

Дуални путеви обуке у стручном образовању и обуци Мапа за туризам и угоститељство

ДЕЛ 2.2 – РП2

стр . 1



Co-funded by the
European Union

ЕАСЕА – Еразмус+ изградња капацитета у стручном образовању и обуци, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Подршка Европске комисије за израду ове публикације не представља подршку садржају, који одражава само ставове аутора, и Комисија не може бити одговорна за било какву употребу информација садржаних у њој.



Индекс

I. ПУТЕВИ ДУАЛНЕ ОБУКЕ МАПИРАНИ У АЛБАНИЈИ	3
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ УЧЕЊА	3
II. ПУТЕВИ ДУАЛНЕ ОБУКЕ МАПИРАНИ НА КОСОВУ	51
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ УЧЕЊА	51
III. ПУТЕВИ ДУАЛНЕ ОБУКЕ МАПИРАНИ У МАКЕДОНИЈИ	91
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ УЧЕЊА	91

I. Пuteви дуалне обуке мапирани у Албанији

1. Мапирани курсеви учења

Назив курса/модула: Модул „Услуге ресторана“ (Област: Угоститељство - Туризам, Профил: Бар - Ресторан)
Шифра курса: M-13-1409-22
Курс води :
Преглед курса: Овај модул има за циљ да оспособи студенте да служе храну и пиће у хотелима, ресторанима и другим објектима, да припремају свечане активности и да професионално послужују у складу са врстом.
Трајање курса: укупно 188 сати
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен наставни профил на нивоу II квалификације хотелских и туристичких услуга, на програму „Угоститељство-туризам“.
Исходи учења:
1. Студент примењује методе услуживања хране у ресторану . Методе оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да постави сто према правилима; да разликује начине услуживања; да сачека госте у просторији; да прати госте са инвалидитетом до стола према правилима; да прати госте у друге просторије према правилима; да прати госте до стола према правилима; да примењује правила етике и комуникације са госте током услуживања; да предлаже аперитив госте; да понуди мени госте према правилима; да предлаже оброке госте према правилима; да тумачи мени госте према правилима; да прими поруџбину госте према правилима; да служи храну госте на савремен начин према правилима; да служи храну госте са клош капом; да служи храну госте са послужавницима (француски начин); да користи форлерже током услуживања према врсти хране и начину услуживања према правилима; да ставља храну на тањир госте према правилима; да служи храну са послужавника на тањир госте; служити супу и чорбу из чиније за супу на тањир муштерије; припремити геридон за сервирање према правилима; припремити јела муштерија са храном у геридон количима; применити правила естетике приликом презентације јела за сервирање муштерији; служити храну са геридон колича на сто муштерије; служити супу и чорбу са геридон колича на сто муштерије ; предлагати дигестиве муштеријама према правилима; прихватати и решавати жалбе муштерија према правилима; уклањати опрему са стола муштерија; достављати рачун муштерији према правилима; користити електронску опрему за плаћање са муштеријама према правилима; вршити плаћања са муштеријама према правилима и начинима плаћања; пратити муштерије према правилима; спроводити захтеве бриге о здрављу и безбедности муштерија током припреме и сервирања у ресторану; спроводити правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у ресторану. Методе процене: Посматрање са контролном листом.
2. Студент служи пића у ресторану. Методе оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да примењује правила етике и

комуникације са муштеријама током служења пића у ресторану; да понуди карту пића (листу) муштерији према правилу; да предложи комбинацију пића са храном муштеријама према правилу; да протумачи етикету вина према правилу; да провери припрему за сервирање белог вина муштерији према правилу; да одабере чашу за сервирање белог вина према поруџбини и врсти вина; да отвори боцу белог вина према правилу; да понуди бело вино на дегустацију муштерији према правилу; да послужи бело вино муштерији према правилу; да провери припрему за сервирање црвеног вина муштерији према правилу; да одабере чашу за сервирање црвеног вина према поруџбини и врсти вина; да отвори боцу црвеног вина према правилу; да понуди чеп црвеног вина на сензорну процену муштерији према правилу; да понуди црвено вино на дегустацију муштерији према правилу; да послужи црвено вино муштерији према правилу; Припремити алате и радно место за сервирање одлежалог црвеног вина купцу; одабрати чашу за сервирање одлежалог црвеног вина према поруџбини и врсти вина; представити боцу одлежалог црвеног вина директно из подрума купцима према правилу; отворити боцу одлежалог црвеног вина према правилима; понудити купцу чеп одлежалог црвеног вина на сензорну процену према правилу; декантирати одлежало црвено вино према правилу; сипати одлежало црвено вино у декантер према правилу; понудити купцу одлежало црвено вино из декантера на дегустацију према правилу; припремити чаше за сервирање одлежалог црвеног вина (авинер) према правилу; послужити купцу одлежало црвено вино према правилу; проверити припреме за сервирање пенушавог вина купцу; одабрати чашу за сервирање пенушавог вина купцу према поруџбини и врсти вина; отворити боцу пенушавог вина купцу према правилу и врсти пенушавог вина; послужити пенушаво вино купцу према правилу; одабрати чашу према врсти пива и поруџбини; служити пиво према врсти и поруџбини; прихватати жалбе и сугестије купаца за служење пића према правилима; понудити рачун купцима према правилима; вршити плаћања са купцима према правилима и начинима њиховог извршења; користити електронска средства за плаћање са купцима; испраћати купце према правилима; спроводити захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме и служења пића у ресторану; спроводити правила хигијене, заштите на раду и очувања животне средине у ресторану током служења пића; Методе процене: Посматрање са контролном листом.

3. Ученик служи храну и пиће у соби за госте.

Методе оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да прими поруџбину за услугу у соби госта према правилу; да провери припрему опреме за услугу у соби госта; да контролише припрему хране и пића према поруџбини госта за услугу у соби; да примењује правила за улазак у собу госта применом конвенционалних знакова; да примењује правила етике и комуникације са клијентима током услуге у соби госта; да служи храну и пиће колицима у соби према поруџбини госта; да служи храну и пиће послужавницима у соби према поруџбини госта; да служи пића према врсти и према поруџбини у соби госта; да да рачун на потпис госту у соби према правилу; да упутити госта о томе како да уклони колица из собе према правилима; да спроведе захтеве бриге о здрављу и безбедности клијената током припреме и служења хране и пића у соби госта; да спроводи правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припреме и услуживања у соби за госте; Методе процене: Посматрање са контролном листом.

4. Ученик припрема салу и служи на банкетима.

Методe оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да разликује главне врсте менија који се користе на банкетима; да чита банкет меније; да тумачи начине наручивања хране у банкет менију; да тумачи начине наручивања пића у банкет менију према правилу; да припреми оперативни план услуге на основу банкет менија; да тумачи образац за поруџбину банкета према правилу; да скицира модел распореда на основу врсте и менија банкета; да реализује уметничко скицирање сале; да састави листу за претходне припреме (mise en place) за сервирање хране на банкетима према менију. да састави листу за претходне припреме (mise en place) за сервирање пића на банкетима према менију. да израчуна према правилу количину потребне опреме према листу за поруџбине; да распореди столове на основу обрасца дефинисаног правилом; да провери постављање столњака према правилу; да контролише постављање порцелана на основу менија и модела дефинисаног према правилу; контролисати постављање прибора за јело на основу менија и модела дефинисаног према правилу; контролисати постављање чаша на основу менија и модела дефинисаног према правилу; контролисати постављање менажерија на основу менија и модела дефинисаног према правилу; контролисати постављање салвета на основу дефинисаног модела и према правилу; поставити декоративне додатке за банкете према правилу; проверити начин распореда столица према правилима; извршити завршну контролу на основу менија и модела дефинисаног правилом; примати госте за банкете према правилима; примењивати правила етике и комуникације са гостима током услуживања на банкету; служити аперитив на банкету према правилима; презентовати мени на банкету према правилу; поштовати команду за синхронизовано послуживање; служити остала пића према редоследу и врсти менија; (пиво, бело, црвено, пенушаво, одлежано вино) према правилу; служити прва јела на банкету према правилу; сакупљати прве тањире на банкету према правилу; служити главна јела (са месом или рибом) на банкету према правилима; служити сорбето између два главна јела према правилима; сакупљати главна јела на банкету према правилима; оријентисати помоћно особље за чишћење столова за сервирање следећег јела на банкетима према правилима; проверити уклањање менажерија са банкет стола према правилима; служити десерт на банкету према правилима; служити дигестиве клијентима на банкетима; служити кафу на банкету према правилима; испратити госте према правилима; проверити чишћење столова на банкетима према правилима; проверити распоред сале након завршетка банкета према правилима; проверити распоред бочних плоча; извршити инвентар основног материјала према правилима; одвојити отпад према врсти и према правилима; спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности клијената током припрема и услуживања на банкетима; спровести правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припрема за услуживање на банкетима. Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

5. Ученик припрема салу и служи на шведском столу.

Методe оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да разликује главне врсте менија који се користе за шведски сто; да чита мени шведског стола и садржај шанка; да скицира модел шведског стола према врсти делатности и садржају менија; да направи уметничку скицу сале за шведски сто; да провери припреме за шведски сто (распоред столова) према скицираном моделу; да припреми оперативни план услуге на основу менија за шведски сто; да припреми оперативни план за изградњу шведског стола на основу менија; да састави листу за претходне припреме (mise en place) за сервирање хране у шведском столу према

менију; да састави листу за претходне припреме (mise en place) за сервирање пића на шведском столу према менију; да тумачи према правилу листу наруџбина за шведски сто; да израчуна према правилу број потребног алата и опреме према листу наруџбина; да припреми витрине према дефинисаној листи њених компоненти; да постави носеће конструкције на бифе; поставити декоративне додатке на бифе према правилима; извршити завршну контролу постављања бифеа и витрина. извршити завршну контролу рада радних алата и опреме; проверити распоред стола клијената; применити правила етике и комуникације са муштеријама током послуживања на свечаном бифеу; поставити храну у бифе, на основу температуре услуге и врсте хране, према правилу; служити пића муштеријама током организације бифеа према правилима; применити правила коришћења говора тела током послуживања; помоћи муштеријама током послуживања хране на бифеу према правилима; обавестити кухињу о несташици хране у бифеу према правилу; заменити тањире храном у бифеу према правилу; вратити храну у кухињу на крају активности; извршити инвентар пића након завршетка активности; проверити организацију сале од стране помоћног особља, на крају бифеа према правилима; одвојити отпад према врсти и према правилу; да спроведе захтеве бриге о здрављу и безбедности клијената током припреме и услуживања у шведском столу; да примени правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме за услуживање на шведском столу. Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

6. Ученик служи на рецепцији пешке, унутар и ван ресторана (кетеринг).

Методe оцењивања: Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да припреми списак алата и опреме за услуживање према поруџбеници за пријем испред ресторана; да припреми услугу на пријемима пешке унутар и испред ресторана према правилу; да чека госте према правилима; да служи аперитив на пријемима са сталним радом према правилу; да служи пића на пријемима са сталним радом према правилу; да служи храну на пријемима са сталним радом према правилу; да служи десерт на пријемима са сталним радом према правилу; да служи кафу на пријемима пешке према правилу; да испрати госте према правилу; да провери чишћење радног алата и опреме након пријема; да провери чишћење столова у чекаоницама према правилима; да провери распоред сале за следеће активности према правилима; да изврши инвентуру пића на крају активности; да одвоји отпад према врсти; да спроведе захтеве бриге о здрављу и безбедности клијената током припреме и услуживања у чекаоницама; да примењују правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током услуге у чекаоницама. Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

7. Студент служи кафу на паузама, унутар и ван ресторана.

Методe оцењивања : Студент мора бити у стању да: носи униформу на радном месту; да поштује правила личне хигијене на радном месту; да преузме одговорност за додељени задатак (пространство услуге, број клијената, итд.); да припреми услугу током пауза за кафу унутар и ван ресторана у складу са правилима; да припреми радну опрему за паузе за кафу унутар и ван конференцијске сале у складу са правилима; да прими госте за услугу током пауза за кафу у складу са правилима; да послужи кафу из филтера у складу са правилима; да послужи кафу са млеком у складу са правилима; да послужи чај у складу са правилима; да послужи хладна пића на шведском столу у складу са правилима; да послужи пратеће оброке у складу са правилима; да етички и професионално комуницира са клијентима; да контролише сакупљање коришћене опреме у складу са правилима; да постави коришћену опрему у колица за услугу у складу са правилима; да помогне гостима током паузе за кафу

у складу са правилима; да одваја отпад према врсти; да спроводи захтеве за здравље и безбедност гостију током припреме и услуге током пауза за кафу; да спроводи правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током услуге током паузе за кафу; Инструменти за оцењивање: Посматрање са контролном листом.

Упутство за имплементацију модула. Овај модул треба обрађивати у реалним радним окружењима хотела, ресторана или других окружења где се служи храна и пиће, као и у окружењима где се одржавају приједи и банкети, али се препоручују и посете предузећима која нуде ову услугу. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација техника коришћења метода, алата и релевантне опреме за услуживање хране и пића. Студенти морају да се укључе у конкретне радне активности, прво под надзором, а затим самостално. Треба их подстицати да разговарају о активностима које обављају. Током евалуације студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постизање свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: За правилну имплементацију модула, неопходно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале: Прави ресторан или школски ресторан. Сет алата и опреме за ресторан. Сировине потребне према рецептима. Приручници, водичи, писани материјали, менији и картице за пиће као подршка питањима обрађеним у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: „Специјалне услуге пред муштеријом, у ресторану“
Шифра курса: М-13-429-2
Курс изводе : ВЕТ институције
Преглед курса: Практични модул који омогућава студентима да обављају посебне услуге у ресторану, у очима муштерије, примењујући правила става, понашања, комуникације и коришћења алата током ових услуга.
Трајање курса: укупно 85 сати
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију у угоститељству и туризму, ниво II KSHK (AQF - Албански оквир квалификација)
Исходи учења:
1. Студент користи и одржава опрему и алате за рад у посебним службама у очима купца.
Методје оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: користи и одржава опрему и алате за посебне припреме на очи клијента; да користи и одржава алате и опрему за филетирање на очи клијента; да користи и одржава алате и опрему за преливање и зачињавање салата; да примењује правила безбедности, хигијене и заштите животне средине током одржавања и чишћења опреме за услуживање у посебним припремама у ресторану.
Инструменти за процену: Усна питања и одговори; Посматрање са контролном листом.
2. Ученик припрема разне преливе за салату пред муштеријом .

Методe оцењивања. Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: понуди мени муштерији према правилима; прими поруџбину муштерије према правилима; припреми мизанплас за дресинг у очима муштерије; припреми радно место за припрему дресинга према рецепту; одабере прави алат и радну опрему за припрему дресинга; одабере састојке за припрему дресинга према рецепту; прецизно користи алат током припреме дресинга; припреми различите врсте дресинга; стави припремљена јела на тањире муштерија према правилима; украси тањир муштерије према правилима; послужи припремљену храну са дресингом; очисти радно место; постави алат и радну опрему на предвиђено место; примени правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме дресинга за салату у очима муштерије.

Инструменти за процену: Посматрање са контролним листама.

3. Ученик врши сечење воћа у ресторану, пред муштеријом.

Методe оцењивања. Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: понуди мени купцу према правилима; однесе поруџбину купцима према правилима; припреми „mis en place“ за купца за сечење воћа; припреми радно место у џеридону за сечење воћа; одабере алат и радну опрему према врсти воћа које се сече; одабере воће за сечење; користи одговарајући алат приликом сечења воћа према врсти; сече воће по врсти (јабука, банана, ананас, киви, поморанџа); стави припремљено воће на тањир купца; украси тањир купца према правилима; постави додатке према рецептима и правилима, прилагођавајући их рецептима; послужи сечено воће купцу примењујући правила услуге; очисти радно место након услуге; постави алат и опрему на предвиђено место; примени правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током филетирања и сервирања филетираног воћа пред купцем.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

4. Ученик филетира рибу у ресторану, пред муштеријом.

Методe оцењивања. Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: понуди мени муштерији према правилима; однесе поруџбину муштерији према правилима; припреми мизанплас за филетирање рибе; припреми радно место у џеридону за филетирање рибе; одабере алат и радну опрему према врсти рибе која се филетира; одабере рибу за филетирање; користи одговарајући алат приликом филетирања рибе према врсти; филетира рибу према врсти; стави филетирану рибу на тањир муштерији; украси тањир муштерији према правилима; постави додатке према рецептима и правилима, прилагођавајући их рецептима; послужи филетирану рибу муштерији примењујући правила услуге; очисти радно место након услуге; постави алат и опрему на предвиђено место; примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током филетирања и сервирања филетиране рибе пред муштеријом.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

5. Ученик филетира живину у ресторану, пред муштеријом.

Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: прими поруџбине од купаца према правилима; да припреми мизанфас (mise en place) за клијента за филетирање живине; да припреми радно место у просторији за филетирање живине; да одабере алат и радну опрему према врсти живине која ће се филетирати; да одабере живину за филетирање; да користи одговарајући алат приликом филетирања живине према врсти; да филетира живину према врсти; да постави филетирану живину на тањир купца; да украси тањир купца према правилима; да постави додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи филетирану живину купцу примењујући правила услуге; да очисти радно место

стр . 9



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ изградња капацитета у стручном образовању и обуци, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Подршка Европске комисије за израду ове публикације не представља подршку садржају, који одражава само ставове аутора, и Комисија не може бити одговорна за било какву употребу информација садржаних у њој.

након услуге; да постави алат и опрему на предвиђено место; да спроводи правила хигијене, заштите на раду и очувања животне средине током филетирања и сервирања филетиране живине пред купцем.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

6. Ученик филетира месо у ресторану, пред муштеријом.

Критеријуми за оцењивање: Студент мора бити у стању да: однесе поруџбину купцима према правилима; да припреми „mis en place“ за купца за филетирање меса; да припреми радно место у геридону за филетирање меса према врсти; да одабере алат и радну опрему према врсти меса које се филетира; да одабере месо за филетирање; да користи одговарајући алат приликом филетирања меса према врсти; да филетира месо према врсти; да стави филетирано месо на тањир купца; да украси тањир купца према правилима; да постави додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи филетирано месо купцу примењујући правила услуге; да очисти радно место након услуге; да постави алат и опрему на одређено место; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током филетирања и сервирања филетираног меса пред купцем.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

7. Ученик сече различите производе (сир, колач итд.) у ресторану, пред муштеријом.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: однесе поруџбину муштеријама према правилима; да припреми „mis en place“ за муштерију за различите сечење испред муштерије; да припреми радно место у геридону за филетирање асортимана према врсти; да одабере алат и радну опрему према врсти сира који се филетира; да одабере алат и радну опрему према врсти торте која се сече; да одабере асортиман за сечење; да користи одговарајући алат приликом сечења сира према врсти; да користи одговарајући алат приликом сечења торте према врсти; да сече различите врсте сирева испред муштерије у ресторану; да сече различите врсте торте испред муштерије у ресторану; да стави исечени асортиман на тањир муштерији; да украси тањир муштерији према правилима; да постави додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи исечени асортиман муштерији примењујући правила услуге; да очисти радно место након услуге; да постави алат и опрему на предвиђено место; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током нарезивања навоја и сервисирања навојних асортимана у очима купца.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

8. Ученик изводи фламбе првих јела у ресторану, пред муштеријом.

Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: однесе поруџбину купцима према правилима; да припреми мизанплас за купца за фламбирање првих јела; да припреми радно место у геридону за фламбирање асортимана према врсти; да одабере алат и радну опрему према врсти рецепта који ће се пећи; да одабере сировине према рецептима које ће припремати; да користи одговарајуће алате током фламбирања; да кува разна јела према рецептима; да ставља фламбирани асортимане на тањир купца према правилима; да декорише тањир купца према правилима; да постави додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи фламбирана прва јела купцу примењујући правила услуживања; да очисти радно место након услуживања; да постави алат и опрему на предвиђено место; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током фламбирања и услуживања фламбираних асортимана у очима купца.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

9. Ученик изводи фламбе главних јела у ресторану, пред муштеријом.

Критеријуми за оцењивање: Студент мора бити у стању да: однесе поруџбину муштеријама према правилима; да припреми мизанплас за муштерију за фламбирање главних јела; да припреми радно место у геридону за фламбирање главних јела према рецепту; да одабере алат и радну опрему према врсти рецепта који се фламбира; да одабере сировине према рецептима које ће припремати; да користи одговарајући алат приликом фламбирања главних јела; да направи фламбирање главних јела према рецептима; да стави фламбирани асортимане на тањир муштерије према правилима; да украси тањир муштерије према правилима; да постави додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи фламбирани главна јела муштерији примењујући правила услуге; да очисти радно место након услуге; да постави алат и опрему на предвиђено место; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током фламбирања и услуге фламбираних асортимана у очима муштерије.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

10. Ученик изводи фламбе воћа и слаткиша у ресторану, пред муштеријом.

Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: однесе поруџбину купцима према правилима; да припреми мизанплас за купца и фламбовање воћа и слаткиша; да припреми радно место у геридону за фламбирање воћа и слаткиша према рецепту; да одабере алат и радну опрему према врсти рецепта који се фламбира; да одабере сировине према рецептима које ће припремати; да користи одговарајући алат приликом фламбирања воћа и слаткиша; да прави џемове од воћа и слаткиша према рецептима; да поставља фламбирани асортимане на тањир купца према правилима; да декорише тањир купца према правилима; да поставља додатке према правилима, прилагођавајући их рецептима; да послужи воће и фламбирани слаткише купцима примењујући правила услуживања; да очисти радно место након услуживања; да постави алат и опрему на предвиђено место; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током фламбирања воћа и слаткиша пред купцем.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

Упутство за имплементацију модула. Овај модул треба обрађивати у стварним радним окружењима ресторана, али се препоручују и посете предузећима која нуде ову услугу. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација техника коришћења релевантних алата и опреме. Ученици морају да се укључе у конкретне радне активности, прво под надзором, а затим самостално. Треба их подстицати да разговарају о активностима које обављају. Током евалуације ученика, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постизање свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: Неопходни услови за реализацију модула. За правилну имплементацију модула, неопходно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале: Прави ресторан или школски ресторан; Сет алата и опреме за ресторан; Сировине потребне према рецептима. Приручници, водичи и писани материјали који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у

симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: „Припрема и сервирање пића у бару“
Шифра курса: M-13-430-18
Курс изводи : ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који омогућава студентима да припремају и служе различита пића у бару.
Трајање курса: укупно 102 сата
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију из угоститељства и туризма, ниво II KSHK (AQF).
Исходи учења:
1. Ученик користи и одржава окружење бара, алате и опрему.
Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: користи и правилно одржава шанк; одржава шанк пулт у складу са правилима; постави опрему и радни алат у шанку у складу са правилима; редовно чисти радни алат у шанку; редовно чисти алате за услуживање купаца у шанку; провери, у складу са процедурама, рад опреме пре употребе (апарат за еспресо, фрижидери, машина за лед, филтер, блендер, машина за прање судова, итд.); користи радну опрему у шанку у складу са правилима (апарат за еспресо, фрижидери, машина за лед, филтер, блендер, машина за прање судова, итд.); користи шанк алате (шејкер, чаша за мешање, сипалице за пића, млин, разбијач леда, итд.); користи и правилно одржава шанк опрему; користи и одржава у складу са правилима мере пића у шанку; користи основна шанк пића у складу са правилима; примењује правила безбедности и заштите животне средине током коришћења и одржавања околине, алата и опреме шанка.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
2. Ученик примењује правила услуге, става и понашања у бару и служи основна пића у бару.
Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: примењује правила услуживања у шанку; да носи униформу према правилима; да спроводи начине кретања у шанку; да спроводи прописана правила држања тела за шанком и услуживања; да спроводи начине понашања са муштеријом током боравка у шанку; да примењује правила хигијене и заштите на раду; заштиту животне средине током рада на терену; да припрема послуживање пића у шанку; да одабере чашу према пићу; да припреми декорације за послуживање у шанку; да служи безалкохолна пића; да служи алкохолна пића; да служи пића за шанк пултом; да примењује правила држања тела за шанком и услуживања.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
3. Ученик припрема топле мешане напитке на бази алкохола.
Критеријуми за оцењивање: Студент мора бити у стању да: одабере према правилима радни прибор за припрему топлих напитака на бази алкохола; да постави опрему и прибор према правилима на пулт; правилно загреје еспресо; да загреје шоље према правилу; да чита рецепте за мешане топле напитке; да одабере према рецептима сировине за припрему топлих мешаних напитака на бази кафе; да припреми топле мешане напитке на бази кафе; да одабере према рецептима сировине за припрему

топлих мешаних напитака на бази чаја; да припреми топле мешане напитке на бази чаја; да одабере према рецептима сировине за припрему осталих топлих мешаних напитака у бару; да припреми остала топла мешана напитка на бару; да изврши сензорну евалуацију топлих мешаних напитака према процедури; да примењује правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припреме топлих напитака у бару.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

4. Ученик припрема мешана пића директно у чашу муштерије.

Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: одабере према правилима алате за рад за припрему пића директно у чашу купца; да постави опрему, алате према правилима на шанк; да прочита рецепт за мешано пиће; да одабере праву чашу према врсти пића које се припрема; да одабере пића и сировине за припрему пића директно у чашу купца по врсти; да припреми декорације према врсти пића; да охлади чашу купца; да сипа пића у чашу према поруџбини и правилима припреме; да стави декорацију у чаше купца према правилима; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме мешаних пића у чашу купца.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

5. Ученик припрема мешана пића у чаши за мешање.

Критеријуми за оцењивање: Студент мора бити у стању да: одабере према правилима радни прибор за припрему пића у чаши за мешање; да постави опрему, прибор према правилима на пулт; да прочита рецепт за мешано пиће; да одабере чашу према врсти пића које се припрема; да одабере пића и сировине за припрему пића у чаши за мешање по врсти; да припреми декорације према врсти пића; да охлади чашу муштерије према правилима; да охлади чашу за мешање; да сипа пића у чашу за мешање према поруџбини и правилима припреме; да меша пића у чаши за мешање; да напуни чаше муштерија примењујући правила услуживања; да стави декорацију на чаше муштерија; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме мешаних пића у чаши за мешање.

Критеријуми за процену: Посматрање са контролном листом.

6. Ученик припрема мешана пића у шејкеру.

Критеријуми за процену: Студент мора бити у стању да: одабере према правилима радни прибор за припрему пића у шејкеру; да постави опрему, прибор према правилима на пулт; да прочита рецепт за мешано пиће; да одабере чашу према врсти пића које се припрема; да одабере пића и сировине за припрему пића у шејкерима по врсти; да припреми декорације према врсти пића; да охлади чашу муштерије према правилима; хлади шејкер; сипа пића у шејкер према поруџбини и правилима припреме; да мућка пића у шејкеру пратећи правила; да напуни чаше муштерија примењујући правила услуге; да стави декорацију на чаше муштерија; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме мешаних пића у шејкеру.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

7. Ученик припрема мешана пића у блендеру.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: одабере према правилима радне алате за припрему пића у блендеру; да постави опрему, алате према правилима на пулт; да прочита рецепт за мешано пиће; да одабере чашу према врсти пића које се припрема; да одабере пића и сировине за припрему пића у блендеру према врсти; да припреми декорације према врсти пића; да охлади чашу муштерије према правилима; да стави

састојке у блендер према редоследу и правилима припреме; да помеша састојке у блендеру пратећи правила и поштујући време; да напуни чаше муштерија примењујући правила услуживања; да стави декорацију на чаше муштерија; да примени правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме мешаних пића у блендеру.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

8. Ученик припрема брзу храну у бару.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: одабере опрему и алате за рад према врсти припреме; да постави опрему и алате према правилима на пулт; да одабере сировине према рецептима и врсти припреме; да припреми „mise en place“ за услуживање купаца; да припреми хладне панине према правилима и процедури; да припреми топле панине према правилима и процедури; да припреми тостове према правилима и процедури; да стави припремљена јела на тањир према правилима; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме брзе хране у бару.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

9. Ученик врши једноставне економске прорачуне у бару.

Начин оцењивања: Студент мора бити у стању да: израчуна цену безалкохолних пића у бару; израчуна цену алкохолних пића у бару; израчуна цену мешаних пића у бару; користи електронске уређаје и рачунаре у бару; затвори рачун муштерије у бару; затвори рачуне на крају смене према процедурама; изврши инвентуру шанка према правилима; изврши проверу на шанку на крају смене; састави лист захтева за пиће у бару.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

10. Ученик изводи представу у бару.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: одабере алате за рад; да одабере флаше за прављење представе у бару; да одабере рецепт/састојке за пића за представу; да постави опрему, алате према правилима на шанк; да одабере чаше према врсти пића; да изводи извођење пламена; да изводи бацање флаша; да изводи извођење комбинација боја; да припреми декорацију пића; да напуни чаше гостију према правилима; да украси чаше; да примењује правила безбедности током извођења.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

Упутства за имплементацију модула. Овај модул треба да се обрађује у стварним радним окружењима у бару, али се препоручују и посете предузећима која нуде ову услугу. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација техника коришћења алата и пратеће опреме за припрему и сервирање пића у бару. Студенти морају да се укључе у конкретне радне активности, прво под надзором, а затим на самостални начин, како би припремили и сервирали различита пића у бару. Треба их подстицати да разговарају о активностима које обављају. Током оцењивања студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постизање свих критеријума за завршетак наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: Неопходни услови за реализацију модула. За правилну реализацију модула, потребно је обезбедити следеће објекте, алате, опрему и материјале: Прави бар или школски бар. Инвентар барских пића. Сет барског алата и

опреме, сетови чаша и шоља. Апарат за еспресо, машина за лед, машина за прање судова за бар, фрижидери, блендер, рачунар и електронски барски уређаји са одговарајућим програмима. Приручници, водичи и писани материјали који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Комуникација на енглеском језику у угоститељству - туризам-2*

Шифра курса: M-13-1817-22

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима комуникацију са професионалном етиком, на енглеском језику, током обављања професионалних активности у различитим хотелско-туристичким активностима.

Трајање курса: укупно 33 сата

Предуслови (ако је применљиво): Студент мора имати завршен 11. разред „Хотелијство - туризам“, ниво II KSHK (AQF)

Исходи учења:

1 Студент комуницира на енглеском језику, лицем у лице са клијентом, током професионалних активности.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: комуницира приликом дочека клијента; да комуницира приликом примања потребних информација од клијента; да комуницира са клијентом о посебним потребама и захтевима; да комуницира са клијентом приликом примања захтева за различите услуге; да обавести клијента о понуђеним услугама; да обавести клијента о финансијским аспектима и плаћањима за понуђене услуге; да обавести клијента о мерама предострожности и могућим ризицима; да оријентише клијента кроз различите активности које се одвијају у региону; да обавести клијента о објектима културно-историјског наслеђа у региону; да комуницира са клијентом приликом испраћаја клијента; да комуницира са клијентом приликом обављања различитих услуга; да комуницира са клијентом о плаћањима за примљене услуге; да комуницира са клијентом ради примања њихових утисака у вези са примљеним услугама; да комуницира са клијентом приликом испраћаја клијента; да комуницира са клијентом примењујући правила говора тела; да комуницира са клијентом уз поштовање професионалне етике.

Инструменти за процену: Усна питања и одговори. Посматрање са контролном листом.

2 Студент комуницира писмено, на енглеском језику, током стручне активности.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: припреми радну документацију; попуњава радне обрасце; тумачи писану документацију; тумачи примљене поруке; одговара писмено; комуницира писмено путем е-поште; комуницира писмено путем WhatsApp-а; комуницира писмено путем Instagram-а; комуницира писмено путем Facebook-а; комуницира писмено са професионалним дигиталним платформама; комуницира писмено, примењујући правила званичне комуникације; комуницира писмено, примењујући правила полужваничне комуникације; комуницира писмено, примењујући правила неформалне комуникације; комуницира писмено, примењујући правила

правописа енглеског језика; комуницира писмено, примењујући правила професионалне етике.

Инструменти за процену: Усна питања и одговори. Посматрање са контролном листом.

3 Студент комуницира телефоном, на енглеском језику, током стручне активности.

Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: прими телефонски позив клијента; добије информације од клијента путем телефона; комуницира са клијентом путем телефона, за његове посебне потребе и захтеве; тумачи информације примљене телефоном од клијента; комуницира са клијентом путем телефона, приликом пријема захтева за разним услугама; информише клијента путем телефона о понуђеним услугама; информише клијента путем телефона о финансијским аспектима и плаћањима за понуђене услуге; преговара са клијентом путем телефона о понуђеним услугама и њиховим ценама; информише клијента путем телефона о нези и могућим ризицима; оријентише клијента путем телефона о разним активностима које се одвијају у региону; информише клијента путем телефона о објектима културно-историјског наслеђа у региону; комуницира са клијентом путем телефона о различитим аспектима везаним за пружене услуге; комуницира са клијентом путем телефона, да добије њихове утиске о понуђеним услугама; комуницира телефоном са клијентом, уз поштовање професионалне етике.

Инструменти за процену: Усна питања и одговори. Посматрање са контролном листом.

Упутства за имплементацију модула и за процену студената. Овај модул треба да се обрађује у учионицама, као и у стручним практичним окружењима школе, опремљеним одговарајућим алатима. Овај модул се такође може обрађивати у стварним радним окружењима у хотелијерском и туристичком сектору, са стварним клијентима. Студенти морају да се укључе у конкретне активности комуникације на енглеском језику док обављају различите услуге у угоститељском и туристичком сектору. Наставник модула мора да демонстрира примере комуникације на енглеском језику током практичних активности у угоститељском и туристичком сектору, како је предвиђено у модулу. Препоручује се што је више могуће коришћење метода играња улога и симулације, у вези са аспектима комуникације на енглеском језику, у активностима хотелског сектора. Наставник модула треба да модерира групне дискусије, у вези са комуникацијским активностима на енглеском језику, које су претходно спроведене. Наставник модула треба да нагласи чињеницу да је не само употреба енглеског језика, исправна и са одговарајућом терминологијом, већ и етика комуникације важан део успешног деловања у области угоститељства и туризма. Наставник модула мора дати студентима домаћи задатак, како би проучавали аспекте комуникације и вокабулара на енглеском језику, који се користе у различитим професионалним активностима, у сектору угоститељства и туризма. Током евалуације студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа у вези са исправном комуникацијом и правилном етиком на енглеском језику, у професионалним активностима туристичког хотелског сектора. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће остваривање свих критеријума реализма наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: Неопходни услови за реализацију модула. За правилну имплементацију модула, неопходно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале: Различита окружења, реална или симулирана, везана за професионалне активности у сектору угоститељства и туризма. Намештај, алати, опрема и материјали неопходни за услуге у сектору угоститељства и туризма. Електронска опрема са потребним комуникационим програмима. Комплет прве помоћи. Речници идиома енглеског језика.

Интернет адресе које се баве аспектима комуникације на енглеском језику у сектору угоститељства и туризма. Приручници, водичи, формати докумената, информативни материјали, материјали писани на енглеском језику, који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: „Кулинарски асортиман за једноставне и свечане пријеме“
Шифра курса: М-13-431-18
Курс изводи: ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који омогућава студентима да обављају припремне радње, као и да кувају у кухињи асортиман јела за једноставне и свечане пријеме.
Трајање курса: укупно 51 сат
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију Угоститељство-туризам, ниво II KSHK (AQF).
Исходи учења:
1. Ученик врши припреме за кување једноставних и свечаних менија.
Начин оцењивања: Студент мора бити у стању да: анализира мени за пријем; припреми план производње према правилу; одабере одговарајуће радне алате за припрему дефинисаног менија; провери рад опреме према правилу; брине о опреми према правилима; пусти опрему у рад према упутству за употребу; одабере сировине према рецептури; мери сировине према рецептури; пере, чисти сировине за припрему дефинисаног менија; примењује правила безбедности, хигијене и заштите животне средине током припреме за реализацију менија за пријем.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом
2. Ученик припрема асортиман менија за једноставне и свечане пријеме.
Методe оцењивања / Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: припрема асортиман хладних шведских столова у конобарској сали према менију и рецепту; припрема асортиман топлих шведских столова на пријемима према менију и рецепту; припрема десерте за пријеме према менију и рецепту; припрема декорације за различите асортимане према менију и рецепту; ставља храну на тањире за пријем према правилима; украшава тањире храном за пријем према правилима; служи меније за пријем примењујући правила сервирања; показује правилну бригу о радном прибору; чисти радно место; примењује правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припреме асортимана менија за пријем.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
Упутство за имплементацију модула. Овај модул треба да се обрађује у стварним кухињским радним окружењима, али се препоручују и посете предузећима која нуде кухињске услуге. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација техника припреме различитих асортимана за једноставне и свечане пријеме користећи одговарајуће алате и опрему. Ученици треба да се укључе у конкретне радне активности за припремне радње, као и за припрему асортимана различитих врста, прво под надзором, а затим самостално. Подстичу се да разговарају о активностима које обављају. Током евалуације ученика, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постигнуће свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.
Ресурси и материјали: Неопходни услови за реализацију модула. За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале: Права кухиња или школска кухиња. Сет кухињског алата и опреме за припрему асортимана различитих врста. Сировине и помоћни материјали неопходни за

кување асортимана према менију дефинисаном на рецепцији. Приручници, водичи и писани материјали као подршка питањима обрађеним у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: <i>Кулинарски асортиман за банкете</i>
Шифра курса: М-13-432-18
Курс изводи: ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који омогућава студентима да припреме и кувају асортиман јела за једноставне и свечане банкете.
Трајање курса: укупно 51 сат
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију у угоститељству и туризму, ниво II KSHK (AQF)
Исходи учења:
1. Студент врши претходне припреме за израду менија за једноставне и свечане банкете.
Метод оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: анализира банкет мени према правилу; да припреми план производње према правилу; да одабере радне алате према дефинисаном менију; да провери рад опреме за припрему и кување банкет менија; да пусти опрему у рад према упутству за употребу; да одабере сировине према рецепту; да измери сировине према рецепту; да опере и очисти сировине за припрему дефинисаног менија; да примењује правила безбедности, хигијене и заштите животне средине током припреме банкет менија.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом
2. Ученик припрема асортиман менија за једноставне и свечане банкете
Метод оцењивања: Студент мора бити у стању да: кува хладна предјела према банкет менију; да кува супу према банкет менију; да припрема топла предјела према банкет менију; да кува главна јела од рибе према банкет менију; да кува главна јела од меса према банкет менију; да кува десерте према банкет менију; да припрема декорације за асортиман банкет менија; да поставља храну на тањире гостију за банкет према правилима; да декорише тањире гостију за банкет према правилима; да служи меније на банкетима примењујући различите начине служења; да води рачуна о радном прибору; да чисти радно место према правилима; да примењује правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме асортимана менија за банкете.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом
Упутства за имплементацију модула. Овај модул треба обрађивати у стварним кухињским радним окружењима, али се препоручују и посете предузећима која нуде кухињске услуге. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација техника припреме различитих асортимана за једноставне и свечане банкете, користећи одговарајуће алате и опрему.

Студенти треба да буду ангажовани у конкретним радним активностима за припремне радње као и за припрему асортимана различитих врста, за једноставне и свечане банкете, прво под надзором, а затим самостално. Треба их подстицати да разговарају о активностима које обављају. Током евалуације студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постигнуће свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: Неопходни услови за реализацију модула. За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале: Права кухиња или школска кухиња. Сет кухињског алата и опреме за припрему асортимана различитих врста. Сировине и помоћни материјали неопходни за кување асортимана према менију дефинисаном у банкету. Приручници, водичи и писани материјали који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Ефикасна комуникација у хотелским услугама

Шифра курса: М-13-433-18

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да ефикасно комуницирају током услуживања, поштујући правила у вези са говором и понашањем, као и да воде успешне разговоре са муштеријом.

Трајање курса: укупно 51 сат

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију из угоститељства и туризма, ниво II KSHK (AQF).

Исходи учења:

1. Ученик ефикасно комуницира.

Методе оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: користи технике дисања, смиривања и опуштања током комуникације, елиминишући погрешно дисање, замрачење; да користи тон гласа, начин говора, модулацију, артикулацију за ефикасну комуникацију; да користи говор тела за преношење порука; да тумачи сигнале говора тела у комуникацији; да примењује технике активног слушања; да води разговоре који разјашњавају и аргументују; да убеђује саговорнике користећи технике аргументације; да анализира сопствено понашање у разговорима; да припрема презентације и разликује елементе презентације као што су визуелна помагала, емоције, мане, пажња; да поставља и постиже циљеве током презентација; да гради говоре елиминишући реторичке грешке, стрес и тензије; да обавља телефонске позиве пратећи кораке; да комуницира телефоном према телефонској рубрици.

Инструменти за процену: Усна питања и одговори. Посматрање са контролне листе.

2. Студент води успешне разговоре о служби

Методе процене: Студент мора бити у стању да: гради продајне разговоре засноване на принципима филозофије продаје; комуницира као партнер, а не као противник са

клијентом; позитивно води атмосферу разговора са клијентом; примењује технике интервјуисања како би сазнао потребе купаца; слуша клијента у вези са њиховим потребама; презентује производе или услуге помињући корисност и предности, са фокусом на ниво осећања и чула; презентује понуду са позитивним, убедљивим речима; решава приговоре купаца и преговара о цени у складу са правилима; примењује технике презентације и преговарања о цени; утиче на куповне одлуке купаца без стварања притиска да се разумеју куповни сигнали купца; успешно заврши продају.

Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

Упутство за имплементацију модула. Овај модул треба обрадити на часу, али се препоручују и посете предузећима. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација различитих техника комуникације, користећи релевантне алате и опрему. Наставник треба да користи симулације и играње улога за вежбање комуникације студената. Студенти морају да се укључе у активности и конкретне комуникацијске ситуације, у почетку под надзором, а затим самостално. Треба их подстаћи да дискутују у вези са активностима које обављају. Током оцењивања студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постизање свих критеријума за завршетак наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: За правилну реализацију модула, неопходно је обезбедити следеће објекте и материјале: Учионицу. Бар, ресторан и кухињу. Приручнике, водиче и писане материјале који подржавају теме обрађене у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегровање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Израчунавање трошкова и цене у хотелу*

Шифра курса: М-13-434-18

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да израчунају трошкове и цене у кухињи, бару и ресторану.

Трајање курса: укупно 51 сат

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију из угоститељства и туризма, ниво II KSHK (AQF).

Исходи учења:

1. Ученик израчунава трошкове у кухињи, бару и ресторану.

