

PORTFOLIO KOMPETENCIJA : POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA 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 posluživanja hrane i pića na nivou I

Zadatak 1: Postavljanje stola za posluživanje doručka	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Pobrnuti se da su stolovi i stolice raspoređeni prema standardima restorana i da je prostor oko stola čist, uredan i siguran			
2. Na sto postaviti stolnjak sa stezaljkama na svakom uglu i/ili staviti podmetače prema ivicama stola			
3. Postaviti potrebne začine i/ili sosove; pobrnuti se da su napunjeni i čisti			
4. Na sto postaviti tanjire tačno na sredinu ispred stolice kako bi bili 1 cm od ivice stola			
5. Na sto postaviti odgovarajući pribor za jelo (za doručak); viljuška sa lijeve strane, a nož sa desne strane. Pobrnuti se da je pribor za jelo čist i upotrebljiv			
6. Salvete uredno složiti prema standardu restorana			
7. Složenu salvetu postaviti na sredinu ispred stolice			
8. Na sto postaviti čaše. Provjeriti da su čiste i bez oštećenja			
9. Na sredinu stola staviti jelovnik i provjeriti da sadrži tačne i ažurirane informacije			
Zadatak 2: Postavljanje stola za posluživanje ručka i večere	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Pobrnuti se da su stolovi i stolice raspoređeni prema standardima restorana i da je prostor oko stola čist, uredan i siguran			
2. Na sto postaviti stolnjak sa stezaljkama na svakom uglu i/ili staviti podmetače prema ivicama stola			
3. Postaviti začine i/ili sosove neophodne za ručak/večeru; pobrnuti se da su napunjeni i čisti			
4. Postaviti manji tanjir sa lijeve strane sa nožem za puter			
5. Na sto postaviti odgovarajući pribor za jelo (za ručak i večeru); viljuška sa lijeve strane tanjira, nož i kašika za supu sa desne strane tanjira, a pribor za desert iznad tanjira. Pobrnuti se da je pribor za jelo čist i upotrebljiv			
6. Salvete uredno složiti pridržavajući se standarda restorana			
7. Složenu salvetu postaviti na sto prema standardu restorana			

8. Postaviti čaše na sto; čašu za vodu iznad kašike za supu, a čašu za vino iznad noža. Provjeriti da su čaše čiste i bez oštećenja			
9. Na sredinu stola staviti jelovnik i provjeriti da sadrži tačne i ažurirane informacije			
Zadatak 3: Poznavanje osnova engleskog jezika odgovarajućih za profil radnog mjesta	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Poželjeti dobrodošlicu, zahvaliti se i pozdraviti gosta po odlasku na tečnom engleskom jeziku			
2. Biti u mogućnosti dati tačan odgovor na upit gosta			
3. Pružiti adekvatne informacije i upustava			
4. Biti u mogućnosti brojati na engleskom jeziku			
5. Opširan opis sadržaja i atrakcija			
6. Samostalno korištenje međunarodne hotelske terminologije			
Zadatak 4: Priprema švedskog stola/bifea	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Ispravno i uredno postaviti stolove i stolice			
2. Postaviti čist stolnjaka za švedski sto/bife			
3. Postaviti pribor za posluživanje			
4. Postaviti escajg za jelo, posuđe i čaše			
5. Adekvatno dekorisati sto (švedski sto/bife)			
6. Postaviti oznake za tip i vrstu hrane na švedskom stolu/bifeu			
7. Provjeriti da je sto čist prije iznošenja hrane			
8. Postaviti pripremljena jela/hranu na švedski sto/bife			
Zadatak 5: Posluživanje švedskog stola/bifea	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Švedski sto/bife i prostor oko njega održavati čistim i urednim			
2. Provjeravati zahtjeve gostiju i voditi računa da niti u jednom trenutku ne nedostaje čisto posuđe i čaše			
3. Postarati se da je odgovarajuća hrana/piće dostupna i da se dopunjava			
4. Odlaganje posuđa i pribora nakon posluživanja			
Zadatak 6: Posluživanje hrane gostima	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
1. Pripremiti stol za posluživanje			

