

PORTFOLIO KOMPETENCIJA : POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA

NIVO 2

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 posluživanja hrane i pića na nivou 2

Profesionalni zadaci:	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 2)</i>	
Zadaci	
1.	Postavljanje stola za doručak
2.	Postavljanje stola za ručak i večeru
3.	Otvaranje restorana prije posluživanja
4.	Poznavanje stranog jezika u skladu sa profilom radnog mjesta
5.	Priprema švedskog stola/bifea
6.	Vođenje švedskog stola/bifea
7.	Usmeno, ručno ili pisano primanje narudžbi hrane
8.	Elektronsko primanje narudžbi hrane
9.	Posluživanje hrane gostima
10.	Ručno primanje narudžbi toplih i hladnih bezalkoholnih napitaka
11.	Elektronsko primanje narudžbi toplih i hladnih bezalkoholnih napitaka
12.	Usmeno, ručno ili pisano primanje narudžbi alkoholnih pića
13.	Elektronsko primanje narudžbi alkoholnih pića
14.	Posluživanje bezalkoholnih pića
15.	Posluživanje toplih napitaka (čaja i kafe)
16.	Posluživanje alkoholnih pića
17.	Postavljanje poslužavnika, odnosno kolica za posluživanje u sobi*
18.	Dostava narudžbe u sobu*
19.	Iznošenje poslužavnika/kolica za posluživanje iz sobe*
20.	Primanje narudžbi za posluživanje u sobi*

*Ako je primjenjivo

Kompetencije za radno mjesto: konobar/konobarica

Zadaci	Primjeri/podzadaci	Potrebne vještine	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
I Postavljanje stola za doručak	1. Provjeriti da su stolovi i stolice postavljeni u skladu sa standardnim izgledom restorana i da je sve oko njih čisto, uredno i sigurno	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pravilnog postavljanja stolova i stolica, kao i balansiranje stola čvrsto na podu. • Pažljivo rukovanje namještajem prema standardima sigurnosti na radnom mjestu • Vještine rukovanja priborom • Vještine održavanja higijene • Nošenje staklenog posuđa na poslužavniku • Adekvatno složiti i pripremiti salvete: prema standardima • Vještine uređenja i postavljanja stolova 			
	2. Na sto postaviti stolnjak sa stezaljkama na svakom uglu ili staviti podmetače prema ivicama stola				
	3. Postaviti potrebne kondimente; postarati se da su napunjeni i čisti				
	4. Na sto postaviti tanjir tačno na sredinu ispred stolice i 1 cm od ivice stola				
	5. Na sto postaviti odgovarajući pribor za jelo za doručak; viljuške sa lijeve strane, a noževe sa desne strane. Postarati se da je pribor za jelo čist i upotrebljiv				
	6. Salvetu složiti i pripremiti 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 je tačan/ažuriran i čist (ako je primjenjivo)				
2 Postavljanje	1. Provjeriti da su stolovi i stolice postavljeni u skladu sa standardnim izgledom	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine postavljanja stolova i 			

stola za ručak i večeru	restorana i da je sve oko njih čisto, uredno i sigurno	<p>stolica</p> <ul style="list-style-type: none"> • Balansiranje stola čvrsto na podu • Pažljivo rukovanje namještajem prema standardima sigurnosti • Vještine rukovanja priborom • Savijanje salveta: prema standardima • Vještine održavanja higijene • Vještine uređenja i postavljanja stolova 			
	2. Na sto postaviti stolnjak sa stezaljkama na svakom uglu ili staviti podmetače prema ivicama stola				
	3. Na sredinu stola postaviti potrebne kondimente/začine za ručak i večeru; postarati se da su napunjeni i čisti				
	4. Postaviti mali tanjir sa lijeve strane sa nožem za puter				
	5. Na sto postaviti odgovarajući pribor za jelo, za ručak i večeru; viljuške sa lijeve strane tanjira, noževe i kašiku za supu sa desne strane tanjira, a pribor za desert iznad tanjira. Postarati se da je pribor za jelo čist i upotrebljiv				
	6. Salvetu složiti prema standardu restorana				
	7. Složenu salvetu postaviti prema standardu restorana.				
	8. Na sto postaviti čaše; čašu za vodu iznad kašike za supu, a čašu za vino iznad noževa. Provjeriti da su čaše čiste i bez oštećenja				
	9. Na sredinu stolova staviti jelovnike i provjeriti da su tačni i čisti				
3 Otvoriti restoran prije usluživanja	1. Provjeriti čistoću, ventilatore i osvjetljenje	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine održavanja • Vještine zapažanja i praćenja 			
	2. Provjeriti izgled restorana i kako su pultovi, stolovi i stolice postavljeni				
	3. Pratiti vrata izlaza u slučaju požara				
4 Služiti se	1. Dobrodošlica, zahvaljivanje i pozdravi na odlasku	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine komunikacije 			

