

Двојни патеки за обука во СОО Мапа за туризам и угостителство

ДЕЛ 2.2 – РП2



Индекс

I. ДВОЈНИ ПАТЕКИ ЗА ОБУКА МАПИРАНИ ВО АЛБАНИЈА	3
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ	3
II. ДВОЈНИ ПАТЕКИ ЗА ОБУКА МАПИРАНИ ВО КОСОВО	51
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ	51
III. ДВОЈНИ ПАТЕКИ ЗА ОБУКА МАПИРАНИ ВО МАКЕДОНИЈА	91
1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ	91



I. МАПИРАНИ ПАТЕКИ ЗА ДВОЈНА ОБУКА ВО АЛБАНИЈА

1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ

Наслов на курсот/модулот: <i>Модул „Ресторантски услуги“ (Област: Угостителство - Туризам, Профил: Бар - Ресторан)</i>
Код на курсот: M-13-1409-22
Курсот го води :
Преглед на курсот: Овој модул има за цел да им овозможи на студентите да послужуваат храна и пијалоци во хотели, ресторани и други места, да подготвуваат празнични активности и професионално да послужуваат според видот.
Времетраење на курсот: вкупно 188 часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да го имаат завршено профилот на наставник на Ниво II од квалификацијата за хотелски и туристички услуги, во програмата „Угостителство-туризам“.
Резултати од учењето:
1. Студентот ги применува методите на послужување храна во ресторанот .
Методи на оценување: Студентот треба да биде способен: да носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да ја поставува масата според правилата; да ги разликува методите на послужување; да чека клиенти во просторијата; да ги придружува клиентите со попреченост до масата според правилата; да ги придружува клиентите до други простории според правилата; да ги придружува клиентите до масата според правилата; да ги применува правилата на етика и комуникација со клиентите за време на услугата; да предлага аперитиви на клиентите; да му нуди мени на клиентот според правилото; да предлага оброци на клиентите според правилото; да го толкува менито на клиентите според правилата; да ја прима нарачката на клиентот според правилото; да им служи храна на клиентите на современиот метод според правилото; да им служи храна на клиентите со клош капа; да им служи храна на клиентите со послужавници (француски метод); да го користи форлежерот за време на услугата според видот на храната и начинот на послужување според правилото; да става храна на чинијата на клиентот според правилата; да ја сервира храната од послужавникот до чинијата на клиентот; Сервирање на супата и чорбата од чинијата за супа на чинијата на клиентот; Подготовка на геридонот за послужување според правилото; Подготовка на јадењата на клиентите со храна во количката геридон ; Примена на правилата на естетиката при презентирање на јадењето за послужување на клиентот; Сервирање храна од количката геридо на масата на клиентот; Сервирање супа и чорба од количката геридо на масата на клиентот; Предлагање дигестиви на клиентите според правилото; Прифаќање и решавање на жалби од клиенти според правилата; Отстранување на опремата од масата на клиентот; Доставување на сметката на клиентот според правилото; Користење на електронска опрема за плаќања со клиенти според правилото; Вршење плаќања со клиенти според правилата и методите на плаќање; Пријавување на клиентите според правилата; Спроведување на барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентот за време на

подготовката и послужувањето во ресторанот; Спроведување на правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во ресторанот. Методи на оценување: Набљудување со контролна листа.

2. Студентот служи пијалоци во ресторанот.

Методи на оценување: Студентот треба да биде способен да: носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да ги применува правилата за етика и комуникација со клиентите при послужување пијалоци во ресторанот; да му ја нуди картичката за пијалоци (листа) на клиентот според правилото; да им предлага комбинација од пијалок со храна на клиентите според правилото; да ја толкува етикетата на виното според правилото; да проверува подготовки за послужување бело вино на клиентот според правилото; да ја избира чашата за послужување бело вино според нарачката и видот на вино; да го отвора шишето бело вино според правилото; да му го нуди белото вино за дегустација на клиентот според правилото; да му служи бело вино на клиентот според правилото; да проверува подготовки за послужување црвено вино на клиентот според правилото; да ја избира чашата за послужување црвено вино според нарачката и видот на вино; да го отвора шишето црвено вино според правилото; да му ја нуди тапата од црвено вино за сензорна евалуација на клиентот според правилото; да му нуди црвено вино за дегустација на клиентот според правилото; да му служи црвено вино на клиентот според правилото; Да се подготват алатките и работното место за послужување на зрело црвено вино на клиентот; Да се избере чашата за послужување на зрело црвено вино според нарачката и видот на вино; Да се презентира шишето зрело црвено вино директно од подрумот на клиентите според правилото; Да се отвори шишето зрело црвено вино според правилата; Да се понуди плута од зрело црвено вино за сензорна евалуација на клиентот според правилото; Да се декантира зрелото црвено вино според правилото; Да се истури зрелото црвено вино во декантер според правилото; Да се понуди зрело црвено вино од декантерот за дегустација на клиентот според правилото; Да се подготват чаши за послужување на зрело црвено вино (авинер) според правилото; Да се послужи зрело црвено вино на клиентот според правилото; Да се проверат подготовките за послужување на пенливо вино на клиентот; Да се избере чашата за послужување на пенливо вино на клиентот според нарачката и видот на вино; Да се отвори шишето пенливо вино на клиентот според правилото и видот на пенливо вино; Да се послужи пенливо вино на клиентот според правилото; Да се избере чашата според видот на пивото и нарачката; послужување пиво според видот и редоследот; прифаќање на поплаки и предлози од клиенти за послужување пијалоци според правилото; нудење на сметката на клиентите според правилото; вршење плаќања со клиенти според правилата и начините на нивно извршување; користење на електронски средства за плаќања со клиенти; следење на клиентите според правилата; спроведување на барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовката и послужувањето пијалоци во ресторанот; спроведување на правилата за хигиена, заштита при работа и зачувување на животната средина во ресторанот за време на послужувањето пијалоци; методи на оценување: Набљудување со контролна листа.

3. Студентот служи храна и пијалоци во собата на клиентот.

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да ја прима нарачката за услугата во собата на клиентот според правилото; да ја проверува подготовката на опремата за услуга во собата на клиентот; да

ја контролира подготовката на храна и пијалоци според нарачката на клиентот за услуга во соба; да ги применува правилата за влез во собата на клиентот со примена и на конвенционалните ознаки; да ги применува правилата за етика и комуникација со клиентите за време на услугата во собата на клиентот; да служи храна и пијалоци со количка во собата според нарачката на клиентот; да служи храна и пијалоци со послужавници во собата според нарачката на клиентот; да служи пијалоци според видот и според нарачката во собата на клиентот; да ја дава фактурата за потпис на клиентот во собата според правилото; да го води клиентот како да ја извади количката за услуга од собата според правилата; да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентот за време на подготовката и послужувањето храна и пијалоци во собата на клиентот; да се спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина за време на подготовките и услугата во просторијата на клиентот; Методи на оценување: Набљудување со контролна листа.

4. Студентот ја подготвува салата и служи на банкетите.

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: да носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да ги разликува главните видови менија што се користат на банкети; да чита менија за банкети; да ги толкува начините на нарачување храна во менито за банкет; да ги толкува начините на нарачување пијалоци во менито за банкет според правилото; да го подготви оперативниот план за услуги врз основа на менито за банкет; да го толкува формуларот за нарачка на банкети според правилото; да го скицира моделот на распоред врз основа на видот и менито на банкетот; да го реализира уметничкото скицирање на салата; да состави список за претходни подготовки (mise en place) за сервирање храна на банкети според менито. да состави список за претходни подготовки (mise en place) за сервирање пијалоци на банкети според менито. да пресмета според правилото количината на потребна опрема според листот за нарачки; да ги распореди масите врз основа на шаблонот дефиниран со правилото; да го провери поставувањето на чаршафите според правилата; да го контролира поставувањето на порцеланите врз основа на менито и моделот дефиниран според правилото. да се контролира поставувањето на приборот за јадење врз основа на менито и моделот дефиниран според правилото; да се контролира поставувањето на чашите врз основа на менито и моделот дефиниран според правилото; да се контролира поставувањето на менажериите врз основа на менито и моделот дефиниран според правилото; да се контролира поставувањето на салфетките врз основа на дефинираниот модел и според правилото; да се постават декоративните додатоци за банкети според правилото; да се провери начинот на кој се распоредени столчињата според правилата; да се изврши конечната контрола врз основа на менито и моделот дефиниран со правилото; да се примаат клиенти за банкети според правилата; да се применуваат правилата за етика и комуникација со клиентите за време на услугата за банкет; да се послужуваат аперитиви на банкетот според правилата; да се презентира менито на банкетот според правилото; да се почитува командата за синхронизирана услуга; да се послужуваат други пијалоци според редоследот и видот на менито; (пиво, бело, црвено, пенливо, старо вино) според правилото; да се послужуваат првите јадења на банкетот според правилото; да се соберат првите чинии на банкетот според правилото; да се послужат главните јадења (со месо или риба) на банкетот според правилата; да се послужи сорбето помеѓу две главни јадења според правилото; да се соберат главните јадења на банкетот според правилата; да се насочи помошниот персонал за чистење на

масите за послужување на следното јадење на банкетите според правилото; да се провери отстранувањето на менажериите од масата за банкетот според правилата; да се послужи десертот на банкетот според правилото; да се послужат дигестиви на клиентите на банкетите; да се послужи кафе на банкетот според правилата; да се видат клиентите според правилата; да се провери чистењето на масите на банкетите според правилата; да се провери распоредот на салата по завршувањето на банкетот според правилата; да се провери распоредот на страничната табла; да се изврши попис на основниот материјал според правилото; да се одвои отпадот според видот и според правилото; да се спроведат барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентот за време на подготовките и послужувањето на банкетите; да се спроведат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина за време на подготовките за послужување на банкетите. Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

5. Ученикот ја подготвува салата и служи на шведската маса.

Методи на оценување: Студентот треба да биде способен: да носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да ги разликува главните видови менија што се користат за бифеа; да го чита менито на бифето и содржината на шанковите; да го скицира моделот на бифето според видот на активностата и содржината на менито; да направи уметничка скица на салата за бифе; да ги провери подготовките за бифето (распоред на масите) според скицираниот модел; да го подготви оперативниот план за услуги врз основа на менито за услуга на бифе; да го подготви оперативниот план за изградба на бифето врз основа на менито; да состави список за претходни подготовки (mise en place) за сервирање храна во бифето според менито; да состави список за претходни подготовки (mise en place) за сервирање пијалоци на бифето според менито; да го толкува според правилото листот за нарачки на приеми на бифе; да го пресмета според правилото бројот на алатки и опрема потребни според листот за нарачки; да ги подготви витрините според дефинираниот список на неговите компоненти; да ги постави потпорните конструкции на комодата; поставување на декоративните додатоци на бифето според правилата; спроведување на последна контрола за поставување бифеа и витрини. вршење на последна контрола за работењето на работните алатки и опрема; проверка на распоредот на масата на клиентите; примена на правилата за етика и комуникација со клиентите за време на услугата на празничната шведска маса; поставување на храната во шведската маса, врз основа на температурите за послужување и видот на храната, според правилото; послужување пијалоци на клиентите за време на организацијата на шведската маса според правилата; примена на правилата за користење на говорот на телото за време на услугата; помагање на клиентите за време на услугата за храна на шведската маса според правилата; информирање на кујната за недостиг на храна во шведската маса според правилото; замена на чиниите со храна во шведската маса според правилото; враќање на храната во кујната на крајот од активностата; спроведување на попис на пијалоци по завршувањето на активностата; проверка на организацијата на салата од страна на помошниот персонал, на крајот од шведската маса според правилата; одвојување на отпадот според видот и според правилото; да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентот за време на подготовките и послужувањето во бифето; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на подготовките за послужување на бифето. Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

6. Студентот служи на рецепција пеш, внатре и надвор од ресторанот (кетеринг).

Методи на оценување: Студентот треба да биде способен: да носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да подготвува список на алатки и опрема за послужување според формуларот за нарачка за прием надвор од ресторанот; да ја подготвува услугата на приеми пеш во и надвор од ресторанот според правилото; да чека клиенти според правилата; да служи аперитиви на рецепции пеш во и надвор од ресторанот според правилото; да служи пијалоци на рецепции пеш според правилото; да служи храна на рецепции пеш според правилото; да служи десерт на рецепциите пеш според правилото; да служи кафе на рецепциите пеш според правилото; да ги испраќа клиентите според правилото; да проверува чистење на работните алатки и опрема по приемот; да проверува чистење на масите во чекалните според правилата; да го проверува распоредот на салата за следните активности според правилата; да врши попис на пијалоци на крајот од активноста; да го одвојува отпадот според видот; да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентот за време на подготовките и услугата во чекалните; да ги применува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина за време на службата во чекалните. Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

7. Студентот служи паузи за кафе, внатре и надвор од ресторанот.

Методи на оценување : Студентот мора да биде способен: да носи униформа на работното место; да ги почитува правилата за лична хигиена на работното место; да презема одговорност за доделената задача (простор за услуга, број на клиенти итн.); да ја подготвува услугата за време на паузите за кафе во и надвор од ресторанот според правилата; да подготвува работна опрема за паузите за кафе во и надвор од конференциската сала според правилата; да ги прима клиентите за услугата во паузите за кафе според правилото; да служи кафе од филтер според правилото; да служи кафе со млеко според правилото; да служи чај според правилото; да служи ладни пијалоци на шведската маса според правилата; да служи придружни оброци според правилата; да комуницира етички и професионално со клиентите; да го контролира собирањето на употребената опрема според правилата; да ја става употребената опрема во количката за услуга според правилото; да им помага на клиентите за време на паузата за кафе според правилата; да го одвојува отпадот според видот; да ги спроведува барањата за здравје и безбедност на клиентите за време на подготовките и услугата во паузите за кафе; да ги спроведува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина за време на услугата за паузата за кафе; Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се изведува во реални работни средини во хотели, ресторани или други средини каде што се служи храна и пијалоци, како и во средини каде што се одржуваат приеми и банкети, но се препорачуваат и посети на бизниси кои ја нудат оваа услуга. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на техниките за користење на методите за послужување храна и пијалоци, алатките и соодветната опрема. Студентите мора да се вклучат во конкретни работни активности, прво под надзор, а потоа самостојно. Треба да бидат охрабрани да дискутираат за активностите што ги извршуваат. За време на евалуацијата на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали: Вистински ресторан или училишен ресторан. Комплет алатки и опрема за ресторани. Суровини потребни според рецептите. Прирачници, водичи, пишани материјали, менија и картички со пијалоци како поддршка на прашањата опфатени во модулот. Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училишница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училишница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.
--

Наслов на курсот/модулот: „Специјални услуги пред клиентот, во ресторанот“
Код на курсот: M-13-429-2
Курсот го спроведуваат : ВЕТ институции
Преглед на курсот: Практичен модул кој им овозможува на студентите да извршуваат посебни услуги во ресторанот, во очите на клиентот, применувајќи ги правилата за став, однесување, комуникација и употреба на алатки за време на овие услуги.
Времетраење на курсот: вкупно 85 часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација по угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF - Албанска рамка за квалификации)
Резултати од учењето:
1. Студентот користи и одржува опрема и работни алатки и посебни услуги во очите на клиентот.
Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: да користи и одржува опрема и алатки за посебни подготовки во очите на клиентот; да користи и одржува алатки и опрема за филетирање во очите на клиентот; да користи и одржува алатки и опрема за прелив и зачинување салати; да применува правила за безбедност, хигиена и заштита на животната средина при одржување и чистење на опремата за послужување и посебни подготовки во ресторанот.
Инструменти за оценување: Усни прашања и одговори; Набљудување со контролна листа.
2. Студентот изведува разни преливи за салати пред клиентот .
Методи на оценување. Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен: да му понуди мени на клиентот според правилата; да ја прими нарачката од клиентот според правилата; да го подготви местото за послужување во очите на клиентот; да го подготви работното место за подготовка на дресингот според рецептот; да ги избере вистинските алатки и работна опрема за подготовка на дресингот; да ги избере состојките за подготовка на дресингот според рецептот; прецизно да ги користи алатките за време на подготовката на дресингот; да подготвува различни видови дресинг; да ги става подготовките на чиниите на клиентите според правилата; да го украсува чинијата на клиентот според правилата; да сервира подготвена храна со дресинг; да го чисти работното место; да ги поставува алатките и работната опрема на означеното место; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на подготовката на преливи за салати во очите на клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролни листи.
3. Ученикот изведува сечење овошје во ресторанот, пред муштеријата.
Методи на оценување. Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: му го понуди менито на клиентот според правилата; да им ја однесе нарачката на клиентите според правилата; да подготви мизе ен плас за клиентот за сечење овошје; да го подготви работното место во геридонот за сечење овошје; да избере алатки и работна опрема според видот на овошјето што треба да се сече; да го избере овошјето за сечење; да користи соодветни алатки при сечење овошје според видот; да сече овошје по вид (јаболко, банана, ананас, киви, портокал); да го стави подготвеното овошје на чинијата на клиентот; да го украси чинијата на клиентот според правилата; да постави додатоци според рецептите и правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му го сервира исеченото овошје на клиентот со примена на правилата за услуга; да го исчисти работното место по услугата; да ги постави алатките и опремата на означеното место; да ги примени правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на филетирањето и сервирањето на филетирано овошје пред клиентот.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.
4. Студентот филетира риба во ресторанот, пред муштеријата.
Методи на оценување. Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: му го понуди менито на клиентот според правилата; да им ја однесе нарачката на клиентите според правилата; да го подготви местото за филетирање на рибата; да го подготви работното место во геридонот за филетирање риба; да избере алатки и работна опрема според видот на рибата што треба да се филетира; да ја избере рибата за филетирање; да користи соодветни алатки при филетирање риба според видот; да ја филетира рибата според видот; да ја стави филетираната риба на чинијата на клиентот; да ја декорира чинијата на клиентот според правилата; да постави додатоци според рецептите и правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му ја послужи филетираната риба на клиентот со примена на правилата за услуга; да го исчисти работното место по услугата; да ги постави алатките и опремата на означеното место; да ги примени правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на филетирањето и сервирањето филетирана риба пред клиентот.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.
5. Студентот сече живина филети во ресторанот, пред муштеријата.
Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: прима нарачка од клиентите според правилата; да подготвува мизе ен плас за клиентот за филетирање на живина; да го подготвува работното место во геридонот за филетирање на живина; да избира алатки и работна опрема според видот на живина што ќе се филетира; да избира живина за филетирање; да ги користи соодветните алатки при филетирање на живина според видот; да ја филетира живината според видот; да ја постави филетираната живина на чинијата на клиентот; да ја декорира чинијата на клиентот според правилата; да ги постави додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му послужи филетирана живина на клиентот со примена на правилата за услуга; да го чисти работното место по услугата; да ги поставува алатките и опремата на означеното место; да ги спроведува правилата за хигиена, заштита при работа и зачувување на животната средина за време на филетирањето и сервирањето на филетирана живина пред клиентот.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

6. Студентот го филува месото во ресторанот, пред муштеријата.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: ја носи нарачката до клиентите според правилата; да подготвува „mise en place“ за клиентот за филетирање на месото; да го подготвува работното место во геридонот за филетирање на месото според видот; да избира алатки и работна опрема според видот на месото што треба да се филетира; да го избира месото за филетирање; да користи соодветни алатки при филетирање на месото според видот; да го филетира месото според видот; да го стави филетираното месо на чинијата на клиентот; да ја декорира чинијата на клиентот според правилата; да ги поставува додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му сервира филетирано месо на клиентот со примена на правилата за услуга; да го чисти работното место по услугата; да ги поставува алатките и опремата на означеното место; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на филетирањето и сервирањето филетирано месо пред клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

7. Ученикот сече различни производи (сирење, торта итн.) во ресторанот, пред муштеријата.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: ја носи нарачката до клиентите според правилата; да подготвува „mise en place“ за клиентот за различните парчиња пред клиентот; да го подготвува работното место во геридонот за филетирање на асортимани според видот; да избира алатки и работна опрема според видот на сирење што треба да се филетира; да избира алатки и работна опрема според видот на тортата што треба да се сече; да избира асортимани за сечење; да користи соодветни алатки при сечење сирење според видот; да користи соодветни алатки при сечење на колачи според видот; да сече различни видови сирење пред клиентот во ресторанот; да сече различни видови колачи пред клиентот во ресторанот; да ги става исечените асортимани на чинијата на клиентот; да ја украсува чинијата на клиентот според правилата; да ги поставува додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да го сервира исечениот асортиман на клиентот со примена на правилата за услуга; да го чисти работното место по услугата; да ги поставува алатките и опремата на означеното место; да ги применува правилата за хигиена, заштита на работното место и заштита на животната средина при навојување и сервисирање на навојни асортимани во очите на клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

8. Студентот изведува фламбе од првите јадења во ресторанот, пред муштеријата.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: ја носи нарачката до клиентите според правилата; да подготвува мизе ен место за клиентот за фламбирање на првите јадења; да го подготвува работното место во геридонот за пламење на асортимани според овој тип; да избира алатки и работна опрема според видот на рецептот што ќе се пече; да ја избира суровината според рецептите што ќе ги подготвува; да ги користи соодветните алатки за време на пламењето; да готви разни јадења според рецептите; да ги става фламбирани асортимани на чинијата на клиентот според правилата; да ја украсува чинијата на клиентот според правилата; да ги поставува додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му служи фламбирани први јадења на клиентот со примена на правилата за услуга; да го чисти работното место по услугата; да ги поставува алатките и опремата на означеното место; да ги применува правилата за

хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на пламење и сервирање на пламени асортимани пред очите на клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

9. Ученикот изведува фламбе од главните јадења во ресторанот, пред клиентот.

Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: ја носи нарачката до клиентите според правилата; да го подготви мизе ен место за клиентот за фламбување на главните јадења; да го подготви работното место во геридонот за фламбување на главните јадења според рецептот; да избере алатки и работна опрема според видот на рецептот што ќе се фламбува; да ја избере суровината според рецептите што ќе ги подготви; да ги користи соодветните алатки при фламбување на главните јадења; да прави фламби од главните јадења според рецептите; да ги става фламбуваните асортимани на чинијата на клиентот според правилата; да ја декорира чинијата на клиентот според правилата; да ги поставува додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да ги сервира фламбуваните главни јадења на клиентот со примена на правилата за послужување; да го чисти работното место по послужувањето; да ги поставува алатките и опремата на означеното место; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на фламбувањето и послужувањето на пламени асортимани пред очите на клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

10. Ученикот изведува фламбе од овошје и слатки во ресторанот, пред муштеријата.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: ја носи нарачката до клиентите според правилата; да подготвува мизе ен плас за клиентот и фламбување од овошје и слатки; да го подготвува работното место во геридонот за фламбување овошје и слатки според рецептот; да избира алатки и работна опрема според видот на рецептот што ќе се фламбува; да ја избира суровината според рецептите што ќе ги подготвува; да ги користи соодветните алатки при фламбување овошје и слатки; да прави џемови од овошје и слатки според рецептите; да ги поставува фламбуваните асортимани на чинијата на клиентот според правилата; да ја украсува чинијата на клиентот според правилата; да ги поставува додатоците според правилата, прилагодувајќи ги на рецептите; да му служи овошје и фламбувани слатки на клиентот со примена на правилата за услуга; да го чисти работното место по услугата; да поставува алатки и опрема на означеното место; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на пламењето на овошјето и слатките пред клиентот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се изведува во реални работни средини на ресторанот, но се препорачуваат и посети на бизниси кои ја нудат оваа услуга. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на техниките за користење на соодветните алатки и опрема. Студентите мора да се вклучат во конкретни работни активности, прво под надзор, а потоа самостојно. Треба да бидат охрабрани да дискутираат за активностите што ги извршуваат. За време на евалуацијата на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: Потребни услови за реализација на модулот. За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали: Вистински ресторан или училишен ресторан; Комплет алатки и опрема за ресторани; Суровини потребни според рецептите. Прирачници, водичи и пишани материјали како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: „Подготовка и послужување на пијалоци во барот“

Код на курсот: M-13-430-18

Курсот го спроведува : ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да подготвуваат и послужуваат различни пијалоци на барот.

