

# PORTFOLIO KOMPETENCIJA : DOMAĆINSTVO - NIVO 1

## REGISTRACIJSKA FORMA ZA POLAZNIKA OBUKE

---

Ime i prezime  
polaznika obuke :

Grad/općina :

Telefon :

E-mail :

Imate više od 29  
godina? :  DA  NE

Pol :  M  Ž

---

Nivo :

Odjel :

Naziv  
hotela/restorana :

Potpis polaznika :

## Potrebne vještine na poslovima spremanja i čišćenja na nivou I

<b>Zadatak 1: Pripremanje zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Čišćenje soba u skladu sa procedurama i standardima			
2. Poliranje površina i čišćenje sadržaja u zajedničkim prostorijama			
3. Postavljanje i raspoređivanje namještaja pridržavajući se standarda			
<b>Zadatak 2: Pripremanje sobe (u kojima borave gosti)</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Ulazak u sobu u skladu sa standardima			
2. Ako je soba prazna, otvoriti prozore, podići roletne i zavjese			
3. Obaviti osnovne poslove čišćenja u sobi, kupatilu, toaletu, na namještaju i na opremi			
4. Očistiti i dopuniti zalihe potrepština u kupatilu i toaletu			
5. Skloniti prekrivač sa kreveta			
6. Tokom pospremanja kreveta pokrivač za krevet staviti na čistu i suhu površinu			
7. Zaprljanu posteljinu staviti na kolica			
8. Provjeriti da na posteljini i prekrivačima nema mrlja, da nisu pocijepani i da ivice nisu pohabane			
9. Voditi računa da su jastuci uredno i bez neravnina odloženi			
10. Krevet namjestiti u pravilan položaj			
11. Srediti i pravilno navući zavjese			
12. Obaviti još jednu dodatnu provjeru			
13. Skloniti iskorištenu posteljinu			
14. Prijaviti stanje sobe supervizoru			
15. Obaviti završnu provjeru sobe prije završetka i voditi računa da su vrata zatvorena i zaključana nakon izlaska iz sobe			
16. Postarati se da su sve lične stvari gosta, uključujući odjeću, uredne i odložene na siguran način			

<b>Zadatak 3: Bavljenje popravkama i održavanjem</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Utvrditi potrebu za popravkama i održavanjem			
2. Izvršavati manje popravke i zamjene			
3. Obavijestiti nadležne o potrebnim popravkama i održavanju			
4. Uskladiti rasporede sa odjelom za rezervacije			
5. Provjeriti krajnji rezultat/ishod			
<b>Zadatak 4: Čišćenje i pranje toaleta</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Koristiti odgovarajuća sredstva i namjenske krpe za čišćenje			
2. Osigurati da se redovno prate mjere predostrožnosti/opreza			
3. Zamijeniti korištene peškire i dopuniti toaletni papir, gdje je to potrebno			
<b>Zadatak 5: Čišćenje različitih podnih obloga/prostirki</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Utvrditi pravilne načine čišćenja različitih vrsta podova (laminat, parket, i sl..)			
2. Koristiti sigurnosne znakove i znakove upozorenja nakon i tokom čišćenja			
3. Pratiti interne procedure čišćenja unutar hotela, kako bi se svo osoblje moglo adekvatno uskladiti i organizovati			
4. Osloboditi prostor koji je namijenjen za čišćenje, kako bi se spremanje prostorije moglo što efikasnije izvršiti			
5. Dodatno provjeriti čistoću nakon obavljenih poslova čišćenja			
<b>Zadatak 6: Brisanje prašine sa namještaja i postavljanje namještaja prema standardima</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Utvrditi i koristiti adekvatnu opremu, sredstva i hemikalije za čišćenje			
2. Namještaj postaviti i rasporediti prema standardima			

3. Sve hemikalije i opremu za čišćenje na siguran i bezbjedan način posložiti na hotelska kolica za spremanje			
<b>Zadatak 7: Usisavanje soba, draperija/zavjesa i tapaciranog namještaja</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Provjeriti ispravnost i sigurnost sve opreme prije upotrebe			
2. Utvrditi pravilne načine čišćenja i usisavanja različitih vrsta podova (laminat, parket, i sl..)			
3. Odabrati adekvatnu opremu i sredstva za usisavanje i čišćenje			
4. Detaljno usisati radne površine			
5. Koristiti sigurnosne znakove i znakove upozorenja nakon i tokom čišćenja			
6. Nakon korištenja, opremu provjeriti i odložiti u sigurnu i zaštićenu prostoriju			
<b>Zadatak 8: Čišćenje kade, tuš kabine, umivaonika i radnih površina u kupatilu</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
1. Voditi računa da se koristi namjenska oprema i sredstva			
2. Koristiti zaštitne rukavice kada je to potrebno			
3. Voditi računa da na površini nema mrlja i tragova od sredstava za čišćenje			
4. Voditi računa da su zavjese/staklo na tuš kabini i prostirke/podloge ispred tuškabine/kade čiste i suhe			
5. Očistiti odvode i sifone			
6. Voditi računa da odvodi nisu začepljeni			
7. Očistiti pod kupatila odgovarajućim sredstvima			