osnovama engleskog jezika odgovarajućim za profil radnog mjesta	2. Tačno odgovaranje na upite gostiju	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje međunarodne restoranske i hotelske terminologije na stranom jeziku • Vještine uljudnosti prema gostima i vještine rješavanja problema radi obezbjeđivanja zadovoljstva gostiju 			
	3. Davanje informacija i upustava				
	4. Brojanje i računanje				
	5. Opisivanje sadržaja				
	6. Korištenje međunarodne hotelske terminologije				
5 Priprema švedskog stola/bifea	1. Postavljanje stolova i stolica	<ul style="list-style-type: none"> • Načini korištenja pribora za posluživanje • Postavljanje stolova na različite načine • Postavljanje švedskog stola/bifea • Postavljanje stolnjaka za švedski sto/bife • Određivanje stavki jelovnika za švedski sto/bife • Vještine uređenja i postavljanja švedskog stola/bifea • Balansiranje stola čvrsto na podu • Vještine rukovanja priborom • Vještine održavanja higijene 			
	2. Postavljanje stolnjaka za švedski sto/bife				
	3. Postavljanje pribora za posluživanje				
	4. Postavljanje pribora za jelo, posuđa i čaša				
	5. Dekorisanje stolova i švedskog stola/bifea				
	6. Postavljanje oznaka hrane na švedskom stolu/bifeu				
	7. Postavljanje jela na švedski sto/bife				
6 Vođenje švedskog stola/bifea	1. Postavljanje pribora prema standardu	<ul style="list-style-type: none"> • Određivanje jela za švedski sto/bife • Vještine održavanja higijene i sigurnosti pribora • Dopunjavanje i postavljanje pribora prema standardima • Vještine zapažanja • Vještine uljudnosti prema 			
	2. Po potrebi, mijenjanje postavljenog pribora				
	3. Dopunjavanje pribora za švedski sto/bife, po potrebi				
	4. Švedski sto/bife i prostor oko njega održavati čistim i urednim				
	5. Provjeravati zahtjeve gostiju i razumjeti jela				

	6. Redovno provjeravanje zadovoljstva gostiju	gostima			
	7. Čišćenje i prenošenje stola za usluživanje				
	8. Postarati se da je odgovarajući pribor dostupan i da se dopunjava				
	9. Odlaganje proizvoda i pribora nakon posluživanja				
7 Ručno primanje narudžbi hrane	1. Objašnjavanje jelovnika i jela koja nisu dostupna	<ul style="list-style-type: none"> • Postupanje i dostavljanje jelovnika gostima • Predlaganje jela koja odgovaraju različitim prehranbenim potrebama • Prosljeđivanje narudžbi hrane gostiju koristeći se tehnologijom, gdje je to potrebno • Primanje narudžbi i prenošenje narudžbi osoblju kuhinje i šanka • Primanje narudžbi • Vještine prodaje i povećanja prodaje 			
	2. Objašnjavanje karakteristika različitih jela				
	3. Pomaganje gostima u odabiru jela				
	4. Primanje narudžbi hrane				
	5. Ručno zapisivanje narudžbi gostiju				
	6. Evidentiranje narudžbi gostiju u kasi i direktno kuhinji, gdje je prikladno				
	7. Provjeravanje narudžbe sa gostima prije udaljavanja od stola				
8 Elektronsko primanje narudžbi hrane	1. Predstavljanje i objašnjavanje jelovnika svakom gostu	<ul style="list-style-type: none"> • IT vještine • Vještine komunikacije • Vještine prodaje i povećanja prodaje • Rad u odgovarajućem elektronskom sistemu 			
	2. Objašnjavanje karakteristika različitih jela				
	3. Predlaganje jela koja odgovaraju različitim prehranbenim potrebama				
	4. Informisanje gostiju o mogućem kašnjenju iznošenja jela ili njihovoj nedostupnosti, kao i o vremenu narudžbe				
	5. Primanje narudžbi hrane				
	6. Uzimanje elektronske štampane narudžbi od gostiju				

