



Standard zanimanja  
**UGOSTITELJSKI TEHNIČAR**



# STANDARD ZANIMANJA

<b>Naziv porodice zanimanja</b> <i>(Occupation family)</i>	<i>Ugostiteljstvo i turizam</i>
<b>Naziv zanimanja</b> <i>(Name of the occupation)</i>	Ugostiteljski tehničar
<b>Razina potrebne kvalifikacije</b> <i>(Level of required qualification)</i>	IV.

## *I. dio*

### **1. Opis zanimanja**

Ugostiteljski tehničar radi u ugostiteljskim objektima na poslovima organizacije rada restorana, kuhinje i smještajnih kapaciteta. Organizira i nadzire rad zaposlenih te kontrolira kvalitetu radnji i postupaka sukladno normama i ugostiteljskim standardima.

Ugostiteljski tehničar, samostalno ili timski, analizira zahtjeve klijenata, planira i organizira događaje i manifestacije, izrađuje kalkulacije, cijene aranžmana, jelovnike i menije domaće i internacionalne kuhinje, vinske karte i karte pića. Planira prostor, opremu, ljudske i druge resurse nužne za realizaciju i vodi odgovarajuće evidencije.

Ugostiteljski tehničar dočekuje i ispraća gosta, organizira rad zaposlenih pri prijmu, smještaju i usluživanju te prati odnos osoblja prema gostu. Savjetuje gosta o vrsti usluge i/ili ponude, promovira ponudu i vrste usluga ugostiteljskoga objekta.

Pazi na higijenu i izgled ugostiteljskoga objekta, posebno prostora za posluživanje hrane i pića te se brine o otklanjanju uočenih nedostataka.

Ostvaruje i održava kontakte s dobavljačima i komitentima. Prati utrošak namirnica, stanje zaliha i sudjeluje u procesu nabavke namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za rad restorana, kuhinje i smještajnih kapaciteta.

Za obavljanje poslova u zanimanju ugostiteljskog tehničara poželjna je spretnost, urednost, ljubaznost, komunikativnost, sposobnost pregovaranja i ugodan izgled.

Za ovo zanimanje obvezan je sanitarni pregled.

## 2. Skupine poslova, ključni poslovi i aktivnosti

Skupina poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
<b>Analiza, planiranje i organizacija rada</b>	- analiziranje zahtjeva klijenata	- pratiti trendove ponude i potražnje iz oblasti ugostiteljstva - upoznavati zahtjeve klijenata - analizirati i izrađivati planove rada
	- analiziranje, planiranje i organiziranje resursa	- analizirati trenutačno stanje resursa (oprema, zalihe, osoblje...) - pratiti stanje zaliha - usklađivati resurse sukladno planovima, zahtjevima i mogućnostima - planirati potrebne resurse (oprema, osoblje, namirnice i materijal...) - organizirati rad osoblja.
<b>Priprema radnoga mjesta</b>	- pripremanje vlastitoga rada i dnevnih aktivnosti	- analizirati radne zadatke - izrađivati plan vlastitoga rada - provjeravati stanje resursa, pripremljenost objekta i higijenu - izrađivati dnevni plan i plan rada osoblja - pratiti pripreme radnje osoblja u objektu.
<b>Operativni poslovi</b>	- organiziranje pripreme posluživanja jela i pića	- organizirati nabavku namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za rad restorana, kuhinje i smještajnih kapaciteta - izrađivati/surađivati u izradi jelovnika i menija - izrađivati/ surađivati u izradi vinske karte i karte pića - pratiti/sudjelovati u pripremanju (zgotavljanju) jela za stolom (flambira, filira, trančira)
	- organiziranje i nadgledanje prijma/ispraćaja gostiju i uzimanja narudžbe	- primati rezervacije usluga - dočekivati/ispraćati gosta i upoznavati se sa zahtjevima - predstavljati ponudu i vrste usluga - pratiti/sudjelovati u postupku boniranja narudžbe

