

Наставни програми за обука

ДЕЛ 4.1 – РП4

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



Co-funded by the
European Union

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

Резиме

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ	3
2 ПРИСТАП	3
3 ЦЕЛНИ ГРУПИ	7
4 ГРАДЕЊЕ НА СТРАТЕГИЈА И НАСТАВНА ПРОГРАМА	8
5 НАСТАВНИ ПРОГРАМИ ЗА ОБУКА	10
5.1 НАСТАВНА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ЗА „ ПОСТАВУВАЊЕ, ОРГАНИЗИРАЊЕ И ЧИСТЕЊЕ НА СОБИ “ - ДОМАЌИНКА ВО УГОСТИТЕЛСТВО	10
5.2 НАСТАВНА ПРОГРАМА ЗА ОБУКА ЗА „ ПОДГОТОВКА НА ПРОСТОРИ И СРЕДИНИ ЗА КЕТЕРИНГ И ПОСТАВУВАЊЕ НА МАСА“ - КЕЛНЕР ВО РЕСТОРАН	28
6 АКРЕДИТАЦИЈА НА СТРАТЕГИЈА И НАСТАВНА ПРОГРАМА	55
7 РЕЧНИК	60
8 БИБЛИОГРАФИЈА И СИТОГРАФИЈА	61

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



Co-funded by the
European Union

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

1 ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

РП4 од проектот VIRTu.AL има за цел:

- дизајнирање на наставни програми базирани на резултати од учењето, земајќи ги предвид потребите на претприемачите предизвикани од пандемирската ситуација и дигиталните дидактички материјали
- подобрување на способноста на наставниците за интеракција со деловниот свет и нивната способност за пренесување на деловните потреби во образовните наставни програми
- развивање специфични алатки и водичи за поддршка на дизајнерите на стручно образование и обука во инстанцирањето на нови наставни програми во наставната програма на ЕУ
- мерење и подобрување на дизајнот, содржината и испораката на програмите во рамките на давателот на стручно образование и обука. Предавањето и учењето преку виртуелна реалност имаат голем потенцијал и високи нивоа на ефикасност преку стимулирање на просторната меморија и овозможување на корисниците да совладаат различни вештини во различни области. Секоја област на студии нуди одлични можности во виртуелна/дополнета реалност и ова треба да се вклучи во студиската програма, така што студентите ќе бидат поподготвени за идниот пазар на труд.

Овој Резултат бр. 4.1 (Регистарска програма бр. 4) има за цел да презентира две наставни програми за обука специјално прилагодени на патеките што ги нуди проектот VIRTu.AL, користејќи и технологии за виртуелна реалност. Особено, дефиницијата на наставната програма е силно фокусирана на специфичните елементи развиени преку виртуелната средина, и обете наставни програми се структурирани соодветно.

Затоа, овие наставни програми беа подготвени и артикулирани во директна врска со можностите и специфичностите што ги нуди виртуелната обука, со цел да се постигне структура, што е можно покохерентна, со виртуелно учење на идентификуваните вештини и компетенции.

Овој резултат, исто така, има за цел да ги постави темелите за понатамошниот развој на Меморандумот за договор, почнувајќи од регулирањето на ECVET системот во различните земји што учествуваат во Виртуелниот проект.

2 ПРИСТАП

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



Co-funded by the
European Union

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

Во англосаксонската литература за дизајн на настава, терминот резултати од учењето се однесува на резултатите од учењето што ги постигнува ученикот за време или на крајот од активност, курс или програма за образование или обука (Miller, Linn, & Gronlund, 2013). Резултатите што се дел од резултатите од учењето мора да бидат трајни, а не минливи, што значи оние што ученикот ќе ги носи со себе постојано по завршувањето на курсот. Тие се опишани во однос на перформансите, односно видливите однесувања поврзани со она што ученикот го знае и може да го направи, што претставуваат доказ за постигнување на општата цел (Gronlund & Brookhart, 2009). Додека општите цели (изразени во литературата со терминот цели или наставни резултати) во голема мера се однесуваат на знаење, вештини, ставови, вредности што наставната акција има за цел да ги обликува кај ученикот на долг рок (Allen, 2004; Cariveau, 2016), резултатите од учењето се однесуваат на она што е научено во однос на самата наставна акција, т.е. нејзиниот исход: поединецот кој всушност го стекнал учењето дефинирано со општите цели е способен да извршува одредени видливи задачи во однос на одредена содржина кога ќе биде замолен да се справи со специфични задачи и стимулативни ситуации. Извршените изведби претставуваат индикатори за постигнување на општата цел на која се однесуваат. Накратко, општите цели даваат насока и ги водат наставните активности на наставниците и искуствата со учењето на учениците, додека резултатите од учењето оперативно ги дефинираат, односно ги специфицираат видливите елементи што го означуваат нивното постигнување и - врз основа на нив - мисловните процеси и содржината на кои треба да се работи за да се постигнат општите цели.

Во случајот на VIRTUAL, претходната дефиниција на резултатите од учењето е исклучително функционална за:

- Дизајнирање на начин на организирање на наставата земајќи ги предвид можностите што ги нуди обуката што се спроведува во виртуелна средина. Дизајнирањето активности врз основа на резултатите од учењето обезбедува кохерентност помеѓу нив, почетните општи цели и функционалностите што ги нуди виртуелната средина. Ова е исто така клучно за комуникација со студентите, кои ќе ги насочат своите напори во вистинските насоки. Користени на овој начин, резултатите од учењето, како што е експлицитно наведено во овој резултат, стануваат дел од наставата. Затоа, можеме да додадеме дека наставната програма овозможува линеарно планирање на наставните материјали што ги спроведува наставникот/обучувачот, вклучувајќи ги и оние материјали што обучувачот ги развива и подобрува преку виртуелната средина.

- Проценка на резултатите од учењето: Прецизното упатување на резултатите од учењето за дизајнирање на задачи и стимулативни ситуации овозможува ефикасно оценување на она што дидактичкото дејство (водено од истите резултати од учењето) намерно го промовирало кај ученикот, а не други аспекти. Чест проблем е навистина кохерентноста помеѓу наставата и оценувањето: ако предложените задачи за оценување се фокусираат на резултатите од учењето кои не се намерно насочени во наставата, многу е веројатно дека учениците нема да постигнат добри резултати на таквите задачи, што, покрај тоа што претставува дидактички проблем, го поткопува секој обид да се објасни патот. При оценувањето на индивидуалните ученици, дефиницијата на стратешки и детални резултати од учењето го олеснува и формулирањето на синтетички евалуативни проценки (врз основа на систем на кореспонденција помеѓу синтетички израз, како што е оценката, и постигнатите резултати од учењето) и аналитичките и деталните проценки, почнувајќи од перформансите што ги дефинираат самите резултати од учењето. При оценувањето на целокупните резултати добиени со предложените активности, патеки и програми, нивото на постигнување на однапред одредените резултати од учењето од страна на поголем или помал број студенти е индекс на успехот на акцијата за обука (според диктатите на евалуација базирана на цели, Scriven, 1991) и може да обезбеди аналитички информации за какви било редизајни и подобрувања. Во случајот на VIRTUAL, дизајнирањето за резултати од учењето ни овозможува, преку оценување од страна на студентите, да ја оцениме и ефективностa на виртуелната алатка како алтернатива (или поддршка) на учењето во компанијата (и затоа како таканаречено учење „на работното место“).

Идентификувани се две наставни програми за двата сектори на угостителство и угостителство. Овие наставни програми конкретно се однесуваат на некои од активностите и задачите што ги извршуваат следниве професионални лица:

- Собни работници/домаќинки, во врска со угостителскиот сектор
- Келнери на маса, во врска со угостителскиот сектор.

Резултатите од учењето се идентификувани со исклучиво упатување на оние активности кои се академски поддржани, во пилотирањето на проектот VIRTu.AL, од виртуелни алатки за настава. Затоа, наставните програми не се формулирани во однос на целокупната улога на двете идентификувани фигури, вклучувајќи ги нивните соодветни резултати од учењето, вештини и

знаења, туку се однесуваат на оние задачи кои се предмет на пилотирање во виртуелна средина.



Co-funded by the
European Union

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

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

3 ЦЕЛНА ГРУПА СО

Наставните планови/програми за обука се наменети за повеќе целни групи:

- **Студенти во системот за стручно образование и обука**
- **Работници и претприемачи во туристичкиот и угостителскиот сектор, поточно:**
 - Келнери и надзорен персонал во ресторани
 - Домаќинки и надзорен персонал во угостителството
 - Менаџери на хотели и ресторани
 - Претприемачи и сопственици на мали бизниси
- **Туристички едукатори/обучувачи/наставници**

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



Co-funded by the
European Union

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

4 СТРАТЕГИЈА И ГРАДЕЊЕ НА НАСТАВНИ ПРОГРАМИ

Проектот VIRTu.AL, за време на WP2, имплементираше различни активности насочени кон разбирање на состојбата во врска со дуалната обука во целните земји од Западен Балкан, со посебен осврт на угостителскиот и угостителскиот сектор. Анализите спроведени наизменично ги менуваа методологиите на биро со методологии на терен, почнувајќи од споредби со даватели на стручно образование и обука, а завршувајќи со анализи спроведени врз претприемачи во релевантните сектори. Вторите, како што е познато, беа спроведени преку форми на споредба и собирање предлози, и посинтетички - прашалници - и подлабински - интервјуа.

