



СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

ХОТЕЛИЈЕРСКО-РЕСТОРАНСКИ ТЕХНИЧАР



AGENCIJA ZA PREDŠKOLSKO,
OSNOVNO I SREDNJE OBRAZOVANJE

Бања Лука, 2020. године

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ (<i>QUALIFICATIONS STANDARD</i>)	
1. ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ (<i>BASIC CHARACTERISTICS</i>)	
1.1 Назив квалификације (генерички и специфични дио) (<i>title of the qualification; generic and subject specific</i>)	<i>Хотелијерско-ресторански техничар</i>
1.2 Поље по ISCED FoET2013 (<i>Field in ISCED FoET2013</i>)	1013 хотели, ресторани, кетеринг
1.3 ECVET бодови (<i>ECVET</i>)	240
1.4 Ниво (<i>Level</i>)	IV
1.5 Услови/начини приступања (<i>Entry requirements</i>)	Основна школа
2. ИСХОДИ УЧЕЊА (<i>LEARNING OUTCOMES</i>)	
2.1 Исходи учења (знања, вјештине, компетенције) (<i>Learning outcomes (knowledge, skills, competences)</i>)	<p style="text-align: center;"><u>Општеобразовне јединице исхода</u> (За општеобразовне јединице исхода преузети исходе из ЗЈ НПП)</p> <p style="text-align: center;"><u>Хотелијерство</u></p> <p>Знања:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише појам хотелијерства - Опише врсте и карактеристике објеката у хотелијерству - Кратко опише одговорност/надлежност служби у организационој структури - Кратко опише пословање (трошкове, приходе, расходе) у хотелијерству - Дефинише важеће правилнике у хотелијерству - Опише поступак пружања услуга у смјештајном објекту - Наведите начине координације хотелског домаћинства са осталим организационим јединицама - Објасни правила комбиновања декоративних елемената (боје, материјали, декоративни аранжмани...) - Дефинише међусобни утицај боја и њихово визуелно дејство на изглед смјештајних и заједничких просторија - Кратко опише поступке за декорацију смјештајних и заједничких простора <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни организацију рецепцијске службе - Опише начине продаје смјештајних капацитета и осталих услуга угоститељског објекта - Опише поступак пријема резервација заснован на хотелијерско-информационом систему (ХИС) - Опише поступак дочека и пријаве госта у складу са



	<p>важећим стандардима</p> <ul style="list-style-type: none">- Дефинише задатке рецепцијског службеника током боравка госта- Објасни поступак наплате услуга, одјаве и испраћања госта <p>Вјештине:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Користи правила стандардизације и категоризације у хотелијерству- Примјени важеће правилнике у хотелијерству- Уочи облике и врсте одговорности у хотелијерству- Примјени поступак праћења пословања (трошкова, прихода, расхода) у хотелијерству- Утврди поступке пружања услуга у смјештајном објекту- Одреди одговарајуће кораке у поступку координације домаћинства са осталим организационим јединицама- Одабере одговарајуће елементе за декорацију смјештајних и заједничких простора- Наведите примјер правилног комбиновања декоративних елемената (боје, материјали) и адекватне технике израде декоративних аранжмана <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Примјени технике преузимања резервација услуга- Предложи одговарајући поступак продаје смјештајних капацитета и осталих услуга угоститељског објекта- Спроведе поступак дочека и пријаве госта примјеном хотелијерских информационих система (ХИС)- Класификује задатке рецепцијског службеника током боравка госта- Демонстрира наплату услуга, одјаву и испраћање госта <p>Компетенције:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Искаже свијест о значају стандарда и примјени правилника у хотелијерству- Покаже спремност за примјену норми услужног процеса- Развија свијест о значају класификација објеката у хотелијерству- Испољи љубазност и флексибилност у хотелијерском пословању уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију- Покаже спремност за примјену нових техника у уређењу простора- Искаже свијест о значају декорације у области хотелског домаћинства- Развија свијест о значају декорације у хотелијерству <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Преузме одговорност за правилно спровођење радних активности у подручју хотелијерства- Искаже спремност за правилну комуникацију с клијентима, гостима и особљем уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију
--	--

Туризам

Знања:

- Објасни основне појмове туристичке географије
- Опише туристичке вриједности (врсте и особине)
- Опише туристичко-географске потенцијале, туристичке регије и центре у Босни и Херцеговини
- Разликује облике туристичких кретања
- Опише туристичко-географске потенцијале и туристичке центре у свијету

- Опише основне појмове и функције у туризму
- Опише развојни пут туризма кроз историју
- Кратко опише основне елементе туристичког развоја
- Кратко опише специфичности туризма, економске и друге факторе (уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију)
- Наведите туристичке мотиве, врсте и облике туризма
- Опише туристичке атракције
- Кратко опише туристички систем, туристичке организације и улогу државе у унапређењу туризма
- Објасни улогу дестинацијског менаџмента

