

PORTFOLIO KOMPETENCIJA : POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA

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 posluživanja hrane i pića na nivou 3

Profesionalni zadaci:	
<i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za kvalifikovane radnike (nivo 3)</i>	
Zadaci	
1.	Primanje narudžbi vina
2.	Posluživanje naručenih crvenih vina
3.	Posluživanje naručenih bijelih vina
4.	Primanje narudžbi i posluživanje cigareta i cigara
5.	Izgradnja odnosa s gostima
6.	Rješavanje pritužbi
7.	Primanje rezervacija
8.	Provjera pripremljenosti restorana prije otvaranja
9.	Obrada elektronskih računa gostiju
10.	Korištenje kreditne kartice kao jedan od način plaćanja
11.	Zatvaranje restorana nakon završetka rada sa gostima
12.	Poduzimanje radnji u hitnim slučajevima/slučajevima opasnosti po goste i uposlenike
13.	Organizacija i vođenje tima uposlenika
14.	Komunikacija u vođenju tima
15.	Dodjeljivanje zadataka i podzadataka članovima tima na dužnosti
16.	Provođenje obuke na radnom mjestu sa odobrenim trenerom odjela

Kompetencije za radno mjesto: šef/ica sale; glavni konobar/ica

Zadaci	Podzadaci/primjeri	Potrebne vještine	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum stečene kompetencije
1 Primanje narudžbi	1. Predstaviti vinsku kartu	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine prodaje i povećanja prodaje • Opisivanje karakteristika vina • Vještine opažanja 			
	2. Objasniti vina na vinskoj karti				
	3. Pomoći gostima da odaberu				
	4. Obavijestiti goste o raspoloživosti i detaljima vina				
2 Posluživanje naručenih crvenih vina	1. Postaviti bocu crvenog vina u posudu	<ul style="list-style-type: none"> • Otvaranje boce vina • Korištenje vinskih čaša • Vještine posluživanja vina 			
	2. Pokazati bocu i etiketu gostu				
	3. Pobriniti se da su na sto postavljene odgovarajuće čaše za vino				
	4. Dopunjavati čašu gostu tokom jela, ako je potrebno				
	5. Sipati vino u skladu sa postupcima i standardima objekta				
	6. Skloniti prazne čaše, po potrebi				
3 Posluživanje naručenih bijelih vina	1. Postaviti bijelo vino u posudu sa ledom	<ul style="list-style-type: none"> • Otvaranje boce vina • Korištenje vinskih čaša 			
	2. Pokazati etiketu gostu				
	3. Koristiti odgovarajuće čaše za vino				
	4. Sipati vino u skladu sa postupcima i standardima objekta				
	5. Skloniti prazne čaše, po potrebi				
4 Primanje narudžbi i	1. Primiti narudžbe cigara i cigareta	<ul style="list-style-type: none"> • Cigare i cigarete dostupne u objektu 			
	2. Naručiti cigare i cigarete				
	3. Otvoriti kutiju cigara i cigareta				

posluživanje naručenih cigareta i cigara (ako je primjenjivo)	4. Postaviti cigare i cigarete, šibice i opremu na pladanj i srebrni poslužavnik	<ul style="list-style-type: none"> • Rukovanje cigarama i cigaretama • Posluživanje cigara i cigareta • Korištenje rezača za cigare i šibica • Donošenje pepeljare gostu 			
	5. Ponuditi cigare i cigarete iz odgovarajućih kutija i pakovanja				
	6. Održavati opremu za posluživanje cigara i cigareta				
	7. Donijeti gostu pepeljaru				
5 Upravljanje odnosima s gostima	1. Pozdraviti gosta imenom i titulom (ako je poznata)	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje verbalne i neverbalne komunikacije u skladu s najvišim standardima u svakom trenutku • Rješavanje pritužbe prema politici firme • Odgovoriti na različite potrebe gostiju i primjenjivati politiku firme • Tehnike rješavanja pritužbi 			
	2. Odmah utvrditi potrebe i zahtjeve gostiju				
	3. Smjestiti goste za odgovarajući sto				
	4. Provjeriti rezervacije i odgovoriti na posebne zahtjeve gostiju				
	5. Prepoznati goste sa posebnim potrebama i invaliditetom				
	6. Prepoznati odlazak gostiju				
	7. Baviti se upitima gostiju u skladu sa standardima				
	8. Ako je potrebno, gostima pokazati prostorije restorana				
	9. Pomoći neodlučnim gostima s njihovim zahtjevima i preporučiti opcije, kada je to potrebno				
	10. U svakom trenutku promovirati proizvode i usluge objekta i potaći goste da ponovo dođu u restoran				
	11. Napraviti bazu podataka s informacijama o gostima (broj telefona, email) koja će se koristiti za posebne promocije i marketing				

