

Наставни планови и програми

ДЕЛ 4.1 – ВП4



Co-funded by the
European Union

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

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

Резиме

1 ЦИЉЕВИ И ЗАДАЦИ	3
2 ПРИСТУП	3
3 ЦИЉНЕ ГРУПЕ	6
4 СТРАТЕГИЈА У ИЗГРАДИ НАСТАВНОГ ПЛАНА	7
5 НАСТАВНИ ПЛАНОВИ И ПРОГРАМИ	9
5.1 НАСТАВНИ ПЛАН И ПРОГРАМ ЗА „ ПОСТАВЉАЊЕ, ОРГАНИЗОВАЊЕ И ЧИШЋЕЊЕ СОБА “ - ДОМАЋИЦА У УГОСТИТЕЉСТВУ	9
5.2 НАСТАВНИ ПЛАН И ПРОГРАМ ЗА „ ПРИПРЕМУ ПРОСТОРА И ОКРУЖЕЊА ЗА УГОСТИТЕЉСТВО И ПОСТАВЉАЊЕ УСЛУГЕ ЗА СТОЛОМ“ - КОНОБАР У РЕСТОРАНУ	26
6 СТРАТЕГИЈА У АКРЕДИТАЦИЈИ НАСТАВНОГ ПЛАНА	50
7 ГЛОСАР	55
8 БИБЛИОГРАФИЈА И СИТОГРАФИЈА	56



1 ЦИЉЕВИ И ЗАДАЦИ

Циљеви WP4 пројекта VIRTu.AL:

- дизајнирати наставне планове и програме засноване на исходима учења, узимајући у обзир потребе предузетника изазване пандемијском ситуацијом и дигиталне дидактичке материјале
- побољшати способност наставника да комуницирају са пословним светом и њихову способност да пренесу пословне потребе у образовне програме
- развити специфичне алате и водиче који подржавају креаторе стручног образовања и обуке у имплементацији нових наставних планова и програма у наставни план и програм ЕУ
- мерити и побољшати дизајн, садржај и испоруку програма унутар стручног образовања и обуке. Виртуелна стварност (VR) настава и учење имају велики потенцијал и висок ниво ефикасности стимулишући просторно памћење и омогућавајући корисницима да савладају различите вештине у различитим областима. Свака област студија има велике могућности у VR/AR и то би требало укључити у студијски програм како би студенти били боље припремљени за будуће тржиште рада.

Овај Испоручивак бр. 4.1 (РП бр. 4) има за циљ да представи два наставна плана и програма посебно прилагођена путевима које нуди пројекат VIRTu.AL, користећи и технологије виртуелне стварности. Посебно, дефиниција наставног плана и програма је била у великој мери фокусирана на специфичне ставке развијене кроз виртуелно окружење, и оба наставна плана и програма су структурирана у складу са тим.

Ови наставни планови и програми су стога припремљени и артикулисани у директној вези са могућностима и специфичностима које нуди виртуелна обука, са циљем да се постигне структура, што је могуће кохерентнија, са виртуелним учењем идентификованих вештина и компетенција.

Овај резултат такође има за циљ да постави темеље за каснији развој Меморандума о споразуму, почевши од регулисања ECVET система у различитим земљама које учествују у Виртуелном пројекту.

2 ПРИСТУП

У англосаксонској литератури о дизајну наставе, термин исходи учења односи се на резултате учења које је ученик постигао током или на крају активности,

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



Co-funded by the
European Union

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

курса или програма образовања или обуке (Miller, Linn, & Gronlund, 2013). Исходи који су део исхода учења морају бити трајни, а не пролазни, што значи они које ће ученик константно носити са собом након завршетка курса. Они се описују у смислу учинка, односно уочљивих понашања повезаних са оним што ученик зна и може да уради, што представља доказ о постизању општег циља (Gronlund & Brookhart, 2009). Док се општи циљеви (изражени у литератури терминима циљеви или исходи наставе) широко односе на знање, вештине, ставове, вредности које наставна акција има за циљ да обликује код ученика на дужи рок (Allen, 2004; Cariveau, 2016), исходи учења се односе на оно што је научено у односу на саму наставну акцију, тј. њен исход: појединац који је заправо стекао учење дефинисано општим циљевима способан је да обавља одређене видљиве задатке у вези са одређеним садржајем када се од њега затражи да се позабави специфичним задацима и стимулативним ситуацијама. Извршени резултати представљају индикаторе постигнућа општег циља на који се односе. Укратко, општи циљеви пружају смернице и воде наставне акције наставника и искуства учења ученика, док их исходи учења оперативно дефинишу, односно одређују видљиве елементе који указују на њихово постигнуће и - на основу њих - процесе размишљања и садржај на којима треба радити како би се остварили општи циљеви.

У случају ВИРТУАЛНОГ, претходна дефиниција исхода учења је изузетно функционална за:

- Осмишљавање начина организовања наставе узимајући у обзир могућности које нуди обука која се пружа у виртуелном окружењу. Осмишљавање активности заснованих на исходима учења обезбеђује кохерентност између њих, почетних општих циљева и функционалности које нуди виртуелно окружење. Ово је такође кључно за комуникацију са студентима, који ће усмеравати њихове напоре у правим правцима. Коришћени на овај начин, исходи учења, како је експлицитно наведено у овом документу, сами постају део наставе. Стога можемо додати да наставни план и програм омогућава линеарно планирање наставних материјала које спроводи наставник/тренер, укључујући и оне материјале које тренер развија и унапређује кроз виртуелно окружење.
- Процена исхода учења: Прецизно позивање на исходе учења приликом дизајнирања задатака и стимулативних ситуација омогућава ефикасно вредновање онога што је дидактичка акција (вођена истим исходима учења) намерно подстакла код ученика, а не других аспеката. Чест проблем је заиста кохерентност између наставе и оцењивања: ако се предложени задаци оцењивања фокусирају на исходе учења који нису намерно тежили у настави, веома је вероватно да ученици неће постићи добре резултате на таквим задацима, што, осим што представља дидактички проблем, поткопава сваки покушај да се објасни пут.

Приликом оцењивања појединачних ученика, дефиниција стратешких и детаљних исхода учења олакшава и формулисање синтетичких евалуативних судова (заснованих на систему кореспонденције између синтетичког израза, као што је оцена, и постигнутих исхода учења) и аналитичких и детаљних судова, почевши од учинка које сами исходи учења дефинишу. Приликом процене укупних исхода постигнутих предложеним активностима, путевима и програмима, ниво постизања унапред одређених исхода учења од стране већег или мањег броја студената је индекс успеха обуке (према диктату евалуације засноване на циљевима, Скривен, 1991) и може пружити аналитичке информације за евентуалне редизајне и побољшања. У случају ВИРТУЕЛНОГ, дизајнирање за исходе учења нам омогућава, кроз процену студената, да такође проценимо ефикасност виртуелног алата као алтернативе (или подршке) учењу у компанији (и стога као такозвано учење „на радном месту“).

За два сектора угоститељства и кетеринга утврђена су два наставна плана и програма. Ови наставни планови и програми се посебно односе на неке од активности и задатака које обављају следеће стручне личности:

- Собарица/Домаћица, у вези са сектором угоститељства
- Конобари за столом, у вези са сектором угоститељства.

Исходи учења су идентификовани искључиво са освртом на оне активности које су академски подржане, у пилотирању пројекта VIRTu.AL, помоћу виртуелних наставних алата. Стога, наставни планови и програми нису формулисани у вези са укупном улогом две идентификоване личности, укључујући њихове одговарајуће исходе учења, вештине и знања, већ се односе на оне задатке који су предмет пилотирања у виртуелном окружењу.

3 ЦИЉНЕ ГРУПЕ

Наставни планови/програми обуке су намењени вишеструким циљним групама:

- **Ученици у систему стручног образовања и обуке**
- **Радници и предузетници у туристичком и угоститељском сектору, посебно:**
 - Конобари и надзорно особље у ресторанима
 - Домаћице и надзорно особље у угоститељству
 - Менаџери хотела и ресторана
 - Предузетници и власници малих предузећа
- **Туристички едукатори/тренери/наставници**



Co-funded by the
European Union

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

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

4 СТРАТЕГИЈА У ИЗГРАДИ НАСТАВНОГ ПЛАНА

Пројекат VIRTu.AL је, током WP2, спровео различите акције усмерене на разумевање ситуације у вези са дуалним образовањем у циљним земљама Западног Балкана, са посебним освртом на сектор угоститељства и ресторана. Анализе су спроведене наизменично користећи методологије рада са методологијама рада на терену, почевши од поређења са пружаоцима стручног образовања и обуке, а закључно са анализама спроведеним на предузетницима у релевантним секторима. Потоње су, као што је познато, спроведене кроз облике поређења и прикупљања сугестија, како синтетичкије - упитници - тако и детаљније - интервјуи.

Све ово нас је навело да, у овом контексту, формулишемо низ разматрања:

- Не постоји једнообразност у садржају дуалних путева обуке мапираних у 3 земље пројекта VIRTu.AL, ни у погледу структуре ни у погледу садржаја курсева.
- Из поређења са компанијама у два сектора, произилази да се приступ дуалној обуци (од школе до посла) за нове запослене и континуираној обуци за оне који већ раде разликује у три земље партнерства. Док се дуална обука практикује на Косову и у Албанији, у Македонији нема полазника. Добијени показатељи наглашавају чињеницу да у Македонији не постоји интересовање компанија за учешће у овој врсти програма, али се такође наглашава да је то и због чињенице да тренутно не постоји јасна могућност активирања ове врсте путање, чему се додаје и забринутост да ће, након обуке, млади људи напустити компанију да би потражили друге могућности запослења ван Македоније.
- У свим случајевима, критичност се јавља у проналажењу стручњака који „знају како да обављају свој посао, а истовремено обезбеђују стандарде квалитета које тржиште захтева“. Међутим, што се тиче врсте вештина за које се сматра да недостају, оне нису увек директно повезане са недостатком специјализоване обуке. Често су празнине у обуци повезане са потребом за експериментисањем са вештинама у овој области, и стога је на компанији да пренесе неопходно знање да би се то десило. Међутим, компаније нису увек у могућности да обучавају особље јер обука није мисија компаније и зато што су компаније толико мале (у многим случајевима) да немају особље које је заправо специјализовано и довољно вертикализовано у вештинама да би подучавало друге; особље које, у веома малим компанијама, често нема ни времена да се посвети овој активности.

