

PORTFOLIO KOMPETENCIJA : DOMAĆINSTVO - NIVO 3

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 :

Sažetak profesionalnih zadataka koje izvršavaju uposlenici koji rade na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 3

Profesionalni zadaci:	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za kvalifikovane radnike (nivo 3)</i>	
Zadaci	
1.	Koordinacija rada sa recepcijom i odjelom za rezervacije
2.	Planiranje i koordinacija dnevnih prioriteta i obaveza
3.	Provjera učinaka rada tima zaduženog za spremanje i čišćenje na određenom spratu
4.	Vršenje popisa inventara sredstava/pomagala za spremanje i čišćenje
5.	Pripremanje rasporeda radnog vremena uposlenika i raspodjele radnih zadataka i obaveza
6.	Efikasno rješavanje pritužbi
7.	Posjedovanje praktičnog znanja/postupaka prve pomoći
8.	Provjeravanje sefa u sobi (praznim sobama)
9.	Informisanje uposlenika na dužnosti o planu rada
10.	Prijavljivanje oštećenja, krađe i predmeta/stvari pronađenih u sobama i hodnicima
11.	Primanje nove i odlaganje upotrebijene/prljave posteljine
12.	Premještanje i skladištenje namještaja
13.	Vođenje dnevnih provjera održavanja soba za goste i ostalih prostorija
14.	Skladištenje električne opreme
15.	Stvaranje dobrog radnog okruženja u odjelu za spremanja i čišćenja
16.	Organizacija tima i rukovođenje timom
17.	Efikasno vođenje tima i komunikacija u timu
18.	Dodjeljivanje zadataka i podzadataka članovima tima na dužnosti
19.	Obuka na radnom mjestu zajedno sa odobrenim trenerom odjela

Kompetencije za radno mjesto: voditelj/ica smjene / nadzornik/nadzornica sprata

Zadaci	Podzadaci/primjeri	Potrebne vještine	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1 Koordinacija rada sa recepcijom i odjelom za rezervacije	1. Zatražiti informacije sa recepcije o stanju rezervacija	<ul style="list-style-type: none"> • Planiranje projekta • Organizacija vremena • Usmena i pismena komunikacija • Tehnike vođenja tima 			
	2. Obraditi informacije o stanju rezervacija				
	3. Konzistentno i dosljedno postupiti prema dobijenim informacijama				
	4. Recepciji i supervizorima dostaviti informacije o transferima, statusima soba i izgubljenim ili oštećenim predmetima/stvarima				
2 Planiranje i koordinacija dnevnih prioriteta područja i spratova koji se nadgledaju zajedno sa višim supervizorom	1. Utvrditi operativne potrebe i odrediti dnevne prioritete	<ul style="list-style-type: none"> • Sposobnost zapažaja i uspostavljanje plana rada (obaveza zaposlenih) • Prevođenje plana obaveza na radnom mjestu • Kontrola i nadziranje odjela • Vještine planiranja projekta • Vještine rada u Microsoftu 			
	2. Napraviti kvalitativnu i kvantitativnu procjenu, kao i procjenu troškova				
	3. Pripremiti planove rada i efikasno rasporediti resurse				
	4. Provoditi provjere i nadzor na spratu tokom cijelog dana				
3 Provjera napretka izvršavanja radnih obaveza tima zaduženog	1. Procijeniti članove tima i njihove kompetencije	<ul style="list-style-type: none"> • Primjena standardnih operativnih procedura • Vještine treniranja, mentorstva i ispravljanja • Vještine komunikacije 			
	2. Voditi računa da su svi članovi tima svjesni svojih dužnosti				
	3. Dati smjernice i pružiti podršku kako bi se povećala efikasnost timskog rada				
	4. Redovno provjeravati i ocjenjivati standarde efikasnosti rada cjelokupnog tima				