Времетраење на курсот: вкупно 102 часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација по угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF).

Резултати од учењето:

1. Студентот ја користи и ја одржува барската средина, алатките и опремата.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: го користи и правилно го одржува шанкот; го одржува шанкот според правилата; поставува опрема и работни алатки во шанкот според правилата; редовно ги чисти работните алатки во шанкот; редовно ги чисти алатките за услуга на клиентите во шанкот; според процедурите да ја проверува работата на опремата пред употреба (машина за еспресо, фрижидери, машина за мраз, филтер, блендер, машина за миене садови итн.); ја користи работната опрема во шанкот според правилата (машина за еспресо, фрижидери, машина за мраз, филтер, блендер, машина за миене садови итн.); користи барски алатки (шејкер, чаша за мешање, точилници за пијалоци, мелница, кршач за мраз итн.); ја користи и правилно ја одржува барската опрема; ги користи и одржува според правилата мерките на пијалоци во шанкот; ги користи основните барски пијалоци според правилата; ги спроведува правилата за безбедност и заштита на животната средина при користење и одржување на околината, алатите и опремата на шанкот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

2. Студентот ги применува правилата за услуга, став и однесување во барот и служи основни пијалоци во барот.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: да ги применува правилата за барска услуга; да носи униформа според правилата; да ги имплементира начините на движење во барот; да ги имплементира потребните правила за држење на телото на шанкот и услугата; да ги имплементира начините на однесување со клиентот за време на престојот во барот; да применува правила за хигиена и заштита на работното место; заштита на животната средина при работа на терен; да го подготвува послужувањето пијалоци во барот; да ја избира чашата според пијалоките; да подготвува

декорации за барска услуга; да служи безалкохолни пијалоци; да служи алкохолни пијалоци; да служи пијалоци на шанкот; да ги применува правилата за држење на телото на шанкот и услугата.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

3. Ученикот подготвува топли мешани пијалоци на база на алкохол.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: според правилата да избира работни алатки за подготовка на топли пијалоци на база на алкохол; да поставува опрема, алатки според правилата на пултот; правилно да го загрева еспресото; да ги загрева шолјите според правилото; да ги чита рецептите за мешани топли пијалоци; според рецептите да избира сировини за подготовка на топли мешани пијалоци на база на кафе; да подготвува мешани пијалоци на база на кафе; според рецептите да избира сировини за подготовка на мешани пијалоци на база на топол чај; да подготвува мешани пијалоци на база на топол чај; според рецептите да избира сировини за подготовка на други топли мешани пијалоци во барот; да подготвува други топли мешани пијалоци на барот; да врши сензорна евалуација на топли мешани пијалоци според постапката; да ги применува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина при подготовка на топли пијалоци во барот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

4. Студентот подготвува мешани пијалоци директно во чашата на клиентот.

Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен: според правилата да избира работни алатки за подготовка на пијалоци директно во чашата на купувачот; да поставува опрема, алатки според правилата на шанкот; да го чита рецептот за мешаниот пијалок; да ја избере вистинската чаша според видот на пијалокот што треба да се подготви; да избира пијалоци и сировини за подготовка на пијалоци директно во чашата на купувачот по вид; да подготвува декорации според видот на пијалокот; да ја лади чашата на купувачот; да ги истура пијалоците во чашата според редоследот и правилата за подготовка; да го става декорот во чашите на купувачите според правилата; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина при подготовка на мешани пијалоци во чашата на купувачот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

5. Ученикот подготвува мешани пијалоци во чашата за мешање.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: според правилата да ги избира работните алатки за подготовка на пијалоци во чашата за мешање; да поставува опрема, алатки според правилата на шанкот; да го чита рецептот за мешаниот пијалок; да ја избира чашата според видот на пијалокот што треба да се подготви; да избира пијалоци и сировини за подготовка на пијалоци во чашата за мешање по вид; да подготвува декорации според видот на пијалокот; да ја лади чашата на клиентот според правилата; да ја лади чашата за мешање; да ги истура пијалоците во чашата за мешање според правилата за редослед и подготовка; да ги меша пијалоците во чашата за мешање; да ги полни чашите на клиентите со примена на правилата за послужување; да става декорација на чашите на клиентите; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина при подготовка на мешани пијалоци во чашата за мешање.

Критериуми за оценување: Набљудување со контролна листа.

6. Ученикот подготвува мешани пијалоци во шејкер.

Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: според правилата да ги избира работните алатки за подготовка на пијалоци во шејкер; да поставува опрема, алати според правилата на шанкот; да го чита рецептот за мешаниот пијалок; да ја избира чашата според видот на пијалокот што треба да се подготви; да избира пијалоци и суровини за подготовка на пијалоци во шејкери по вид; да подготвува декорации според видот на пијалокот; да ја лади чашата на клиентот според правилата; да лади шејкер; да ги истура пијалоките во шејкерот според редоследот и правилата за подготовка; да ги протресува пијалоките во шејкерот следејќи ги правилата; да ги полни чашите на клиентите со примена на правилата за послужување; да става декорација на чашите на клиентите; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина при подготовка на мешани пијалоци во шејкер.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

7. Ученикот подготвува мешани пијалоци во блендер.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен: да избира според правилата работни алатки за подготовка на пијалоци во блендер; да поставува опрема, алати според правилата на шанкот; да го чита рецептот за мешаниот пијалок; да ја избира чашата според видот на пијалокот што треба да се подготви; да избира пијалоци и суровини за подготовка на пијалоци во блендер според видот; да подготвува декорации според видот на пијалокот; да ја лади чашата на клиентот според правилата; да ги става состојките во блендерот според редоследот и правилата за подготовка; да ги меша состојките во блендерот следејќи ги правилата и почитувајќи го времето; да ги полни чашите на клиентите со примена на правилата за послужување; да става декорација на чашите на клиентите; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина при подготовка на мешани пијалоци во блендер.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

8. Студентот подготвува брза храна во барот.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: избира опрема и работни алатки според видот на подготовка; да поставува опрема и алатки според правилата на шанкот; да избира суровина според рецепти и вид на подготовка; да подготвува мизе ен плас за услуга на клиентите; да подготвува ладни панини според правилата и процедурите; да подготвува топли панини според правилата и процедурите; да подготвува тости според правилата и процедурите; да ги става подготвените јадења на чинијата според правилата; да ги применува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина при подготовка на брза храна во барот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

9. Студентот извршува едноставни економски пресметки во барот.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: пресметува цена на безалкохолни пијалоци во барот; пресметува цена на алкохолни пијалоци во барот; пресметува цена на мешани пијалоци во барот; користи електронски уреди и компјутери во барот; ја затвора сметката на клиентот во барот; ги затвора фактурите на крајот од смената според процедурите; врши попис на барот според правилата; врши проверка во барот на крајот од смената; составува лист за барања за пијалоци во барот.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

10. Студентот изведува претстава во барот.

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен: да избира работни алатки; да ги избира шишињата за изработка на претставата во барот; да го избира рецептот/состојките за пијалоците за претставата; да поставува опрема, алатки според правилата на шанкот; да избира чаши според видот на пијалокот; да настапува со пламен; да изведува фрлање шишиња; да настапува со комбинации на бои; да го подготвува декорацијата на пијалокот; да ги полни чашите на клиентите според правилата; да ги украсува чашите; да ги применува безбедносните правила при настап.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се опфати во реални работни средини во бар, но се препорачуваат и посети на бизниси што ја нудат оваа услуга. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на техниките за користење на алатките и поврзаната опрема за подготовка и послужување пијалоци во барот. Студентите мора да се вклучат во конкретни работни активности, прво под надзор, а потоа и самостојно, независно за подготовка и послужување на различните пијалоци во барот. Тие треба да бидат охрабрани да дискутираат за активностите што ги извршуваат. За време на оценувањето на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за завршување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: Потребни услови за реализација на модулот. За правилна реализација на модулот, потребно е да се обезбедат следните услови, алатки, опрема и материјали: Вистински бар или училишен бар. Инвентар на барски пијалоци. Комплет барски алатки и опрема, комплети чаши и шолји. Апарат за еспресо, машина за мраз, машина за миење садови во барот, фрижидери, блендер, компјутер и електронски апарати за бар со соодветни програми. Прирачници, водичи и пишани материјали како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Комуникација на англиски јазик во угостителството - туризам-2*

Код на курсот: M-13-1817-22

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул кој им овозможува на студентите да комуницираат со професионална етика, на англиски јазик, за време на извршување на професионални активности во различни хотелско-туристички дејности.

Времетраење на курсот: вкупно 33 часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентот мора да има завршено 11-то одделение по „Хотелство - туризам“, ниво II од KSHK (AQF)

Резултати од учењето:

1 Студентот комуницира на англиски јазик, лице в лице со клиентот, за време на професионални активности. Метод на оценување: Студентот треба да биде способен: да комуницира додека го пречекува клиентот; да комуницира додека ги прима потребните информации од клиентот; да комуницира со клиентот за посебни потреби и барања; да комуницира со клиентот додека го прима барањето за разни услуги; да го информира клиентот за понудените услуги; да го информира клиентот за финансиските аспекти и плаќањата за понудените услуги; да го информира клиентот за мерките на претпазливост и можните ризици; да го ориентира клиентот кон различни активности што се одвиваат во регионот; да го информира клиентот за објектите од културното и историското наследство во регионот; да комуницира со клиентот додека го испраќа; да комуницира со клиентот додека извршува разни услуги; да комуницира со клиентот за плаќањата за примени услуги; да комуницира со клиентот за добивање на нивните впечатоци во врска со примените услуги; да комуницира со клиентот додека го испраќа; да комуницира со клиентот со примена на правилата на говорот на телото; да комуницира со клиентот со професионална етика. Инструменти за оценување: Усни прашања и одговори. Набљудување со контролна листа.
2 Студентот комуницира писмено, на англиски јазик, за време на професионалната активност. Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: подготвува работни документи; пополнува работни обрасци; толкува писмена документација; толкува примени пораки; одговара писмено; комуницира писмено преку е-пошта; комуницира писмено преку WhatsApp; комуницира и пишува преку Instagram; комуницира и пишува преку Facebook; комуницира и пишува на професионални дигитални платформи; комуницира писмено, применувајќи ги правилата на официјална комуникација; комуницира писмено, применувајќи ги правилата на полуофицијална комуникација; комуницира писмено, применувајќи ги правилата на неформална комуникација; комуницира писмено, применувајќи ги правилата на правопис на англискиот јазик; комуницира писмено, применувајќи ги правилата на професионална етика. Инструменти за оценување: Усни прашања и одговори. Набљудување со контролна листа.
3 Студентот комуницира по телефон, на англиски јазик, за време на професионалната активност. Метод на оценување: Студентот треба да биде способен да: прима телефонски повик од клиентот; добива информации од клиентот по телефон; комуницира со клиентот по телефон, за неговите посебни потреби и барања; ги толкува информациите добиени по телефон, од клиентот; комуницира со клиентот по телефон, додека прима барање за разни услуги; го информира клиентот по телефон, во врска со понудените услуги; го информира клиентот по телефон, во врска со финансиските аспекти и плаќањата за понудените услуги; преговара со клиентот по телефон, за понудените услуги и нивните цени; го информира клиентот по телефон, во врска со грижата и можните ризици; го ориентира клиентот по телефон, за разни активности што се одвиваат во регионот; го информира клиентот по телефон, во врска со објектите од културно-историското наследство во регионот; комуницира со клиентот по телефон, за различни аспекти

поврзани со обезбедените услуги; комуницира со клиентот по телефон, добивајќи ги неговите впечатоци за понудените услуги; комуницира по телефон, со клиентот, со професионална етика.
Инструменти за оценување: Усни прашања и одговори. Набљудување со контролна листа.
Упатства за спроведување на модулот и за оценување на студентите. Овој модул треба да се изведува во училиници, како и во средини за професионална пракса на училиштето, опремени со соодветни алатки. Овој модул може да се изведува и во реални работни средини во хотелските и туристичките бизниси, со реални клиенти. Студентите мора да се вклучат во конкретни активности за комуникација на англиски јазик додека извршуваат разни услуги во угостителскиот и туристичкиот сектор. Наставникот на модулот мора да демонстрира примери за комуникација на англиски јазик за време на практични активности во угостителскиот и туристичкиот сектор, како што е предвидено во модулот. Се препорачува колку што е можно повеќе да се користат методи на играње улоги и симулација, во врска со аспектите на комуникацијата на англиски јазик, во активностите на туристичкиот и хотелскиот сектор. Наставникот на модулот треба да модерира групни дискусии, во врска со комуникациските активности на англиски јазик, спроведени претходно. Наставникот на модулот треба да го нагласи фактот дека не само употребата на англискиот јазик, правилно и со соодветна терминологија, туку и етиката на комуникацијата е важен дел од успешната активност во областа на угостителството и туризмот. Наставникот по предметот мора да им зададе домашна задача на студентите, за да изучуваат аспекти на комуникацијата и вокабуларот на англискиот јазик, кои се користат во различни професионални активности, во угостителскиот и туристичкиот сектор. При оценувањето на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување во однос на правилната комуникација и со правилната етика на англискиот јазик, во професионалните активности на туристичко-хотелскиот сектор. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за реализам наведени за секој резултат од учењето.
Ресурси и материјали: Потребни услови за реализација на модулот. За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали: Различни средини, реални или симулирани, поврзани со професионални активности во угостителскиот и туристичкиот сектор. Мебел, алатки, опрема и материјали потребни за услуги во хотелскиот и туристичкиот сектор. Електронска опрема со потребните комуникациски програми. Комплет за прва помош. Речници на идиомски зборови на англискиот јазик. Интернет адреси што се занимаваат со аспекти на комуникацијата на англиски јазик во угостителскиот и туристичкиот сектор. Прирачници, водичи, формати на документи, информативни материјали, материјали напишани на англиски јазик, кои ги поддржуваат прашањата опфатени во модулот.
Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училиница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училиница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: „Асортиман на готвење за едноставни и празнични приеми“
Код на курсот: M-13-431-18
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да извршуваат прелиминарни активности, како и да готват во кујната асортиман на јадења за едноставни и свечени приеми.
Времетраење на курсот: вкупно 51 час
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација Угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF).
Резултати од учењето:
1. Ученикот прави подготовки за готвење едноставни и празнични менија.
Метод на оценување: Студентот треба да биде способен: да анализира мени за прием; да го подготви планот за производство според правилото; да избере соодветни работни алатки за подготовка на дефинираното мени; да ја провери работата на опремата според правилото; да се грижи за опремата според правилата; да ја стави опремата во работа според упатството за употреба; да ги избере сировините според рецептот; да ги измери сировините според рецептот; да ги мие, исчисти сировините за подготовка на дефинираното мени; да ги применува правилата за безбедност, хигиена и заштита на животната средина за време на подготовката за реализација на менито за прием.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа
2. Студентот подготвува асортиман на менија за едноставни и свечени приеми.
Методи на оценување / Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: да готви асортиман на ладни бифеа во рецепција според мени и рецепт; да готви асортиман на топли бифеа и приеми според менито и рецептот; да готви десерти за приеми според менито и рецептот; да подготвува декорации за разни асортимани според менито и рецептот; да става храна на чинии, за прием според правилата; да украсува чинии со храна за прием според правилата; да сервира менија за прием со примена на правилата за сервирање; да покажува соодветна грижа за работните алатки; да го чисти работното место; да ги применува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина при подготовка на асортиман на мени за прием.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.
Упатства за спроведување на модулот. Овој модул треба да се изведува во реални работни средини во кујната, но се препорачуваат и посети на бизниси кои нудат кујнски услуги. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на техниките за подготовка на различни асортимани за едноставни и свечени приеми со користење на соодветни алатки и опрема. Студентите треба да се вклучат во конкретни работни активности за подготвителни активности, како и за подготовка на асортимани од различни видови, прво под надзор, а потоа самостојно. Тие се охрабруваат да дискутираат за активностите што ги извршуваат. За време на евалуацијата на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: Потребни услови за реализација на модулот. За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали: Вистинска кујна или училишна кујна. Комплет кујнски алатки и опрема за подготовка на асортимани од различни видови. Суровини и помошни материјали потребни за готвење асортимани според менито дефинирано во рецепцијата. Прирачници, водичи и пишани материјали како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училишница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училишница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Асортименти за готвење за банкети*

Код на курсот: M-13-432-18

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да подготвуваат и готват асортиман за едноставен и празничен банкет.

Времетраење на курсот: вкупно 51 час

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација за угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF)

Резултати од учењето:

1. Студентот врши прелиминарни подготовки за подготовка на менија за едноставни и празнични банкети.

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен да: анализира мени за банкет според правилата; да го подготви планот за производство според правилото; да избере алатки за работа според дефинираното мени; да ја провери работата на опремата за подготовка и готвење на менито за банкет; да ја стави опремата во работа според упатството за употреба; да ги избере суровините според рецептот; да ги измери суровините според рецептот; да ги мие и исчисти суровините за подготовка на дефинираното мени; да ги применува правилата за безбедност, хигиена и заштита на животната средина за време на подготовката на менито за банкет.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа

2. Студентот подготвува асортиман на менија за едноставни и празнични банкети

Метод на оценување: Студентот треба да биде способен: да готви ладни први јадења според менито за банкет; да готви супа според менито за банкет; да подготвува топли први јадења според менито за банкет; да готви главни јадења со риба според менито за банкет; да готви главни јадења со месо според менито за банкет; да готви десерти според менито за банкет; да подготвува декорации за асортиманот од менито за банкет; да ја става храната на чиниите на гостите за банкетот според правилата; да ги украсува чиниите на гостите за банкетот според правилата; да служи менија на банкетите со примена на различни методи на послужување; да се грижи за работните алатки; да го чисти работното место според правилата; да ги применува правилата за хигиена, заштита

при работа и заштита на животната средина при подготовка на асортиманот од менито за банкети.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа
Упатства за спроведување на модулот. Овој модул треба да се изведува во реални работни средини во кујната, но се препорачуваат и посети на бизниси кои нудат кујнски услуги. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на техниките за подготовка на различни асортимани за едноставни и свечени банкети, користејќи ги соодветните алатки и опрема.
Студентите треба да бидат ангажирани во конкретни работни активности за подготвителни дејствија, како и за подготовка на асортимани од различни видови, за едноставни и свечени банкети, прво под надзор, а потоа самостојно. Тие треба да бидат охрабрани да дискутираат за активностите што ги извршуваат. При евалуацијата на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.
Ресурси и материјали: Потребни услови за реализација на модулот. За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали: Вистинска кујна или училишна кујна. Комплет кујнски алатки и опрема за подготовка на асортимани од различни видови. Суровини и помошни материјали потребни за готвење асортимани според менито дефинирано во банкетот. Прирачници, водичи и пишани материјали како поддршка на прашањата опфатени во модулот.
Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: <i>Ефективна комуникација во хотелските услуги</i>
Код на курсот: M-13-433-18
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул кој им овозможува на студентите ефективна комуникација за време на услугата, почитувајќи ги правилата во врска со говорењето и однесувањето, како и да водат успешни разговори со клиентите.
Времетраење на курсот: вкупно 51 час
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација по угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF).
Резултати од учењето:
1. Студентот комуницира ефикасно.
Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: користи техники на дишење, смирување, релаксација за време на комуникацијата, елиминирање на погрешно дишење, затемнување; да користи тон на гласот, начин на зборување, модулација, артикулација за ефективна комуникација; да го користи говорот на телото за пренесување пораки; да ги толкува сигналите на говорот на телото во

комуникацијата; да применува техники на активно слушање; да води разјаснувачки и аргументативни разговори; да ги убедува соговорниците користејќи техники на аргументација; да го анализира сопственото однесување и разговори; да подготвува презентации и да ги разликува елементите на презентацијата како што се визуелни помагала, емоции, недостатоци, внимание; да поставува и постигнува цели за време на презентациите; да гради говори со елиминирање на реторички грешки, стрес и тензии; да воспоставува телефонски повици следејќи ги чекорите; да комуницира по телефон според телефонската колона.

Инструменти за оценување: Усни прашања и одговори. Контролна листа за набљудување.