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiti/sudjelovati u preuzimanju narudžbe i posluživanju gosta</li> <li>- pratiti/ sudjelovati u ispostavljanju i naplati računa</li> </ul>
	- organiziranje svečanosti i manifestacija	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizirati i pratiti pripremu prostora i opreme sukladno zahtjevima</li> <li>- organizirati raspored osoblja i aktivnosti sukladno zahtjevima</li> <li>- pratiti realizaciju aktivnosti i otklanjati uočene propuste u radu osoblja</li> <li>- rješavati neplanirane zahtjeve klijenata</li> <li>- organizirati i pratiti završne radove (vraćanje inventara, jedaćeg pribora, viškova pića...)</li> </ul>
	- organiziranje <i>cateringa</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- organizirati i pratiti postupak pripreme lokacije</li> <li>- izuzimati opremu sukladno zahtjevima</li> <li>- organizirati raspored i aktivnosti osoblja sukladno zahtjevima</li> <li>- u suradnji s osobljem kuhinje i restorana realizirati jelovnik sukladno zahtjevima</li> <li>- pratiti realizaciju aktivnosti i otklanjati uočene propuste</li> <li>- rješavati neplanirane situacije na terenu</li> <li>- organizirati i pratiti završne radove</li> </ul>
	- nabavljanje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiti utrošak namirnica, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</li> <li>- kontrolirati stanje skladišta i zaliha</li> <li>- sudjelovati u procesu nabavke namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</li> <li>- utvrđivati kvantitetu i kvalitetu nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete.</li> </ul>

<b>Administrativni poslovi</b>	- evidentiranje vlastitog rada i rada osoblja	- voditi evidenciju angažiranosti radnoga osoblja - izrađivati izvješća o pruženim uslugama - izrađivati izvješća o radu osoblja - izrađivati izvješća o vlastitu radu (dnevne/periodične).
	- evidentiranje nabavki i utrošaka namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština	- voditi evidenciju nabavke namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština - pratiti evidenciju utrošaka namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština - voditi evidenciju stanja osnovnih sredstava, opreme i inventara - izrađivati izvješća o dnevnom/periodičnom prometu prema vrsti usluge i načinu plaćanja - izrađivati izvješća o dnevnoj/periodičnoj zaradi.
<b>Komercijalni poslovi</b>	- izrađivanje komercijalnih upita i ponuda	- izrađivati/sudjelovati u izradi komercijalnih upita i ponuda - promovirati ponude i usluge - sudjelovati u izradi promotivnoga materijala - biti u kontaktu sa stalnim i potencijalnim klijentima.
	- izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/usluga	- izrađivati/sudjelovati u kreiranju aranžmana ugostiteljskoga objekta - izrađivati/sudjelovati u kreiranju aranžmana na zahtjev klijenta - pratiti tržište ponude i potražnje - izrađivati/ sudjelovati u izradi kalkulacija i cijena usluga.
<b>Komunikacija i suradnja s drugima</b>	- komunikacija s komitentima i gostima/klijentima	- ostvarivati poslovnu komunikaciju s komitentima - ostvarivati kvalitetnu komunikaciju s gostima/klijentima - savjetovati gosta/klijenta pri izboru usluga.
	- komunikacija s nadređenim, radnim i pomoćnim osobljem	- razvijati poslovnu suradnju s nadređenima, suradnicima i pomoćnim osobljem - rješavati probleme u organizaciji i realizaciji poslova.
<b>Osiguranje kvalitete</b>	- osiguranje kvalitete i kontrole pruženih usluga/rada	- sudjelovati u kontroli kvalitete namirnica - kontrolirati kvalitetu pruženih usluga

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrolirati uporabu inventara, materijala i vremena pripreme sukladno normativima i propisanim standardima (HACCP i drugi)</li> <li>- uočavati propuste prilikom pružanja usluga i poduzimati mjere radi podizanja kvalitete.</li> </ul>
<b>Zaštita zdravlja i okoliša</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- praćenje i provođenje zdravstvenih, sanitarnih i higijenskih propisa i mjera zaštite na radu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kontrolirati primjenu sanitarno-higijenskih propisa</li> <li>- primjenjivati/pratiti primjenu mjera zaštite na radu</li> <li>- kontrolirati odlaganje otpadnih materijala sukladno propisima</li> <li>- održavati osobnu higijenu.</li> </ul>

### 3. Poželjni stavovi

Ugostiteljski tehničar treba posjedovati inicijativnost i samostalnost u radu, organizatorske sposobnosti u okviru posla, odgovornost, preciznost, učinkovitost i spremnost na timski rad. Svjestan je važnosti očuvanja i zaštite okoliša i primjene sanitarnih i zdravstvenih mjera. Pokazuje spremnost za primjenu i stjecanje novih znanja, učenje stranih jezika, primjenu suvremenih tehnologija i praćenje trendova u ugostiteljstvu.