za spremanje i čišćenje na određenom spratu	5. Utvrditi i otkloniti odstupanja od datih, primjenljivih standarda	<ul style="list-style-type: none"> • Motivacijske vještine • Organizacija vremena 			
4 Vršiti popis inventara sredstva za spremanje i čišćenje	1. Odrediti datum i vrijeme inventure	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pisanja izvještaja • Vještine raspoređivanja rada • Matematičke vještine • Vještine rada na računaru 			
	2. Pripremiti nacrt i plan inventure i obavijestiti potrebno osoblje				
	3. Sistemski napraviti spisak za inventuru				
	4. Rasporediti dužnosti				
	5. Evidentirati postojeće zalihe opreme				
	6. Evidentirati gubitke i izračunati njihove vrijednosti				
	7. Napraviti spisak opreme za zamjenu				
5 Pripremanje rasporeda radnog vremena uposlenika i raspodjele rada	1. Procijeniti kompetencije i resurse uposlenika	<ul style="list-style-type: none"> • Procjenjivanje radnih situacija i potreba posla u skladu sa kompetencijama uposlenika • Pravedno i efikasno dodjeljivanje dužnosti i mjerenje rezultata rada tima 			
	2. Procijeniti potrebna sredstva i okruženje za rad				
	3. Poštivati odgovarajuće radne propise				
	4. Napraviti spisak s radnim vremenima				
	5. Naznačiti posebne dužnosti svih uposlenih u odjelu				
	6. Dostaviti i izložiti raspored radnog vremena				
	7. Unaprijed obavijestiti o promjenama				
	8. Obavijestiti kadrovsku službu i domaćicu				
6 Rješavanje pritužbi	1. Saslušati i napraviti procjenu pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine komunikacije na lokalnom jeziku kao i posjedovanje odgovarajućeg nivoa komunikacijskih vještina na stranom jeziku • Brzo poduzimanje radnji u cilju rješavanja problema • Gost se stalno obavještava o napretku rješavanja problema/pritužbe i ne ostavlja se da neopravdano čeka 			
	2. Napraviti pisanu bilješku u prisustvu gosta				
	3. Obavijestiti supervizora				
	4. Izvještaje proslijediti u skladu s procedurama				
	5. Pratiti rješavanje pritužbi u skladu sa stepenom problema				
	6. Predočiti gostu predloženu radnju u cilju rješavanja problema				
	7. Obavjestiti gosta koje se radnje mogu poduzeti u svrhu rješavanja problema				
	8. Provjeriti da li je gost zadovoljan sa predloženim rješenjem				

	9. Ako je problem takav da zahtjeva pažnju višeg menadžera, gostu objasniti korake koji će se dalje poduzeti	<ul style="list-style-type: none"> • Sve zahtjeve dogovorene s gostom se poduzimaju brzo i efikasno • Pravljenje razlike između trivijalnih i ozbiljnih pritužbi 			
	10. Provjeriti da li je gost zadovoljan poduzetom radnjom i još jednom mu se zahvaliti što je skrenuo pažnju				
7 Prakse i postupci prve pomoći	1. Prepoznati situaciju koja zahtjeva hitnu primjenu prve pomoći	<ul style="list-style-type: none"> • Prisebnost u hitnim situacijama • Pisanje sažetih činjeničnih izvještaja • Sposobnost sigurnog, brzog i efikasnog djelovanja u hitnim situacijama na radnom mjestu • Sposobnost brzog pronalaženja pribora prve pomoći • Dobre komunikacijske vještine 			
	2. Hitno poduzimanje koraka pružanja efikasne prve pomoći				
	3. Primjena izravne i brze pomoći				
	4. Organizovati stručnu medicinsku pomoć i prevoz				
	5. Prijaviti supervizoru				
	6. Napraviti neophodne izvještaje				
	7. Održavati zalihe opreme i pribora prve pomoći				
8 Provjeravanje sefa u sobi (praznim sobama i sobama u kojima borave gosti)	1. Voditi računa da su uputstva za upotrebu sefa postavljena na vidnom mjestu	<ul style="list-style-type: none"> • Sposobnost praćenja postupaka provjere ispravnosti i bilo kakvih potencijalnih kvarova; rukovanja sefom 			
	2. Voditi računa o ispravnom radu sefa, te da je otvoren u praznim sobama				
	3. Prijaviti kvarove u zavisnosti od procedura datog objekta				
9 Informisanje uposlenika na dužnosti o radu	1. Pratiti dnevni raspored	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pisanja • Vještine komunikacije • Vještine vođenja rasporeda • Provjera razumijevanja i rada tima 			
	2. Ažurirati informacije u skladu sa izvještajem menadžera na dužnosti				
	3. Raspodijeliti zadatke u skladu sa sposobnostima i kompetencijama uposlenika				