2. Adekvatno namjestiti pribor/escajg u skladu sa naručenim jelom			
3. Omogućiti da su gostima uvijek dostupni odgovarajući kondimenati/začini za jelo			
4. Postaviti korpu sa hljebom na sto			
5. Profesionalnost pri posluživanju jela u skladu sa zahtjevima/narudžbama gostiju			
6. Provjeravanje da su sve narudžbe poslužene i raspodjeljene pravilno na zahtjev gostiju			
7. Provjeriti da su gosti zadovoljni sa naručenom hranom			
8. Počistiti stol nakon glavnog jela			
9. Skloniti prethodno korišteni pribor za jelo i posuđe sa stola prije posluživanja deserta			
10. Profesionalno posluživanje deserta u skladu sa zahtjevima/narudžbama gostiju			
11. Počistiti stol nakon deserta			
12. Skloniti neiskorišteni pribor za jelo, posuđe i/ili čaše sa stola			
13. Priprema stola za posluživanje toplih napitaka i/ili drugih vrsta pića			

POTPIS DJELATNIKA _____

POTPIS TRENERA _____

POTPIS KOORDINATORA _____

Potrebno znanje na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou I

Zadatak 1: Odnos s gostima	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje osnovnih izraza/najčešćih fraza na jednom stranom jeziku 			
<ul style="list-style-type: none"> Dobar odnosi sa i prema gostima 			
<ul style="list-style-type: none"> Profesionalnost u pristupu gostima i rješavanje pritužbi/žalbi 			
Zadatak 2: Higijena i sigurnost	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje higijenske i sigurnosne prakse primjenjive u restoranima/hotelima 			
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje politika i postupak u slučaju požara ili drugih opasnosti 			
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje i praktična primjena preventivno-higijenskih mjera za sprečavanje širenja infekcija/bolesti/zaraza 			
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje sigurnosnih koraka za evakuaciju u slučaju požara ili uzbune 			
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje lokacije i kako doći do najbliže hitne službe 			
Zadatak 3: Proizvodi i usluge	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
<ul style="list-style-type: none"> Pridržavanje standarda u procesu primanja narudžbi 			
<ul style="list-style-type: none"> Prikladno ostavljanje računa za narudžbu gostima 			
<ul style="list-style-type: none"> Primjena ispravnih tehnika postavljanja i serviranja švedskog stola/bifea 			
<ul style="list-style-type: none"> Koristiti potrebnog pribora za postavljanje švedskog stola/bifea 			
<ul style="list-style-type: none"> Pravilno rasporediti hranu na švedskom stolu/bifeu i koristiti primjenljive dekoracije 			
<ul style="list-style-type: none"> Organizacija sistema radnih postupaka na bife pultu 			
<ul style="list-style-type: none"> Primjena ispravnog načina izlaganja hrane i kontrolisanje adekvatne temperature za određena jela 			
<ul style="list-style-type: none"> Poznavanje koji prilozi dolaze uz određena jela 			

• Razumijevanje različitih vrsta jelovnika/menija			
• Poznavanje sastojaka svih jela dostupnih na jelovniku			
• Primjena pravilnog načina služenja bezalkoholnih pića			
• Poznavanje karakteristika i brendova različitih bezalkoholnih pića koja su na meniju			
• Korištenje ispravnih načini posluživanja hrane (na tanjiru/švedski sto)			
Zadatak 4: Oprema i sadržaji	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
• Primjena odgovarajuće logike rasporeda pribora za jelo, posuđa i čaša za posluživanje doručka, ručka, večere i posluživanje u sobi			
• Ispravno postavljanje stola za posluživanje doručka, ručka i večere			

POTPIS DJELATNIKA _____

POTPIS TRENERA _____

POTPIS KOORDINATORA _____

Obaveze na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou I

Obaveze	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
• Profesionalno se odnositi prema gostima (verbalno i neverbalno)			
• Profesionalan izgledati, imati smisao za odijevanje i uniforma mora bit čista i ispeglana (dotjerivanje i higijena)			
• Biti motivisan na radnom mjestu			
• Posjedovati izvrsne tehnike komunikacije			
• Biti profesionalan u svim aspektima rada			
• Primjena dobrog upravljanja vremenom u svim aspektima rada			
• Poštenje i integritet mora biti primijenjen u svim aspektima posla			
• Imati dobar karakter i samopouzdanje			
• Biti odgovoran i iskren član tima			

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 na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou I

Profesionalna kompetencija:	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo I)</i>	
Zadaci	
1.	Postavljanje stola za posluživanje doručka
2.	Postavljanje stola za posluživanje ručka i večere
3.	Poznavanje osnova engleskog jezika odgovarajućih za profil radnog mjesta
4.	Priprema švedskog stola/bifea
5.	Posluživanje švedskog stola/bifea
6.	Posluživanje hrane gostima
7.	Odnos s gostima
8.	Higijena i sigurnost
9.	Proizvodi i usluge
10.	Oprema i sadržaj