Za kvalitetno obavljanje poslova u ovom zanimanju poželjna je kreativnost, prilagodljivost, pregovaračke vještine i smisao za poduzetništvo te spremnost na neujednačeno trajanje radnoga vremena.

Bez obzira na to u kojoj vrsti ugostiteljskih ili drugih objekata ugostiteljski tehničar radi, očekuje se da bude ljubazan, točan, brz i komunikativan kako bi boravak gostima učinio što ugodnijim.

### 4. Radno okruženje i uvjeti rada

Ugostiteljski tehničar radi u ugostiteljskim objektima na različitim lokacijama koje mogu uključivati otvorene i zatvorene prostore.

Radi u smjenama, noću, vikendima i praznicima, sezonski, s promjenljivim rasporedom radnoga vremena uz neujednačeni radni ritam koji je uvjetovan frekvencijom gostiju i organizacijom rada.

Najčešće radi u ugodnim prostorima, ali može biti izložen većim koncentracijama dima, temperaturnim promjenama i utjecaju buke.

### 5. Povezanost s ostalim zanimanjima

Zanimanju ugostiteljski tehničar bliska su zanimanja (imaju zajedničke – generičke stručne kompetencije): turistički tehničar, kulinarski tehničar, kuhar i konobar.

Zanimanje ugostiteljski tehničar povezano je i sa zanimanjima koja su vezana za radna mjesta: šef kuhinje, menadžment restorana/hotela, pomoćno osoblje, osoblje na održavanju i s ostalim zanimanjima iz oblasti ugostiteljstva i turizma.

## II. dio

### IDENTIFIKACIJA STRUČNIH KOMPETENCIJA (znanja, vještina i stavova)

Za uspješno izvođenje poslova/zadataka/aktivnosti, opisanih u I. dijelu, potrebna su znanja, vještine i osobne kompetencije (stavovi):

<b>Znanje - osoba mora znati:</b>	<b>Vještine - osoba mora biti sposobna:</b>	<b>Osobne kompetencije</b>
<u>analizirati zahtjeve klijenata:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- identificira trendove u ugostiteljstvu</li><li>- razlikuje vrste zahtjeva klijenata u ugostiteljstvu</li><li>- opisuje način izrađivanja planova rada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- provesti klasifikaciju ponude i potražnje</li><li>- izvršiti procjenu zahtjeva klijenata</li><li>- izraditi plan rada</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- učinkovito koristi radno vrijeme</li><li>- preuzima odgovornost za svoj rad</li><li>- iskazuje ljubaznost i prilagodljivost</li><li>- iskazuje pozitivan odnos prema primjeni sanitarnih i zdravstvenih mjera</li></ul>
<u>analizirati, planirati i organizirati resurse:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- navodi osnovna pravila organizacije rada</li><li>- objašnjava normative</li><li>- razlikuje vrste namirnica i drugih potrepština potrebnih za rad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- primijeniti pravila za učinkovitu podjelu radnih zadataka</li><li>- primijeniti normative</li><li>- izvršiti procjenu potrebnih namirnica i drugih potrepština potrebnih za rad</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- iskazuje pozitivan odnos prema važnosti očuvanja i zaštite okoliša</li><li>- iskazuje pozitivan odnos prema važnosti tehničke i funkcionalne ispravnosti opreme i sredstava za rad</li></ul>
<u>uraditi pripremu za rad i dnevne aktivnosti:</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- definira strukturu poslova</li><li>- objašnjava način izrade vlastitoga plana rada i rada osoblja</li><li>- objašnjava postupke za održavanje higijene</li><li>- navodi slijed pripremnih radnji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- izvesti učinkovitu podjelu radnih zadataka</li><li>- izraditi plan vlastitoga rada</li><li>- izraditi plan rada osoblja</li><li>- primijeniti postupke za održavanje i kontrolu higijene</li><li>- procijeniti redosljed i kvalitetu pripremnih radnji</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- pokazuje spremnost na primjenu i stjecanje novih znanja i suvremenih tehnologija</li><li>- pokazuje spremnost na učenje i primjenu stranih jezika u komunikaciji</li><li>- iskazuje pozitivan odnos prema profesionalno etičkim normama i</li></ul>