10 Prijavljivanje oštećenja, krađe i predmeta pronađenih u sobama i hodnicima	1. Pripremiti izvještaje	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pisanja izvještaja • Vještine ocjenjivanja i provjere spiska u odnosu na obrazac pridržavajući se standarda • Dobre komunikacijske vještine 			
	2. Čuvati izvještaje o oštećenjima u evidenciji				
	3. Procijeniti oštećenje				
	4. Prijaviti oštećenje izvršnom odjelu za spremanje i čišćenje, odnosno odjelu održavanja				
	5. Prijaviti oštećenje i izgublenu imovinu odjelu za spremanje i čišćenje, odnosno odjelu održavanja				
11 Primanje i odlaganje posteljine	1. Provjeriti raspoloživost posteljina sa vešerajem	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine brojanja • Vještine zapažanja • Vještine prepoznavanja 			
	2. Voditi računa o raspoloživom prostoru prije prijema i/ili odlaganja posteljine				
	3. Voditi računa o tačnoj količini koja je primljena				
	4. Primljenu posteljinu odložiti prema vrsti i tipu				
12 Oдноšenje i skladištenje namještaja	1. Prepoznati veličinu, težinu i vrijednost namještaja prije njegovog pomjeranja zajedno sa tehničkim odjelom	<ul style="list-style-type: none"> • Ručno rukovanje i podizanje • Vještine čišćenja 			
13 Vođenje dnevnih provjera održavanja	1. Provesti sveobuhvatnu provjeru održavanja prilikom procjene soba nakon njihovog spremanja i čišćenja	<ul style="list-style-type: none"> • Primjenjivanje spiska mjera održavanja • Poznavanje rada glavne opreme u sobama • Tehnike revizije • Vještine pisanja izvještaja i kompletiranja dokumentacije • Poznavanje i primjena hitnih postupaka, gdje je to potrebno • Tehnike timskog rada 			
	2. Prijaviti probleme s održavanjem i o njima obavijestiti odgovarajući odjel				
	3. Provesti redovne preventivne mjere održavanja				
	4. Menadžer zadužen za smještaj utvrđuje prioritete u vezi održavanja				
	5. Pregledati i usaglasiti vremenske okvire za rješavanje prioriteta				
	6. Riješiti probleme hitnog održavanja				
14	1. Pratiti procedure odlaganja električne opreme	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje potreba skladištenja odgovarajuće električne opreme 			
	2. Očistiti prostorije za skladištenje				