	7. Evidentiranje narudžbi gostiju u kasi i direktno kuhinji, gdje je prikladno				
	8. Provjeravanje narudžbe sa gostima prije udaljavanja od stola				
	9. Postavljanje narudžbe u elektronski sistem				
9 Posluživanje hrane gostima	1. Postavljanje korpe sa hljebom na sto	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine rukovanja priborom za jelo • Mijenjanje pribora za jelo na stolu • Postavljanje hrane na tanjir u skladu sa restoranskim standardima i postupcima • Tačno obrađivanje narudžbi gostiju i u vremenu predviđenom za posluživanje • Vještine uljudnosti prema gostima • Vještine slušanja • Vještine zapažanja 			
	2. Namještanje pribora za jelo u skladu sa naručenim jelom				
	3. Posluživanje odgovarajućih kondimenata za jelo				
	4. Pripremanje stola za posluživanje, ako je potrebno				
	5. Profesionalno posluživanje jela u skladu sa zahtjevima/narudžbama gostiju				
	6. Provjeravanje da su sve narudžbe hrane poslužene na zadovoljstvo gostiju				
	7. Provjeravanje zadovoljstva gostiju tokom jela				
	8. Čišćenje stola nakon glavnog jela				
	9. Profesionalno posluživanje deserta u skladu sa zahtjevima/narudžbama gostiju				
	10. Sklanjanje pribora za jelo i posuđa sa stola				
	11. Čišćenje stola nakon deserta				
	12. Sklanjanje neiskorištenog pribora za jelo, posuđa i čaša sa stola				
	13. Pripremanje stola za posluživanje toplih napitaka				
10 Ručno primanje	1. Provjeravanje zahtjeva gostiju	<ul style="list-style-type: none"> • Primanje narudžbi korištenjem ručnog sistema • Vještine posluživanja pića kao 			
	2. Primanje usmenih, ručnih ili pisanih narudžbi prema standardnim operativnim				

narudžbi toplih i hladnih bezalkoholnih napitaka	postupcima datog objekta	<p>što su: mineralna voda, tonik, gazirana voda, bezalkoholna pića, sokovi od voća i povrća, mlijeko, kafa, i čaj.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vještine slušanja 			
	3. Zapisivanje narudžbi pića				
	4. Unošenje narudžbe pića u dokument				
	5. Informisanje gostiju o mogućem kašnjenju iznošenja pića ili njihovoj nedostupnosti				
	6. Dostavljanje originala i kopija narudžbe				
	7. Provjeravanje narudžbe pića prije udaljavanja od stola				
	8. Prosljeđivanje narudžbe šanku ili kuhinji				
	9. Posluživanje narudžbe pića prema standardima				
	10. Izračunavanje cijene i informisanje radnika/ce na kasi				
	II Elektronsko primanje narudžbi toplih i hladnih bezalkoholnih napitaka		1. Provjeravanje zahtjeva gostiju	<ul style="list-style-type: none"> • Primanje narudžbi • Vještine posluživanja: mineralne vode, tonika, gazirane vode, bezalkoholnih pića, sokova od voća i povrća, mlijeka, kafe i čaja • Korištenje terminala i uređaja za plaćanje • Vještine slušanja • Vještine primanja narudžbi • Rad u odgovarajućem elektronskom sistemu 	
2. Primanje narudžbe bezalkoholnih pića					
3. Informisanje gostiju o mogućem kašnjenju iznošenja pića ili njihovoj nedostupnosti					
4. Dostavljanje originala narudžbe					
5. Provjeravanje narudžbe pića prije udaljavanja od stola					
6. Postavljanje narudžbe u elektronski sistem					
7. Izračunavanje cijene i kucanje na kasi					
I2 Ručno primanje narudžbi alkoholnih	1. Predstavljanje karte alkoholnih pića, prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> • Cijene pića • Izračunavanje stavki na računu • Vještine posluživanja • Vještine slušanja 			
	2. Objašnjavanje različitih alkoholnih pića koja su u ponudi				
	3. Predlaganje alkoholnog pića koje odgovara				