<p><u>organizirati pripremu i posluživanje jela i pića:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opisuje postupak potrebnih nabavki</li> <li>- definira normative hrane i pića</li> <li>- opisuje strukturu jelovnika i menija</li> <li>- opisuje strukturu vinske karte i karte pića</li> <li>- objašnjava načine pravilnoga kombiniranja namirnica</li> <li>- objašnjava načine i sustave serviranja hrane i pića</li> <li>- objašnjava različite tehnološke procese zgotavljanja namirnica</li> <li>- razlikuje načine aranžiranja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti postupke i dinamiku za provođenje nabavki</li> <li>- primijeniti normative prilikom izrade jelovnika i menija</li> <li>- sastaviti jelovnik i menije</li> <li>- sastaviti vinsku kartu i kartu pića</li> <li>- kontrolirati pravilnu kombinaciju namirnica</li> <li>- kontrolirati pravilno serviranje/raspoređivanje hrane i pića</li> <li>- provjeriti primjenu tehnoloških procesa pripreme namirnica</li> <li>- primijeniti postupke aranžiranja</li> </ul>	<p><i>vrijednostima</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>racionalno se koristi resursima</i></li> <li>- <i>iskazuje snalažljivost i kreativnost u radu</i></li> <li>- <i>iskazuje sposobnost za timski rad i kooperativnost</i></li> <li>- <i>pokazuje spremnost na samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženja u novim situacijama</i></li> <li>- <i>posjeduje prezentacijske vještine</i></li> <li>- <i>pokazuje spremnost na razvoj poduzetničkih vještina i socijalno-građanskih kompetencija</i></li> <li>- <i>ukazuje na važnost marketinga</i></li> <li>- <i>pokazuje spremnost na prevladavanje nesporazuma u komunikaciji</i></li> </ul>
<p><u>organizirati i nadgledati prijam/ispraćaj gostiju i uzimanje narudžbe</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opisuje postupak rezervacije usluge</li> <li>- objašnjava postupak dočekivanja gosta</li> <li>- objašnjava postupak smještaja gosta</li> <li>- prepoznaje profil gosta</li> <li>- definira način primanja narudžbe</li> <li>- objašnjava postupak boniranja</li> <li>- objašnjava postupak ispraćaja gosta</li> <li>- opisuje način primanja rezervacije</li> <li>- opisuje elemente ponude i vrste usluga</li> <li>- objašnjava načine ispostavljanja i naplate računa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti tehnike uzimanja rezervacije usluga</li> <li>- primijeniti postupke dočekivanja/ispraćaja gosta</li> <li>- primijeniti postupak smještaja gosta / kontrolirati smještaj gosta</li> <li>- odabrati postupak ophođenja prema gostu</li> <li>- primijeniti postupak primanja narudžbe/rezervacije i kontrolirati primanje narudžbe/rezervacije</li> <li>- primijeniti tehnike boniranja</li> <li>- prezentirati i predložiti ponude i vrste usluga</li> <li>- primijeniti tehnike ispostavljanja i naplate računa</li> </ul>	

<p><u>organizirati svečanosti i manifestacije:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objašnjava vrste svečanosti i manifestacija i načine realiziranja</li> <li>- razlikuje načine pripreme prostora i opreme</li> <li>- opisuje pripremu stola za samoposluživanje i stolova za goste</li> <li>- opisuje način organiziranja osoblja i aktivnosti</li> <li>- definira postupke otklanjanja uočenih propusta</li> <li>- opisuje postupke izvođenja završnih radova (vraćanje inventara, jedaćeg pribora, viškova pića...)</li> <li>- objašnjava način pripremanja cvjetnih aranžmana i drugih dekorativnih elemenata</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti postupke realizacije različitih svečanosti i manifestacija</li> <li>- primijeniti postupak /kontrolira postavljanje stola za samoposluživanje i stolova za goste (ravnjanje, prekrivanje, postavljanje stolnoga inventara...)</li> <li>- odabrati postupak pripreme prostora, opreme i rasporeda osoblja</li> <li>- uočiti propuste rada osoblja</li> <li>- odabrati način i postupke za rješavanje neplaniranih zahtjeva klijenta</li> <li>- primijeniti postupak /kontrolirati završne radove</li> <li>- primijeniti postupke pripremanja cvjetnih aranžmana i drugih dekorativnih elemenata</li> </ul>	
<p><u>organizirati pružanje ugostiteljskih usluga - catering</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- definira pojam i vrste <i>cateringa</i></li> <li>- objašnjava načine realiziranja <i>cateringa</i></li> <li>- razlikuje načine pripreme prostora i opreme</li> <li>- kratko opisuje način pripreme menija</li> <li>- opisuje način organiziranja osoblja i aktivnosti</li> <li>- definira postupke otklanjanja uočenih propusta</li> <li>- opisuje postupke izvođenja završnih radova (vraćanje inventara, jedaćeg pribora, viškova pića...)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti postupke realizacije različitih vrsta <i>cateringa</i></li> <li>- odabrati postupak pripreme prostora, opreme i rasporeda osoblja</li> <li>- primijeniti tehnike izrade menija i kontrolirati pripreme</li> <li>- uočiti propuste rada osoblja</li> <li>- odabrati način i postupke za rješavanje neplaniranih zahtjeva klijenta</li> <li>- primijeniti postupak/kontrolirati završne radove</li> </ul>	