Сето ова нè наведе да формулираме, во овој контекст, низа размислувања:

- Не постои униформност меѓу содржината на патеките за двојна обука мапирани во трите земји на проектот VIRTu.AL, ниту во однос на структурата ниту во однос на содржината на курсевите.
- Од споредбата со компаниите во двата сектора, произлегува дека пристапот кон дуална обука (од училиште до работа) за новите вработени и кон континуирана обука за оние што веќе работат, се разликува во трите земји-партнери. Иако дуалната обука се практикува во Косово и Албанија, во Македонија нема кандидати. Добиените индикации го нагласуваат фактот дека во Македонија нема интерес од страна на компаниите за учество во ваков тип на програма, но се нагласува и дека ова се должи на фактот дека во моментот нема јасна можност за активирање на овој тип на патека, на што се додава и загриженоста дека откако ќе се обучат, младите луѓе ќе ја напуштат компанијата за да бараат други можности за вработување надвор од Македонија.
- Во сите случаи, критичноста се јавува при пронаоѓање професионални личности кои „знаат како да ја извршуваат својата работа, а воедно ги обезбедуваат стандардите за квалитет што ги бара пазарот“. Сепак, во однос на видот на вештини што се сметаат за недостасни, тие не се секогаш директно поврзани со недостатокот на специјализирана обука. Честопати, празнините во обуката се поврзани со потребата од експериментирање со вештини во областа, и затоа компанијата е таа што треба да го пренесе потребното знаење за да се случи ова. Сепак, компаниите не се секогаш во можност да обучуваат персонал бидејќи обуката не е мисија на компанијата и бидејќи големината на компаниите е толку мала (во многу случаи) што немаат персонал кој е всушност специјализиран и доволно вертикализиран во вештините за да ги обучува

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



Co-funded by the
European Union

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

другите; персонал кој, во многу мали компании, честопати дури и нема време да се посвети на оваа активност.

Пристапот што произлезе од штотуку изнесените размислувања е затоа да се развијат наставни програми поврзани со:

- Основни вештини што треба да бидат присутни во сите 3 целни земји, со цел да се постигнат минималните стандарди за квалитет потребни за обезбедување задоволителни услуги за сè произразената туристичка побарувачка.
- Вештини што можат подобро да се искористат во виртуелен режим.
- Вештини кои се поволни за имплементација во виртуелен режим бидејќи го намалуваат ризикот од обука што може да се направи со помалку ризици во виртуелен режим (како што е избегнување на физички напор за одржување на домаќинството и минимизирање на грешките во присуство на клиенти за мизенс ен плес и прием во ресторан). На пример, има значителна побарувачка за меки вештини, но вештини како што се многу бараните меки вештини можат полесно да се реализираат во контекст како што е метаверзумот, но не и со виртуелна реалност.
- Наставни програми кои полесно можат да ги управуваат наставниците, кои пак, пред пилотирањето, ќе треба да бидат обучени од експерти за Платформата што се користи и кои ќе треба да обезбедат вежби и да ги користат сите алатки за да го подобрат ангажманот на учениците и да им овозможат да извршуваат активности на платформата. Ова го потврдуваат и големите компании, како што е групацијата Хилтон, кои во моментот спроведуваат обуки за домаќинство во виртуелен режим.

5 НАСТАВНИ ПРОГРАМИ ЗА ОБУКА

5.1 Наставна програма за обука за „Поставување, организирање и чистење соби“ - Домаќинка во угостителство

Општи индикации за наставната програма

Наслов на курсот : Поставување, организирање и чистење на простории

Образовна цел : До крајот на курсот, учесникот ќе биде способен да поставува, организира и чисти соби, извршувајќи рутински и вонредни операции за одржување, почитувајќи ги доделените работни планови и дефинираните стандарди и процедури за чистење. Учесникот исто така ќе може да пријави какви било дефекти или аномалии до надлежниот персонал.

Знаење и/или вештини за разбирање обезбедени од курсот	Карактеристики и својства на хотелскиот мебел и опрема Карактеристики и својства на рачна или моторизирана опрема: техники на употреба и ризици Карактеристики и својства на површини и ткаенини: видови и техники на третман Работни елементи на домашните системи Стандарди и критериуми за хигиенска и здравствена самоконтрола Стандарди за квалитет на услугите Опрема и технолошки ресурси за одржување на подови Техники за одржување Елементи на хигиена на животната средина и лична хигиена Техники и алатки за чистење и дезинфекција Техники за уредување и уредување на собата Техники за преправање и поставување кревети Карактеристики и својства на средствата за чистење и системите за дозирање, видови и мерки на претпазливост при употреба Прописи и одредби за лична заштитна опрема Безбедност при работа: правила и методи на однесување (општи и специфични) Законодавство и техники за спречување на несреќи и безбедност при работа
--	---

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



Co-funded by the
European Union

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

Вештини за примена во работни контексти обезбедени од курсот <i>(Што може да направи учесникот?)</i>	Пристапете во собата според дефинираните правила на однесување и почитувајте ги сите специфични барања за приватност од клиентот. Поставете ги и средете ги собите и просторите за спиење според примените техники и процедурални упатства. Спроведувајте редовни и вонредни активности за чистење и дезинфекција на соби, бањи, фиксен и подвижен мебел, следејќи ги упатствата за закажана периодичност и фреквенција, и почитувајќи ги техниките за спречување на повреди и мерките за безбедност на работното место. Извршете ги операциите на чистење користејќи рачна или моторизирана опрема, избирајќи и нанесувајќи соодветни детергенти врз основа на видот на ткаенини, подови и површини што треба да се третираат. Преправете го креветот со проверка на постелнината и заменете ја доколку е потребно, според наведената фреквенција. Пријавете ги сите откриени аномалии и дефекти со препраќање барања за вонредно одржување до координаторот на катот или техничкиот персонал според утврдените процедури. Составете го извештајот на крајот од смената за да го одржувате списокот на соби ажуриран и да го олесните секојдневниот размена на информации помеѓу рецепцијата и службата на катот. Обезбедете ја чистотата и одржувањето на мини-барот со надополнување на недостасувачките производи и ажурирање на картичката за потрошувачка на клиентите. Одржувајте ги и чистете ги просториите резервирани за персоналот. Етикетирајте ги сите шишиња со детергент во случај на фракционирање на производот за полесно препознавање. Вршете редовни проверки за одржување на опремата, мебелот и инсталациите во собите, бањите и заедничките простории, проверувајќи ја нивната работа и откривајќи какви било аномалии, дефекти или оштетувања.
Правила на однесување поврзани со извршените активности	Одржувајте професионализам и учтивост при интеракција со колеги и клиенти. Следете ги безбедносните протоколи и упатства при извршување на задачи за чистење и одржување.

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



Co-funded by the
European Union

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

	Почитувајте ја приватноста и личните предмети на поединците кога влегувате во просториите за чистење или одржување. Се придржува до зададените работни распореди и временски рокови за да се обезбеди навремено завршување на задачите. Користете ја опремата и средствата за чистење одговорно и во согласност со упатствата. Одржувајте ги работните површини уредни и организирани за да овозможите ефикасен работен тек. Ефективна комуникација со членовите на тимот и супервизорите во врска со какви било проблеми или загрижености. Следете ги утврдените процедури за брзо пријавување на какви било инциденти, штети или итни случаи. Почитувајте ги и почитувајте ги сите политики и прописи на работното место. Постојано стремете се кон подобрување на перформансите и ефикасноста во извршувањето на доделените задачи. Пристигнете на работното место обрнувајќи внимание на личната нега. Бидете дискретни при носењето накит и одржувањето на едноставна, соодветна фризура. Воздржете се од седење на мебел на јавни места, избегнувајте непотребна бучава, викање или трчање. Воздржете се од пушење во просториите и ограничете ја употребата на личен мобилен телефон. Комуницирајте со клиентите и колегите на учтив, пријателски и толерантен начин.
Комуникациски вештини	Интеракција со клиенти, и на англиски и на сопствениот јазик, почитувајќи некои „правила“: • Пристапете кон разговорот мирно и самоуверено. • Користете смирен и помирувачки тон на гласот. • Потврдете ја жалбата. • Следете ги очекувањата на клиентот. • Изразувајте коментари на непристрасен начин. • Дозволете му на клиентот да зборува без да го прекинувате.
Задачи/Активности	• Проветрете ја просторијата. • Испразнете ги кантите за отпадоци во собата и бањата и вратете ги кесите на место. • Соблечете ја постелнината од бањата ако е оставена на подот или во бидето. Проверете го