Методе оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: објасни значење трошкова; објасни врсте трошкова у услузи; објасни центре трошкова у услузи; објасни фиксне трошкове и варијабилне трошкове; објасни директне трошкове и индиректне трошкове; одреди елементе трошкова у кухињи; одреди трошкове продатих јединица у кухињи; да израчуна трошкове јела у кухињи; израчуна трошкове фиксних менија; израчуна трошкове активности и очекивања; да израчуна трошкове банкета; разликује елементе трошкова у бару; одреди трошкове продатих јединица у бару; израчуна трошкове топлих напитака у бару; израчуна трошкове хладних напитака у бару;

да израчуна трошкове алкохолних пића у бару; да израчуна трошкове мешаних пића (коктела) у бару.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом. Усна питања и одговори. Писмени тест.
2. Ученик израчунава цену асортимана у кухињи и услуживања у бару-ресторану .
Методe оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: објасни значење цене; објасни доприносну маржу (износ покривања); да одреди различите ценовне марже према тржишним облицима; израчуна доприносну маржу за кухињу и бар; одреди елементе обрачуна цене у кухињи; одреди цену продатих јединица у кухињи; израчуна цену фиксних менија; израчуна цену активности и очекивања; израчуна цену банкета; разликује елементе цене у бару; одреди цену продатих јединица у бару; израчуна цену топлих напитака у бару; израчуна цену хладних напитака у бару; израчуна цену алкохолних пића у бару; да израчуна цену мешаних пића (коктела) у бару.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом. Питања са усменим и писменим одговорима.
Упутство за имплементацију модула. Овај модул треба обрадити на часу. Наставник треба да користи што је више могуће конкретних демонстрација за прорачун трошкова и цена. Студенти морају да се укључе у конкретне радне активности за прорачун, као и у ситуације различитих типова, прво под надзором, а затим самостално. Треба их подстицати да разговарају о активностима које обављају. Током евалуације студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију датих задатака. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајуће постигнуће свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.
Ресурси и материјали: За правилну имплементацију модула, неопходно је обезбедити следећа окружења, алате, опрему и материјале. Учионица. Формати финансијске документације. Приручници, каталози, флајери итд.
Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: <i>Дигитални маркетинг</i>
Шифра курса: М-26-1580-19
Курс изводи: ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који полазницима пружа основна знања и вештине за пословни маркетинг кроз различите дигиталне технике.
Трајање курса: укупно 51 сат
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршену квалификацију из области „Угоститељство - туризам“, ниво II KSHK (AQF)
Исходи учења:
1. Студент бира дигиталну платформу и друштвене медије за дигиталну промоцију .

Методe оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: анализира производ који ће бити на тржишту; анализира карактеристике категорија потенцијалних купаца производа; идентификује различите врсте дигиталних платформи и друштвених медија; анализира критеријуме за избор дигиталне платформе и друштвених медија; одабере дигиталну платформу и друштвене медије; представи дигиталну платформу и одабране друштвене медије.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
2. Студент припрема материјале за објављивање на дигиталној платформи и друштвеним мрежама .
Методe процене: Критеријуми процене: Студент мора бити у стању да: припреми различите интерактивне материјале (текст, слику, видео итд.); креира видео записе користећи различите софтвере (нпр. Movie Maker или путем мобилног уређаја, паметног телефона итд.); обрађује различите слике помоћу софтвера: Photoshop, Canvas итд.; да постави (објави) горе наведене материјале на одабрану дигиталну платформу и друштвене мреже.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
3. Студент управља дигиталном платформом и друштвеним мрежама
Методe процене: Студент мора бити у стању да: идентификује могуће грешке у различитим интерактивним материјалима објављеним на дигиталној платформи и друштвеним мрежама; измени различите интерактивне материјале (текст, слику, видео итд.) у случају грешака; обрише непотребне интерактивне материјале на дигиталној платформи и друштвеним мрежама; да обавља дигиталну комуникацију са пратиоцима/купцима, путем интернета/порука у пријемном сандучету или коментара на материјале објављене на дигиталној платформи; прати утицај поруке компаније на пратиоце/купце; подстакне пратиоце/купце да реагују као одговор на поруку компаније.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
4. Студент припрема извештаје са подацима о коришћењу дигиталне платформе и друштвених медија од стране пратилаца/купаца.
Методe оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: забележи број посетилаца дигиталне платформе и друштвених медија; направи графичку презентацију о броју посетилаца који приступају дигиталној платформи и друштвеним медијима (дневно, недељно, месечно); истакне неке од психолошких елемената супер ефективног маркетинга путем интернета/друштвених мрежа (који праве разлику између кампање без успеха и изузетно успешне кампање); анализира улогу менаџера дигиталне платформе и друштвених медија на основу броја људи који им приступају.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.
5. Студент креира план дигиталног маркетинга
Методe оцењивања: Критеријуми оцењивања: Студент мора бити у стању да: припреми сатни, дневни и недељни план у вези са објављивањем/дистрибуцијом различитих информација на одабраним платформама; креира дигиталне маркетиншке кампање, користећи различите изворе оглашавања (друштвене мреже, е-пошта или мобилни маркетинг); идентификује победничке кампање, као и одржава постојеће маркетиншке кампање за максималан успех; да предложи, ако је могуће, оригинална, разноврсна и добро анализирана решења за достизање поруке до циљне публике и крајњег потрошача.
Инструменти за процену: Посматрање са контролном листом.

Упутства за имплементацију модула. Овај модул треба да се обрађује у окружењима фирми за вежбање, ИКТ лабораторија или предузећа. Овај модул захтева да се исходи учења заврше онлајн. Наставник вежбања треба да користи конкретне примере колико год је то могуће и да подстиче креативност студената. Студенти треба да се укључе у конкретне радне активности, повећавајући ангажовање посетилаца сајта, припремајући интерактивне чланке, креирајући промотивне видео записе, мерећи ефикасност дигиталног маркетинга итд. Треба их подстаћи да разговарају и сарађују о радним процесима за креирање плана онлајн маркетинга. Током оцењивања студената, нагласак треба ставити на проверу степена постигнућа практичних вештина за реализацију радних процеса за креирање и управљање дигиталним маркетингом. Прихватљивим завршетком модула сматраће се задовољавајућим постигнућем свих критеријума постигнућа наведених за сваки исход учења.

Ресурси и материјали: За правилну реализацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале: Радно окружење са рачунарима и интернет конекцијом. Разни рачунарски програми за спровођење дигиталног маркетинга. Канцеларијски материјал. Опрема за припрему промотивних материјала. Информације о дигиталном маркетингу. Законска регулатива о дигиталном маркетингу. Наставни материјали.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Кухиња и посластичарница у хотелима*

Шифра курса: М-13-1487-22

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да кувају чорбе, супе, типична албанска јела са месом, живином, дивљим животињама, рибом и морским плодовима, тесто, хлеб, асортимане пецива, кремове, салате и антипасте од органских састојака.

Трајање курса: 188 часова наставе

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен II ниво квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: кувати типичне албанске чорбе и супе са органским поврћем и живином.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводити правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;

- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување чорби и супа са органским поврћем и живином;
- преузети сировине и помоћне материјале према наруџбеници;
- обрађивати сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања типичних албанских чорби и супа са органским поврћем и живином;
- израчунати трошкове кувања чорби и супа;
- применити методе чувања чорби у кухињи према њиховој врсти;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца приликом кувања чорби и супа у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО2 : да припремају оброке за купце са посебним захтевима.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- кувајте оброке према уравнотеженој исхрани;
- израдити план производње за кување хране за купце са посебним захтевима у кухињи;
- преузети сировине и помоћне материјале према наруџбеници;
- обрађивати сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања уравнотежених нутритивних оброка у кухињи и за купце са посебним захтевима;
- презентовати асортиман према правилима естетике у кулинарству;
- израчунати трошкове кувања дијеталне хране и оброка за купце са посебним захтевима у кухињи;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања дијеталне хране и хране за клијенте са посебним захтевима у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО3: припрема типичних албанских салата и антипаста.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;

- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- направити мени за типичне албанске салате и антипасти;
- израдити план производње за кување салата и антипасте у кухињи;
- преузети сировине и помоћне материјале према наруџбеници;
- обрадити сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања типичних албанских салата и антипасте;
- припремити украсе за типичне албанске салате и антипасти;
- зачињене салате и антипасти према рецепту;
- презентовати салате и антипасти према правилима естетике у кулинарству;
- израчунати трошкове кувања салата и антипасте;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме салата и антипасте у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО4: припрема типичног албанског хлеба и асортимана теста.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за типичне албанске асортимане хлеба и теста;
- преузети сировине и помоћне материјале према наруџбеници;
- обрадити сировине и помоћне материјале према технолошком поступку за производњу типичних албанских асортимана хлеба и теста;
- надгледати процес ферментације хлеба и теста;
- кувати типичне албанске хлебова и разне врсте теста;
- израчунати трошкове кувања теста и асортимана;
- инвентар алата, опреме, сировина и помоћних материјала у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме теста и асортимана у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО5: припрема типичних албанских пецива.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување типичних албанских теста и асортимана пецива;
- преузимање сировина и помоћних материјала према наруџбеници и рецептури;
- обрађују сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања типичних албанских теста и асортимана;
- кувајте типичне албанске асортимане теста и кремова за пецива;
- презентовати кондиторске асортимане према правилима естетике;
- израчунати трошкове кувања пецива;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме асортимана пецива;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО6: припремати типичне албанске компоте, џемове и слатке сосове.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување компота, џемова и сосова са органским воћем и поврћем у кухињи;
- преузимање сировина и помоћних материјала према наруџбеници и рецептури;
- обрадити сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања компота, џемова и сосова са воћем и поврћем према рецептури;
- надгледати процес технолошке обраде производње типичних албанских компота, џемова и сосова са воћем и поврћем;
- паковати и етикетирати компоте, џемове и сосове према њиховој врсти;
- примењивати правила складиштења компота, џемова и сосова по врсти;
- израчунати трошкове кувања компота, џемова и сосова у кухињи;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;

- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања компота, џемова и сосова у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО7: припрема типичних албанских конзервираних производа.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување типичних албанских конзервираних производа са месом, рибом, органским воћем и поврћем;
- преузети сировине и помоћне материјале према наруџбеници;
- обрађивати сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања типичних албанских конзервираних производа по врстама;
- надгледати технолошки процес производње типичних албанских конзервираних месних/рибљих производа;
- надгледати технолошки процес производње типичних албанских конзервисаних производа са органским воћем и поврћем;
- паковати и етикетирати конзервиране производе према њиховој врсти;
- примењивати правила конзервирања конзервираних производа по врстама;
- израчунати трошкове кувања конзервираних производа;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања конзервираних производа;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО8: кувати типична албанска јела са месом, живином и дивљим животињама.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводе правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување типичних албанских јела од меса, живине и дивљих животиња, као и пратећег асортимана;
- преузимање сировина и помоћних материјала према рецептури;

- сећи и рационисати месо према врсти, деловима и његовим квалитетима;
- маринирајте месо према врсти и рецепту;
- обрадити сировине и помоћне материјале према технолошком поступку кувања производа од меса, живине и дивљих животиња, према рецептури;
- припремају типична албанска јела са месом према рецепту;
- припремити типична албанска јела са живином, према рецепту;
- припремају типична албанска јела са дивљим животињама, према њиховој врсти и рецепту;
- припремати пратеће производе за јела са месом, живином и дивљим животињама;
- презентовати јела од меса према правилима естетике у кулинарству;
- представити типична албанска јела са живином према правилима естетике у кулинарству;
- представити типична албанска јела са дивљим животињама, према правилима естетике у кулинарству;
- израчунати трошкове кувања меса, живине и производа од дивљих животиња у кухињи;
- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- управљати мастима ради рециклаже;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања типичних албанских јела од меса, живине и дивљих животиња у кухињи;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

ЛО9: кувати типична албанска јела са рибом и морским плодовима.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- спроводити правила хигијене алата, опреме и радног места;
- спроводити правила за спречавање несрећа на раду;
- спровести интерна правила у кухињи;
- припремити кухињску опрему за рад;
- израдити план производње за кување типичних албанских јела од рибе и морских плодова, као и пратећег асортимана;
- преузимање сировина и помоћних материјала према рецептури;
- применити технике обраде за типична албанска јела са рибом и морским плодовима;
- маринирати рибу и морске плодове према врсти и рецепту;
- спровести технолошки поступак кувања типичних албанских јела са рибом и морским плодовима према рецепту;
- представити типична албанска јела од рибе и морских плодова према правилима естетике у кулинарству;
- израчунати трошкове кувања рибе и морских плодова у кухињи;

- пописати алате, опрему, сировине и помоћне материјале у кухињи;
- одвајати отпад према врсти;
- управљати мастима ради рециклаже;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања типичних албанских јела са рибом и морским плодовима;
- спроводити правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у кухињи.

Методе процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Аутентична ресторанска кухиња или школска кухиња.
- Сет кухињског алата и опреме.
- Потребни производи према рецептима.
- Приручници, водичи, писани материјали и разни менији који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Услуге у хотелском ресторану

Шифра курса: М-13-1488-22

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да служе храну и пиће у хотелима и ресторанима, да припремају и служе у разним активностима професионално у очима купца.

Трајање курса: 85 часова наставе

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен II ниво квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: имплементирати методе услуживања хране у хотелском ресторану.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- оцртати салу за услуге према правилима;

- поставити сто према редоследу и менију;
- дизајнирати меније за купце према оброцима и поруџбинама;
- организујте ормар са комомом према правилима;
- чекати муштерије у сали у складу са правилима;
- пратити госте са различитим способностима до стола у складу са правилима;
- пратити госте до стола у складу са правилима;
- примењивати правила етике и комуникације са купцима током пружања услуге;
- понудити мени купцу према правилима;
- предложити купцима типичну албанску органску храну у складу са правилима;
- примити поруџбину купца у складу са правилима;
- служити храну муштеријама применом различитих метода служења према правилу (тањиром, клош поклопцем, геридоном, тањиром);
- користити форлегер током сервирања према врсти хране и начину сервирања (равни, нормални, клинасти) према правилу;
- служити супу и чорбу купцима;
- прихвата и решава жалбе купаца у ресторану;
- доставите купцу фактуру за плаћање у складу са правилом;
- користити електронска средства (ПОС) за плаћања са купцима у складу са правилом;
- вршити плаћања са купцима према начинима плаћања;
- пратите купце у складу са правилима;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме и услуживања у ресторану;
- спроводити правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у ресторану.

ЛО2 : да служи пића у хотелском ресторану.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- примењују правила етике и комуникације са муштеријама приликом послуживања пића у ресторану;
- направити мени пића у бару;
- понудити купцу карту (листу) пића у складу са правилом;
- предложити купцима комбинацију пића са храном у складу са правилом;
- предложите купцима типична албанска пића за комбинацију са храном;
- описати етикету вина према врсти, пореклу и према правилу;
- изаберите чашу за сервирање вина према поруџбини и врсти вина;
- отворите боцу вина према правилу;
- понудити вино на дегустацију купцу према правилу;
- служити вино купцу према врсти и поруџбини;
- користите уређај за пиво за пуњење чаша;
- изаберите чашу према врсти пива и количини пива;
- служити пиво према врсти и поруџбини;

- прихвата жалбе и сугестије купаца у вези са услугом пића у складу са правилима;
- понудити плаћање купцима у складу са правилима;
- вршити плаћања са купцима према правилима и начинима њиховог извршења;
- користите електронска средства (ПОС) за плаћања са купцима;
- поздрављати купце према правилу;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца приликом припреме и сервирања пића у ресторану;
- спроводе правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине у ресторану приликом сервирања пића.

ЛО3: организовати разне активности у хотелском ресторану.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- да прими налог за организацију разних активности у ресторану према правилима;
- попуните формуларе за прихватање организације различитих активности;
- припремити салу за послужење према броју гостију, величини сале и врсти активности;
- контролисати припрему хране и пића према поруџбини купца за услугу у активностима;
- примењују правила етике и комуникације са муштеријама током услуживања на активностима;
- служити храну и пиће према начинима и методама услуживања;
- вршити плаћања са купцима према обрасцима за плаћање и према правилима;
- поздрављати купце према правилу;
- израчунати трошкове активности према правилу;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме и сервирања пића у разним активностима у хотелу или ресторану;
- спроводе правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припрема и док служе у активностима.

ЛО4: обављање услуга пред муштеријом у хотелском ресторану.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- припремити радно место за услуге пред гостима ресторана;
- одабрати радне алате за услуге пред гостима у ресторану;
- филетирати воће пред муштеријама у ресторану;
- филе живине пред гостима у ресторану;
- филетирати рибу пред гостима у ресторану;
- преносити месо ситне стоке пред госте у ресторану;
- сећи сиреве и шунке пред гостима у ресторану;

- рационално распоређивати колаче пред муштеријама у ресторану;
- користити елементе естетике током припреме јела за госте према правилима;
- служити припремљена јела купцима према правилима;
- примењују правила понашања, етике и комуникације са муштеријама док услужују пред њима;
- вршити плаћања са купцима према обрасцима за плаћање и према правилима;
- поздрављати купце у складу са правилима;
- управљати отпадом према врсти и према правилу;
- израчунати трошкове јела припремљених према правилу;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме и сервирања хране пред купцима у ресторану;
- спроводе правила хигијене, заштите на раду и заштите животне средине током припреме и услуживања пред гостима у ресторану.

Методe процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Аутентична ресторанска кухиња или школска кухиња.
- Сет алата и опреме за ресторан.
- Потребни материјали/производи према врсти услуге.
- Приручници, водичи, писани материјали и разни менији који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Услуге у хотелском бару

Шифра курса: М-13-1489-18

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да припремају коктеле у хотелском бару и професионално их послужују гостима.

Трајање курса: 33 наставна часа

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен II ниво квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: имплементирати методе услуживања хране у хотелском ресторану.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;

- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- одабрати радни алат за припрему топлих мешаних напитака према правилу;
- поставите опрему и алате за рад на пулт према правилима;
- користите апарат за еспресо у складу са упутством за употребу;
- одабрати сировине и помоћне материјале за припрему типичних албанских топлих мешаних напитака;
- прочитајте рецепте за топле мешане напитке;
- припремити мешане напитке на бази кафе према поступку;
- припремају типичне албанске чајеве са разним биљкама, воћем и корењем.
- припремају друга типична албанска мешана пића са природним биљкама према правилима;
- одабрати радне алате за сервирање топлих мешаних напитака према врсти;
- припремите послужавник за сервирање према правилима;
- служити топле мешане напитке купцима у складу са правилима;
- израчунати трошкове топлих мешаних напитака у бару;
- извршити инвентар радног алата и опреме у бару;
- пружити прву помоћ у хитним случајевима према правилима;
- спроводити правила за избегавање несрећа на раду;
- одвајати отпад према врсти;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током припреме и сервирања топлих мешаних напитака у бару;

ЛО2 : припрема коктела у хотелском бару.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштујте правила личне хигијене на радном месту;
- одабрати радни прибор за припрему коктела (алкохолних/безалкохолних) према правилу;
- поставите опрему и радни алат на хотелски шанк према правилима;
- прочитајте рецепт за коктел (алкохолни, безалкохолни);
- разликовати начин припреме коктела према врсти и рецепту (директно у чаши, шејкеру, блендеру, чаши за мешање);
- изаберите чашу према врсти коктела који треба да се припреми;
- одабрати пића и сировине за припрему коктела према рецепту;
- припремити декорације према врсти пића користећи елементе естетике у послужењу;
- припрема коктела према врсти и редоследу;
- служити коктеле према правилима;
- припремите мале грицкалице уз пића у хотелском бару;
- израчунати трошкове коктела и хране припремљене у хотелском бару;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца приликом припреме и сервирања коктела у хотелском бару;

- спроводе правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине приликом припреме коктела у хотелском бару.
Методе процене: Посматрање са контролном листом .
Ресурси и материјали: За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале: - Хотелски бар или школски бар. - Сет алата и опреме за шанк. - Потребни материјали у зависности од врсте пића које се припрема; - Приручници, водичи, писани материјали, као и менији пића у подршци питањима обрађеним у модулу.
Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија , вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Хотелске услуге
Шифра курса: М-13-1490-18
Курс изводи: ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који омогућава студентима да примењују правила услуге на рецепцији хотела, прате клијента у хотелским просторијама, обављају једноставне финансијске операције, оријентишу клијенте у региону за посете и забаву, као и да обављају друге услуге у хотелу.
Трајање курса: 69 часова наставе
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен II ниво квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.
Исходи учења: ЛО1: обављање услуга на рецепцији хотела. Студент мора бити у стању да: - носити и одржавати службену униформу; - чекати клијенте на рецепцији у складу са правилима; - спровести манире понашања са клијентима током услуге на рецепцији; - обавља послове рецепционара; - спровести фазе пријема захтева за резервацију за појединачне клијенте и групе у складу са правилима; - примењивати правила писања писма или имејла на матерњем и на страном језику; - спровести процедуре потврде резервације у складу са правилима; - спровести процедуре гарантовања извршења резервације у складу са правилима; - спровести процедуре отказивања резервације у складу са правилима; - извршити пријаву и одјаву клијената у хотелу у складу са правилима;

- планирати собе према захтевима клијената и према правилима;
- обавестити клијенте о услугама и другим садржајима у хотелу;
- помагати клијентима у пословним просторијама хотела;
- регистровати трошкове клијента у каси или рачунарском систему у складу са правилима;
- гарантовати чување личних података клијента на основу законских прописа.
- обрађује поруке, захтеве и жалбе клијената и решава их у складу са процедуром;
- састављају једноставне статистичке извештаје према правилима;
- припремити списак статуса соба, долазака и одјава за тај дан у складу са правилима;
- управљати кључевима/картицама за отварање соба у складу са правилима;
- извршити припреме за пријем клијената/група у хотелу у складу са правилима;
- администрирати плаћања са клијентима према облицима плаћања и према правилима;
- обављати једноставне финансијске радње на рецепцији, у складу са правилима;
- поздрављају клијенте на рецепцији у складу са правилима;
- спроводе правила хигијене, безбедности на раду и безбедности током пружања услуга клијентима на рецепцији.

