



STANDARD KVALIFIKACIJE

HOTELIJERSKO-RESTORANSKI TEHNIČAR

STANDARD KVALIFIKACIJE (<i>QUALIFICATIONS STANDARD</i>)	
1. OSNOVNE KARAKTERISTIKE (<i>BASIC CHARACTERISTICS</i>)	
1.1 Naziv kvalifikacije (generički i specifični dio) (<i>title of the qualification;</i> <i>generic and subject specific</i>)	<i>Hotelijsko-restoranski tehničar</i>
1.2 Polje po ISCED FoET2013 (<i>Field in ISCED FoET2013</i>)	1013 hoteli, restorani, catering
1.3 ECVET bodovi (<i>ECVET</i>)	240
1.4 Nivo (<i>Level</i>)	IV
1.5 Uvjeti/načini pristupanja (<i>Entry requirements</i>)	Osnovna škola
2. ISHODI UČENJA (<i>LEARNING OUTCOMES</i>)	
2.1 Ishodi učenja (znanja, vještine, kompetencije) (<i>Learning outcomes (knowledge, skills, competences)</i>)	<p style="text-align: center;"><u>Općeobrazovne jedinice ishoda</u> (Za općeobrazovne jedinice ishoda preuzeti ishode iz ZJ NPP)</p> <p style="text-align: center;"><u>Hotelijerstvo</u></p> <p>Znanja:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiše pojam hotelijerstva - Opiše vrste i karakteristike objekata u hotelijerstvu - Kratko opiše odgovornost/nadležnost službi u organizacijskoj strukturi - Kratko opiše poslovanje (troškove, prihode, rashode) u hotelijerstvu - Definiše važeće pravilnike u hotelijerstvu - Opiše postupak pružanja usluga u smještajnom objektu - Navede načine koordinacije hotelskog domaćinstva sa ostalim organizacijskim jedinicama - Objasni pravila kombinovanja dekorativnih elemenata (boje, materijali, dekorativni aranžmani...) - Definiše međusobni uticaj boja i njihovo vizuelno dejstvo na izgled smještajnih i zajedničkih prostorija - Kratko opiše postupke za dekoraciju smještajnih i zajedničkih prostora <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni organizaciju recepcijske službe - Opiše načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta - Opiše postupak prijema rezervacija zasnovan na hotelsko-informacijskom sistemu (HIS) - Opiše postupak dočeka i prijave gosta u skladu sa važećim standardima - Definiše zadatke recepcijskog službenika tokom boravka



	<p>gosta</p> <ul style="list-style-type: none">- Objasni postupak naplate usluga, odjave i ispraćaja gosta <p>Vještine:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Koristi pravila standardizacije i kategorizacije u hotelijerstvu- Primijeni važeće pravilnike u hotelijerstvu- Uoči oblike i vrste odgovornosti u hotelijerstvu- Primijeni postupak praćenja poslovanja (troškova, prihoda, rashoda) u hotelijerstvu- Utvrdi postupke pružanja usluga u smještajnom objektu- Odredi odgovarajuće korake u postupku koordinacije domaćinstva sa ostalim organizacijskim jedinicama- Odabere odgovarajuće elemente za dekoraciju smještajnih i zajedničkih prostora- Navede primjer pravilnog kombinovanja dekorativnih elemenata (boje, materijali) i adekvatne tehnike izrade dekorativnih aranžmana <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Primijeni tehnike preuzimanja rezervacija usluga- Predloži odgovarajući postupak prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta- Provede postupak dočeka i prijave gosta primjenom hotelskih informacijskih sistema (HIS)- Klasificira zadatke recepcijskog službenika tokom boravka gosta- Demonstrira naplatu usluga, odjavu i ispraćaj gosta <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Iskaže svijest o značaju standarda i primijeni pravilnika u hotelijerstvu- Pokaže spremnost za primjenu normi uslužnog procesa- Razvija svijest o značaju klasifikacija objekata u hotelijerstvu- Ispolji ljubaznost i fleksibilnost u hotelijerskom poslovanju uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju- Pokaže spremnost za primjenu novih tehnika u uređenju prostora- Iskaže svijest o značaju dekoracije u oblasti hotelskog domaćinstva- Razvija svijest o značaju dekoracije u hotelijerstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Preuzme odgovornost za pravilno provođenje radnih aktivnosti u području hotelijerstva- Iskaže spremnost za pravilnu komunikaciju s klijentima, gostima i osobljem uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju
--	--

Turizam

Znanja:

- Objasni osnovne pojmove turističke geografije
- Opiše turističke vrijednosti (vrste i osobine)
- Opiše turističko-geografske potencijale, turističke regije i centre u Bosni i Hercegovini
- Razlikuje oblike turističkih kretanja
- Opiše turističko-geografske potencijale i turističke centre u svijetu

- Opiše osnovne pojmove i funkcije u turizmu
- Opiše razvojni put turizma kroz historiju
- Kratko opiše osnovne elemente turističkog razvoja
- Kratko opiše specifičnosti turizma, ekonomske i druge faktore (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju)
- Navede turističke motive, vrste i oblike turizma
- Opiše turističke atrakcije
- Kratko opiše turistički sistem, turističke organizacije i ulogu države u unapređenju turizma
- Objasni ulogu destinacijskog menadžmenta

- Kratko opiše periode i pravce razvoja umjetnosti
- Opiše karakteristike pojedinih razdoblja u umjetnosti
- Navede najznačajnije predstavnike pojedinih razdoblja u umjetnosti
- Kratko opiše najznačajnije domaće i inostrane spomenike pod zaštitom UNESCO-a