Skladištenje električne opreme	3. Organizovati prostorije za skladištenje	<ul style="list-style-type: none"> • Postupci skladištenja i sigurnog odlaganja opreme 			
15 Stvaranje dobrog radnog okruženja u odjelu spremanja i čišćenja	1. Supervizori nastoje razviti pozitivne radne odnose sa kolegama i drugim odjelima	<ul style="list-style-type: none"> • Razumijevanje i primjena tehnika profesionalnog rukovođenja • Stalna primjena tehnika upravljanja kulturom i raznolikošću • Dobre komunikacijske vještine i tehnike upravljanja odnosima • Ljubaznost i briga za sve uposlenike 			
	2. Svi uposlenici zaduženi za smještaj vode računa o odgovarajućem prisustvu i organizaciji vremena kako bi se efikasno doprinijelo timskom radu i pravednosti				
	3. Uposlenici zaduženi za smještaj pomažu kolegama u drugim odjelima, po potrebi i gdje je to primjenjivo				
16 Organizacija tima i rukovođenje timom	1. Delegirati posao drugima	<ul style="list-style-type: none"> • Umjeće predvođenja • Vještine nadzora • Sposobnost dobrog rada sa timom • Motivacijske vještine • Planiranje obima posla • Vještine komunikacije 			
	2. Organizovati posao za osoblje				
	3. Efikasno i efektivno obavještavati o posebnim zadacima te uslugama spremanja i čišćenja				
	4. Provjeravati standarde i organizaciju rada uposlenika				
	5. Voditi računa da svi uposlenici dobro razumiju standardne operativne procedure				
	6. Redovno provjeravati učinke rada osoblja				
	7. Ispravljati i trenirati uposlenike radi obezbjeđivanja dosljednosti i profesionalnog pružanja standarda				
	8. Obezbjediti pozitivnu i profesionalnu radnu kulturu u odjelu spremanja i čišćenja				
	9. Tehnike profesionalne motivacije uposlenika u odjelu spremanja i čišćenja				
	10. Voditi računa da svi članovi tima imaju kompetencije neophodne za efikasno i efektivno obavljanje poslova				

17 Vođenje tima i komunikacija u timu	1. Objasniti zaduženja vezana za rad smjene	<ul style="list-style-type: none"> • Utvrđivanje i korištenje odgovarajućih vještina komunikacije • Sposobnost vođenja kratkog informativnog sastanka nakon smjene • Vještine slušanja • Sposobnost rada sa ljudima iz različitih kultura, uključujući i lokalnu kulturu • Baviti se timom pravedno i sa integritetom • Dijeliti ideje sa timom u vezi svih potencijalnih poboljšanja 			
	2. Obavijestiti članove tima o očekivanjima i vrsti zadataka koje trebaju da obavljaju				
	3. Obavijestiti pojedince i tim o glavnim dužnostima				
	4. Poticati profesionalizma, kreativnost i inovacije kod svih članova tima u području spremanja i čišćenja				
	5. Poticati tim zadužen za spremanje i čišćenje da ponude ideje za poboljšanja i napredovanje				
	6. Pokazati poštovanje za mišljenja i informacije od član tima				
18 Dodjeljivanje zadataka i podzadataka članovima tima na dužnosti	1. Raspodijeliti obim posla u skladu sa kompetencijama, starosnom dobi i iskustvom članova tima	<ul style="list-style-type: none"> • Vođenje rasporeda dužnosti/radnog vremena tima • Poticanje duha jedinstva, timskog rada i lojalnosti • Vještine predvođenja 			
	2. Napraviti akcioni plan i tako se postarati da članovi tima efikasnije ispunjavaju svoje ciljeve i svrhe				
	3. Obezbjediti sistem mjerenja vremena				
	4. Mjeriti učinak rada članova tima u pogledu dodjeljenih zadataka i podzadataka				
19 Obuka na radnom mjestu zajedno sa odobrenim trenerom odjela	1. Utvrditi nivo potrebe tima za obukom	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine izvođenja i razvoja obuke • Praćenje rezultata rada osoblja prema standardnim operativnim procedurama kuhinje • Vještine ocjenjivanja rezultata rada zaposlenih 			
	2. Trenirati i biti mentor članovima tima kojima su potrebna nova znanja i vještine				
	3. Provoditi ocjenjivanje rezultata rada kolega, davati smjernice, trenirati i savjetovati članove tima				