Приступ који је произашао из управо изнетих разматрања је стога развој курикулума који се односе на:

- Основне вештине које би требало да буду присутне у све 3 циљне земље, са циљем постизања оних минималних стандарда квалитета неопходних за пружање задовољавајућих услуга за све захтевнију туристичку потражњу.
- Вештине које се могу боље искористити у виртуелном режиму.
- Вештине које је повољно имплементирати у виртуелном режиму јер смањују ризик од обуке која се може обавити са мање ризика у виртуелном режиму (као што је избегавање физичког напора за одржавање домаћинства и минимизирање грешака у присуству купаца за „mise en place“ и рецепцију ресторана). На пример, постојала је значајна потражња за меким вештинама, али вештине попут веома тражених меких вештина могу се лакше реализовати у контексту као што је метаверзум, али не и са виртуелном реалношћу (VR).
- Наставни планови и програми које наставници могу лакше да управљају, а који ће, заузврат, пре пилотирања морати да прођу обуку од стране стручњака коришћене платформе и који ће морати да обезбеде вежбе и користе све алате како би побољшали ангажовање ученика и омогућили им да обављају активности на платформи. О томе сведоче и велике компаније, попут Хилтон групе, које тренутно спроводе обуку за домаћинство у виртуелном режиму.



5 НАСТАВНИ ПЛАНОВИ И ПРОГРАМИ

5.1 Наставни план и програм за „Постављање, организовање и чишћење соба“ - Домаћица у угоститељству

Опште информације о наставном плану и програму

Назив курса : Постављање, организовање и чишћење просторија

Образовни циљ : До краја курса, полазник ће бити у стању да постави, организује и чисти просторије, обављајући рутинске и ванредне операције одржавања, придржавајући се додељених планова рада и дефинисаних стандарда и процедура чишћења. Полазник ће такође бити у стању да пријави све кварове или аномалије надлежном особљу.

Знање и/или вештине разумевања које пружа курс	Карактеристике и својства хотелског намештаја и опреме Карактеристике и својства ручне или моторизоване опреме: технике употребе и ризици Карактеристике и својства површина и тканина: врсте и технике обраде Радни елементи кућних система Стандарди и критеријуми за хигијенску и здравствену самоконтролу Стандарди квалитета услуга Опрема и технолошка средства за подне услуге Технике одржавања Елементи еколошке и личне хигијене Технике и алати за чишћење и дезинфекцију Технике уређења и сређивања собе Технике преправљања и постављања кревета Карактеристике и својства средстава за чишћење и система за дозирање, врсте и мере предострожности при употреби Прописи и одредбе о личној заштитној опреми Безбедност на раду: правила и методе понашања (општа и посебна) Законодавство и технике за спречавање незгода и безбедност на раду
--	---

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



Co-funded by the
European Union

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

Вештине примене у радним контекстима које пружа курс (<i>Шта полазник може да уради?</i>)	Приступајте просторији у складу са дефинисаним правилима понашања и поштујући све посебне захтеве клијента у вези са приватношћу. Поставите и средите собе и просторе за спавање у складу са добијеним техникама и процедуралним упутствима. Спроводити редовне и ванредне активности чишћења и дезинфекције соба, купатила, фиксног и покретног намештаја, пратећи предвиђену периодичност и учесталост, и придржавајући се техника за спречавање повреда и мера безбедности на раду. Обављајте чишћење ручном или моторизованом опремом, бирајући и примењујући одговарајућа средства за чишћење на основу врсте тканина, подова и површина које треба третирати. Поново наместите кревет провером постељине и заменом по потреби, према наведеној учесталости. Пријавите све аномалије и кварове откривене прослеђивањем захтева за ванредно одржавање координатору спрата или техничком особљу у складу са утврђеним процедурама. Саставите извештај на крају смене како бисте ажурирали списак соба и олакшали свакодневну размену информација између рецепције и службе на спрату. Обезбедите чистоћу и одржавање мини-бара допуњавањем недостајућих производа и ажурирањем картице потрошње купаца. Одржавајте и чистите просторе резервисане за запослене. Означите све боце детерџента у случају фракционисања производа ради лакшег препознавања. Вршити редовне провере опреме, намештаја и инсталација у собама, купатилима и заједничким просторијама, проверавајући њихов рад и откривајући све аномалије, недостатке или оштећења.
Правила понашања везана за активности које се обављају	Одржавајте професионализам и љубазност када комуницирате са колегама и клијентима. Придржавајте се безбедносних протокола и смерница током обављања задатака чишћења и одржавања. Поштујте приватност и личне ствари појединаца приликом уласка у собе ради чишћења или одржавања. Придржавајте се утврђених распореда рада и временских рокова како бисте осигурали благовремено завршетак задатака.

	Користите опрему и средства за чишћење одговорно и у складу са упутствима. Одржавајте радна места уредним и организованим како бисте олакшали ефикасан ток рада. Ефикасно комуницирајте са члановима тима и надређенима у вези са било каквим проблемима или недоумицама. Пратите утврђене процедуре за благовремено пријављивање било каквих инцидената, штета или ванредних ситуација. Поштујте и придржавајте се свих политика и прописа на радном месту. Континуирано тежити побољшању учинка и ефикасности у обављању додељених задатака. Дођите на радно место водећи рачуна о личној нези. Будите опрезни у ношењу накита и одржавању једноставних, прикладних фризура. Уздржите се од седења на намештају у јавним просторима, избегавајте непотребну буку, викање или трчање. Уздржите се од пушења у просторијама и ограничите коришћење мобилних телефона у личне сврхе. Комуницирајте са клијентима и колегама на љубазан, пријатељски и толерантан начин.
Комуникативне вештине	Интеракција са клијентима, како на енглеском тако и на свом језику, поштујући нека „правила“: • Приступите разговору смирено и одлучно. • Користите смирен и помирителски тон гласа. • Прихватите жалбу. • Пратите очекивања купца. • Изражавајте коментаре непристрасно. • Дозволите клијенту да говори без прекидања.
Задаци/активности	• Проветрите собу. • Испразните канте за отпатке у соби и купатилу и вратите кесе. • Уклоните купатилске постељине ако су остављене на поду или у бидеу. Проверите дневни лист за чишћење да ли је дошло до промена постељине. • Донесите чисту постељину и хемикалије у собу. • Попрскајте све површине у купатилу средством за дезинфекцију/санитарно средство. • Поново намести кревет. • Обришите прашину са намештаја у соби влажном плавом крпом.

	• Завршите чишћење купатила. • Преуредите пешкире. • Организујте ред љубазности. • Усисајте подове купатила и собе. • Обришите под. • Проверите стање одржавања собе и купатила и пријавите све аномалије. • Баците последњи поглед на собу како бисте били сигурни да је све у реду. • Затварајте прозоре и завесе само зими, изађите и затворите врата.
--	--

Посматрајући италијански систем ¹, ове активности су повезане са ADA ².23.02.03 (раније ADA .19.18.40) - Брига о смештају, подовима соба и унутрашњим и спољашњим заједничким просторијама, у оквиру СЕКТОРА 23 „Туристичке услуге“, ПРОЦЕСА - „Угоститељске услуге“ и СЕКВЕНЦЕ ПРОЦЕСА - „Пријем, помоћ и брига о захтевима купаца и смештају и заједничким просторијама“. Конкретно, Атлас прави разлику између активности и исхода учења.

Испод је приказ „Активности“ и „Исхода учења“ за одређену област активности коју покрива наставни план и програм.

Активности	Исходи учења
Чишћење и постављање соба и подова Пријављивање кварова и неисправности	Припремите смештај за пријем гостију чишћењем соба и подова и пријавите све кварове, неисправности или аномалије надлежном особљу.
Чишћење и сређивање заједничких просторија у затвореном и отвореном простору. Допуњавање складишта на подовима средствима за чишћење.	Обављање послова чишћења у унутрашњим и спољашњим заједничким просторијама, допуњавање залиха средстава за чишћење у подном складишту и општем складишту, одржавање њихове организације према добијеним упутствима
Превоз терета веша.	Ношење колица за веш у складу са процедурама објекта, обезбеђивање

¹ Атлас рада и квалификација (Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni) је детаљна мапа рада и квалификација. Предложени опис садржаја рада резултат је интензивне сарадње и учешћа различитих институционалних ентитета и доживео је укључивање и учешће представника послодаваца и синдиката, билатералних представника, струковних удружења, секторских стручњака и заинтересованих страна у систему учења кроз рад.
https://атлантелаворо.инапп.орг/деттаглио_ада.пхп?ид_ада=36&ид_секвенза=16&ид_процессо=4

² АДА је италијанска скраћеница од Област активности.

Активности	Исходи учења
	поштовања упутстава и временских рокова за сакупљање прљавог веша са подова и накнадно поновно складиштење чистог веша у складиште на поду.



Co-funded by the
European Union

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

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

Наставни план и програм „Постављање, организовање и чишћење просторија“ је организован у **1 модулу** :

- Модул 1: ПЛАНИРАЊЕ ДНЕВНИХ ПОСЛОВА ДОМАЋИНСТВА

Модул 1 - ПЛАНИРАЊЕ ДНЕВНИХ ПОСЛОВА ДОМАЋИНСТВА

Назив и циљ модула	Јединице учења	Временски оквир модула
Модул 1: Планирање свакодневних операција одржавања чистоће Циљ: развијање вештина, знања и разумевања у вези са поступком управљања кућним пословима	LU1: Класификујте и користите категорије средстава за чишћење и опреме. LU2: Илуструјте врсте чишћења соба за госте. LU3: Примена поступка чишћења и одржавања јавних површина	Укупно: 90 сати - Виртуелно учење: 15 сати - Учионица: 30 сати - Практична обука у компанији: 45 сати



Модул 1 - ПЛАНИРАЊЕ ДНЕВНИХ ПОСЛОВА ДОМАЋИНСТВА (у вези са квалификацијом „ИЗВРШНА ДОМАЋИЦА“)

ЛУ1 - Трајање : 30 сати (10 сати теорије у учионици, 5 сати у виртуелном окружењу, 15 сати праксе у хотелима и сличним објектима)

ЛУ2 - Трајање : 100 сати (20 у учионици, такође са играњем улога, 10 у виртуелном окружењу, 70 обука на радном месту у хотелима и сличним објектима)

ЛУ3: Трајање : 100 сати (20 - теорија и практичне активности - у учионици, 10 у виртуелном окружењу, 30 обука на радном месту у хотелима и сличним објектима)