- Objasni pojam i vrste turističkih agencija
- Opiše način poslovanja turističkih agencija i vrste turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe klijenata
- Objasni odnos između turističkih agencija i poslovnih partnera (ugovore, instrumente prometa i plaćanja)
- Kratko opiše oblike saobraćaja i njihov uticaj na razvoj turizma

Vještine:

- Napravi pregled prirodnih i društvenih potencijala Bosne i Hercegovine
- Napravi prikaz etapa razvoja turizma kroz historiju Bosne i Hercegovine
- Klasificira turističke vrijednosti (vrste i osobine)
- Provede klasifikaciju turističkih kretanja
- Locira geografske regije i turističke centre u svijetu

- Upotrijebi odgovarajuće pojmove u turizmu
- Prikaže razvoj turizma kroz historiju
- Protumači uticaj turističkih atrakcija na razvoj turizma
- Utvrdi uticaj ekonomskih i drugih faktora na razvoj turizma
- Odredi turističke motive, vrste i oblike turizma



	<ul style="list-style-type: none">- Utvrdi faktore turističkog sistema- Klasificira osnovna obilježja planiranja turističkog razvoja- Ilustruje na primjeru ulogu i značaj destinacijskog menadžmenta <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Grupiše kulturno-historijske spomenike prema periodima i pravcima u umjetnosti- Uporedi stilove u pojedinim razdobljima umjetnosti- Imenuje najznačajnije predstavnike pojedinih razdoblja umjetnosti- Napravi pregled najznačajnijih domaćih i inostranih spomenika pod zaštitom UNESCO-a <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Izradi pregled turističkih agencija prema vrsti- Odabere odgovarajuće vrste turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe klijenata- Protumači odnose između turističkih agencija i poslovnih partnera (ugovore, instrumente prometa i plaćanja)- Procijeni uticaj pojedinih vrsta saobraćaja na razvoj turizma <p>Kompetencije:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Razvija svijest o značaju turizma za pojedine geografske regije- Razvija svijest o uticaju geografskih faktora na razvoj turizma- Iskaže pozitivan odnos prema različitim kulturama- Iskaže svijest o značaju postojanja turističkih vrijednosti- Ukaže na značaj pravilne prezentacije turističko-geografskih potencijala <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Ukaže na značaj sticanja novih znanja o turističkim sistemima i organizaciji turizma- Razvija svijest o značaju destinacijskog menadžmenta za razvoj turizma- Razvija svijest o uticaju ekonomskih i drugih faktora na razvoj turizma uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Razvija svijest o najznačajnijim predstavnicima pojedinih razdoblja umjetnosti- Ukaže na značaj pojedinih razdoblja u umjetnosti- Ukaže na značaj pojedinih domaćih i inostranih spomenika pod zaštitom UNESCO-a <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Ukaže na ulogu i važnost turističkih agencija- Ukaže na značaj usklađivanja ponude i potražnje turističkih aranžmana uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju- Iskaže svijest o uticaju pojedinih vrsta saobraćaja na razvoj turizma
--	---

- Ukaže na značaj putničkih agencija u turizmu
- Ukaže na značaj dobre saradnje između turističkih agencija i poslovnih partnera

Restoraterstvo i gastronomija

Znanja:

-
- Definiše pojam, značaj i historijski razvoj ekologije
 - Opiše oblike, izvore i posljedice zagađivanja životne sredine
 - Objasni načine zaštite životne i radne okoline (voda, vazduh, zemljište, hrana, biodiverzitet...)
 - Navede pravila racionalnog iskorištavanja prirodnih resursa
 - Objasni ulogu i značaj pravilnog upravljanja otpadom
 - Opiše principe održivog razvoja i energetske efikasnosti
 - Definiše pojam, značaj i podjelu higijene
 - Opiše djelovanje štetnih agensa u radnoj sredini
 - Kratko opiše etiologiju i preventivne mjere za sprečavanje širenja zaraznih bolesti u ugostiteljstvu
 - Opiše značaj kontrole zdravstvene ispravnosti namirnica i oblike trovanja hranom
 - Objasni značaj, ulogu i sredstva za održavanje lične higijene
 - Opiše standarde i tehnike održavanja higijene prostora i sredstava rada
 - Opiše značaj preventivnih mjera za očuvanje zdravlja na radnom mjestu
 - Navede važeće standarde, propise i mjere zaštite na radu
 - Opiše vrste povreda na radu i postupak pružanja prve pomoći
 - Navede primjere i pravila postupanja u slučaju kriznih i hitnih situacija
 - Opiše uticaj uvjeta rada u radnoj sredini na zdravlje ljudi
-
- Definiše pojam i razvoj ugostiteljstva
 - Opiše vrste i karakteristike ugostiteljskih objekata
 - Kratko opiše grupe i pravilnu upotrebu inventara i opreme za usluživanje
 - Opiše osobine i dužnosti uslužnog osoblja
 - Kratko opiše vrste i sastav obroka
 - Opiše strukturu sredstava ponude hrane i pića (jelovnik, meni, vinske karte i karte pića...)
 - Objasni načine i sisteme usluživanja hrane i pića za redovne, vanredne i svečane obroke
 - Kratko opiše proces pripremnih radnji unutar i izvan ugostiteljskog objekta
 - Opiše tehnike usluživanja hrane i pića unutar i izvan ugostiteljskog objekta
 - Navede osobine tipova ličnosti gosta uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gosta
 - Objasni korake uslužnog procesa od prijema do ispraćaja gosta
 - Kratko opiše proces završnih radnji unutar i izvan ugostiteljskog objekta
 - Objasni različite tehnološke procese dogotovljavanja jela