	12. Zamoliti goste za povratne informacije				
	13. Pri odlasku iz restorana provjeriti utiske gostiju				
	14. Pomoći gostima s kaputima i kišobranima				
6 Rješavanje pritužbi	1. Pritužbe gostiju se rješavaju odmah i na što efikasniji način	<ul style="list-style-type: none"> • Slušanje • Komunikacija • Pregovaranje • Rješavanje problema 			
	2. Osoblje restorana pokazuje istinsku zabrinutost i pažnju dok slušaju probleme gostiju				
	3. Uslužno osoblje pruža gostu potencijalna rješenja za dati problem				
	4. Uslužno osoblje provjerava da li gost prihvata predloženo rješenje				
	5. Ako je problem takav da zahtjeva pažnju višeg menadžera, uslužno osoblje objašnjava gostu korake koji će se poduzeti				
	6. Svi zahtjevi dogovoreni s gostom se poduzimaju brzo i efikasno				
	7. Gost se stalno obavještava i ne ostavlja se da neopravdano čeka				
	8. Provjerava se da li je gost zadovoljan poduzetom procedurom i još jednom mu se zahvaljuje što je skrenuo pažnju uslužnom osoblju na dati problem				
7 Primanje i evidentiranje rezervacija stolova	1. Primiti, prihvatiti ili odbiti rezervaciju (telefonski poziv, email ili internet stranica)	<ul style="list-style-type: none"> • Verbalna i pismena komunikacija uz korištenje tehnologije gdje je to potrebno • Raspoređivanje rezervacija prema planu postavljenih stolova 			
	2. Rješavanje upita				
	3. Obavještavanje o željama gostiju				
	4. Unošenje rezervacija				
	5. Ispisivanje kartica o rezervacijama				
	6. Postavljanje kartica s rezervacijama na stolove				

	7. Informisanje odgovarajućeg odjela	<ul style="list-style-type: none"> • Bonton razgovora putem telefona • Vještine komunikacije • Vještine rada na računaru 			
	8. Kratko informisanje uslužnog osoblja				
	9. Priprema posebnih stolova, po potrebi				
	10. Evidentiranje posebnih zahtjeva u vezi hrane i pića i obavještanje glavnog kuhara i menadžera restorana				
8 Provjera pripremljenosti restorana prije otvaranja	1. Provjera rezervacija stolova	<ul style="list-style-type: none"> • Pravljenje plana rasporeda stolova • Organizacija vremena • Vještine komunikacije 			
	2. Priprema plana za posebne goste				
	3. Voditi računa da je su svi članovi osoblja na dužnosti kako je i prijavljeno, kao i da su u odgovarajućoj uniformi				
	4. Provjeriti da je oprema u skladu sa standardima i provjeriti raspored stolova u restoranu				
	5. Organizovati adekvatan raspored stolova				
	6. Isplanirati koje stolove poslužuje koji konobari				
	7. Provjeriti organizaciju stolova u skladu sa standardom				
	8. Provjeriti radne površine i stolove za posluživanje				
	9. Održati kratak informativni sastanak s osobljem i objasniti jelovnik				
	10. Provjeriti da se sve dužnosti izvršavaju prema datim upustvima				
	11. Prije upotrebe provjeriti očuvanost opreme u restoranu				
9 Elektronska obrada računa gostiju	1. Obračunati račun	<ul style="list-style-type: none"> • Korištenje cjenovnika • Rukovanje kreditnim karticama 			
	2. Primiti novčani tok od odjela računovodstva				
	3. Ubaciti račun u mašinu				
	4. Analizirati troškove				