	дневниот лист за чистење за какви било промени на постелнината. • Донесете чиста постелнина и хемикалии во собата. • Испрскајте ги сите површини во бањата со средството за дезинфекција/дезинфекција. • Преправи го креветот. • Избришете ја прашина од мебелот во собата со влажна сина крпа. • Завршете го чистењето на бањата. • Преуредете ги крпите. • Подредете ја линијата за учтивост. • Усисајте ги подовите во бањата и собите. • Избриши го подот. • Проверете го статусот на одржување на собата и бањата и пријавете ги сите аномалии. • Погледнете ја просторијата уште еднаш за да се осигурате дека сè е во ред. • Затворајте ги прозорците и завесите само во зима, излезете и затворете ја вратата.
--	--

Гледано според италијанскиот систем ¹, овие активности се поврзани со ADA ².23.02.03 (порано ADA.19.18.40) - Грижа за сместувањето, подовите на собите и внатрешните и надворешните заеднички простории, во рамките на СЕКТОРОТ 23 „Туристички услуги“, ПРОЦЕСОТ - „Угостителски услуги“ и РЕДОСЛЕДОТ НА ПРОЦЕСОТ - „Прием, помош и грижа за барањата на клиентите и сместувањето и заедничките простории“. Поточно, Атласот прави разлика помеѓу активностите и резултатите од учењето.

Подолу е прикажан приказот на „Активностите“ и „Резултатите од учењето“ за специфичната област на активности опфатена со наставната програма.

Активности	Резултати од учењето
Чистење и поставување на соби и подови	Подготвete сместување за прием на гости со чистење на собите и подовите и
Пријавување на грешки и дефекти	

¹ Атласот на работа и квалификации (Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni) е детална мапа на работа и квалификации. Описот на предложената содржина на работата е резултат на интензивна соработка и учество на различни институционални субјекти и е составен од вклучување и учество на претставници на работодавачи и синдикати, билатерални претставници, професионални здруженија, секторски експерти и засегнати страни во системот за учење од работа.

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.php?id_ada=36&id_sequenza=16&id_processo=4

² ADA е италијанскиот акроним за област на активност.

Активности	Резултати од учењето
	пријавете ги сите грешки, дефекти или аномалии на надлежниот персонал.
Чистење и средување на внатрешни и надворешни заеднички простории.	Врши задачи за чистење во внатрешни и надворешни заеднички простории, дополнување на материјалите за чистење во складиштето на подови и општиот магацин, одржување на нивната организација според добиените упатства
Дополнување на складиштето на подовите со средства за чистење.	
Транспортирање на товари со алишта за перење.	Носење колички за перење алишта според процедурите на објектот, обезбедување усогласеност со упатствата и временските рокови за собирање валкана облека од подовите и последователно повторно складирање на чиста облека во магацинот на подот.

Наставната програма „Поставување, организирање и чистење на простории“ е организирана **во 1 модул** :

- Модул 1: ПЛАНИРАЊЕ НА СЕКОЈДНЕВНИ ДОМАЌИНСКИ ОПЕРАЦИИ

Модул 1 - ПЛАНИРАЊЕ НА СЕКОЈДНЕВНИ ДОМАЌИНСКИ ОПЕРАЦИИ

Наслов и цел на модулот	Единици за учење	Временска рамка на модулот
Модул 1: Планирање на дневни операции за чистење Цел: развивање на вештини, знаење и разбирање во врска со постапката за управување со операциите за одржување на домаќинството	LU1: Класифицирајте и користете ги категориите на средства за чистење и опрема. LU2: Илустрирајте ги видовите чистење на гостински соби. LU3: Примена на постапката за чистење и одржување на јавни површини	Вкупно: 90 часа ▪ Виртуелно учење: 15 часа ▪ Училница: 30 часа ▪ Практично во компанија: 45 часа

Модул 1 - ПЛАНИРАЊЕ НА СЕКОЈДНЕВНИ ДОМАЌИНСКИ ОПЕРАЦИИ (СЕ ОДНЕСУВА НА КВАЛИФИКАЦИЈАТА „ИЗВРШЕН ДОМАЌИН“)

LU1 - Времетраење : 30 часа (10 теоретски часови во училница, 5 во виртуелна средина, 15 обуки на работното место во хотели и слични установи)

LU2 - Времетраење : 100 часа (20 во училница, исто така со рол-плеј, 10 во виртуелна средина, 70 обука на работното место во хотели и слични установи)

LU3: Времетраење : 100 часа (20 - теорија и практични активности - во училница, 10 во виртуелна средина, 30 обука на работното место во хотели и слични установи)

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
LU1: Класифицирајте и користете ги категориите на средства за чистење и опрема	При наведување на критериумите за купување опрема и средства за чистење Идентификувајте ги категориите на средства за чистење и опрема Разберете како да ја користите опремата. Наведете ја употребата на средства за чистење на	Избор на соодветна опрема за работата, која треба да биде компатибилна за сите да можат да ја користат и да ја завршат работата на време. Идентификување на рачна и механичка опрема и обезбедување дека е правилно згрижена Идентификување на процесот на чистење во зависност од сите типови на тврди површини, нивниот состав, грижата и одржувањето Обезбедување опремата за чистење да биде чиста, сува и во исправна состојба кога работата ќе заврши, преземање соодветни мерки за справување со сите предмети што не се	Познавање на видовите и функциите на опремата Ергономски принципи за да се обезбеди лесна употреба на опремата и минимизирање на напрегањето или повредите, погодни за сите корисници. Специфични барања за различни задачи за чистење за да се избере соодветна опрема што ефикасно ги задоволува тие потреби Управување со времето и користење на опремата Различни видови прирачници (на пр., крпи, метли) и механичка опрема (на пр., правосмукалки, машини за	Опрема за рачно чистење како абразиви, четки, количка за собарица/количка за домаќинство, канти за ѓубре, крпи за прашина, лопатки за прашина, количка за чистач, крпи, количка за цедење крпи, машина за скарификација, шишиња со распрскувач Електрична опрема за чистење како што се чистач на кутии,

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	различни видови површини. Разговарајте за методите за чистење и одржување на различни површини		чистење подови) што се користат при чистење. Протоколи за одржување и за рачна и за механичка опрема, вклучувајќи редовни проверки, чистење и поправки. Безбедносни стандарди за работа и одржување на опрема за чистење за да се спречат несреќи и да се продолжи животниот век на опремата. Соодветни методи за складирање за да се спречи оштетување на опремата и да се обезбеди долготрајност. Различни видови тврди површини (на пр., мермер, дрво, плочки) и нивните уникатни својства. Хемикалии и методи за чистење за секој тип на површина за да се избегне оштетување и да се одржи естетиката. Техники за одржување на површини за различни	правосмукалка, машина за полирање, машина за стругање, машина за чистење со пареа Средства за чистење или хемикалии како вода, оцет, средства за чистење бањи, спрејови за чист воздух, одмастувач, средства за чистење и заптивање подови, средства за дезинфекција на површини, блокови за тоалети, средства за чистење тоалети, средства за чистење теписи, средства за чистење базени Материјали за гостинска бања како додатоци за бања, крпи, корпа за губре, подлога против лизгање, папучи,