	<ul style="list-style-type: none">- Identifikuje vrste i načine pripremanja i posluživanja barskih mješavina- Opiše upotrebne predmete za dekoraciju u ugostiteljskim objektima za posluživanje hrane i pića- Objasni pravila kombinovanja elemenata dekorativnih aranžmana za ukrašavanje stolova (boje, ukrasni predmeti, promotivni materijali, cvijetni aranžmani...)- Kratko opiše postupke za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića u slučaju specijalne prigode (ketering, proslava, banket, svadba...)- Opiše uticaj kombinovanja boja na vizuelni dojam prostora za posluživanje/usluživanje <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Objasni ulogu i značaj kuharstva u ugostiteljstvu- Opiše vrste, tipove kuhinja, opremu, inventar i alat koristeći stručnu terminologiju- Objasni pravilnu upotrebu kuhinjskog inventara i opreme- Kratko opiše organizaciju, proces rada kuhinjskog osoblja i koordinaciju sa drugim odjeljenjima- Objasni normative u kuharstvu- Kratko opiše podjelu jela prema: grupama jela (predjela, supe, glavna jela i poslastice), tehnološkom procesu (kuhana, pečena, pržena...) i vrsti živežnih namirnica- Identifikuje namirnice za pripremanje jela nacionalne, internacionalne, dijetalne, vegetarijanske i veganske kuhinje- Opiše tehnološke procese za pripremu jela (mehanička, termička i biohemijska obrada)- Kratko opiše pripremanje delikatesnih i ostalih jela- Definiše temeljce, umake/sosove i nadjeve hladne i tople kuhinje- Objasni tehnološki postupak pripreme jela u kuhinji namijenjenih za dogotovljavanje pred gostom- Identifikuje namirnice koje se kombinuju za pripremu specijalnih jela i jela za svečane obroke- Navede standarde osiguranja kvaliteta u kuharstvu (HACCP, HALAL, KOSHER i drugi)- Kratko opiše postupke dekoracije jela i poslastica za redovne, vanredne i svečane obroke- Opiše posebno dizajniran inventar za prezentaciju jela i poslastica- Kratko opiše kombinovanje sastojaka jela i poslastica na tanjiru (boja, raspored i oblik) <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Nabroji vrste roba, namirnica i drugih materijala koje se koriste u ugostiteljstvu- Opiše karakteristike namirnica biljnog i životinjskog porijekla- Kratko opiše začine- Opiše odgovarajuće načine i postupke klasiranja i čuvanja roba, namirnica i ostalih materijala- Definiše alkoholna i bezalkoholna pića i napitke- Nabroji proizvode hemijske, metalne, nemetalne i tekstilne
--	--

	<p>industrije koji se koriste u ugostiteljstvu</p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede uređaje i aparate u ugostiteljstvu - Navede standarde osiguranja kvaliteta (HACCP i drugi) <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Definiše pojmove: ishrana, hrana, životna namirnica - Objasni podjelu hranjivih tvari - Definiše principe savremenih pravaca u ishrani (makrobiotika, vegeterijanstvo, veganstvo i drugi) - Navede energetske i nutritivne vrijednosti namirnica - Objasni dnevne kalorijske potrebe osoba (po životnoj dobi, polu, tjelesnoj masi i fizičkoj aktivnosti) - Objasni način pravilnog sortiranja otpada i ostataka hrane i pića - Kratko opiše osnovne tipove i načine prehrane - Definiše dijetalnu ishranu - Opiše specifičnosti ishrane sportista, djece, lica sa posebnim zdravstvenim potrebama i sl. <p>Vještine:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokaže primjere negativnog uticaja čovjeka na prirodnu sredinu - Identifikuje oblike, izvore i posljedice zagađivanja životne sredine - Navede primjer zaštite životne i radne okoline (voda, vazduh, zemljište, hrana, biodiverzitet...) - Identifikuje pravila za racionalno iskorištavanje prirodnih resursa - Odredi adekvatne tehnike održivog upravljanja otpadom - Prezentuje primjer energetske efikasnosti i održivog poslovanja - Protumači značaj higijene kao nauke o zdravlju - Protumači postupke pravilnog uklanjanja otpadnih materija - Identifikuje štetne agense u radnoj sredini - Napravi pregled preventivnih mjera za sprečavanje pojave i širenja zaraznih bolesti - Protumači način kontrole zdravstvene ispravnosti namirnica - Primijeni sredstva i tehnike za održavanje lične higijene - Izloži higijensko-sanitarne standarde za održavanje prostora i sredstava za rad - Demonstrira odgovarajuće preventivne mjere za očuvanje zdravlja na radnom mjestu - Odabere odgovarajuće standarde i mjere zaštite na radu - Demonstrira pravilno pružanje prve pomoći - Ilustruje vrste povreda na radu - Sprovede adekvatne korake postupanja u određenoj kriznoj ili hitnoj situaciji - Protumači uticaj radne sredine na zdravlje <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klasificira ugostiteljske objekte - Imenuje grupe inventara i opreme za usluživanje/posluživanje - Prilagodi upotrebu opreme, inventara i sredstava za rad prema uputama proizvođača - Rangira poželjne osobine uslužnog osoblja - Razlikuje vrste obroka
--	---