**POTPIS DJELATNIKA** \_\_\_\_\_

**POTPIS TRENERA** \_\_\_\_\_

**POTPIS KOORDINATORA** \_\_\_\_\_

## Potrebno znanje na poslovima spremanja i čišćenja na nivou I

<b>Zadatak 1: Odnos i komunikacija sa gostima</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Jednostavne i ugodne hotelske procedure za prijem gostiju i pristupa sobama</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Ljubazno dočekivanje lokalnih i stranih gostiju</li> </ul>			
<b>Zadatak 2: Higijena, zaštita i sigurnost</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pridržavanje mjera sigurnosti</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje i praktična primjena sigurnosnih postupaka</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje i praktična primjena preventivno-higijenskih mjera za sprečavanje širenja infekcija/bolesti/zaraza</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Korištenje hemikalija, opreme i alata na siguran i bezbjedan način</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena politike i procedura za zaštitu okoliša</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena pravilnog načina odlaganja otpada i sanitarnih proizvoda</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena sigurnosnih i zaštitnih protokola postupanja u prostorijama za održavanje</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje sigurnosnih koraka za evakuacija zgrade tokom požara ili uzbune</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Briga o ličnoj higijeni i pravilima odijevana na radnom mjestu</li> </ul>			
<b>Zadatak 3: Proizvodi za čišćenje i postupci pružanja usluge</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena pravilnog načina čišćenja namještaja</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Pridržavanje uslužnog osoblja odgovarajućih procedure na radnom mjestu</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje načina upotrebe i sredstva za dezinfekciju</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje postupaka i redosljeda čišćenja</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Načini i procedure sigurnog rukovanja sredstvima za čišćenje</li> </ul>			

<ul style="list-style-type: none"> <li>Politike i postupci za odlaganje opreme za čišćenje na siguran način i u odgovarajuće prostorije</li> </ul>			
<b>Zadatak 4: Oprema i sredstva za čišćenje</b>	<b>Kompetencija ranije stečena (DA/NE)</b>	<b>Datum obuke</b>	<b>Datum kada je kompetencija stečena</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje i korištenje odgovarajuće opreme i pomagala za spremanje i čišćenje</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena odgovarajućih sredstava za čišćenje različitih površina i materijala</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Načini rukovanja električnim aparatima za čišćenje</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Primjena ispravnih načina pripreme soba za goste</li> </ul>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Poznavanje ispravnih načina odlaganja različitih vrsta i veličina posteljina/plahti</li> </ul>			

**POTPIS DJELATNIKA** \_\_\_\_\_

**POTPIS TRENERA** \_\_\_\_\_

**POTPIS KOORDINATORA** \_\_\_\_\_

## Obaveze na poslovima spremanja i čišćenja na nivou I

Obaveza	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
• Biti odgovoran i racionalan član tima			
• obraćanje pažnje na detalje i preciznost tokom rada			
• Profesionalan pristup radu i drugim uposlenicima			
• Korektan, pravedan i prijateljski odnos prema svim uposlenicima, šefovima i menadžerima			
• Pružiti pomoći/asistencije drugim radnicima u kolektivu, po potrebi			
• Voditi računa o sigurnosti, zaštiti i higijeni tokom rada			
• Sarađivati sa kolegama iz drugih odjela, uključujući vešeraj			
• Integritet i iskrenost u svim aspektima rada			
• Motiviranost i profesionalizam u pristupu radu			
• Diskrecija i povjerljivost u svim aspektima posla			

**POTPIS DJELATNIKA** \_\_\_\_\_

**POTPIS TRENERA** \_\_\_\_\_

**POTPIS KOORDINATORA** \_\_\_\_\_

## Smjernice za korištenje Portfolija kompetencija za radno mjesto

Profesionalni standardi će biti mjerilo i osnova za utvrđivanje potreba za obukom, kao i kasnijeg razvoja plana obuke za svaku osobu individualno koja se registruje za Profi program.

Kroz niz zadataka, primjera, odgovarajućih obaveza i znanja koje će svaka osoba na obuci morati uvrstiti u svoj Portfolio kompetencija za radno mjesto, treneri po odjelima i koordinatori Profi programa u sklopu hotela ili restorana će pratiti i ocjenjivati ova područja rada. Nakon profesionalnog usavršavanja u određenom području, primjena znanja/ponašanja mora se pratiti određeno vrijeme, sve dok se osoba na obuci ne smatra kompetentnom u tom području.

Portfolio se mora kontinuirano održavati kako bi se osigurao aktivan razvoj osoba na obuci. Portfolio je podijeljen u tri dijela: vještine, znanja i ponašanje (na radnom mjestu). Kada polaznik započne s programom, treba otvoriti novi portfolio i popuniti ga relevantnim informacijama. Trener popunjava portfolio kompetencija tokom obuke i procjene kompetencija (kolone: Kompetencija ranije stečena (DA/NE); Datum obuke; Datum kada je kompetencija stečena). Po popunjavanju portfolija kompetencija, isti se ovjerava potpisom polaznika obuka, trenera i Profi koordinatora.

Povremeno bi Profi koordinator trebao evaluirati sve procjene kako bi osigurao da su polaznici obuke stvarno kompetentni u područjima za koja se smatra da jesu. Također je važno napomenuti da ne samo da se Portfolio kompetencija za radno mjesto treba kontinuirano održavati, već bi uvijek trebao biti uredan i čitak.

## Sažetak profesionalnih kompetencija za uposlenike koji rade na poslovima spremanja i čišćenja na nivou I

<b>Profesionalna kompetencija:</b>	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo I)</i>	
<b>Zadaci</b>	
1.	Pripremanje zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme
2.	Pripremanje sobe (u kojima borave gosti)
3.	Bavljenje popravkama i održavanjem
4.	Čišćenje i pranje toaleta
5.	Čišćenje različitih podnih obloga/prostirki
6.	Brisanje prašine sa namještaja i postavljanje namještaja prema standardima
7.	Usisavanje soba, draperija/zavjesa i tapaciranog namještaja
8.	Čišćenje kade, tuš kabine, umivaonika i radnih površina u kupatilu
9.	Odnos i komunikacija sa gostima
10.	Higijena, zaštita i sigurnost
11.	Proizvodi za čišćenje i postupci pružanja usluge
12.	Oprema i sredstva za čišćenje