ЛО2 : усмерава хотелске клијенте ка посетама/путовањима/забави у региону.

Студент мора бити у стању да:

- дочекују госте у хотелу у складу са правилима;
- имплементирати елементе гостопримства у хотелу према правилима;
- прима захтев клијента за посете/излете и забаву;
- користите говор тела када комуницирате са клијентима;
- обавестити клијенте/групе у околини о излетима, посетама у сврху забаве;
- тумачити карте и водиче региона/града, оријентишући клијенте према правилима;
- обавестити клијенте о културним активностима у региону;
- оријентисати клијенте за путовања и посете према плану путовања;
- обавештавати клијенте о забавним и спортским активностима у просторијама хотела или ван хотела;
- обавестити клијенте о опасностима током путовања, забаве и посете региону;
- применити правила ефикасне комуникације у оријентацији клијента за кретања у региону;
- спроводити правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине на радном месту.

ЛО3: да обавља услуге чишћења у хотелу.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- поштују стандарде професије;

- поштујте сигнализацију и натписе на радном месту;
- спровести правила чишћења соба и других заједничких просторија у хотелу;
- проверити и пријавити потрошњу мини-бара у соби клијента према правилу;
- правилно примењивати правила и знакове за улазак у собу клијента;
- поступати са одсуствима и недостацима у соби клијента у складу са правилима;
- пријавити предмете пронађене у соби клијента у складу са правилима;
- извршити естетско уређење собе и заједничких просторија клијента;
- преузимање и враћање личне одеће клијентима у складу са правилима;
- одржавати заједничке просторе хотела у складу са правилима;
- бринути се о уређењу заједничких просторија и постављању природног цвећа;
- одржавати и бринути се о спортским и здравственим објектима, базену, естетским објектима итд., у складу са правилима;
- одвајати и управљати отпадом у складу са правилима;
- спроводити правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током рада у соби клијента и заједничким просторијама у хотелу.

Методе процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Прави хотел/ресторан/рецепција или модел хотелске собе у школи.
- Комплет сервисних алата и опреме на рецепцији, у вешерају, соби за клијенте и заједничким просторијама.
- Потребни материјали према врсти услуге;
- Приручници, водичи, писани материјали, леци и промотивни каталози подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Стварање и организација угоститељских и туристичких структура*

Шифра курса: М-13-855-20

Преглед курса: Овај модул има за циљ да опреми студенте вештинама за обављање радњи и припрему докумената потребних за оснивање угоститељских и туристичких структура, одређивање њиховог правног облика и обављање радних активности према секторима.

Трајање курса: 33 наставна часа

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: спровести почетну студију за стварање структуре угоститељства и туризма и за израду почетног пословног плана.

Студент мора бити у стању да:

- спровести студију понуде и потражње на тржишту угоститељских и туристичких објеката који ће бити понуђени;
- јасно дефинисати врсте производа који ће се пласирати на тржиште (смештај/стан, храна, пиће, туристички производи);
- правилно спровести истраживање тржишта добављача производа и услуга;
- да упореде понуде, цене и услове добављача услуга, идентификујући њихове потенцијалне добављаче;
- да тачно одрази процењене трошкове за оглашавање и маркетинг производа и услуга;
- израдити пословни план сумирајући у њему све направљене прогнозе;
- прецизно одредити структуру имовине неопходне за развој активности,

ЛО2: одредити назив и израдити основне документе, у зависности од правног облика угоститељско-туристичке структуре.

Студент мора бити у стању да:

- одредити назив компаније у зависности од делатности и слике коју жели да пренесе трећим лицима.
- одабрати најпогоднији правни облик за предузеће, у складу са могућностима финансирања и захтевима власника;
- изради документацију за стварање објекта угоститељства и туризма, у складу са његовим правним обликом, користећи одговарајуће ресурсе;
- израдити статут и једноставан акт о оснивању угоститељско-туристичке структуре;

ЛО3. да поднесе захтев за лиценцирање и регистрацију код надлежних органа.

Студент мора бити у стању да:

- пронађите информације на званичној веб страници Националног пословног центра о поступку лиценцирања и документима;
- правилно попуните обрасце захтева за лиценцирање и сву документацију која је потребна уз захтев
- бити лиценциран од стране надлежних тела (Националног пословног центра и/или Министарства туризма и животне средине), поштујући рокове за лиценцирање;
- преузимање лиценцираних потврда;
- правилно попуните документацију коју захтевају локалне пореске власти;

- правилно попуните и благовремено поднесите документа за регистрацију у канцеларијама инспекције рада ;

ЛО4: обављати радне активности према секторима угоститељске и туристичке структуре (предустанова за обуку).

Студент мора бити у стању да:

- обавља управљање документацијом и активностима у Сектору за администрацију;
- попуњава, обрађује, администрира и архивира документа за рад сектора;
- користити рачунарске програме неопходне за обављање активности предузећа за обуку;
- користити интернет, е-пошту, комуникације и онлајн активности за обављање активности предузећа за обуку;
- комуницирају исправно и у складу са професионалном етиком.

Методе процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Просторије фирме за вежбање
- алати и опрема за рад
- канцеларијски материјал, рачунар повезан на интернет.
- Обрасци статута, оснивачких аката, пословних планова и пријавних докумената Националном пословном центру добијених од одређених предузећа
- обрасци за пријаву и регистрацију у Националном пословном центру
- извештаји, извештаји о прогнози добити итд.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија , вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Купопродајне операције на тржишту*

Шифра курса: **М-17-1656-20**

Курс изводи: **ВЕТ институција**

Преглед курса: Модул који опрема студенте практичним вештинама за обављање поступка куповине и продаје, у условима међународног и конкурентног тржишта, као и за документовање и регистрацију куповине и продаје.

Трајање курса: 33 наставна часа

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: анализирати потенцијалне добављаче у пословној области.

Студент мора бити у стању да:

- пажљиво тражити информације о домаћим добављачима и добављачима на међународном тржишту;
- идентификовати потенцијалне добављаче са истим предметом делатности као и предузеће;
- нацрте резимираних листа са јасним и потпуним информацијама о идентификованим потенцијалним добављачима.
-

ЛО2: успостављање односа са тренутним добављачима .

Студент мора бити у стању да:

- правилно идентификовати куповине које ће се обављати код добављача (фирми);
- успоставити коректне односе са добављачима тако што ће их документовати;
- захтевати понуде од добављача са ценовницима производа;
- да припреми релевантне поруџбине за производе који ће се купити на основу потреба за куповином.

ЛО3: да врши куповине и њихову регистрацију за предузеће и особље .

Студент мора бити у стању да:

- примати понуде од добављача производа/услуга;
- упоредите понуде добијене од различитих добављача на основу њихових услова и карактеристика;
- израчунати понуде и одредити најбољу понуду;
- саставити исправне уговоре са одабраним добављачима као најбољу (прикладну) понуду;
- извршавати поруџбине код добављача одабраних за тржиште;
- тачно евидентирати поруџбине;
- регистровати куповине за пословну активност у складишним картицама.

ЛО4: анализирати потенцијалне и постојеће купце у пословној области.

Студент мора бити у стању да:

- пажљиво и на сврсисходан начин претраживати информације о купцима, компанијама или појединцима, локалним и међународним;
- користите различите изворе и начине информација за проналажење потенцијалних клијената;
- саставити јасне и потпуне листе потенцијалних купаца идентификованих истраживањем, њихових карактеристика и захтева, као и контаката са њима;
- направити листе купаца које тачно одражавају преференције и посебне захтеве сваког од њих, као и услове испоруке и плаћања са њима;

- саставите тачну и потпуну резимативну статистику са информацијама о тренутним купцима на основу акција и обима продаје.

ЛО5: неговоње и успостављање односа са купцима.

Студент мора бити у стању да:

- припрема, у сарадњи са маркетиншким одељењем, информативне материјале који се шаљу купцима;
- да путем интернета оглашава информативне материјале компаније ради успостављања пословних односа са купцима;
- правилно обрадити информације примљене од контактираних купаца који су показали интересовање;
- саставити комплетне листе клијената са којима се очекује наставак пословних односа;
- слати комплетне информације купцима на ценовнику;
- слање анкета за посебне захтеве купаца;
- израдити детаљан план за испуњавање захтева клијента.

ЛО6: извршити продају и одговарајуће регистрације.

Студент мора бити у стању да:

- нацрти уговора о продаји на основу правних елемената;
- обрађивати захтеве купаца;
- правилно регистровати поруџбине које су примили купци;
- да провери стање производа према њиховом квалитету и количини;
- да шаље обавештења одељењу за набавку ради употпуњења статуса производа у случају да нису доступни;
- правилно саставите фактуре за продају производа;
- да исправно евидентира извршење поруџбина купаца;
- да попуне појединачне картице купаца;
- правилно евидентирати смањење стања продате робе у складишним картицама;

ЛО7: обављати куповину и продају за предузећа и особље у веб продавници.

Студент мора бити у стању да:

- да захтева информације о компанијама у веб-продавници за потребе куповине угоститељске и туристичке структуре;
- да упореди понуде и њихове услове испоруке и плаћања;
- правилно попуните поруџбину за производе који се купују;
- извршити електронско складиштење и штампање попуњене поруџбине;
- правилно регистровати поруџбину у регистру извршених поруџбина;
- обрађују и правилно региструју нове поруџбине у свом регистару, пратећи исту процедуру као и за продају у другим облицима;
- да пошаље у електронском облику потврду о пријему поруџбине;
- сачувајте поруџбину у одговарајућем електронском облику како бисте је користили у даље сврхе.

-
Методe проценe: Посматрање са контролном листом
Ресурси и материјали: За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале: - Просторије фирме за вежбање - канцеларијски материјал - разни модели докумената за преписку из стварних компанија и они које је припремио предавач, - рачуни, обрасци, фактуре, евиденција о куповини добијена из праксе или обрађена у претходним модулима, - рачунар повезан на интернет.
Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: <i>Понуда производа и услуга у угоститељству и туристичкој структури</i>
Шифра курса: M-13-1657-20
Курс изводи: ВЕТ институција
Преглед курса: Модул који омогућава студентима да анализирају захтеве везане за производе и услуге у структури угоститељства и туризма, креирају производ/услугу, израчунају трошкове и успоставе односе са добављачима.
Трајање курса: 33 наставна часа
Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.
Исходи учења: ЛО1: анализирати потражњу за производима и услугама у структури угоститељства и туризма . Студент мора бити у стању да: - разликују начине анализе и захтеве за производе и услуге у угоститељској и туристичкој структури; - анализирати елементе тражње за производима и услугама у структури угоститељства и туризма; - да користи информације из истраживања тржишта за идентификацију потребних производа и услуга и циљева структуре угоститељства и туризма; - да анализира могућности које предузеће има да понуди производе и услуге које захтева тржиште; - проценити ефикасност тражених производа и услуга;

- доносити одлуке у вези са производима и услугама како би се задовољили захтеви тржишта;
- прилагодити производе и услуге купцима са различитим финансијским буџетима;
- показати одговорност, истрајност, иновативност, иницијативу и способност рада у оквиру рокова самостално и у групи.

LO2: креирање производа и услуга у структури угоститељства и туризма.

Студент мора бити у стању да:

- анализирати захтеве купаца за производе или услуге у предузећу по врсти и по поступку;
- анализирати цену коју је клијент захтевао;
- навести податке за производе и услуге које нудите;
- детаљно евидентирати активности које ће се спроводити током времена ради реализације производа и услуга;
- тачно опишите производе и услуге које ће бити понуђене;
- креирати производ и услугу према захтевима купаца којима је циљна структура угоститељства и туризма;
- израчунати трошкове производа и услуга на основу цена уговорених са добављачима;
- израчунати укупну цену производа/услуга;
- упоредите израчунату цену са тржишном ценом и израчунајте разлике;
- прилагодити цену производа/услуга тржишној;
- описати производе и услуге у каталогу и превести их на стране језике;
- израдити детаљан и комплетан маркетиншки план за производе и услуге;
- правилно израчунати трошкове маркетинга;
- објављивати производе и услуге на веб-сајту, друштвеним мрежама итд.;
- показати одговорност, истрајност, иновативност, иницијативу и способност рада у оквиру рокова самостално и у групи.

LO3: успостављање односа са добављачима производа и услуга.

Студент мора бити у стању да:

- користите резултате истраживања тржишта да бисте идентификовали потенцијалне добављаче потребних производа/услуга;
- успоставити односе са добављачима према врстама потребних производа и услуга;
- благовремено контактирајте добављаче производа/услуга како бисте потврдили њихову доступност;
- преговарати са добављачима о ценама производа/услуга;
- тестирање производа/услуге од стране особља одговарајућег одељења у структури угоститељства и туризма;
- израђују уговоре о услугама са добављачима на основу договорених датума, количина и услова, поштујући важеће законске норме;

- показати одговорност, истрајност, иновативност, иницијативу и способност рада у оквиру рокова самостално и у групи.

Методe процене: Посматрање са контролном листом

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Просторије фирме за вежбање
- Рачунар
- Интернет
- Канцеларијски материјал
- Шаблони захтева и понуда
- Брошуре и разни промотивни материјали производа и услуга који се могу користити за илустрацију и примере.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Управљање кадровима у хотелијерским и туристичким структурама*

Шифра курса: М-13-1658-20

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који опрема студента практичним вештинама за спровођење процедура запошљавања особља, евидентирање предузетих радњи и спровођење одговарајућих регистрација у хотелској и туристичкој структури.

Трајање курса: 30 наставних часова

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: идентификовати и планирати потребе за новим особљем у структури угоститељства и туризма.

Студент мора бити у стању да:

- прикупљати тачне и потпуне информације из сектора угоститељства и туризма за потребе новог особља;
- правилно и одговорно анализирати кадровске потребе сектора;
- прецизно утврдити потребе за новим особљем, према секторима хотелске и туристичке структуре;
- нацрти резиме образаца за ново особље;
- донети коначну одлуку о новом особљу, у складу са анализом потреба.
- утврдити потребна документа и критеријуме за упражњена радна места, према прописаним стандардима (Захтев за запослење, CV, документи који потврђују професионалне и личне вештине кандидата);
- оглашавати, према стандардима, слободна радна места у медијима.

ЛО2: да изради огласе за нова радна места.

Студент мора бити у стању да:

- формулисати саопштења о потребном особљу;
- да рангира тачну листу докумената потребних за кандидате по редоследу важности.
- одредити средства/начине на које се могу спровести објављивања нових радних места или преквалификација
- да се прецизно израчунају прелиминарни трошкови објава;
- донети економски и ефикасно аргументовану одлуку о начину објављивања обавештења.

ЛО3: спровођење процедура запошљавања особља.

Студент мора бити у стању да:

- правилно прегледати документа кандидата за посао;
- саставити професионалне и исправне критеријуме за процену кандидата;
- правилно формулисати упитнике и формуларе за кандидате који се интервјуишу;
- правилно и професионално обавити интервјуе са одабраним кандидатима;
- извршити објективну процену на основу документације и резултата интервјуа;
- донети одговарајућу одлуку у вези са пријемом кандидата;
- извршити објављивање имена победника и обавештавање сектора о новом особљу.

ЛО4: спровести поступке запошљавања.

Студент мора бити у стању да:

- правилно одабрати и користити све информације о правном основу који регулише радне односе;
- преговарати о условима рада, плати итд.
- саставити нацрт уговора о раду на основу законског оквира, закона о раду и прелиминарних преговора;
- потписати уговор о раду;
- тачно регистровати новог/е запосленог/е у регистру привредног субјекта;
- Региструјте се на бироу рада и у социјалном осигурању и добијте осигуравајући/е број/еве.
- отворити књижице рада и социјалног осигурања,

- пријавити нове запослене на платни списак.

ЛО5: изградити акциони план за развој особља и њихову континуирану обуку.

Студент мора бити у стању да:

- идентификовати потребе за квалификацијама према секторима и радним местима;
- изградити план квалификације за ново особље;
- осмислити програм преквалификације за постојеће особље;
- да се израчунају трошкови квалификационих активности.

Методе процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Просторије фирме за вежбање
- стационарни материјал,
- разни шаблони докумената из других предузећа и шаблони докумената које је припремио предавач;
- канцеларијски алати, рачунар повезан на интернет;
- обрасци, признанице, фактуре и евиденција о продаји добијена из праксе у претходним модулима;
- разни информативни материјали из Албанског центра фирми за вежбање, других центара фирми за вежбање, сајмова фирми за вежбање и разних организованих семинара.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Основно рачуноводство у угоститељским и туристичким структурама

Шифра курса: М-17-1659-20

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који опрема студенте практичним вештинама за обављање основног рачуноводства у угоститељству и туризму (економски прорачуни, рачуноводство и годишње закључивање, састављање финансијских извештаја о економској активности у угоститељству и туризму).

Трајање курса: 30 наставних часова

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: евидентирати акције за стварање или проширење структуре угоститељства и туризма у књиговодственој књизи.

Студент мора бити у стању да:

- правилно извршити књиговодствену регистрацију почетног капитала који су власници уложили за стварање/проширење угоститељско-туристичке структуре;
- правилно извршити књиговодствену регистрацију износа трошкова плаћених унапред за оснивање, регистрацију и правну помоћ као и за проширење делатности, у складу са правним обликом угоститељско-туристичке структуре;
- правилно саставити рачуноводствене регистре (дневник, књигу, журке, аналитичке дневнике) у облику модела за делатност хотелско-туристичког објекта;
- правилно извршити књиговодствено евидентирање почетног стања (почетне ставке) у дневнику;
- правилно отворити складишне картице према дефинисаном формату.

ЛО2: регистровати у књиговодственој књизи куповину и продају производа за угоститељство и туристичку структуру, као и одговарајућа плаћања и примања.

Студент мора бити у стању да:

- отворити аналитички дневник куповина, поштујући важеће законске норме;
- правилно регистровати фактуре за куповину производа у аналитичком дневнику куповине;
- извршити исправно књиговодствено евидентирање поред стања производа у складишту;
- извршити исправну регистрацију фактура о куповини у регистру примљених фактура;
- отворити аналитички дневник продаје, поштујући важеће законске норме;
- правилно евидентирати фактуре о продаји производа у аналитичком дневнику продаје;
- извршити књиговодствену регистрацију, у смањењу, стања производа;
- правилно регистровати продајне фактуре у регистру издатих фактура.
- правилно евидентирати наплату продајних фактура вршењем одговарајућих ажурирања у регистру издатих фактура;
- правилно евидентирати плаћање купљених производа или услуга.

ЛО3: Вршити процене и релевантно рачуноводство у складишту.

Студент мора бити у стању да:

- правилно проценити трошкове продате робе (CGS) према методама важећег законодавства.
- правилно регистровати CGS у одговарајућим књигама;
- правилно евидентирати излаз сировина и материјала за производњу;
- правилно евидентирати улазак производа из производних одељења у складиште;
- правилно проценити коначно стање складишта кроз тачне и потпуне пописе;
- правилно узети у обзир услове складишта и њихове промене;
- правилно узети у обзир разлике у складишту;
- уоквирите складиште са производним одељењима за материјале, сировине и расположиве производе.

ЛО4: извршити пријаву и обрачун трошкова рада и обавеза, осигурања и личних прихода (ЛП)

Студент мора бити у стању да:

- попуните онлајн листе плаћања према роковима у зависности од врсте пословања;
- пријавити обавезе социјалног и здравственог осигурања и пореза на доходак онлајн;
- правилно извршити књиговодствену регистрацију, на основу платног списка, трошкова рада, обавеза према особљу, осигурања и државе за физичка лица;
- правилно обрачунати, на основу спискова осигурања, повезане трошкове које сноси агенција;
- саставите и пошаљите банци налог за исплату награда за рад;
- преузмите налог за плаћање обавеза осигурања и ПИ;
- пошаљите налог за плаћање банци за плаћање обавеза осигурања и PI;
- правилно обрачунати плаћање обавеза за награде за рад, осигурање и осигурање физичких лица.

ЛО5: извршити процену дугорочне имовине.

Студент мора бити у стању да:

- правилно извршити књиговодство набавке и књижење дугорочне имовине према њиховом пореклу;
- правилно израчунати, према важећим законским нормама, амортизацију дугорочне имовине према њиховим врстама и групама;
- правилно извршити књиговодствену регистрацију трошкова амортизације дугорочне имовине;
- правилно евидентирати излаз дугорочне имовине за различите дестинације и намене (која може бити ван употребе, поклоњена или продата).

ЛО6: да обрачуна трошкове, приходе, плаћања и друге готовинске приходе

Студент мора бити у стању да:

- правилно евидентирати трошкове и плаћати локалне порезе;
- преузмите и пошаљите налоге за плаћање за процењене квоте пореза на добит;
- преузети и послати банци налог за плаћање пореза на добит у случају малог предузећа;
- правилно обрачунати плаћања пореза на доходак;
- правилно обрачунати трошкове за куповину канцеларијског материјала, одржавање и њихово плаћање.
- правилно обрачунати трошкове за остале купљене услуге (енергија, телефон, вода, интернет итд.) и њихово плаћање.
- правилно обрачунати трошкове/плаћања за камату, закупнину итд.;
- правилно евидентирати приходе/приходе од камата на закупнину .