	<ul style="list-style-type: none">- Sastavi jelovnike i menije- Sastavi vinsku kartu, kartu pića i barsku kartu- Odabere odgovarajuće načine i sisteme usluživanja hrane i pića za redovne, vanredne i svečane obroke- Primijeni odgovarajuće tehnike usluživanja hrane i pića- Procijeni tipove ličnosti/gosta- Ilustruje korake u procesu pripremnih i završnih radnji u i izvan ugostiteljskog objekta- Primijeni postupke dočeka i smještaja gosta- Demonstrira postupak primanja narudžbe- Primijeni tehnike boniranja- Primijeni tehnike ispostavljanja i naplate računa- Demonstrira postupak ispraćaja gosta- Odabere odgovarajuću tehniku dogotovljavanja jela pred gostom- Odabere postupak pravilnog spravljanja barskih mješavina- Izabere odgovarajuće elemente za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića- Ilustruje primjer pravilnog kombinovanja elemenata dekorativnih aranžmana za ukrašavanje stolova (boje, ukrasni predmeti, promotivni materijali, cvijetni aranžmani...)- Prikaže adekvatne korake u postupku za dekoraciju opreme i prostora za posluživanje hrane i pića u slučaju specijalnih prigoda (ketering, proslava, banket, svadba...)- Prikaže primjer pravilnog kombinovanja boja u prostoru za posluživanje/usluživanje <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Koristi stručnu terminologiju iz oblasti kuharstva- Klasifikuje tipove kuhinja- Klasifikuje potrebnu opremu, inventar i alat za rad u kuhinji- Prilagodi upotrebu opreme, inventara i sredstava za rad u kuhinji prema uputama proizvođača- Primijeni normative u kuharstvu- Protumači organizaciju rada i zadatke kuhinjskog osoblja- Klasifikuje jela prema grupama jela, tehnološkom procesu i vrsti živežnih namirnica- Razlikuje tehnološke procese pripremanja jela- Imenuje vrste namirnica za pripremu jela i načine kombinovanja- Razlikuje temeljce i umake (sosove) hladne i tople kuhinje- Napravi pregled namirnica za pripremanje delikatesnih hladnih i ostalih jela- Odredi namirnice za pripremanje jela nacionalne, internacionalne, dijetalne, vegetarijanske i veganske kuhinje- Ilustruje korake tehnološkog procesa kod pripremanja jela u kuhinji namijenjenog za dogotovljavanje pred gostom- Odredi namirnice koje se kombinuju za pripremu specijalnih jela i jela za svečane obroke- Primijeni standarde osiguranja kvaliteta u kuharstvu (HACCP, HALAL, KOSHER i drugi)- Ilustruje primjer dekoracije jela i poslastica za redovne, vanredne ili svečane obroke
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Protumači korake pravilnog serviranja hrane na tanjiru (kombinovanje boja, pravilan raspored hrane na tanjiru, ukrasi od povrća i voća, carving...)
	<ul style="list-style-type: none"> - Napravi pregled vrste roba, namirnica i drugih materijala koji se koriste u ugostiteljstvu - Klasificira namirnice biljnog i životinjskog porijekla - Izradi plan skladištenja, pravilnog klasiranja i čuvanja robe i namirnica - Imenuje osnovne začine u kuharstvu - Napravi pregled alkoholnih, bezalkoholnih pića i napitaka - Grupiše hemijske, metalne, nemetalne i tekstilne proizvode koji se koriste u ugostiteljstvu - Imenuje uređaje i aparate u ugostiteljstvu - Primijeni standarde osiguranja kvaliteta (HACCP i drugi)
	<ul style="list-style-type: none"> - Protumači pojmove: ishrana, hrana i životne namirnice - Utvrdi dnevne potrebe hranjivih tvari - Koristi tabele za izračunavanje energetske potrebe zdravog/bolesnog organizma i dijetalne prehrane - Napravi pregled nutritivnih vrijednosti namirnica - Ilustruje postupke pravilnog sortiranja otpada i ostataka hrane i pića - Detektuje osnovne tipove i načine prehrane - Odredi dozvoljene i zabranjene grupe namirnica u dijetalnoj prehrani - Prikaže primjere ishrane sportista, djece, lica sa posebnim zdravstvenim potrebama i sl.
	<p>Kompetencije:</p>
	<ul style="list-style-type: none"> - Ispolji pozitivan odnos prema značaju očuvanja i zaštite životne sredine - Pokaže spremnost za sticanje novih znanja i primjenu savremenih tehnologija zaštite životne sredine - Racionalno koristi prirodne resurse - Na održiv i adekvatan način upravlja otpadom - Pokaže spremnost za primjenu savremenih tehnika i postignuća u domenu energetske efikasnosti i održivog poslovanja - Ispolji pozitivan odnos prema primjeni higijensko-sanitarnih i zdravstvenih mjera - Pokaže spremnost za sticanje novih znanja i primjenu savremenih tehnologija za održavanje lične higijene, higijene prostora i sredstava za rad - Racionalno koristi sredstva za održavanje higijene - Pokaže spremnost za primjenu odgovarajućih standarda i mjera zaštite na radu - Razvija svijest o potrebi unapređenja znanja i vještina za pravilno pružanje prve pomoći - Iskaže spremnost za primjenu mjera sprečavanja povreda na radu - Pokaže spremnost za sprovođenje adekvatnih koraka u kriznoj ili hitnoj situaciji



