



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA

PROJEKT RAZVOJA ODRŽIVOG TURIZMA  
U BOSNI I HERCEGOVINI (TURIZAM)

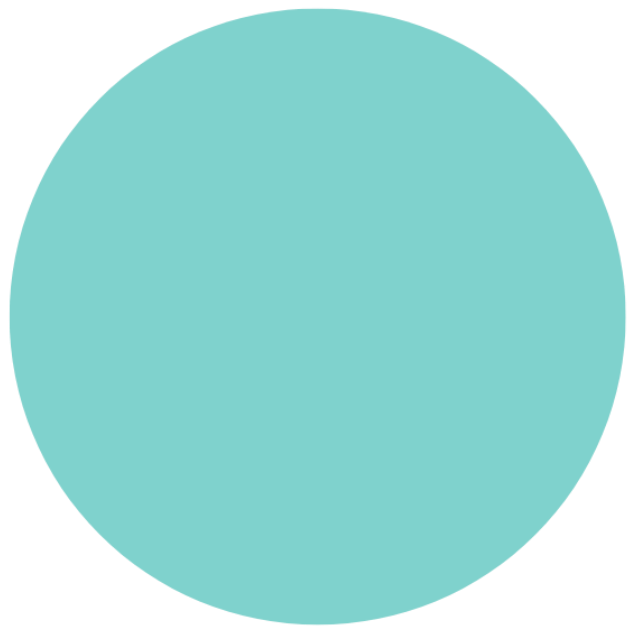
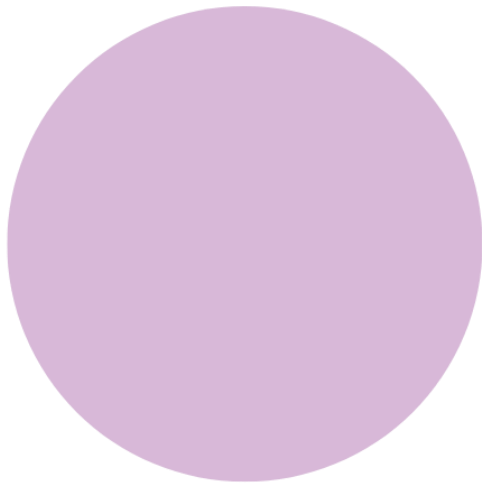


# Profesionalni standardi



**Profi**  
OBUKE NA RADNOM MJESTU

# DOMAĆINSTVO



## Profili radnih mjesta na poslovima domaćinstva

| Sektor                        | Hoteli i restorani   |                               |
|-------------------------------|--|-------------------------------|
| Nazivi radnih mjesta po nivou | Naziv radnog mjesta  | Nivoi (od nivoa 1 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                             |

## Profesionalne kompetencije za uposlenike koji rade na poslovima spremanja i čišćenja (odjel domaćinstva)

### • Nivo 1

| Profesionalna kompetencija:  |  |
|--|--|
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 1)</i> |  |
| Zadaci   |  |
| 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  |