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
ЛУ1: Класификујте и користите категорије средстава за чишћење и опреме	Приликом навођења критеријума за куповину опреме и средстава за чишћење Идентификујте категорије средстава за чишћење и опреме Разумети како се користи опрема. Наведите употребу средстава за чишћење на различитим	Избор одговарајуће опреме за посао, а она би требало да буде компатибилна са свима како би се посао завршио на време Идентификовање ручне и механичке опреме и осигуравање да се о њој правилно брине Идентификовање процеса чишћења у зависности од врсте, састава, неге и одржавања свих тврдих површина Осигуравање да је опрема за чишћење чиста, сува и у исправном стању након завршетка рада, предузимање одговарајућих мера за решавање проблема са свим предметима који нису	Познавање врста и функција опреме Ергономски принципи осигуравају да је опрема једноставна за коришћење и минимизира напрезање или повреде, погодна за све кориснике. Специфични захтеви различитих задатака чишћења за избор одговарајуће опреме која ефикасно задовољава те потребе Управљање временом у коришћењу опреме Различите врсте ручних (нпр. крпе, метле) и механичке опреме (нпр. усисивачи,	Опрема за ручно чишћење као што су абразиви, четке, колица за собарице/колица за одржавање домаћинства, канте за смеће, крпе за прашину, лопатице за смеће, колица за домаре, мопови, колица за цеђење мопа, машина за скарификацију, боце са распршивачем Електрична опрема за чишћење као што су чистач кутија,

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
	врстама површина. Разговарајте о методама чишћења и одржавања различитих површина		машине за рибање подова) које се користе у чишћењу. Протоколи одржавања за ручну и механичку опрему, укључујући редовне провере, чишћење и поправке. Безбедносни стандарди за рад и одржавање опреме за чишћење како би се спречиле незгоде и продужио век трајања опреме. Правилне методе складиштења како би се спречило оштећење опреме и осигурао њен дуготрајни век трајања. Различите врсте тврдих површина (нпр. мермер, дрво, плочице) и њихова јединствена својства. Хемикалије и методе чишћења за сваку врсту површине како би се избегла оштећења и одржала естетика. Технике одржавања површина за различите површине како би се сачувао њихов квалитет и изглед током времена.	усисивач, машина за полирање, рибање, машина за чишћење паром Средства за чишћење или хемикалије као што су вода, сирће, средства за чишћење купатила, спрејеви за чист ваздух, одмашћивачи, средства за чишћење и заптивање подова, средства за дезинфекцију површина, блокови за тоалете, средства за чишћење тоалета, средства за чишћење тепиха, средства за чишћење базена Материјали за купатило за госте као што су додаци за купатило, пешкири, канта за смеће, неклизајућа простирка

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
			Поступци за чишћење и сушење опреме након употребе како би се спречила контаминација и осигурала спремност за следећу употребу. Одговарајуће мере које треба предузети када је опрема неисправна, укључујући поступке поправке или пријављивање надлежном особљу. Хигијенски стандарди за одржавање опреме како би се осигурало чисто и безбедно окружење за кориснике и госте.	за ноге, папуче, огледало, фен за косу, тоалетни сточић Униформа домаћице према захтевима посла
LU2: Идентификујте врсте чишћења соба за госте	Идентификујте процедуре које прате радници у соби када се јављају на посао. Опишите поступак који следи службеник собе приликом чишћења соба.	Постављање средстава за чишћење, опреме, постељине и садржаја потребних за чишћење и уређење соба за госте Приоритизација рада према статусу собе, што свакодневно пружа информације о попуњености или стању собе у објекту Приближавање гостинској соби према извештају о статусу Примена процедура чишћења собе, повлачење завеса и провера каблова и кукица на било каква оштећења,	Врсте и намена различитих средстава и алата за чишћење. Правилна употреба и безбедносне смернице за свако средство за чишћење. Поступци за руковање и складиштење средстава и опреме за чишћење. Врсте постељине и њихова одговарајућа употреба (нпр. чаршави, јастучнице, пешкири). Методе за праћење и допуњавање залиха.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
	Разликујте врсте чишћења соба за госте.	отварање прозора и проветравање собе док чистите, провера клима уређаја/грејача и његово подешавање у складу са стандардом, добар преглед стања собе, евидентирање било каквих оштећења или недостајућих предмета, проверавање било каквог одржавања, уклањање или замена прљавих пепелјара и чаша, уклањање свих послужавника из собе, пражњење канте за смеће и кесе за канту за прашину, уклањање прљавог постељиног рубља са кревета, намештање кревета према стандардној оперативној процедури. Пратећи систематску методу чишћења, било у смеру казальке на сату или супротно од казальке на сату. Допуњавање свих залиха у спаваћој соби. Бацајући последњи поглед около како не би ништа пропустио. Примена процедура чишћења купатила Коришћење универзалног средства за чишћење и четкице за рибање за	Поступци за наручивање и складиштење залиха како би се осигурала доступност. Организациони стандарди за постављање соба за госте, укључујући распоред и постављање садржаја. Технике за одређивање приоритета задатака на основу статуса собе и потреба гостију. Стратегије управљања временом како би се осигурало благовремено и ефикасно завршење задатака. Ефикасна комуникација са рецепцијом и особљем за одржавање у вези са статусом соба и приоритетима чишћења. Методе за пријављивање стања и проблема у просторијама надлежним одељењима. Поступци за улазак у заузете и празне просторије. Смернице за приватност и безбедност ради поштовања простора за госте.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
		чишћење каде, околних плочица, туш кабине, пулта за тоалетни сто и судопера. Замена коришћених пешкира новим и постављање тоалетних потрепштина. Спровођење темељног прегледа како би се осигурало да ништа није превиђено.	Методе за спровођење почетних инспекција соба ради процене потреба за чишћењем и одржавањем и за идентификацију и документовање оштећења соба, проблема са одржавањем и недостајућих предмета. Стандардне оперативне процедуре (СОП) за прилазак и чишћење соба за госте. Стандардне процедуре за чишћење различитих делова собе (нпр. намештаја, прозора, површина). Поступци за проверу елемената собе (нпр. клима уређај, завесе) и идентификовање потреба за одржавањем. Стандардне процедуре за намештање кревета. Технике за руковање запрљаним постељином и замену новим. Поступци за обнављање залиха и организовање залиха.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
			Поступци чишћења купатилских елемената (нпр. каде, судопере, тушеви). Одговарајућа средства за чишћење за различите површине у купатилу. Технике за чишћење и одржавање купатилског намештаја и опреме. Методе за уклањање прљавштине, сапунских остатака и нечистоћа са површина у купатилу. Поступци за дезинфекцију и обезбеђивање хигијене у купатилима. Поступци за руковање коришћеним пешкирима и замену чистим. Поступци за осигуравање да су сви садржаји доступни и у добром стању. Поступци за спровођење детаљних инспекција очишћених подручја. Технике за идентификовање пропуштених задатака или проблема које треба решити.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
LU3: Примена поступка чишћења и одржавања јавних површина	Разумети значење појма јавне површине и навести их Опишите поступак чишћења и одржавања јавних површина Разликујте врсте јавних површина	Идентификовање свих врста области и разумевање које су кључне за задовољство гостију, јер оне формирају први утисак и доприносе целокупном искуству госта. Развијање распореда чишћења који дефинише учесталост, време и одговорности. Размотрите подручја са великим прометом за чешће чишћење. Обезбедити доступност неопходне опреме за чишћење као што су усисивачи, крпе за прашину, крпе и средства за дезинфекцију. Набављање одговарајућих средстава за чишћење, укључујући средства за чишћење површина, средства за чишћење подова, средства за дезинфекцију и крпе. Брисање прашине и чишћење свих површина, укључујући столове, радне плоче и украсне предмете. Коришћење одговарајућих средстава за чишћење за различите материјале попут дрвета, стакла и метала.	Стратегије за ефикасно и ефективно чишћење у просторијама са интензивном употребом. Врсте опреме за чишћење потребне за различите задатке (нпр. усисивачи, крпе за прашину). Технике за управљање залихама опреме за чишћење како би се осигурала доступност. Поступци за редовну проверу и допуњавање залиха опреме. Различите врсте средстава за чишћење и њихова одговарајућа употреба (нпр. средства за чишћење површина, средства за дезинфекцију). Безбедносне смернице и правилно руковање хемикалијама за чишћење. Технике за праћење и допуњавање средстава за чишћење.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
		Чишћење, усисавање или брисање подова у зависности од врсте површине (тепих, плочице, дрво). Одмах се бавите мрљама и просипањем како бисте одржали чистоћу и спречили оштећења. Чишћење прозора, огледала и стаклених врата ради уклањања мрља и отисака прстију. Коришћење средстава за чишћење стакла и осигуравање завршне обраде без трагова. Чишћење и дезинфекција тоалета, судопере, огледала и радних плоча. Допуњавање залиха као што су сапун, папирни убруси и тоалет папир. Провера и решавање свих проблема или кварова на водоводним инсталацијама. Чишћење и дезинфекција дугмади, рукохвата и унутрашњости лифтова и покретних степеница. Обезбеђивање правилног функционисања и решавање свих механичких проблема.	Методе за обезбеђивање константног снабдевања потребним средствима за чишћење. Ефикасне методе брисања прашине и брисања за различите површине. Одговарајућа средства за чишћење и алати за различите врсте површина (нпр. дрво, стакло). Технике за спречавање оштећења приликом чишћења осетљивих површина. Учесталост и методе потребне за различите материјале за подове (нпр. тепих, плочице). Поступци за брзо решавање мрља и просипања како би се спречила оштећења и одржао изглед. Технике за постизање завршне обраде без пруга на прозорима и стакленим површинама. Поступци за редовну инспекцију стаклених површина ради идентификације и решавања	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
		Редовна дезинфекција шалтера, телефона и столица на рецепцијама и у чекаоницама Брисање столова и столица након сваке употребе у трпезаријама. Спровођење рутинских инспекција како би се осигурало да се испуњавају стандарди чистоће. Идентификовање подручја којима је потребна додатна пажња или одржавање. Вежбање хигијене руку пре и после чишћења. Правилно одлагање отпада и избегавање унакрсне контаминације.	мрља, отисака прстију и других проблема. Ефикасне методе за чишћење и дезинфекцију купатилских елемената. Технике за обезбеђивање темељне дезинфекције и чистоће. Поступци за проверу и допуњавање купатилског прибора. Технике за рано откривање потенцијалних проблема са водоводом како би се спречили прекиди. Поступци за редовне провере и одржавање купатилских уређаја. Ефикасне методе за чишћење и дезинфекцију подручја која се често додирују. Технике за осигуравање да се чишћење врши без ометања функционалности. Технике за стварање пријатног и хигијенског окружења.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знање	Потребни материјали
			Поступци за чишћење и дезинфекцију столова и столица након употребе. Технике за спречавање унакрсне контаминације између гостију у трпезаријама. Поступци за коришћење безбедних и ефикасних средстава за чишћење на површинама за трпезарију. Поступци за идентификацију подручја којима је потребно додатно чишћење или одржавање	

Примери практичних активности:

- Примените одговарајуће праксе за тумачење распореда одељења за одржавање домаћинства
- Примените одговарајуће праксе да бисте идентификовали одговарајуће средство за чишћење и опрему за површину која се чисти
- Демонстрирајте поступке рада различите опреме за чишћење
- Играње улога о томе како пратити стандардне оперативне процедуре за проверу додељеног простора за одржавање чистоће пре чишћења
- Демонстрирајте поступке за чишћење различитих подручја/површина
- Демонстрирајте поступак чишћења собе у исправном редоследу
- Користите одговарајуће технике за чишћење просутог материјала у складу са врстом пода, величином и врстом просутог материјала.