<p><u>nabavljati namirnice, opremu, materijal i ostale potrepštine za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objašnjava proces provođenja nabavki</li> <li>- navodi vrste namirnica</li> <li>- opisuje karakteristike namirnica</li> <li>- utvrđuje stanje minimalnih i maksimalnih zaliha</li> <li>- identificira opremu, materijale i ostale potrepštine</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti postupke provođenja nabavki</li> <li>- utvrditi dinamiku nabavki</li> <li>- analizirati stanje zaliha</li> <li>- utvrditi kvantitetu nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština</li> <li>- procijeniti kvalitetu nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština</li> </ul>	
<p><u>evidentirati vlastiti rad i rad osoblja</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- navodi zakone i podzakonske akte</li> <li>- kratko opisuje način vođenja kadrovske dokumentacije</li> <li>- razlikuje vrste obrazaca i način popunjavanja</li> <li>- opisuje način i postupak prijma i predaje smjene</li> <li>- objašnjava postupak izrade izvješća</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti propise definirane zakonskim i podzakonskim aktima</li> <li>- izraditi pregled angažiranosti radnoga osoblja</li> <li>- izraditi izvješće o pruženim uslugama</li> <li>- izraditi izvješće o radu osoblja</li> <li>- izraditi izvješće o vlastitu radu</li> </ul>	
<p><u>evidentirati nabavku i utrošak namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- razlikuje vrste evidencija</li> <li>- objašnjava postupak izrade izvješća</li> <li>- opisuje tehnike vođenja robno-materijalnoga knjigovodstva</li> <li>- prepoznaje osnovne elemente statistike i računalnih programa za obradu podataka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti pravila vođenja evidencije</li> <li>- primijeniti procedure i tehnike vođenja robno-materijalnoga knjigovodstva</li> <li>- izraditi izvješće o dnevnom/periodičnom prometu prema vrsti usluge i načinu plaćanja</li> <li>- izraditi izvješće o dnevnoj/periodičnoj zaradi</li> </ul>	

<p><u>izraditi komercijalne upite i ponudu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- kratko opisuje osnove marketinga</li> <li>- opisuje elemente upita/ponude</li> <li>- objašnjava način predstavljanja usluga i odabira ponude</li> <li>- razlikuje vrste promotivnog materijala</li> <li>- opisuje vrste i načine uspostavljanja kontakta s klijentima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kreirati komercijalnu ponudu/upit</li> <li>- izraditi pregled prikupljenih i poslanih upita/ponuda</li> <li>- procijeniti elemente upita/ponude</li> <li>- odabrati način predstavljanja ponude</li> <li>- primijeniti tehnike za uspostavljanje kontakta s klijentima</li> </ul>	
<p><u>izrađivati kalkulaciju i cijenu aranžmana/ usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opisuje vrste ugostiteljskih usluga i aranžmana</li> <li>- objašnjava pravila za izradu kalkulacija</li> <li>- opisuje način, postupak i elemente za formiranje cijena ugostiteljskih usluga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- napraviti pregled ponude i potražnje na tržištu</li> <li>- procijeniti odnos kvalitete ponude i cijene usluge</li> <li>- dizajnirati prijedlog novih usluga/ponuda/aranžmana</li> <li>- izraditi kalkulaciju i cijene usluga i aranžmana</li> </ul>	
<p><u>komunicirati s komitentima i gostima/klijentima</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- navodi osnovna načela poslovne komunikacije</li> <li>- opisuje vrste komunikacije</li> <li>- definira pravila bontona</li> <li>- opisuje postupke za rješavanje žalbi i prigovora gosta/klijenta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- demonstrirati verbalnu i neverbalnu komunikaciju</li> <li>- koristiti se stranim jezicima (engleski, njemački i druge ) za sporazumijevanje s gostima/klijentima</li> <li>- primijeniti pravila bontona</li> <li>- koristiti se različitim sredstvima i načinima komunikacije</li> <li>- odabrati način i postupke za rješavanje žalbi i prigovora gosta/klijenta</li> </ul>	