### • Nivo 2

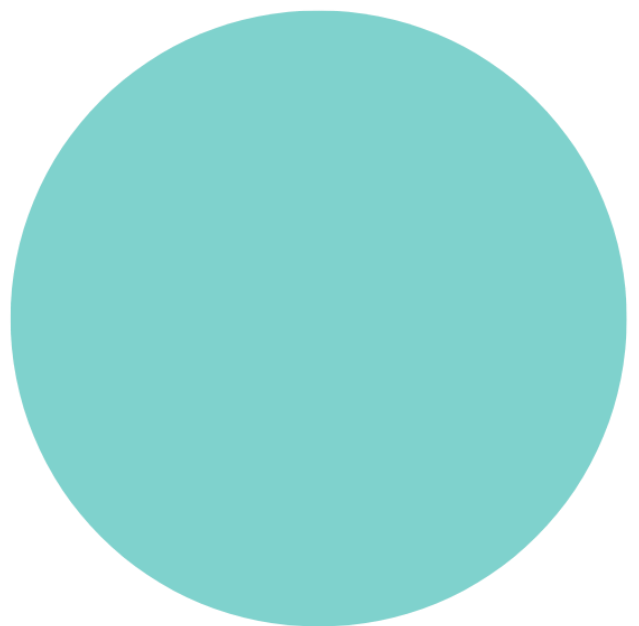
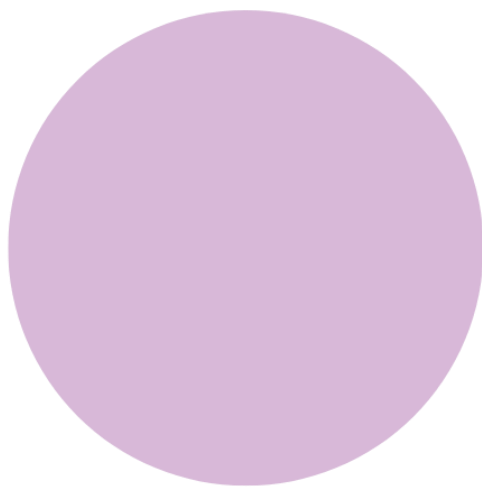
| Profesionalni zadaci:  |   |
|--|---|
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 2)</i> |   |
| Zadaci   |   |
| 1.   | Pripremanje zajedničkih prostorija i sala za sastanke i prijeme   |
| 2.   | Pripremanje sobe (u kojima borave gosti)  |
| 3.   | Na zahtjev ili po potrebi, premještanje gostiju u drugu sobu  |
| 4.   | Organizacija neophodnih popravki (održavanje soba)  |
| 5.   | Pravljenje cvjetnih i dekorativnih aranžmana / ako je to dio odgovornosti za spremanje i čišćenje u skladu sa hotelskim standardima |
| 6.   | Čišćenje i pranje toaleta   |
| 7.   | Čišćenje različitih podnih obloga/prostirki   |

|     |  |
|-----|--|
| 8.  | Brisanje prašine sa namještaja i postavljanje namještaja pridržavajući se standarda  |
| 9.  | Usisavanje soba, draperija i tapaciranog namještaja  |
| 10. | Čišćenje pepeljara i kanti za otpatke  |
| 11. | Razvrstavanje, brojanje, označavanje, provjera i slaganje posteljine   |
| 12. | Čišćenje, dezinfekcija i poliranje toaletne opreme i pribora i zamjena peškira, sapuna i drugih toaletnih potrepština      |
| 13. | Čišćenje i pospremanje spremišta i hotelskih kolica namjenjenih za upotrebe osoblja tokom procesa čišćenja i/ili spremanja |
| 14. | Odlaganje i sakupljanje zaprljane posetljine i prekrivača sa kreveta   |
| 15. | Ispravno i sigurno rukovanje i korištenje opreme i/ili sredstava za čišćenje   |
| 16. | Odlaganje opreme i sredstava za čišćenje na odgovarajuća mjesta  |
| 17. | Poliranje površina u zajedničkim prostorijama i sobama   |
| 18. | Spremanje i pripremanje soba (praznih)   |
| 19. | Dopunjavanje zaliha za pripremu čaja i kafe u sobama   |
| 20. | Čišćenje kade, tuš kabine, umivaonika i ostalih površina u kupatilu  |
| 21. | Provjeravanje, održavanje i čišćenje električnih aparata u sobama i kupatilima   |
| 22. | Priprema sobe za spavanje (večernja usluga)  |
| 23. | Čišćenje hodnika   |

- **Nivo 3**

|  |  |
|--|--|
| <b>Profesionalni zadaci:</b>   |  |
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za kvalifikovane radnike (nivo 3)</i> |  |
| <b>Zadaci</b>  |  |
| 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 upotrebljene/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 spremanje 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                            |

# POSLUŽIVANJE HRANE I PIĆA



## Profili radnih mjesta za poslove posluživanja hrane i pića

| Sektor                        | Hoteli i restorani                        |                                 |
|-------------------------------|---|---------------------------------|
| Nazivi radnih mjesta po nivou | Naziv radnog mjesta                       | Nivo<br>(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                               |