2. Студентот спроведува успешни разговори за служба

Методи на оценување: Студентот треба да биде способен да: гради продажни разговори врз основа на принципите на продажната филозофија; комуницира како партнер, а не како противник со клиентот; позитивно води во атмосферата на разговорот со клиентот; применува техники на интервјуирање за да ги дознае потребите на клиентите; да го слуша клиентот во врска со потребите; да ги презентира производите или услугите споменувајќи ја корисноста и предностите, со фокус на нивото на чувства и сетилата; презентира понудата со позитивна, убедлива формулација; справува со приговорите на клиентите и преговорите за цената во согласност со правилата; применува техники на презентација и преговори за цената; влијае врз одлуките за купување на клиентот без да создава притисок да ги разбере сигналите за купување на клиентот; успешно ја заврши продажбата.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се изучува на час, но се препорачуваат и посети на бизниси. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации на различни комуникациски техники, користејќи ги соодветните алатки и опрема. Наставникот треба да користи симулација и игри на улоги за вежбање на студентите во комуникацијата. Студентите мора да се вклучат во активности и конкретни комуникациски ситуации, првично под надзор, а потоа самостојно. Тие треба да бидат охрабрани да дискутираат во врска со активностите што ги извршуваат. За време на оценувањето на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за завршување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: За правилно реализирање на модулот, потребно е да се обезбедат следните простории и материјали: Училница. Бар, ресторан и кујна. Прирачници, водичи и пишани материјали како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Пресметка на трошоци и цени во хотелот*

Код на курсот: M-13-434-18
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да пресметуваат трошоци и цени во кујната, барот и ресторанот.
Времетраење на курсот: вкупно 51 час
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација по угостителство-туризам, ниво II од KSHK (AQF).
Резултати од учењето:
1. Студентот ги пресметува трошоците во кујната, барот и ресторанот.
Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: објасни значењето на трошокот; објасни ги видовите трошоци во услугата; објасни ги трошочните центри во услугата; објасни ги фиксните трошоци и варијабилните трошоци; објасни ги директните трошоци и индиректните трошоци; утврди ги трошочните елементи во кујната; утврди ја цената на продадените единици во кујната; пресмета ја цената на садовите во кујната; пресмета ја цената на фиксните менија; пресмета ја цената на активностите и очекувањата; пресмета ја цената на банкетите; разликува ги трошочните елементи во барот; утврди ја цената на продадените единици во барот; пресмета ја цената на топлиите пијалоци во барот; пресмета ја цената на ладните пијалоци во барот; пресмета ја цената на алкохолните пијалоци во барот; пресмета ја цената на мешаните пијалоци (коктели) во барот.
Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа. Усни прашања и одговори. Писмен тест.
2. Студентот ја пресметува цената на асортиманот во кујната и услугата во бар-ресторанот .
Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: објасни значењето на цената; објасни ја маржата на придонесот (покривачкиот износ); утврди различни маржи на цените според пазарните форми; пресмета маржата на придонесот за кујната и барот; утврди елементите за пресметка на цената во кујната; утврди цената на единиците што се продаваат во кујната; пресмета цена на фиксните менија; пресмета цена на активностите и очекувањата; пресмета цена на банкетите; разликува елементите на цената во барот; утврди цената на единиците што се продаваат во барот; пресмета цена на топлиите пијалоци во барот; пресмета цена на ладните пијалоци во барот; пресмета цена на алкохолните пијалоци во барот; пресмета цена на мешаните пијалоци (коктели) во барот.
Инструменти за оценување: Набљудување со листа за проверка. Прашања со усен и писмен одговор.
Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се обработи на час. Наставникот треба да користи што е можно повеќе конкретни демонстрации за пресметка на трошоци и цени. Студентите мора да се вклучат во конкретни работни активности за пресметка, како и во ситуации од различни видови, прво под надзор, а потоа самостојно. Тие треба да бидат охрабрани да дискутираат за активностите што ги извршуваат. За време на евалуацијата на студентите, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на дадените задачи. За

прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: За правилно спроведување на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, алатки, опрема и материјали. Училница. Формати за финансиска документација. Прирачници, каталози, летоци итн.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компаниите, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или во бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Дигитален маркетинг*

Код на курсот: M-26-1580-19

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул кој ги опремува учениците со основни знаења и вештини за водење бизнис маркетинг преку различни дигитални техники.

Времетраење на курсот: вкупно 51 час

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено квалификација по „Угостителство - Туризам“, ниво II од KSHK (AQF)

Резултати од учењето:

1. Студентот ја избира дигиталната платформа и социјалните медиуми за дигитална промоција .

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот треба да биде способен: да го анализира производот што ќе се најде на пазарот; да ги анализира карактеристиките на категориите потенцијални клиенти на производот; да идентификува различни видови дигитални платформи и социјални медиуми; да ги анализира критериумите за избор на дигитална платформа и социјални медиуми; да ја избере дигиталната платформа и социјалните медиуми; да ја претстави дигиталната платформа и избраните социјални медиуми.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

2. Студентот ги подготвува материјалите за нивно објавување на дигиталната платформа и социјалните медиуми .

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: подготвува разни интерактивни материјали (текст, слика, видео итн.); креира видеа, користејќи различен софтвер (на пр., Movie Maker, или преку мобилен уред, паметен телефон итн.); уредува различни слики со софтвер: Photoshop, Canvas итн.; ги прикачува (објавува) горенаведените материјали на избраната дигитална платформа и социјалните медиуми.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

3. Студентот управува со дигиталната платформа и социјалните медиуми

Методи на оценување: Студентот треба да биде способен да: идентификува можни грешки во различните интерактивни материјали објавени на дигиталната платформа и социјалните медиуми; менува различните интерактивни материјали (текст, слика, видео

итн.) во случај на грешки; брише непотребни интерактивни материјали на дигиталната платформа и социјалните медиуми; врши дигитална комуникација со следбениците/клиентите, преку интернет/пораки во сандачето или коментари на материјалите објавени на дигиталната платформа; го следи влијанието на пораката на компанијата врз следбениците/клиентите; ги охрабрува следбениците/клиентите да дејствуваат и да одговорат на пораката на компанијата.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

4. Студентот подготвува извештаи со податоци за користењето на дигиталната платформа и социјалните медиуми од страна на следбениците/клиентите.

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен да: го евидентира бројот на посетители на дигиталната платформа и социјалните медиуми; изгради графичка презентација за бројот на посетители што пристапуваат до дигиталната платформа и социјалните медиуми (дневно, неделно, месечно); истакне некои од психолошките елементи на супер ефективниот маркетинг преку интернет/социјалните мрежи (кои прават разлика помеѓу кампања без успех и исклучително успешна кампања); анализира улогата на менаџерот на дигиталната платформа и социјалните медиуми врз основа на бројот на луѓе што пристапуваат до нив.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

5. Студентот креира план за дигитален маркетинг

Методи на оценување: Критериуми за оценување: Студентот мора да биде способен: да подготвува часовен, дневен и неделен план во врска со објавување/дистрибуција на разни информации на избраните платформи; да креира дигитални маркетинг кампањи, користејќи различни извори на рекламирање (социјални мрежи, е-пошта или мобилен маркетинг); да идентификува победнички кампањи, како и да одржува постоечки маркетинг кампањи за максимален успех; да предлага, доколку е можно, вистински, разновидни и добро анализирани решенија за достигнување на пораката до целната публика и крајниот потрошувач.

Инструменти за оценување: Набљудување со контролна листа.

Упатства за имплементација на модулот. Овој модул треба да се изведува во практични средини во фирми, ИКТ лаборатории или бизниси. Овој модул бара резултатите од учењето да се завршат онлајн. Практичниот наставник треба да користи конкретни примери колку што е можно повеќе и да ја поттикне креативноста на учениците. Студентите треба да се вклучат во конкретни работни активности, зголемувајќи го ангажманот на посетителите на страницата, подготвувајќи интерактивни статии, креирајќи промотивни видеа, мерејќи ја ефикасноста на дигиталниот маркетинг итн. Тие треба да бидат охрабрени да дискутираат и да соработуваат за работните процеси за креирање план за онлајн маркетинг. За време на оценувањето на учениците, акцент треба да се стави на проверка на степенот на постигнување на практичните вештини за реализација на работните процеси за креирање и управување со дигитален маркетинг. За прифатливо завршување на модулот ќе се смета задоволително постигнување на сите критериуми за постигнување наведени за секој резултат од учењето.

Ресурси и материјали: За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали: Работна средина со компјутери и интернет конекција. Различни компјутерски програми за имплементација на дигитален маркетинг. Канцелариски материјали. Опрема за подготовка на промотивни материјали.

Информации за дигитален маркетинг. Законодавство за дигитален маркетинг. Наставни материјали.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Кујна и слаткарство во хотели*

Код на курсот: M-13-1487-22

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да готват чорби, супи, типични албански јадења со месо, живина, диви животни, риба и морски плодови, тесто, леб, асортмани пецива, кремове, салати и антипасти со органски материјали.

Времетраење на курсот: 188 наставни часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено Ниво II од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

LO1: да се готват типични албански чорби и супи со органски зеленчук и живина.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изгответе план за производство за готвење чорби и супи со органски зеленчук и живина;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка;
- преработува сировини и помошни материјали според технолошкиот процес на готвење типични албански чорби и супи со органски зеленчук и живина;
- пресметајте ги трошоците за готвење супи и супи;
- применувајте ги методите за складирање на супи во кујната според нивниот вид;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите при готвење чорби и супи во кујната;

- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

ЛО2 : да подготвува оброци за клиенти со посебни потреби.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- гответе оброци според урамнотежена исхрана;
- изготвување на план за производство за готвење храна за клиенти со посебни потреби во кујната;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка;
- преработува сировини и помошни материјали според технолошкиот процес на готвење избалансирани нутритивни диети во кујната и за клиенти со посебни потреби;
- презентирајте асортимани според правилата на естетиката и готвењето;
- пресметајте ги трошоците за готвење храна со диети и оброци за клиенти со посебни потреби во кујната;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на диететски јадења и храна за клиенти со посебни потреби во кујната;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

ЛО3: да се подготват типични албански салати и антипасти.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- да се направи мени за типични албански салати и антипасти;
- изгответе план за производство за готвење салати и антипасти во кујната;

- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка;
- преработувајте ги сировините и помошните материјали според технолошкиот процес на готвење типични албански салати и антипасти;
- подгответе декорации за типични албански салати и антипасти;
- зачинети салати и антипасти според рецептот;
- презентирајте салати и антипасти според правилата на естетиката и готвењето;
- пресметајте ги трошоците за готвење салати и антипасти;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовката на салати и антипасти во кујната;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

LO4: да се подготви типичен албански леб и асортиман на тесто.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изготвување на план за производство на типичен асортиман на албански леб и тесто;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка;
- преработува сировините и помошните материјали според технолошкиот процес за производство на типичен албански леб и тесто;
- надгледувајте го процесот на ферментација на леб и тесто;
- гответе типичен албански леб и тесто;
- пресметајте ги трошоците за готвење теста и асортимани;
- инвентар на алатки, опрема, сировини и помошни материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовката на теста и асортимани во кујната;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

LO5: да се подготват типични албански асортмани на печива.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изготвување на план за производство за готвење типични албански теста и асортименти со пецива;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка и рецептот;
- преработува сировини и помошни материјали според технолошкиот процес на готвење типични албански теста и асортимани за тесто;
- гответе типични албански асортимани од теста и креми за пецива;
- презентираат асортимани на кондиторски производи според правилата на естетиката;
- пресметајте ги трошоците за готвење производи од тесто;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на асортиманот на тесто;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

LO6: да се подготват типични албански компоти, џемови и слатки сосови.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изгответе план за производство за готвење компоти, џемови и сосови со органско овошје и зеленчук во кујната;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според формуларот за нарачка и рецептот;
- преработувајте ги сировините и помошните материјали според технолошкиот процес на готвење компоти, џемови и сосови со овошје и зеленчук според рецептот;
- надгледува процесот на технолошка обработка на производството на типични албански компоти, џемови и сосови со овошје и зеленчук;
- пакувајте и етикетајте компоти, џемови и сосови според нивниот вид;
- применувајте ги правилата за складирање на компоти, џемови и сосови по вид;

- пресметајте ги трошоците за готвење компоти, џемови и сосови во кујната;
- направи инвентар на алатките, опремата, суровините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето компоти, џемови и сосови во кујната;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

LO7: да се подготват типични албански конзервирани производи.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изготвување на план за производство за готвење типични албански конзервирани производи со месо, риба, органско овошје и зеленчук,
- таква испорака на суровини и помошни материјали според формуларот за нарачка;
- преработува суровини и помошни материјали според технолошкиот процес на готвење типични албански конзервирани производи по видови;
- надгледува технолошкиот процес на производство на типични албански конзервирани производи од месо/риба;
- надгледува технолошкиот процес на производство на типични албански конзервирани производи со органско овошје и зеленчук;
- пакувајте и етикетајте конзервирани производи според нивниот вид;
- ги применува правилата за зачувување на конзервирани производи по вид;
- пресметајте ги трошоците за готвење конзервирани производи;
- направи инвентар на алатките, опремата, суровините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на конзервирани производи;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

LO8: да се готват типични албански јадења со месо, живина и диви животни.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;

- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изготвување на план за производство за готвење типични албански јадења од месо, живина и диви животни, како и придружни асортимани;
- таква испорака на сировини и помошни материјали според рецептот;
- сечете и рационирајте го месото според видот, деловите и неговите квалитети;
- маринирајте го месото според видот и рецептот;
- ги преработува сировините и помошните материјали според технолошкиот процес на готвење производи со месо, живина и диви животни, според рецептот;
- подгответе типични албански јадења со месо според рецептот;
- подгответе типични албански јадења со живина, според рецептот;
- подготвуваат типични албански јадења со диви животни, според нивниот вид и рецепт;
- подготвува придружни производи од јадења со месо, живина и диви животни;
- презентирајте јадења со месо според правилата на естетиката и готвењето;
- презентираат типични албански јадења со живина според правилата на естетиката и готвењето;
- презентираат типични албански јадења со диви животни, според правилата на естетиката и готвењето;
- пресметајте ги трошоците за готвење месо, живина и производи од диви животни во кујната;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- управувајте со масите за рециклирање;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на типичните албански јадења од месо, живина и диви животни во кујната;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.
-

LO9: да се готват типични албански јадења со риба и морски плодови.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- ги спроведува правилата за хигиена на алатките, опремата и работното место;
- да ги спроведува правилата за спречување на несреќи на работното место;
- спроведувајте ги внатрешните прописи во кујната;
- подгответе кујнска опрема за работа;
- изготвување на план за производство за готвење типични албански јадења со риба и морски плодови, како и придружни асортимани;

- таква испорака на сировини и помошни материјали според рецептот;
- применуваат техники на преработка за типични албански јадења со риба и морски плодови;
- маримирајте риба и морски плодови според видот и рецептот;
- имплементирајте го технолошкиот процес за готвење типични албански јадења со риба и морски плодови според рецептот;
- презентираат типични албански јадења од риба и морски плодови според правилата на естетиката и готвењето;
- пресметајте ги трошоците за готвење риба и морски плодови во кујната;
- направи инвентар на алатките, опремата, сировините и помошните материјали во кујната;
- одделете го отпадот според видот;
- управувајте со масите за рециклирање;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на типичните албански јадења со риба и морски плодови;
- спроведувајте ги правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во кујната.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .

Ресурси и материјали:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Автентична ресторанска кујна или училишна кујна.
- Комплет кујнски алатки и опрема.
- Потребни производи според рецептите.
- Прирачници, водичи, пишани материјали и разни менија како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Услуги во ресторанот на хотелот*

Код на курсот: M-13-1488-22

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул кој им овозможува на студентите да послужуваат храна и пијалоци во хотели и ресторани, да подготвуваат и да послужуваат разни активности професионално во очите на клиентот.

Времетраење на курсот: 85 наставни часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено Ниво II од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

LO1: да се имплементираат методи за послужување храна во хотелскиот ресторан.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- нацртајте ја салата за сервис според правилата;
- постави ја масата според редоследот и менито;
- дизајнирање менија за клиентите според оброците и нарачките;
- организирајте го плакарот со комоди според правилата;
- чекајте клиенти во салата според правилата;
- придружувајте ги клиентите со различни способности до масата според правилата;
- придружувајте ги клиентите до масата според правилата;
- ги применуваат правилата на етика и комуникација со клиентите за време на услугата;
- понудете го менито на клиентот според правилата;
- предлагајте типична албанска органска храна на клиентите според правилата;
- прими ја нарачката од купувачот според правилата;
- послужувајте храна на клиентите со примена на различни методи на послужување според правилото (со чинија, клош-покривка, геридон, чинија);
- користете го форлегерот за време на сервирањето според видот на храната и начинот на сервирање (рамно, нормално, клинесто) според правилото;
- послужете супа и чорба на клиентите;
- прифаќа и решава поплаки од клиенти во ресторанот;
- да му ја достави фактурата за плаќање на клиентот согласно правилото;
- користете електронски средства (POS) за плаќања со клиенти согласно правилото;
- врши плаќања со клиенти според методите на плаќање;
- следете ги клиентите според правилата;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовката и услугата во ресторанот;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во ресторанот.

LO2 : Се служи пијалок во хотелскиот ресторан.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;

- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- да ги применуваат правилата на етика и комуникација со клиентите при послужување пијалоци во ресторанот;
- нацртајте го менито за пијалоци во барот;
- понудете му ја картичката за пијалоци (листата) на купувачот според правилото;
- предложете им на клиентите комбинација од пијалок со храна според правилото;
- предлагајте типични албански пијалоци за комбинација со храната на клиентите;
- опишете ја етикетата на виното според видот, потеклото и според правилото;
- изберете ја чашата за сервирање вино според редоследот и видот на виното;
- отворете го шишето вино според правилото;
- понуди го виното за дегустација на купувачот според правилото;
- послужувајте вино на клиентот според видот и нарачката;
- користете го уредот за пиво за полнење чаши;
- изберете ја чашата според видот на пивото и количината на пиво;
- послужувајте пиво според видот и редоследот;
- прифаќа поплаки и предлози од клиенти за послужување пијалоци согласно правилата;
- нудат плаќање на клиентите според правилата;
- врши плаќања со клиенти според правилата и начините на нивно извршување;
- користете електронски средства (POS) за плаќања со клиенти;
- поздравувајте ги клиентите според правилата;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите при подготовка и послужување пијалоци во ресторанот;
- да ги спроведува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина во ресторанот при послужување пијалоци.

ЛО3: да се организираат разни активности во ресторанот на хотелот.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- да ја прими нарачката за организирање на разни активности во ресторанот според правилата;
- пополнете ги обрасците за прифаќање на организацијата на разни активности;
- Подгответе ја салата за услуга според бројот на гости, големината на салата и видот на активност;
- контрола на подготовката на храна и пијалоци според нарачката на клиентот за услуга и активности;
- да ги применуваат правилата на етика и комуникација со клиентите додека служат на активностите;
- послужува храна и пијалоци според начините и методите на послужување;
- врши плаќања со клиенти според обрасците за плаќање и според правилата;
- поздравувајте ги клиентите според правилата;
- пресметајте ги трошоците за активности според правилото;

- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовките и додека се служат пијалоци во различни активности во хотелот или ресторанот;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина за време на подготовките и додека служат во активности.

LO4: да извршува услуги пред клиентот во хотелскиот ресторан.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- подгответе го работното место за услуги пред клиентите на ресторанот;
- избирајте алатки за работа за услуги пред клиентите во ресторанот;
- филетирајте го овошјето пред клиентите во ресторанот;
- филе од живина пред клиентите во ресторанот;
- филетирајте ја рибата пред гостите во ресторанот;
- транспонирајте го месото од ситен добиток пред клиентите во ресторанот;
- сечете сирења и шунки пред гостите во ресторанот;
- распределете ги колачите пред клиентите во ресторанот;
- користете ги елементите на естетика при подготовката на јадењата за клиентите според правилата;
- послужувајте ги подготвените јадења на клиентите според правилата;
- да ги применуваат правилата за став, етика и комуникација со клиентите додека услужуваат пред нив;
- врши плаќања со клиенти според обрасците за плаќање и според правилата;
- поздравувајте ги клиентите според правилата;
- управува со отпадот според видот и според правилото;
- пресметајте ги трошоците за јадења подготвени според правилото;
- одделете го отпадот според видот;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовките и додека се служи храна пред клиентите во ресторанот;
- да ги спроведува правилата за хигиена, заштита при работа и заштита на животната средина за време на подготовките и послужувањето пред клиентите во ресторанот.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .**Ресурси и материјали:**

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Автентична ресторанска кујна или училишна кујна.
- Комплет алатки и опрема за ресторан.
- Потребни материјали/производи според видот на услугата.

- Прирачници, водичи, пишани материјали и разни менија како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Услуги во барот на хотелот*

Код на курсот: M-13-1489-18

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да подготвуваат коктели во хотелскиот бар и професионално да им ги послужуваат на клиентите.

Времетраење на курсот: 33 наставни часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено Ниво II од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

LO1: да се имплементираат методи за послужување храна во хотелскиот ресторан.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- изберете ги работните алатки за подготовка на топли мешани пијалоци според правилото;
- поставете ја опремата и работните алатки на шанкот според правилата;
- користете ја машината за еспресо според упатството за употреба;
- изберете ги суровините и помошните материјали за подготовка на типични албански топли мешани пијалоци;
- прочитајте ги рецептите за топли мешани пијалоци;
- подгответе мешани пијалоци на база на кафе според постапката;
- Подготвувајте типични албански чаеви со разни растенија, овошја и корења.
- подгответе други типични албански мешани пијалоци со природни растенија според правилата;
- изберете ги работните алатки за сервирање топли мешани пијалоци според видот;
- подгответе го послужавникот за сервирање според правилата;
- послужувајте топли мешани пијалоци на клиентите според правилата;
- пресметајте ја цената на топлите мешани пијалоци во барот;
- изврши попис на работните алатки и опрема во барот;
- давање прва помош во итни случаи според пропишаното правило;
- да ги спроведуваат правилата за избегнување на несреќи при работа;
- одделете го отпадот според видот;

- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на подготовката и додека се служат топли мешани пијалоци во барот;

LO2 : тој подготвува коктейли во хотелскиот бар.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги правилата за лична хигиена на работното место;
- изберете ги работните алатки за подготовка на коктейли (алкохолни/безалкохолни) според правилото;
- поставете опрема и работни алатки на шанкот на хотелот според правилата;
- прочитајте го рецептот за коктейлот (алкохолен, безалкохолен);
- разликува методот за подготовка на коктейлите според видот и рецептот (директно во чаша, шејкер, блендер, чаша за мешање);
- изберете ја чашата според видот на коктейлот што треба да се подготви;
- изберете пијалоци и суровини за подготовка на коктейли според рецептот;
- подгответе декорации според видот на пијалокот користејќи елементи на естетика во послужувањето;
- подгответе коктейли според видот и редоследот;
- послужувајте коктейли според правилата;
- подгответе мали закуски како прилог на пијалоките во хотелскиот бар;
- пресметајте ја цената на коктейлите и храната подготвена во хотелскиот бар;
- да ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите при подготовка и послужување коктейли во хотелскиот бар;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина при подготовка на коктейли во хотелскиот бар.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .

Ресурси и материјали:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Хотелски бар или училишен бар.
- Комплет алатки и опрема за шанкерски шанк.
- Потребните материјали според видот на пијалокот што треба да се подготви;
- Прирачници, водичи, пишани материјали, како и менија за пијалоци како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: Хотелски услуги

Код на курсот: M-13-1490-18

страница 136



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да ги применуваат правилата за услуга на рецепцијата на хотелот, да го придружуваат клиентот во хотелските простории, да извршуваат едноставни финансиски операции, да ги насочуваат клиентите во регионот за посети и забава, како и да извршуваат други услуги во хотелот.
Времетраење на курсот: 69 наставни часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено Ниво II од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.
Резултати од учењето:
LO1: да извршува услуги на рецепцијата на хотелот. Студентот мора да биде способен да: - носење и одржување на службената униформа; - чекајте клиенти на рецепција според правилата; - имплементирајте ги начините на однесување со клиентите за време на услугата на рецепција; - ги извршува должностите на рецепционер; - спроведување на фазите на прием на барањето за резервација за индивидуални клиенти и групи според правилата; - да ги применува правилата за пишување писмо или е-пошта на мајчин јазик и на странски јазик; - да ги спроведува процедурите за потврда на резервацијата согласно правилата; - спроведување на процедурите за гарантирање на извршувањето на резервацијата согласно правилата; - да ги спроведува процедурите за откажување на резервацијата согласно правилата; - изврши пријавување и одјавување на клиентите во хотелот според правилата; - планирајте ги собите според барањата на клиентите и според правилата; - информирање на клиентите за услугите и другите содржини во хотелот; - да им помага на клиентите во деловните простории на хотелот; - регистрирајте ги трошоците на клиентот во регистарот или компјутерскиот систем според правилата; - гарантира складирање на личните податоци на клиентот врз основа на законската регулатива. - справување со пораките, барањата и поплаките на клиентите и нивно решавање согласно постапката; - составува едноставни статистички извештаи според правилата; - подгответе го списокот за статус на собата, пристигнувањата и одјавувањето од денот според правилата; - доделување клучеви/картички за отворање на соба според правилата; - да врши подготовки за прием на клиенти/групи во хотелот според правилата;

- администрирање на плаќања со клиенти според формите на плаќање и според правилата;
- извршува едноставни финансиски дејствија на рецепцијата, според правилата;
- поздравувајте ги клиентите на рецепција според правилата;
- да се спроведуваат правила за хигиена, безбедност и сигурност при работа за време на услугите за клиентите на рецепција.