	5. Dodati dodatne troškove	<ul style="list-style-type: none"> • Rukovanje registrom blagajne • Utvrđivanje prihvatljivih sredstava plaćanja • Praćenje blagajničke funkcije objekta • Vještine rada na računaru • Vještine rada sa uređajem za računanje 			
	6. Napraviti zbirni iznos				
	7. Dati račun gostu				
	8. Primiti gotovinu, potpisan vaučer ili kreditne kartice				
	9. Rukovati aparatima namjenjenim za gotovinu ili kreditne kartice				
	10. Vratiti kusur				
	11. Provjeriti aparat za plaćanje kreditnom karticom prije početka dužnosti, papir i mogućnost štampanja				
10 Korištenje aparata za plaćanje kreditnom karticom	1. Donijeti aparat za sto gosta u slučaju plaćanja karticom	<ul style="list-style-type: none"> • Sposobnost rukovanja aparatima za plaćanje karticama • Dobra komunikacija i interakcija sa nosiocem kartice (gostom) • Praćenje blagajničke funkcije objekta 			
	2. Obavijestiti gosta o odobrenim karticama koje objekat prihvata				
	3. Unijeti tačan iznos sa računa				
	4. Zamoliti gosta da unese kod uz potpuno poštivanje privatnosti				
	5. Spremiti jelovnike i vinske karte				
11 Zatvaranje restorana koje obavlja glavni konobar, odnosno konobar koji vodi tim	1. Spremiti cvijeće i dekoracije na stolovima	<ul style="list-style-type: none"> • Rukovanje i nošenje opreme • Vještine komunikacije • Vještine opažanja 			
	2. Posložiti i spremiti opremu				
	3. Zatvoriti prozore i vrata				
	4. Isključiti plin i električnu struju				
	5. Zatvoriti dotoke vode, isključiti grijanje, klimu				
	6. Provjeriti da nema opasnosti				
	7. Utvrditi, označiti, odložiti i evidentirati izgublenu imovinu pronađenu u restoranu (prema politici izgubljeno-nađeno)				

	8. Sakupiti izdate i primljene račune i zvesti ih u skladu sa smjericama dobijem od odjela računovodstva, potpisati i odobriti, te predati noćnom upravitelju ili blagajniku na dužnosti				
	9. Zaključati restoran				
	10. Ključeve predati obezbjeđenju ili menadžeru na dužnosti				
	11. Rješavati situacije iznenadne bolesti				
12 Poduzimanje radnji u hitnim slučajevima/slučajevima opasnosti po goste i uposlenike	1. Rješavati situacije nezgoda gostiju	<ul style="list-style-type: none"> • Praćenje procedura i odgovarajuće izvještavanje • Prepoznavanje situacija koje predstavljaju opasnost od požara i njeno rješavanje • Korištenje vatrogasne opreme • Vještine kontrolisanja dotoka gasa, električne energije i vode • Adekvatno korištenje aparata za gašenje požara • Rukovanje alarmnim uređajem • Primjena vještina za pružanje prve pomoći 			
	2. Rješavati situacije kada se oglase protupožarni alarmi				
	3. Prijaviti hitne slučajeve				
	4. Pozvati policiju, vatrogasce, bolnicu				
	5. Poduzeti mjere predostrožnosti				
	6. Ugasiti električnu energiju i plin				
	7. Podići uzbunu				
	8. Koristiti aparat za gašenje požara				
	9. Ograničiti/označiti područje zahvaćeno požarom				
	10. Evakuisati zgradu po primanju obavještenja od menadžera i prema sigurnosnim procedurama				
	11. Evakuisati restoran u hitnim slučajevima i na odgovarajući način organizirati goste				