### Profesionalne kompetencije za uposlenike koji rade na poslovima posluživanja hrane i pića (F&B odjel)

- **Nivo 1**

| <b>Profesionalna kompetencija:</b>   |  |
|--|--|
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 1)</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   |

- **Nivo 2**

| <b>Profesionalni zadaci:</b>   |   |
|--|---|
| <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*                         |

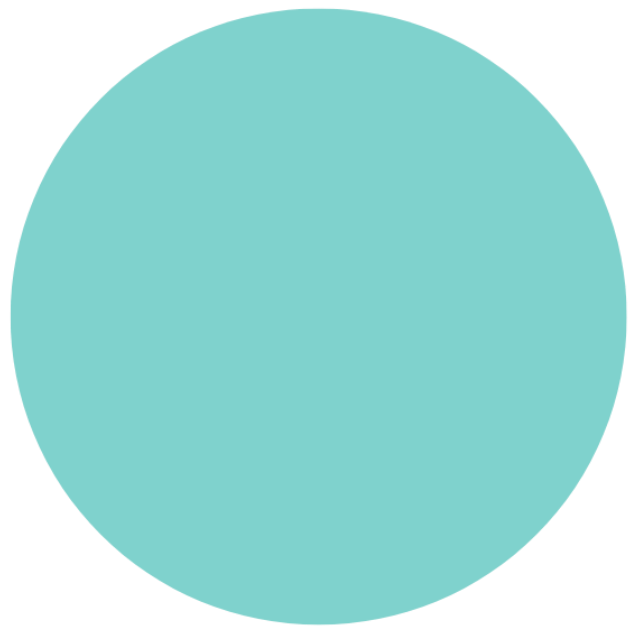
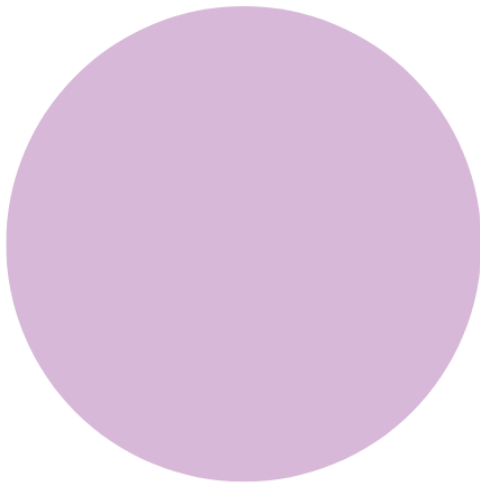
• **Nivo 3**

|  |   |
|--|---|
| <b>Profesionalni zadaci:</b>   |   |
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za kvalifikovane radnike (nivo 3)</i> |   |
| <b>Zadaci</b>  |   |
| 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                      |

---

\*Ako je primjenjivo

# KUHARSTVO





## Profili radnih mjesta na poslovima proizvodnje hrane

| Sektor                        | Hoteli i restorani                        |                                 |
|-------------------------------|---|---------------------------------|
| Nazivi radnih mjesta po nivou | Naziv radnog mjesta                       | Nivo<br>(od nivoa 1 do nivoa 4) |
|                               | ▪ Glavni kuhar/kuharica                   | 4                               |
|                               | ▪ Zamjenik glavnog kuhara/kuharice        | 4                               |
|                               | ▪ Kuhar/kuharica                          | 3                               |
|                               | ▪ Pomoćni kuhar/kuharica                  | 2                               |
|                               | ▪ Pomoćno osoblje; pripravnik/pripravnica | 1                               |