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			површини за да се зачува нивниот квалитет и изглед со текот на времето. Постапки за чистење и сушење на опремата по употреба за да се спречи контаминација и да се обезбеди подготвеност за следната употреба. Соодветни мерки што треба да се преземат кога опремата е неисправна, вклучително и процедури за поправка или известување до надлежниот персонал. Хигиенски стандарди за одржување на опремата за да се обезбеди чиста и безбедна средина за корисниците и гостите.	огледало, фен за коса, послужавник за тоалет Униформа на домаќинка според барањата на работното место
LU2: Идентификувајте ги видовите чистење на гостинската соба	Идентификувајте ги процедурите што ги следат собните службеници кога се јавуваат на работа.	Поставување на средствата за чистење, опремата, постелнината во гостинската соба и погодностите потребни за чистење и уредување на гостинските соби Давање приоритет на работата според статусот на собата, што	Видови и намени на разни средства за чистење и алатки. Правилна употреба и безбедносни упатства за секој производ за чистење.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	Опишете ја постапката што ја следи собарот при чистење на собите за гости. Разликувајте ги видовите на чистење на гостинските соби.	дава информации за зафатеноста или состојбата на собата во објектот дневно. Приближување кон гостинската соба според извештајот за статус Примена на процедури за чистење на просториите, влечење на завесите и проверка на јажињата и куките за какво било оштетување, отворање на прозорците и проветрување на просторијата додека чистите, проверка на клима уредот/грејачот и негово поставување според стандардот, добар преглед на состојбата на просторијата, запишување на какво било оштетување или недостасувачки предмети, проверка за какво било одржување, отстранување или замена на валкани пепелници и чаши, отстранување на сите послужавници од просторијата, празнење на ѓубрето и корпата за ѓубре, отстранување на извалканата постелнина од креветот, мesteње на креветот	Постапки за ракување и складирање на средства и опрема за чистење. Видови постелнина и нивна соодветна употреба (на пр., чаршафи, навлаки за перници, крпи). Методи за следење и надополнување на залихите. Постапки за нарачување и складирање на материјали за да се обезбеди достапност. Организациски стандарди за поставување соби за гости, вклучувајќи распоред и поставување на погодностите. Техники за приоритизација на задачите врз основа на статусот на собата и потребите на гостите. Стратегии за управување со времето за да се обезбеди навремено и ефикасно завршување на задачите. Ефикасна комуникација со рецепцијата и персоналот за одржување во врска со	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		според стандардната оперативна процедура. Следење на систематски метод на чистење, или во насока на стрелките на часовникот или спротивно од стрелките на часовникот. Дополнување на сите потребни работи во спалната соба. Фрлајќи последен поглед наоколу за да не пропуштите ништо. Примена на процедури за чистење на бањата Користење на универзално средство за чистење и стругач за чистење на кадата, околните плочки, просторијата за туширање, работната површина за тоалет и мијалникот. Замена на користени крпи со нови и поставување на тоалетни средства. Спроведување на темелна инспекција за да се осигура дека ништо не е занемарено.	статусот на собата и приоритетите за чистење. Методи за пријавување на условите и проблемите во просторијата до надлежните оддели. Постапки за влез во зафатени и празни простории. Упатства за приватност и безбедност за почитување на просторот на гостите. Методи за спроведување на почетни инспекции на просториите за да се проценат потребите за чистење и одржување и да се идентификуваат и документираат штетите во просториите, проблемите со одржувањето и недостасувачките предмети. Стандардни оперативни процедури (СОП) за пристапување и чистење на собите за гости. Стандардни процедури за чистење на различни делови	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			од просторијата (на пр., мебел, прозорци, површини). Постапки за проверка на елементите во просторијата (на пр., климатизација, завеси) и идентификување на потребите за одржување. Стандардни процедури за мesteње кревети. Техники за ракување со извалкана постелнина и замена со свежа. Постапки за надополнување на залихите и организирање на залихите. Процедури за чистење на санитарни елементи (на пр., кади, мијалници, тушеви). Соодветни средства за чистење за различни површини во бањата. Техники за чистење и одржување на тоалетни санитарни елементи и прибор. Методи за отстранување на нечистотија, сапуница и	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			нечистотија од површините во бањата. Процедури за дезинфекција и обезбедување хигиена во бањите. Постапки за ракување со користени крпи и нивна замена со чисти. Процедури за обезбедување дека сите погодности се достапни и во добра состојба. Постапки за спроведување на детални инспекции на исчистените површини. Техники за идентификување на пропуштени задачи или проблеми што треба да се решат.	
LU3: Примена на постапката за чистење и одржување на јавни површини	Разберете го значењето на поимот јавни површини и наведете ги Опишете ја постапката за чистење и	Идентификување на сите видови области и разбирање кои се клучни за задоволството на гостите, бидејќи тие го формираат првиот впечаток и придонесуваат за целокупното искуство на гостите	Стратегии за ефикасно и ефективно чистење во простории со интензивна употреба. Видови опрема за чистење потребна за различни задачи (на пр., правосмукалки, крпи за прашина).	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	одржување на јавните површини Разликувајте ги видовите јавни површини	Развивање распоред за чистење што ги наведува фреквенцијата, времето и одговорностите. Разгледување на областите со голем сообраќај за почесто чистење. Обезбедување на достапност на потребната опрема за чистење, како што се правосмукалки, крпи за прашина, крпи и средства за дезинфекција. Снабдување со соодветни средства за чистење, вклучувајќи средства за чистење површини, средства за чистење подови, средства за дезинфекција и крпи. Бришење прашина и бришење на сите површини, вклучувајќи маси, работни површини и декоративни предмети. Користење на соодветни средства за чистење за различни материјали како дрво, стакло и метал. Метење, усисување или бришење на подови во зависност од видот на површината (тепих, плочки, дрво).	Техники за управување со залихите на опрема за чистење за да се обезбеди достапност. Постапки за редовна проверка и надополнување на залихите на опрема. Различни видови средства за чистење и нивна соодветна употреба (на пр., средства за чистење површини, средства за дезинфекција). Безбедносни упатства и правилно ракување со хемикалии за чистење. Техники за следење и надополнување на средствата за чистење. Методи за обезбедување конзистентно снабдување со потребни материјали за чистење. Ефикасни методи за бришење прашина и бришење за различни површини. Соодветни средства за чистење и алатки за различни	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Веднаш отстранување на дамки и истурања за да се одржи чистотата и да се спречи оштетување. Чистење на прозорци, огледала и стаклени врати за отстранување на дамки и отпечатоци од прсти. Користење на средства за чистење стакло и обезбедување завршни обработки без траги. Чистење и дезинфекција на тоалети, мијалници, огледала и работни површини. Дополнување на залихите како што се сапун, хартиени крпи и тоалетна хартија. Проверка и решавање на какви било водоводни проблеми или дефекти. Чистење и дезинфекција на копчиња, огради и ентериер на лифтови и ескалатори. Обезбедување на правилно функционирање и решавање на какви било механички проблеми. Редовно дезинфицирање на шалтери, телефони и столчиња на рецепцијата и чекалните места	видови површини (на пр., дрво, стакло). Техники за спречување на оштетување при чистење на деликатни површини. Фреквенција и методи потребни за различни материјали за подови (на пр., тепих, плочки). Постапки за брзо отстранување на дамки и истурања за да се спречи оштетување и да се одржи изгледот. Техники за постигнување завршни обработки без линии на прозорци и стаклени површини. Постапки за редовна инспекција на стаклени површини за идентификување и решавање на дамки, отпечатоци од прсти и други проблеми. Ефикасни методи за чистење и дезинфекција на бањи.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Бришење на масите и столовите по секоја употреба во трпезариите. Спроведување рутински инспекции за да се осигура дека се исполнети стандардите за чистота. Идентификување на области на кои им е потребно дополнително внимание или одржување. Практикување на хигиена на рацете пред и по чистењето. Правилно отстранување на отпадот и избегнување на вкрстена контаминација.	Техники за обезбедување темелна дезинфекција и чистота. Постапки за проверка и надополнување на материјалите за бања. Техники за рано идентификување на потенцијални водоводни проблеми за да се спречат прекини. Постапки за редовни проверки и одржување на инсталациите во бањата. Ефикасни методи за чистење и дезинфекција на местата што често се допираат. Техники за обезбедување чистење кое се извршува без нарушување на функционалноста. Техники за создавање пријатна и хигиенска средина. Постапки за чистење и дезинфекција на маси и столови по употреба.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			Техники за спречување на вкрстена контаминација меѓу гостите во просториите за јадење. Постапки за употреба на безбедни и ефикасни средства за чистење на површините за јадење. Постапки за идентификување на области на кои им е потребно дополнително чистење или одржување	

Примери за практични активности:

- Применувајте соодветни практики за толкување на распоредот на одделот за домаќинство
- Користете соодветни практики за да идентификувате соодветно средство за чистење и опрема за површината што треба да се исчисти.
- Демонстрирајте ги процедурите за работа на различна опрема за чистење
- Играње улоги за тоа како да се следат стандардните оперативни процедури за проверка на доделената зона за чистење пред чистење
- Демонстрирајте ги процедурите за чистење на различни области/површини
- Демонстрирајте ја постапката за чистење на просторијата во точен редослед
- Користете соодветни техники за чистење на истурената течност според видот на подот, големината и видот на истурената течност.

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



Co-funded by the
European Union

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

- Подготви извештај за да го извести надзорникот во врска со статусот на чистење и оштетените предмети во доделената област.
- Применувајте соодветни практики за проверка на оперативната подготвеност на опремата и апаратите во гостинската соба
- Применете соодветни практики за користење на контролната листа за проверка на функционирањето на апаратите и опремата во сите простории.
- Драматизирајте како да аранжирате разни предмети, како цвеќиња, слики итн.
- Покажете ги начините за собирање на извалканата постелнина и други предмети (бањарка, крпи итн.) во количката според спецификацијата.
- Демонстрирајте ја постапката за мesteње на креветот
- Подгответе примерок на контролна листа за да обезбедите правилно чистење на просторијата
- Подготвува извештаи за евидентирање на операциите за чистење
- Демонстрирајте ја постапката за рутинско чистење и дезинфекција на алатки, опрема и други предмети
- Користете различни начини за одржување на работната површина чиста, хигиенска и безопасна
- Покажете како да користите и отстраните соодветна заштитна опрема според задачите и работните услови

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



Co-funded by the
European Union

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

5.2 Наставна програма за „ Подготовка на простори и средини за кетеринг и поставување на маса“ - Келнер во ресторан

Општи индикации за наставната програма

Наслов : Подготовка на простори и средини за кетеринг и поставување на маса.