- Кратко опише периоде и правце развоја умјетности
- Опише карактеристике појединих раздобља у умјетности
- Наведите најзначајније представнике појединих раздобља у умјетности
- Кратко опише најзначајније домаће и иностране споменике под заштитом Унеска

- Објасни појам и врсте туристичких агенција
- Опише начин пословања туристичких агенција и врсте туристичких аранжмана уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе клијената
- Објасни однос између туристичких агенција и пословних партнера (уговоре, инструменте промета и плаћања)
- Кратко опише облике саобраћаја и њихов утицај на развој туризма

Вјештине:

- Направи преглед природних и друштвених потенцијала Босне и Херцеговине
- Направи приказ етапа развоја туризма кроз историју Босне и Херцеговине
- Класификује туристичке вриједности (врсте и особине)
- Спроведе класификацију туристичких кретања
- Лоцира географске регије и туристичке центре у свијету

- Употријеби одговарајуће појмове у туризму
- Прикаже развој туризма кроз историју



	<ul style="list-style-type: none">- Протумачи утицај туристичких атракција на развој туризма- Утврди утицај економских и других фактора на развој туризма- Одреди туристичке мотиве, врсте и облике туризма- Утврди факторе туристичког система- Класификује основна обиљежја планирања туристичког развоја- Илуструје на примјеру улогу и значај дестинацијског менаџмента <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Групише културно-историјске споменике према периодима и правцима у умјетности- Упореди стилове у појединим раздобљима умјетности- Именује најзначајније представнике појединих раздобља умјетности- Направи преглед најзначајнијих домаћих и иностраних споменика под заштитом Унеска <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Изради преглед туристичких агенција према врсти- Одабере одговарајуће врсте туристичких аранжмана уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе клијената- Протумачи односе између туристичких агенција и пословних партнера (уговоре, инструменте промета и плаћања)- Процијени утицај појединих врста саобраћаја на развој туризма <p>Компетенције:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Развија свијест о значају туризма за поједине географске регије- Развија свијест о утицају географских фактора на развој туризма- Искаже позитиван однос према различитим културама- Искаже свијест о значају постојања туристичких вриједности- Укаже на значај правилне презентације туристичко-географских потенцијала <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Укаже на значај стицања нових знања о туристичким системима и организацији туризма- Развија свијест о значају дестинацијског менаџмента за развој туризма- Развија свијест о утицају економских и других фактора на развој туризма уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Развија свијест о најзначајнијим представницима појединих раздобља умјетности- Укаже на значај појединих раздобља у умјетности
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Укаже на значај појединих домаћих и иностраних споменика под заштитом Унеска <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Укаже на улогу и важност туристичких агенција - Укаже на значај усклађивања понуде и потражње туристичких аранжмана уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију - Искаже свијест о утицају појединих врста саобраћаја на развој туризма - Укаже на значај путничких агенција у туризму - Укаже на значај добре сарадње између туристичких агенција и пословних партнера <p><u>Ресторатерство и гастрономија</u></p> <p>Знања:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише појам, значај и историјски развој екологије - Опише облике, изворе и посљедице загађивања животне средине - Објасни начине заштите животне и радне околине (вода, ваздух, земљиште, храна, биодиверзитет ...) - Наведете правила рационалног искориштавања природних ресурса - Објасни улогу и значај правилног управљања отпадом - Опише принципе одрживог развоја и енергетске ефикасности - Дефинише појам, значај, и подјелу хигијене - Опише дјеловање штетних агенса у радној средини - Кратко опише етиологију и превентивне мјере за спречавање ширења заразних болести у угоститељству - Опише значај контроле здравствене исправности намирница и облике тровања храном - Објасни значај, улогу и средства за одржавање личне хигијене - Опише стандарде и технике одржавања хигијене простора и средстава рада - Опише значај превентивних мјера за очување здравља на радном мјесту - Наведете важеће стандарде, прописе и мјере заштите на раду - Опише врсте повреда на раду и поступак пружања прве помоћи - Наведете примјере и правила поступања у случају кризних и хитних ситуација - Опише утицај услова рада у радној средини на здравље људи <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише појам и развој угоститељства - Опише врсте и карактеристике угоститељских објеката - Кратко опише групе и правилну употребу инвентара и опреме за услуживање - Опише особине и дужности услужног особља - Кратко опише врсте и састав оброка - Опише структуру средстава понуде хране и пића
--	---