	12. Odrediti posao drugim članovima osoblja	<ul style="list-style-type: none"> • Održavanje prohodnosti ključnih mjesta i izlaza 			
13 Organizacija i vođenje tima uposlenika	1. Organizovati zadatke za uslužno osoblje	<ul style="list-style-type: none"> • Liderstvo • Vještine nadzora • Sposobnost dobrog rada sa timom • Motivacijske vještine • Planiranje obima posla • Vještine komunikacije 			
	2. Efikasno i adekvatno obavještavati o posebnim zadacima, stavkama na jelovniku i zadacima tokom posluživanja				
	3. Provjeravati standarde i organizaciju rada				
	4. Voditi računa da svi uposlenici dobro razumiju standardne operativne procedure				
	5. Redovno provjeravati da je rad osoblja uspješan i efikasan bez neočekivanih poteškoća/problema				
	6. Ispravljati i trenirati uposlenike kako bi se održala dosljednost i profesionalnost pri pružanju usluga baziranih na standardima				
	7. Obezbjediti pozitivan i profesionalan radni prostor u restoranu				
	8. Obezbjediti da svi članovi tima imaju kompetencije neophodne za obavljanje poslova				
	9. Objasniti zaduženja vezana za rad smjene				
14 Vođenje tima i komunikacija u timu	1. Obavijestiti članove tima šta je očekivano od njih	<ul style="list-style-type: none"> • Sposobnost vođenja kratkog informativnog sastanka nakon smjene • Vještine slušanja • Sposobnost rada sa ljudima iz različitih zemalja i različitih lokalnih kultura 			
	2. Obavijestiti pojedince i tim o glavnim dužnostima				
	3. Poticati profesionalizam, kreativnost i inovacije kod svih članova tima u kuhinji				
	4. Poticati tim u restoranu da rado iznose ideje za poboljšanje i unaprjeđenje kako usluge tako i radnog okruženja				
	5. Pokazati poštovanje prema mišljenjima i informacijama dobjenim od članova tima				

	6. Raspodijeliti obim posla u skladu sa kompetencijama, starosnoj dobi i iskustvom članova tima	<ul style="list-style-type: none"> • Postupati sa članovima tima pravedno i sa integritetom • Sa timom dijeliti ideje u vezi svih potencijalnih poboljšanja • Vještine komunikacije 			
15 Dodjeljivanje zadataka i podzadataka članovima tima na dužnosti	1. Napraviti akcioni plan i tako se postarati da članovi tima efikasnije ispunjavanju svoje ciljeve i svrhe	<ul style="list-style-type: none"> • Voditi raspored dužnosti tima • Dodjeljivati zadatke i podzadatke tako da odgovaraju kompetencijama članova tima 			
	2. Obezbjediti sistem praćenja vremena				
	3. Mjeriti učinak rada članova tima u pogledu dodjeljenih zadataka i podzadataka				
	4. Utvrditi potrebu tima za obukom				
16 Obuka na radnom mjestu zajedno sa odobrenim trenerom odjela	1. Trenirati i biti mentor članovima tima kojima su potrebna nova znanja i vještine	<ul style="list-style-type: none"> • Vještine izvođenja i razvoja obuke • Praćenje rezultata rada u odnosu na standardne operative procedure • Vještine ocjenjivanja rezultata rada • Vještine komunikacije • Praćenje portfolija kompetencija za radno mjesto uposlenika 			
	2. Izvršavati ocjenjivanje rezultata rada kolega, davati smjernice, trenirati i savjetovati članove tima				
	3.				