pića	datoj prilici, kao i hrane sa jelovnika	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine primanja narudžbe • Radu u ručnom sistemu • Izračunavanje naknada • Elektronsko evidentiranje narudžbi 			
	4. Pomaganje gostima sa narudžbom				
	5. Ručno primanje narudžbe alkoholnih pića				
	6. Evidentiranje narudžbe u odgovarajuće dokumente i prosljeđivanje osoblju u šanku i na kasi				
	7. Izračunavanje cijene i informisanje radnika/ce na kasi				
13 Elektronsko primanje narudžbi alkoholnih pića	1. Predstavljanje karte alkoholnih pića, prema potrebi	<ul style="list-style-type: none"> • Cijene pića • Izračunavanje stavki na računu • Vještine posluživanja • Vještine slušanja • Vještine primanja narudžbe 			
	2. Objašnjavanje i informisanje o različitim alkoholnim pićima koja su u ponudi				
	3. Pomaganje i asistiranje gostima sa narudžbom				
	4. Predlaganje alkoholnog pića koje odgovara datoj prilici				
	5. Elektronsko primanje narudžbe alkoholnih pića				
	6. Evidentiranje narudžbe u odgovarajuće dokumente i prosljeđivanje osoblju u šanku i na kasi				
	7. Izračunavanje cijene i informisanje radnika/ce na kasi				
14 Posluživanje bezalkoholnih pića	1. Postavljanje flaše svježe vode na sto	<ul style="list-style-type: none"> • Prepoznavanje različitih vrsta bezalkoholnih pića • Odabir odgovarajućih čaša i potrebnog pribora • Korištenje otvarača za flašu • Vještine posluživanja 			
	2. Posluživanje i sipanje vode				
	3. Postavljanje čaša na sto				
	4. Otvaranje flaša				
	5. Posluživanje pića				
	6. Održavanje čistoće stolova				
	7. Sklanjanje korištenih čaša				

	8. Dodavanje leda po potrebi				
	9. Dodavanje drugih pića i priloga/ukrasa				
	10. Posluživanje pića				
	11. Dopunjavanje čaša				
	12. Pospremanje korištenih čaša				
15 Posluživanje toplih napitaka (čaja i kafe)	1. Informisanje gostiju o izboru toplih napitaka u ponudi	<ul style="list-style-type: none"> • Sposobnost vješte pripreme toplih napitaka • Sposobnost pružanja odgovarajućih informacija o vrstama toplih napitaka koji se nude u restoranu • Vještine pripremanja različitih vrsta čaja i kafe • Vještine vezane za higijenu i sigurnost na radu 			
	2. Korištenje čistih šolja koje su u dobrom stanju, bez mrlja i oštećenja				
	3. Korištenje čistih čajnika ili džezvi od srebra ili nehrđajućeg čelika za posluživanje čaja ili kafe				
	4. Gostima dati mogućnost izbora da li će naručiti čaj ili kafu				
	5. Pitati gosta da li uz napitak želi mlijeko, slatko vrhnje, ili nešto drugo				
	6. Sipanje napitka tako da gost može naknadno dodati mlijeko ili slatko vrhnje				
	7. Pitati goste da li žele da im se šolja dopuni				
	8. Pitati goste da li žele promijeniti šolju				
16 Posluživanje alkoholnih pića	1. Objašnjavanje gostiju o vrstama alkoholnih pića koja se služe	<ul style="list-style-type: none"> • Rukovanje kartom pića • Rukovanje čašama • Sposobnost otvaranja različitih vrsta flaša i limenki (plutani čep, čep ojačan žicom) • Posluživanje različitih vrsta alkoholnih pića • Rukovanje konobarskim salvetama (hangla) za 			
	2. Pomoć gostima da izaberu piće				
	3. Utvrđivanje domaćina				
	4. Utvrđivanje želja i zahtjeva gostiju				
	5. Odabir odgovarajućih čaša				
	6. Donošenje dodatnih čistih čaša, po potrebi				
	7. Mjerenje i sipanje alkoholnih pića				
	8. Imenovanje i poznavanje aperitiva, digestiva				