ЛО7: да изврши завршне радње и састави завршни биланс стања.

Студент мора бити у стању да:

- правилно извршити рачуноводство резимеа трошкова;
- правилно евидентирати резиме прихода у рачуноводству;
- правилно израчунати економски резултат туристичког пословања;
- правилно саставити, и у складу са важећим законским нормама, основни биланс стања активности туристичког предузећа.
- благовремено пријавите коначни порез на доходак путем интернета;
- благовремено пријавите онлајн извештај о приходима и расходима;
- благовремено пријавите онлајн очекивани профит за наредну годину;
- правилно обрачунати коначни порез на добит и исплату разлика.

Методе процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Просторије фирме за вежбање
- стационарни материјал,
- разни финансијски документи, модели из других угоститељских и туристичких структура и шаблони које је припремио предавач;
- канцеларијски алати, рачунар повезан на интернет;
- обрасци, финансијски извештаји и обавезне финансијске књиге стечене из праксе у претходним модулима;
- разни информативни материјали.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: *Промоција производа и имица угоститељских и туристичких објеката*

Шифра курса: М-13-1660-20

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који опрема студента практичним вештинама за спровођење политике свог производа, промоцију имица угоститељске и туристичке структуре и пријаве за учешће на сајмовима, дизајнирање промотивних материјала, као и извођење акција пре, током и после сајма.

Трајање курса: 33 наставна часа

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен један од наставних профила на нивоу III Квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: да се створи слика о угоститељској и туристичкој структури .

Студент мора бити у стању да:

- описати важност развоја имиџа угоститељске и туристичке структуре;
- идентификовати вредности угоститељске и туристичке структуре на тржишту путем посматрања, упитника, анкета и дискусија
- идентификовати типове купаца на које је оријентисана структура угоститељства и туризма.
- идентификовати типове сарадника и партнера у структури угоститељства и туризма;
- истакнути предности и слабости пословне активности.
- створити визију будућности угоститељске и туристичке структуре и креативно описати тржиште на које је оријентисана;
- формулисати циљеве и задатке којима предузеће тежи у будућности;
- идентификовати, кроз различите методе, захтеве и степен задовољства клијената и сарадника угоститељско-туристичке структуре;
- опишите сврху постојања предузећа;
- формулисати мисију угоститељско-туристичке структуре на основу потреба и типова купаца којима се обраћа, као и активности, технологија и метода продаје које ће користити;
- креирати слоган структуре угоститељства и туризма, ослањајући се на корисност производа и услугу за кориснике;
- изградити дефиницију филозофије структуре угоститељства и туризма у складу са њеним уверењима, вредностима и културом.

ЛО2: осмислити и креирати лого објекта за угоститељство и туризам.

Студент мора бити у стању да:

- да опише значај осмишљавања и креирања визуелног идентитета објекта угоститељства и туризма;
- идентификујте саставне делове визуелног идентитета предузећа, као што су логотипи, боје, облици итд.
- одредити критеријуме за креирање логотипа према вредностима, мисији, филозофији и карактеристикама структуре угоститељства и туризма;
- изаберите елементе и симболе које лого треба да садржи;
- дефинисати јасне и једноставне графичке критеријуме које лого садржи;
- применити креативне технике одабира боја, предмета, облика, фотографија и фраза за изградњу логотипа угоститељско-туристичке структуре;
- скицирајте и осмислите идеју за лого;
- артикулисати поруку коју преноси лого у складу са природом циљне публике;
- одаберите најбоље креације логотипа;
- донети коначну одлуку о логотипу угоститељско-туристичке структуре;
- креирати лого угоститељско-туристичке структуре као симбол како би га друге компаније лако могле разликовати и препознати;
- представите лого туристичке компаније.

ЛО3: дизајнирати рекламу за угоститељско-туристички објект.

Студент мора бити у стању да:

- да се правилно дефинише циљна група, у зависности од тржишта угоститељско-туристичке структуре;
- израдити јасан и детаљан план мера за промоцију угоститељско-туристичке структуре/њеног производа;
- нацрти формата и докумената са логотипом и бојама којима ће се структура угоститељства и туризма идентификовати током активности;
- креирати флајере, каталоге и друге писане материјале за промоцију угоститељске и туристичке структуре и производа, користећи различите технике анимације на рачунару;
- осмислити униформе за особље на одговарајући начин за њихово представљање гостима и како би се остварио имиџ угоститељске и туристичке структуре;
- осмислити аудиовизуелне рекламе којима ће бити представљена структура угоститељства и туризма.
- одабрати једну од рекламних техника, детаљном сегментацијом тржишта, за исправно формулисање рекламне поруке;
- представите креирани оглас.

ЛО4: спровести припремне радње за учешће на сајму.

Студент мора бити у стању да:

- саставити захтев за учешће на сајму;
- пошаљите захтев организаторима сајма, уз пратњу потребних информација за угоститељску и туристичку структуру;
- осмислити слоган са којим ће се „пословна фирма“ представити на сајму;
- нацрти купопродајних уговора који ће се користити на сајму;
- направити нацрте извештаја о трошковима према њиховим врстама;
- саставити списак потребних материјала за учешће на сајму;
- поделити дужности и одговорности, одређујући рокове за њихово извршење;
- пријавити се за угоститељство и туризам као учесник сајма слањем одговарајућих информација, које захтевају организатори сајма;
- примити обавештење о учешћу на сајму, заједно са информацијама о локацији штанда фирме, распореду сајма, њеној осигуравајућој документацији и списку компанија које учествују на сајму;
- спровести студије засноване на статистици везаној за продају и куповину обављену на прошлим сајмовима;
- одштампате потврде о испоруци и продајне фактуре након што их припремите;
- припремити електронске презентације или филмске рекламе за сајам;
- обезбедити студентима униформе за одећу на сајму, у складу са идентитетом угоститељско-туристичке структуре и производа;
- одштампати информативне материјале за сајам;

- одредити одговорна лица и њихове дужности током трајања сајма;

ЛО5: извршавати радње током сајма.

Студент мора бити у стању да:

- регистровати хотелски и туристички објект у информативној канцеларији сајма;
- потписати правилник сајма;
- преузети материјале наручене од организатора сајма;
- изградити штанд према унапред одређеним задацима;
- поставити рекламни материјал на штанд;
- одржавати амбијент штанда током сајма;
- промовисати угоститељско-туристичку структуру и њену активност на штанду путем писаних информативних материјала и електронских презентација.
- промовисати предузеће и његову делатност у сајамској хали путем продајних разговора, рекламирања и поклона за учеснике;
- закључују уговоре о куповини и продаји за будуће периоде;
- обављати куповине за угоститељско-туристичку структуру и особље са накнадним плаћањем и кредитним картицама;
- обављати продају за запослене и посетиоце са накнадним наплаћивањем и плаћањем кредитним картицама, састављајући потврде о испоруци и одговарајуће фактуре;
- попунити сажети образац продаје остварене на сајму;

ЛО6: извршити радње након сајма.

Студент мора бити у стању да:

- правилно евидентирати куповине и продаје у одговарајућим књиговодственим књигама;
- евидентирати улазе и излазе производа у складишним картицама;
- извршавати евентуалне налоге кореспондентске фирме за куповину;
- спровести процедуре пријема и документовања наручене робе;
- регистровати рачуне за продају кредитним картицама у одговарајућим књиговодственим књигама;
- евидентирати евентуалне приходе од продаје са накнадном наплатом у одговарајућим књиговодственим књигама;
- израчунати резултат радњи извршених током сајма;
- правилно саставити статистику везану за продају на сајму;
- анализирати продају на сајму у поређењу са оном оствареном на претходним сајмовима.

Методe процене: Посматрање са контролном листом .

Ресурси и материјали:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и материјале:

- Просторије фирме за вежбање
- канцеларијски материјал
- леци и разни рекламни материјали примљени у разним организацијама/предузећима;
- статистика претходних сајмова коју су припремили студенти претходних година;
- разни аудиовизуелни материјали, фотографије и филмови који илуструју наступе на претходним сајмовима;
- рачунари са разним програмима за анимацију и обраду графике;
- Интернет конекција.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

Назив курса/модула: Припрема асортимана са органским сировинама из региона

Шифра курса: М-13-1491-18

Курс изводи: ВЕТ институција

Преглед курса: Модул који омогућава студентима да процене сирове производе региона и да са њима кувају асортиман.

Трајање курса: 51 наставни час

Предуслови (ако је применљиво): Студенти морају имати завршен II ниво квалификације хотелских и туристичких услуга (QHTS) у програму „Угоститељство и туризам“.

Исходи учења:

ЛО1: Ученик процењује сирове производе региона.

Студент мора бити у стању да:

- класификовати органске пољопривредне и сточарске производе, са циљем њихове обраде у кухињи;
- разликовати различите ознаке производа територије: традиционалне, заштићено порекло, заштићена географска ознака и локалне;
- проценити улогу промоције органских производа региона у одрживом развоју;
- описати стандарде и правни оквир органских производа на националном и међународном нивоу;
- користити међународне базе података као истраживачки инструмент за органске производе;
- идентификовати типичне албанске органске производе;
- опишите значај прераде органских производа у хотелу у региону;
- објаснити карактеристике технолошке обраде органских производа;
- објаснити принципе и методе складиштења, конзервације и паковања производа који се обрађују у кухињи;
- проценити органо-сензорне индикаторе органских производа региона;
- наведите врсте цвећа које се користе у кувању;

- проценити квалитет цвећа на основу њихове хранљиве вредности;
- објаснити важност безбедности хране приликом обраде органских производа у кухињи.

LO2 : Ученик кува асортиман јела са органским сировим производима и локалним цвећем.

Студент мора бити у стању да:

- носити униформу на радном месту;
- припремити радно место;
- одабрати одговарајуће радне алате за претходну припрему органских сортимената за кување;
- изаберите сирове производе према рецептима.
- извршити хладну обраду сировог органског производа (чишћење, прање, љуштење, сечење итд.);
- кувати типичне асортимане региона са органским сировим производима и цвећем региона према рецепту;
- украсити и представити асортиман поврћа и цвећа региона;
- одвајати отпад према врсти;
- управљати мастима ради рециклаже;
- спровести захтеве бриге о здрављу и безбедности купаца током кувања асортимана са органским сировим производима и цвећем региона;
- примењивати правила хигијене, безбедности на раду и заштите животне средине током припреме асортимана са органским поврћем и цвећем региона.

Методе процене: Усна питања и одговори; Посматрање са контролном листом .

Ресурси и производи:

За правилну имплементацију модула, потребно је обезбедити следећа окружења, опрему и производе:

- Аутентична ресторанска кухиња или школска кухиња.
- Сет кухињског алата и опреме.
- Неопходни органски сирови производи према рецептима.
- Приручници, водичи, писани материјали и разни менији који подржавају питања обрађена у модулу.

Дуалне активности: пракса, рад у компанијама (шегртовање, итд.), симулација у учионици уз подршку компанија, вођена посета, друге врсте дуалних активности; Обавља се у симулираним активностима у учионици, школским просторијама и/или предузећима, у зависности од случаја и могућности.

II. ПУТЕВИ ДУАЛНЕ ОБУКЕ МАПИРАНИ НА КОСОВУ

1. Мапирани курсеви учења

Модул 1

Назив курса/модула: Увод у туризам
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај уводни курс обухвата основне концепте и принципе туризма, укључујући његов економски и друштвени значај, маркетинг туризма, комуникацију и развој туристичких капацитета.
Трајање курса: 180
Исходи учења: Након завршетка курса, студенти би требало да буду у стању да разумеју основне концепте и значај туризма, препознају социо-економске аспекте туризма, примене комуникационе и маркетиншке стратегије у туризму и разумеју развој и управљање туристичким капацитетима.
Садржај курса: Детаљно опишите теме и садржај обрађен у курсу/модулу. Наведите преглед кључних концепата, вештина и знања које ће полазници стећи.

1. Основни концепти туризма:

- Дефиниције и историјски развој туризма.
- Врсте и облици туризма.

2. Економски аспект туризма:

- Значај туризма за економију.
- Понуда и потражња у туризму.

3. Социокултурни аспект туризма

- Друштвени утицаји туризма.
- Културни туризам и наслеђе.

4. Маркетинг у туризму

	- Маркетиншки принципи у туризму. - Сегментација и циљање тржишта.
5. Туристичка комуникација	- Комуникационе стратегије - Кориснички сервис и задовољство.
6. Туристички капацитети и инфраструктура:	- Смештај и превоз - Управљање атракцијама.

Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Наставни план и програм може да укључује практичне вежбе интегрисане са теоријским учењем, студијама случаја и евентуално теренским посетама или индустријским пројектима. Ове активности су осмишљене да пруже практично искуство.

Методе процене (ако је применљиво): Детаљно опишите методе процене које се користе за процену напретка и компетенција полазника у овом курсу/модулу. Објасните како су ове процене усклађене са исходима учења.

1. Писмени испити,
2. Усне презентације
3. Групни пројекти
4. Учесће у настави

Ресурси и материјали: улаз УНУТРА „Туризам“ од стране проф. доц. др Фетаха Речица и др сц. Бедри Миллаку, Приштина 2014.

Радови В. Горице К. (2004) „Основе туризма“ и К. Горице и Н. Кочоларија (2002) „Производ Туристички“

Интеграција технологије: Коришћење платформи за е-учење и других онлајн ресурса

Предуслови (ако је применљиво): н/д

Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д

Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете

Назив курса/модула: Основи пословања у угоститељству и туризму
Шифра курса: н/д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс уводи основне пословне концепте са фокусом на угоститељство и туристичку индустрију. Покрива улоге менаџера, пословно управљање, пословно окружење, маркетинг, међународно пословање и друштвене и културне одговорности у пословању.
Трајање курса: 2 + 2 недељно (15 недеља), 60 сати.
Исходи учења:
Разумети основне концепте пословања у контексту угоститељства и туризма.
Идентификујте улоге и одговорности менаџера у овим индустријама.
Схватите нијансе маркетинга и међународног пословања у сектору угоститељства.
Препознајте друштвене и културне одговорности предузећа у угоститељству и туризму.
Садржај курса:
7. Пословање у угоститељству и туризму:
Увод у пословне концепте специфичне за индустрију.
8. Менаџерске улоге:
Истраживање улога и одговорности менаџера у угоститељству и туризму.
9. Пословно управљање:
Разумевање структура управљања и њиховог утицаја на пословне операције.
10. Маркетинг у угоститељству:
Маркетиншке стратегије и праксе јединствене за угоститељску индустрију.
11. Међународно пословање
Испитивање глобалних аспеката угоститељства и туризма
12. Друштвене и културне одговорности
Значај етичких пракси и културне осетљивости у индустрији.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):

Методe проценe (ако је применљиво) :.

5. Писмени испити
6. Рад на пројекту
7. Учешће у настави

Ресурси и материјали: „УВОД У ПОСЛОВАЊЕ“ аутора Гаспера, Бирмана, Коларија, Хајса, Смита, Ареоле-Рисе, објављено од стране Универзитета Оксфорд 2007. године.

Интеграција технологије: н/д

Предуслови (ако је применљиво): н/д

Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д

Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 3

Назив курса/модула: Менаџмент хране и пића

Шифра курса: Н/Д

Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“

Преглед курса: Курс се фокусира на разумевање квалитета хране, функционисање прехранбених система и управљање у контексту хране и пића. Обухвата анализу квалитета, калоријску вредност хране, коришћење, факторе који утичу на квалитет хране, пољопривредну производњу, безбедност хране и управљање услугама пића.

Трајање курса: 60 сати

Исходи учења:

Разумети квалитет хране и функционисање прехранбених система.

Анализирајте калоријску вредност и употребу различитих намирница.

Идентификовати факторе који утичу на квалитет хране, укључујући пољопривредну производњу.

Стектите знање о питањима и стратегијама безбедности хране.

Ефикасно управљајте услугама пића, фокусирајући се на квалитет и задовољство купаца.

Садржај курса:

13. Контрола квалитета и HACCP стандарди:
14. Управљање стандардима квалитета хране у ресторанима
15. Физиолошке вредности намирница
16. Прерада млечних производа и меса:
17. Управљање водним ресурсима
18. Нутритивна вредност воћа и поврћа
19. Житарице и њихови производи

Компонента практичне обуке (ако је применљиво):

Методe процене (ако је применљиво):

8. Писмени испити за процену разумевања теоријских концепата.
9. Практични задаци или пројекти везани за управљање квалитетом хране и пића.
10. Презентације или извештаји о одређеним темама у оквиру курса.

Ресурси и материјали: МЕНАЏМЕНТ The ХРАНА И " Пице " Адема Дресхаја, објављено у Пећи 2017.

" Менаџмент " The Квалитет производа И УТИЦАЈ еколошки УНУТРА Бизнис " Адема Дресхаја, објављено у Приштини 2014.

Интеграција технологије: н/д

Предуслови (ако је применљиво): н/д

Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д

Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици

Модул 4

Назив курса/модула: Финансије у туризму и угоститељству

Шифра курса: Н/Д

Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“

Преглед курса: Овај курс уводи основне концепте финансија у контексту туризма и угоститељства. Покрива основе финансијске теорије и праксе, финансијску документацију и извештавање, анализу инвестиција, управљање ризицима и финансијске аспекте корпоративног одлучивања у секторима туризма и угоститељства.
Трајање курса: 60 сати
Исходи учења:
Разумети теорије и праксе које служе основи финансија уопште.
Применити финансијске теорије и задатке у пракси.
Управљајте и контролишите финансијске евиденције у различитим пословним облицима.
Квалификујте се за позиције вишег нивоа као што су финансијски менаџер или ревизор.
Стектите знање о концептима корпоративних финансија и њиховој савременој глобалној примени.
Садржај курса:
Основни концепти финансија: Временска вредност новца, ризик и принос, вредновање и стопе приноса.
Централно банкарство и комерцијалне банке: Функције и улоге у финансијском систему.
Тржишта новца и капитала: Финансијско посредовање у осигурању.
Јавне финансије: Разумевање финансијских аспеката управљања јавним сектором.
Корпоративне финансије: Новчани токови, финансијски извештаји, додата вредност.
Трошкови корпоративног финансирања: Капитални трошкови, финансијски левериџ и структура капитала.
Буџетирање капитала: Технике инвестиционог плана.
Прогнозирање и анализа профита.
Краткорочни, средњорочни и дугорочни извори финансирања.
Анализа финансијских извештаја угоститељских предузећа.
Личне финансије.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):
Методе процене (ако је применљиво):

Редовна посећеност: 5%
Колоквијуми I и II: 20%
Вежбе и практични рад: 10%
Семинарски рад: 10%
Завршни испит: 50%
Интерактивност и друге обавезе
Ресурси и материјали:
" Финанце " од Схериф Бундо .
" Кеверисја " финансиаре " од Хисена Исмајлија.
„Корпоративне финансије за пословање“ аутора Марнија и Тарберта, Оксфорд Университи Прес, 2011.
„Принципи корпоративних финансија“ аутора Брилија, Мајерса и Алена, 10. издање, McGraw-Hill Irwin, 2012.
„Корпоративне финансије“ аутора Роса, Вестерфилда и Џафеа, 9. издање, McGraw-hill Irwin, 2012.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици

Модул 5

Назив курса/модула: Културно наслеђе у туризму
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс се фокусира на разумевање и уважавање културног наслеђа у контексту туризма. Покрива теоријске аспекте, практичне активности за идентификацију и заштиту вредности културног наслеђа и проучавање управљања културним наслеђем. Курс

се такође бави улогом УНЕСКО-а у заштити светске баштине и истражује националне и глобалне механизме за очување културног наслеђа.
Трајање курса: 60 сати
Исходи учења:
Стектите свеобухватно разумевање културног наслеђа у туризму.
Препознајте вредност културног наслеђа кроз векове.
Разумети основне принципе управљања културним наслеђем.
Применити знање у практичним активностима за идентификацију и заштиту културног наслеђа.
Сазнајте више о улози УНЕСКО-а у заштити светске баштине.
Разумети правне и институционалне механизме на националном и глобалном нивоу за очување културног наслеђа.
Садржај курса:
Увод у концепте културног наслеђа и туризма.
Еволуција културног наслеђа и концепата културног туризма.
Светска културна баштина.
Културно наслеђе Косова.
Верско и културно наслеђе Косова.
Тренутно стање културног наслеђа на Косову.
Музеји и културно наслеђе.
Однос између наслеђа и туризма.
Потенцијал културног наслеђа и историјског туризма у регионима Косова.
Правни оквир и институционални контекст за културно наслеђе после 1999. године.
Међународна политичка агенда о културном наслеђу.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Објасните све могућности практичне обуке повезане са овим курсом/модулом, као што су праксе, обука на радном месту или пракса у индустрији. Наведите трајање и обим практичног искуства.