POTPIS DJELATNIKA _____ POTPIS TRENERA _____ POTPIS KOORDINATORA _____

Potrebno znanje na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou 3

Potrebno znanje na poslovima proizvodnje hrane	Primjeri/podzadaci	Kompetencija ranije stečena (DA/NE)	Datum obuke	Datum kada je kompetencija stečena
Odnosi s gostima	• Koncept marketinga i prodaje			
	• Pratiti očekivanja gostiju: gosti sa posebnim potrebama, redovni gosti, povremeni gosti, turisti, stariji gosti i djeca			
	• Tehnike u pružanju izvrsnosnih usluga			
	• Kako pratiti zadovoljstvo gostiju			
	• Kako pristupiti podacima/istorijatu gostiju u bazi podataka radi pomoći u prepoznavanju potreba gostiju			
	• Telefonska komunikacija, bonton i rezervacije			
	• Politika rezervisanja i otkazivanja rezervacije stolova u restoranu			
	• Izvrsnost u usluživanju gostiju			
	• Komunikacija sa stranim gostima			
Higijena i sigurnost	• Rješavanje pritužbi u skladu sa standardima			
	• Standardi sigurnosti i higijene			
	• Postupci zaštite i sigurnosti			
	• Politike i postupci u slučaju požara i drugih opasnosti			
	• Hitne mjere predostrožnosti			
Proizvodi i usluge	• Mjesta, vrste i korištenje aparata za gašenje požara			
	• Mjesto gdje se nalaze hitne službe			
	• Planiranje organizacije stolova i pratećih sredstava u restoranu			
Proizvodi i usluge	• Promocije hrane i pića			
	• Korištenje niza sredstava za posluživanje hrane i pića			

	<ul style="list-style-type: none"> • Stavke na jelovniku, jela, recepti i posebne prehrambene navike 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje stavki i vina na jelovniku restorana 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje kuharskih postupaka i vremena potrebnog za pripremu i posluživanje 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Skladištenje i izlaganje kvarljive robe 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Osnovne vrste vina 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Kvalitet i karakteristike različitih vina 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajuća vina uz određena jela 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Osnovna terminologija vezana za vina 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Karakteristike različitih cigara i cigareta 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Razumijevanje vrsta, predstavljanja i posluživanja cigara 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Metode odlaganja pribora za jelo, staklenih čaša i opreme 			
Tehnologija, sistemi i proizvodi	<ul style="list-style-type: none"> • Poznavanje tehnologije vezane za rukovanje gotovinom 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Postupci rezervacija 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Različite vrste aparature za plaćanje kreditnim karticama 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Lokalna i strane valute 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Odgovarajući propisi za elektronsko izdavanje računa 			
Vođenje tima	<ul style="list-style-type: none"> • Tehnike vođenja tima 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Komunikacija i motivacija tima 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Najbolje tehnike obuke na radnom mjestu 			
	<ul style="list-style-type: none"> • Moderni pristupi treniranju i mentorstvu za uposlenike na poslovima posluživanja hrane i pića 			

POTPIS DJELATNIKA _____ POTPIS TRENERA _____ POTPIS KOORDINATORA _____

Obaveze na poslovima posluživanja hrane i pića na nivou 3

	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 uniforma (dotjerivanje i higijena)			
	• Motiviranost na radnom mjestu			
	• Posjedovanje profesionalnog integriteta			
	• Primjena profesionalnog kritičkog opažanja			
	• Posjedovanje dobrih tehnika komunikacije			
	• Profesionalizam u svim aspektima rada			
	• Primjena kvalitetnog upravljanja vremenom u svim aspektima rada			
	• Pošteno izvršavanje obaveza u svim aspektima posla			
	• Dobar karakter i samopouzdanje			
	• Obraćanje pažnje na detalje i preciznost			
	• Biti kvalitetan vođa 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 za poslove 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/šefica odjela	4												
	▪ Šef/šefica sale; glavni konobar/ica	3												
	▪ Konobar/ica	2												
	▪ Pomoćno osoblje; pripravnik/pripravnica	1												
Obim posla na nivoima 2 i 3	<p>Uposlenici na poslovima posluživanja hrane i pića (nivo 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 proslijediti 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 													
Obim posla na nivou 1	<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> </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
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.