	<p>(јеловник, мени, винске карте и карте пића ...)</p> <ul style="list-style-type: none">- Објасни начине и системе услуживања хране и пића за редовне, ванредне и свечане оброке- Кратко опише процес припремних радњи унутар/ван угоститељског објекта- Опише технике услуживања хране и пића унутар и изван угоститељског објекта- Наведите особине типова личности госта уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе госта- Објасни кораке услужног процеса од пријема до испраћања госта- Кратко опише процес завршних радњи унутар/изван угоститељског објекта- Објасни различите технолошке процесе доготовљавања јела- Идентификује врсте и начине припремања и послуживања барских мјешавина- Опише употребне предмете за декорацију у угоститељским објектима за послуживање хране и пића- Објасни правила комбиновања елемената декоративних аранжмана за украшавање столова (боје, украсни предмети, промотивни материјали, цвијетни аранжмани ...)- Кратко опише поступке за декорацију опреме и простора за послуживање хране и пића у случају специјалне прилике (кетеринг, прослава, банкет, свадба ...)- Опише утицај комбиновања боја на визуелни утисак простора за послуживање/услуживање <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Објасни улогу и значај куварства у угоститељству- Опише врсте, типове кухиња, опрему, инвентар и алат користећи стручну терминологију- Објасни правилну употребу кухињског инвентара и опреме- Кратко опише организацију, процес рада кухињског особља и координацију са другим одјељењима- Објасни нормативе у куварству- Кратко опише подјелу јела према: групама јела (предјела, супе, главна јела и послastiце), технолошком процесу (кувана, печена, пржена ...) и врсти живежних намирница- Идентификује намирнице за припремање јела националне, интернационалне, дијеталне, вегетаријанске и веганске кухиње- Опише технолошке процесе за припрему јела (механичка, термичка и биохемијска обрада)- Кратко опише припремање деликатесних и осталих јела- Дефинише темељце, умаке/сосове и надјеве хладне и топле кухиње- Објасни технолошки поступак припреме јела у кухињи намијењених за доготовљавање пред гостом- Идентификује намирнице које се комбинују за
--	---

	<p>припрему специјалних јела и јела за свечане оброке</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе стандарде осигурања квалитета у куварству (НАССР, HALAL, KOSHER и други) - Кратко опише поступке декорације јела и послastiца за редовне, ванредне и свечане оброке - Опише посебно дизајниран инвентар за презентовање јела и послastiца - Кратко опише комбиновање састојака јела и послastiца на тањиру (боја, распоред и облик) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Наброји врсте роба, намирница и других материјала које се користе у угоститељству - Опише карактеристике намирница биљног и животињског поријекла - Кратко опише зачине - Опише одговарајуће начине и поступке класирања и чувања роба, намирница и осталих материјала - Дефинише алкохолна и безалкохолна пића и напитке - Наброји производе хемијске, металне, неметалне и текстилне индустрије који се користе у угоститељству - Наведе уређаје и апарате у угоститељству - Наведе стандарде осигурања квалитета (НАССР и други) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише појмове: исхрана, храна, животна намирница - Објасни подјелу хранљивих материја - Дефинише принципе савремених праваца у исхрани (макробиотика, вегетеријанство, веганство и други) - Наведе енергетске и нутритивне вриједности намирница - Објасни дневне калоријске потребе особа (по животној доби, полу, тјелесној маси и физичкој активности) - Објасни начин правилног сортирања отпада и остатака хране и пића - Кратко опише основне типове и начине прехране - Дефинише дијеталну исхрану - Опише специфичности исхране спортиста, дјеце, лица са посебним здравственим потребама и сл. <p>Вјештине:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Покаже примјере негативног утицаја човјека на природну средину - Идентификује облике, изворе и посљедице загађивања животне средине - Наведе примјер заштите животне и радне околине (вода, ваздух, земљиште, храна, биодиверзитет ...) - Идентификује правила за рационално искориштавање природних ресурса - Одреди адекватне технике одрживог управљања отпадом - Презентује примјер енергетски ефикасног и одрживог пословања - Протумачи значај хигијене као науке о здрављу - Протумачи поступке правилног уклањања отпадних
--	---



	<p>материја</p> <ul style="list-style-type: none">- Идентификује штетне агенсе у радној средини- Направи преглед превентивних мјера за спречавање појаве и ширења заразних болести- Протумачи начин контроле здравствене исправности намирница- Примижени средства и технике за одржавање личне хигијене- Изложи хигијенско-санитарне стандарде за одржавање простора и средстава за рад- Демонстрира одговарајуће превентивне мјере за очување здравља на радном мјесту- Одабере одговарајуће стандарде и мјере заштите на раду- Демонстрира правилно пружање прве помоћи- Илуструје врсте повреда на раду- Спроведе адекватне кораке поступања у одређеној кризној или хитној ситуацији- Протумачи утицај радне средине на здравље <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Класификује угоститељске објекте- Именује групе инвентара и опреме за услуживање/послуживање- Прилагоди употребу опреме, инвентара и средстава за рад према упутствима произвођача- Рангира пожељне особине услужног особља- Разликује врсте оброка- Састави јеловнике и меније- Састави винску карту, карту пића и барску карту- Одабере одговарајуће начине и системе услуживања хране и пића за редовне, ванредне и свечане оброке- Примижени одговарајуће технике услуживања хране и пића- Процијени типове личности/госта- Илуструје кораке у процесу припремних и завршних радњи у/изван угоститељског објекта- Примижени поступке дочека и смјештаја госта- Демонстрира поступак примања наруџбе- Примижени технике бонирања- Примижени технике испостављања и наплате рачуна- Демонстрира поступак испраћања госта- Одабере одговарајућу технику доготовљавања јела пред гостом- Одабере поступак правилног справљања барских мјешавина- Изабере одговарајуће елементе за декорацију опреме и простора за послуживање хране и пића- Илуструје примјер правилног комбиновања елемената декоративних аранжмана за украшавање столова (боје, украсни предмети, промотивни материјали, цвијетни аранжмани ...)- Прикаже адекватне кораке у поступку за декорацију опреме и простора за послуживање хране и пића у
--	---