	<ul style="list-style-type: none">- Preuzme odgovornost za svoj rad u procesu usluživanja- Iskaže pozitivan odnos prema poštivanju principa radne etike- Iskaže urednost, postupnost i tačnost pri obavljanju radnih zadataka- Ispolji ljubaznost i fleksibilnost u komunikaciji s gostima i osobljem uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju u procesu usluživanja- Iskaže snalažljivost i kreativnost pri procesu dekoracije- Iskaže svijest o značaju dekoracije u ugostiteljskim objektima za posluživanje hrane i pića- Razvija svijest o značaju kombinovanja boja i dekorativnih elemenata u ugostiteljstvu <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Iskaže pozitivan stav prema efektivnom korištenju resursa u kuharstvu- Ispolji spremnost za praćenje trendova u kuharstvu i kombinovanju namirnica- Pokaže spremnost za primjenu i sticanje novih znanja i savremenih tehnologija u kuharstvu- Ispolji pozitivan odnos prema primjeni sanitarnih i zdravstvenih mjera u kuharstvu- Iskaže snalažljivost i kreativnost pri procesu dekoracije jela i poslastica <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Preuzima odgovornost za racionalno korištenje namirnica, robe i drugih materijala- Iskaže pozitivan stav prema pravilnom skladištenju i čuvanju namirnica, robe i drugih materijala- Razvija svijest o značaju primjene standarda (ISO, HACCP, KOSHER, HALAL...) <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Iskaže preciznost, postupnost i tačnost kod računanja nutritivnih vrijednosti- Ispolji spremnost praćenja novih trendova u ishrani- Razvija svijest o značaju zdrave prehrane/ishrane <p><u>Organizacija poslovanja</u></p> <p>Znanja:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Navede funkcije menadžmenta- Definiše pojam kadrovskog i finansijskog menadžmenta- Definiše pojam strategije u ugostiteljstvu- Opiše organizacijsku strukturu, postupak planiranja resursa i poslova u ugostiteljstvu- Kratko opiše vrste evidencije, obrazaca, izvještaja i načine popunjavanja- Definiše sistem upravljanja kvalitetom i mehanizme kontrole u skladu sa standardima i normativima u ugostiteljstvu <hr/>
--	--

	<ul style="list-style-type: none"> - Opiše norme ponašanja i pravo u turizmu i ugostiteljstvu - Opiše osnove trgovačkog prava - Kratko opiše statusno trgovačko i ugovorno trgovačko pravo - Objasni turističko pravo i uzanse
	<hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše pojam i razvoj marketinga - Kratko opiše vrste, elemente tržišta i načine istraživanja - Identifikuje trendove u ugostiteljstvu - Opiše vrste, ulogu i veze elemenata marketing miksa - Kratko opiše planove i aktivnosti u marketingu - Opiše elemente ponude/potražnje, vrste i načine predstavljanja usluga u ugostiteljstvu
	<hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni pojam, klasifikaciju i faze poslovanja privrednih subjekata - Navede ekonomske principe poslovanja (produktivnost, rentabilnost, ekonomičnost) - Kratko opiše stalna i tekuća/obrotna sredstva privrednih subjekata - Objasni pojam, klasifikaciju i postupak analize prihoda i rashoda u ugostiteljstvu - Opiše postupak formiranja cijena ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i piće - Objasni osnove platnog prometa i načina plaćanja - Objasni postupak provođenja nabavki - Opiše tipove/vrste preduzetništva - Kratko opiše vještine i profil preduzetnika - Kratko opiše korake izrade biznis plana
	<hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše sistem mjera i jedinica - Navede vrste privrednih računa - Kratko opiše vrste kalkulacija u ugostiteljstvu - Opiše način za izradu kalkulacija, postupak i elemente za formiranje cijena - Definiše pojam, predmet i zadatke statistike - Definiše osnovne statističke veličine i vrijednosti - Kratko opiše izvore i načine prikupljanja podataka - Objasni tehnike sređivanja i obrade podataka uz primjenu softverskih rješenja - Objasni pojam, vrste i pravila sastavljanja statističkih tabela i grafičkog prikazivanja podataka
	<hr style="border-top: 1px dotted black;"/> <ul style="list-style-type: none"> - Definiše osnovne pojmove u knjigovodstvu - Definiše elemente finansijskih izvještaja (bilanse) - Kratko opiše vrste knjigovodstvenih instrumenata - Opiše sisteme, oblike i metode knjigovodstva - Definiše kontni okvir/plan - Kratko opiše postupak knjiženja i analitičko knjigovodstvo kupaca/dobavljača - Kratko opiše postupak i tehnike knjiženja i vođenja robno-materijalnog knjigovodstva - Kratko opiše novčano poslovanje - Kratko opiše postupak popisa imovine i obaveza



	<p>Vještine:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Ilustruje primjer organizacijske strukture i postupak planiranja resursa ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Primijeni pravila za efikasnu podjelu radnih zadataka uz odgovarajući način komunikacije u skladu sa organizacijskom strukturom- Analizira primjere izvještaja o poslovanju, resursima i aktivnostima ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Primijeni odredbe sistema upravljanja kvalitetom i mehanizme kontrole u skladu sa standardima i normativima u ugostiteljstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Identifikuje norme ponašanja- Ilustruje osnovne elemente trgovačkog prava i statusnog trgovačkog prava- Analizira elemente ugovora- Napravi pregled zakonske i podzakonske regulative u turizmu i ugostiteljstvu <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Prodiskutuje trendove u ugostiteljstvu- Izloži primjer analize stanja turističkog tržišta- Ilustruje primjer marketing miksa- Izloži primjer marketing plana ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Klasificira elemente ponude i potražnje- Ilustruje primjer izrade ponude ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Prikaže primjer promocije ponude ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Ilustruje faze poslovanja privrednih subjekata- Klasificira vrste sredstava preduzeća i izvore sredstava- Diskutuje primjer postupka utvrđivanja prihoda, rashoda i rezultata poslovanja- Prikaže primjer formiranja cijena ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića- Diskutuje bilans uspjeha i poslovanje (produktivnost, rentabilnost, ekonomičnost)- Izloži primjer izvještaja o dnevnom/periodičnom prometu prema vrsti usluga i načinu plaćanja- Ilustruje postupak provođenja nabavki- Primijeni principe i duh preduzetništva- Izradi biznis plan preduzeća <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none">- Primijeni pravila za pretvaranje mjera i jedinica iz dekadnog u anglosaksonski sistem mjera i jedinica i obrnuto- Demonstrira primjer primjene privrednog računa- Analizira elemente za formiranje cijena- Primijeni pravila i postupke za izradu kalkulacija ručno i
--	--