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



Co-funded by the
European Union

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

- Припремите извештај којим ћете обавестити супервизора о статусу чишћења и оштећеним предметима у додељеном подручју
- Примените одговарајуће праксе за проверу оперативне спремности опреме и уређаја у соби за госте
- Примените одговарајуће праксе да бисте користили контролну листу за проверу функционисања уређаја и опреме у свим собама
- Драматизујте како се аранжирају разни предмети, као што су цвеће, слике итд.
- Покажите начине сакупљања запрљане постељине и других предмета (купатила, пешкира итд.) у торбу на колицима према спецификацији.
- Демонстрирајте поступак намештања кревета
- Припремите пробну контролну листу како бисте осигурали правилно чишћење собе
- Припремите извештаје за евидентирање послова одржавања домаћинства
- Демонстрирајте поступак рутинског чишћења и дезинфекције алата, опреме и других предмета
- Користите различите начине да бисте одржали радно место чистим, хигијенским и безбедним
- Покажите како се користи и одлаже одговарајућа заштитна опрема у складу са задацима и условима рада

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



Co-funded by the
European Union

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

5.2 Наставни план и програм за „ Припрему простора и окружења за угоститељство и постављање услуге за столом“ - Конобар у ресторану

Опште информације о наставном плану и програму

Наслов : Припрема простора и окружења за угоститељство и постављање услуга за столовима.

Образовни циљ : До краја наставног плана и програма, полазник ће бити у стању да организује простор за ручавање и распоред, постављајући намештај и декорације, узимајући у обзир захтеве за имиџ и реализацију различитих врста услуга/догађаја које треба пружити, естетско-функционалних потреба услуге која треба пружити, и у складу са хигијенским и здравственим стандардима. Полазник ће такође бити у стању да

Знање и/или вештине разумевања које пружа курс	Технике за распоред простора на основу врсте услуге или догађаја Технике и поступци за чишћење и дезинфекцију просторија и опреме Врсте банкет услуга: баштенска забава, пауза за кафу, шведски сто, бранч итд. Технике за постављање трпезарије и аранжмана стола према врсти услуге или догађаја Технике и материјали за намештај Системи за праћење и процедуре извештавања за праћење потрошње/нивоа хабања коришћених материјала/производа Регионални, национални и ЕУ прописи у вези са HACCP системом Компоненте услуге у трпезарији и бару ресторана Технике за припрему јела за столом (тартар, фламбе, итд.) Технике сервирања за сложене меније: геридон сервирање, италијански стил, француски стил и енглески стил Технике и алати за филетирање рибе Технике и алати за порционисање за столом
Вештине примене у радним контекстима које пружа курс <i>(Шта полазник може да уради?)</i>	Усвајање стилова, техника и материјала за постављање и декорисање изабраних простора у складу са врстом догађаја и дефинисаним стандардима услуге. Провера доступности намештаја и опреме за опремање и постављање простора. Планирање коришћења и организације простора у складу са врстом услуге и догађаја и захтевима клијента. Избор намештаја и додатне опреме на основу различитих потреба за сликом и амбијентом простора. Избор подешавања стола и банкета према врсти услуге и догађаја и захтевима клијента.

	Праћење и извештавање о нивоима потрошње материјала/производа и хабању сервисних компоненти, њихово допуњавање ако је потребно. Обезбеђивање визуелног квалитета сервираног производа, слике и функционалности трпезаријског простора. Примена хигијенских и санитарних процедура за сређивање и чишћење простора за ручавање и дистрибуцију хране и радног алата. Презентација менија са детаљним описима, предлозима за прилагођавање и одговорима на питања. Примање поруџбина, интеракција са гостима, обезбеђивање тачности, управљање вишеструким поруџбинама и ефикасно коришћење технологије Примена процедура услуживања, поштовање стандарда услуге, извршавање сложених стилова услуге и руковање посебним захтевима Одржавање чистоће стола, поштовање темпа гостију, припрема за следећу услугу и управљање отпадом и материјалима за рециклажу
Правила понашања везана за активности које се обављају	Професионализам: Одржавајте професионално понашање у сваком тренутку када комуницирате са гостима и колегама. Љубазност: Понашајте се према свим гостима са љубазношћу, поштовањем и пажњом, без обзира на њихово порекло или понашање. Изглед: Представите се уредно и дотерано, поштујући правила облачења и стандарде дотераности ресторана. Тачност: Долазити на време на смене и осигурати брзо распоређивање места и услугу за госте. Комуникација: Јасно и ефикасно комуницирајте са гостима и колегама, осигуравајући тачно преношење поруџбина и захтева. Ефикасност: Ефикасно управљајте прометом столова уз одржавање квалитетне услуге, осигуравајући благовремено распоређивање места и чишћење столова. Прилагодљивост: Будите флексибилни и прилагодљиви променљивим околностима, као што је удовољавање посебним захтевима или решавање недоумица гостију. Решавање сукоба: Све жалбе или сукобе гостију решавајте мирно и професионално, тражећи решења како би се осигурало задовољство гостију. Тимски рад: Сарађујте са осталим члановима особља како бисте осигурали несметан рад и пружили беспрекорну услугу гостима.

	Пажња посвећена детаљима: Обратите пажњу на детаље постављања стола, чистоћу и атмосферу како бисте створили пријатно искуство ручкања за госте. Безбедност: Придржавајте се безбедносних протокола и смерница како бисте осигурали добробит гостију и особља, посебно током ванредних ситуација или неуобичајених ситуација.
Комуникативне вештине	Неке кључне комуникацијске вештине у овом контексту укључују: • Јасно артикулисање упутстава и смерница осталим члановима особља који учествују у постављању простора за догађај, осигуравајући да сви разумеју своје улоге и одговорности. • Пажљиво слушање упутстава координатора догађаја, менаџера или клијената у вези са жељеним распоредом и аранжманима, и постављање разјашњења када је то потребно. • Ефикасна сарадња са другим члановима особља, као што су кухињско особље, бармени и организатори догађаја, како би се осигурала беспрекорна координација и извршење задатака подешавања. • Коришћење невербалних знакова, као што су гестови и изрази лица, за преношење професионализма, љубазности и пажње приликом интеракције са клијентима, гостима и колегама.
Задаци/активности	• Постављање столова: Распоређивање столова и столица према распореду седења који је обезбедио координатор догађаја или управа ресторана. • Постављање постељине и посуђа: Постављање столњака, салвета и посуђа (тањира, чаша, прибора за јело) на сваки сто према жељеном распореду или теми. • Централни украси и декорације: Постављање централних украса, цветних аранжмана, свећа или других декоративних елемената како би се побољшала атмосфера трпезарије. • Постављање шведског стола: Ако је потребно, организовање шведских места са посуђем за грицкање, прибором за сервирање и украсним украсима за самопослуживање. • Пунктови за пиће: Организовање пунктова за пиће са кафом, чајем, водом и другим освежавајућим пићима, осигуравајући да су добро снабдевени и визуелно привлачни. • Посебни аранжмани: Спровођење било каквих посебних аранжмана или захтева клијената, као што су постављање бине за говоре, организовање

	седења за ВИП госте или прилагођавање преференцијама у исхрани. • Осветљење и атмосфера: Подешавање нивоа осветљења и звучних система како би се створила жељена атмосфера за догађај, било да је у питању формална вечера, коктел пријем или неформално окупљање. • Сигнализација и обележавање: Постављање сигнализације или индикатора правца који воде госте до различитих делова објекта, као што су тоалети, простор за одлагање капута или одређена места за пушење. • Чистоћа и организација: Осигуравање да је простор за догађај чист, организован и без нереда пре доласка гостију, укључујући уклањање свих препрека или опасности са пролаза. • Завршне провере: Спровођење завршних провера свих столова и подешавања како би се осигурало да је све на свом месту, правилно постављено и спремно за услугу пре доласка гостију. • Координација са особљем: Сарадња са кухињским особљем, барменима и осталим услужним особљем ради координације времена и логистике за услугу хране и пића. • Помоћ гостима: Помагање гостима око распореда седења, одговарање на питања о опцијама менија и пружање било какве додатне подршке или помоћи потребне током целог догађаја.
--	--

Посматрајући италијански систем ³, ове активности су повезане са ADA ⁴.23.01.08 (раније ADA.19.16.36) „Постављање собе и услуживање столова“, у оквиру СЕКТОРА 23 „Туристичке услуге“, ПРОЦЕСА - „Услуге ресторана“ и СЕКВЕНЦЕ ПРОЦЕСА – „Постављање собе и распоређивање јела и пића“. Конкретно, Атлас прави разлику између активности и исхода учења.

Испод је приказ „Активности“ и „Исхода учења“ за одређену област активности коју покрива наставни план и програм.

³ Атлас рада и квалификација (Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni) је детаљна мапа рада и квалификација. Предложени опис садржаја рада резултат је интензивне сарадње и учешћа различитих институционалних ентитета и доживео је укључивање и учешће представника послодаваца и синдиката, билатералних представника, струковних удружења, секторских стручњака и заинтересованих страна у систему учења кроз рад.

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.pxp?id_ada=36&id_секвенза=16&id_процессо=4

⁴ АДА је италијанска скраћеница од Област активности.