	i likera	posluživanje			
	9. Informisanje gostiju o vremenu zatvaranja bara, sat vremena unaprijed, po potrebi				
	10. Goste usluživati ljubazno, strpljivo i sa osmjehom				
17 Postavljanje poslužavnika, odnosno kolica za posluživanje u sobi (ako je primjenjivo)	1. Postarati se da uglovi poslužavnika, odnosno postolje kolica nije masno i prljavo.	<ul style="list-style-type: none"> • Spremnost kolica za posluživanje prije postavljanja (održavanje, higijena...poliranje). • Zadržavanje načina serviranja na kolicima za posluživanje • Vještine vezane za sigurnost • Vještine rukovanja priborom 			
	2. Provjeriti da li kondimenti/začini, hrana i piće odgovaraju narudžbi i da li su u dobrom stanju				
	3. Ne služiti hranu na hladnom, niti prljavom posuđu				
18 Dostava narudžbe u sobu (ako je primjenjivo)	1. Pokriti svu otvorenu hranu salvetom radi sigurnosti i higijene	<ul style="list-style-type: none"> • Primjena procesa posluživanja hrane i pića • Vještine naplaćivanja usluge • Vještine komunikacije 			
	2. Postarati se da se da hrana do sobe stigne na vrijeme				
	3. Ući u sobu u skladu sa standardima (standardni operativni postupak)				
	4. Ponuditi da se razmaknu zavjese ako je jutro				
	5. Ponuditi da se gostu pripremi i naspe kafa, čaj, piće				
	6. Pitati gosta gdje staviti poslužavnik/kolica za posluživanje				
	7. Pitati gosta za vrijeme preuzimanja poslužavnik/kolica iz sobe; ponudit mu mogućnost naknadnog javljanja da je poslužavnik/kolica spreman za preuzimanje				
	8. Poželjeti gostu prijatno jelo, i diskrento izaći iz sobe pri tome tiho zatvarajući vrata				

	za sobom				
	9. Ljubazno od gosta zatražiti da potpiše račun				
	10. Vratiti račun osobi koja je primila narudžbu kako bi je mogla dalje obraditi				
19 Iznošenje poslužavnika/ kolica za posluživanje iz sobe (ako je primjenjivo)	1. Znati vrijeme u koje iznijeti poslužavnik/kolica za posluživanje iz sobe	<ul style="list-style-type: none"> • Iznošenje poslužavnika ili kolica za posluživanja bez uznemiravanja gosta • Brzina pružanja usluge • Vještine diskretnog ulaska u sobu 			
	2. Slijediti isti postupak ulaska u sobu (u skladu sa standardnim operativnim postupkom)				
	3. Nakon što gost otvori vrata obavijestiti ga o namjeri da se iznese poslužavnik, odnosno kolica za posluživanje				
	4. Staviti sav pribor na poslužavnik/kolica za posluživanje i zatražiti povratne informacije od gosta				
	5. Diskretno izaći iz sobe i pri tome gostu poželjeti ugodan dan ili laku noć				
20 Primanje narudžbi za posluživanje u sobi (ako je primjenjivo)	1. Primanje narudžbi putem telefona	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine pristojnog obraćanja i komunikacije preko telefona • Vještine prodaje i stimuliranja povećanja prodaje • Nadgledanje vještina podređenih • Delegiranje zadataka 			
	2. Evidentiranje narudžbe i vremena isporuke				
	3. Davanje narudžbe konobaru koji poslužuje u sobama				
	4. Davanje narudžbe glavnom kuharu/kuhinji zaduženom za posluživanje u sobu				
	5. Provjeravanje konobarevog razumijevanja narudžbe i postupka				
	6. Praćenje da narudžba bude isporučena gostu u sobu				
	7. Provjeravanje zadovoljstva gosta u roku od 30 minuta od narudžbe				