Методe проценe (ако је применљиво):
Презентација и групни рад: 0-10%
Предлог пројекта / Оцена из вежби: 0-10%
Тест I: 0-40%
Тест II: 0-40%
Ресурси и материјали: „ Наслеђе “ Култура Косова концепти И „ Контексти одбране “ ауторке Флорине Јерлиу , Приштина , 2017.
Водич археолошко налазиште Косово “ од групе аутора.
„ План“ Регионално наслеђе центар 2015-2018“ од стране Европске уније и Савета Европе, Приштина , мај 2015.
„ Изазови у заштити наслеђа “ КултурАл ТО опипљиве непокретности у Косово “, мисија Организације за европску безбедност и сарадњу на Косову, март 2014.
Лици за Мбројтјен е Трасхегимисе " Приштина , 2006.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 6

Назив курса/модула : Маркетинг туризма и путовања
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс припрема студенте за истраживање туристичког тржишта, фокусирајући се на квалитетне и одрживе туристичке услуге. Пружа теоријску основу за разумевање структуре и функционисања туристичког система, обухватајући фундаментална знања о туристичком тржишту, маркетингу у туристичким путовањима, карактеристикама туристичких услуга и маркетиншким стратегијама у туристичкој индустрији.
Трајање курса: 60 сати

Исходи учења:
Разумети структуру и функционисање туристичког система.
Стекнути знање о туристичком тржишту и маркетиншким стратегијама у туристичким путовањима.
Развити вештине у идентификовању и примени маркетиншких техника за туристичке услуге.
Научите карактеристике туристичких услуга и њиховог маркетинга.
Истражите улогу маркетинга у побољшању квалитета туристичких и хотелских услуга.
Садржај курса:
Теорије туристичког тржишта.
Маркетинг и туристичка путовања.
Маркетинг у туризму и путовањима.
Маркетинг робе и услуга.
Туристичке услуге и њихове карактеристике.
Маркетинг и његове карактеристике у туристичкој индустрији.
Квалитетно истраживање као основа за унапређење хотелских услуга.
Политика продаје туристичких путовања.
Маркетинг туристичких предузећа.
Разумевање особености и улоге туроператора у организовању туристичких пакета.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Курс обухвата анализе студија случаја где студенти преузимају улоге сарадника или менаџера како би решили одређене проблеме. Овај приступ омогућава студентима да примене теоријско знање у практичним ситуацијама, унапређујући своје разумевање управљања маркетингом у туризму.
Методе процене (ако је применљиво):
Прва процена: 0-30%
Друга евалуација: 0-30%
Вежбе и семинари: 0-20%

Научно истраживање: 0-10%
Интерактивност: 0-10%
Завршни испит: 100%
Ресурси и материјали:
Маркетинг The путовање Туриста “ од др. Фетаха Речица & Мр.сц. Бедри Миллаку , Приштина , 2012.
Увод „ Из маркетинга“ аутора Бардила Чекуа , др Аријана Абазиджа, др Илије Кристоа и др Артана Дуке, Тирана , 1998.
„Основе маркетиншке стратегије“ аутора Бојда Х. В. и Лареша Џ. Џ., Прентис-Хол, 1982.
„Маркетинг менаџмент: анализа, планирање, имплементација и контрола“ аутора Филипа Котлера, 7. издање, Прентис-Хол, 1991.
„Стратешко планирање тржишта“ аутора Абела Д. Ф. и Хамонда Џ. С., Прентис-Хол, 1979.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 7

Назив курса/модула: Финансијска анализа у туризму
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс обухвата основне концепте везане за финансијску анализу у управљачком одлучивању, посебно у туризму. Обухвата изворе података и информација за финансијске аналитичаре, технике и методе финансијске анализе, финансијске извештаје и њихову анализу, као и финансијске индикаторе.
Трајање курса: Курс обухвата 2 сата предавања и 2 сата теоријских вежби недељно, укупно 60 сати, што нуди укупно 6 ЕСПБ бодова
Исходи учења:

Разумети основне концепте везане за финансијску анализу у туризму.
Научите податке и изворе информација кључне за финансијске аналитичаре у туристичком сектору.
Развијте вештине у различитим техникама и методама финансијске анализе.
Стектите вештину у анализи финансијских извештаја и разумевању финансијских показатеља.
Примените ове вештине у доношењу менаџерских одлука у туристичкој индустрији.
Садржај курса:
Увод у финансијску анализу (презентација курса, методе рада и евалуација)
Компанија и финансијско окружење
Финансијски извештаји: Биланс стања и биланс успеха
Финансијски извештаји: Новчани ток и капитал
Разлике у међународним финансијским извештајима
Биланс успеха и расхода
Анализа финансијске структуре
Разни системи мерења
Систем извештавања о билансу стања
Фазе финансијске анализе
Финансијско планирање
Анализа избора финансирања
Анализа финансијске динамике компаније
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):
Методе процене (ако је применљиво):
Учешће у настави и вежбама: 0-20%
Тест I: 0-15%
Тест II: 0-15%

Завршни испит: 50%
Ресурси и материјали:
Анализа и паскираве финансиаре " Халит Џафа, Пеги Тирана , 2005.
Анализа истраге финансиаре " Ингрид Шули, Тирана , 2007.
"Анализа Финансиаре " Вјолца Карапици , Тирана , 2012.
„Међународно финансијско извештавање и анализа“ аутора Дејвида Александра, Ен Бритон и Ен Јорисен, 2011.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете

Модул 8

Назив курса/модула: Менаџмент туристичких путовања
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс припрема и оспособљава студенте за савремени менаџмент у туризму и угоститељству, обликујући их као мотивисане менаџере оријентисане ка квалитетним и одрживим туристичким услугама. Обезбеђује квалитативну и квантитативну теоријску основу за разумевање структуре и функционисања туристичког система у времену и простору.
Трајање курса: 60 сати
Исходи учења:
Анализа стања и идентификација одлучујућих фактора за развој туризма и туристичких производа.
Функционисање туристичке дестинације и њен развој.
Искоришћавање туристичких потенцијала током времена и у различитим областима.
Развој висококвалитетних туристичких производа.

Развој и презентација квалитетних туристичких понуда.
Развој повољних туристичких политика за развој земље.
Креирање стратешких планова за развој туризма и угоститељства.
Примена неопходних метода и техника за формулисање стратегије.
Садржај курса:
Увод у курс, методе оцењивања и релевантна литература.
Туризам данас као глобални феномен и његов развој.
Туризам као растући феномен у различитим земљама и регионима.
Туризам и потребе његовог развоја током времена и простора.
Управљање понудом за туризам и туристе на различитим местима и регионима.
Улога и значај транспорта у развоју туризма и економије различитих земаља.
Улога и значај ваздушног транспорта у развоју туризма и угоститељства.
Управљање смештајем и угоститељством на различитим местима.
Управљање туристичким оператерима и малопродајним агенцијама локално и широм света.
Управљање привлачењем посетилаца у нашој земљи.
Улога и значај туризма и угоститељства у развоју земље.
Јавни сектор и туризам и његов развој.
Управљање посетиоцима и правилан приступ њима у нашој земљи.
Будућност туризма и угоститељства и улога менаџмента у перспективи њиховог развоја
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):
Методe процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на првој евалуацији (0-30%),
друга евалуација (0-30%),
семинари и вежбе (0-20%),

истраживање (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршни испит (100%).
Ресурси и материјали: Хирје не „Туризам“ од др. сц. Фета Речица и др сц. Бедри Миллаку , Приштина 2014.
„МЕНАЏМЕНТ ТУРИЗМА – Управљање променама“ аутора Стивена Џ. Пејца, друго издање 2007, и друга дела др. Фетаха Речица и др сц. Бедри Миллаку .
Интеграција технологије:
Предуслови (ако је применљиво):
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво):
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 9

Назив курса/модула: Економија туризма и пословања
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс разјашњава разумевање туризма и његових различитих облика. Анализираће економску организацију туризма, његов значај као друштвено-економске активности и разматраће развој туристичких политика, капацитета и тржишта. Такође обухвата међународни туризам, његове јединствене развојне карактеристике и туристичке ресурсе Косова.
Трајање курса: Курс има укупно оптерећење од 180 часова.
Исходи учења:
Разумевање основних принципа на којима се туризам развија и функционише.
Разумевање интеракције туризма са другим активностима.
Савремене методе управљања усмерене на развој привреде и пословања.
Примена основних знања за анализу, планирање, организацију, управљање и контролу развоја туризма у пракси.

Решавање практичних проблема на терену.
Садржај курса:
Увод и објашњење наставног плана и програма.
Основне карактеристике и развој туризма.
Дефиниција и концептуализација туризма.
Туризам и његови облици, туризам и фактори развоја.
Економска организација туризма.
Улога и значај туризма као друштвено-економске активности.
Развој туристичких политика и капацитета.
Организациони облици за посредовање туристичких путовања.
Туристичко тржиште.
Међународни туризам и његове развојне карактеристике, туристички ресурси Косова.
Производне организације и управљање животном средином.
Развој сеоског туризма и животне средине.
Одрживи развој туризма у ери глобализације.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Укључени су практични рад и вежбе на терену
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на првој евалуацији (20%),
друга евалуација (20%),
домаћи или други задаци (10%), редовно присуство (5%),
завршни испит (45%).
Ресурси и материјали: „ Економија и туризам дхе бизниси “ проф. доц . др Африма Селимаја
" Базат е туризмит " М. Гасхи.
Интеграција технологије: н/д

Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици

Модул 10

Назив курса/модула: Развој производа у туризму и хотелијерству
Шифра курса:
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс упознаје студенте са основним знањем о развоју туристичког производа. Покрива разумевање туризма, угоститељства, слободног времена, туристичког производа и његових елемената као што су смештај и превоз, туристичке дестинације, туристичке атракције, принципи одређивања цена, технике и методе обрачуна туристичког производа, као и факторе везане за развој туристичког производа, укључујући пословно окружење у туризму, квалитет туристичког производа и туроператоре.
Трајање курса: Укупно оптерећење за курс је 180 сати.
Исходи учења:
свеобухватно разумевање развоја туристичког производа, економских и стратешких фактора који на њега утичу,
Садржај курса:
Разумевање туризма, угоститељства и слободног времена.
Разумевање туристичког производа.
Елементи туристичког производа - смештај као елемент туристичког производа.
Транспорт - Методе организовања транспорта.
Туристичке дестинације.
Туристичке атракције.
Принципи одређивања цена туристичког производа.
Технике одређивања цена туристичког производа.
Методе израчунавања цене туристичког производа.

Фактори везани за развој туристичког производа - Пословно окружење туризма.
Квалитет туристичког производа.
Туроператори.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):
Методе процене (ако је применљиво): н/д
Ресурси и материјали:
Дизајн и развој туристичких производа Главни аутор: Габор Мицхалко , Сзилвиа Борос, Јанос Цсапо, Ева Хапп , Пал Хорватх, Анико Хусз, Моника Јонас-Бери, Каталин Лоринц, Андреа Мате, Габор Мицхалко , Габор Мицхалко , Ерзс -Маргерс Прингерс , Принт Ратз, Булцсу Ремениик, Геза Сзабо. Цопиригхт © 2011 Универзитет у Печују.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете

Модул 11

Назив курса/модула: Менаџмент туризма и угоститељства
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животної средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс је осмишљен да опреми студенте савременим вештинама менаџмента у туризму и угоститељству. Фокусира се на припрему мотивисаних менаџера који су оријентисани ка пружању висококвалитетних и одрживих туристичких услуга. Наставни план и програм обухвата различите аспекте управљања туризмом, као што су глобални туристички феномени, управљање туристичком понудом, транспорт, смештај, туроператори, управљање привлачношћу посетилаца и будуће перспективе у туризму и угоститељству.
Трајање курса : Укупно оптерећење за курс је 180 сати.
Исходи учења:
Анализа тренутног стања и идентификација кључних фактора за развој туризма.

Функционисање туристичке дестинације.
Искоришћавање туристичких потенцијала током времена и простора.
Развој туристичких производа.
Развој квалитетних туристичких понуда.
Развој повољних туристичких политика.
Примена метода и техника неопходних за формулисање стратегије.
Израда стратешког плана за развој туризма и угоститељства.
Садржај курса: Увод у садржај курса, методе оцењивања и оцењивања; писање семинарског рада; упознавање са релевантном литературом.
Туризам као глобални феномен.
Туризам као растући феномен.
Потребе за развојем туризма.
Управљање понудом за туризам и туристе.
Улога и значај транспорта у развоју туризма.
Улога и значај ваздушног транспорта у развоју туризма.
Први колоквијум.
Управљање смештајем и угоститељством.
Управљање туристичким оператерима и агенцијама.
Управљање привлачењем посетилаца.
Улога и значај менаџмента у туризму и угоститељству.
Јавни сектор и туризам.
Управљање посетиоцима и правилан приступ.
Други колоквијум.
Будућност туризма и угоститељства и улога менаџмента у перспективи развоја.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д

Методe проценe (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на првој и другој евалуацији (свака од 0-30%),
вежбе и семинари (0-20%),
научна истраживања (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршни испит који чини 100% коначне оцене.
Ресурси и материјали: „ТУРИСТИЧКИ МЕНАЏМЕНТ: Управљање за промене“ аутора Стивена Џ. Пејџа, друго издање 2013,
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 12

Назив курса/модула: Пословно окружење у туризму
Шифра курса: н/д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс истражује и теоријске и практичне аспекте општег знања о системима пословног размишљања и организационим теоријама. Обухвата анализу пословног окружења из политичке, економске, културне, демографске и друштвене перспективе, фокусирајући се на спољашње и опште контекстуално пословно окружење.
Трајање курса: Укупно оптерећење за курс је 180 сати.
Исходи учења:
Демонстрирајте основне карактеристике пословних активности.
Илуструјте организацију предузећа као систем који интерагује са својим окружењем.
Демонстрирајте обим и сложеност спољашњих утицаја на пословне активности.
Идентификујте централне и природне теме за проучавање пословног окружења.

Размотрите главне аспекте функционалног управљања фирмама.
Садржај курса:
Пословне организације; Спољашње окружење.
Пословне организације; Интерно окружење.
Политичко окружење.
Макроекономско окружење.
Демографски, друштвени и културни контекст пословања.
Контекст ресурса.
Правно окружење.
Правна структура.
Структурна величина фирми.
Индустријска структура.
Корпоративно управљање и пословна етика.
Циљеви анализе животне средине.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на првој и другој евалуацији (свака по 25%),
домаћи задаци и семинари (10%),
редовно присуство (5%),
завршни испит (35%).
Ресурси и материјали:
Мџедиси ја „Biznesit“ превели Нагип Скендери и Африм Локу, „Пословно окружење“ аутора Ијана Вортингтона и Криса Бритона, пето издање.
" Пословање Ндеркомбетар " проф. др Илиа Кристо,
„ Организације и пословно окружење“ аутора Дејвида Кембела и Тома Крејга, друго издање

Интеграција технологије: Курс обухвата теоријске и практичне аспекте, презентујући материјале путем аудиовизуелне технологије и Windows Office програма.
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 13

Назив курса/модула: Одрживи туризам
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животной средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс се фокусира на раст еколошке свести и све веће интересовање за екотуризам, истражујући да ли је он одржива алтернатива. Пружа теоријско и примењено разумевање екотуризма на Косову и међународно, испитујући димензије раста, маркетинга и најбољих пракси у одрживом туризму у природним окружењима.
Трајање курса: Курс има укупно оптерећење од 180 сати
Исходи учења:
Разумети дефиниције туризма.
Разумети функције и фундаменталне факторе за развој туризма.
Анализирајте примарну и секундарну туристичку понуду.
Препознајте туристичке капацитете, локалитете и политике.
Разумети законитости развоја туризма на глобалном и локалном нивоу.
Садржај курса:
Туризам и одрживост.
Одрживи развој туризма.
Одрживи туристички менаџмент - критични третмани.
Димензије одрживог туризма.
Економске димензије одрживог туризма.

Друштвене димензије одрживог туризма.
Процена одрживог туризма.
Евалуација носивих капацитета за управљање одрживим туризмом.
Кључни актери у одрживом туризму.
Туристичка индустрија и туристи.
Домаћинска заједница и медији.
Јавни и волонтерски сектор.
Политике одрживог туризма.
Конкурвенција у одрживом туризму.
Политичке импликације агенде одрживог туризма.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Објасните све могућности практичне обуке повезане са овим курсом/модулом, као што су праксе, обука на радном месту или пракса у индустрији. Наведите трајање и обим практичног искуства.
Методы процене (ако је применљиво):
Прва процена: 0-30%
Друга процена 0-30%
Вежбе, семинари 0-20%
Научно истраживање, 0-10%
Интерактивност 0-10%
завршни испит 100%
Ресурси и материјали:
"Менаксими ја Туризмит те кендруесхем" од Клодијане Горице.
„Одрживи туризам: теорија и пракса“ аутора Вивера Дејвида (2010).
„Еколошка економија и одрживи развој“ аутора Дејлија Х. (2012).
„Туризам и одрживост – Нови туризам у земљама трећег света“ аутора Моуфорт М. и Мант И. (2015).

„Увод у одрживи развој“ аутора Роџера П., Џалала К. и Бојда Џ. (2016).
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици

Модул 14

Назив курса/модула: Међународни туризам
Шифра курса: Н/Д
Курс води: Менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Циљ курса је да упозна студенте са основним знањем о међународном туризму, његовом утицају и улози у развоју земље. Покрива разумевање и значај међународног туризма, глобалног окружења, културе, трендова и модела туризма, утицаја културе и тржишних трендова у туризму.
Трајање курса: Укупно оптерећење за курс је 180 сати, укључујући предавања и практичне вежбе.
Исходи учења:
Разумевање улоге и значаја међународног туризма.
Утицај међународног туризма на економски развој.
Утицај културе у међународном туризму.
Прогнозирање развоја међународног туризма.
Разумевање туризма и трендова у туристичкој индустрији.
Припрема за тржиште рада.
Примена знања у пракси.
Допринос развоју стратегија за развој међународног туризма.
Садржај курса:
Преглед наставног плана и програма, разумевање значаја међународног туризма.

Међународни/глобални туризам, његова улога и значај.
Дефиниције туризма и путовања.
Глобално окружење, глобализација и туристичка индустрија.
Културна разноликост, туристички трендови и модели, локални у односу на међународни туризам.
Утицај културе, културна комодификација, културни маркетинг.
Европски, азијски, пацифички, јужноазијски, амерички, блискоисточни и афрички туризам.
Спољни фактори који утичу на туризам, трендове на тржишту, преференције потрошача.
Развој туристичких производа и конкуренција, понашање туриста.
Концептуализација туристичког понашања, културне разлике међу земљама.
Мултикултурне компетенције и њихов развој.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): укључује практичне вежбе, дискусије и студије случаја.
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на две евалуације (свака од 0-30%),
вежбе и семинари (0-20%),
научна истраживања (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршни испит (100%).
Ресурси и материјали:
„Међународни туризам: културе и понашање“ ауторке Ивет Рајзингер (2011).
„Маркетиншке комуникације у туризму и угоститељству“ аутора Скота Мекејбла (2017).
„Маркетинг и менаџмент у туризму“ аутора др Г. П. Раџа (2011).
„Глобални туризам“ аутора Вилијама Ф. Теобалта (2005).
„Међународни туризам: Глобална перспектива“ аутора Чака Ј. Гија, Едуарда Фајоса -Соле и ВТО (2011).

Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 15

Назив курса/модула: Туристичке агенције
Шифра курса: Н/Д
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс се фокусира на упознавање студената са основним знањима о туристичким агенцијама, њиховом утицају и улози у развоју туризма, како на домаћем тако и на међународном нивоу. Покрива развој, организацију и функционисање туристичких агенција и туристичког тржишта.
Трајање курса: Укупно оптерећење за курс је 180 сати.
Исходи учења
Разумети трендове у туризму и индустрији.
Припремите се за тржиште рада.
Применити знање у пракси.
Допринесите развоју стратегија за развој туристичких агенција.
Решити проблеме у туризму усвајањем модела из развијенијих туристичких земаља.
Садржај курса:
Разумевање и значај туристичких агенција.
Организовани развој и посредовање у туризму.
Развој туризма као социокултурног феномена.
Историјски развој туристичких агенција.
Улога и место туристичких агенција на туристичком тржишту.

Функционисање туристичких агенција.
Припрема екскурзија.
Туристички аранжмани (пакет аранжмани, групни аранжмани, организована путовања).
Појам и врсте туристичких аранжмана.
Формирање туристичких аранжмана на основу потражње клијената.
Европска директива о пакет туристичком програму.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Укључује практичне вежбе, групни рад и студије случаја.
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на две евалуације (свака од 0-30%),
вежбе и семинари (0-20%),
научна истраживања (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршни испит (100%).
Ресурси и материјали:
Агјенсите туристике “ проф. доц . др Фетаха Речица , др сц . Бедри Миллаку , др.(ц). Схкипоња Наллбани.
" Недостатак хране " туризма “ (2012).
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 16

Назив курса/модула: Истраживање тржишта у туризму
Шифра курса: [Н/Д]

Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс се фокусира на припрему студената за истраживање тржишта у туризму и угоститељству, развијајући их као мотивисане менаџере оријентисане ка висококвалитетним, одрживим туристичким услугама. Обухвата разумевање тржишта, маркетинг туризма, маркетинг производа и примену истраживања тржишта у различитим аспектима туризма.
Трајање курса: 60 сати
Исходи учења:
Разумети и анализирати туристичко тржиште.
Примените методе и технике истраживања тржишта.
Развити стратешке планове за туризам и угоститељство.
Допринесите развоју туристичких стратегија упоређивањем локалних и међународних пракси.
Садржај курса:
Разумевање туристичког тржишта.
Основе туристичког тржишта, туристички маркетинг и путовања.
Примена истраживања тржишта у туристичким путовањима.
Маркетинг у туризму и путничкој индустрији.
Карактеристике пословања, врсте и значај малих туристичких предузећа.
Сезоналност и друге варијације у потражњи на тржишту.
Маркетинг у туристичкој индустрији путовања.
Процес и технике истраживања тржишта
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на два теста (сваки 0-30%),
вежбе и семинари (0-20%),
научна истраживања (0-10%), интерактивност (0-10%),

завршни испит (100%).
Ресурси и материјали:
маркетинг The путовања Туриста “ од др. Фетаха Речица & Мр.сц. Бедри Миллаку (2012).
Увод „ у маркетингу“ аутора Бардила Чекуа , др Аријана Абазија, др Илије Кристоа и др Артана Дуке (1998).
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учioniци

Модул 17

Назив курса/модула: Информациони системи и резервације у угоститељству
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс је осмишљен да пружи основна знања о општим системима, посебно информационим системима у угоститељству. Покрива основне концепте и методологије за анализу и пројектовање информационих система, са акцентом на њихову примену у угоститељству.
Трајање курса: Укупно оптерећење за курс 2+ 2 сата недељно, 60 сати
Исходи учења
Разумети опште концепте информационих система.
Ефикасно користите информационе системе у угоститељству.
Разумети стручне концепте и језик.
Користите интернет и његове услуге.
Спроведите независно истраживање тржишта на мрежи.
Развијте комерцијалне веб странице.