Активности	Исходи учења
Снимање захтева у угоститељству	Извршите поруџбину на основу унапред дефинисаних критеријума, организујући поруџбине и према захтевима купаца
Припрема поруџбина	
Послуживање хране и пића за столом	Послужите за столом, поштујући добијена упутства, оптимизујући време и помажући муштеријама
Распоред соба и изложби	Организујте собу према добијеним упутствима, спровodeћи активности ресетовања, чишћења и подешавања
Чишћење и сређивање собе	

Наставни план и програм „Припрема простора и окружења за угоститељство и постављање услуга за столовима“ је организован у **2 модула** :

- Модул 1: Припрема и чишћење простора за услуживање и госте за послуживање хране и пића
- Модул 2: Служење хране и пића

Модул 1 - Припрема и чишћење простора за услуживање и госте за послуживање хране и пића

Назив и циљ модула	Јединице учења	Временски оквир модула
Модул 1: Припрема и чишћење простора за услуживање и госте за послуживање хране и пића Циљ: развијање вештина, знања и разумевања у вези са услугама хране и пића	LU1: Припремити и очистити опрему, материјале и простор за служење хране и пића LU2: Припрема и чишћење простора за госте за храну, пиће и услуге хране за понети	Укупно: 90 сати ▪ Виртуелно учење: 15 сати ▪ Учионица: 30 сати ▪ Обука на радном месту: 45 сати

Модул 2 - Служење хране и пића

Назив и циљ модула	Јединице учења	Временски оквир модула
Модул 2: Служење хране и пића Циљ: Развијање вештина, знања и разумевања у вези са сервирањем хране и пића	ЛУ1: Поздрављање гостију и примање поруџбина ЛУ2: Користити одговарајуће методе и опрему за сервирање хране, прилога, топлих и хладних напитака гостима	Укупно: 90 сати ▪ Виртуелно учење: 15 сати ▪ Учионица: 30 сати ▪ Обука на радном месту: 45 сати

Модул 1 - ПРИПРЕМА И ЧИШЋЕЊЕ ПРОСТОРА ЗА УСЛУЖИВАЊЕ И ГОСТЕ ЗА ПОСЛУЖИВАЊЕ ХРАНЕ И ПИЋА (ПОВЕЗАНО СА КВАЛИФИКАЦИЈОМ „КОНОБАР У РЕСТОРАНУ“)

ЛУ1 - Трајање : 30 сати (10 - теорија и практичне активности - у учионици, 5 у виртуелном окружењу, 15 сати праксе у хотелима , ресторанима, кафићима, клубовима, индустријским мензама, сличним објектима)

ЛУ2 - Трајање : 60 сати (20 - теорија и практичне активности - у учионици, 10 у виртуелном окружењу, 30 часова праксе у хотелима , ресторанима, кафићима, клубовима, индустријским мензама, сличним објектима)

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
ЛУ1: Припремити и очистити опрему, материјале и простор за служење хране и пића	Покажите разумевање различитих окружења за храну и пиће и постављање стола Припрема и чишћење опреме и материјала за услуживање хране и пића у различитим окружењима Организујте и чистите просторе за услуживање хране и пића у различитим условима	Препознавање различитих окружења за храну и пиће Разликовање распореда просторија за различита окружења, укључујући формалне, неформалне и аранжмане са шведским столом. Постављање столова за различите амбијенте и стилове, обухватајући table d'hôte, à la carte, прославе, шанк и услугу за понети. Управљање опремом и материјалима потребним за подручје услуге. Припрема простора за услуживање, као што су остава за конобаре, комоде/бочни столови и сервисне станице, обезбеђивање адекватног простора за радне активности, избегавање пренатрпаности складишног	Различита окружења за храну и пиће, као што су формална, неформална, шведски сто и специјализована услужна окружења попут банкета и прослава. Протоколи и очекивања повезана са сваким окружењем, укључујући редослед услуге, норме интеракције са гостима и специфичне етикете услуге. Принципи дизајна који разликују формалне, неформалне и аранжмане за шведски сто, обезбеђујући функционалне и естетски пријатне услове. Ергономија и значај стварања удобног окружења за госте.	Менији и листе пића Опрема и прибор за јело и пиће, укључујући и неопходан прибор за јело Опрема за припрему топлих напитака Комоде, бочни столови и сервисне станице Зачини и прилози: Суви зачини, ароме; сенфови, сосови и преливи за салату; готови хлеб, путер Посуђе: Прекривачи за сто, сетови боца за воду, декорације за сто, држачи за меније, пепељаре Дневник продавнице хране за документовање жалби, похвала и других проблема Униформа конобара према захтевима посла

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	Примењивати безбедне и хигијенске праксе приликом припреме и сређивања простора за ручавање и услуживање и опреме за послуживање хране и пића.	простора и минимизирање ризика од контаминације хране. Придржавање безбедних и хигијенских радних пракси приликом припреме и чишћења простора за ручавање и услуживање и опреме за услуживање хране и пића, укључујући ношење униформе конобара Коришћење одговарајуће опреме и праћење исправних процедура како би се осигурала безбедност хране и гостију. Препознавање важности провере грејања/климатизације/вентилације и осветљења пре употребе приликом припреме простора за ручавање гостију за послуживање столова, стварање пријатне атмосфере, обезбеђивање удобног окружења за госте и благовремено пријављивање свих кварова Одржавање чистоће у сервисном простору након услуге како би се одржали професионални стандарди и подржала следећа смена.	Различита подешавања стола за хотел, à la carte, функције, шанк и услуге за понети, укључујући постављање прибора за јело, чаша и посуђа за сто. Врста услуге повезана са различитим стилима менија и одговарајуће подешавање потребно за сваки од њих. Посебни захтеви за догађаје попут банкета, пријема и тематских вечера. Инвентар за подручја услуге, укључујући праћење залиха и обезбеђивање доступности потребне опреме. Захтеви за одржавање и рад сервисне опреме (нпр. апарати за кафу, рингле). Стандарди безбедности и хигијене, укључујући правилно складиштење и праксе чистоће. Технике за организовање сервисних подручја како би се минимизирао неред и обезбедио ефикасан ток рада.	Опрема за чишћење, укључујући ситне предмете као што су крпе, крпе за прашину, мопови, четке, канте, ручни спреј за чишћење, као и велику опрему као што су машине за прање судова, млазнице за прање, усисивачи за мокро и суво чишћење Средства за чишћење, укључујући средства за дезинфекцију, детерџенте, дезинфекциона средства, сирће, лимун и средства за одмашћивање

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		Обезбеђивање да се прехранбени производи и опрема врате и/или складиште на одговарајући начин након услуге, укључујући проверу и паковање/покривање свих враћених прехранбених производа за поновну употребу, складиштење прехранбених производа на исправним температурама и правилно одлагање било које небезбедне хране. Безбедно одлагање разбијеног стакла и посуђа умотавањем у старе новине и причвршћивањем траком или канапом. Провера чистоће стола и осталог постелјиног рубља након периода услуге и враћање коришћеног постелјиног рубља у службу одржавања домаћинства у складу са организационим захтевима. Реаговање на различите врсте неочекиваних ситуација које се могу појавити приликом припреме и чишћења простора за ручавање и услуживање и опреме, укључујући недостатак опреме, недостатак особља, ломове и	Прописи о здрављу и безбедности, свеобухватно познавање прописа о безбедности хране, укључујући HACCP (Анализа опасности и критичне контролне тачке) и локалне здравствене прописе. Праксе личне хигијене, укључујући ношење одговарајућих униформи и одржавање стандарда чистоће. Функције и правилна употреба разне сервисне опреме (нпр. машине за прање судова, машине за полирање стакла). Стандардне процедуре за услугу хране и пића како би се осигурала доследност и безбедност. Поступци за обезбеђивање безбедности гостију, укључујући поступање са алергенима и нетолеранцијама на храну. Стандарди и праксе за чишћење простора за услуге,	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		оштећења, и координација са менаџером хране и пића ради тражења помоћи од других сарадника и евидентирања детаља у дневнику ресторана. Поштовање релевантних прописа и стандарда.	укључујући површине, опрему и прибор. Поступци одлагања отпада ради одржавања чистоће у наредним сменама. Хигијенске праксе за спречавање контаминације и одржавање професионалног окружења. Поступци складиштења прехранбених производа и опреме како би се осигурала безбедност и квалитет. Технике за увијање и осигуравање поломљених предмета како би се спречиле повреде. Организационе политике за управљање отпадом и његово одлагање. Стандарди чистоће за стоно рубље и поступци за проверу и одржавање ових стандарда. Технике за уклањање мрља и одржавање изгледа лана. Технике решавања проблема за решавање неочекиваних ситуација попут недостатка	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
			опреме или проблема са особљем. Процедуре за управљање кризама како би се минимизирали поремећаји и одржао квалитет услуге. Познавање прописа о безбедности и хигијени хране, укључујући локалне, националне и међународне стандарде. Поступци и праксе потребни за обезбеђивање усклађености са овим прописима.	
ЛУ2: Припремите се и ослобођен простор за госте за услуге хране и пића	Осигурајте да су радни простор и сервисна опрема хигијенски чисти, неоштећени и спремни за непосредну употребу, на почетку смене Проверите доступност довољних залиха сервисних	Провера и чишћење намештаја, као што су столице и столови, ради одржавања хигијенских стандарда и представљања позитивне слике организације гостима. Придржавање безбедносних и хигијенских пракси приликом припреме и чишћења простора за храну за понети за шалтер/услугу хране за понети, укључујући ношење одговарајуће униформе, коришћење исправне опреме и	Познавање хигијенских стандарда и општих смерница јавног здравља. Технике чишћења различитих материјала (нпр. дрво, метал, тапацирани намештај). Технике правилне употребе и одржавања опреме како би се спречила контаминација и осигурала безбедност хране. Поступци за обезбеђивање безбедног руковања храном и	Менији и листе пића Опрема и прибор за јело и пиће, Опрема за прављење топлих напитака Комоде, бочни столови и сервисне станице Зачини и прилози: Суви зачини/ароме; сенфови, сосови и преливи за салату; готови хлеб и путер Посуђе за сто, укључујући прекриваче за сто, сетове

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	артикала за ефикасно сервисирање Активирајте одговарајућу сервисну опрему како бисте благовремено достигли препоручену радну температуру Поставите промотивне материјале за госте на видљива места Уверите се да су контејнери за смеће и отпад од хране чисти и доступни за употребу Послужите храну у складу са	праћење процедура за обезбеђивање здравља хране и гостију. Редовно проверавати радна места и сервисну опрему на оштећења. Провера залиха предмета за сервирање пре сервирања, осигуравање да су чисти, неоштећени и правилно распоређени, и приказивање зачина и прилога где је то потребно. Одржавање високих стандарда презентације приликом излагања хране како би се осигурала њена привлачност за госте и подстакла продаја. Обезбеђивање безбедног излагања топле и хладне хране како би се спречило просипање, одржала атрактивност и осигурала безбедност хране. Прегледање свих промотивних материјала пре употребе како би се осигурало да су информативни и да одржавају имиџ организације. Примена одговарајућих техника чишћења опреме, укључујући	опремом и усклађеношћу са здравственим прописима. Безбедносни стандарди за спречавање опасности. Поступци инвентарисања и контрола залиха. Критеријуми за процену чистоће и употребљивости предмета за сервирање. Стандарди презентације за правилно распоређивање и излагање предмета како би се повећала њихова привлачност. Технике за визуелно привлачнији изглед хране. Методе за побољшање излагања хране ради подстицања продаје. Безбедни температурни распони за топлу и хладну храну како би се спречило квариње и контаминација. Прикажите безбедност како бисте спречили просипање и одржали атрактивност. Прописи о безбедности хране.	боца за чаше, декорације за сто, држаче за меније и пепељаре. Пратећи материјали по потреби, укључујући рецепте, промотивне материјале Опрема за чишћење, укључујући ситне предмете као што су крпе, крпе за прашину, мопови, четке, канте, ручни спреј за чишћење, као и велику опрему као што су машине за прање судова, млазнице за прање и усисивачи за мокро и суво чишћење. Материјали за чишћење, укључујући средства за дезинфекцију, детерџенте, дезинфекциона средства, сирће, лимун и средство за одмашћивање. Дневник продавнице хране за бележење неочекиваних ситуација. Оловка. Униформа конобара према захтевима посла.