<p><u>komunicirati s nadređenim, radnim i pomoćnim osobljem</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ukazuje na važnost timskoga rada</li> <li>- identificira organizacijsku strukturu u kolektivu</li> <li>- prepoznaje način rješavanja problema u komunikaciji</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti tehnike rukovođenja timom</li> <li>- uspostaviti odgovarajući način komunikacije sukladno s organizacijskom strukturom</li> <li>- odabrati pravilan način rješavanja nesporazuma u komunikaciji</li> </ul>	
<p><u>osigurati kvalitetu i kontrolu pruženih usluga /rada</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- navodi standarde osiguranja kvalitete (HACCP i drugi)</li> <li>- objašnjava kodeks i etiku rada</li> <li>- navodi kritične točke u procesu pružanja usluga</li> <li>- objašnjava važnost racionalne uporabe vremena i energije</li> <li>- prepoznaje važnost kontrole vlastitoga rada i rada osoblja</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- primijeniti standarde kvalitete (HACCP i drugi)</li> <li>- primijeniti normative posluživanja, pripreme hrane i točenja pića</li> <li>- procijeniti način pružanja usluge i potrebno vrijeme realizacije</li> <li>- utvrditi kritične točke u procesu pružanja usluga</li> <li>- primijeniti propisane procedure za kontrolu i procjenu vlastitoga rada i rada osoblja</li> </ul>	
<p><u>pratiti i provoditi zdravstvene, sanitarne i higijenske propise i mjere zaštite na radu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- navodi sanitarno-higijenske propise</li> <li>- navodi mjere zaštite na radu i protupožarne zaštite</li> <li>- objašnjava način pravilnoga sortiranja otpada i ostataka hrane i pića</li> <li>- opisuje važnost zaštite okoliša</li> <li>- objašnjava pravila osobne higijene</li> <li>- kratko opisuje načine pružanja prve pomoći</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pratiti i primijeniti sanitarno-higijenske propise</li> <li>- pratiti i primijeniti mjere zaštite na radu i protupožarne zaštite</li> <li>- provesti mjere osobne higijene</li> <li>- provesti kontrolu provođenja mjera zaštite okoliša i pravilnoga odlaganja otpada i ostataka hrane i pića</li> <li>- demonstrirati način pravilnoga pružanja prve pomoći</li> </ul>	

<p>Članovi radne skupine za izradu standarda zanimanja</p>	<p><i>Radnu skupinu za izradu standarda zanimanja formirala Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje sukladno Memorandumu o suradnji sa švicarskom vladom.</i></p> <p><u>Gospodarstvo:</u>  <b>Omer Mević</b>, kuharski tehnolog - Hotel "AA", Jelah  <b>Fikret Bekrić</b>, kuhar - Restoran "UKUS", Tešanj</p> <p><u>Obrazovanje:</u>  <b>dr. sc. Almir Sivo</b> - Pedagoški zavod Zeničko-dobojske županije  <b>Damir Kadribašić</b>, dipl. ing. - MSS Tešanj  <b>Vesna Jevtić</b>, dipl. profesor pedagogije i psihologije – <i>lokalna stručnjakinja</i></p> <p><u>Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje, PJ za SSO:</u>  <b>Dušan Sarajlić</b>, dipl. ing., šef odsjeka za VETIS, obrazovanje odraslih i cjeloživotno učenje, <i>koordinator radne skupine</i></p>
<p>Datum izrade standarda zanimanja</p>	<p>2018.</p>
<p>Predlagač standarda zanimanja</p>	<p>radna skupina</p>