POTPIS DJELATNIKA _____ **POTPIS TRENERA** _____ **POTPIS KOORDINATORA** _____

Potrebno znanje na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 3

Potrebno znanje na poslovima spremanja i čišćenja	Primjeri/podzadaci	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Odnosi s gostima	• Procedure prijave grupa i VIP gostiju			
	• Međuljudski odnosi			
	• Vještine i tehnike uspješne kominikacije sa gostima			
Higijena, zaštita i sigurnost	• Primjenjivanje standarda higijene i sigurnosti na poslu			
	• Politika i postupak u slučaju požara ili druge opasnosti			
	• Preventivne mjere predostrožnosti			
	• Poznavanje načina korištenja aparata za gašenje požara			
	• Najbliža lokacija hitne službe			
Proizvodi i usluge	• Politika objekta u pogledu dodjele soba i procedure recepcije			
	• Briga o namještaju u sobama kao i o posteljina i peškirimama			
	• Izvještavanje o održavanju i smjernice za praćenje			
	• Sistemi i izvještavanje o provođenju inventure			
	• Postupci i načini čišćenja, skladištenja i rukovanja svim vrstama namještaja			
	• Metode ručnog podizanja namještaja			
	• Tehnike nadzora			
	• Tehnike efikasnog rješavanja problema			
Oprema i sredstva	• Procedure međukomunikacije osoblja sa recepcije i odjela za spremanje i čišćenje soba/prostorija hotela/restorana			
	• Rad vešeraja u pogledu spremanja i čišćenja			
	• Vještine vezane za informacione tehnologije i rad na računaru u dijelu koji se odnosi na odjel spremanja i čišćenja			

	• Poznavanje sve opreme potrebne za rad			
Vođenje tima	• Upravljanje poznavanjem različitosti u pogledu timskog rada			
	• Principi planiranja i koordinacija projekta			
	• Zahtjevi osoblja, renoviranje, potrepštine i budžetiranje			
	• Vještine odobrenog trenera odjela			
	• Pravni aspekti u pogledu imenovanja osoblja i dodjele poslova			
	• Motivacija tima i upravljanje kulturom			
	• Tehnike učinkovitog vođenja tima			
	• Komunikacija i motivacija tima			
	• Najbolje tehnike obuke na radnom mjestu			
	• Savremeni pristupi treniranju i mentorstvu za uposlenike zadužene za spremanje i čišćenje			

POTPIS DJELATNIKA _____

POTPIS TRENERA _____

POTPIS KOORDINATORA _____

Obaveze na poslovima spremanja i čišćenja na nivou 3

	Primjeri	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Obaveze na poslovima spremanja i čišćenja	• Biti u mogućnosti prepoznati potrebe gostiju i način pristupa, posebno stranim gostima			
	• Biti diplomatski i pristupačan prema svim gostima, kao i prema kolegama			
	• Biti odgovoran član tima			
	• Obraćati pažnju na detalje i preciznost u procesu obavljanja posla			
	• Profesionalan pristup radu i drugim uposlenicima			
	• Poticati pozitivne promjene i biti inovativan			
	• Stabilan, pravedan i prijateljski odnos prema svim uposlenicima, šefovima i menadžerima			
	• Saosjećajnost prema drugima, uključujući goste			
	• Pružanje pomoći/asistencije drugim radnicima u kolektivu, kada je to potrebno			
	• Voditi računa o sigurnosti, zaštiti i higijeni tokom rada			
	• Sarađivati sa kolegama iz drugih odjela, uključujući vešeraj			
	• Primjena profesionalne verbalne i pismene komunikacije sa gostima i kolegama			
	• Imati integritet i biti iskren u svim aspektima poslovanja			
	• Motiviranost i profesionalizam u pristupu radu			
	• Samoocjenjivanje svog rada; stav i volja za poboljšanjem lične uspješnosti i efikasnosti u poslu			
• Biti diskretan 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.