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

Potrebno znanje na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou 2

Potrebno znanje na poslovima proizvodnje hrane	Primjeri/podzadaci	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Odnosi s gostima	• Osnove engleskog jezika; gramatika i sintaksa			
	• Osnovni izrazi na dva ili tri jezika			
	• Odnosi s gostima			
	• Tehnike pružanja usluga			
	• Razumijevanje smjernica za primanje usmenih, ručnih ili pisanih narudžbi			
	• Razumijevanje smjernica za primanje elektronskih narudžbi			
	• Profesionalni pristup klijentima i rješavanje pritužbi			
Higijena i sigurnost	• Higijenske i sigurnosne prakse primjenjive u restoranima			
	• Politika i postupak u slučaju požara ili druge opasnosti			
	• Hitne mjere predostrožnosti			
	• Mjesta, vrste i način korištenja aparata za gašenje požara			
	• Mjesto na kome se nalazi hitna služba			
Proizvodi i usluge	• Planiranje organizacije stolova i pratećih sredstava u restoranu			
	• Promocije hrane i pića			
	• Korištenje niza sredstava za posluživanje hrane i pića			
	• Stavke na jelovniku, jela, recepti i posebne prehrambene navike			
	• Poznavanje stavki i vina na jelovniku restorana			
	• Poznavanje kuharskih postupaka i vremena potrebnog za pripremu i posluživanje			
	• Pridržavanje odgovarajućih standarda primanja narudžbi			
	• Dostavljanje računa za narudžbu			

• Međunarodna hotelska terminologija u oblasti hrane i pića			
• Izgled i tehnike različitih načina postavljanja švedskog stola/bifea			
• Pribor potreban za postavljanje švedskog stola/bifea			
• Serviranje jela			
• Vrste dekoracije za švedski sto/bife			
• Poznavanje sastojaka svih jela postavljenih na švedskom stolu/bifeu			
• Tehnike serviranja švedskog stola/bifea			
• Metode aranžiranja i izlaganja jela			
• Sistemi radnih postupaka na bife pultu			
• Način izlaganja hrane i kontrola temperature			
• Načini prepoznavanja svježe, odnosno ustajale hrane			
• Karakteristike, sastojci i vrijeme pripreme različitih jela			
• Prilozi uz jela			
• Načini služenja bezalkoholnih pića			
• Karakteristike različitih bezalkoholnih pića			
• Poznavanje svih naziva i sastojaka, načina pripreme i posluživanja svih alkoholnih i bezalkoholnih pića koja se nalaze u ponudi			
• Predlaganje alkoholnih pića za različite svrhe			
• Predlaganje odgovarajućih mješavina pića i priloga/ukrasa			
• Korištenje odgovarajućeg pribora za jelo prilikom serviranja hrane			
• Vrste i načini posluživanja hrane (na tanjiru/ švedski sto)			
• Nazivi i vrste alkoholnih pića			
• Kvalitet i karakteristike alkoholnih pića			
• Zakonski uslovi u pogledu alkoholnih pića			
• Tačno mjerenje različitih alkoholnih pića			

	<ul style="list-style-type: none"> • Temperatura serviranja različitih vrsta alkoholnih pića 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje svih vrsta i okusa čajeva koji se služe u restoranu 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Razumijevanje i poznavanje svih vrsta i okusa kafa koje se služe u restoranu 			
Oprema i sadržaji	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajuća logika rasporeda pribora za jelo, posuđa i čaša za posluživanje doručka, ručka, večere i posluživanje u sobi 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Stavke na jelovniku sadrže informacije sastojaka i priloga za doručak, ručak i večeru i jelovnici, jela za posluživanje u sobi 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Ispravno postavljanje okruglih i četvrtastih stolova za posluživanje doručka, ručka i večere 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Plan stolova za 2, 4, 6, 10 osoba 			
	<ul style="list-style-type: none"> • „Tok usluge“ prema standardu ili posebnom zahtjevu gosta 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajući zakonski propisi u vezi usmenih ili/i elektronskih narudžbi 			

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

Obaveze na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou 2

	Primjeri	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Obaveze na poslovima proizvodnje hrane	• Profesionalni odnos prema gostima (verbalni i neverbalni)			
	• Profesionalan izgled, smisao za odjevanje i uniformu (dotjerivanje i higijena)			
	• Motiviranost na radnom mjestu			
	• Posjedovanje profesionalnog integriteta			
	• Primjena profesionalnog/ kritičkog razmišljanja			
	• Posjedovanje dobrih tehnika komunikacije			
	• Profesionalizam u svim aspektima rada			
	• Primjena dobrog upravljanja vremenom u svim aspektima rada			
	• Poštenje i integritet u svim aspektima posla			
	• Dobar karakter i samopouzdanje			
	• Obraćanje pažnje na detalje i preciznost pri radu			
• 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.