LO2 : ги ориентира хотелските клиенти за посети/патувања/забава во регионот.

Студентот мора да биде способен да:

- пречек на клиентите во хотелот според правилата;
- имплементирајте ги елементите на гостопримство во хотелот според правилата;
- примање на барањата на клиентот за посети/патувања и забава;
- користете го говорот на телото кога комуницирате со клиентите;
- информирање на клиентите/групите во областа, за патувања, посети на забавни настани;
- толкување на мапите и водичите на регионот/градо, ориентирање на клиентите според правилата;
- информирање на клиентите за културните активности во регионот;
- ориентирајте ги клиентите за патувања и посети според распоредот;
- да ги информира клиентите за забавни и спортски активности во просториите на хотелот или надвор од него;
- информирајте ги клиентите за опасностите за време на патување, забава и посета на регионот;
- применувајте ги правилата за ефективна комуникација при ориентацијата на клиентот за движења во регионот;
- ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина на работното место.

LO3: да извршува услуги за чистење во хотелот.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- почитувајте ги стандардите на професијата;
- почитувајте ги сигнализацијата и знаците на работното место;
- да ги спроведуваат правилата за услуги за чистење во собата и другите заеднички простории во хотелот;
- проверете и пријавете ја потрошувачката на мини-барот во собата на клиентот според правилото;
- правилно да ги применува правилата и знаците за влез во собата на клиентот;
- справување со отсуства и дефекти во собата на клиентот според правилата;
- пријавете предмети пронајдени во собата на клиентот според правилата;
- изврши естетско уредување на собата на клиентот и заедничките простории;
- да ја прими и врати личната облека на клиентите според правилата;

- одржувајте ги заедничките простории на хотелот според правилата; - се грижи за декорацијата на заедничките простории и поставувањето на природно цвеќе; - одржува и се грижи за спортските и здравствените објекти, базенот, естетските објекти итн., според правилата; - одвојувајте и управувајте со отпадот според правилата; - да ги спроведува правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина додека работи во собата на клиентот и заедничките простории во хотелот.
Методи на оценување: Набљудување со контролна листа . Ресурси и материјали: За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали: - Вистински хотел/ресторан/рецепција или модел на хотелска соба во училиштето. - Комплет алатки и опрема за сервисирање на рецепција, перална, собата на клиентите и заедничките простории. - Потребни материјали според видот на услугата; - Прирачници, водичи, пишани материјали, летоци и промотивни каталози ги поддржуваат прашањата опфатени во модулот. Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.
Наслов на курсот/модулот: <i>Создавање и организација на структури за угостителство и туризам</i>
Код на курсот: M-13-855-20
Преглед на курсот: Овој модул има за цел да ги опреми студентите со вештини за извршување на активностите и подготовка на документите потребни за воспоставување структури за угостителство и туризам, одредување на нивната правна форма и спроведување на работни активности според секторите.
Времетраење на курсот: 33 наставни часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на Ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.
Резултати од учењето:

LO1: да се спроведе почетната студија за создавање на структурата за угостителство и туризам и за изготвување на почетниот бизнис план.

Студентот мора да биде способен да:

- спроведе студија за побарувачката и понудата на пазарот на угостителски и туристички структури што ќе се нудат;
- јасно дефинирајте ги видовите производи што ќе се пласираат на пазарот (домување/сместување, храна, пијалоци, туристички производи);
- правилно да се спроведе студија на пазарот на добавувачите на производи и услуги;
- да се споредат понудите, цените и условите на давателите на услуги, идентификувајќи ги нивните потенцијални даватели;
- точно да се одразат проценетите трошоци за рекламирање и маркетинг на производи и услуги;
- изгответе го деловниот план сумирајќи ги во него сите направени предвидувања;
- точно да се утврди структурата на средствата потребни за развој на дејноста,

LO2: да се утврди името и да се изготват основните документи, во зависност од правната форма на структурата за угостителство и туризам.

Студентот мора да биде способен да:

- да се одреди името на компанијата во зависност од дејноста и имиџот што таа сака да го пренесе на трети страни.
- изберете ја најсоодветната правна форма за претпријатието, според можностите за финансирање и барањата на сопствениците;
- изготвување на документацијата за создавање на структурата за угостителство и туризам, според нејзината правна форма, користејќи ги соодветните ресурси;
- изготвување на статут и едноставен акт за основање на структурата за угостителство и туризам;

LO3. да аплицираат за лиценцирање и регистрација кај надлежните органи.

Студентот мора да биде способен да:

- идентификувајте ги информациите на официјалната веб-страница на Националниот бизнис центар за постапката и документите за лиценцирање;
- правилно пополнете ги обрасците за аплицирање за лиценцирање и сите документи што мора да се приложат кон апликацијата
- да бидат лиценцирани од надлежните тела (Национален бизнис центар и/или Министерство за туризам и животна средина), почитувајќи ги роковите за лиценцирање;
- таквото доставување на сертификатите за лиценцирање;
- правилно пополнете ја документацијата што ја бараат локалните даночни власти;
- правилно пополнете и навремено доставете ги документите за регистрација во канцелариите на трудовиот инспекторат;

LO4: да извршува работни активности според секторите на структурата на угостителството и туризмот (претпријатието за обука).

Студентот мора да биде способен да:

- врши управување со документацијата и активностите во Секторот за администрација;
- комплетирање, обработка, администрирање и архивирање на документи за работењето на секторите;
- да ги користат компјутерските програми потребни за извршување на активностите на претпријатието за обука;
- да користат интернет, е-пошта, комуникации и онлајн активности за извршување на активностите на претпријатието за обука;
- комуницираат правилно и со професионална етика.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .

Ресурси и материјали:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Објекти на компанијата за обука
- работни алатки и опрема
- канцелариски материјал, компјутер поврзан на Интернет.
- Обрасци на статут, акти за основање, бизнис планови и досиеја за аплицирање до Националниот центар за бизнис добиени од одредени претпријатија
- формулари за аплицирање и регистрација во Националниот центар за бизнис
- извештаи, извештаи за прогноза за профит итн.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Купување и продажба на пазарот*

Код на курсот: M-17-1656-20

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул кој ги опремува студентите со практични вештини за извршување на постапката за купување и продажба, во услови на меѓународен и конкурентен пазар, како и за документирање и регистрирање на купувања и продажби.

Времетраење на курсот: 33 наставни часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на Ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

страница 141



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

ЛО1: да се анализираат потенцијалните добавувачи во деловната област.

Студентот мора да биде способен да:

- внимателно пребарувајте информации за домашни добавувачи и добавувачи на меѓународниот пазар;
- идентификувајте потенцијални добавувачи со ист предмет на дејност како и претпријатието;
- нацрт-списоци со јасни и целосни информации за идентификуваните потенцијални добавувачи.
-

ЛО2: да се воспостават односи со тековните добавувачи .

Студентот мора да биде способен да:

- правилно идентификувајте ги набавките што ќе се направат од добавувачи (фирми);
- воспоставете коректни односи со добавувачите преку нивно документирање;
- побарајте понуди од добавувачи со ценовници за производи;
- да ги подготви релевантните нарачки за производите што треба да се купат врз основа на потребите за купување.

ЛО3: да извршува набавки и нивна регистрација за претпријатието и персоналот .

Студентот мора да биде способен да:

- добивајте понуди од добавувачи на производи/услуги;
- споредете ги понудите добиени од различни добавувачи врз основа на нивните услови и карактеристики;
- пресметајте ги понудите и утврдете ја најдобрата понуда;
- составување на точните договори со избраните добавувачи како најдобра (соодветна) понуда;
- извршува нарачки кај добавувачите избрани за пазарот;
- прецизно евидентирајте ги нарачките;
- регистрирајте ги купувањата за деловната активност во магацински картички.

ЛО4: да се анализираат потенцијалните и тековните клиенти во деловната област.

Студентот мора да биде способен да:

- внимателно да пребаруваат на целно ориентиран начин информации за клиенти, компании или поединци, локални и меѓународни;
- користете различни извори и начини на информации за пронаоѓање потенцијални клиенти;
- изготвување јасни и целосни листи на потенцијални клиенти идентификувани преку истражување, нивните карактеристики и барања, како и контакти со нив;

- изготвуваат листи на клиенти кои точно ги одразуваат преференциите и посебните барања на секој од нив, како и условите за испорака и плаќање со нив;
- состави точна и комплетна сумарна статистика со информации за тековните клиенти врз основа на дејствата и обемот на продажба.

LO5: негување и воспоставување односи со клиентите.

Студентот мора да биде способен да:

- подготвува, во соработка со одделот за маркетинг, информативни материјали што се испраќаат до клиентите;
- да рекламира, преку Интернет, информативни материјали на компанијата за воспоставување деловни односи со клиентите;
- правилно обработете ги информациите добиени од контактираните клиенти кои покажале интерес;
- изготвување на комплетни листи на клиенти со кои се очекува да продолжат деловните односи;
- испраќање целосни информации до клиентите на ценовникот;
- испраќајте анкети за посебни барања на клиентите;
- изготви детален план за исполнување на барањата на клиентот.

LO6: да врши продажба и соодветни регистрации.

Студентот мора да биде способен да:

- нацрт-договори за продажба врз основа на правни елементи;
- обработуваат барања на клиенти;
- правилно регистрирајте ги нарачките примени од клиентите;
- да се провери состојбата на производите според нивниот квалитет и количина;
- да испраќа известувања до одделот за набавки за да се комплетира статусот на производите во случај тие да не се достапни;
- правилно составува фактури за продажба на производи;
- правилно да се евидентира извршувањето на нарачките на клиентите;
- да се пополнат индивидуални картички на клиентите;
- правилно евидентирајте го намалувањето на состојбата на продадената стока во магацинските картички;

LO7: да се вршат купувања и продажби за бизниси и персонал во веб-продавницата.

Студентот мора да биде способен да:

- да побарате информации за компаниите во веб-продавницата за потребите за купување на структурата за угостителство и туризам;
- да ги споредите понудите и нивните услови за испорака и плаќање;
- правилно пополнете ја нарачката за производите што треба да се купат;
- изврши електронско складирање и печатење на пополнетата нарачка;

- правилно регистрирајте ја нарачката во регистарот на завршени нарачки; - обработуваат и правилно регистрираат нови нарачки во својот регистар, следејќи ја истата постапка како и за продажба во други форми; - да испратите во електронска форма потврда за прием на нарачката; - зачувајте ја нарачката во соодветна електронска форма за да ја користите за понатамошни цели. -
Методи на оценување: Набљудување со контролна листа Ресурси и материјали: За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали: - Објекти на компанијата за обука - канцелариски материјал - разни примерни документи за кореспонденција од реални компании и оние подготвени од предавачот, - сметки, обрасци, фактури, записи за набавки добиени од пракса или обработени во претходни модули, - компјутер поврзан на интернет. Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: <i>Структура на понуди за производи и услуги во угостителството и туризмот</i>
Код на курсот: M-13-1657-20
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да ги анализираат барањата поврзани со производите и услугите во структурата на угостителството и туризмот, да го креираат производот/услугата, да пресметуваат трошоци и да воспоставуваат односи со добавувачите.
Времетраење на курсот: 33 наставни часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:**ЛО1: да се анализира побарувачката за производи и услуги во структурата на угостителството и туризмот.**

Студентот мора да биде способен да:

- да ги разликува начините на анализа и барањата за производите и услугите во структурата на угостителството и туризмот;
- анализирајте ги елементите на побарувачката за производи и услуги во структурата на угостителството и туризмот;
- да се користат информации од истражување на пазарот за да се идентификуваат потребните производи и услуги и целите на структурата за угостителство и туризам;
- да се анализираат можностите што ги има бизнисот за да ги понуди производите и услугите што ги бара пазарот;
- оцени ја ефикасноста на бараните производи и услуги;
- донесува одлуки во врска со производите и услугите за да ги задоволи барањата на пазарот;
- адаптирајте производи и услуги за клиенти со различни финансиски буџети;
- да покажат одговорност, упорност, иновативност, иницијатива и способност за работа во рокови самостојно и во група.

ЛО2: да се создадат производи и услуги во структурата на угостителството и туризмот.

Студентот мора да биде способен да:

- анализирајте ги барањата на клиентите за производи или услуги во претпријатието по вид и по постапка;
- анализирајте ја цената што ја бара клиентот;
- наведете ги податоците за понудените производи и услуги;
- детално евидентирајте ги активностите што ќе се спроведуваат со текот на времето за реализација на производите и услугите;
- прецизно опишете ги производите и услугите што ќе се понудат;
- да се создаде производот и услугата според барањата на клиентите насочени кон угостителската и туристичката структура;
- пресметување на цената на производите и услугите врз основа на цените договорени со добавувачите;
- пресметајте ја вкупната цена на производите/услугите;
- споредете ја пресметаната цена со пазарната цена и пресметајте ги разликите;
- прилагодете ја цената на производите/услугите на онаа на пазарот;
- опишете ги производите и услугите во каталогот и преведете ги на странски јазици;
- изготвување на детален и комплетен маркетинг план за производи и услуги;
- правилно пресметајте ги трошоците за маркетинг;
- објавувајте производи и услуги на веб-страницата, социјалните мрежи итн.;

- да покажат одговорност, упорност, иновативност, иницијатива и способност за работа во рокови самостојно и во група.

ЛО3: да се воспостават односи со добавувачи на производи и услуги.

Студентот мора да биде способен да:

- користете ги резултатите од истражувањето на пазарот за да идентификувате потенцијални добавувачи на потребните производи/услуги;
- воспоставување односи со добавувачи според видовите производи и услуги што се потребни;
- контактирајте ги добавувачите на производи/услуги навремено за да ја потврдите нивната достапност;
- преговарајте со добавувачите за цените на производите/услугите;
- тестирање на производот/услугата од страна на персоналот на соодветниот оддел во структурата за угостителство и туризам;
- изготвува договори за услуги со добавувачи врз основа на договорените датуми, количини и услови, почитувајќи ги важечките законски норми;
- да покажат одговорност, упорност, иновативност, иницијатива и способност за работа во рокови самостојно и во група.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа**Ресурси и материјали:**

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Објекти на компанијата за обука
- Компјутер
- Интернет
- Канцелариски материјали
- Шаблони за барања и понуди
- Брошури и разни промотивни материјали за производи и услуги што можат да се користат за илустрација и примери.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: *Управување со персонал во угостителските и туристичките структури*

Код на курсот: M-13-1658-20

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул кој го опремува студентот со практични вештини за спроведување на процедури за вработување персонал, евидентирање на преземените активности и спроведување на соодветни регистрации во хотелската и туристичката структура.

Времетраење на курсот: 30 наставни часа

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

ЛО1: да се идентификуваат и планираат потребите за нов персонал во структурата на угостителството и туризмот.

Студентот мора да биде способен да:

- да се соберат точни и целосни информации од секторите на структурата за угостителство и туризам за потребите на нов персонал;
- правилно и одговорно анализирање на потребите од персонал на секторите;
- прецизно да се утврдат потребите од нов персонал, според секторите на хотелската и туристичката структура;
- нацрт-обрасци за резиме за нов персонал;
- донесете ја конечната одлука за нов персонал, според анализата на потребите.
- утврдување на потребните документи и критериуми за слободни работни места, според потребните стандарди (Барање за вработување, CV, документи со кои се потврдуваат професионалните и личните вештини на кандидатот);
- огласуваат, според стандардите, слободни работни места во медиумите.

ЛО2: да изготвуваат најави за нови работни места.

Студентот мора да биде способен да:

- формулирајте најави за потребниот персонал;
- да се рангира точниот список на документи потребни за кандидатите по редослед на важност.
- да се утврдат средствата/начините со кои можат да се спроведат најавите за нови работни места или преквалификација
- прецизно да се пресметаат прелиминарните трошоци за најавите;
- донесе економски и ефикасно аргументирана одлука за начинот на објавување на огласот.

ЛО3: да се спроведат процедури за регрутирање персонал.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да ги испита документите на кандидатите за работа;
- изготвување професионални и точни критериуми за оценување на кандидатите;
- правилно да ги формулираат прашалниците и обрасците за кандидатите што ќе бидат интервјуирани;
- правилно и професионално да ги спроведува интервјуата со избраните кандидати;
- изврши објективна проценка врз основа на документацијата и резултатот од интервјуто;
- донесува соодветна одлука во врска со приемот на кандидати;

- спроведува објавување на победничките имиња и известување на секторите за нов персонал.

ЛО4: да се спроведат процедури за вработување.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да ги избира и користи сите информации врз основа на законската основа што ги регулира работните односи;
- преговараат за условите за работа, платата итн.
- изготвување на договор за вработување врз основа на законската рамка, трудовиот законик и прелиминарни преговори;
- потпишете договор за вработување;
- точно да го регистрира новиот/новите вработени во регистарот на економскиот субјект;
- Регистрирајте се во канцеларијата за труд и социјално осигурување и добијте го/ги осигурителниот/ите број/броеви.
- отворете ги книгите за работа и социјално осигурување,
- регистрирајте ги новите вработени во платниот список.

ЛО5: изготви акционен план за развој на персоналот и негова континуирана обука.

Студентот мора да биде способен да:

- идентификување на потребите од квалификации според секторите и работните места;
- изградете план за квалификација за нов персонал;
- дизајнирајте програма за преквалификација на постоечкиот персонал;
- за пресметување на трошоците за квалификациските активности.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .

Ресурси и материјали:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Објекти на компанијата за обука
- канцелариски материјал,
- разни обрасци за документи од други претпријатија и обрасци за документи подготвени од предавачот;
- канцелариски алатки, компјутер поврзан на Интернет;
- обрасци, потврди, фактури и записи за продажба добиени од практиката во претходните модули;
- разни информативни материјали од Албанскиот центар на училишни фирми, други центри на училишни фирми, саеми на училишни фирми и разни организирани семинари.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: <i>Основно сметководство во угостителските и туристичките структури</i>
Код на курсот: M-17-1659-20
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул кој ги опремува студентите со практични вештини за вршење основно сметководство во структурата на угостителството и туризмот (економски пресметки, сметководство и годишно затворање, составување финансиски извештаи за економската активност во структурите на угостителството и туризмот).
Времетраење на курсот: 30 наставни часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.
Резултати од учењето: LO1: да се евидентираат активностите за создавање или проширување на структурата на угостителството и туризмот во сметководствената книга. Студентот мора да биде способен да: - правилно да се изврши сметководствената регистрација на почетниот капитал направен од сопствениците за создавање/проширување на угостителската и туристичката структура; - правилно да врши сметководствено евидентирање на износите на трошоците платени однапред за создавање, регистрација и правна помош, како и за проширување на дејноста, според правната форма на структурата на угостителството и туризмот; - правилно да ги составуваат сметководствените регистри (дневник, главна книга, партиери, аналитички дневници) во форма на модели за дејноста на хотелската и туристичката структура; - правилно изврши сметководствено евидентирање на почетното салдо (почетна ставка) во дневникот; - правилно отворете ги магацинските картички според дефинираниот формат. LO2: да се регистрираат во сметководствената книга купувањата и продажбите на производи за угостителството и туризмот, како и соодветните плаќања и приходи. Студентот мора да биде способен да: - отворете го аналитичкиот дневник на купувања, почитувајќи ги важечките законски норми; - правилно регистрирајте ги фактурите за купување производи во аналитичкиот дневник за набавки; - изврши правилно сметководствено евидентирање покрај состојбата на производите во магацинот; - изврши правилна регистрација на фактурите за купување во регистарот на примени фактури;

- отворете го аналитичкиот дневник за продажба, почитувајќи ги важечките законски норми;
- правилно евидентирајте ги фактурите за продажба на производи во аналитичкиот дневник за продажба;
- изврши сметководствена евиденција и намалување на состојбата на производите;
- правилно регистрирајте ги фактурите за продажба во регистарот на издадени фактури.
- правилно евидентирајте ја наплатата на фактурите за продажба со вршење на соодветни ажурирања во регистарот на издадени фактури;
- правилно евидентирајте го плаќањето на купените производи или услуги.

LO3: Да се извршат проценки и релевантно сметководство во магацинот.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да ја процени цената на продадените стоки (CGS) според методите на важечкото законодавство.
- правилно регистрирајте го CGS во соодветните книги;
- правилно да се евидентира производството на сировини и материјали за производство;
- правилно евидентирајте го влезот на производи од производствените одделенија во магацинот;
- правилно да ја процени конечната состојба на магацинот преку точни и целосни залихи;
- правилно да се земат предвид условите во магацинот и нивните промени;
- правилно земете ги предвид разликите во магацинот;
- Окружете го магацинот со производствените оддели за материјали, сировини и достапни производи.

LO4: да се изврши декларирање и евидентирање на работни трошоци и обврски, осигурувања и лични приходи (PI)

Студентот мора да биде способен да:

- пополнете ги листите за онлајн плаќања според роковите во зависност од видот на бизнисот;
- пријавувајте ги обврските за социјално и здравствено осигурување и данок на доход преку интернет;
- правилно да ја изврши сметководствената регистрација, врз основа на платите, трошоците за работа, обврските кон персоналот, осигурувањето и државата за ПИ;
- правилно да ги евидентира, врз основа на списоците за исплати на осигурување, поврзаните трошоци што ги сноси агенцијата;
- изгответе и испратете го налогот за плаќање за трудови награди до банката;
- преземете го налогот за плаќање на обврските за осигурување и ПИ;
- испратете го налогот за плаќање до банката за плаќање на обврските за осигурување и ПИ;

- правилно евидентирајте ја исплатата на обврските за награди за труд, осигурување и ЈИ.

ЛО5: да се изврши проценка на долгорочните средства.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да го извршува сметководството на купувањето и внесувањето на долгорочни средства според нивното потекло;
- правилно да се пресмета, според важечките законски норми, амортизацијата на долгорочните средства според нивните видови и групи;
- правилно да се изврши сметководствената евиденција на трошоците за амортизација на долгорочните средства;
- правилно да се евидентира излезот од долгорочните средства за различни намени и намени (кои може да бидат надвор од употреба, подарени или продадени).