	<p>upotrebom softverskih rješenja</p> <ul style="list-style-type: none"> - Klasificira faze statističkog istraživanja - Odredi elemente statističkog skupa - Imenuje izvore, načine i tehnike prikupljanja podataka - Demonstrira postupak sređivanja, obrade podataka, analize i izrade grafičkih prikaza uz primjenu odgovarajućih softverskih rješenja - Ilustruje postupak sastavljanja statističkih tabela <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizira primjer bilansa stanja i bilansa uspjeha - Napravi pregled knjigovodstvenih instrumenata - Uporedi knjigovodstvene sisteme (prosto i dvojno) - Protumači kontni okvir/plan - Demonstrira postupak knjiženja u analitičkom knjigovodstvu kupaca/dobavljača - Demonstrira postupak knjiženja u robno-materijalnom knjigovodstvu - Grupiše instrumente novčanog poslovanja - Ilustruje korake popisa imovine i obaveza <p>Kompetencije:</p> <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukaže na značaj menadžmenta u turizmu i ugostiteljstvu i donošenja odluka na osnovu analiza i izvještaja - Iskaže spremnost za timski rad i kooperativnost - Pokaže spremnost za pravilno organizovanje rada - Pokaže spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženje u novim situacijama <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukaže na osnovne elemente privrednog prava u ugostiteljstvu - Razvija svijest o značaju primjene osnovnih elemenata ugovora - Iskaže spremnost za praćenje zakonske regulative u oblasti ugostiteljstva <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ukaže na značaj marketinga u ugostiteljstvu - Razvija svijest o značaju primjene standarda prilikom razmatranja i izrade elemenata ponude/potražnje i vrste usluga - Iskaže spremnost za praćenje tržišnih trendova u ugostiteljstvu - Razvija svijest o značaju predstavljanja ponude i pravilne upotrebe promotivnog materijala <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Razvija svijest o značaju preduzetništva - Iskaže preduzetnički duh - Ispolji analitičnost i tačnost u postupku formiranja cijena usluga - Ukaže na značaj poštivanja osnovnih ekonomskih principa (ekonomičnost, rentabilnost i produktivnost) - Iskaže spremnost za praćenje dostignuća u savremenom poslovanju <p>.....</p> <ul style="list-style-type: none"> - Pokaže spremnost za primjenu pravila privrednog računa - Iskazuje preciznost, postupnost i tačnost u izradi kalkulacija
--	---



	<ul style="list-style-type: none">- Pokaže spremnost za primjenu statističkih metoda- Pokaže spremnost za primjenu IKT i savremenih softverskih rješenja u obradi, analizi i prezentaciji statističkih podataka <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Ukaže na značaj knjigovodstvenih sistema- Razvija svijest o neophodnosti knjiženja u analitičkom knjigovodstvu kupaca/dobavljača i robno-materijalnom knjigovodstvu- Pokaže spremnost za primjenu IKT i savremenih softverskih rješenja u knjigovodstvu <p><u>Komunikologija</u></p> <p>Znanja:</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Na pravilan način u odgovarajućem obliku komunikacije (govor, slušanje, čitanje, pisanje) koristi vokabular u području ugostiteljstva/hotelijerstva na nivou B1- Razlikuje uobičajene pozdrave u ugostiteljstvu/hotelijerstvu- Opiše ponudu objekta na stranom jeziku- Opiše jelovnike i karte pića na stranom jeziku- Objasni postupak usluživanja jela i pića na stranom jeziku- Objasni način pripremanja obroka i vrijeme serviranja na stranom jeziku- Diskutuje o hobijima/interesovanjima na stranom jeziku- Navede osnovne karakteristike grada/regije u kojoj živi na stranom jeziku- Imenuje opremu, inventar i namirnice u objektu za smještaj i ishranu na stranom jeziku- Nabroji valute i načine plaćanja na stranom jeziku- Opiše radne obaveze/zadatke u ugostiteljstvu/hotelijerstvu na stranom jeziku <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Opiše osnovne pojmove iz područja opće psihologije, psihičke procese i ličnosti- Navede područje psihologije rada- Objasni važnost psiholoških procesa pojedinca u okruženju i poslovnim procesima- Kratko opiše uticaj međuljudskih odnosa na poslovnu komunikaciju i uspješno poslovanje- Navede vrste i oblike poslovne komunikacije- Kratko opiše psihologiju propagande <hr/> <ul style="list-style-type: none">- Objasni osnovne pojmove iz daktilografije- Definiše opće pojmove poslovnog dopisivanja- Opiše hotelsko dopisivanje s gostima i poslovnim saradnicima- Opiše vrste poslovnih pisama- Kratko opiše korespodenciju/dopisivanje hotela/ugostiteljskog objekta sa klijentima
--	--

Vještine:

- Interpretira u odgovarajućem obliku komunikacije vokabular (govor, slušanje, čitanje, pisanje) u području ugostiteljstva/hotelijerstva na stranom jeziku (nivo B1)
 - Koristi ispravnu terminologiju prilikom pozdravljanja (dočekivanje/smještanje/ispraćaj) gosta na stranom jeziku
 - Koristi odgovarajuću terminologiju prilikom predstavljanja ponude ugostiteljskog objekta na stranom jeziku
 - Uspostavi pravilnu komunikaciju prilikom predstavljanja ponude (jela/pića) i usluživanja na stranom jeziku
 - Koristi odgovarajuću terminologiju prilikom interpretacije načina pripremanja i usluživanja obroka na stranom jeziku
 - Izradi prikaz karakteristika i turističkih potencijala svog grada i regije na stranom jeziku
 - Koristi odgovarajuću terminologiju na stranom jeziku za naplatu usluga i konverziju valuta
 - Koristi odgovarajuću terminologiju na stranom jeziku prilikom opisa vrsta i sredstava elektronske komunikacije
-
- Protumači područja psihologije rada
 - Izloži uticaj psiholoških procesa pojedinca/grupe na poslovne procese
 - Utvrdi uticaj međuljudskih odnosa na uspješno poslovanje
 - Demonstrira primjer pravilne poslovne komunikacije
 - Klasificira vrste i oblike poslovne komunikacije
 - Odredi propagandne poruke
-
- Demonstrira daktilografiju
 - Primjeni poslovno dopisivanje
 - Simulira oblike hotelskog dopisivanja s gostima i poslovnim saradnicima
 - Sastavi poslovna pisma

Kompetencije:

- Razvija svijest o značaju učenja stranih jezika
 - Pokaže spremnost za primjenu stranih jezika u ugostiteljstvu/hotelijerstvu
 - Iskaže spremnost za pravilno komuniciranje sa klijentima, gostima i osobljem hotela na stranom jeziku
-
- Ukaže na značaj poslovne psihologije u ugostiteljstvu
 - Iskaže spremnost za pravilno komuniciranje sa klijentima, gostima i osobljem hotela
 - Iskaže pozitivan odnos prema različitim tipovima gostiju uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstvene i druge potrebe gostiju
 - Razvija svijest o važnosti međuljudskih odnosa za uspješno poslovanje
 - Razvija svijest o značaju propagandnih poruka
-
- Iskaže spremnost za korištenje različitih oblika poslovnog dopisivanja
 - Iskaže preciznost i tačnost u poslovnom dopisivanju



- Pokaže spremnost za primjenu IK tehnologija u poslovnom dopisivanju
- Pokaže spremnost za sticanje novih znanja iz poslovnog dopisivanja/korespodencije

Praktična nastava/vježbe

Znanja:

- Razlikuje vrste ugostiteljskih objekata, opreme i inventara
- Navede načine pripreme prijemnog, smještajnog, proizvodnog i uslužnog prostora, opreme i inventara
- Imenuje vrste pisanih sredstava ponude
- Prepozna načine i postupke prijema i skladištenja namirnica
- Navede kuhinje po namjeni (internacionalna, nacionalna, dijetalna, vegetarijanska, veganska...)
- Navede vrste obroka
- Navede tehnološke procese obrade namirnica
- Identifikuje postupke za pripremu predjela, supa, čorbi, glavnih jela, salata i poslastica
- Identifikuje postupke za usluživanje jela i pića
- Razlikuje načine aranžiranja i dekoracije
- Navede sisteme rada – usluživanja
- Navede načine pripreme i usluživanja barskih mješavina
- Navede postupke evidentiranja i izvođenja završnih radova (vraćanje inventara, escajga, viškova pića...)
- Objasni načine realizovanja keteringa
- Opiše postupak prijema i predaje smjene
- Definiše hotelske kapacitete i stepen iskorištenja
- Kratko opiše organizaciju i strukturu poslova u prijemnom odjeljenju
- Opiše prostorije i dijelove hotela
- Kratko opiše organizaciju i strukturu poslova u uslužnom odjeljenju
- Kratko opiše organizaciju i strukturu poslova u hotelskom domaćinstvu
- Navede načine koordinacije hotelskog domaćinstva sa ostalim organizacijskim jedinicama
- Opiše načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga ugostiteljskog objekta
- Opiše postupak i pravila prijema rezervacija usluga uz primjenu hotelsko-informacijskih sistema (HIS)
- Opiše postupak dočeka i prijave gosta u skladu sa važećim standardima
- Kratko opiše odgovornost/nadležnost službi u organizacijskoj strukturi
- Navede poslove i značaj turističkih agencija za razvoj turizma
- Navede faktore turističke ponude (prirodni, društveni, prevozni)

Vještine:

- Odabere postupak pripreme smještajnog, proizvodnog i uslužnog prostora, opreme i inventara
- Demonstrira različite sisteme prilikom usluživanja jela i pića
- Primijeni tehnike za izradu pisanih sredstava ponude
- Provede postupak/izvede kontrolu prijema i skladištenja namirnica
- Napravi pregled kuhinja po namjeni (internacionalna, nacionalna, dijetalna, vegetarijanska, veganska...)
- Demonstrira načine tehnološke obrade namirnica (mehanička, termička i biohemijska)
- Primijeni postupke i normative/izvede kontrolu za pripremu predjela, supa, čorbi, glavnih jela i poslastica
- Demonstrira postupke aranžiranja i dekoracije
- Primijeni postupak/izvede kontrolu postavljanja stola za samousluživanje i stolova za goste (ravnanje, prekrivanje, postavljanje stolnog inventara itd.)
- Primijeni postupke/izvede kontrolu usluživanja jela i pića
- Primijeni postupke pripreme i usluživanja barskih mješavina
- Demonstrira postupak točenja pića u skladu sa normativima
- Primijeni postupak/izvede kontrolu završnih radova
- Procijeni način pružanja usluga i potrebno vrijeme za realizaciju cateringa i svečanih prijema
- Demonstrira postupak prijema i predaje smjene
- Izradi pregled stepena iskorištenosti kapaciteta hotela
- Demonstrira izvršavanje radnih zadataka službi prijemnog odjela hotela (služba rezervacije, recepcije, prijavnica, blagajna...)
- Demonstrira postupak analize dnevnog naloga domaćinstva i preduzimanja koraka koordinacije
- Izradi izvještaj o radu osoblja
- Primijeni tehnike organizovanja radnog tima i izrade radnih naloga