Образовна цел : До крајот на наставната програма, ученикот ќе биде способен да го уреди просторот за јадење и да го организира распоредот, позиционирањето на мебелот и декорациите, земајќи ги предвид барањата за имиџ и во реализација на различните видови услуги/настани што треба да се обезбедат, естетско-функционалните потреби на услугата што треба да се обезбеди, а во согласност со хигиенските и здравствените стандарди. Ученикот исто така ќе биде способен да

Знаење и/или вештини за разбирање обезбедени од курсот	Техники за распоред на просторот врз основа на видот на услугата или настанот Техники и процедури за чистење и дезинфекција на простории и опрема Видови услуги за банкети: градинарска забава, пауза за кафе, шведска маса, бранч итн. Техники за поставување на трпезаријата и мизен-плацот на масата според видот на услугата или настанот Техники и материјали за мебел Системи за следење и процедури за известување за следење на нивоата на потрошувачка/абење на употребените материјали/производи Регионални, национални и ЕУ регулативи во врска со HACCP системот Сервисни компоненти во трпезаријата и барот на ресторанот Техники за подготовка на јадења на маса (тартар, фламбе итн.) Техники за послужување на сложени менија: сервирање во геридон, италијански стил, француски стил и англиски стил Техники и алатки за филетирање риба Техники и алатки за порционирање на маса
Вештини за примена во работни контексти обезбедени од курсот <i>(Што може да направи учесникот?)</i>	Усвојување стилови, техники и материјали за поставување и декорирање на избраните простори во согласност со видот на настанот и дефинираните стандарди за услуги. Проверка на достапноста на мебел и опрема за опремување и уредување на просторите. Планирање на користењето и организацијата на просторите во согласност со видот на услугата и настанот и барањата на клиентот. Избор на мебел и додатоци врз основа на различните потреби за имиџ и амбиент на просторите. Избор на поставки за маси и банкет според видот на услугата и настанот и барањата на клиентот.

	Следење и известување за нивоата на потрошувачка на материјали/производи и абењето на компонентите за сервисирање, нивно надополнување доколку е потребно. Обезбедување на визуелниот квалитет на послужениот производ, сликата и функционалноста на трпезаријата. Примена на хигиенски и санитарни процедури за средување и чистење на просториите за јадење и дистрибуција, како и на работните алатки. Презентирање на менито со детални описи, предлози за прилагодување и одговарање на прашања. Примање нарачки, интеракција со гостите, обезбедување точност, управување со повеќе нарачки и ефикасно користење на технологијата. Примена на процедури за послужување, почитување на стандардите за услуга, извршување на сложени стилови на услуга и справување со посебни барања. Чистење на масата, одржување на чистотата, почитување на темпото на гостите, подготовка за следната услуга и управување со отпад и рециклирачки материјали.
Правила на однесување поврзани со извршените активности	Професионализам: Одржувајте професионално однесување во секое време кога комуницирате со гости и колеги. Љубезност: Однесувајте се кон сите гости со учтивост, почит и внимание, без оглед на нивното потекло или однесување. Изглед: Претставувајте се уредно и уредно, почитувајќи го кодексот за облекување и стандардите за дотерување на ресторанот. Точност: Доаѓајте на време за смените и обезбедете брзо седење и услуга за гостите. Комуникација: Јасна и ефикасна комуникација и со гостите и со колегите, обезбедувајќи точно пренесување на нарачките и барањата. Ефикасност: Ефикасно управувајте со менувањето на масите, одржувајќи квалитетна услуга, обезбедувајќи навремено седење и расчистување на масите. Прилагодливост: Бидете флексибилни и прилагодливи на променливите околности, како што се задоволување на посебни барања или решавање на загрижености на гостите. Решавање на конфликти: Справувајте се со сите поплаки или конфликти на гостите мирно и професионално, барајќи решенија за да се обезбеди задоволство на гостите.

	Тимска работа: Соработувајте со другите членови на персоналот за да обезбедите непречено работење и да им обезбедите беспрекорна услуга на гостите. Внимание на деталите: Обрнете големо внимание на деталите за поставувањето на масата, чистотата и амбиентот за да создадете пријатно искуство со јадење за гостите. Безбедност: Придржувајте се до безбедносните протоколи и упатства за да се обезбеди благосостојба на гостите и персоналот, особено во итни случаи или необични ситуации.
Комуникациски вештини	Некои клучни комуникациски вештини во овој контекст вклучуваат: • Јасно артикулирање на упатствата и насоките до другите членови на персоналот вклучени во поставувањето на просторот за настанот, осигурувајќи се дека секој ги разбира своите улоги и одговорности. • Внимателно слушање на упатствата од координаторите на настани, менаџерите или клиентите во врска со посакуваната поставеност и аранжмани, како и поставување појаснувачки прашања кога е потребно. • Ефикасна соработка со други членови на персоналот, како што се кујнскиот персонал, шанкерите и организаторите на настани, за да се обезбеди беспрекорна координација и извршување на задачите за поставување. • Користење на невербални знаци, како што се гестови и изрази на лицето, за да се пренесе професионализам, пријателство и внимание при интеракција со клиенти, гости и колеги.
Задачи/Активности	• Поставување маси: Поставување маси и столови според планот за седење обезбеден од координаторот на настанот или менаџментот на ресторанот. • Поставување на постелнина и прибор за јадење: Поставување чаршафи, салфетки и прибор за јадење (чини, чаши, прибор за јадење) на секоја маса според посакуваниот распоред или тема. • Централни декорации: Поставување централни декорации, цветни аранжмани, свеќи или други декоративни елементи за подобрување на амбиентот на трпезаријата. • Поставување на шведска маса: Доколку е применливо, уредување на шведската маса со

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



Co-funded by the
European Union

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

	садови за пржење, прибор за сервирање и декоративни украси за самопослужување. • Станици за пијалаци: Организирање станици за пијалаци со кафе, чај, вода и други освежителни пијалоци, осигурувајќи се дека се добро снабдени и визуелно привлечни. • Специјални аранжмани: Спроведување на какви било посебни аранжмани или барања од клиенти, како што се поставување сцена за говори, организирање седишта за ВИП гости или задоволување на преференциите во исхраната. • Осветлување и атмосфера: Прилагодување на нивоата на осветлување и звучните системи за да се создаде посакуваната атмосфера за настанот, без разлика дали станува збор за формална вечера, коктел прием или лежерно собирање. • Означување и сигнализација: Поставување сигнализација или индикатори за насока за насочување на гостите до различни делови од објектот, како што се тоалети, чување облека или означени места за пушење. • Чистота и организација: Обезбедување чист, организиран и без неред простор за настанот пред да пристигнат гостите, вклучително и отстранување на какви било пречки или опасности од патеките. • Завршни проверки: Спроведување на завршни проверки на сите маси и поставки за да се осигура дека сè е на место, правилно порамнето и подготвено за послужување пред да пристигнат гостите. • Координација со персоналот: Соработка со персоналот во кујната, шанкерите и другиот услужен персонал за координирање на времето и логистиката за услугата за храна и пијалоци. • Помош на гостите: Помош на гостите со распоредот на седење, одговарање на прашања во врска со опциите во менито и обезбедување дополнителна поддршка или помош потребна во текот на настанот.
--	--

Гледано според италијанскиот систем ³, овие активности се поврзани со ADA ⁴.23.01.08 (порано ADA.19.16.36) „Поставување на соба и послужување на маса“, во рамките на СЕКТОР 23 „Туристички услуги“, ПРОЦЕСОТ - „Ресторански услуги“ и РЕДОСЛЕДОТ НА ПРОЦЕСОТ - „Поставување на соба и администрирање на јадења и пијалоци“. Поточно, Атласот прави разлика помеѓу активностите и резултатите од учењето.

Подолу е прикажан приказот на „Активностите“ и „Резултатите од учењето“ за специфичната област на активности опфатена со наставната програма.

Активности	Резултати од учењето
Евидентирање на барања во угостителски објекти	Извршување на нарачката врз основа на однапред дефинирани критериуми, а воедно и подредување на нарачките според барањата на клиентите
Подготовка на нарачка	
Сервирање на маса со храна и пијалоци	Сервирање на масата, почитување на примените упатства, оптимизирање на времето и помагање на клиентите
Распоред на простории и изложби	Организирајте ја просторијата според добиените упатства, извршувајќи ги активностите за ресетирање, чистење и поставување
Чистење и реновирање на просторијата	

³ Атласот на работа и квалификации (Atlante del Lavoro e delle Qualificazioni) е детална мапа на работа и квалификации. Описот на предложената содржина на работата е резултат на интензивна соработка и учество на различни институционални субјекти и е составен од вклучување и учество на претставници на работодавачи и синдикати, билатерални претставници, професионални здруженија, секторски експерти и засегнати страни во системот за учење од работа.

https://atlantelavoro.inapp.org/dettaglio_ada.php?id_ada=36&id_sequenza=16&id_processo=4

⁴ ADA е италијанскиот акроним за област на активност.