ЛО6: да се земат предвид трошоците, приходите, плаќањата и другите парични приходи

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да се евидентираат трошоците и плаќањето на локалните даноци;
- преземете и поднесете налози за плаќање за проценетите квоти за данок на добивка;
- преземете и испратете до банката налог за плаќање данок на добивка во случај на мал бизнис;
- правилно евидентирајте ги плаќањата на данок на доход;
- правилно евидентирајте ги трошоците за набавка на канцелариски материјали, одржување и нивно плаќање.
- правилно евидентирајте ги трошоците за други купени услуги (енергија, телефон, вода, интернет итн.) и нивното плаќање.
- правилно евидентирајте ги трошоците/плаќањата за камата, кирија итн.;
- правилно евидентирајте ги приходите/приходите од камата од кирија .

ЛО7: да се извршат завршните дејствија и изготвувањето на конечниот биланс на состојба.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да се изврши сметководството на резимето на трошоците;
- правилно евидентирајте го резимето на приходите во сметководството;
- правилно пресметајте го економскиот резултат од туристичкиот бизнис;
- правилно да се изготви, и според важечките законски норми, основниот биланс на состојба на дејноста на туристичкиот бизнис.
- пријавете го онлајн навреме конечниот данок на доход;
- пријавете онлајн навреме извештај за приходи и расходи;
- навремено пријавете ја онлајн очекуваната добивка за следната година;
- правилно евидентирајте го данокот на конечна добивка и плаќањето на разликите.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .
Ресурси и материјали: За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали: - Објекти на компанијата за обука - канцелариски материјал, - разни финансиски документи, модели од други структури за угостителство и туризам и шаблони подготвени од предавачот; - канцелариски алатки, компјутер поврзан на Интернет; - обрасци, финансиски извештаи и задолжителни финансиски книги добиени од праксата во претходните модули; - разни информативни материјали.
Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: <i>Промоција на производот и имиџот на угостителските и туристичките структури</i>
Код на курсот: M-13-1660-20
Курсот го спроведува: ВЕТ институција
Преглед на курсот: Модул кој го опремува студентот со практични вештини за спроведување на политиката на својот производ, промоција на имиџот на угостителската и туристичката структура и апликации за учество на саеми, дизајн на промотивни материјали, како и извршување на активности пред, за време и по саемот.
Времетраење на курсот: 33 наставни часа
Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено еден од наставните профили на Ниво III од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.
Резултати од учењето: ЛО1: да се создаде слика за структурата на угостителството и туризмот . Студентот мора да биде способен да: - опишете ја важноста од развивање на имиџот на структура за угостителство и туризам; - идентификувајте ги вредностите на структурата на угостителството и туризмот на пазарот преку набљудувања, прашалници, анкети и дискусии - идентификувајте ги типовите клиенти кон кои е ориентирана структурата на угостителството и туризмот. - идентификувајте ги видовите соработници и партнери на структурата за угостителство и туризам;

- истакнете ги силните и слабите страни на деловната активност.
- да се создаде визија за иднината на структурата на угостителството и туризмот и креативно да се опише пазарот на кој е ориентирана;
- формулирајте ги целите и задачите кон кои се стреми бизнисот во иднина;
- идентификувајте, преку различни методи, барањата и степенот на задоволство на клиентите и соработниците на угостителската и туристичката структура;
- опишете ја целта на постоењето на бизнисот;
- формулирање на мисијата на угостителската и туристичката структура врз основа на потребите и видовите клиенти на кои се обраќа, како и активностите, технологиите и методите на продажба што ќе ги користи;
- креирајте го слоганот на структурата за угостителство и туризам, потпирајќи се на корисноста на производот и услугата на клиентите;
- Изградете ја дефиницијата за филозофијата на структурата на угостителството и туризмот според нејзините верувања, вредности и култура.

ЛО2: да се осмисли и создаде логото на структурата за угостителство и туризам.

Студентот мора да биде способен да:

- да се опише важноста на концепцијата и создавањето на визуелниот идентитет на структурата за угостителство и туризам;
- идентификувајте ги составните делови на визуелниот идентитет на бизнисот, како што се логоа, бои, форми итн.
- да се утврдат критериумите за креирање на логото според вредностите, мисијата, филозофијата и карактеристиките на структурата на угостителството и туризмот;
- изберете ги елементите и симболите што треба да ги содржи логото;
- дефинирајте ги јасните и едноставни графички критериуми што ги содржи логото;
- да ги применуваат креативните техники на избор на бои, предмети, форми, фотографии и фрази за градење на логото на структурата за угостителство и туризам;
- скицирајте и концептуализирајте ја идејата за логото;
- артикулирајте ја пораката што ја пренесува логото според природата на целната публика;
- изберете ги најдобрите креации на логоа;
- донесе конечна одлука за логото на структурата за угостителство и туризам;
- креирајте лого на структурата за угостителство и туризам како симбол за да може лесно да се разликува и препознава од другите компании;
- Претставете го логото на туристичкиот бизнис.

ЛО3: да се дизајнира рекламата на угостителската и туристичката структура.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно да се дефинира целната група, во зависност од пазарот на угостителската и туристичката структура;
- изготви јасен и детален план на мерки за промоција на угостителската и туристичката структура/нејзиниот производ;
- нацрт-формати и документи со логото и боите со кои ќе се идентификува угостителската и туристичката структура за време на активностата;
- креирајте флаери, каталози и други пишани материјали за промоција на структурата и производот за угостителство и туризам, користејќи различни техники на анимација на компјутер;
- да се осмислат униформите на персоналот на соодветен начин за нивно претставување пред клиентите и да се создаде имиџот на угостителската и туристичката структура;
- осмислат аудиовизуелни реклами со кои ќе се претстави структурата на угостителството и туризмот.
- изберете една од техниките на рекламирање, преку детална сегментација на пазарот, за правилно формулирање на рекламната порака;
- презентирајте го креираниот оглас.

LO4: да се спроведат подготвителни активности за учество на саемот.

Студентот мора да биде способен да:

- да го изготви барањето за учество на саемот;
- испратете го барањето до организаторите на саемот, придружено со потребните информации за структурата на угостителството и туризмот;
- дизајнирајте го слоганот со кој „деловната фирма“ ќе се претстави на саемот;
- нацрт-договори за продажба што ќе се користат на саемот;
- нацрт-извештаи за трошоци според нивните видови;
- изготвување на списокот на потребни материјали за учество на саемот;
- ги дели должностите и одговорностите, одредувајќи ги роковите за нивно извршување;
- аплицирајте за угостителство и туризам како учесник на саемот со испраќање на соодветните информации, побарани од организаторите на саемот;
- да го примите известувањето за учество на саемот, заедно со информации за локацијата на штандот на фирмата, распоредот на саемот, нејзината осигурителна документација и списокот на компании кои учествуваат на саемот;
- спроведување студии врз основа на статистика поврзана со продажбата и купувањата направени на минатите саеми;
- печатете потврди за испорака и фактури за продажба откако ќе ги подготвите;
- подготват електронски презентации или филмски реклами за саемот;
- да се обезбеди облека и униформи за студентите за саемот, во согласност со идентитетот на угостителската и туристичката структура и производот;
- испечатете ги информативните материјали за саемот;
- ги утврдува одговорните лица и нивните должности за време на саемот;

LO5: да се извршат дејства за време на саемот.

Студентот мора да биде способен да:

- регистрирајте го хотелскиот и туристичкиот објект во информативната канцеларија на саемот;
- потпишете го правилникот на саемот;
- таква испорака на материјалите нарачани од организаторите на саемот;
- изградете го штандот според однапред одредените задачи;
- поставете рекламни материјали на штандот;
- одржување на околината на штандот за време на саемот;
- да ја промовира угостителско-туристичката структура и нејзината дејност на штандот преку пишани информативни материјали и електронски презентации.
- промовирање на претпријатието и неговата активност во саемската сала преку продажни разговори, рекламирање и подароци за учесниците;
- склучува договори за купопродажба за идните периоди;
- врши купувања за структурата и персоналот во угостителството и туризмот со последователно плаќање и кредитни картички;
- врши продажба за персоналот и посетителите со последователно подигнување и кредитни картички, изготвувајќи потврди за испорака и соодветни фактури;
- пополнете го резимето на продажбата направена на саемот;

LO6: да се извршат дејства по саемот.

Студентот мора да биде способен да:

- правилно евидентирајте ги купувањата и продажбите во соодветните сметководствени книги;
- евидентирајте ги влезовите и излезите на производите во магацинските картички;
- ги извршува евентуалните нарачки на дописничката фирма за вршење набавки;
- ги спроведува процедурите за прием и документирање на нарачаната стока;
- регистрирајте потврди за продажба со кредитни картички во соодветните сметководствени книги;
- евидентирајте ги евентуалните приходи од продажбата со последователна наплата во соодветните сметководствени книги;
- пресметајте го резултатот од дејствијата извршени за време на саемот;
- правилно да ја состави статистиката поврзана со продажбата на саемот;
- анализирајте ја продажбата на саемот во споредба со онаа остварена на претходните саеми.

Методи на оценување: Набљудување со контролна листа .

Ресурси и материјали:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и материјали:

- Објекти на компанијата за обука
- канцелариски материјал
- флаери и разни рекламни материјали примени во разни организации/бизниси;
- статистика за претходни саеми подготвена од студентите од претходните години;
- разни аудиовизуелни материјали, фотографии и филмови што илустрираат настапи на претходни саеми;
- компјутери со разни програми за анимација и графичка обработка;
- Интернет конекција.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училиница со поддршка од компании, водена посета, друг вид двојни активности; Се одвива во симулирани активности во училиница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.

Наслов на курсот/модулот: Подготовка на асортимани со органски сировини од регионот

Код на курсот: M-13-1491-18

Курсот го спроведува: ВЕТ институција

Преглед на курсот: Модул што им овозможува на студентите да ги оценуваат суровите производи од регионот и да готват асортимани со нив.

Времетраење на курсот: 51 наставен час

Предуслови (доколку се применливи): Студентите мора да имаат завршено Ниво II од Квалификацијата за хотелски и туристички услуги (QHTS) во програмата „Угостителство и туризам“.

Резултати од учењето:

LO1: Студентот ги оценува суровите производи од регионот.

Студентот мора да биде способен да:

- класифицирајте органски земјоделски и сточарски производи, со цел нивна преработка во кујната;
- прави разлика помеѓу различните ознаки на производите на територијата: традиционални, заштитено потекло, заштитена географска ознака и локални;
- да се оцени улогата на промовирањето на органските производи во регионот во одржливиот развој;
- опишете ги стандардите и законската рамка за органски производи на национално и меѓународно ниво;
- користат меѓународни бази на податоци како истражувачки инструмент за органски производи;
- идентификувајте типични албански органски производи;
- опишете ја важноста на преработката на органски производи во хотел во регионот;
- објаснете ги карактеристиките на технолошката обработка на органските производи;

- да ги објасни принципите и методите на складирање, конзервирање и пакување на производи преработени во кујната;
- да ги оцени органо-сензорните индикатори на органските производи од регионот;
- наведете ги видовите цвеќиња што се користат во готвењето;
- оцени го квалитетот на цвеќето врз основа на нивната хранлива вредност;
- објаснете ја важноста на безбедноста на храната при преработка на органски производи во кујната.

LO2 : Студентот готви асортиман со органски сировини и локално цвеќе.

Студентот мора да биде способен да:

- носете униформа на работното место;
- подгответе го работното место;
- изберете ги соодветните работни алатки за претходна подготовка на органски асортимани за готвење;
- Изберете сурови производи според рецептите.
- изврши ладна обработка на суровиот органски производ (чистење, миене, лупење, сечење итн.);
- гответе типични асортимани од регионот со органски сировини и цвеќиња од регионот според рецептот;
- декорирајте и презентирајте ги зеленчуковите и цветните асортименти од регионот;
- одделете го отпадот според неговиот вид;
- управувајте со масите за рециклирање;
- ги спроведува барањата за грижа за здравјето и безбедноста на клиентите за време на готвењето на асортиманот со органски сировини и цвеќиња од регионот;
- да ги спроведуваат правилата за хигиена, безбедност при работа и заштита на животната средина при подготовка на сорти со органски зеленчук и цвеќиња од регионот.

Методи на оценување: Усни прашања и одговори; Набљудување со контролна листа .

Ресурси и производи:

За правилна имплементација на модулот, потребно е да се обезбедат следните средини, опрема и производи:

- Автентична ресторанска кујна или училишна кујна.
- Комплет кујнски алатки и опрема.
- Потребни органски сурови производи според рецептите.
- Прирачници, водичи, пишани материјали и разни менија како поддршка на прашањата опфатени во модулот.

Двојни активности: пракса, работа во компании (чиракување, итн.), симулација во училница со поддршка од компании , водена посета, друг вид двојни активности; Се

одвива во симулирани активности во училница, во училишни простории и/или бизнис, според случајот и можностите.



II. Двојни патеки за обука мапирани во Косово

1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ

Модули 1

Наслов на курс/модул: Вовед во туризмот
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој воведен курс ги опфаќа основните концепти и принципи на туризмот, вклучувајќи го неговото економско и социјално значење, туристичкиот маркетинг, комуникацијата и развојот на туристичките капацитети.
Времетраење на курсот: 180
Резултати од учењето: По завршувањето на курсот, студентите треба да бидат способни да ги разберат основните концепти и значењето на туризмот, да ги препознаат социо-економските аспекти на туризмот, да применуваат комуникациски и маркетиншки стратегии во туризмот и да го разберат развојот и управувањето со туристичките капацитети.
Содржина на курсот: Детално наведете ги темите и содржината опфатена во курсот/модулот. Дајте преглед на клучните концепти, вештини и знаења што ќе ги стекнат учениците.

1. Основни концепти на туризмот:

- Дефиниции и историски развој на туризмот.
- Видови и форми на туризам.

2. Економски аспект на туризмот:

- Важноста на туризмот за економијата.
- Туристичка понуда и побарувачка.

3. Социо-културен аспект на туризмот

- Социјални влијанија на туризмот.
- Културен туризам и наследство.

4. Туристички маркетинг

- Маркетинг принципи во туризмот.
- Сегментација на пазарот и таргетирање.

5. Туристичка комуникација

- Комуникациски стратегии
- Услуга на клиентите и задоволство.

6. Туристички капацитети и инфраструктура:

- Сместување и превоз
- Управување со атракции.

Компонента за практична обука (доколку е применливо): Наставната програма може да вклучува практични вежби интегрирани со теоретско учење, студии на случај и евентуално теренски посети или индустриски проекти. Овие активности се дизајнирани да обезбедат практично искуство.

Методи на оценување (доколку е применливо): Детално наведете ги методите на оценување што се користат за евалуација на напредокот и компетентноста на учениците во овој курс/модул. Објаснете како овие проценки се усогласуваат со резултатите од учењето.

1. Писмени испити,

2. Усни презентации

3. Групни проекти

4. Учество на час

Ресурси и материјали: Хирје Во Туризам “ од проф. доц. д-р Фетах Речица и д-р с.ц. Бедри Милаку , Приштина 2014 г.

Дела од В. Горица К. (2004) „ Базат е Туризам “ и К. Горица и Н. Кочолари (2002) „ Производи Турист “

Интеграција на технологија: Користење на платформи за е-учење и други онлајн ресурси

Предуслови (доколку е применливо): n/a

Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a

Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети

Модул 2

Наслов на курс/модул: Основи на бизнисот во угостителството и туризмот
Код на курсот: n/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс воведува фундаментални бизнис концепти со фокус на угостителската и туристичката индустрија. Ги опфаќа улогите на менаџерите, управувањето со бизнисот, деловното опкружување, маркетингот, меѓународниот бизнис и социјалните и културните одговорности во бизнисот.
Времетраење на курсот: 2 + 2 неделно (15 недели), 60 часа.
Резултати од учењето:
Разбирање на основните концепти на бизнисот во контекст на угостителството и туризмот.
Идентификувајте ги улогите и одговорностите на менаџерите во овие индустрии.
Сфатете ги нијансите на маркетингот и меѓународниот бизнис во рамките на угостителскиот сектор.
Препознајте ги социјалните и културните одговорности на бизнисите во угостителството и туризмот.
Содржина на курсот:
7. Бизнис во угостителството и туризмот:
Вовед во бизнис концепти специфични за индустријата.
8. Менаџерски улоги:
Истражување на улогите и одговорностите на менаџерите во угостителството и туризмот.
9. Деловно управување:
Разбирање на управувачките структури и нивното влијание врз деловните операции.
10. Маркетинг и угостителство:

Маркетинг стратегии и практики уникатни за угостителската индустрија.
11. Меѓународен бизнис
Испитување на глобалните аспекти на угостителството и туристичкиот бизнис
12. Социјални и културни одговорности
Важноста на етичките практики и културната чувствителност во индустријата.
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на оценување (доколку се применливи) :
5. Писмени испити
6. Работа на проекти
7. Учество во наставата
Ресурси и материјали: „BOVED ВО БИЗНИСОТ“ од Гаспер, Бирман, Колари, Хизе, Смит, Ареола-Риса, објавено од УНИВЕРЗИТЕТОТ ОКСФОРД во 2007 година.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модул 3

Наслов на курс/модул: Управување со храна и пијалоци
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот се фокусира на разбирање на квалитетот на храната, функционирањето на прехранбените системи и управувањето во контекст на храна и пијалоци. Опфаќа анализа на квалитетот, калориски вредности на храната, искористеност, фактори што влијаат на квалитетот на храната, земјоделско производство, безбедност на храната и управување со услуги за пијалоци.
Времетраење на курсот: 60 часа
Резултати од учењето:

страница 162



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

Разберете го квалитетот на храната и функционирањето на прехранбените системи.
Анализирајте ги калориските вредности и употребата на разни видови храна.
Идентификувајте ги факторите што влијаат на квалитетот на храната, вклучително и земјоделското производство.
Стекнете знаење за прашања и стратегии за безбедност на храната.
Ефикасно управувајте со услугите за пијалоци, фокусирајќи се на квалитетот и задоволството на клиентите.
Содржина на курсот:
13. Контрола на квалитет и HACCP стандарди:
14. Управување со стандардите за квалитет на храната во рестораните
15. Физиолошки вредности на храната
16. Преработка на млечни производи и месо:
17. Управување со водни ресурси
18. Нутритивна вредност на овошјето и зеленчукот
19. Житни култури и нивни производи
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо):
8. Писмени испити за проценка на разбирањето на теоретските концепти.
9. Практични задачи или проекти поврзани со управување со квалитетот на храната и пијалочите.
10. Презентации или извештаи за специфични теми во рамките на курсот.
Ресурси и материјали: Управување и Храна и Пијеве “ од Адем Дрешај, објавена во Пеќ во 2017 година.
„ Управување “ и Квалитет на производот и Ндикимет Пладне во Бизнис “ од Адем Дрешај, објавена во Приштина во 2014 година.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a

Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a

Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модул 4

Наслов на курс/модул: Финансии во туризмот и угостителството

Код на курсот: N/a

Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“

Преглед на курсот: Овој курс ги воведува фундаменталните концепти на финансиите во контекст на туризмот и угостителството. Ги опфаќа основите на финансиската теорија и пракса, финансиската документација и известување, анализата на инвестициите, управувањето со ризици и финансиските аспекти на корпоративното донесување одлуки во секторите за туризам и угостителство.

Времетраење на курсот: 60 часа

Резултати од учењето:

Разберете ги теориите и практиките што ги поткрепуваат финансиите воопшто.

Применувајте финансиски теории и задачи во пракса.

Управувајте и контролирајте финансиски евиденции во различни деловни форми.

Квалификувајте се за позиции на повисоко ниво, како што се финансиски менаџер или ревизор.

Стектете знаење за концептите на корпоративните финансии и нивната современа глобална примена.

Содржина на курсот:

Основни концепти на финансиите: Временска вредност на парите, ризик и принос, вреднување и стапки на принос.

Централно банкарство и комерцијални банки: Функции и улоги во финансискиот систем.

Пазари на пари и капитал: Финансиско посредување и осигурување.

Јавни финансии: Разбирање на финансиските аспекти на управувањето со јавниот сектор.

Корпоративни финансии: Парични текови, финансиски извештаи, додадена вредност.

Трошоци за корпоративни финансии: Капитални трошоци, финансиска задолженост и структура на капиталот.
Капитално буџетирање: Техники за инвестициски план.
Прогнозирање и анализа на профитот.
Краткорочни, среднорочни и долгорочни извори на финансирање.
Анализа на финансиските извештаи на угостителските претпријатија.
Лични финансии.
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо):
Редовно присуство: 5%
Колоквиуми I и II: 20%
Вежби и практична работа: 10%
Семинарска работа: 10%
Завршен испит: 50%
Интерактивност и други обврски
Ресурси и материјали:
„Финансии“ од Шериф Бундо .
„Влада“ финансиски“ од Хисен Исмаили.
„Корпоративно финансирање за бизнис“ од Марни и Тарберт, Оксфорд Јуниверзити Прес, 2011 година.
„Принципи на корпоративни финансии“ од Брили, Мајерс и Ален, 10-то издание, МекГроу-Хил Ирвин, 2012 година.
„Корпоративни финансии“ од Рос, Вестерфилд и Џафе, 9-то издание, МекГроу-хил Ирвин, 2012 година.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a

Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модул 5

Наслов на курс/модул: Културно наследство и туризам
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс се фокусира на разбирање и ценење на културното наследство во контекст на туризмот. Опфаќа теоретски аспекти, практични активности за идентификување и заштита на вредностите на културното наследство и проучување на управувањето со културното наследство. Курсот, исто така, се осврнува на улогата на УНЕСКО во заштитата на местата на светското наследство и ги истражува националните и глобалните механизми за зачувување на културното наследство.
Времетраење на курсот: 60 часа
Резултати од учењето:
Стектете сеопфатно разбирање на културното наследство и туризмот.
Препознајте ја вредноста на културното наследство низ вековите.
Разберете ги основните принципи на управување со културното наследство.
Применување на знаење и практични активности за идентификување и заштита на културното наследство.
Дознајте повеќе за улогата на УНЕСКО во заштитата на светското наследство.
Разбирање на правните и институционалните механизми на национално и глобално ниво за зачувување на културното наследство.
Содржина на курсот:
Вовед во концептите за културно наследство и туризам.
Еволуција на концептите за културно наследство и културен туризам.
Светско културно наследство.
Културно наследство на Косово.