Kompetencije:

- Iskazuje pozitivan stav prema poštivanju principa radne etike
- Ispolji pozitivan odnos prema primijeni sanitarnih i zdravstvenih mjera
- Pokaže spremnost za poštivanje higijenskih mjera
- Ispolji pozitivan odnos prema značaju tehničke i funkcionalne ispravnosti opreme i sredstava za rad
- Iskaže snalažljivost, spretnost i kreativnost u radu
- Racionalno koristi resurse u ugostiteljstvu
- Ispolji spremnost za praćenje trendova u kuharstvu i kombinovanju namirnica
- Pokaže spremnost za primjenu i sticanje novih znanja i savremenih tehnologija u hotelijerstvu, restoraterstvu i kuharstvu
- Pokaže spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženje u novim situacijama
- Razvija svijest o značaju standarda u ugostiteljstvu
- Pokazuje svijest o važnosti mjera zaštite na radu
- Iskazuje ekološku osvještenost pri obavljanju praktičnih



	radova
<p>2.2 Kriteriji ispitivanja i ocjenjivanja ishoda učenja <i>(Learning outcomes assessment criteria)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ispitivanje i ocjenjivanje dostignutosti ishoda učenja vrši se formativno i/ili sumativno i pokriva sve navedene ishode učenja pod 2.1., te uključuje završni rad ➤ Ispitivanje i ocjenjivanje provode škole, centri za obrazovanje odraslih i/ili ispitni centri registrovani kod nadležnih obrazovnih vlasti koje imaju razvijen sistem osiguranja kvaliteta ➤ Ispitivanje i ocjenjivanje se obavlja u adekvatnom prostoru i na opremi koja se koristi u nastavi/praksi Ispitivači i ocjenjivači imaju odgovarajuće kvalifikacije nastavnika općeobrazovne, stručno-teorijske i praktične nastave
<p>2.3 Jedinice ishoda učenja i ECVET bodovi <i>(Unit of learning outcomes and ECVET)</i></p>	<p>I) Općeobrazovni dio -86 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bosanski/Hrvatski/Srpski jezik (22) - Strani jezik I (20) - Matematika (12) - Informatika/Računarstvo/Računalstvo (6) - Historija/Istorija/Povijest (4) - Fizičko vaspitanje/Tjelesni i zdravstveni odgoj/Tjelesna i zdravstvena kultura (8) - Demokratija i ljudska prava/Politika i gospodarstvo (4) - Vjeronauka/Vjeronauk/Kultura religija & Etika (4) - Geografija/Zemljopis (2) - Hemija/Kemija (2) - Biologija (2) <p>II) Hotelijerstvo -16 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hotelijersko poslovanje (12) - Recepcijsko poslovanje (4) <p>III) Turizam -16 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Turistička geografija/Turistički zemljopis (4) - Osnove turizma (4) - Kulturna baština (4) - Osnove agencijskog poslovanja (4) <p>IV) Restoraterstvo /Restauraterstvo i gastronomija -32 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ekologija, higijena i zaštita (4) - Usluživanje/ Ugostiteljsko posluživanje (12) - Osnove kuharstva/kuvarstva (8) - Poznavanje robe (4) - Nauka o ishrani/prehrani (4) <p>V) Organizacija poslovanja -22 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menadžment (4) - Osnove privrednog/gospodarskog prava (2)

	<ul style="list-style-type: none"> - Marketing u ugostiteljstvu (4) - Ekonomija i preduzetništvo/poduzetništvo u ugostiteljstvu (4) - Privredna/Gospodarska matematika sa osnovama statistike (4) - Osnove knjigovodstva (4) <p>VI) Komunikologija -20 ECVET</p> <ul style="list-style-type: none"> - Strani jezik II (16) - Poslovna psihologija s komunikacijom (2) - Poslovna korespondencija/Poslovno dopisivanje (2) <p>VII) Praktična nastava/vježbe -48 ECVET</p>
3. RELEVANTNOST KVALIFIKACIJE	
<i>(RELEVANCE OF THE QUALIFICATION)</i>	
3.1 Potrebe tržišta rada <i>(Labour market needs)</i>	Ova kvalifikacija je relevantna za zanimanje hotelijersko-restoranski tehničar, opisano standardom zanimanja <i>hotelijersko-restoranski tehničar</i>
3.2 Nastavak obrazovanja/prohodnost <i>(Further education/progression)</i>	Nivo 6 – visoko obrazovanje, prvi ciklus
3.3 Druge potrebe <i>(Other needs)</i>	Kroz programe koji vode do sticanja ove kvalifikacije stiču se i ključne kompetencije za cjeloživotno učenje
4. OSIGURANJE KVALITETE	
<i>(QUALITY ASSURANCE)</i>	
4.1 Članovi ekspertne grupe <i>(Expert group members)</i>	<i>Radnu grupu za izradu standarda kvalifikacije formirala Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje u skladu sa Memorandum o saradnji sa ERISEE u okviru projekta TO REGOS</i>
4.2 Predlagači <i>(Proponents)</i>	Radna grupa
4.3 Web stranica za objavu standarda kvalifikacije <i>(Website for publishing qualification standards)</i>	Portal APOSO: www.aposo.gov.ba Portal APOSO -VET odjel: www.vetbih.org
4.4 Rok do kojeg standard kvalifikacije treba evaluirati <i>(The deadline by which the QS should be reviewed)</i>	5 godina
4.5 Nadležne vlasti za dodjelu kvalifikacije <i>(Competent authority for awarding the qualification)</i>	Nadležne ovlaštene institucije