### Profesionalne kompetencije za uposlenike koji rade na poslovima proizvodnje hrane (odjel kuharstva)

- **Nivo 1**

| Profesionalna kompetencija:  |  |
|--|--|
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 1)</i> |  |
| Zadaci   |  |
| 1.   | Priprema salata                                  |
| 2.   | Priprema dresinga (preljeva) za salatu           |
| 3.   | Kuhanje i priprema jela sa rižom                 |
| 4.   | Kuhanje i priprema jela sa pastom                |
| 5.   | Provjera frižidera i prostorija za čuvanje hrane |
| 6.   | Priprema osnovnih jela od ribe, mesa i piletine  |
| 7.   | Priprema svježih voćnih salata                   |
| 8.   | Načini kuhanja i pripreme hrane                  |
| 9.   | Zdravlje, sigurnost i higijena na radnom mjestu  |
| 10.  | Osnovni načini pripreme hrane                    |

- **Nivo 2**

| Profesionalni zadaci:  |   |
|--|---|
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za polukvalifikovane radnike (nivo 2)</i> |   |
| Zadaci   |   |
| 1.   | Priprema salata   |
| 2.   | Priprema preliwa za salatu  |
| 3.   | Priprema riže   |
| 4.   | Priprema paste  |
| 5.   | Priprema toplih umaka   |
| 6.   | Priprema i ukrašavanje kanapea  |
| 7.   | Provjera hladnjaka i prostorija za čuvanje hrane                      |
| 8.   | Priprema osnovnih jela od ribe, mesa i piletine                       |
| 9.   | Priprema sastojaka za posluživanje toplog doručka                     |
| 10.  | Priprema bijelih umaka  |
| 11.  | Priprema poslužavnika za ukrašavanje začinskim biljem za posluživanje |

|     |  |
|-----|--|
| 12. | Priprema salata od svježeg voća              |
| 13. | Priprema i aranžiranje supa                  |
| 14. | Pomoć sa zaduženjima vezanim za popis zaliha |
| 15. | Provjera pouzdanosti dostave hrane           |

• **Nivo 3**

|  |   |
|--|---|
| <b>Profesionalni zadaci:</b>   |   |
| <i>Ukazuju na minimalan obim profesionalnih zadataka za kvalifikovane radnike (nivo 3)</i> |   |
| <b>Zadaci</b>  |   |
| 1.   | Posluživanje švedskog stola/bifea (doručak, ručak i večera)                                 |
| 2.   | Provjeravanje načina na koji je hrana izložena  |
| 3.   | Kontrola prehrambenog otpada  |
| 4.   | Postavljanje švedskog stola/bifea i dopunjavanje  |
| 5.   | Pripremanje i posluživanje za švedskim stolom/bifeom (posluživanje doručka, ručka i večere) |
| 6.   | Spremanje toplih i hladnih predjela   |
| 7.   | Priprema a la carte jela tokom posluživanja   |
| 8.   | Mariniranje i priprema mesa i povrća sa grila   |
| 9.   | Priprema i spremanje jela od ribe   |
| 10.  | Priprema i spremanje peradi   |
| 11.  | Priprema i spremanje crvenog i bijelog mesa   |
| 12.  | Dnevne predaje smjene kolegama u kuhinji  |
| 13.  | Prijavljivanje odstupanja od operativnih standarda  |
| 14.  | Primjena planiranja osnovnog jelovnika u kuhinji  |
| 15.  | Kuhinjska tehnologija i tehnologija za proizvodnju hrane                                    |
| 16.  | Primjena postupaka i sistema nabavke  |
| 17.  | Vršenje inventure prostorija za suho i vlažno skladištenje                                  |
| 18.  | Pravilno upravljanje isporukama   |
| 19.  | Naručivanje potrepština iz prodavnica   |
| 20.  | Pomagati i zamjenjivati glavnog kuhara  |
| 21.  | Organizacija i vođenje dodjeljenog dijela kuhinje   |
| 22.  | Poduzimanje radnji u hitnim slučajevima/slučajevima opasnosti po goste i uposlenike         |
| 23.  | Organizacija i vođenje tima uposlenika  |
| 24.  | Vođenje tima i komunikacija u timu  |
| 25.  | Dodjeljivanje zadataka i podzadataka članovima tima na dužnosti                             |
| 26.  | Obuka na radnom mjestu zajedno sa odobrenim trenerom odjela                                 |