Религиозно и културно наследство на Косово.
Моментална состојба на културното наследство во Косово.
Музеи и културно наследство.
Врска помеѓу наследството и туризмот.
Културно наследство и потенцијал за историски туризам во регионите на Косово.
Правна рамка и институционален контекст за културното наследство по 1999 година.
Меѓународна политичка агенда за културното наследство.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Објаснете ги сите можности за практична обука поврзани со овој курс/модул, како што се практики, обука на работното место или работни места во индустријата. Наведете го времетраењето и обемот на практичното искуство.
Методи на проценка (доколку е применливо):
Презентација и групна работа: 0-10%
Предлог за проект / Евалуација од вежби: 0-10%
Тест I: 0-40%
Тест II: 0-40%
Ресурси и материјали: „ Трашегимија Косовска култура Концепт и „ Контексти и заштита “ од Флорина Јерлиу , Приштина , 2017 година.
„ Водич“ археолошки е Косово “ од група автори.
„ Авиони “ Регионално наследство центар 2015-2018“ од Европската Унија и Советот на Европа, Приштина , мај 2015 година.
„ Sfidat ne Pztetzijan e Trashëgimisë Култура до тебе етин материјал во Косово “ од страна на Мисијата на Организацијата за безбедност и соработка во Европа во Косово, март 2014 година.
„ Закони“ за Заштита и Trashëgimisë " Приштина , 2006 година.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a

Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модул 6

Наслов на курс/модул : Туристички маркетинг за патувања
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс ги подготвува студентите да го истражуваат туристичкиот пазар, фокусирајќи се на квалитетни и одржливи туристички услуги. Обезбедува теоретска основа за разбирање на структурата и функционирањето на туристичкиот систем, опфаќајќи фундаментално познавање на туристичкиот пазар, маркетинг во туристичките патувања, карактеристики на туристичките услуги и маркетинг стратегии во туристичката индустрија.
Времетраење на курсот: 60 часа
Резултати од учењето:
Разберете ја структурата и функционирањето на туристичкиот систем.
Стектете знаење за туристичкиот пазар и маркетиншките стратегии во туристичките патувања.
Развијте вештини за идентификување и примена на маркетинг техники за туристички услуги.
Научете ги карактеристиките на туристичките услуги и нивниот маркетинг.
Истражете ја улогата на маркетингот во подобрувањето на квалитетот на туризмот и хотелските услуги.
Содржина на курсот:
Теории на туристичкиот пазар.
Маркетинг и туристичко патување.
Туризам и туристички маркетинг.
Маркетинг на стоки и услуги.
Туристички услуги и нивните карактеристики.

Маркетинг и неговите карактеристики во туристичката индустрија.
Квалитетно истражување како основа за унапредување на хотелските услуги.
Политики за продажба на туристички патувања.
Маркетинг на туристички претпријатија.
Разбирање на особеностите и улогата на туроператорите во организирањето на туристички пакети.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Курсот вклучува анализа на студии на случај каде што студентите преземаат улоги на соработници или менаџери за решавање на специфични проблеми. Овој пристап им овозможува на студентите да го применат теоретското знаење во практични ситуации, подобрувајќи го нивното разбирање за управувањето со маркетингот во туризмот.
Методи на проценка (доколку е применливо):
Прва евалуација: 0-30%
Втора евалуација: 0-30%
Вежби и семинари: 0-20%
Научно истражување: 0-10%
Интерактивност: 0-10%
Завршен испит: 100%
Ресурси и материјали:
„Маркетинг“ и Настани Туризам“ од д-р Фетах Речица и м-р. Бедри Милаку, Приштина, 2012 година.
"Внесете пë Маркетинг" од Бардил Чеку, д-р Аријан Абази, д-р Илија Кристо и д-р Артан Дука, Тирана, 1998 година.
„Основите на маркетинг стратегијата“ од Бојд Х.В. и Лареш Ј.С., Прентис-Хол, 1982 година.
„Маркетинг менаџмент: анализа, планирање, имплементација и контрола“ од Филип Котлер, 7-мо издание, Прентис-Хол, 1991 година.
„Стратешко планирање на пазарот“ од Абел ДФ и Хамонд ЈС, Прентис-Хол, 1979 година.
Интеграција на технологија: n/a

Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модул 7

Наслов на курс/модул: Финансиска анализа во туризмот
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот опфаќа фундаментални концепти поврзани со финансиската анализа и донесувањето менаџерски одлуки, особено во туризмот. Вклучува извори на податоци и информации за финансиски аналитичари, техники и методи на финансиска анализа, финансиски извештаи и нивна анализа и финансиски индикатори.
Времетраење на курсот: Курсот вклучува 2 часа предавања и 2 часа теоретски вежби неделно, вкупно 60 часа, со вкупно 6 ECTS кредити.
Резултати од учењето:
Разбирање на основните концепти поврзани со финансиската анализа во туризмот.
Научете ги изворите на податоци и информации кои се критични за финансиските аналитичари во туристичкиот сектор.
Развијте вештини во различни техники и методи на финансиска анализа.
Стектете вештина во анализата на финансиски извештаи и разбирањето на финансиските индикатори.
Применете ги овие вештини во донесувањето менаџерски одлуки во рамките на туристичката индустрија.
Содржина на курсот:
Вовед во финансиска анализа (презентација на курсот, методи на работа и евалуација)
Компанијата и финансиската средина
Финансиски извештаи: Биланс на состојба и Биланс на успех
Финансиски извештаи: Паричен тек и капитал

Разлики во меѓународните финансиски извештаи
Билансот на приходи и расходи
Анализа на финансиската структура
Различни системи за мерење
Систем за известување за билансот на состојба
Фази на финансиска анализа
Финансиско планирање
Анализа на изборите за финансирање
Анализа на финансиската динамика на компанијата
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо):
Учество на часови и вежби: 0-20%
Тест I: 0-15%
Тест II: 0-15%
Завршен испит: 50%
Ресурси и материјали:
Анализа на огледалата финансиски “ од Халит Џафа, Пеги Тирана , 2005 г.
„Анализа на огледалата“ финансиски “ од Ингрид Шули, Тирана , 2007 година.
„Analysis Financiare “ од Вјолца Карапици , Тирана , 2012 година.
„Меѓународно финансиско известување и анализа“ од Дејвид Александар, Ен Бритон и Ен Јорисен, 2011 година.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети

Модул 8

Наслов на курс/модул: Менаџмент на туристички патувања
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на предметот: Предметот ги подготвува и обучува студентите за современ менаџмент во туризмот и угостителството, обликувајќи ги како мотивирани менаџери ориентирани кон квалитетни и одржливи туристички услуги. Обезбедува квалитативна и квантитативна теоретска основа за разбирање на структурата и функционирањето на туристичкиот систем во времето и просторот.
Времетраење на курсот: 60 часа
Резултати од учењето:
Анализа на состојбата и идентификација на одлучувачки фактори за развој на туризмот и туристичките производи.
Функционирање на туристичка дестинација и нејзин развој.
Искористување на туристичките потенцијали со текот на времето и во различни области.
Развој на висококвалитетни туристички производи.
Развој и презентација на квалитетни туристички понуди.
Развој на поволни туристички политики за развој на земјата.
Создавање стратешки планови за развој на туризмот и угостителството.
Примена на потребни методи и техники за формулирање на стратегија.
Содржина на курсот:
Вовед во курсот, методи на оценување и релевантна литература.
Туризмот денес како глобален феномен и неговиот развој.
Туризмот како растечки феномен во различни земји и региони.
Туризмот и потребите за негов развој низ времето и просторот.
Менаџмент на понудата за туризам и туристи во различни места и региони.

Улогата и важноста на транспортот во развојот на туризмот и економијата на различни земји.
Улогата и важноста на воздухопловниот транспорт во развојот на туризмот и угостителството.
Управување со сместување и угостителство на различни места.
Менаџмент на туроператори и малопродажни агенции локално и низ целиот свет.
Управување со туристичката атракција во нашата земја.
Улогата и важноста на менаџментот во туризмот и угостителството во развојот на земјата.
Јавен сектор и туризам и неговиот развој.
Управување со посетители и правилен пристап кон нив во нашата земја.
Иднината на туризмот и угостителството и улогата на менаџментот во перспективата на нивниот развој
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на првата евалуација (0-30%),
втората евалуација (0-30%),
семинари и вежби (0-20%),
истражување (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршен испит (100%).
Ресурси и материјали: Хирје во Туризам “ од д-р Фет Речица и д-р с.ц. Бедри Милаку , Приштина 2014 г.
„УПРАВУВАЊЕ ВО ТУРИЗАМОТ Управување за промени“ од Стивен Џ. Пејџ, второ издание 2007 година, и други дела од д-р сц. Фета Речица и д-р с.ц. Бедри Милак .
Интеграција на технологија:
Предуслови (доколку се применливи):
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо):

Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модул 9

Наслов на курс/модул: Економија на туризмот и бизнисот
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот го разјаснува разбирањето на туризмот и неговите различни форми. Ќе се анализира економската организација на туризмот, неговата важност како социо-економска активност и ќе се дискутира развојот на туристичките политики, капацитетите и пазарот. Исто така, ќе се опфати меѓународниот туризам, неговите уникатни развојни карактеристики и туристичките ресурси на Косово.
Времетраење на курсот: Курсот има вкупно работно оптоварување од 180 часа.
Резултати од учењето:
Разбирање на основните принципи врз кои се развива и функционира туризмот.
Разбирање на интеракцијата на туризмот со други активности.
Современи методи на управување насочени кон развој на економијата и бизнисот.
Примена на основните знаења за анализа, планирање, организација, управување и контрола на развојот на туризмот во пракса.
Решавање практични проблеми на терен.
Содржина на курсот:
Вовед и објаснување на наставната програма.
Основни карактеристики и развој на туризмот.
Дефиниција и концептуализација на туризмот.
Туризмот и неговите форми, туризмот и факторите на развој.
Економска организација на туризмот.
Улога и значење на туризмот како социо-економска активност.
Развој на туристички политики и капацитети.

Организациски форми за посредување при туристичко патување.
Туристички пазар.
Меѓународен туризам и неговите развојни карактеристики, туристички ресурси на Косово.
Производствени организации и управување со животната средина.
Развој на руралниот туризам и животната средина.
Одржлив развој на туризмот во ерата на глобализацијата.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Вклучени се практична работа и теренски вежби
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на првата евалуација (20%),
втората евалуација (20%),
домашни или други задачи (10%), редовно присуство (5%),
завршниот испит (45%).
Ресурси и материјали: „Економија е туризам“. и бизнис “ од проф. доц . д-р Африм Селимај
„Базат е туризам “ од М. Гаши.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модули 10

Наслов на курс/модул: Развој на производот во туризмот и хотелскиот менаџмент
Код на курсот:
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“

Преглед на курсот: Овој курс ги воведува студентите во основните знаења за развој на туристички производ. Опфаќа разбирање на туризмот, угостителството, слободното време, туристичкиот производ и неговите елементи како што се сместување и транспорт, туристички дестинации, туристички атракции, принципи, техники и методи на пресметка на цените на туристичкиот производ, како и факторите поврзани со развојот на туристичкиот производ, вклучувајќи ја деловната средина во туризмот, квалитетот на туристичкиот производ и тур-операторите.
Времетраење на курсот: Вкупното работно оптоварување за курсот е 180 часа.
Резултати од учењето:
сеопфатно разбирање на развојот на туристичкиот производ, економските и стратешките фактори што влијаат на него,
Содржина на курсот:
Разбирање на туризмот, угостителството и слободното време.
Разбирање на туристичкиот производ.
Елементи на туристичкиот производ - сместување како елемент на туристичкиот производ.
Транспорт - Методи на организирање на транспортот.
Туристички дестинации.
Туристички атракции.
Принципи на одредување на цените на туристичкиот производ.
Техники за одредување цени на туристичкиот производ.
Методи за пресметување на цената на туристичкиот производ.
Фактори поврзани со развојот на туристичкиот производ - Деловното опкружување на туризмот.
Квалитетот на туристичкиот производ.
Туроператори.
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо): n/a
Ресурси и материјали:

Дизајн и развој на туристички производи Главен автор: Габор Михалко , Шилвија Борос, Јанос Чапо, Ева Хап , Пал Хорват, Анико Хус, Моника Јонас-Бери, Каталин Лоринц, Андреа Мате, Габор Михалко Принт ЕрзМартина , , Тамара Рац, Булцу Ременик, Геза Сабо. Авторски права © 2011 Универзитетот во Печ.
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети

Модул 11

Наслов на курс/модул: Менаџмент на туризам и угостителство
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс е дизајниран да ги опреми студентите со современи менаџерски вештини во туризмот и угостителството. Се фокусира на подготовка на мотивирани менаџери кои се ориентирани кон обезбедување висококвалитетни и одржливи туристички услуги. Наставната програма вклучува различни аспекти на туристичкиот менаџмент, како што се глобалните туристички феномени, управувањето со туристичката понуда, транспортот, сместувањето, туристичките оператори, управувањето со туристичките атракции и идните перспективи во туризмот и угостителството.
Времетраење на курсот : Вкупното работно оптоварување за курсот е 180 часа.
Резултати од учењето:
Анализа на моменталната состојба и идентификација на клучните фактори за развој на туризмот.
Функционирање на туристичка дестинација.
Искористување на туристичките потенцијали низ времето и просторот.
Развој на туристички производи.
Развој на квалитетни туристички понуди.
Развој на поволни туристички политики.

Примена на методи и техники потребни за формулирање на стратегија.
Изработка на стратешки план за развој на туризмот и угостителството.
Содржина на курсот: Вовед во содржината на курсот, методите за оценување и оценување; семинар за пишување трудови; вовед во релевантна литература.
Туризмот како глобален феномен.
Туризмот како растечки феномен.
Потребите за развој на туризмот.
Менаџмент на понудата за туризам и туристи.
Улогата и важноста на транспортот во развојот на туризмот.
Улогата и важноста на воздухопловниот транспорт во развојот на туризмот.
Првиот колоквиум.
Управување со сместување и угостителство.
Менаџмент на туроператори и агенции.
Управување со привлекување посетители.
Улогата и важноста на менаџментот во туризмот и угостителството.
Јавен сектор и туризам.
Управување со посетители и соодветен пристап.
Втор колоквиум.
Иднината на туризмот и угостителството и улогата на менаџментот во развојната перспектива.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на првата и втората оценка (секоја од 0-30%).
вежби и семинари (0-20%),
научни истражувања (0-10%),

интерактивност (0-10%),
завршен испит кој сочинува 100% од конечната оценка.
Ресурси и материјали: „УПРАВУВАЊЕ СО ТУРИЗАМ: Управување за промени“ од Стивен Џ. Пејџ, второ издание 2013 година,
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модули 12

Наслов на курс/модул: Деловно опкружување и туризам
Код на курсот: n/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс ги истражува и теоретските и практичните аспекти на општото знаење за системите за деловно размислување и организациските теории. Опфаќа анализа на деловната средина од политичка, економска, културна, демографски и социјална перспектива, фокусирајќи се на надворешните и општите контекстуални деловни средини.
Времетраење на курсот: Вкупното работно оптоварување за курсот е 180 часа.
Резултати од учењето:
Демонстрирајте ги основните карактеристики на деловните активности.
Илустрирајте ја организацијата на бизнисот како систем што е во интеракција со својата околина.
Покажете го обемот и сложеноста на надворешните влијанија врз деловните активности.
Идентификувајте ги централните и природните теми за проучување на деловното опкружување.
Дискутирајте ги главните аспекти на функционалното управување со фирмите.
Содржина на курсот:

Деловни организации; Надворешна средина.
Деловни организации; Внатрешна средина.
Политичка средина.
Макроекономска средина.
Демографски, социјален и културен контекст на бизнисот.
Контекст на ресурсите.
Правна средина.
Правна структура.
Структурна големина на фирмите.
Индустриска структура.
Корпоративно управување и деловна етика.
Цели на анализата на животната средина.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на првата и втората оценка (секоја по 25%).
домашни задачи и семинари (10%),
редовно присуство (5%),
завршен испит (35%).
Ресурси и материјали:
„Месинг“ и „Бизнесит“ во превод на Нагип Скендери и Африм Локу, „Деловното опкружување“ од Иан Вортингтон и Крис Бритон, петто издание.
„Бизниси“ „Меѓународно“ од проф. д-р Илија Кристо,
„Организации и деловна средина“ од Дејвид Кембел и Том Крег, второ издание
Интеграција на технологија: Курсот вклучува теоретски и практични аспекти, презентирајќи материјали преку аудиовизуелна технологија и програми на Windows Office.

Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модули 13

Наслов на курс/модул: Одржлив туризам
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс се фокусира на растот на еколошката свест и зголемениот интерес за екотуризмот, истражувајќи дали тој е одржлива алтернатива. Обезбедува теоретско и применето разбирање на екотуризмот во Косово и на меѓународно ниво, испитувајќи ги димензиите на растот, маркетингот и најдобрите практики во одржливиот туризам во природни средини.
Времетраење на курсот: Курсот има вкупно работно оптоварување од 180 часа
Резултати од учењето:
Разберете ги дефинициите за туризам.
Разберете ги функциите и фундаменталните фактори за развој на туризмот.
Анализирајте ги примарните и секундарните туристички понуди.
Препознајте ги туристичките капацитети, локалитетите и политиките.
Разберете ги законитостите на развојот на туризмот на глобално и локално ниво.
Содржина на курсот:
Туризам и одржливост.
Одржлив развој на туризмот.
Управување со одржлив туризам - критични третмани.
Димензии на одржливиот туризам.
Економски димензии на одржливиот туризам.

Социјални димензии на одржливиот туризам.
Проценка на одржлив туризам.
Евалуација на носивите капацитети за одржливо управување со туризмот.
Клучни актери во одржливиот туризам.
Туристичката индустрија и туристите.
Домаќинска заедница и медиуми.
Јавен и волонтерски сектор.
Политики за одржлив туризам.
Конкурентност во одржливиот туризам.
Политички импликации од агендата за одржлив туризам.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Објаснете ги сите можности за практична обука поврзани со овој курс/модул, како што се пракси, обука на работното место или работни места во индустријата. Наведете го времетраењето и обемот на практичното искуство.
Методи на проценка (доколку е применливо):
Прва проценка: 0-30%
Втора проценка 0-30%
Вежби, семинари 0-20%
Научно истражување, 0-10%
Интерактивност 0-10%
завршен испит 100%
Ресурси и материјали:
„Управување“ и Туризам до тебе Штала“ од Клодијана Горица.
„Одржлив туризам: Теорија и пракса“ од Дејвид Вивер (2010).
„Еколошка економија и одржлив развој“ од Дејли Х. (2012).
„Туризам и одржливост – Нов туризам во Третиот свет“ од Моуфорт М. и Мант И. (2015).

„Вовед во одржлив развој“ од Роџер П., Џалал К. и Бојд Џ. (2016).
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модули 14

Наслов на курс/модул: Меѓународен туризам
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на предметот: Целта на предметот е да ги запознае студентите со основните познавања за меѓународниот туризам, неговото влијание и неговата улога во развојот на една земја. Опфаќа разбирање и важност на меѓународниот туризам, глобалната средина, културата, трендовите и моделите на туризмот, влијанието на културата и пазарните трендови во туризмот.
Времетраење на курсот: Вкупното работно оптоварување за курсот е 180 часа, вклучувајќи предавања и практични вежби.
Резултати од учењето:
Разбирање на улогата и важноста на меѓународниот туризам.
Влијание на меѓународниот туризам врз економскиот развој.
Влијание на културата во меѓународниот туризам.
Прогнозирање на развојот на меѓународниот туризам.
Разбирање на туризмот и трендовите во туристичката индустрија.
Подготовка за пазарот на трудот.
Примена на знаењето во пракса.
Придонес кон развојот на стратегии за меѓународен развој на туризмот.
Содржина на курсот:

Преглед на наставната програма, разбирање на важноста на меѓународниот туризам.
Меѓународен/глобален туризам, неговата улога и значење.
Дефиниции за туризам и патување.
Глобална животна средина, глобализација и туристичка индустрија.
Културна разновидност, трендови и модели во туризмот, локален наспроти меѓународен туризам.
Влијанието на културата, културната комодитизација, културниот маркетинг.
Европски, азиски, тихоокеански, јужноазиски, американски, блискоисточен и африкански туризам.
Надворешни фактори што влијаат на туризмот, пазарни трендови, преференции на потрошувачите.
Развој на туристички производи и конкуренција, туристичко однесување.
Концептуализација на туристичкото однесување, културни разлики меѓу земјите.
Мултикултурни компетенции и нивниот развој.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): вклучува практични вежби, дискусии и студии на случај.
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на две евалуации (секоја од 0-30%).
вежби и семинари (0-20%),
научни истражувања (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршен испит (100%).
Ресурси и материјали:
„Меѓународен туризам: Култури и однесување“ од Ивет Рајзингер (2011).
„Маркетинг комуникации во туризмот и угостителството“ од Скот Мекејбл (2017).
„Маркетинг и менаџмент во туризмот“ од д-р Г.П. Раџу (2011).

„Глобален туризам“ од Вилијам Ф. Теобалт (2005).
„Меѓународен туризам: Глобална перспектива“ од Чак Ј. Ги, Едуардо Фајос -Сола и СТО (2011).
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модули 15

Наслов на курс/модул: Туристички агенции
Код на курсот: N/a
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс се фокусира на запознавање на студентите со основните знаења за туристичките агенции, нивното влијание и нивната улога во развојот на туризмот, како на домашен, така и на меѓународен план. Опфаќа развој, организација и функционирање на туристичките агенции и туристичкиот пазар.
Времетраење на курсот: Вкупното работно оптоварување за курсот е 180 часа.
Резултати од учењето
Разберете ги трендовите во туризмот и индустријата.
Подгответе се за пазарот на трудот.
Применете го знаењето во пракса.
Придонесете во развојот на стратегии за развој на туристичките агенции.
Решавање на проблемите во туризмот со усвојување на модели од поразвиени туристички земји.
Содржина на курсот:
Разбирање и важност на туристичките агенции.

Организиран развој и посредништво во туризмот.
Развој на туризмот како социо-културен феномен.
Историски развој на туристичките агенции.
Улога и место на туристичките агенции на туристичкиот пазар.
Функционирање на туристичките агенции.
Подготовка на екскурзии.
Туристички аранжмани (пакет аранжмани, аранжмани на големо, организирани патувања).
Концепт и видови туристички аранжмани.
Формирање на туристички аранжмани врз основа на побарувачката на клиентите.
Европска директива за пакет-туризам.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Вклучува практични вежби, групна работа и студии на случај.
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на две евалуации (секоја од 0-30%).
вежби и семинари (0-20%),
научни истражувања (0-10%),
интерактивност (0-10%),
завршен испит (100%).
Ресурси и материјали:
Агенции туризам “ од проф. доц . д-р Фетах Речица , д-р Бедри Милаку , д-р Бедри Милаку . (в). Шќипоња Налбани.
„ Туристички компании “ туризам “ (2012).
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a

Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модули 16

Наслов на курс/модул: Истражување на пазарот во туризмот
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот се фокусира на подготовка на студентите за истражување на пазарот во туризмот и угостителството, развивајќи ги како мотивирани менаџери ориентирани кон висококвалитетни, одржливи туристички услуги. Опфаќа разбирање на пазарот, маркетинг во туризмот, маркетинг на производи и примена на истражување на пазарот во различни аспекти на туризмот.
Времетраење на курсот: 60 часа
Резултати од учењето:
Разберете го и анализирајте го туристичкиот пазар.
Применувајте методи и техники за истражување на пазарот.
Развијте стратешки планови за туризам и угостителство.
Придонесете во развојот на туристички стратегии преку споредување на локалните и меѓународните практики.
Содржина на курсот:
Разбирање на туристичкиот пазар.
Основи на туристичкиот пазар, туристички маркетинг и патување.
Примена на истражување на пазарот во туристичките патувања.
Маркетинг во туристичката и туристичката индустрија.
Бизнис карактеристики, видови и значење на малите туристички бизниси.
Сезонски и други варијации во побарувачката на пазарот.
Маркетинг во туристичката индустрија за патувања.