Profili radnih mjesta na poslovima posluživanja hrane i pića

Sektor	Hoteli i restorani	
Nazivi radnih mjesta po nivou	Naziv radnog mjesta	Nivo (od nivoa 1 do nivoa 4)
	▪ F&B menadžer/ica; šef/ica odjela	4
	▪ Šef/ica sale; glavni konobar/ica	3
	▪ Konobar/ica	2
	▪ Pomoćno osoblje; pripravnik/pripravnica	1

<p>Obim posla na nivoima 2 i 3</p>	<p>Uposlenici na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou 2 i 3 će izvršavati poslove kao što su sljedeći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Na stolove postaviti čist stolnjak ili podmetače, pribor za jelo, posuđe i čaše • Primiti narudžbe gostiju i prosljediti ih osoblju u kuhinji ili osoblju koje radi za šankom • Poslužiti hranu i piće u skladu sa standardima • Obračunati iznos usluge na računu i račun dati gostu, koristeći se tehnologijom za plaćanje, gdje je to primjenjivo • Primiti uplaćeni iznos: gotovina ili kreditne kartice i obraditi plaćanje troškova • Počistiti stolove, posuđe i pribor za jelo odnijeti u kuhinju • Primiti rezervacije stolova za restoran • Dočekati goste, odvesti ih do njihovog stola i dati im jelovnik • Obavijestiti goste o delikatesama na jelovniku i pićima, kao i o kombinacijama hrane i pića • Gostima promovirati lokalne događaje i atrakcije • Biti profesionalan član tima • Riješiti pritužbe i primijeniti rješenja • Provjeriti zadovoljstvo gostiju • Voditi tim na profesionalan način • U svim aspektima posla primjenjivati vještine profesionalne komunikacije
---	---

<p>Obim posla na nivou 1</p>	<p>Kompetencije nivoa 1 za osobe na obuci: Osoba na nivou 1 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:</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="text-align: center;">Zadaci</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Očistiti opremu u restoranu</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Pripremiti radne površine - Mise-en-place: pripremiti stolove za posluživanje</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Adekvatno složiti i pripremiti salvete</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Očistiti stolove</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Uzeti i odnijeti hranu sa mjesta pripreme</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">✓</td> <td>Uzeti i odnijeti pića iz ostave</td> </tr> </tbody> </table>	Zadaci		✓	Očistiti opremu u restoranu	✓	Pripremiti radne površine - Mise-en-place: pripremiti stolove za posluživanje	✓	Adekvatno složiti i pripremiti salvete	✓	Očistiti stolove	✓	Uzeti i odnijeti hranu sa mjesta pripreme	✓	Uzeti i odnijeti pića iz ostave
Zadaci															
✓	Očistiti opremu u restoranu														
✓	Pripremiti radne površine - Mise-en-place: pripremiti stolove za posluživanje														
✓	Adekvatno složiti i pripremiti salvete														
✓	Očistiti stolove														
✓	Uzeti i odnijeti hranu sa mjesta pripreme														
✓	Uzeti i odnijeti pića iz ostave														

✓	Primjenjivati tehnike odjevanja i lične higijene
✓	Raditi sa kolegama na poboljšanju usluge
✓	Provoditi preventivne mjere radi sprječavanja požara i obezbjeđivanja sigurnosti
✓	Pripremati materijale i opremu za postavljanje stola

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.

Uposlenici, odnosno pripravnici koje dolaze direktno u sektor ugostiteljstva moraju imati minimalni niz kompetencija i moraju predložiti dovoljno dokaza kojima pokazuju da su sposobni da napreduju do nivoa 2 u okviru programa obuke, kao i da postignu dati nivo kompetencije.