	<p>случају специјалних пригода (кетеринг, прослава, банкет, свадба...)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Прикаже примјер правилног комбиновања боја у простору за послуживање/услуживање <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Користи стручну терминологију из области куварства - Класификује типове кухиња - Класификује потребну опрему, инвентар и алат за рад у кухињи - Прилагоди употребу опреме, инвентара и средстава за рад у кухињи према упутствима произвођача - Примјени нормативе у куварству - Протумачи организацију рада и задатке кухињског особља - Класификује јела према групама јела, технолошком процесу и врсти живежних намирница - Разликује технолошке процесе припремања јела - Именује врсте намирнице за припрему јела и начине комбиновања - Разликује темељце и умаке (сосове) хладне и топле кухиње - Направи преглед намирница за припремање деликатесних хладних и осталих јела - Одреди намирнице за припремање јела националне, интернационалне, дијеталне, вегетаријанске и веганске кухиње - Илуструје кораке технолошког процесе код припремања јела у кухињи намијењеног за доготовљавање пред гостом - Одреди намирнице које се комбинују за припрему специјалних јела и јела за свечане оброке - Примјени стандарде осигурања квалитета у куварству (HACCP, HALAL, KOSHER и други) - Илуструје примјер декорације јела и посланица за редовне, ванредне или свечане оброке - Протумачи кораке правилног сервирања хране на тањиру (комбиновање боја, правилан распоред хране на тањиру, украси од поврћа и воћа, carving ...) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Направи преглед врсте роба, намирница и других материјала који се користе у угоститељству - Класификује намирнице биљног и животињског поријекла - Изради план складиштења, правилног класирања и чувања роба и намирница - Именује основне зачине у куварству - Направи преглед алкохолних, безалкохолних пића и напитака - Групише хемијске, металне, неметалне и текстилне производе који се користе у угоститељству - Именује уређаје и апарате у угоститељству - Примјени стандарде осигурања квалитета (HACCP и други) <p>.....</p>
--	---



- Протумачи појмове: исхрана, храна и животне намирнице
- Утврди дневне потребе хранљивих материја
- Користи табеле за израчунавање енергетских потреба здравог /болесног организма и дијеталне прехране
- Направи преглед нутритивних вриједности намирница
- Илуструје поступке правилног сортирања отпада и остатака хране и пића
- Детектује основне типове и начине прехране
- Одреди дозвољене и забрањене групе намирница у дијеталној прехрани
- Прикаже примјере исхране спортиста, дјецe, лица са посебним здравственим потребама и сл.

Компетенције:

- Испољи позитиван однос према значају очувања и заштите животне средине
 - Покаже спремност за стицање нових знања и примјену савремених технологија заштите животне средине
 - Рационално користи природне ресурсе
 - На одржив и адекватан начин управља отпадом
 - Покаже спремност за примјену савремених техника и постигнућа у домену енергетске ефикасности и одрживог пословања
 - Испољи позитиван однос према примјени хигијенско-санитарних и здравствених мјера
 - Покаже спремност за стицање нових знања и примјену савремених технологија за одржавање личне хигијене, хигијене простора и средстава за рад
 - Рационално користи средства за одржавање хигијене
 - Покаже спремност за примјену одговарајућих стандарда и мјера заштите на раду
 - Развија свијест о потреби унапређења знања и вјештина за правилно пружање прве помоћи
 - Искаже спремност за примјену мјера спречавања повреда на раду
 - Покаже спремност за спровођење адекватних корака у кризној или хитној ситуацији
-
- Преузме одговорност за свој рад у процесу услуживања
 - Искаже позитиван однос према поштовању принципа радне етике
 - Искаже уредност, поступност и тачност при обављању радних задатака
 - Испољи љубазност и флексибилност у комуникацији с гостима и особљем уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију у процесу услуживања
 - Искаже сналажљивост и креативност при процесу декорације
 - Искаже свијест о значају декорације у угоститељским објектима за послуживање хране и пића