Управљајте онлајн банкарством и трансакцијама резервација у угоститељским компанијама.
Садржај курса:
Општа теорија система.
Методологије за анализу и развој информационих система.
Управљање базама података.
Стратешка улога информационих система.
Информациони системи за менаџмент.
Информациони системи и предузећа.
Онлајн системи резервација у угоститељству.
Развој веб страница угоститељских компанија.
Међусобно повезивање информационих система.
Системи за аутоматизацију канцеларије.
Употреба информационих система у угоститељским компанијама.
Презентација различитих платформи информационих система који се користе у савременим угоститељским компанијама.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методе процене (ако је применљиво):
Практични део 50%
Теоретских 50%.
Ресурси и материјали:
Др.сц.Вехби Рамај, „ Посао Електроника ”, Пословање Електроника , Универзитет The Приштина ,
диспансер , 2012.
Башким Русети , Козета Севрани , „ Информациони системи “ ТО менаџмент “, 2010, Тирана
Ависон ДЕ и Фиццералд Г. (2012) „ Развој информационих система: методологије , технике и алати“ Мекгроу Хил, Лондон

Др.сц. Едмонд Бекири, „ Посао Електроника И економија дигитални “, Универзитет Хаџи Зека , Пећ , амбуланта , 2014
Едмонд Бекири етј , „Е дрејта банкаре , банкат дхе е- бизнеси “, СЦАРА, 2017
Колин Комб, Увод у е-пословање , Елсевијер, 2006.
Интеграција технологије: н/д
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 18

Назив курса/модула: Кориснички сервис у хотелима
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс је осмишљен да припреми запослене и менаџере да испуне очекивања купаца у сектору угоститељства. Разматра филозофију и технике корисничке службе, маркетинг услуга, питања квалитета, дизајн и дистрибуцију услуга, системе интеракције са потрошачима, решавање жалби на услуге и односе са купцима.
Трајање курса: 60 сати
Исходи учења:
Разумети и применити основна теоријска и практична знања о карактеристикама хотелских услуга.
Обезбедите квалитет у понуди услуга.
Решите кључна питања конкуренције локалних и међународних туристичких услуга.
Успоставити везу између теоријских концепата квалитета услуге и њихове стварне примене у прилагођавању туристичким условима у развијеним земљама.
Садржај курса:
Увод у садржај курса и методе оцењивања.

Карактеристике и спецификације смештаја.
Врсте и карактеристике посетилаца.
Квалитет услуга и задовољство посетилаца.
Мерење квалитета услуге и задовољства посетилаца.
Управљање поверењем према посетиоцима.
Методе за идентификовање незадовољства посетилаца.
Комуникација и задовољство са посетиоцима.
Интерни маркетинг.
Примена технологије у угоститељству сада и у будућности.
Организациона култура.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво):
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се формира на основу предавања и вежби (0-20%), два теста (сваки 0-15%) и завршног испита (50%).
„Ресурси и материјали: Кориснички сервис за угоститељство и туризам“ аутора Сајмона Хадсона и Луиз Хадсон, Лондон 2013.
Интеграција технологије: Курс укључује предавања са PowerPoint презентацијама
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици

Модул 19

Назив курса/модула: Хотелијерство
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“

Преглед курса: Курс нуди преглед хотелског пословања, обухватајући аспекте понуде и потражње, одрживости, управљања и организације, животног циклуса пословања, лидерства, финансирања, могућности дигиталне ере и стручног усавршавања у овој области.
Трајање курса: 2+2 недељно, 60 сати
Исходи учења:
Разумети основне принципе који леже у основи развоја и пословања предузећа.
Примените знање за анализу, планирање, организацију, управљање и контролу у пословању.
Развијте креативне пословне идеје и предузетничке вештине.
Стектите знање и искуство у идентификовању програма и пројеката за стварање и развој пословања.
Припремите се за запослење и samozapošljavanje у области хотелијерства.
Садржај курса:
Увод у курс и пословну историју у угоститељству.
Обрасци пословне организације.
Карактеристике хотелских и туристичких предузећа.
Истраживање квалитета као основа за побољшање услуга у угоститељству.
Организација маркетинга у туристичким предузећима.
Пословно окружење, принципи формирања цена, етика и друштвена одговорност у туризму.
Лидерство и пословни менаџмент.
Краткорочни, средњорочни и дугорочни извори финансирања.
Утицај информационих технологија на пословање.
Покретање успешног посла, важност пословног плана.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методe оцењивања (ако је применљиво): Коначна оцена се заснива на два теста (сваки по 20%), активностима на часу (10%), редовном присуству (5%) и завршном испиту (45%).

Ресурси и материјали: " Менахими ја „ Туризмит “ од Вјолке Бакиу.
„Пословање мења свет“ од Ферела О.К., Ферела Линде Хирт, Гефрија и Мекгроу-Хила.
Интеграција технологије: Курс укључује интерактивна предавања са презентацијама случајева
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учioniци и вођене посете.

Модул 20

Назив курса/модула: Хотелијерство
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Курс је осмишљен да се фокусира на највећу групу угоститељских предузећа, посебно хотеле. Покрива концепт угоститељске индустрије, активно пословање и уравнотежен и оперативан развој ових индустрија, као и кључне аспекте хотелског туризма.
Трајање курса: 2 + 2 недељно, 60 сати
Исходи учења:
Разумети хотелску индустрију и њен значај у развоју туризма.
Фокусирајте се на кључне факторе хотелске индустрије.
Сазнајте више о функционисању и значају развоја хотелске индустрије.
Садржај курса:
Концепти угоститељских предузећа (смештај и преноћиште).
Димензије предузећа и типови управљања.
Функције управљања.
Координација и командовање у хотелским и туристичким предузећима.

Организациона структура угоститељства.
Планирање и програмирање предузећа.
Први писани колоквијум.
Прогноза имплантације.
Менаџмент хотелских и туристичких предузећа.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методе процене (ако је применљиво):
Коначна оцена се заснива на две евалуације (свака по 15%), домаћим задацима или другим задацима (20%) и завршном испиту (50%).
Ресурси и материјали:
Дрејтими ја Ндермаријеве Хотелиере " од проф . др Вјолца Бакиу.
„Управљање људским ресурсима у угоститељству“ аутора Дејвида К. Хејса, Џека Д. Нинемајера и Најџела Еванса.
Администрација ја шербимеве не Туризам дхе Хотелиери " проф. др . Арманда Красникија.
Интеграција технологије: PowerPoint
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 21

Назив курса/модула: Туристичко тржиште
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Циљ овог курса је да пружи знање о маркетиншким стратегијама и менаџменту у области туризма. Обухвата теме као што су маркетинг туристичких и рекреативних услуга, карактеристике услуга, стратешко планирање маркетинга, маркетиншко окружење, информациони системи, понашање потрошача, сегментација, циљање, дизајн и управљање производима, интернет маркетинг, разматрања цена и канали дистрибуције.

стр . 89



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ изградња капацитета у стручном образовању и обуци, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Подршка Европске комисије за израду ове публикације не представља подршку садржају, који одражава само ставове аутора, и Комисија не може бити одговорна за било какву употребу информација садржаних у њој.

Трајање курса: 120 сати
Исходи учења:
Развијте аналитичке вештине за формулисање и спровођење тржишно усмерених стратегија и планова.
Разумети улогу маркетинга у развоју туристичке стратегије.
Примените оквири, концепте и методе стратешког маркетинга.
Процените доживотну вредност купца.
Помоћ туристичким организацијама у пружању одличних туристичких искустава.
Разговарајте о унутрашњим и спољашњим препрекама за спровођење стратегије и о њиховом превазилажењу.
Садржај курса:
Маркетинг за туристичке и рекреативне услуге.
Карактеристике туристичких и рекреативних услуга.
Улога маркетинга у стратешком планирању.
Маркетиншко окружење.
Маркетиншки информациони системи и истраживање.
Потрошачка тржишта и понашање купаца.
Сегментација тржишта, циљање и позиционирање.
Дизајн и управљање производом.
Интернет маркетинг.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методе оцењивања (ако је применљиво): Коначна оцена се заснива на две евалуације (свака по 20%), домаћим задацима или другим задацима (10%), редовном присуству (5%) и завршном испиту (45%).
Ресурси и материјали: „Маркетинг за угоститељство и туризам“ аутора Котлера П., Боуена Џ. и Мејкенса Џ. (најновије издање).
Интеграција технологије: презентације случајева

Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 22

Назив курса/модула: Информациони системи и резервације у туристичким агенцијама у туризму
Шифра курса: [Н/Д]
Курс изводи: Факултет за менаџмент у туризму, угоститељству и животној средини - „Хаџи Зека“
Преглед курса: Овај курс нуди основна знања о општим системима, а посебно о информационим системима у туризму, фокусирајући се на методологије за анализу и пројектовање таквих система, њихову примену у пословању и улогу ових система у менаџменту.
Трајање курса: 2+2 недељно, 60 сати
Исходи учења:
Разумети опште и специфичне концепте информационих система.
Ефикасно користите информационе системе у туристичким агенцијама.
Разумети стручне концепте и језик.
Користите интернет и његове услуге.
Спроведите независно истраживање тржишта на мрежи.
Дизајнирајте и развијајте комерцијалне веб странице.
Управљајте онлајн трансакцијама.
Садржај курса:
Општа теорија система.
Партиципативне методологије за анализу и развој информационих система.
Управљање базама података и стратешке улоге информационих система.

Информациони системи за управљање и њихов утицај на предузећа.
Онлајн системи за резервације у туристичким агенцијама.
Развој веб страница туристичких агенција.
Међусобно повезивање информационих система.
Системи за аутоматизацију канцеларије.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): н/д
Методје оцењивања (ако је применљиво): Оцењивање је подељено на практични део (50%) који се састоји од вежби, првог теста и другог теста, и теоријски део (50%), који обухвата анализу предавања, индивидуални рад и семинарске радове.
Ресурси и материјали:
" Пословање Електроник " др.сц. Вехби Рамај.
„ Системски и информациони систем“ те менаџимит " Басхким Русети , Козета Севрани .
„Развој информационих система: методологије, технике и алати“ аутора Ависон ДЕ и Фиццералда Г.
Интеграција технологије: Курс обухвата предавања, индивидуални рад на рачунару, презентације на семинарима и студије случаја.
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Дуалне активности: Овај модул укључује симулације у учионици.

Модул 23

Назив курса/модула: Практична лекција
Шифра курса: [Н/Д]
Курс води:
Преглед курса: Овај курс је практично искуство где се студентима додељују радни циљеви везани за теме њихових студија. Он промовише лични и каријерни развој омогућавајући студентима да примене теоријско знање у радном окружењу, посебно у туристичкој и угоститељској индустрији.

Трајање курса: 6 ЕСПБ кредита, 180 сати учења.
Исходи учења:
Примените теоријско знање у стварном радном окружењу.
Развијте вештине релевантне за туристичку и угоститељску индустрију.
Створите професионалне мреже корисне за будуће запослење.
Тестирајте каријерна интересовања и примените теорију у стварним радним ситуацијама.
Развијте нове вештине или унапредите постојеће релевантне за развој каријере.
Садржај курса:
Курс обухвата практичан рад у угоститељским и туристичким предузећима, професионално понашање и управљање временом током теренског рада. Такође постоје консултације са студентима послатим у предузећа и презентације семинарских радова.
Компонента практичне обуке (ако је применљиво): Укључује теренски рад у угоститељским и туристичким предузећима, консултације и презентације семинарских радова.
Методе процене (ако је применљиво): Процена обухвата редовно и активно учешће (20%), презентације и задатке (30%), процену рада предузећа (30%) и завршни испит (20%).
Ресурси и материјали: Приручник за практичан рад студената
Интеграција технологије: Курс укључује презентације користећи PowerPoint
Предуслови (ако је применљиво): н/д
Препоручени изборни предмети (ако је применљиво): н/д
Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

Модул 24

Назив курса/модула: ОПЕРАЦИЈЕ И РАДНИ ПРОЦЕСИ У УГОСТИТЕЉСТВУ
Шифра курса: н/д
Курс води: ШМЕ , , АЛИ ХАДРИ
Преглед курса: Наведите кратак преглед курса/модула, описујући његов главни фокус и циљеве.

Трајање курса: 38,4 кредита (384 наставна часа) на нивоу 4 ККК
Исходи учења:
Савладавање основних принципа угоститељског пословања.
Способност анализе и побољшања радних процеса у угоститељском окружењу.
Развој вештина за ефикасно управљање пословањем у различитим секторима угоститељства.
Разумевање квалитета пружања услуга и његовог утицаја на задовољство купаца.
Знање за примену одрживих пракси у угоститељском пословању.
Садржај курса:
20. Основне карактеристике и врсте хотелских угоститељских услуга
21. Оперативна и функционална координација Одељења за пријем
22. Оперативно функционисање и процеси услуга резервације
23. Систем за услуживање хране и пића
24. Производни процеси – Припрема хране и услуживање хране и пића
25. Врсте и карактеристике услуга хране и пића
26. Функције и пословање услуга хране и пића у хотелским објектима
27. Оперативна и функционална организација одељења за храну и пиће у хотелу
28. Органограм - Тим ресторана у хотелу
29. Позитивне особине особља за услуживање хране и пића у угоститељском објекту /
30. Циклус и циљеви услуживања хране и пића
31. Циљеви кухиње у оквиру услуга прехране
32. Сегмент и методе производње хране – Кување
33. Сегмент услуге хране и пића
34. Пет метода послуживања хране и пића
35. Услуга за столом, помоћ при послуживању и самопослуживање од стране гостију

36. Услуга хране и пића на једном месту

37. Постављање стола и врсте послужења (Mis en place)

38. Улога, значај, садржај и циљеви менија

39. Процес и циљеви планирања менија

40. Банкетне операције и могућности за профит

41. Управљање баром и надзор чистоће опреме, посуђа и инвентара

42. Туристички пројекат „Дизајнирање пакета“ за MICE догађајни туризам

Методe процене (ако је применљиво):

11. Писмени тест,

- Мора да садржи питања са затвореним одговорима како би се проверио степен усвајања критеријума евалуације од стране сваког студента

12. Усна питања

- Усна питања морају бити отвореног типа,

Интеграција технологије: рачунар

Двоструке активности: Овај модул укључује симулације у учионици и вођене посете.

III. Пuteви дуалне обуке мапирани у Македонији

1. Мапирани курсеви учења

1. Назив курса/модула: <i>Обуке за хотелске и угоститељске делатности (Рецепција)</i>
Шифра курса:
Курс води: CES Academy
Преглед курса: Курс ће омогућити унапређење техника, метода и стручних знања запослених у рецепцији, као и њихово унапређење комуникацијских вештина. Учесници ће разумети методе учења и рада по принципима SHL-а, као и стандарде за део услуга, метода и комуникације у раду на рецепцији. Учесници ће научити да примењују квалитативне и квантитативне методе учења и сазнаће какво је њихово значење за примену у пракси.
Трајање курса: укупно 24 сата (3 дана)
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области рада на рецепцији и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима.
Двострука активност: Практична обука у компанијама

Исходи учења:

- Да објасни структуру и технике рада на пријему
- Да бисте утврдили прави начин продаје у хотелима
- Ефикасно комуницирајте и решавајте жалбе
- Да се изврши контрола квалитета на рецепцији
- Да ефикасно комуницирате користећи различите начине комуникације
- Да препозна основне начине управљања приходима
- Да бисте разумели основна правила комуникације
- Користите жалбе као начин да пружите бољу услугу
- Да ефикасно и ефективно слушамо купце
- Да бисмо разумели важност говора тела

2. Назив курса/модула: <i>Обуке за хотелске и угоститељске делатности (Конобари/Конобарице)</i>
Шифра курса:

Курс води: CES Academy
Преглед курса: Ова обука је намењена појединцима који раде у одељењу за услуживање. Учесници ће научити неопходне технике и методе да постану професионални конобари, примењујући стандарде својствене SHL-у у одељењу за припрему сервирања, услуживање гостију и сервирање вина. Комуникација је важан алат за тимски рад и међуљудске односе. Учесници ће научити њен значај током ове обуке и научити како да је успешно примењују у свом раду.
Трајање курса: укупно 24 сата (3 дана)
Двострука активност: Практична обука у компанијама
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области угоститељства и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима.

Исходи учења:

- Да би се разумела хотелска индустрија и улога ресторана
- Да примени технике рада у сервисном одељењу
- За припрему и сервирање пића (кафа, коктели...)
- Да се представи знање о винској култури, о њеној историји и о правилима сервирања вина
- За припрему за сервирање
- Поставити сто по швајцарским стандардима
- Да се примене правила службе
- Да имамо успешну комуникацију и успешан однос са купцима
- Да примењује научену теорију у свакодневном раду

3. Назив курса/модула: <i>Обуке у хотелској и угоститељској делатности (маркетинг)</i>
Шифра курса:
Курс води: CES Academy
Преглед курса: Курс ће унапредити знање и вештине учесника у обради маркетиншког плана за хотел. Учесници ће разумети правилну примену маркетиншког плана и методе за побољшање целокупне маркетиншке стратегије. Биће представљена основна знања о каналима дистрибуције, њиховим пословним моделима и трошковима. Теоријска предавања су заснована на најбољим праксама релевантним за захтеве ове индустрије. Ово ће помоћи учесницима да разумеју пословне технике ефикасне и делотворне продаје и преговарања.
Трајање курса: укупно 24 сата (3 дана)

Двострука активност: Онлајн обука

Предуслови (ако је применљиво): Курс ће унапредити знање и вештине учесника у обради маркетиншког плана за хотел

Исходи учења:

- Да бисте разумели основна правила комуникације са купцима
- Да учимо из жалби и понудимо квалитетну услугу
- Да би се постигао квалитетан звук слушања
- Да разумем важност говора тела и како да контролишем себе
- Да бисте разумели хотелски маркетинг
- Имплементирајте, извршите и процените маркетиншки план
- Разумети маркетинг и оглашавање на платформама друштвених медија
- медији
- Разумевање и израчунавање трошкова по каналу дистрибуције
- Да се примене технике за привлачење више директних резервација
- Разумети основне технике продаје и преговарања
- Да би се разумео и обрадио маркетиншки план хотела
- Разумевање и израчунавање трошкова онлајн дистрибуције
- Да разумете основе продаје и преговарања

4. Назив курса/модула: Обуке у хотелијерству и угоститељству (Угоститељство)

Шифра курса:

Курс води: CES Academy

Преглед курса: Курс садржи неопходне технике, методе и стручна знања за људе који желе да раде у одељењу за одржавање чистоће или за оне који су у њему запослени. Учесници ће разумети процесе одржавања високе хигијене у складу са високим SHL стандардима. Учесници ће научити да примењују квалитативне и квантитативне методе учења и њихов значај за примену у пракси.

Трајање курса: укупно 24 сата (3 дана)

Двострука активност: Практична обука у компанијама

Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који већ раде у угоститељству у одељењу за угоститељство, а желе да подигну ниво свог знања по швајцарским стандардима.