Процес и техники за истражување на пазарот
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на два теста (секој од 0-30%).
вежби и семинари (0-20%),
научни истражувања (0-10%), интерактивност (0-10%),
завршен испит (100%).
Ресурси и материјали:
Маркетинг и Патувања Туризам “ од д-р Фетах Речица и м-р. Бедрa Милак (2012).
" Внесете „ во Маркетинг“ од Бардил Чеку , д-р Аријан Абaзи, д-р Илија Кристо и д-р Артан Дука (1998).
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модули 17

Наслов на курс/модул: Информациски системи и резервации во угостителството
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот е дизајниран да обезбеди основни знаења за општите системи, особено информациските системи во угостителството. Опфаќа основни концепти и методологии за анализа и дизајнирање на информациски системи, со акцент на нивната примена во угостителската индустрија.
Времетраење на курсот: Вкупно работно оптоварување за курсот 2+ 2 часа неделно, 60 часа

Резултати од учењето
Разбирање на општите концепти на информациските системи.
Ефикасно користете ги информациските системи во угостителството.
Разбирање на професионалните концепти и јазик.
Користете го интернетот и неговите услуги.
Спроведете независно истражување на пазарот преку интернет.
Развијте комерцијални веб-страници.
Ракувајте со онлајн банкарство и трансакции со резервации во угостителски компании.
Содржина на курсот:
Општа теорија на системи.
Методологии за анализа и развој на информациски системи.
Управување со база на податоци.
Стратешка улога на информациските системи.
Информациски системи за управување.
Информациски системи и претпријатија.
Онлајн системи за резервации во угостителството.
Развој на веб-страници на компании од угостителството.
Меѓусебно поврзување на информациски системи.
Системи за канцелариска автоматизација.
Употреба на информациски системи во угостителските компании.
Презентација на различни платформи на информациски системи што се користат во современите угостителски компании.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на проценка (доколку е применливо):
Практичен дел 50%

Теоретски 50%.
Ресурси и материјали:
Вехби Рамај, д-р, „Бизниси“. Електроника“, Бизнис Електроника, Универзитет и Приштина,
диспансер, 2012 година.
Башким Русети, Козета Севрани, Информациски систем до тебе менаџмент“, 2010, Тирана
Ависон ДЕ и Фицџералд Г. (2012) „Развој на информациски системи: Методологии, техники и алатки“ МекГроу Хил, Лондон
д-р. Едмонд Беќири, „Бизниси електроника и економија digitale“, Универзитетот Хаџи Зека, Пеја, диспенса, 2014 година
Едмонд Беќири и др. банкар, банкар и е-бизнис“, СКАРА, 2017 година
Колин Комб, Вовед во е-бизнис, Елсевиер, 2006
Интеграција на технологија: n/a
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модули 18

Наслов на курс/модул: Услуги за корисници во хотели
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот е дизајниран да ги подготви вработените и менаџерите да ги исполнат очекувањата на клиентите во угостителскиот сектор. Ги разгледува филозофијата и техниките за услуги на клиентите, маркетингот на услугите, прашањата за квалитет, дизајнот и дистрибуцијата на услугите, системите за интеракција со потрошувачите, справувањето со жалби за услугите и односите со клиентите.
Времетраење на курсот: 60 часа

Резултати од учењето:
Разбирање и примена на фундаментално теоретско и практично знаење за карактеристиките на хотелските услуги.
Обезбедете квалитет и понудени услуги.
Решавање на клучните прашања на локалната и меѓународната конкуренција во туристичките услуги.
Создадете врска помеѓу теоретските концепти за квалитет на услугите и нивната реална примена и прилагодување кон туристичките услови во развиените земји.
Содржина на курсот:
Вовед во содржината на курсот и методите на оценување.
Карактеристики и спецификации на сместувањето.
Видови и карактеристики на посетителите.
Квалитет на услуги и задоволство на посетителите.
Мерење на квалитетот на услугите и задоволството на посетителите.
Управување со доверба кон посетителите.
Методи за идентификување на незадоволството на посетителите.
Комуникација и задоволство од посетителите.
Внатрешен маркетинг.
Примена на технологијата во угостителството сега и во иднина.
Организациска култура.
Компонента за практична обука (доколку е применливо):
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на предавања и вежби (0-20%), два теста (секој 0-15%) и завршен испит (50%).
Ресурси и материјали: „Услуги за корисници за угостителство и туризам“ од Сајмон Хадсон и Луиз Хадсон, Лондон 2013.
Интеграција на технологија: Курсот вклучува предавања со PowerPoint презентации

Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата

Модули 19

Наслов на курс/модул: Хотелски бизнис
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот нуди преглед на хотелскиот бизнис, опфаќајќи аспекти на понудата и побарувачката, одржливоста, управувањето и организацијата, животниот циклус на бизнисот, лидерството, финансирањето, можностите во дигиталната ера и професионалниот развој во областа.
Времетраење на курсот: 2+2 неделно, 60 часа
Резултати од учењето:
Разбирање на основните принципи што лежат во развојот и работењето на бизнисот.
Применувајте знаење за анализа, планирање, организација, управување и контрола во бизнисот.
Развијте креативни бизнис идеи и претприемачки вештини.
Стектете знаење и искуство во идентификување програми и проекти за создавање и развој на бизниси.
Подгответе се за вработување и самовработување во областа на хотелиерството.
Содржина на курсот:
Вовед во курсот и деловна историја во угостителството.
Форми на деловна организација.
Карактеристики на хотелските и туристичките бизниси.
Истражување на квалитетот како основа за подобрување на услугите во угостителството.

Маркетинг организација во туристичките бизниси.
Деловно опкружување, принципи на ценообразување, етика и општествена одговорност во туризмот.
Лидерство и бизнис менаџмент.
Краткорочни, среднорочни и долгорочни извори на финансирање.
Влијанието на информатичката технологија во бизнисот.
Започнување на успешен бизнис, важноста на бизнис планот.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на оценување (доколку е применливо): Конечната оценка се базира на два теста (секој по 20%), активности на час (10%), редовно присуство (5%) и завршен испит (45%).
Ресурси и материјали: „ Менаџмент “ и Туризам “ од Вјолца Бакиу.
„Бизнисот го менува светот“ од Ферел О.Ц., Ферел Линда Хирт, Џефри , МекГроу-Хил.
Интеграција на технологија: Курсот вклучува интерактивни предавања со презентации на случаи
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модули 20

Наслов на курс/модул: Хотелска индустрија
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Курсот е дизајниран да се фокусира на најголемата група угостителски претпријатија, особено хотелите. Опфаќа концептот на угостителските индустрии, активното работење и балансирањето и оперативен развој на овие индустрии, како и клучните аспекти на хотелскиот туризам.
Времетраење на курсот: 2 + 2 неделно, 60 часа

Резултати од учењето:
Разберете ја хотелската индустрија и нејзиното значење во развојот на туризмот.
Фокусирајте се на клучните фактори на хотелската индустрија.
Дознајте повеќе за функционирањето и важноста на развојот на хотелската индустрија.
Содржина на курсот:
Концепти на угостителски претпријатија (сместување и сместување).
Димензии на претпријатијата и типовите на управување.
Управувачки функции.
Координација и команда во хотелски и туристички претпријатија.
Организациска структура на угостителската индустрија.
Планирање и програмирање на претпријатија.
Прв пишан колоквиум.
Прогноза на имплантација.
Менаџмент на хотелски и туристички претпријатија.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на проценка (доколку е применливо):
Конечната оценка се базира на две евалуации (секоја по 15%), домашни задачи или други задачи (20%) и завршен испит (50%).
Ресурси и материјали:
Управување и Претпријатија Hoteliere “ од ас.проф.д -р Вјолца Бакиу.
„Управување со човечки ресурси во угостителската индустрија“ од Дејвид К. Хејс, Џек Д. Нинемаер и Најџел Еванс.
„ Административен и услуги во Туризам и Хотелиери “ од проф. д-р Арманд Красниќи.
Интеграција на технологија: PowerPoint
Предуслови (доколку е применливо): n/a

Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.
Модули 21
Наслов на курс/модул: Туристички пазар
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс има за цел да обезбеди знаење за маркетинг стратегиите и менаџментот во областа на туризмот. Опфаќа теми како што се маркетинг на туристички и рекреативни услуги, карактеристики на услугите, стратешко планирање на маркетингот, маркетиншка средина, информациски системи, однесување на потрошувачите, сегментација, таргетирање, дизајн и управување со производи, интернет маркетинг, размислувања за цени и дистрибутивни канали.
Времетраење на курсот: 120 часа
Резултати од учењето:
Развијте аналитички вештини за формулирање и спроведување на пазарно ориентирани стратегии и планови.
Разберете ја улогата на маркетингот во развојот на туристичката стратегија.
Применувајте стратешки маркетиншки рамки, концепти и методи.
Проценете ја доживотната вредност на клиентот.
Помагање на туристичките организации во обезбедување одлични туристички искуства.
Дискутирајте и надминете ги внатрешните и надворешните пречки за спроведување на стратегијата.
Содржина на курсот:
Маркетинг за туристички и рекреативни услуги.
Карактеристики на туристичките и рекреативните услуги.
Улогата на маркетингот во стратешкото планирање.
Маркетинг средина.

Маркетинг информациски системи и истражување.
Потрошувачки пазари и однесување на купувачите.
Сегментација на пазарот, таргетирање и позиционирање.
Дизајн и управување со производи.
Интернет маркетинг.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на оценување (доколку е применливо): Конечната оценка се базира на две евалуации (секоја по 20%), домашни задачи или други задачи (10%), редовно присуство (5%) и завршен испит (45%).
Ресурси и материјали: „Маркетинг за угостителство и туризам“ од Котлер П., Бовен Џ. и Макенс Џ. (најново издание).
Интеграција на технологија: презентации на случаи
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модули 22

Наслов на курс/модул: Информациски системи и резервации во туристички агенции и туризам
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води: Факултет за менаџмент во туризам, угостителство и животна средина - „Хаџи Зека“
Преглед на курсот: Овој курс нуди основни знаења за општите системи и конкретно за информациските системи во туризмот, фокусирајќи се на методологиите за анализа и дизајнирање на такви системи, нивните примени во бизнисот и улогата на овие системи во менаџментот.
Времетраење на курсот: 2+2 неделно, 60 часа
Резултати од учењето:

Разбирање на општите и специфичните концепти на информациските системи.
Ефикасно користете ги информациските системи во туристичките агенции.
Разбирање на професионалните концепти и јазик.
Користете го интернетот и неговите услуги.
Спроведете независно истражување на пазарот преку интернет.
Дизајнирајте и развивајте комерцијални веб-страници.
Ракувајте со онлајн трансакции.
Содржина на курсот:
Општа теорија на системи.
Партиципативни методологии за анализа и развој на информациски системи.
Управување со бази на податоци и стратешки улоги на информациските системи.
Информациски системи за управување и нивното влијание врз претпријатијата.
Онлајн системи за резервации и туристички агенции.
Развој на веб-страници на туристички агенции.
Меѓусебно поврзување на информациски системи.
Системи за канцелариска автоматизација.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): n/a
Методи на оценување (доколку е применливо): Оценувањето е поделено на практичен дел (50%) кој се состои од вежби, прв тест и втор тест, и теоретски дел (50%) кој вклучува анализа на предавања, самостојна работа и семинарски работи.
Ресурси и материјали:
„Бизниси“ „Електроника“ од Веби Рамаџ, д-р.
„Информациски системи“ до тебе менаџмент“ од Башким Русети, Козета Севрани.
„Развој на информациски системи: методологии, техники и алатки“ од Ависон ДЕ и Фицџералд Г.

Интеграција на технологија: Курсот вклучува предавања, индивидуална работа на компјутер, семинарски презентации и студии на случај.
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата.

Модули 23

Наслов на курсот/модулот: Практична лекција
Код на курсот: [N/a]
Курсот го води:
Преглед на курсот: Овој курс е практично искуство каде што на студентите им се задаваат работни цели поврзани со нивните теми на студии. Тој промовира личен и кариерен развој преку тоа што им овозможува на студентите да го применат теоретското знаење во работна средина, особено во туристичката и угостителската индустрија.
Времетраење на курсот: 6 ECTS кредити, 180 часа учење.
Резултати од учењето:
Применете го теоретското знаење во реална работна средина.
Развијте вештини релевантни за туризмот и угостителството.
Создадете професионални мрежи корисни за идно вработување.
Тестирајте ги кариерните интереси и применете ја теоријата во реални работни ситуации.
Развијте нови вештини или подобрете ги постојните, релевантни за развојот на кариерата.
Содржина на курсот:
Курсот вклучува практична работа во угостителски и туристички претпријатија, професионално однесување и управување со времето за време на теренската работа. Исто така, постојат консултации со студенти испратени во претпријатија и презентации на семинарски трудови.
Компонента за практична обука (доколку е применливо): Вклучува теренска работа во угостителски и туристички претпријатија, консултации и презентации на семинарски трудови.

Методи на оценување (доколку е применливо): Оценувањето вклучува редовно и активно учество (20%), презентации и задачи (30%), оценување на работата во претпријатието (30%) и завршен испит (20%).
Ресурси и материјали: Прирачник за практична работа од страна на студентите
Интеграција на технологија: Курсот вклучува презентации користејќи PowerPoint
Предуслови (доколку е применливо): n/a
Препорачани изборни предмети (доколку е применливо): n/a
Двојни активности: Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

Модули 24

Наслов на курс/модул: ОПЕРАЦИИ И РАБОТНИ ПРОЦЕСИ ВО УГОСТИТЕЛСТВОТО
Код на курсот: n/a
Курсот го водеа: SHME, , ALI HADRI,,
Преглед на курсот: Дајте краток преглед на курсот/модулот, опишувајќи го неговиот главен фокус и цели.
Времетраење на курсот: 38,4 кредити (384 наставни часа) на ниво 4 од ККК
Резултати од учењето:
Владеење на основните принципи на угостителските операции.
Способност за анализа и подобрување на работните процеси во угостителска средина.
Развој на вештини за ефикасно управување со операциите во различни угостителски сектори.
Разбирање на квалитетната услуга и нејзиното влијание врз задоволството на клиентите.
Знаење за спроведување одржливи практики во угостителските дејности.
Содржина на курсот:

20. Основни карактеристики и видови на хотелски угостителски услуги

21. Оперативна и функционална координација на Одделот за прием

22. Оперативно функционирање и процеси на услугите за резервации
23. Систем за услуги за храна и пијалоци
24. Производствени процеси – Подготовка на храна и услуги за храна и пијалоци
25. Видови и карактеристики на услуги за храна и пијалоци
26. Функции и работење на услугите за храна и пијалоци во хотелските објекти
27. Оперативна и функционална организација на Одделот за храна и пијалоци во хотелот
28. Органограм - Тим на ресторан во хотелот
29. Позитивни атрибути на персоналот за угостителство /
30. Циклус и цели на услугата за храна и пијалоци
31. Цели на кујната во рамките на услугите за храна
32. Сегмент и методи на производство на храна - Готвење
33. Сегмент на услуги за храна и пијалоци
34. Пет методи за послужување храна и пијалоци
35. Услуга на маса, асистирана услуга и самопослужување од страна на гостите
36. Услуга за храна и пијалоци на едно место
37. Поставување на маса и видови на прекривки (Mis en place)
38. Улога, важност, содржина и цели на менито
39. Процес и цели на планирањето на менито
40. Банкетни операции и можности за профит
41. Управување со бар и надзор на чистотата на опремата, садовите и инвентарот
42. Туристички проект „Дизајнирање на пакетот“ за MICE Event Tourism

Методи на проценка (доколку е применливо):

11. Писмениот тест,

- Мора да содржи прашања со затворени одговори за да се потврди степенот на совладување на критериумите за евалуација од страна на секој студент.

12. Усни прашања

- Усните прашања мора да бидат од отворен тип,

Технолошка интеграција: Компјутер**Двојни активности:** Овој модул вклучува симулации во училницата и водени посети.

III. МАПИРАНИ ПАТЕКИ ЗА ДВОЈНА ОБУКА ВО МАКЕДОНИЈА

1. МАПИРАНИ КУРСЕВИ ЗА УЧЕЊЕ

1. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (Рецепција)</i>
Код на курсот:
Курсот го спроведува: CES Academy
Преглед на курсот: Курсот ќе овозможи унапредување на техниките, методите и професионалното знаење на вработените во рецепцијата, како и нивно унапредување во комуникациските вештини. Учесниците ќе ги разберат методите на учење и работа според принципите на SHL, како и стандардите за делот на услугите, методите и комуникациите во рецепционерската работа. Учесниците ќе научат да применуваат квалитативни и квантитативни методи на учење и ќе откријат какво е нивното значење за имплементација во пракса.
Времетраење на курсот: вкупно 24 часа (3 дена)
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на рецепционерската работа и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди.
Двојна активност: Практична обука во компании

Резултати од учењето:

- Ова ја објаснува структурата и техниките на рецепциската работа
- Ова го идентификува правилниот начин на продажба во хотелите
- Ефикасно комуницирајте и справувајте се со жалби
- Да се изврши контрола на квалитетот на рецепцијата
- Да комуницираат ефикасно според различните начини на комуникација
- Ова ги препознава основните начини на управување со приходите
- Да се разберат основните правила на комуникација
- Користете ги жалбите како начин за обезбедување подобра услуга
- Да ги слушаат клиентите ефикасно и ефективно
- Да се разбере важноста на говорот на телото

2. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (Келнери/Келнерки)</i>

страница 1102


 Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

Код на курсот:
Курсот го спроведува: CES Academy
Преглед на курсот: Оваа обука е наменета за поединци кои работат во услужниот сектор. Учесниците ќе ги научат потребните техники и методи за да станат професионални келнери, применувајќи ги стандардите својствени за SHL во делот за подготовка за послужување, послужување на гости и послужување вино. Комуникацијата е важна алатка за тимска работа и меѓучовечки односи. Учесниците ќе ја научат нејзината важност за време на оваа обука и ќе научат успешно да ја применуваат во текот на нивната работа.
Времетраење на курсот: вкупно 24 часа (3 дена)
Двојна активност: Практична обука во компании
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на угостителството и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди.

Резултати од учењето:

- Да се разбере хотелската индустрија и улогата на ресторанот
- Да се применат техниките на работа во сервисниот оддел
- За подготовка и сервирање пијалоци (кафе, коктели...)
- Ова презентира знаење за винската култура, за нејзината историја и за правилата за сервирање вино.
- За подготовка за сервирање
- Да се постави маса според швајцарските стандарди
- Да се применат правилата за услуга
- Да имате успешна комуникација и успешен однос со клиентите
- Да се примени научената теорија во секојдневната работа

3. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (маркетинг)</i>
Код на курсот:
Курсот го спроведува: CES Academy
Преглед на курсот: Курсот ќе ги надгради знаењата и вештините на учесниците во обработката на маркетинг план за хотел. Учесниците ќе разберат правилна примена на маркетинг планот и методите за подобрување на целокупната маркетинг стратегија. Ќе бидат презентирани основни познавања за дистрибутивните канали, нивните бизнис модели и нивните трошоци. Теоретските предавања се базираат на најдобрите практики

релевантни за барањата на оваа индустрија. Ова ќе им помогне на учесниците да го разберат бизнисот со ефективни и ефикасни техники за продажба и преговарање.

Времетраење на курсот: вкупно 24 часа (3 дена)

Двојна активност: Онлајн обука

Предуслови (доколку се применливи): Курсот ќе ги надгради знаењата и вештините на учесниците во обработката на маркетинг план за хотел

Резултати од учењето:

- Да се разберат основните правила за комуникација со клиентите
- Да учиме од поплаките и да нудиме квалитетна услуга
- За да се постигне квалитетно слушање
- Да се разбере важноста на говорот на телото и како да се контролирам себеси
- Да се разбере хотелскиот маркетинг
- Имплементирајте, извршувајте и оценувајте маркетинг план
- Разбирање на маркетингот и рекламирањето на платформите на социјалните медиуми
- медиуми
- Разбирање и пресметување на трошоците по дистрибутивен канал
- Да се имплементираат техники за тоа како да се привлечат повеќе директни резервации
- Разбирање на основните техники за продажба и преговарање
- Да се разбере и обработи маркетинг планот на хотелот
- Разбирање и пресметување на трошоците за онлајн дистрибуција на канали
- Да се разберат основните принципи на продажба и преговарање

4. Наслов на курсот/модулот: Обуки во хотелски и угостителски дејности (Угостителство)

Код на курсот:

Курсот го спроведува: CES Academy

Преглед на курсот: Курсот ги содржи потребните техники, методи и професионално знаење за луѓе кои сакаат да работат во одделот за домаќинство или за оние кои се вработени во него. Учесниците ќе ги разберат процесите за одржување на висока хигиена според високите стандарди за SHL. Учесниците ќе научат да ги применуваат квалитативните и квантитативните методи на учење и нивното значење за имплементација во пракса.

Времетраење на курсот: вкупно 24 часа (3 дена)

Двојна активност: Практична обука во компании

Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои веќе работат во угостителската индустрија во одделот за угостителство и кои сакаат да го подигнат нивото на своето знаење според швајцарските стандарди.

Резултати од учењето:

- Да се применат техниките за работа во домаќинството
- Ова препознава и пријавува технички проблем
- За контрола на минибарите
- Да се одржува уредна постапка за изгубено/најдено
- Ракувајте со опрема и средства за чистење
- Презема безбедносни и здравствени мерки потребни за овој работен процес
- Влезете во гостинската соба правилно, според стандардите на SHL
- Правилно применете ја постапката за чистење
- Правилно исчистете ги јавните простории, јавните површини
- За дневно, периодично и општо чистење
- За чистење на кујни без да се влијае на безбедноста на храната

5. Наслов на курсот/модулот: Обука за келнери/келнерки (угостителство)

Шифра на курс/давач: CES Academy

Преглед на курсот: Главната цел на програмата е учесникот да стекне компетенции за примена на основните техники на угостителство, како и правилна употреба на опрема и инвентар за послужување. Методот на реализација на програмата е преку практична и теоретска обука. Теоретскиот дел од програмата ќе се изведува неколку пати неделно во договор со учесниците, а практичниот дел ќе се изведува со одредена динамика. Теоретската обука се одвива во специјализирани простории во рамките на компанијата под менторство на професор, а практичната обука се одвива во рамките на компанијата за време на која на учесниците ќе им биде доделен ментор вработен во компанијата. Евалуацијата на достигнувањата на учесниците се врши по завршувањето на теоретскиот дел преку проверка на знаењето со цел да се споредат знаењата пред и по теоретската обука, а по завршувањето на практичната обука следува и завршен испит преку кој ќе се дефинираат стекнатите вештини и компетенции.