Profili radnih mjesta na poslovima domaćinstva

Sektor	Hoteli i restorani	
Nazivi radnih mjesta po nivou	Naziv radnog mjesta	Nivoi (od nivoa I do nivoa 4)
	▪ Šef/ica odjela za domaćinstvo	4
	▪ Pomoćnik šefa/šefice odjela za domaćinstvo; supervizor/ica	4
	▪ Voditelj/ica smjene; nadzornik/ca sprata	3
	▪ Sobar/ica	2
	▪ Pomoćno osoblje; pripravnik/pripravnica	1
Obim posla na nivoima 2 i 3	<p>Zaposleni u domaćinstvu na 2. i 3. nivou obavljat će sljedeće zadatke:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Provjeravati da li su sobe napuštene prije početka procesa čišćenja • Održavati sobe, hodnike, predsoblja, salone, toalete, liftove, stepeništa, svlačionice, prozore i druge radne prostore čistim i urednim • Pripremati, rukovati sa, i nadopunjavati kolica za čišćenje • Svakodnevno pospremati krevete i adekvatno mijenjati posteljinu • Isprazniti i očistiti korpe za otpad i transportovati ostalo smeće i otpad do deponija • Čistiti, polirati i usisavati namještaj i podne površine • Usisavati tepihe, podove i presvlake • Imati odlične komunikacijske vještine sa gostima i profesionalno rješavati žalbe • Nositi posteljinu, peškire, toaletne potrepštine i sredstva za čišćenje koristeći hotelska kolica za spremanje • Održavati skladišne prostore i kolica dobro opskrbljenim, čistim i urednim • Identifikovati i koristiti sredstva za čišćenje i opreme prema potrebi • Rukovati sa opremom i sredstvima za čišćenje na bezbjedan način sa posebnom pažnjom na dobrobit sebe, ostalih zaposlenih i gostiju • Provjeravati i dopunjavati zalihe čaja, kafe, šećera i mlijeka • Čistiti, dezinfikovati i polirati kuhinjski escajg, pribor i uređaje • Osiguravati da televizori, radio, svjetla i klima uređaji ispravno rade • Prijavljivati nadzorniku predmete/stvari koje su gosti ostavili/zaboravili, oštećenja u sobama i sve stvari za koje se čini da su ukradene • Voditi tim i organizirati radne obaveze i zadatke • Provjeravati standard performansi i operativnog kvaliteta cjelokupnog osoblja • Primati narudžbe za pranje rublja i hemijsko čišćenje od gostiju • Održavati opremu u dobrom radnom stanju i prijaviti kvarove pridržavajući se standarda • Koristiti odgovarajuću opremu i skladištiti je na bezbjedan način 	

Obim posla na nivou I	Kompetencije nivoa I za osobe na obuci: Osoba na nivou I obično u ugostiteljski sektor dolazi sa <u>diplomom srednje škole</u> . Ove osobe dolaze u ugostiteljski sektor i sa nizom kompetencija i sposobnosti za obavljanje osnovnih poslova, među kojima su i sljedeći:	
	Zadaci	
	✓	Čišćenje
	✓	Poliranje
	✓	Spremanje soba
	✓	Pranje veša gostima
	✓	Rješavanje izgubljenog i nađenog
	✓	Suočavanje sa štetočinama
	✓	Primanje i izdavanje posteljine
	✓	Uklanjanje mrlja
	✓	Primjena lične higijene
	✓	Korištenje telefona
	✓	Poduzimanje mjera prevencije i zaštite od požara
	✓	Aдекватno i ispravno poduzimanje mjera u hitnim slučajevima
	✓	Pričanje engleskog jezika i drugih jezika relevantnih za dati posao/zadatak
	✓	Čišćenje javnih prostora pod nadzorom
	✓	Spremanje posteljine u prostoriji namjenjenoj za skladištenje posteljine
<p>Također, osobe na nivou I imaju završen program edukacije i stečeno odgovarajuće znanje potrebno za ispunjavanje profesionalnih obaveza, odnosno obavljanja niza poslova na radnom mjestu.</p> <p>Uposlenici, odnosno pripravnici koje dolaze direktno u sektor ugostiteljstva moraju imati minimalni niz kompetencija i moraju predočiti dovoljno dokaza kojima pokazuju da su sposobni da napreduju do nivoa 2 u okviru programa obuke, kao i da postignu dati nivo kompetencije.</p>		