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	оперативним процедурама непосредно пре сервирања. Очистите или складиштите предмете и опрему за виšekратну употребу након сервирања хране Када је потребно, чувајте зачине и прилоге за будућу употребу у складу са прописима о хигијени хране Одложите смеће, коришћене материјале за једнократну употребу и отпад од хране користећи	колица, послужавнике, стаклено посуђе и постелјину, и враћање запрљаних предмета у службу за прање веша. Укључивање и искључивање електричне и гасне опреме пре и после сервисирања како би се осигурала спремност и смањили трошкови енергије. Правилно руковање и одлагање отпада, укључујући правилно коришћење канти за отпад, спречавање нагомилавања отпада и рециклажу када је то могуће. Брзо враћање кварљиве хране и пића у кухињу и складиште након услуге ради поновне употребе или одлагања. Темељно чишћење све опреме и простора за сервисирање након сервисирања, укључујући радне површине, столове, столице, подове, машине за прање судова, судопере и просторе за одлагање отпада. Бити спреман за неочекиване ситуације током припреме и	Смернице за бренд организације како би се осигурала доследна комуникација. Елементи комуникације са гостима Стандардне процедуре чишћења за различите врсте сервисне опреме. Стандарди санитације ради спречавања унакрсне контаминације. Оперативне процедуре за правилан рад и одржавање електричне и гасне опреме. Методe за смањење трошкова енергије уз осигуравање да је опрема спремна за употребу. Безбедносни протоколи за руковање електричним и гасним уређајима. Протоколи за управљање отпадом, укључујући рециклажу и компостирање. Правилне технике складиштења кварљивих производа како би се	

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	препоручене процедуре На крају смене прегледајте радни простор и сервисну опрему како бисте се уверили да су чистоћа, да нема оштећења и да су спремни за будућу употребу.	чишћења, као што су недостатак опреме или нетачне расподеле. Усклађеност са релевантним прописима и стандардима ради обезбеђивања безбедне и ефикасне услуге.	осигурала безбедност и квалитет хране. Протоколи чишћења за различите врсте опреме и сервисних простора. Решавање проблема за брзо решавање неочекиваних проблема, као што су недостатак опреме или одсуство особља. Управљање кризама како би се минимизирали прекиди у пружању услуга.	

Модул 2 – СЛУЖЕЊЕ ХРАНЕ И ПИЋА (У ВЕЗИ СА КВАЛИФИКАЦИЈОМ „КОНОБАР У РЕСТОРАНУ“)

LU1 - Трајање: 30 сати (10 - теорија и практичне активности - у учионици, 5 у виртуелном окружењу, 15 Обука на радном месту у хотелима, ресторанима, кафићима, клубовима, индустријским мензама, сличним објектима)

LU2 - Трајање: 60 сати (20 - теорија и практичне активности - у учионици, 10 у виртуелном окружењу, 30 обука на радном месту у хотелима, ресторанима, кафићима, клубовима, индустријским мензама, сличним објектима)

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
ЛУ1: Поздрављање гостију и примање поруџбина	Поздравите госте и утврдите њихове потребе, проверавајући евиденцију резервација када је потребно, у складу са захтевима услуге. Помоћи гостима по доласку, осигуравајући да добију потребна упутства. Осигурајте да гости добију одговарајући мени за услугу. Наведите тачне детаље о појединачним јелима, прилагођене жељама гостију. Користите ефикасне технике продаје како бисте повећали вредност поруџбине. Брзо евидентирајте, обрадите и ефикасно рукујте	Разумети типове гостију, укључујући појединце, пословне стручњаке, породице, старије особе, особе са инвалидитетом (као што су корисници инвалидских колица, особе са оштећеним видом или слухом и други са физичким инвалидитетом), децу, младе и међународне посетиоце. Идентификујте госте са или без резервација и пратите одговарајуће процедуре, као што је провера детаља резервације, потврђивање броја гостију и времена резервације, као и утврђивање да ли се могу сместити гости који долазе без заказивања или ће бити времена чекања на услугу. Поздравите госте користећи стандардни поздрав организације, идентификујући домаћина, нудећи топао и пажљив пријем, пружајући помоћ, испраћајући их до њиховог стола и помажући им да се седну. Проверите меније пре употребе како бисте били сигурни да је дат исправан мени, оставите позитиван утисак, проверите доступност јела и будите свесни свих посебних понуда.	Различите категорије гостију, укључујући појединце, пословне стручњаке, породице, старије особе, особе са инвалидитетом, децу, младе и међународне посетиоце. Системи за резервације, и ручни и електронски, и процедуре за проверу детаља резервације. Стандардне процедуре за идентификацију гостију, потврђивање броја гостију и времена резервације и управљање гостима који долазе без заказивања. Стандардни протоколи поздрављања, укључујући говор тела, фразе добродошлице и идентификацију домаћина. Поступци верификације менија, укључујући потврду доступности јела и упознатости са посебним понудама. различита јела, укључујући састојке, начине припреме, укусе, биље и зачине.	Менији и листе пића Потребни материјали као што су рецепти и промотивни артикли, укључујући постере, табле/беле табле, илустроване меније, ваучере, картице лојалности и друге промотивне информације Конкретни детаљи о састојцима који се користе у свакој храни и пићу наведеном на менију. Дневник за бележење неочекиваних ситуација и инцидената. Блокови за поруџбине и бележнице за примање поруџбина и вођење белешки Оловка.

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	њиховом поруџбином.	Имајте темељно разумевање различитих јела, укључујући њихове састојке, начине припреме, укусе, употребу биља и зачина и цене. Препознати важност детаљног знања и пружања тачних информација о менију и разним јелима гостима, осигуравајући да су њихове потребе задовољене, тачно описујући јела, потврђујући доступност, спречавајући алергије на храну и поштовајући здравствене и безбедносне прописе. Искористите прилике и технике продаје да бисте максимизирали поруџбине, као што је препоручивање специјалних јела, предлагање додатних артикала попут салата, хлеба и пића, и подстицање гостију да пробају десерте. Помоћи гостима у избору јела на менију, када је то потребно, тако што ћете сазнати о њиховим преференцијама, објаснити састав јела, разумети основне смернице за планирање менија, препоручити одговарајућа јела и узети у обзир посебне потребе као што су	Технике додатне продаје за препоручивање посебних јела, предлагање додатака и подстицање гостију да пробају десерте. Продајне стратегије за максимизирање поруџбина и повећање прихода. Ефикасна комуникација са гостима како би се разумеле њихове жеље и предложиле сходно томе. Технике примања поруџбина, и ручне и електронске, и способност руковања изменама или посебним захтевима. Локални, национални и међународни прописи који се односе на безбедност и хигијену хране.	Униформа конобара према захтевима посла.

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		временска ограничења или дијететска ограничења. Примајте поруџбине гостију у одговарајуће време, водећи рачуна да не журите и не кашните, проверавајући да ли су гости спремни да наруче, стајући уз домаћина, будући стрпљиви са гостима који су неодлучни или се предомисле и тачно бележећи број јела и све посебне захтеве или измене. Користите ручне или електронске системе за примање поруџбина, обраду почетних поруџбина (предјела и главна јела) и враћање по накнадне поруџбине (десерти, кафа, чај и друга пића). Будите спремни на неочекиване ситуације које могу настати приликом дочекивања гостију и управљања њиховим поруџбинама, као што су непредвиђене резервације, недостатак расположивих столова или недовољан број особља. Решите их тако што ћете забележити детаље резервације, обавестити госте о њиховим могућностима (чекање на сто или избор другог места за ручавање).		

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		Обезбедите усклађеност са релевантним прописима и стандардима.		
LU2: Користити одговарајуће методе и опрему за сервирање хране, прилога, топлих и хладних напитака гостима	Служите храну и прилоге гостима користећи одговарајуће методе и опрему у различитим окружењима. Припремите и послужите пића гостима у различитим окружењима. Ефикасно одржавајте услугу хране и пића током целе смене. Придржавајте се безбедносних и хигијенских пракси приликом сервирања хране, прилога и пића гостима. Безбедно складиштите храну и опрему пратећи	Различита места за храну и пиће: доручак, ручак, поподневни чај, вечера, кафић/кафетерија и окружење за банкете. Различити начини сервирања хране: укључујући сервирање на тањирима, породични стил, сервирање на сребрном, позориште поред стола (кување, сечење, филетирање, сервирање на тањирима) и сервирање на послужавницима. Опрема и материјали за сервирање хране: Укључити потребан прибор за јело, столњаке за сервирање, прибор за јело/сребрни прибор, чаше, посуђе/послужавнике за сервирање, прстенове за тањире, посуднице за сос, зделе за супу, грејаче за топле/хладне напитке (пунити по потреби за сервирање), расхладне јединице, посуде за сервирање топлих/хладних напитака, послужавнике/колица; и одговарајућу опрему за сервирање различитих јела менија.	Различита окружења као што су доручак, ручак, вечера итд. и специфични захтеви и очекивања за свако окружење. Различити начини сервирања хране као што су сервирање на тањиру, породични стил итд. Опрема потребна за различите врсте услуга. Састојци и количине сваког јела. Методе и технике за правилно аранжирање и презентовање хране и пића. Методе за дефинисање који су зачини и прилози одговарајући за свако јело. Исправан редослед услуга и временски разматрања како би се осигурала ефикасна услуга. Ефикасне комуникацијске вештине и вештине тимског рада. Различите врсте пића и опрема и технике за сервирање пића.	Менији и листе пића. Асортиман алата и прибора неопходног за сервирање хране и пића, укључујући прибор за јело, крпе, стаклено посуђе, посуђе, прибор за тањире, посуднице за сос, зделе за супу, рингле, грејаче тањира, расхладне јединице и посуде за пиће. Алати и машине неопходне за припрему топлих напитака, као што су апарати за кафу и еспресо, чајници и прибор попут чаја, кафе, млека, павлаке и шећера.