Наставната програма „Подготовка на простори и средини за кетеринг и поставување на маси“ е организирана во **2 модули** :

- Модул 1: Подготовка и расчистување на просторите за послужување храна и пијалоци
- Модул 2: Сервирање храна и пијалоци

Модул 1 - Подготовка и расчистување на просторите за послужување храна и пијалоци

Наслов и цел на модулот	Единици за учење	Временска рамка на модулот
Модул 1: Подготовка и расчистување на просторите за послужување храна и пијалоци Цел: развивање на вештини, знаење и разбирање во врска со услугите за храна и пијалоци	LU1: Подготовка и расчистување на опремата, материјалите и просторот за послужување храна и пијалоци LU2: Подготовка и расчистување на просторијата за гости за храна, пијалоци и услуги за носење	Вкупно: 90 часа ▪ Виртуелно учење: 15 часа ▪ Училница: 30 часа ▪ Обука на работното место: 45 часа

Модул 2 - Сервирање храна и пијалоци

Наслов и цел на модулот	Единици за учење	Временска рамка на модулот
Модул 2: Сервирање храна и пијалоци Цел: развивање на вештини, знаење и разбирање во врска со сервирање храна и пијалоци	LU1: Поздравување на гостите и примање нарачки LU2: Користете соодветни методи и опрема за сервирање храна, придружни јадења, топли и ладни пијалоци на гостите	Вкупно: 90 часа ▪ Виртуелно учење: 15 часа ▪ Училница: 30 часа ▪ Обука на работното место: 45 часа

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



Co-funded by the
European Union

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

Модул 1 - ПОДГОТОВКА И РАСЧИСТУВАЊЕ НА ПРОСТОРИТЕ ЗА ПОСЛУЖУВАЊЕ ХРАНА И ПИЈАЛОЦИ (СЕ ОДНЕСУВА НА КВАЛИФИКАЦИЈАТА „КЕЛНЕР ВО РЕСТОРАН“)

LU1 - Времетраење : 30 часа (10 - теоретски и практични активности - во училница, 5 во виртуелна средина, 15 обука на работното место во хотели , ресторани, кафулиња, клубови, индустриски кантини, слични објекти)

LU2 - Времетраење : 60 часа (20 - теоретски и практични активности - во училница, 10 во виртуелна средина, 30 обука на работното место во хотели , ресторани, кафулиња, клубови, индустриски кантини, слични установи)

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
LU1: Подготовка и расчистување на опремата, материјалите и просторот за послужување храна и пијалоци	Покажување разбирање на различни средини за храна и пијалоци и поставување на маси Подготовка и чистење на опрема и материјали за послужување храна и пијалоци во различни средини Организирање и чистење на областите за послужување храна и пијалоци	Препознавање на различни поставки за храна и пијалоци Различувачки распоред на просториите за различни услови, вклучувајќи формални, неформални и шведска маса. Поставување маси за различни средини и стилови, опфаќајќи послужување на маса, по избор, функции, шанк и услуга за носење. Управување со опрема и материјали потребни за услужната област. Подготовка на сервисни простории, како што се оставата на келнерите, комоди/маси и бензински пумпи, обезбедување соодветен простор за работни активности, избегнување на пренатрупаност на просторот за складирање и минимизирање на ризикот од контаминација на храната. Придржување до безбедни и хигиенски работни практики при подготовка и	Различни средини за храна и пијалоци, како што се формални, неформални, шведски маси и специјализирани услужни средини како што се банкети и функции. Протоколи и очекувања поврзани со секоја средина, вклучувајќи го редоследот на услугата, нормите за интеракција со гостите и специфичните етикети за услугата. Принципи на дизајн што разликуваат формални, неформални и шведски стилови, обезбедувајќи функционални и естетски пријатни поставки.	Менија и листи со пијалоци Опрема и прибор за послужување храна и пијалоци, вклучувајќи го и потребниот прибор за јадење Опрема за подготовка на топли пијалоци Комоди, странични маси и бензински пумпи Зачини и придружни состојки: Суви зачини, ароми; сенф, сосови и преливи за салати; подготвени лебни производи, путер Прибор за јадење: Прекривки за маса, комплети за крют, декорации за маса,

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	во различни услови Покажете безбедни и хигиенски практики при подготовка и средување на просториите за јадење и послужување, како и опремата за послужување храна и пијалоци.	расчистување на просториите за јадење и послужување, како и опремата за послужување храна и пијалоци, вклучително и носење келнерска униформа. Користење на соодветна опрема и следење на правилни процедури за да се обезбеди безбедност на храната и гостите. Препознавање на важноста од проверка на греењето/климатизацијата/вентилацијата и осветлувањето пред употреба при подготовка на просторите за јадење за послужување на масата, создавање пријатна атмосфера, обезбедување удобна средина за гостите и брзо пријавување на сите грешки. Одржување на чистотата во сервисната зона по услугата за да се почитуваат професионалните стандарди и да се поддржи следната смена. Обезбедување соодветно враќање и/или складирање на прехранбените производи и опремата по услугата, вклучително и проверка и завиткување/покривање на сите вратени	Ергономија и важноста на создавање удобна средина за гостите. Различни поставки на маси за храна по маркет, храна по маркет, забави, шанк и услуги за носење, вклучувајќи го и поставувањето на прибор за јадење, чаши и прибор за јадење. Вид на услуга поврзана со различни стилови на менија и соодветно поставување потребно за секој од нив. Специфични барања за настани како што се банкети, приеми и тематски вечери. Инвентар за сервисни области, вклучувајќи следење на залихите и обезбедување на достапност на потребната опрема.	држачи за мени, пепелници Дневник на продавници за храна за документирање на поплаки, комплименти и други проблеми Униформа на келнер според барањата на работното место Опрема за чистење, вклучувајќи мали предмети како што се крпи, крпи за прашина, крпи, четки, кофи, рачен спреј за чистење, како и голема опрема како што се машини за миење садови, млазници за перење, правосмукалки за влажно и суво чистење Материјали за чистење, вклучувајќи средства за дезинфекција, детергенти, средства за дезинфекција, оцет,

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		прехранбени производи за повторна употреба, складирање на прехранбените производи на соодветни температури и правилно отстранување на секаква небезбедна храна. Безбедно отстранување на скршено стакло и садови со завиткување во стар весник и прицврстување со селотејп или конец. Проверка на чистотата на масата и другата постелнина по периодот на услугата и враќање на употребената постелнина на одделот за чистење во согласност со организациските барања. Реагирање пред различни видови неочекувани ситуации што можат да се појават при подготовка и расчистување на просториите за јадење и послужување, како и опремата, вклучувајќи недостиг на опрема, недостиг на персонал, кршења и оштетувања, како и координирање со менаџерот за храна и пијалоци за да се побара помош од други соработници и да се евидентираат деталите во дневникот на продавницата за храна.	Одржување и оперативни барања за сервисна опрема (на пр., апарати за кафе, грејачи). Стандарди за безбедност и хигиена, вклучувајќи соодветни практики за складирање и чистота. Техники за организирање на сервисните области за минимизирање на нередот и обезбедување ефикасен работен тек. Прописи за здравје и безбедност, сеопфатно познавање на прописите за безбедност на храната, вклучувајќи HACCP (анализа на опасности и критични контролни точки) и локални здравствени кодови. Лични хигиенски практики, вклучително носење соодветни униформи и одржување на стандардите за хигиена.	лимон и средства за одмастување