Исходи учења:

- Да примењује технике рада у домаћинству
- Да бисте препознали и пријавили технички проблем

- Да бисте контролисали минибарове
- Да би се одржала уредна процедура изгубљених/пронађених ствари
- Рукујте опремом и средствима за чишћење
- Да предузме мере безбедности и здравља неопходне за овај радни процес
- Уђите у гостеинску собу исправно, према SHL стандардима
- Правилно примените поступак чишћења
- Правилно чистите јавне просторије, јавне површине
- За дневно, периодично и генерално чишћење
- За чишћење кухиња без угрожавања безбедности хране

5. Назив курса/модула: <i>Обуке за конобара/конобарицу (Угоститељство)</i>
Шифра курса/Пружалац услуга: CES Academy
Преглед курса: Главни циљ програма је да учесник стекне компетенције за примену основних техника угоститељства као и правилно коришћење опреме и инвентара за сервирање. Начин реализације програма је кроз практичну и теоријску обуку. Теоријски део програма ће се изводити неколико пута недељно у договору са учесницима, а практични део ће се изводити утврђеном динамиком. Теоријска обука се одвија у специјализованим просторијама у оквиру компаније под менторством професора, а практична обука се одвија у оквиру компаније током које ће учесницима бити додељен ментор запослен у компанији. Евалуација постигнућа учесника се врши након завршетка теоријског дела кроз проверу знања како би се упоредило знање пре и после теоријске обуке, а након завршетка практичне обуке полаже се и завршни испит кроз који ће се дефинисати стечене вештине и компетенције.
Трајање курса: нема информација
Двострука активност: Практична обука у компанијама
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен: особама које желе да раде у компанији као конобари; свима који желе да се преквалификују за боље и профитабилније занимање; компанијама које желе да обучавају своје запослене; запосленима који желе да стекну додатна знања и напредују у каријери;

Исходи учења:

- Познаје основе хотелског и угоститељског пословања;
- Користи правилан начин коришћења и одржавања средстава за рад;
- За основе правилног складиштења хране и хигијенских стандарда;
- Успоставити правилан начин комуникације са купцима;
- Успоставите начин постављања стола;
- Прима поруџбине и начин сервирања хране и пића;
- Одржава инвентар у бару (уређаји, чаше, пића итд.);
- Врши контролу издатих фактура и контролу квалитета услуга;

- Примењује основе прве помоћи и заштите на раду.
- Планира, припрема и изводи радове у угоститељским објектима;
- Проверава квалитет обављеног посла;
- Организује и служи ресторански сто за вечеру или ручак избором јела са листе или према утврђеном менију;
- Користи опрему и инвентар потребан за сервирање хране и пића;
- Примењује у пракси правила приликом сервирања различитих врста дневних obroka;
- Примењује правила постављања свадбеног стола;
- Представља госту гастрономска правила;
- Примењује прописе за безбедност на раду и заштиту животне средине;
- Издаје и наплаћује рачун за извршену услугу.

6. Назив курса/модула: <i>Обуке за конобаре (Угоститељство)</i>
Шифра курса/Пружалац услуга:
Курс води: CES Academy
Преглед курса: Обука за конобара је намењена свим узрастима, а посебно свима који су заинтересовани за рад у угоститељству и туризму. Обука обухвата адекватну припрему и начин савладавања свих потребних техника и знања потребних за квалитетно обављање овог угоститељског занимања. Постоји широк спектар могућности запошљавања у овој професији: вртићи, школе са кухињама, школске мензе, студентски домови, домови за старе, болнице, кампови, кухиње великих угоститељских објеката и хотела у земљи и иностранству.
Трајање курса: 1 месец
Двострука активност: Практична обука у компанијама, предавања, праћење посла
Предуслови (ако је применљиво): особе које желе да раде у компанији као конобари; сви они који желе да се преквалификују за боље и профитабилније занимање; компаније које желе да обучавају своје запослене; запослени који желе да стекну додатна знања и напредују у каријери;

Исходи учења:

- Одговорност и функција конобара/конобарице;
- Гости (различите категорије гостију);
- Они контролишу квалитет
- Примена процедура наручивања
- Они примењују сугестивну продају;
- Користе различите начине сервирања (ношење послужавника, прилога за прилаз гостију, прослеђивање поруџбина, припремање стола у присуству гостију);

- Положите рачун;
- Имају прави приступ и комуникацију;
- Примените различите начине препоручивања понуда гостима;
- Комуницирајте са колекцијама;
- Водите рачуна о изгледу особља;
- Применити мере заштите на раду;
- Пружају прву помоћ гостима/колегама у случају повреда.

7. Назив курса/модула: <i>Обуке за хотелске и угоститељске делатности (Рецепција)</i>
Шифра курса/Пружалац услуга: НТСА (Центар за обуку у угоститељству Академик)
Преглед курса: Курс ће омогућити унапређење техника, метода и стручних знања запослених у рецепцији, као и њихово унапређење комуникацијских вештина. Учесници ће разумети методе учења и рада по принципима SHL-а, као и стандарде за део услуга, метода и комуникације у рецепцијском раду. Учесници ће научити да примењују квалитативне и квантитативне методе учења и сазнаће какво је њихово значење за примену у пракси. Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области рецепцијског рада и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима. Током курса, учесници ће имати предавање, интерактивни и практичан рад у рецепцији. У делу комуникације, научиће основне вештине комуникације и врсте продајних услуга. Пошто је у питању напредни курс, под претпоставком да учесници већ поседују стечено знање, као посебну лекцију из овог курса уводимо и део о управљању профитом од хотелског пословања.
Трајање курса: укупно 8 сати (1 дан)
Двострука активност : Предавања, Интерактивна и практична обука у компанијама
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области угоститељства и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима.

Исходи учења:

- Да објасни структуру и технике рада на пријему
- Да бисте утврдили прави начин продаје у хотелима
- Да управљате приходима
- Ефикасно комуницирајте и решавајте жалбе

8. Назив курса/модула: <i>Обуке за хотелске и угоститељске делатности (Конобари/Конобарице)</i>
--

Шифра курса/Пружалац услуга: НТСА (Центар за обуку у угоститељству Академик)
Преглед курса: Комуникација је важан алат за тимски рад и међуљудске односе. Учесници ће током ове обуке научити њен значај и научити да је успешно примењују у свом раду. Квалитетна услуга зависи од многих фактора који се могу научити на обуци и даље примењивати у раду. Поступци за припрему за сервирање, правила сервирања и друге вештине део су практичног рада у ресторану који је обавезни део овог курса. Део предавања посвећен проучавању историје вина, винске културе, сервирања вина омогућиће вам да усавршите чак и најситније детаље и финесе за непрекорну услугу.
Трајање курса: укупно 8 сати (1 дан)
Двострука активност: Интерактивна и практична обука у компанијама
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области угоститељства и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима.

Исходи учења:

- Да се примене технике рада у сервисном одељењу
- Применити правила сервирања вина
- За припрему за сервирање
- Поставити сто по швајцарским стандардима
- Да се примене правила службе
- Да имамо успешну комуникацију и успешан однос са купцима

9. Назив курса/модула: Обуке у хотелској и угоститељској делатности (продаја и дистрибуција)
Шифра курса/Пружалац услуга: НТСА (Центар за обуку у угоститељству Академик)
Преглед курса: Намењени су особама које нису запослене или су почетници, а желе да стекну темељно знање у области. Након 70 сати теоријске обуке у десет радних дана, мора се додати најмање 30 сати праксе у Центру или у реалним условима на радном месту. Успешни полазници стичу међународни SHL-сертификат за успешно завршену обуку у одређеној делатности. Током ове обуке, полазници ће научити да припреме маркетиншки план за хотел и разумеју његову правилну примену, а истовремено ће научити методе за побољшање целокупне маркетиншке стратегије. Такође ће израчунати трошкове маркетинга и оглашавања на каналима друштвених медија, моћи ће да разликују онлајн и офлајн канале дистрибуције. Поред тога, стећи ће основна знања о каналима дистрибуције, њиховим пословним моделима и њиховим трошковима.
Трајање курса: укупно 72 сата (9 дана)
Двострука активност: Предавања, Практични рад у компанијама

Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима који раде у хотелијерству у области угоститељства и који желе да унапреде своје знање по швајцарским стандардима.

Исходи учења:

- План маркетинга хотела и његова имплементација/извршење
- Маркетинг на друштвеним мрежама и његов обрачун
- Дистрибуција у хотелу – перспектива клијента и хотела
- Сарадња са спољним дистрибутерима/онлајн туристичким агенцијама
- Вештине продаје и преговарања
- Контролне листе за самопроцену и дистрибуцију.

10. Назив курса/модула: *Обуке у хотелској и угоститељској делатности (посластичар)*

Шифра курса/Пружалац услуга: **CES Academy**

Преглед курса: Програм пружа стручну обуку за посластичара-припремача кондиторских производа у трајању од 120 сати и обухвата стручни теоријски садржај који се реализује у учионици/кабинету и у функцији је практичне обуке, која се заузврат спроводи у опремљеној посластичарској радионици.

Трајање курса: 120 сати

Двострука активност: Предавања, Интерактивна и практична обука у компанијама

Предуслови (ако је применљиво): Средње образовање је обавезно. Курс је намењен: особама које желе да раде у компанији као посластичари

Исходи учења:

- да припрема и организује свој рад;
- рукује и правилно користи апарате, уређаје, машине и инвентар у посластичарници;
- користи стручну терминологију на раду; примењује правила, прописе и HACCP систем за хигијенско-техничку заштиту на раду;
- класификује поделу и примену производа према пореклу;
- примењује начине припреме слатких производа од теста који се разликују у процесу производње;
- припрема десерте различитим техникама и радним процесима; припрема кремове, филове, преливе, глазуре из различитих крајева;
- пече и пуни бисквитне торте за прављење колача, мињона, пасте; комбинује начине припреме малих колача различитог састава,

11. Назив курса/модула: *Обуке у хотелској и угоститељској делатности (Пекар)*

Шифра курса/ Пружалац услуга: Центар за пословну обуку Охрид
Преглед курса: Главни циљ обуке је да полазници стекну знања, вештине и компетенције из професије пекара. Након завршетка обуке, полазник ће бити оспособљен за рад у пекарској индустрији, угоститељским објектима и хотелима, пекарама и пицеријама.
Трајање курса: 200 сати
Двострука активност: Предавања, практична обука у компанијама

- **Предуслови (ако је применљиво):** Основно образовање је обавезно. Курс је намењен: особама које желе да раде у компанији као пекари

Исходи учења:

- прерада брашна и припрема различитих врста теста за хлеб, белог пецива, теста за пицу и лиснатог теста.
- да буду у стању да користе различите технике и поступке месења и обраде теста.
- познаје технолошке поступке за припрему различитих врста хлеба и белог пецива, пица и лиснатог теста.
- да се оспособи за складиштење и складиштење пекарских производа.
- да има знање о коришћењу различитих врста зачина, семена и биљака.

12. Назив курса/модула: <i>Обука за вештине презентације туристичких производа</i>
Шифра курса/Провајдер: UTMS Скопље
Преглед курса: Циљ ове обуке је да обучи туристичке раднике како да представе свој производ купцима у 8 корака.
Трајање курса: 2-3 дана
Двострука активност: Предавања, практична обука у компанијама
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен људима који желе да раде у туристичком сектору

Исходи учења:

- стећи вештине презентације туристичких производа

13. Назив курса/модула: <i>Обука за вештине за стварање интрапренеуријалне организације</i>
Шифра курса/Провајдер: UTMS Скопље

Преглед курса: Обука на тему: Вештине за креирање интрапредузетничке организације омогућена је покровитељством Фонда „Проф. др Љубе Миленковски“, у организацији Каријерног центра УТМС и Факултета за предузетнички бизнис. Обука је једнодневна, намењена ученицима средњих школа и студентима. Програм је лак за разумевање и омогућава учесницима да унапреде своје знање о савременом концепту менаџмента интрапредузетништва, процесу стварања интрапредузетничке организације, изградњи интрапредузетничке културе и подстицању интрапредузетничког духа, креативности и иновативности. На крају обуке, учесницима се додељују сертификати о похађаној обуци.

Трајање курса: нема информација

Двострука активност: Предавања, Практични рад на терену

Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен свима заинтересованим за рад у туристичком сектору

Исходи учења:

- Обука је у функцији стицања применљивих знања за креирање интрапредузетничке организације. Методологија обуке је интерактивна и симулира реалне пословне ситуације добрих пракси кроз које полазници уче који се алати користе у управљању проактивном организацијом. Обука омогућава учесницима да стекну конкурентне вештине и компетенције.

14. Назив курса/модула: Управљање догађајима

Шифра курса/Пружалац услуга: Институт КОНЦЕРТ

Преглед курса: Обука се заснива на практичном раду учесника на конкретним примерима. Програм је занимљив, интерактиван и покрива суштину онога што треба да знате о пословању у области управљања догађајима. Нагласак је на интеракцији предавача и студената, студијама случаја и искуственом учењу, тако да када напустите наше учионице, можете одмах применити оно што сте научили.

Трајање курса: 8 модула / укупно 24 сата

Дуално активност: Предавања, практичан рад на терену

Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен: За похађање обуке није вам потребно никакво претходно знање из области организације догађаја, нити универзитетска диплома. За обуку се могу пријавити сви који себе виде у послу планирања и организовања догађаја: запослени у компанијама, студенти, незапослени, особе којима је потребна преквалификација.

- сви заинтересовани за рад у туристичком сектору

Исходи учења:

- Сврха обуке је стицање потребних знања, вештина и осећаја за сваки аспект организације догађаја, како бисте могли самостално да обављате функцију менаџера догађаја. Научићете шта је основа добре организације, зашто су вам потребне вештине преговарања и продаје и да су енергија, воља и неисцрпна креативност основа овог посла.

15. Назив курса/модула: <i>Академија за менаџере продаје</i>
Шифра курса/Пружалац услуга: Институт КОНЦЕРТ
Преглед курса: успешни менаџери продаје заправо не продају производе и услуге, већ продају емоције. Жена неће купити двадесет хаљина зато што јој је потребно толико хаљина, већ зато што је то испуњава и чини да се осећа задовољно. Ако разумете логику продаје, више вам неће бити непријатно да продајете и више нећете имати осећај да некога „терате“ да купи ваш производ или услугу, већ ћете имати искрену жељу и потребу да помогнете својим купцима.
Трајање курса: 80 школских часова, организовано у 20 састанака, два пута недељно
Дуалне активности: Практични рад, симулација специфичних ситуација
Предуслови (ако је применљиво): Курс је намењен: Предузетницима и менаџерима, Продајном особљу, свима који желе да унапреде своје знање и вештине у овој области.

Исходи учења:

- водећи тимови,
- креирање стратегије за стварање позитивног искуства за ваше купце,
- имплементација целог процеса комуникације и продаје,
- планирање и организовање свих продајних активности,
- преузимајући кључну улогу у продајном тиму,
- комуникацију и вођење ефикасних преговора,
- изградња успешних односа са клијентима и проналажење нових клијената,
- имплементација дигиталне маркетиншке стратегије,
- препознавање нових пословних могућности.

16. Назив курса/модула: ОБУКА ЗА УНАПРЕЂИВАЊЕ КУЛИНАРСКИХ ВЕШТИНА И КАРИЈЕРЕ
Шифра курса/Пружалац услуга: FJ Culinary Consultants

- Преглед курса:**

- Напредна кулинарска обука: Нутритивне материје у храни, Механика људских чула, Избор хране, Кулинарске технике
- Практично искуство: прављење менија, посета органској башти
- Управљање угоститељством: бригадни систем, праксе безбедности хране
- Подршка за каријеру и предузетништво: персонализовано вођење каријере, упаривање са потенцијалним послодавцима, меке вештине (кулинарска етика, комуникацијско-организационе вештине)
- Могућности умрежавања: размена искустава са другим учесницима и гостујућим предавачима – искуснијим куварима и стручњацима из индустрије

Трајање курса: 4-5 дана

Двострука активност: Интерактивно предавање, Практичан рад, Индивидуално консултовање

Предуслови (ако је применљиво): У обуци могу учествовати сви млади људи до 29 година који имају основно знање о кувању и желе да унапреде своје вештине.

Након завршетка обуке, сви учесници ће добити сертификат о успешно завршеној обуци од организатора.

17. Назив курса/модула: ОБУКА ЗА ЗАШТИТУ ОД ПРОТИВПОЖАРА У ХОТЕЛИМА

Шифра курса/Провајдер: Ватрогасна академија KOUZON

- **Преглед курса:** Ватрогасна академија „KOUZON“ препознаје важност пружања стручних препорука менаџменту (власницима) хотелских и угоститељских објеката у Р. Македонији. За сваки објекат се припрема план и програм обуке, који обухвата специфичности објекта и инсталиране опреме, опасности од пожара, као и дефинисање поступка у случају пожара и евакуације у случају технолошког кvara и природних катастрофа.

Трајање курса: 2 дана (10 сати)

Дуално активност: Практични рад, Интерактивне презентације и предавања

Предуслови (ако је применљиво): Менаџери хотела

Исходи учења:

Теоријски део - у просторијама Центра за обуку „Коузон“ или на терену у хотелском комплексу или згради (ван радног времена).

Трајање ове обуке је 1 дан (7 наставних сати).

Практични део – изводи се у згради хотела (ван радног времена)

Трајање ове обуке је у просеку 1 дан (од 2 до 3 наставна часа).

Овај део обуке обухвата елементе (садржаје) за методе и поступке током евакуације и спасавања у случају пожара, природне катастрофе или друге врсте несреће.

18. Назив курса/модула: ОБУКА ЗА ПРОТИВПОЖАРНУ ЗАШТИТУ У РЕСТОРАНИМА И БАРОВИМА

Шифра курса/Провајдер: Ватрогасна академија KOUZON

- **Преглед курса:** Због потенцијалних опасности од пожара у комерцијалним угоститељским објектима (опрема и уређаји за кување, фритезе, замрзивачи, фрижидери итд.), од посебног је значаја професионалан приступ откривању места која су под „константним“ ризиком од пожара, као и правилна инсталација и одржавање противпожарне и друге техничке опреме за заштиту и безбедност у објекту. Ватрогасна академија „Коузон“ је формирала посебан тим који је квалификован за планирање и постављање основних елемената заштите од пожара, за обуку запослених како да поштују прописане мере безбедности током рада и како да поступају у случају пожара.

Трајање курса: 2 дана (10 сати)

Двоструке активности: Теоријска предавања, Практични рад у компанији

Предуслови (ако је применљиво): Менаџери хотела

Исходи учења:

Обука за заштиту од пожара у комерцијалним угоститељским објектима спроводи се у два дела:

1. Теоријски део - у просторијама Тренинг центра „Коузон“ или на терену у угоститељском објекту, (ван радног времена).

Трајање ове обуке је 1 дан (7 наставних сати).

2. Практични део – спроводи се у угоститељском објекту (ван радног времена)

Трајање ове обуке је у просеку 1 дан (од 2 до 3 наставна часа). Овај део обуке обухвата елементе (садржаје) за методе и поступке током евакуације и спасавања у случају пожара, природне катастрофе или друге врсте несреће.

Напомена: За сваку обуку се саставља и прилагођава посебан План и Програм за спровођење обуке.

19. Назив курса/модула: *Обука за комуникацију оријентисану на купце у угоститељству*

Шифра курса/Пружалац услуга: **REGENT Hospitality Consulting**

- **Преглед курса:** Ова обука је интензиван курс стицања теоријског знања и практичних вештина. Кроз интерактивне вежбе и симулације реалних ситуација, обука ће се спроводити фронталним обликом рада комбинованим са методом демонстрације.

Трајање курса: НЕМА ИНФОРМАЦИЈА

Двострука активност: Интерактивна и практична обука, симулација стварних животних ситуација

Предуслови (ако је применљиво): Запослени у хотелу

Исходи учења:

Главна сврха ове обуке је да се оспособе и пруже знања и вештине за активности везане и неопходне за ову позицију, као и да се подигне свест кандидата о бављењу овим послом.

20. Назив курса/модула: *Курс обуке за дигитални маркетинг у угоститељству*

Шифра курса/Пружалац услуга: **REGENT Hospitality Consulting**

- **Преглед курса:** Интернет маркетер у угоститељству води/помаже раду маркетиншког тима у свакодневним маркетиншким активностима, води активности интернет маркетиншке продаје, учествује у припреми/изради маркетиншке стратегије и промотивних материјала, помаже у организацији маркетиншког истраживања као и у анализи резултата самог истраживања, имплементира широки оквир интернет маркетиншке комуникације, пружа подршку маркетиншким догађајима у хотелском пословању. Учествоје у прикупљању информација и података за припрему промотивних материјала, чланака и промотивних текстова за организацију. Припрема и поставља садржај/текстове на веб странице и портале и друштвене мреже, и проширује обим посла стварајући препознатљивост бренда у хотелској индустрији у земљи и свету. Континуирано ажурира и одржава базу података и документације о интернет маркетингу. Учествоје у организацији догађаја и кампања кроз логистику са трећим лицима и у свим промотивним активностима у организацији.

Трајање курса: нема информација

Двострука активност: Интерактивна и практична обука

Предуслови (ако је применљиво): Запослени у хотелу

Исходи учења:

Главни циљ програма је да учесник стекне знања, вештине и способности из области интернет маркетинга при раду у хотелским објектима, односно интернет маркетиншке активности за продају хотелских објеката, изградњу и управљање брендом кроз низ маркетиншких активности спроведених путем друштвених медија, интернет маркетиншких продајних канала и слично.

21. Назив курса/модула: Курс обуке за основне кулинарске вештине и технике

Шифра курса/Пружалац услуга: REGENT Hospitality Consulting

- **Преглед курса:** Програм обухвата све технике кувања. Овај програм пружа обуку за рад куvara у угоститељском објекту и укључује стручни теоријски садржај и практичну обуку.

Трајање курса: нема информација

Двострука активност: Теоријска предавања, практична обука у компанији

Предуслови (ако је применљиво): Запослени у хотелу

Исходи учења: Након успешног завршетка програма, полазник ће бити у стању да припрема и организује свој рад, да састави списак јела и мени за редовне оброке и да припрема прехранбене производе у различитим врстама кухињских производа, хладна и топла предјела, супе, чорбе и вариво, основне сосове, јела од меса, рибу, прилоге, вегетаријанска и национална јела, салате, да послужује, украшава и испоручује јела у одговарајућем посућу, да води и ажурира евиденцију о раду у кухињи, да ради у складу са нормама и гаранцијама квалитета рада и услуга, да обавља послове у складу са прописима о заштити радне средине и животне средине, да познаје права запослења и могућности отварања и вођења сопственог посла.