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
	организационе протоколе. Одложите отпад у складу са стандардима организације. Управљајте неочекиваним ситуацијама у складу са смерницама организације.	Разумевање ставки менија и састојака: Познавање састојака и приближних количина сваког јела на менију, укључујући топле и хладне напите, како би се тачно задовољиле потребе гостију. Безбедне и хигијенске праксе услуживања: Одржавати хигијену и безбедност приликом сервирања хране, прилога и пића гостима, поштујући одговарајуће процедуре и користећи исправну опрему како би се избегли ризици за храну, госте и особље, обезбеђујући стандарде квалитета и представљајући професионални имиџ организације. Значај презентације хране и пића: Аранжирајте и презентујте храну и пиће према спецификацијама менија како бисте испунили организационе стандарде, задовољили потребе гостију и створили позитиван утисак о организацији. Прилагођавање подешавања стола: Промените подешавања стола у одговарајуће време како бисте испунили захтеве гостију за поручбину хране, пратећи организационе смернице.	Правилне процедуре за управљање отпадом.	Разни прибор потребан за сервирање пића, укључујући чај, кафу, млеко, павлаку, шећер, флаширана пића, лед и пратеће зачине. Предмети потребни за аранжман стола, као што су прекривачи, сетови посуда за чаше, украси, држачи за меније и пепељаре. Креветне табле, бочни столови или одређена места за сервирање опремљена потребним алатима и материјалима за ефикасно услуживање. Додатни ресурси по потреби, укључујући рецепте, промотивне

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		Одговарајући зачини и прилози: Укључујући суве зачине и ароме, сенфове, сосове, преливе за салату, готове хлебове и путер, прикладно за сваку ставку менија. Хигијенска услуга хране и пића: Обезбедити одржавање високих стандарда безбедности хране како би се смањио ризик од тровања храном, посебно за рањиве групе као што су деца, старије особе, труднице и особе са здравственим проблемима. Редослед услуживања: Пратите организационе процедуре за редослед услуживања, укључујући преузимање хране са места за услуживање, безбедно ношење посуђа, послуживање хладне хране пре топле и давање приоритета гостима као што су даме, господа, деца, домаћин и истовремено услуживање свих гостију. Временска разматрања за услугу: Узмите у обзир потребе гостију, као што су они који су у журби или желе да се опусте, време за групе и захтеве кухиње.		материјале попут постера, табли, илустрација менија, ваучера, картица лојалности и сродног промотивног садржаја. Дневници или алати за документацију који се користе за евидентирање неочекиваних инцидената или ситуација које су се догодиле током службе. Блокчићи и бележнице који се користе за примање поруџбина и управљање задацима везаним за услуге. Оловка. Униформа конобара према захтевима посла.

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		Рад под притиском: Ефикасно се носите са притиском планирањем, одређивањем приоритета, комуникацијом са гостима и колегама, одржавањем тимског рада и остајањем љубазним и учтивим. Одржавање услуге током целе смене: Чишћење столова у складу са организационим стандардима, чекање да сви гости заврше, коришћење одговарајућих техника чишћења, чишћење до комода или послужних станица, сређивање стола и намештање прекривача. Руковање храном за послуживање. Врсте пића: Укључују топле напитке (разне врсте чајева, инстант и специјалне кафе, чоколаду), хладне напитке (воду, воћне сокове, безалкохолна пића, млеко, напитке на бази јогурта) и напитке у лименкама или флашама. Прилози за пића: Укључите шећер, млеко, павлаку, лед, лимун и зачине у праху. Опрема за пиће: посуђе, прибор за јело, апарати за топле напитке, апарати за кафу и еспресо, апарати за дестилацију кафе, филтер		

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		машине, урне, блендери, паровари, мутилице за шлаг, чајници, бојлери, кафетијере и вакуумске термосе. Спремност залиха пића и опреме: Осигурати да су залихе пића, пратећи производи и опрема доступни и спремни за непосредну употребу како би се брзо задовољиле потребе гостију. Припрема и сервирање пића: Придржавајте се безбедносних и хигијенских пракси, организационих смерница и служите пића благовремено како би се одржала одговарајућа температура (топла или ледена). Одржавање чистоће у просторијама за госте и услуге: Одржавајте чистоћу тако што ћете просторе чувати од смећа и остатака хране, поштујући организационе стандарде и представљајући професионалну слику гостима. Правилно руковање и одлагање отпада: Пратите организационе протоколе за правилно управљање отпадом и предузмите кораке за смањење отпада.		

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



Co-funded by the
European Union

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

Јединица за учење	Исходи учења	Елементи учења	Знања	Потребни материјали
		Одржавање залиха постелјине и прибора за јело: Обезбедите одговарајућу залиху постелјине, прибора за јело и пратећег материјала како бисте брзо поново поставили столове за следеће госте. Решавање неочекиваних ситуација у услузи: Решавати проблеме као што су лоше време, нетачне количине или квалитет јела, недостатак особља и обавестити менаџера ресторана/трпезарије и госте, тражећи подршку од колега. Помагање гостима при одласку: Помозите гостима тако што ћете извући столице, помоћи им са капутима, отворити врата, захвалити им се на посети и користити стандардни опроштајни начин организације. Усклађеност са релевантним прописима: Придржавајте се свих важећих прописа и стандарда.		

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



Co-funded by the
European Union

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

Примери практичних активности:

- Демонстрирајте како да обавите брифинг за особље пре почетка операција услуживања хране и пића, спроводећи детаљан брифинг са особљем, наводећи мени, посебне захтеве, жеље гостију и очекивања у вези са услугом.
- Одиграјте игру улога о томе како дочекати и поздравити госте према стандардима, срдечно их дочекати, обраћати им се по имену и водити их до њихових столова.
- Играње улога ефикасне координације са руководством кухиње за ефикасну доставу хране и пића, симулирајући интеракције са кухињским особљем како би се осигурала брза припрема хране и беспрекорна услуга, наглашавајући јасну комуникацију и тимски рад.
- Користите технике посматрања за праћење квалитета услуге хране и пића, примењујући систематске методе посматрања за процену квалитета услуге, бележећи сва подручја која захтевају побољшање или хитну пажњу.
- Играње улога у провери задовољства гостију сваким јелом и пићем, вежбање интеракције са гостима након сваког јела, тражење повратних информација о њиховом искуству са ручавање и благовремено решавање свих недоумица.
- Применити праксе за идентификацију и решавање проблема у услузи хране и пића, демонстрирајући ефикасне технике решавања проблема како би се идентификовали проблеми везани за услугу и предузеле корективне мере за њихово ефикасно решавање.
- Покажите како прикупљати, бележити, анализирати и тумачити повратне информације гостију, систематски прикупљати повратне информације гостију, анализирати податке у потрази за трендовима и увидима, и комуницирати налазе менаџменту ради континуираног унапређења.
- Користити методе за идентификацију и дељење могућности за побољшање са менаџером, користећи одговарајуће стратегије за препознавање потенцијалних области за побољшање у служби хране и пића и ефикасно комуницирати ове могућности са менаџером.
- Покажите како да проверите да ли су зачини и одговарајући прилози напуњени, чисти и спремни за употребу гостима
- Примените одговарајућу методу инспекције како бисте проверили чистоћу и изглед свих порцеланских, стаклених и сребрних предмета
- Покажите како да се осигура погрешно постављање на место и погрешно постављање на сцену

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



Co-funded by the
European Union

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

6 СТРАТЕГИЈА У АКРЕДИТАЦИЈИ НАСТАВНОГ ПЛАНА И НАСТАВНОГ ПЛАНА

Према ОЕЦД-у, централни циљ програма стручног образовања и обуке (СОО) јесте да ученицима обезбеде компетенције неопходне за обављање одређених послова, а поред компетенција и сертификацију која уверава послодавце и друге заинтересоване стране да радници поседују те компетенције.

Смернице за образовање у туризму UNWTO потврђују да је „једна од кључних компоненти за повезивање образовања и запошљавања стандардизација туристичких сертификата. Ово осигурава да се сертификати прихватају широм света, што повећава приступ туристичким каријерама. Још једна кључна компонента је приступ образовању независно од пребивалишта и могућност похађања школе лично. Неопходно је да се приступ образовању обавља лично или онлајн у формату који студентима даје могућност да уче док раде, слично UNWTO Tourism Online Academy која обезбеђује стандардизацију глобално признатих туристичких сертификата“.

Пројекат VIRTu.AL је навео да су исходи учења стручног образовања и обуке повезани са ECVET системом и EQF-ом, чиме се осигурава да наставни план и програм укључује принципе квалитета који олакшавају признавање и преносивост широм Европске уније.

EQF - Европски оквир квалификација - је средство за превођење - мрежа за конверзију и читање - која вам омогућава да повежете и позиционирате, у структури од осам нивоа, различите квалификације (квалификације, дипломе, сертификати итд.) издате у земљама чланицама; поређење се заснива на исходима учења. Ово је метаструктура у односу на коју су, на добровољној основи, државе чланице позване да реинтерпретирају своје системе образовања и обуке, тако да постоји веза између појединачних националних референтних система за квалификације и квалификације и Европског оквира EQF.

Европски квалификациони оквир стога није ни дуплирање националних система на европском нивоу, нити покушај наметања хомогенизације квалификација и квалификација на европском нивоу.

Европски оквир квалификација и вештина (EQF) је осмишљен и успостављен да функционише као прави заједнички референтни код, како би омогућио различитим европским земљама да позиционирају своје националне системе и тако их учине читљивим.

У специфичним наставним плановима и програмима VIRTu.AL, можемо претпоставити да су програми обуке директно повезани са две професионалне личности које су већ признате у неким европским земљама (Белгија, Чешка,

Немачка, Малта, Словенија) на следећим нивоима Европског квазиколитетског оквира (EQF):

- Постављање, организовање и чишћење соба - Домаћица у угоститељству: EQF ниво 4
- Припрема простора и окружења за угоститељство и постављање услуге за столовима - Конобар у ресторану: EQF ниво 3 или 4.