	<ul style="list-style-type: none"> - Развија свијест о значају комбиновања боја и декоративних елемената у угоститељству <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Искаже позитиван став према ефективном кориштењу ресурса у куварству - Испољи спремност за праћење трендова у куварству и комбиновању намирница - Покаже спремност за примјену и стицање нових знања и савремених технологија у куварству - Испољи позитиван однос према примјени санитарних и здравствених мјера у куварству - Искаже сналажљивост и креативност при процесу декорације јела и посластица <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Преузима одговорност за рационално кориштење намирница, роба и других материјала - Искаже позитиван став према правилном складиштењу и чувању намирница, роба и других материјала - Развија свијест о значају примјене стандарда (ISO, HACCP, KOSHER, HALAL ...) <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Искаже прецизност, поступност и тачност код рачунања нутритивних вриједности - Испољи спремност праћења нових трендова у исхрани - Развија свијест о значају здраве прехране/исхране <p><u>Организација пословања</u></p> <p>Знања:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Наведете функције менаџмента - Дефинише појам кадровског и финансијског менаџмента - Дефинише појам стратегије у угоститељству - Опише организационе структуре, поступак планирања ресурса и послова у угоститељству - Кратко опише врсте евиденција, образаца, извјештаја и начине попуњавања - Дефинише систем управљања квалитетом и механизме контроле у складу са стандардима и нормативима у угоститељству <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Опише норме понашања и право у туризму и угоститељству - Опише основе трговачког права - Кратко опише статусно трговачко и уговорно трговачко право - Објасни туристичко право и узансе <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише појам и развој маркетинга - Кратко опише врсте, елементе тржишта и начине истраживања - Идентификује трендове у угоститељству - Опише врсте, улогу и везе елемената маркетинг микса - Кратко опише планове и активности у маркетингу
--	--



	<ul style="list-style-type: none">- Опише елементе понуде/потражње, врсте и начине представљања услуга у угоститељству <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Објасни појам, класификацију и фазе пословања привредних субјеката- Наведите економске принципе пословања (продуктивност, рентабилност, економичност)- Кратко опише стална и текућа/обртна средства привредних субјеката- Објасни појам, класификацију и поступак анализе прихода и расхода у угоститељству- Опише поступак формирања цијена угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пиће- Објасни основе платног промета и начина плаћања- Објасни поступак спровођења набавки- Опише типове/врсте предузетништва- Кратко опише вјештине и профил предузетника- Кратко опише кораке израде бизнис плана <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Кратко опише систем мјера и јединица- Наведите врсте привредних рачуна- Кратко опише врсте калкулација у угоститељству- Опише начин за израду калкулација, поступак и елементе за формирање цијена- Дефинише појам, предмет и задатке статистике- Дефинише основне статистичке величине и вриједности- Кратко опише изворе и начине прикупљања података- Објасни технике сређивања и обраде података уз примјену софтверских рјешења- Објасни појам, врсте и правила састављања статистичких табела и графичког приказивања података <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Дефинише основне појмове у књиговодству- Дефинише елементе финансијских извјештаја (билансе)- Кратко опише врсте књиговодствених инструмената- Опише системе, облике и методе књиговодства- Дефинише контни оквир/план- Кратко опише поступак књижења и аналитичко књиговодство купаца/добављача- Кратко опише поступак и технике књижења и вођења робно-материјалног књиговодства- Кратко опише новчано пословање- Кратко опише поступак пописа имовине и обавеза <p>Вјештине:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Илуструје примјер организационе структуре и поступак планирања ресурса угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића- Примени правила за ефикасну подјелу радних задатака уз одговарајући начин комуникације у складу са организационом структуром
--	---

	<ul style="list-style-type: none"> - Анализира примјере извјештаја о пословању, ресурсима и активностима угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића - Примјени одредбе система управљања квалитетом и механизме контроле у складу са стандардима и нормативима у угоститељству <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Идентификује норме понашања - Илуструје основне елементе трговачког права и статусног трговачког права - Анализира елементе уговора - Направи преглед законске и подзаконске регулативе у туризму и угоститељству <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Продискутује трендове у угоститељству - Изложи примјер анализе стања туристичког тржишта - Илуструје примјер маркетинг микса - Изложи примјер маркетинг плана угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића - Класификује елементе понуде и потражње - Илуструје примјер израде понуде угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића - Прикаже примјер промоције понуде угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Илуструје фазе пословања привредних субјеката - Класификује врсте средстава предузећа и изворе средстава - Дискутује примјер поступка утврђивања прихода, расхода и резултата пословања - Прикаже примјер формирања цијена угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића - Дискутује биланс успјеха и пословање (продуктивност, рентабилност, економичност) - Изложи примјер извјештаја о дневном/периодичном промету према врсти услуга и начину плаћања - Илуструје поступак спровођења набавки - Примјени принципе и дух предузетништва - Изради бизнис план предузећа <hr/> <ul style="list-style-type: none"> - Примјени правила за претварање мјера и јединица из декадног у англосаксонски систем мјера и јединица и обрнуто - Демонстрира примјер примјене привредног рачуна - Анализира елементе за формирање цијена - Примјени правила и поступке за израду калкулација ручно и употребом софтверских рјешења - Класификује фазе статистичког истраживања - Одреди елементе статистичког скупа - Именује изворе, начине и технике прикупљања података - Демонстрира поступак сређивања, обраде података, анализе и израде графичких приказа уз примјену одговарајућих софтверских рјешења
--	--