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Усогласеност со релевантните прописи и стандарди.	Функции и правилна употреба на разновидна сервисна опрема (на пр., машини за миење садови, машини за полирање стакло). Стандардни процедури за послужување храна и пијалоци за да се обезбеди конзистентност и безбедност. Процедури за обезбедување на безбедноста на гостите, вклучително и ракување со алергени и нетолеранции на храна. Стандарди и практики за чистење на сервисни области, вклучувајќи површини, опрема и прибор. Постапки за отстранување на отпад за одржување на чистотата за поддршка на последователните смени.	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			Хигиенски практики за спречување на контаминација и одржување на професионална средина. Постапки за складирање на прехранбени производи и опрема за да се обезбеди безбедност и квалитет. Техники за завиткување и прицврстување на скршени предмети за да се спречат повреди. Организациски политики за управување и отстранување на отпад. Стандарди за чистота на постелнината за маса и процедури за проверка и одржување на овие стандарди. Техники за отстранување на дамки и одржување на изгледот на лен. Техники за решавање проблеми за справување	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
			со неочекувани ситуации како што се недостаток на опрема или проблеми со персоналот. Процедури за управување со кризи за минимизирање на прекините и одржување на квалитетот на услугата. Регулаторно познавање на прописите за безбедност и хигиена на храната, вклучувајќи локални, национални и меѓународни стандарди. Потребни се процедури и практики за да се обезбеди усогласеност со овие прописи.	
LU2: Подготви и чист простор за гости за услуги за храна и пијалоци	Осигурајте се дека работната површина и сервисната опрема се хигиенски, неоштетени и подготвени за непосредна	Проверка и чистење на мебел, како што се столови и маси, за одржување на хигиенските стандарди и претставување на позитивна слика за организацијата кај гостите. Придржување до безбедни и хигиенски практики при подготовка и расчистување на просториите за храна за носење за шалтер/услуга за храна за носење,	Познавање на хигиенските стандарди и општите упатства за јавно здравје. Техники за чистење на различни материјали (на пр., дрво, метал, тапацир). Техники за правилна употреба и одржување на опремата за да се спречи	Менија и листи со пијалоци Опрема и прибор за послужување храна и пијалоци, Опрема за подготовка на топли пијалоци Комоди, странични маси и бензински пумпи

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	употреба, на почетокот на смената. Проверете ја достапноста на доволен број на залихи на сервисни артикли за ефикасна услуга Активирајте ја соодветната сервисна опрема за навремено да се достигне препорачаната работна температура. Организирајте промотивни материјали за употреба од страна на гостите на видливи места	вклучително и носење соодветна униформа, користење на соодветна опрема и следење на процедури за обезбедување на здравјето на храната и гостите. Редовна проверка на работните површини и сервисната опрема за оштетување. Проверка на залихите на артикли за послужување пред послужување, осигурување дека се чисти, неоштетени и правилно наредени, како и прикажување на зачини и придружни јадења каде што е соодветно. Одржување високи стандарди за презентација при изложување на храна за да се обезбеди нејзина привлечност за гостите и да се поттикне продажбата. Обезбедување безбедно прикажување на топла и ладна храна за да се спречи истурање, да се одржи привлечноста и да се обезбеди безбедност на храната. Проверка на целиот промотивен материјал пред употреба за да се осигура дека е информативен и го одржува имиџот на организацијата.	контаминација и да се обезбеди безбедност на храната. Процедури за обезбедување безбедно ракување со храна и опрема и усогласеност со здравствените прописи. Безбедносни стандарди за да се спречат опасности. Постапки за попис и контрола на залихите. Критериуми за проценка на чистотата и употребливоста на сервисните артикли. Стандарди за презентација за правилно подредување и прикажување на предметите за да се зголеми нивната привлечност. Техники за да се направи храната визуелно привлечна.	Зачини и придружни состојки: Суви зачини/ароми; сенф, сосови и преливи за салати; подготвени лебни производи и путер Прибор за јадење, вклучувајќи прекривки за маса, гарнитури за крјует, декорации за маса, држачи за мени и пепелници. Дополнителни материјали по потреба, вклучувајќи рецепти, промотивни материјали Опрема за чистење, вклучувајќи мали предмети како што се крпи, крпи за прашина, крпи, четки, кофи, рачен спреј за чистење, како и голема опрема како што се машини за миење садови, млазници за перење и правосмукалки за влажно и суво

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	Потврдете дека контејнерите за отпадоци и храна се чисти и достапни за употреба Презентирајте ја храната според оперативните процедури непосредно пред послужување Чистете или складирајте ги предметите и опремата за повеќекратна употреба по послужувањето храна Кога е применливо, чувајте ги зачините и придружните	Спроведување соодветни техники за чистење на опремата, вклучувајќи колички, послужавници, чаши и постелнина, и враќање на извалканите предмети во службата за перење. Вклучување и исклучување на електричната и гасната опрема пред и по сервисирањето за да се обезбеди подготвеност и да се намалат трошоците за енергија. Правилно ракување и отстранување на отпадот, вклучително и правилно користење на корпите за отпадоци, спречување на насобирање отпад и рециклирање кога е можно. Брзо враќање на лесно расипливата храна и пијалоци во кујната и просторијата за складирање по услугата за повторна употреба или отстранување. Темелно чистење на целата опрема и површини за сервисирање по сервисирањето, вклучувајќи ги работните површини, масите, столовите, подовите, машините за миење садови, мијалниците и површините за отстранување на отпад.	Методи за подобрување на прикажувањето на храната за да се поттикне продажбата. Безбедни температурни опсези за топла и ладна храна за да се спречи расипување и контаминација. Покажете безбедност за да спречите истурање и да ја одржите привлечноста. Правилник за безбедност на храната. Насоки за брендот на организацијата за да се обезбеди конзистентно испраќање пораки. Елементи на комуникација со гости Стандардни процедури за расчистување за различни видови сервисна опрема. Стандарди за дезинфекција за да се спречи вкрстена контаминација.	чистење. Материјали за чистење, вклучувајќи средство за дезинфекција, детергенти, средства за дезинфекција, оцет, лимон и средство за одмастување. Дневник од продавница за храна за евидентирање на неочекувани ситуации. Пена. Униформа на келнер според барањата на работното место.

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	состојки за идна употреба во согласност со прописите за хигиена на храната. Фрлете го ѓубрето, употребените садови за еднократна употреба и отпадот од храна користејќи ги препорачаните процедури На крајот од смената, проверете ја работната површина и сервисната опрема за да се осигурате дека се чисти, нема	Подготовка за неочекувани ситуации за време на подготовката и расчистувањето, како што се недостаток на опрема или неправилна распределба. Усогласеност со релевантните прописи и стандарди за да се обезбеди безбедна и ефикасна услуга.	Оперативни процедури за правилно ракување и одржување на електрична и гасна опрема. Методи за намалување на трошоците за енергија, а воедно и осигурување дека опремата е подготвена за употреба. Безбедносни протоколи за ракување со електрични и гасни апарати. Протоколи за управување со отпад, вклучувајќи рециклирање и компостирање. Соодветни техники за складирање на лесно расипливи производи за да се обезбеди безбедност и квалитет на храната. Протоколи за чистење за различни видови опрема и сервисни области. Решавање проблеми за брзо решавање на неочекувани проблеми,	

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	оштетувања и се подготвени за идна употреба.		како што се недостаток на опрема или отсуство на персонал. Управување со кризи за да се минимизира прекилот на услугата.	

Модул 2 – СЕРВИРАЊЕ ХРАНА И ПИЈАЛОЦИ (СЕ ОДНЕСУВА НА КВАЛИФИКАЦИЈАТА „КЕЛНЕР ВО РЕСТОРАН“)

LU1 - Времетраење: 30 часа (10 - теорија и практични активности - во училница, 5 во виртуелна средина, 15 Обука на работното место во хотели, ресторани, кафулиња, клубови, индустриски кантини, слични установи)

LU2 - Времетраење: 60 часа (20 - теорија и практични активности - во училница, 10 во виртуелна средина, 30 Обука на работното место во хотели, ресторани, кафулиња, клубови, индустриски кантини, слични установи)

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
LU1: Поздравување на гостите и примање нарачки	Поздравувајте ги гостите и утврдувајте ги нивните потреби, проверувајќи ги записите за	Разберете ги типовите гости, вклучувајќи поединци, деловни професионалци, семејства, постари лица, лица со попреченост (како што се корисници на инвалидски колички,	Различни категории гости, вклучувајќи поединци, деловни професионалци, семејства, стари лица, лица со	Менија и листи со пијалоци Потребни материјали како што се рецепти и

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	резервации кога е потребно, во согласност со барањата за услугата. Помагајте им на гостите по пристигнувањето, осигурувајќи се дека ги добиваат потребните упатства. Погрижете се гостите да го добијат соодветното мени за услугата. Обезбедете точни детали за поединечните јадења, прилагодени на преференциите на гостите. Користете ефикасни техники на продажба за да ја зголемите вредноста на нарачката. Брзо евидентирајте, обработете и	лица со оштетен вид или слух и други со физички попреченост), деца, млади луѓе и меѓународни посетители. Идентификувајте ги гостите со или без резервации и следете ги соодветните процедури, како што се проверка на деталите за резервацијата, потврдување на бројот на гости и времето на резервацијата и утврдување дали можат да се сместат гости кои доаѓаат без закажување или дали ќе има време на чекање за услугата. Добредојдете ги гостите со користење на стандардниот поздрав на организацијата, идентификување на домаќинот, нудење топол и внимателен прием, обезбедување помош, придружба до нивната маса и помагање да седнат. Проверете ги менијата пред употреба за да потврдите дека е обезбедено точното мени, да создадете позитивен впечаток, да ја проверите достапноста на јадењата и да бидете свесни за сите специјални понуди.	попреченост, деца, млади луѓе и меѓународни посетители. Системи за резервација, и рачни и електронски, и процедури за проверка на деталите за резервацијата. Стандардни процедури за идентификување на гостите, потврдување на бројот на гости и времето на резервација, како и управување со гости кои доаѓаат без закажување. Стандардни протоколи за поздравување, вклучувајќи говор на телото, фрази за добредојде и идентификација на домаќинот. Постапки за верификација на менито, вклучително и потврдување на достапноста на јадењата и информираност за специјалните понуди. различни јадења, вклучувајќи состојки, методи на подготовка, вкусови, билки и зачини.	промотивни материјали, вклучувајќи постери, табли/бели табли, илустрирани табли со менија, ваучери, картички за лојалност и други промотивни информации Специфични детали за состојките што се користат во секоја храна и пијалок наведени во менито. Дневник за евидентирање на неочекувани ситуации и инциденти. Блокчиња за нарачки и тефтери за земање нарачки и правење белешки Пен.