У стварности, не постоји хомогеност између различитих земаља ЕУ и не укључују све две предметне стручне квалификације. У Италији (која није Западни Балкан, али је укључена у овај пројекат), однос између нивоа EFQ и програма се, у специфичним случајевима два специфична наставна плана и програма VIRTu.AL, односи на регионалне репертоаре стручних квалификација. Сваки регион може имати или не посебне прописе за ове стручне квалификације (собарица/конобар и конобар у ресторану). Неки региони имају ове стручне квалификације у својим репертоарима, други не. Ако погледамо регионе који су укључили две предметне квалификације у репертоар, видимо да се оне крећу од нивоа EQF2 до нивоа EQF4.

Међутим, морамо навести да се ови нивои Европског оквира квалификација (EQF) односе на обуку стручних лица/квалификација и да зависе од Националних оквира квалификација у пројекту 3 VIRTu.AL:

- **Албанија** је прво усвојила свој Национални оквир квалификација 2010. године, а затим је усвојила ревидирани НОК 2018. године. Албански оквир квалификација (ОКК) обухвата осам нивоа и укључује све врсте и нивое квалификација и сертификације. Упоредила је свој ОКК са ЕКО-ом и самосертификовала се у односу на Оквир квалификација Европског простора високог образовања (ОК-ЕХЕА) 2021. године. Ниво 4 ОКК-а одговара нивоу 4 ОКК-а и следећим стручним/професионалним квалификацијама: 1. Државна стручна матура 2. диплома издата по завршетку програма средње стручне школе 3. Стручни сертификат издат по завршетку четворогодишњег програма студија за средње техничаре/средње менаџере 4. Стручни сертификат издат по завршетку двогодишњег програма за техничаре/средње менаџере 5. Стручни сертификат издат по завршетку једногодишњег програма за техничаре/средње менаџере 6. Стручни сертификат издат по завршетку програма стручног оспособљавања; Ниво 2 Европског квалификационог оквира (EQF) одговара нивоу 2 AQF-а (Албанског квалификационог оквира) и следећим стручним/професионалним квалификацијама: Стручни сертификат издат по завршетку двогодишњег програма за полуквалификоване раднике

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



Co-funded by the
European Union

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

- Косовски оквир квалификација је кључан за циљ владе да побољша квалитет система образовања и обуке и да га усмери ка стандардима ЕУ. Закон о квалификацијама (2008) дефинише НОК као национални механизам за класификацију квалификација додељених у оквиру националног система квалификација ⁵према скупу критеријума.
Косовски НОК се састоји од осам нивоа квалификација, који покривају секторе општег образовања, високог образовања и стручног образовања и обуке. То је оквир за целоживотно учење, тако да његове квалификације одговарају свим врстама контекста учења, као што су формално, неформално и информално учење. Нивои квалификација су засновани на исходима учења, према постојећим дескрипторима нивоа, разликујући знање, вештине и шире компетенције.
Дескриптори, као и оквир у целини, су под снажним утицајем Европског оквира квалификација (EQF) и ослањају се на елементе других постојећих Националних оквира квалификација (NQF), као што је Шкотски оквир квалификација. Међутим, они су дизајнирани и развијени за услове Косова.
Ниво 4 Европског оквира квалификација (ЕКФ) одговара нивоу 4 КОК-а (Косовског оквира квалификација) и следећим квалификацијама/врстима награде: матурски сертификат (опште или стручно образовање) и диплома стручног образовања; Ниво 2 ЕОК-а одговара нивоу 2 КОК-а (Косовског оквира квалификација) и следећим квалификацијама/врстима награде: сертификати неформалних пружалаца услуга.
- У **Северној Македонији**, Национални оквир квалификација (НОК) усвојен је законом у Службеном гласнику бр. 137/2013, који је ступио на снагу 2015. године, а измењен је 2016. године („Службени гласник“ бр. 30/2016). То је свеобухватни оквир за целоживотно учење, који се састоји од осам нивоа, од којих нивои од 5 до 7 имају по два поднивоа. Ниво 4 Европског оквира квалификација (ЕКК) одговара нивоу 4 МОК-а (Македонски оквир квалификација) и следећим „образовним квалификацијама“: Диплома општег средњег образовања; Диплома вишег техничког образовања; Диплома вишег уметничког образовања. Према закону о НОК-у, стручне квалификације могу се доделити за успешан завршетак дела формалног образовног програма (модули, курсеви), завршетком посебног програма у образовању одраслих или валидацијом неформалног учења ; ниво 2 ЕОК-а

⁵ ЗАКОН БР. 03/Л-060 Закон о националним квалификацијама

одговара нивоу 2 МОК-а (Македонски оквир квалификација) и следећим „образовним квалификацијама“: Стручни сертификат (две године).

О ECVET -у - Европском систему кредита за стручно образовање и обуку – то је систем осмишљен да повећа транспарентност у признавању квалификација и компетенција стечених у различитим европским земљама, олакшавајући мобилност и упоредивост квалификација у сектору стручног образовања.

Конверзија ECVET бодова у сате обуке није толико универзално стандардизована као у случају ECTS (Европски систем преноса и акумулације бодова) за високо образовање, али постоје опште смернице које помажу у разумевању како се израчунава радно оптерећење.

Генерално, 1 ECVET одговара одређеном броју сати обуке, што може да варира од земље до земље и зависи од специфичног контекста програма обуке. Међутим, неке уобичајене смернице сугеришу да 1 ECVET одговара:

- **25 до 30 сати укупног радног оптерећења .**

Ово укључује и време формалног учења (часови, курсеви, практична обука) и време проведено у неформалном учењу (самостално учење, припрема за испите, стручна пракса).

1. **Национални и регионални стандарди** : У неким земљама или регионима могу постојати специфичније смернице које дефинишу тачан број сати који одговара 1 ECVET-у. Увек је корисно консултовати локалне прописе или специфичности програма обуке.
2. **Врста програма** : Број сати потребних за добијање 1 ECVET сертификата може варирати у зависности од врсте програма обуке и сложености вештина и знања које треба стећи.
3. **Разлике између формалног и неформалног учења** : ECVET узима у обзир не само часове у учионици или структурирану обуку, већ и време посвећено индивидуалном учењу, практичним вежбама и примени вештина у радном или праксном контексту.

Што се тиче специфичних курикулума VIRTu.AL, број ECVET бодова зависи од националних прописа:

- Албанија још увек није применила ECVET систем у стручном образовању
- На Косову, Национални орган за квалификације (NQA) развио је систем кредита за стручно образовање и обуку (VET) на основу препорука ECVET-а. Један кредит се додељује за **20 номиналних сати учења** . Систем кредита NQA користи исходе учења, категоризује квалификације

мерењем обима учења и идентификује пружаоце услуга који имају улогу и одговорност у додели кредита. NQA регулише систем кредита акредитацијом пружалаца услуга и постављањем критеријума за одређивање који пружаоци услуга могу да поднесу квалификације за укључивање у NQF. Ови критеријуми укључују строге процедуре за доделу кредита, што осигурава да пружаоци услуга имају потребне капацитете и стручност.

- У Северној Македонији се користи Европски систем кредита за стручно образовање и обуку (ECVET) за VET квалификације, али нема информација о подударању између ECVET бодова и трајања наставног плана и програма у сатима.

У Италији није имплементиран ECVET систем за стручне квалификације.

7 РЕЧНИК ПОЈАВА

Знање: односи се на чињенице, концепте и принципе које је потребно знати и/или разумети да би се извршио задатак или решио проблем.

Исход учења: изјава о томе шта ученик треба да зна, разуме и буде у стању да уради како би постигао завршне исходе. Скуп кључних исхода учења чиниће Јединицу учења.

Јединица учења: је дефинисана у смислу елемената учења, знања и материјала

Модул: Сваки модул покрива низ компоненти учења. Оне су намењене да пруже детаљне смернице инструкторима (на пример, компонента Елементи учења) и да им пруже додатну подршку за припрему часова (на пример, компонента Потребни материјали). Детаљи које пружа сваки модул доприносе стандардизованом приступу настави, осигуравајући да пружаоци обуке у различитим деловима земље имају јасне информације о томе шта треба да се предаје.

обуке : свеобухватан скуп циљева учења, садржаја, материјала и метода за процену постизања циљева обуке од стране учесника.



8 БИБЛИОГРАФИЈА И СИТОГРАФИЈА

Ален, МЈ (2004). Процена академских програма у високом образовању. Сан Франциско, Калифорнија: Издавачка кућа Анкер.

Кариво, Р.С. (ур.). (2016). Развијање исхода учења ученика. У књизи „Повезивање тачака“. 2. издање. Стерлинг, Вирџинија: Stylus Publishing

Гронлунд, Н. и Брукхарт, С. (2009). Гронлундови циљеви наставе писања. Апер Седл Ривер, Њ: Пирсон

Милер, МЕ, Лин, РЛ и Гронлунд, НЕ (2013). Мерење и процена у настави. Њујорк (NY): Пирсон.

НАЦИОНАЛНИ ОКВИР КВАЛИФИКАЦИЈА – АЛБАНИЈА, Европска фондација за обуку, 2023

НАЦИОНАЛНИ ОКВИР КВАЛИФИКАЦИЈА – КОСОВО, Европска фондација за обуку, 2023

НАЦИОНАЛНИ ОКВИР КВАЛИФИКАЦИЈА – СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА, Европска фондација за обуку, 2023

Скривен, М. (1991). Тезаурус евалуације. Таузенд Оукс, Калифорнија: Сејџ.

АЛБАНСКИ ОКВИР КВАЛИФИКАЦИЈА, Упућивање на Европски оквир квалификација и самосертификација према Оквиру квалификација Европског простора високог образовања, фебруар 2022, Албански извештај о упућивању на Европски оквир квалификација и самоупућивању на Оквир квалификација – Европски простор високог образовања

<https://europa.eu/europass/eportfolio/screen/course?lang=en&keyword=&location=&category=qualification>

[хттпс://www.oecd-ilibrary.org/sites/e26636eb-ен/индекс.хтмл?итемИд=/онтент/компонент/е26636eb-ен](http://www.oecd-ilibrary.org/sites/e26636eb-ен/индекс.хтмл?итемИд=/онтент/компонент/е26636eb-ен)

[хттпс://вебунвто.с3.еу-вест-1.амазонавс.цом/с3фс-публиц/2022-11/тоурисм-едуцатион-в-дигитал.пдф?ВерсионИд=ЈеПЗцВ1о39јкхО86QAXГjУодеИзвУ9ИК](http://вебунвто.с3.еу-вест-1.амазонавс.цом/с3фс-публиц/2022-11/тоурисм-едуцатион-в-дигитал.пдф?ВерсионИд=ЈеПЗцВ1о39јкхО86QAXГjУодеИзвУ9ИК)



Co-funded by the
European Union

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

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



Co-funded by the
European Union

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

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