	<ul style="list-style-type: none">- Илуструје поступак састављања статистичких табела <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Анализира примјер биланса стања и биланса успјеха- Направи преглед књиговодствених инструмената- Упореди књиговодствене системе (просто и двојно)- Протумачи контни оквир/план- Демонстрира поступак књижења у аналитичком књиговодству купаца/добављача- Демонстрира поступак књижења у робно-материјалном књиговодству- Групише инструменте новчаног пословања- Илуструје кораке пописа имовине и обавеза <p>Компетенције:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Укаже на значај менаџмента у туризму и угоститељству и доношења одлука на основу анализа и извјештаја- Искаже спремност за тимски рад и кооперативност- Покаже спремност за правилно организовање рада- Покаже спремност за самостално доношење одлука, преузимање иницијативе и сналажење у новим ситуацијама <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Укаже на основне елементе привредног права у угоститељству- Развија свијест о значају примјене основних елемената уговора- Искаже спремност за праћење законске регулативе у области угоститељства <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Укаже на значај маркетинга у угоститељству- Развија свијест о значају примјене стандарда приликом разматрања и израде елемената понуде/потражње и врсте услуга- Искаже спремност за праћење тржишних трендова у угоститељству- Развија свијест о значају представљања понуде и правилне употребе промотивног материјала <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Развија свијест о значају предузетништва- Искаже предузетнички дух- Испољи аналитичност и тачност у поступку формирању цијена услуга- Укаже на значај поштовања основних економских принципа (економичност, рентабилност и продуктивност)- Искаже спремност за праћење достигнућа у савременом пословању <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Покаже спремност за примјену правила привредног рачуна- Исказује прецизност, поступност и тачност у изради калкулација
--	---

- Покаже спремност за примјену статистичких метода
- Покаже спремност за примјену ИКТ и савремених софтверских рјешења у обради, анализи и презентацији статистичких података

- Укаже на значај књиговодствених система
- Развија свијест о неопходности књижења у аналитичком књиговодству купаца / добављача и робно - материјалном књиговодству
- Покаже спремност за примјену ИКТ и савремених софтверских рјешења у књиговодству

Комуникологија

Знања:

- На правилан начин у одговарујућем облику комуникације (говор, слушање, читање, писање) користи вокабулар у подручју угоститељства/хотелијерства на нивоу Б1
- Разликује уобичајене поздраве у угоститељству/хотелијерству
- Опише понуду објекта на страном језику
- Опише јеловнике и карте пића на страном језику
- Објасни поступак услуживања јела и пића на страном језику
- Објасни начин припремања obroka и вријеме сервирања на страном језику
- Дискутује о хобијима / интересовањима на страном језику
- Наведите основне карактеристике града / регије у којој живи на страном језику
- Именује опрему, инвентар и намирнице у објекту за смјештај и исхрану на страном језику
- Наброји валуте и начине плаћања на страном језику
- Опише радне обавезе/задатке у угоститељству/хотелијерству на страном језику

- Опише основне појмове из подручја опште психологије, психичке процесе и личности
- Наведите подручје психологије рада
- Објасни важност психолошких процеса појединца у окружењу и пословним процесима
- Кратко опише утицај међуљудских односа на пословну комуникацију и успјешно пословање
- Наведите врсте и облике пословне комуникације
- Кратко опише психологију пропаганде

- Објасни основне појмове из дактилографије
- Дефинише опште појмове пословног дописивања
- Опише хотелско дописивање с гостима и пословним сарадницима
- Опише врсте пословних писама
- Кратко опише кореспонденцију/дописивање хотела/угоститељског објекта са клијентима

Вјештине:



	<ul style="list-style-type: none">- Интерпретира у одговарајућем облику комуникације вокабулар (говор, слушање, читање, писање) у подручју угоститељства/хотелијерства на страном језику (ниво Б1)- Користи исправну терминологију приликом поздрављања (дочекивање/смјештање/испраћања) госта на страном језику- Користи одговарајућу терминологију приликом представљања понуде угоститељског објекта на страном језику- Успостави правилну комуникацију приликом представљања понуде (јела/пића) и услуживања на страном језику- Користи одговарајућу терминологију приликом интерпретације начина припремања и услуживања оброка на страном језику- Изради приказ карактеристика и туристичких потенцијала свог града и регије на страном језику- Користи одговарајућу терминологију на страном језику за наплату услуга и конверзију валута- Користи одговарајућу терминологију на страном језику приликом описа врста и средстава електронске комуникације <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Протумачи подручја психологије рада- Изложи утицај психолошких процеса појединца/групе на пословне процесе- Утврди утицај међуљудских односа на успјешно пословање- Демонстрира примјер правилне пословне комуникације- Класификује врсте и облике пословне комуникације- Одреди пропагандне поруке <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Демонстрира дактилографију- Примијени пословно дописивање- Симулира облике хотелског дописивања с гостима и пословним сарадницима- Састави пословна писма <p>Компетенције:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Развија свијест о значају учења страних језика- Покаже спремност за примјену страних језика у угоститељству/хотелијерству- Искаже спремност за правилно комуницирање са клијентима, гостима и особљем хотела на страном језику <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Укаже на значај пословне психологије у угоститељству- Искаже спремност за правилно комуницирање са клијентима, гостима и особљем хотела- Искаже позитиван однос према различитим типовима
--	--

	<p>гостију уважавајући род, расу, религију, здравствене и друге потребе гостију</p> <ul style="list-style-type: none"> - Развија свијест о важности међуљудских односа за успјешно пословање - Развија свијест о значају пропагандних порука <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Искаже спремност за кориштење различитих облика пословног дописивања - Искаже прецизност и тачност у пословном дописивању - Покаже спремност за примјену ИК технологија у пословном дописивању - Покаже спремност за стицање нових знања из пословног дописивања/кореспонденције <p><u>Практична настава/вјежбе</u></p> <p>Знања:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Разликује врсте угоститељских објеката, опреме и инвентара - Наведите начине припреме пријемног, смјештајног, производног и услужног простора, опреме и инвентара - Именује врсте писаних средстава понуде - Препозна начине и поступке пријема и складиштења намирница - Наведите кухиње по намјени (интернационална, национална, дијетална, вегетаријанска, веганска ...) - Наведите врсте оброка - Наведите технолошке процесе обраде намирница - Идентификује поступке за припрему предјела, супа, чорби, главних јела, салата и посластица - Идентификује поступке за услуживање јела и пића - Разликује начине аранжирања и декорације - Наведите системе рада – услуживања - Наведите начине припреме и услуживања барских мјешавина - Наведите поступке евидентирања и извођења завршних радова (враћање инвентара, есцајга, вишкова пића...) - Објасните начине реализовања кетеринга - Опишите поступак пријема и предаје смјене - Дефинишите хотелске капацитете и степен искориштења - Кратко опишите организацију и структуру послова у пријемном одјељењу - Опишите просторије и дијелове хотела - Кратко опишите организацију и структуру послова у услужном одјељењу - Кратко опишите организацију и структуру послова у хотелском домаћинству - Наведите начине координације хотелског домаћинства са осталим организационим јединицама - Опишите начине продаје смјештајних капацитета и осталих услуга угоститељског објекта - Опишите поступак и правила пријема резервација услуга уз примјену хотелијерско-информационих система (ХИС) - Опишите поступак дочека и пријаве госта у складу са
--	---



	<p>важећим стандардима</p> <ul style="list-style-type: none">- Кратко опише одговорност/надлежност служби у организационој структури- Наведе послове и значај туристичких агенција за развој туризма- Наведе факторе туристичке понуде (природни, друштвени, превозни) <p>Вјештине:</p> <ul style="list-style-type: none">- Одабере поступак припреме смјештајног, производног и услужног простора, опреме и инвентара- Демонстрира различите системе приликом услуживања јела и пића- Примиијени технике за израду писаних средстава понуде- Спроведе поступак/изведе контролу пријема и складиштења намирница- Направи преглед кухиња по намјени (интернационална, национална, дијетална, вегетаријанска, веганска ...)- Демонстрира начине технолошке обраде намирница (механичка, термичка и биохемијска)- Примиијени поступке и нормативе/изведе контролу за припрему предјела, супа, чорби, главних јела и посластица- Демонстрира поступке аранжирања и декорације- Примиијени поступак/изведе контролу постављања стола за самоуслуживање и столова за госте (равнање, прекривање, постављање стоног инвентара итд.)- Примиијени поступке/изведе контролу услуживања јела и пића- Примиијени поступке припреме и услуживања барских мјешавина- Демонстрира поступак точења пића у складу са нормативима- Примиијени поступак/изведе контролу завршних радова- Процијени начин пружања услуга и потребно вријеме за реализацију кетеринга и свечаних пријема- Демонстрира поступак пријема и предаје смјене- Изради преглед степена искориштености капацитета хотела- Демонстрира извршавање радних задатака служби пријемног одјела хотела (служба резервације, рецепције, пријавница, благајна ...)- Демонстрира поступак анализе дневног налога домаћинства и предузимања корака координације- Изради извјештај о раду особља- Примиијени технике организовања радног тима и израде радних налога <p>Компетенције:</p> <ul style="list-style-type: none">- Исказује позитиван став према поштовању принципа радне етике- Испољи позитиван однос према примјени санитарних и
--	---