Времетраење на курсот: нема информации

Двојна активност: Практична обука во компании

Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за: луѓе кои сакаат да работат во компанија како келнери; сите оние кои сакаат да се преквалификуваат за подобра и

попрофитабилна професија; компании кои сакаат да ги обучуваат своите вработени; вработени кои сакаат да стекнат дополнителни знаења и да напредуваат во кариерата;

Резултати од учењето:

- Ги познава основите на хотелското и угостителското работење;
- Користи правилен начин на користење и одржување на средствата за работа;
- За основите на правилно складирање на храна и хигиенски стандарди;
- Воспоставете правилен начин на комуникација со клиентите;
- Воспоставете начин за поставување на масата;
- Прима нарачки и начин на сервирање храна и пијалоци;
- Ги одржува инвентарите во барот (апарати, чаши, пијалоци итн.);
- Врши контрола на издадени фактури и контрола на квалитетот на услугата;
- Применува основи на прва помош и заштита при работа.
- Планира, подготвува и изведува работи во угостителски објекти;
- Го проверува квалитетот на извршената работа;
- Организира и послужува маса во ресторан за вечера или ручек со избор од списокот на јадења или според однапред одредено мени;
- Користи опрема и инвентар потребни за послужување храна и пијалоци;
- Применува во пракса правила при сервирање на различни видови дневни оброци;
- Применува правила за поставување свадбена маса;
- Им презентира гастрономски правила на гостите;
- Применува прописи за безбедност при работа и заштита на животната средина;
- Издава и наплаќа фактура за извршената услуга.

6. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки за келнери (гостопримство)</i>
Код на курс/давач:
Курсот го спроведува: CES Academy
Преглед на курсот: Обуката за келнери е наменета за сите возрасти, а особено за сите оние кои се заинтересирани за работа во угостителската и туристичката индустрија. Обуката вклучува соодветна подготовка и начин за совладување на сите потребни техники и знаења потребни за квалитетно извршување на оваа угостителска занимање. Постои широк спектар на можности за вработување во оваа професија: градинки, училишта со кујни, училишни мензи, студентски домови, домови за стари лица, болници, кампови, кујни на големи угостителски објекти и хотели во земјата и странство.
Времетраење на курсот: 1 месец
Двојна активност: Практична обука во компании, предавања, следење на работата

Предуслови (доколку се применливи): лица кои сакаат да работат во компанија како келнери; сите оние кои сакаат да се преквалификуваат за подобра и попрофитабилна професија; компании кои сакаат да ги обучуваат своите вработени; вработени кои сакаат да стекнат дополнителни знаења и да напредуваат во кариерата;

Резултати од учењето:

- Одговорност и функција на келнер/келнерка;
- Гости (различни категории гости);
- Тие го контролираат квалитетот
- Примена на процедури за наредување
- Тие применуваат сугестивна продажба;
- Тие користат различни начини на послужување (носење послужавник, прилози за пристап на гости, препраќање нарачки, подготовка на масата во присуство на гости);
- Презентирајте сметка;
- Тие имаат правилен пристап и комуникација;
- Применувајте различни начини за препорачување понуди на гостите;
- Комуницирајте со колекции;
- Грижете се за изгледот на персоналот;
- Применувајте мерки за заштита при работа;
- Тие им пружаат прва помош на гостите/колегите во случај на повреда.

7. Наслов на курсот/модулот: *Обуки во хотелски и угостителски дејности (Рецепција)*

Код на курс/давач: НТСА (Академски центар за обука за угостителство)

Преглед на курсот: Курсот ќе овозможи унапредување на техниките, методите и професионалното знаење на вработените во рецепцијата, како и нивно унапредување во комуникациските вештини. Учесниците ќе ги разберат методите на учење и работа според принципите на SHL, како и стандардите за делот на услуги, методи и комуникации во рецепционерската работа. Учесниците ќе научат да применуваат квалитативни и квантитативни методи на учење и ќе дознаат какво е нивното значење за имплементација во пракса. Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на рецепционерската работа и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди. За време на курсот, учесниците ќе имаат предавање, интерактивна и практична работа во рецепционерската област. Во делот за комуникации, ќе ги научат основните вештини за комуникација и видовите продажни услуги. Бидејќи е напреден курс, под претпоставка дека учесниците веќе имаат стекнато знаење, како посебна лекција од овој курс го воведуваме и делот за управување со профитот од хотелското работење.

Времетраење на курсот: вкупно 8 часа (1 ден)

страница 1107



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

Двојна активност : Предавања, интерактивна и практична обука во компании

Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на угостителството и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди.

Резултати од учењето:

- Ова ја објаснува структурата и техниките на рецепциската работа
- Ова го идентификува правилниот начин на продажба во хотелите
- Да управувате со приходите
- Ефикасно комуницирајте и справувајте се со жалби

8. Наслов на курсот/модулот: Обуки во хотелски и угостителски дејности (Келнери/Келнерки)

Код на курс/давач: НТСА (Академски центар за обука за угостителство)

Преглед на курсот: Комуникацијата е важна алатка за тимска работа и меѓучовечки односи. Учесниците ќе ја научат нејзината важност за време на оваа обука и ќе научат успешно да ја применуваат во текот на својата работа. Квалитетната услуга зависи од многу фактори кои можат да се научат на обуката и да се имплементираат понатаму во работата. Постапките за подготовка за послужување, правилата за послужување и други вештини се дел од практичната работа во ресторан, што е задолжителен дел од овој курс. Дел од предавањата посветени на проучување на историјата на виното, винската култура, послужувањето вино ќе ви овозможат да ги усовршите дури и најмалите детали и финеси за беспрекорна услуга.

Времетраење на курсот: вкупно 8 часа (1 ден)

Двојна активност: Интерактивна и практична обука во компании

Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на угостителството и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди.

Резултати од учењето:

- Да се применат техниките на работа во сервисниот дел
- Ова ги применува правилата за сервирање вино
- За подготовка за сервирање
- Да се постави маса според швајцарските стандарди
- Да се применат правилата за услуга
- Да имате успешна комуникација и успешен однос со клиентите

9. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (продажба и дистрибуција)</i>
Код на курс/давач: НТСА (Академски центар за обука за угостителство)
Преглед на курсот: Наменети се за лица кои не се вработени или се почетници, а сакаат да стекнат темелно знаење во областа. По 70 часа теоретска обука во десет работни дена, мора да се додадат најмалку 30 часа пракса во Центарот или во реални услови на работното место. Успешните учесници стекнуваат меѓународен SHL-сертификат за успешно завршена обука во одредена дејност. За време на оваа обука, учесниците ќе научат да подготвуваат маркетинг план за хотел и да ја разберат неговата правилна примена, а во исто време ќе ги научат методите за подобрување на целокупната маркетинг стратегија. Исто така, ќе ги пресметаат трошоците за маркетинг и рекламирање на каналите на социјалните медиуми, ќе можат да прават разлика помеѓу онлајн и офлајн каналите за дистрибуција. Понатаму, ќе стекнат основни знаења за каналите за дистрибуција, нивните бизнис модели и нивните трошоци.
Времетраење на курсот: вкупно 72 часа (9 дена)
Двојна активност: Предавања, Практична работа во компании
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои работат во хотелската индустрија во областа на угостителството и кои сакаат да го подобрат своето знаење според швајцарските стандарди.

Резултати од учењето:

- Маркетинг план за хотел и негова имплементација/извршување
- Маркетинг на социјалните мрежи и негово пресметување
- Дистрибуција во хотелот – од перспектива на клиентот и хотелот
- Соработка со надворешни дистрибутери/онлајн туристички агенции
- Продажни и преговарачки вештини
- Контролни листи за самооценување и дистрибуција.

10. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (слаткар)</i>
Шифра на курс/давач: CES Academy
Преглед на курсот: Програмата обезбедува стручна обука за слаткар-подготвувач на кондиторски производи во времетраење од 120 часа и вклучува стручна теоретска содржина што се реализира во училиница/вила и е во функција на практичната обука, која пак се спроведува во опремена кондиторска работилница.

Времетраење на курсот: 120 часа
Двојна активност: Предавања, интерактивна и практична обука во компании
Предуслови (доколку се применливи): Средно образование е задолжително. Курсот е наменет за: лица кои сакаат да работат во компанија како слаткари

Резултати од учењето:

- да ја подготвува и организира својата работа;
- управува и правилно користи апарати, уреди, машини и инвентар во слаткарница;
- користи стручна терминологија на работа; применува правила, прописи и НАССР систем за хигиенско-техничка заштита на работа;
- ја класифицира поделбата и примената на производите според потеклото;
- применува начини за подготовка на производи од слатко тесто кои се различни во процесот на производство;
- подготвува десерти со различни техники и работни процеси; подготвува креми, филови, додатоци, глазури од различни области;
- пече и полни пандишпани за правење торти, мињони, пасти; комбинира начини за подготовка на мали торти со различен состав,

11. Наслов на курсот/модулот: <i>Обуки во хотелски и угостителски дејности (Пекар)</i>
Шифра на курс/давач: Центар за бизнис обука во Охрид
Преглед на курсот: Главната цел на обуката е учесниците да стекнат знаења, вештини и компетенции од професијата пекар. По завршувањето на обуката, учесникот ќе може да работи во пекарската индустрија, угостителските објекти и хотелите, пекарниците и пицериите.
Времетраење на курсот: 200 часа
Двојна активност: Предавања, практична обука во компании

- **Предуслови (доколку се применливи):** Основно образование е задолжително. Курсот е наменет за: лица кои сакаат да работат во компанија како пекари

Резултати од учењето:

- преработка на брашно и подготовка на различни видови тесто за леб, бели печива, тесто за пица и лиснато тесто.
- да може да користи различни техники и процеси на месење и обработка на тестото.
- ги познава технолошките процеси за подготовка на разни видови леб и бели печива, пици и лиснато тесто.
- да бидат обучени за складирање и складирање на пекарски производи.

- да имаат знаење за употреба на разни видови зачини, семиња и билки.

12. Наслов на курсот/модулот: <i>Обука за презентациски вештини на туристички производи</i>
Шифра/давач на курс: UTMS Skopje
Преглед на курсот: Целта на оваа обука е да ги обучи туристичките работници како да го презентираат својот производ на клиентите во 8 чекори.
Времетраење на курсот: 2-3 дена
Двојна активност: Предавања, практична обука во компании
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за луѓе кои сакаат да работат во туристичкиот сектор

Резултати од учењето:

- стекнување презентациски вештини за туристички производи

13. Наслов на курсот/модулот: <i>Обука за вештини за креирање интрапрениврална организација</i>
Шифра на курс/давач: UTMS Skopje
Преглед на курсот: Обуката на тема: Вештини за креирање интрапрениврална организација е овозможена со покровителство на Фондот „Проф. д-р Љубе Миленковски“, организирана од Кариерниот центар на УТМС и Факултетот за претприемачки бизнис. Обуката е еднодневна, наменета за средношколци и студенти. Програмата е лесна за разбирање и им овозможува на учесниците да го подобрат своето знаење за современиот менаџерски концепт на интрапрениврската, процесот на креирање интрапрениврална организација, градењето интрапрениврална култура и поттикнувањето на интрапрениврскиот дух, креативноста и иновативноста. На крајот од обуката, на учесниците им се доделуваат сертификати за посетената обука.
Времетраење на курсот: нема информации
Двојна активност: Предавања, Практична работа на терен
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за сите оние кои се заинтересирани за работа во туристичкиот сектор

Резултати од учењето:

- Обуката е во функција на стекнување применливо знаење за креирање интрапретприемачка организација. Методологијата на обуката е интерактивна и симулира реални деловни ситуации на добри практики преку кои учесниците учат кои алатки се користат во управувањето со проактивна организација. Обуката им овозможува на учесниците да стекнат конкурентски вештини и компетенции.

14. Наслов на курсот/модулот: <i>Управување со настани</i>
Шифра на курсот/давач: Институт KONCEPT
Преглед на курсот: Обуката се базира на практичната работа на учесниците на конкретни примери. Програмата е интересна, интерактивна и ги опфаќа основните работи што треба да ги знаете за бизнисот за управување со настани. Акцентот е ставен на интеракцијата предавач-студент, студии на случаи, искусствено учење, така што кога ќе ги напуштите нашите училници, веднаш ќе можете да го примените она што сте го научиле.
Времетраење на курсот: 8 модули / вкупно 24 часа
Двојно активност: Предавања, практична работа на терен
Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за: За да ја посетувате обуката не ви е потребно никакво претходно знаење од областа на организација на настани, ниту универзитетска диплома. За обуката може да аплицира секој што се гледа себеси во бизнисот на планирање и организирање настани: вработени во компанијата, студенти, невработени, лица на кои им е потребна преквалификација.

- сите заинтересирани за работа во туристичкиот сектор

Резултати од учењето:

- Целта на обуката е да се стекнат потребните знаења, вештини и чувство за секој аспект од организацијата на настани, за да можете самостојно да ја извршувате функцијата менаџер на настани. Ќе научите што е основа на добра организација, зошто ви се потребни вештини за преговарање и продажба и дека енергијата, волјата и неисцрпната креативност се основа на оваа работа.

15. Наслов на курсот/модулот: <i>Академија за менаџери за продажба</i>
Шифра на курсот/давач: Институт KONCEPT
Преглед на курсот: успешните менаџери за продажба всушност не продаваат производи и услуги, туку продаваат емоции. Жената нема да купи дваесет фустани затоа што ѝ требаат толку многу фустани, туку затоа што тоа ја исполнува и ја прави да се чувствува

задоволно. Ако ја разберете логиката на продажбата, повеќе нема да ви биде непријатно да продавате и повеќе нема да имате чувство дека „принудувате“ неког да го купи вашиот производ или услуга, туку ќе имате искрена желба и потреба да им помогнете на вашите клиенти.

Времетраење на курсот: 80 училишни часа, организирани во 20 состаноци, двапати неделно

Двојни активности: Практична работа, симулација на специфични ситуации

Предуслови (доколку се применливи): Курсот е наменет за: Претприемачи и менаџери, Продавач, секој што сака да ги подобри своите знаења и вештини во оваа област.

Резултати од учењето:

- водечки тимови,
- креирање стратегија за создавање позитивно искуство за вашите клиенти,
- имплементација на целиот процес на комуникација и продажба,
- планирање и организирање на сите продажни активности,
- играјќи клучна улога во тимот за продажба,
- комуникација и водење ефикасни преговори,
- градење успешни односи со клиенти и пронаоѓање нови клиенти,
- имплементација на дигитална маркетинг стратегија,
- препознавање на нови деловни можности.

16. Наслов на курсот/модулот: ОБУКА ЗА УНАПРЕДУВАЊЕ НА КУЛИНАРСКИ ВЕШТИНИ И КАРИЕРА

Шифра на курс/давач: FJ Culinary Consultants

• Преглед на курсот:

- Напредна кулинарска обука: Хранливи материи во храната, Механика на човечките сетили, Избор на храна, Кулинарски техники
- Практично искуство: правење менија, посета на органска градина
- Управување со угостителство: систем на бригади, практики за безбедност на храната
- Поддршка за кариера и претприемништво: персонализирано кариерно водство, поврзување со потенцијални работодавци, меки вештини (кулинарска етика, комуникациски-организациски вештини)
- Можности за вмрежување: размена на искуства со други учесници и гости говорници – поiskusни готвачи и професионалци од индустријата

Времетраење на курсот: 4-5 дена

Двојна активност: Интерактивно предавање, практична работа, индивидуално консултирање

Предуслови (доколку се применливи): На обуката можат да учествуваат сите млади лица до 29 години кои имаат основни познавања од готвењето и сакаат да ги подобрат своите вештини.

По завршувањето на обуката, сите учесници ќе добијат сертификат за успешно завршена обука од организаторот.

17. Наслов на курсот/модулот: ОБУКА ЗА ПРОТИВПОЖАРНА ЗАШТИТА ВО ХОТЕЛИТЕ

Шифра на курс/давач: Противпожарна академија КОУЗОН

- **Преглед на курсот:** Противпожарната академија „КОУЗОН“ ја препознава важноста на давањето професионални препораки на менаџментот (сопствениците) на хотелските и угостителските објекти во Р. Македонија. За секој објект се подготвува план и програма за обука, која ги вклучува спецификите на објектот и инсталираната опрема, опасностите од пожар, како и дефинирање на постапката во случај на пожар и евакуација во случај на технолошки дефект и природни катастрофи.

Времетраење на курсот: 2 дена (10 часа)

Двојно активност: Практична работа, интерактивни презентации и предавања

Предуслови (доколку е применливо): Менаџери на хотели

Резултати од учењето:

Теоретски дел - во просториите на Тренинг центарот „Коузон“ или на терен во хотелскиот комплекс или зграда (надвор од работното време).

Времетраењето на оваа обука е 1 ден (7 наставни часа).

Практичен дел – се изведува во хотелската зграда (надвор од работното време)

Времетраењето на оваа обука е во просек 1 ден (од 2 до 3 наставни часа).

Овој дел од обуката вклучува елементи (содржини) за методи и процедури за време на евакуација и спасување во случај на пожар, природна катастрофа или друг вид несреќа.

18. Наслов на курсот/модулот: ОБУКА ЗА ПРОТИВПОЖАРНА ЗАШТИТА ВО РЕСТОРАНИТЕ И БАРОВИТЕ

Шифра на курс/давач: Противпожарна академија КОУЗОН

- **Преглед на курсот:** Поради потенцијалните опасности од пожар во комерцијалните угостителски објекти (опрема и уреди за готвење, фритези, замрзнувачи, фрижидери итн.), од особена важност е професионалниот пристап кон откривање на места кои се под „постојан“ ризик од пожар, како и правилното инсталирање и одржување на противпожарна и друга техничка опрема за заштита и безбедност во објектот. Противпожарната академија „Коузон“ има формирано посебен тим кој е квалификуван да планира и поставува основни елементи за противпожарна заштита, да ги обучува вработените како да ги почитуваат пропишаните безбедносни мерки за време на работата и како да постапуваат во случај на пожар.

Времетраење на курсот: 2 дена (10 часа)**Двојни активности:** Теоретски предавања, Практична работа во компанијата**Предуслови (доколку е применливо):** Менаџери на хотели**Резултати од учењето:**

Обуката за противпожарна заштита во комерцијалните угостителски објекти се спроведува во два дела:

1. Теоретски дел - во просториите на Тренинг центарот „Коузон“ или на терен во угостителскиот објект, (надвор од работното време).

Времетраењето на оваа обука е 1 ден (7 наставни часа).

2. Практичен дел – се изведува во угостителски објект (надвор од работното време)

Времетраењето на оваа обука е во просек 1 ден (од 2 до 3 наставни часа). Овој дел од обуката вклучува елементи (содржини) за методи и процедури за време на евакуација и спасување во случај на пожар, природна катастрофа или друг вид несреќа.

Забелешка: За секоја обука се изготвува и прилагодува посебен План и Програма за спроведување на обуката.

19. Наслов на курсот/модулот: Обука за комуникација ориентирана кон клиентите во угостителската индустрија**Шифра на курс/давач: REGENT Hospitality Consulting**

- **Преглед на курсот:** Оваа обука е интензивен курс за стекнување теоретски знаења и практични вештини. Преку интерактивни вежби и симулации на реални ситуации, обуката ќе се спроведува со фронтална форма на работа во комбинација со демонстративен метод.

Времетраење на курсот: НЕМА ИНФОРМАЦИИ

Двојна активност: Интерактивна и практична обука, симулација на ситуации од реалниот живот

Предуслови (доколку е применливо): Вработени во хотел

Резултати од учењето:

Главната цел на оваа обука е да обучи и обезбеди знаења и вештини за активностите поврзани и неопходни за оваа работна позиција, како и за подигање на свеста на кандидатите при вклучување во овој бизнис.

20. Наслов на курсот/модулот: *Обука за дигитален маркетинг во угостителската индустрија*

Шифра на курс/давач: REGENT Hospitality Consulting

- Преглед на курсот:** Интернет маркетерот во угостителската индустрија ја води/помага работата на маркетинг тимот во секојдневните маркетиншки активности, ги води активностите на интернет маркетинг продажбата, учествува во подготовката/изработката на маркетиншката стратегија и промотивните материјали, помага во организацијата на маркетиншките истражувања, како и во анализата на резултатите од самото истражување, ја имплементира широката рамка на интернет маркетинг комуникацијата, обезбедува поддршка за маркетиншки настани и хотелски операции. Учествува во собирање информации и податоци за подготовка на промотивни материјали, статии и промотивни текстови за организацијата. Подготвува и објавува содржини/текстови на веб-страници и портали и социјални мрежи и го проширува обемот на работа создавајќи препознатливост на брендот во хотелската индустрија во земјата и светот. Континуирано ажурира и одржува база на податоци и документација за интернет маркетинг. Учествува во организација на настани и кампањи преку логистика со трети страни и во сите промотивни активности во организацијата.

Времетраење на курсот: нема информации

Двојна активност: Интерактивна и практична обука

Предуслови (доколку е применливо): Вработени во хотел

Резултати од учењето:

Главната цел на програмата е учесникот да стекне знаења, вештини и способности во областа на интернет маркетингот при работа во хотелски објекти, односно интернет маркетинг активности за продажба на хотелски објекти, градење и управување со брендот

страница 1116



Co-funded by the
European Union

EACEA – Еразмус+ Градење капацитети во стручното образование и обука, бр. 101092478 — VIRTU.AL

Поддршката од Европската комисија за производство на оваа публикација не претставува одобрување на содржината, која ги одразува само ставовите на авторите, а Комисијата не може да се смета за одговорна за каква било употреба што може да се направи на информациите содржани во неа.

преку низа маркетинг активности спроведени преку социјалните медиуми, интернет маркетинг продажни канали и слично.

21. Наслов на курсот/модулот: *Курс за обука за основни кулинарски вештини и техники*

Шифра на курс/давач: **REGENT Hospitality Consulting**

- **Преглед на курсот:** Програмата ги опфаќа сите техники на готвење. Оваа програма обезбедува работна обука за готвач во угостителски објект и вклучува професионална теоретска содржина и практична обука.

Времетраење на курсот: нема информации

Двојна активност: Теоретски предавања, практична обука во компанијата

Предуслови (доколку е применливо): Вработени во хотел

Резултати од учењето: По успешното завршување на програмата, учесникот ќе биде способен да ја подготвува и организира својата работа, да составува список на јадења и мени за редовни оброци и да подготвува прехранбени производи во различни видови кулинарски производи, ладни и топли предјадења, супи, чорби и варива, основни сосови, јадења со месо, риба, прилози, вегетаријански и национални јадења, салати, да сервира, декорира и доставува јадења во соодветни садови, да води и ажурира евиденција за работата во кујната, да работи во согласност со нормите и гарантира квалитет на работата и услугите, да извршува работа во согласност со прописите за заштита на работната средина и животната средина, да ги познава правата од вработувањето и можностите за отворање и водење сопствен бизнис.