	<p>здравствених мјера</p> <ul style="list-style-type: none"> - Покаже спремност за поштовање хигијенских мјера - Испољи позитиван однос према значају техничке и функционалне исправности опреме и средстава за рад - Искаже сналажљивост, спретност и креативност у раду - Рационално користи ресурсе у угоститељству - Испољи спремност за праћење трендова у кулинарству и комбиновању намирница - Покаже спремност за примјену и стицање нових знања и савремених технологија у хотелијерству, ресторатерству и куварству - Покаже спремност за самостално доношење одлука, преузимање иницијативе и сналажење у новим ситуацијама - Развија свијест о значају стандарда у угоститељству - Показује свијест о важности мјера заштите на раду - Исказује еколошку освјештеност при обављању практичних радова
<p>2.2 Критеријуми испитивања и оцјењивања исхода учења (<i>Learning outcomes assessment criteria</i>)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Испитивање и оцјењивање достигнутог исхода учења врши се формативно и/или сумативно и покрива све наведене исходе учења под 2.1, те укључује завршни рад ➤ Испитивање и оцјењивање спроводе школе, центри за образовање одраслих и/или испитни центри регистровани код надлежних образовних власти које имају развијен систем осигурања квалитета ➤ Испитивање и оцјењивање се обавља у адекватном простору и на опреми која се користи у настави/пракси. Испитивачи и оцјењивачи имају одговарајуће квалификације наставника општеобразовне, стручно теоријске и практичне наставе
<p>2.3 Јединице исхода учења и ECVET бодови (<i>Unit of learning outcomes and ECVET</i>)</p>	<p>I) Општеобразовни дио -86 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Српски/Босански/Хрватски/ језик (22) - Страни језик I (20) - Математика (12) - Информатика/Рачунарство/Рачуналство (6) - Историја/Хисторија/Повијест (4) - Физичко васпитање/Тјелесни и здравствени одгој/Тјелесна и здравствена култура (8) - Демократија и људска права/Политика и господарство (4) - Вјеронаука/Вјеронаук/Култура религија и етика (4) - Географија/Земљопис (2) - Хемија/Кемија (2) - Биологија (2) <p>II) Хотелијерство -16 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Хотелијерско пословање (12) - Рецепцијско пословање (4) <p>III) Туризам -16 ECVET</p>



	<ul style="list-style-type: none"> - Туристичка географија/Туристички земљопис (4) - Основе туризма (4) - Културна баштина (4) - Основе агенцијског пословања (4) <p>IV) Ресторатерство /Рестауратерство и гастрономија -32 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Екологија, хигијена и заштита (4) - Услуживање/Угоститељско послуживање (12) - Основе кухарства/куварства (8) - Познавање робе (4) - Наука о исхрани/прехрани (4) <p>V) Организација пословања -22 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Менаџмент (4) - Основе привредног/господарског права (2) - Маркетинг у угоститељству (4) - Економија и предузетништво/подузетништво у угоститељству (4) - Привредна/Господарска математика са основама статистике (4) - Основе књиговодства (4) <p>VI) Комуникологија -20 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Страни језик II (16) - Пословна психологија с комуникацијом (2) - Пословна кореспонденција/Псловно дописивање (2) <p>VII) Практична настава/вјежбе -48 ECVET</p>
3. РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ	
<i>(RELEVANCE OF THE QUALIFICATION)</i>	
3.1 Потребе тржишта рада <i>(Labour market needs)</i>	Ова квалификација је релевантна за занимање хотелијерско-ресторански техничар, описано стандардом занимања <i>хотелијерско-ресторански техничар</i>
3.2 Наставак образовања/проходност <i>(Further education/progression)</i>	Ниво 6 – високо образовање, први циклус
3.3 Друге потребе <i>(Other needs)</i>	Кроз програме који воде до стицања ове квалификације стичу се и кључне компетенције за цјеложивотно учење
4. ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА	
<i>(QUALITY ASSURANCE)</i>	
4.1 Чланови експертне групе <i>(Expert group members)</i>	<i>Радну групу за израду стандарда квалификације формирала Агенција за предшколско, основно и средње образовање у складу са Меморандум о сарадњи са ERISSE у оквиру пројекта TO REGOS</i>

4.2 Предлагачи <i>(Proponents)</i>	Радна група
4.3 Веб страница за објаву стандарда квалификације <i>(Website for publishing qualification standards)</i>	Портал АПОСО: www.aposo.gov.ba Портал АПОСО -VET одјел: www.vetbih.org
4.4 Рок до којег стандард квалификације треба евалуирати <i>(The deadline by which the QS should be reviewed)</i>	5 година
4.5 Надлежне власти за додјелу квалификације <i>(Competent authority for awarding the qualification)</i>	Надлежне овлаштене институције