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	ефикасно ракувајте со нивната нарачка.	Имајте темелно разбирање на различните јадења, вклучувајќи ги нивните состојки, методи на подготовка, вкусови, употреба на билки и зачини и цени. Препознајте ја важноста од детално познавање и обезбедување точни информации за менито и различните јадења на гостите, осигурувајќи се дека нивните потреби се задоволени, прецизно опишувајќи ги јадењата, потврдувајќи ја достапноста, спречувајќи алергии на храна и почитувајќи ги прописите за здравје и безбедност. Искористете ги можностите и техниките за продажба за да ги максимизирате нарачките, како што се препорачување специјални јадења, предлагање дополнителни производи како салати, леб и пијалоци и охрабрување на гостите да пробаат десерти. Помагајте им на гостите при изборот на менито, кога е потребно, преку запознавање со нивните преференции, објаснување на составот на јадењата, разбирање на	Техники за наддавање за препорачување специјални јадења, предлагање додатоци и охрабрување на гостите да пробаат десерти. Стратегии за продажба за максимизирање на нарачките и зголемување на приходите. Ефективна комуникација со гостите за да се разберат нивните преференции и да се дадат соодветни предлози. Техники за примање нарачки, и рачно и електронски, и способност за справување со модификации или посебни барања. Локални, национални и меѓународни прописи поврзани со безбедноста и хигиената на храната.	Униформа на келнер според барањата на работното место.

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		основните упатства за планирање на менито, препорачување соодветни јадења и земање предвид на посебните потреби како што се временските ограничувања или диететските ограничувања. Примајте ги нарачките на гостите во соодветно време, осигурувајќи се дека нема да брзате или доцните, проверувајќи дали гостите се подготвени да нарачаат, стоејќи покрај домаќинот, бидете трпеливи со гостите кои се неодлучни или се предомислуваат и точно евидентирајте го бројот на јадења и сите посебни барања или измени. Користете рачни или електронски системи за примање нарачки, ракување со првичните нарачки (предјадења и главни јадења) и враќање за последователни нарачки (десерти, кафе, чај и други пијалоци). Бидете подготвени за неочекувани ситуации што можат да се појават при пречекување на гостите и управување со нивните нарачки, како што се непредвидени резервации, недостаток на достапни маси или		

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		недоволен персонал. Решете ги овие ситуации со евидентирање на деталите за резервацијата, информирајќи ги гостите за нивните опции (чекање маса или избор на друго место за јадење). Обезбедете усогласеност со релевантните прописи и стандарди.		
LU2: Користете соодветни методи и опрема за сервирање храна, придружни јадења, топли и ладни пијалоци на гостите	Сервирајте храна и придружни јадења на гостите користејќи соодветни методи и опрема во различни услови. Подготвувајте и послужувајте пијалоци за гостите во различни средини. Одржувајте ја услугата за храна и пијалоци ефикасно во текот на целата смена. Се придржува до безбедни и хигиенски практики при послужување	Различни места за храна и пијалоци: појадок, ручек, чај со појадок, вечера, кафетерија/кафе и средини за банкети. Различни методи на послужување храна: вклучувајќи послужување во чинија, семеен стил, послужување со сребро, театар покрај маса (готвење, резбање, филетирање, позлатување) и послужување во послужавник. Опрема и материјали за послужување храна: Вклучете го потребниот прибор за јадење, крпи за послужување, прибор за јадење/сребрени садови, чаши, чинии/послужавници за послужување, прстени за чинии, чаши за сос, садови за супа, топли чинии/грејачи (снабдени по потреба за послужување), фрижидери,	Различни услови како што се појадок, ручек, вечера итн. и специфични барања и очекувања за секоја средина. Различни методи на послужување храна како што се послужување во чинија, семеен стил итн. Потребна е опрема за различни видови услуги. Состојки и количини на секое јадење. Методи и техники за соодветно организирање и презентирање на храна и пијалоци. Методи за дефинирање кои зачини и прилози се соодветни за секое јадење. Правилен редослед на сервисирање и временски	Менија и листи на пијалоци. Разновидни алатки и прибор потребни за послужување храна и пијалоци, вклучувајќи прибор за јадење, крпи, чаши, садови, додатоци за чинии, садови за сосови, садови за супа, грејачи, грејачи за чинии, фрижидери и садови за пијалоци. Алатки и машини неопходни за подготовка на топли напитки, како што

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
	храна, прилози и пијалоци на гостите. Складирајте ја храната и опремата безбедно, следејќи ги организациските протоколи. Отстранете го отпадот според стандардите на организацијата. Управувајте со неочекувани ситуации во согласност со упатствата на организацијата.	садови за послужување топли/ладни пијалоци, послужавници/колички; и соодветна опрема за послужување за различни ставки од менито. Разбирање на ставките и состојките од менито: Познавање на состојките и приближните количини на секое јадење од менито, вклучувајќи топли и ладни пијалоци, за прецизно задоволување на потребите на гостите. Безбедни и хигиенски практики за услуга: Одржувајте хигиена и безбедност при послужување храна, прилози и пијалоци на гостите, следејќи ги соодветните процедури и користејќи соодветна опрема за да се избегнат ризици за храната, гостите и персоналот, обезбедувајќи стандарди за квалитет и презентирајќи професионален имиџ на организацијата. Важноста на презентацијата на храна и пијалоци: Подредете и презентирајте ја храната и пијалоците според спецификациите во менито за да ги исполните организациските стандарди, да ги	распоред за да се обезбеди ефикасна услуга. Ефективни комуникациски и тимски вештини. Различни видови пијалоци и опрема и техники за послужување пијалоци. Соодветни процедури за управување со отпад.	се машини за кафе и еспресо, бокали и прибор како чај, кафе, млеко, павлака и шеќер. Различни материјали потребни за послужување пијалоци, вклучувајќи чај, кафе, млеко, павлака, шеќер, флаширани пијалоци, мраз и придружни зачини. Предмети неопходни за распоредот на масата, како што се прекривки, комплети за крот, декорации, држачи за мени и пепелници. Комоди, странични маси или означени сервисни области

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		задоволите потребите на гостите и да создадете позитивен впечаток за организацијата. Прилагодување на поставките на масата: Менување на поставките на масата во соодветно време за да се задоволат барањата за нарачка на храна на гостите, следејќи ги организациските упатства. Соодветни зачини и придружни состојки: Вклучувајќи суви зачини и ароми, сенф, сосови, преливи за салати, подготвени лебни производи и путер, соодветни за секоја ставка од менито. Хигиенски сервис за храна и пијалоци: Обезбедете одржување на високи стандарди за безбедност на храната за да се минимизира ризикот од труење со храна, особено за ранливи групи како што се децата, постарите лица, бремените жени и лицата со здравствени проблеми. Редослед на послужување: Следете ги организациските процедури за редоследот на послужување, вклучувајќи подигнување на храната од местото за послужување,		опремени со потребни алатки и материјали за ефикасно сервисирање. Дополнителни ресурси по потреба, вклучувајќи рецепти, промотивни материјали како постери, табли, илустрации од менија, ваучери, картички за лојалност и сродна промотивна содржина. Дневници или алатки за документација што се користат за евидентирање на неочекувани инциденти или ситуации што се среќаваат за време на услугата.

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		безбедно носење на садовите, сервирање на ладна храна пред топла и давање приоритет на гостите како што се дами, господа, деца, домаќинот и истовремено послужување на сите гости. Временски аспекти за услугата: Земете ги предвид потребите на гостите, како што се оние што брзаат или сакаат да се релаксираат, времето за групи и барањата на кујната. Работа под притисок: Ефикасно справување со притисокот преку планирање, одредување приоритети, комуникација со гостите и колегите, одржување на тимска работа и останување учтив и пристојно. Одржување на услугата во текот на целата смена: Расчистување на масите според организациските стандарди, чекање додека сите гости не завршат, користење соодветни техники за расчистување, расчистување до комодите или бензинските пумпи, средување на масата и прилагодување на прекривките.		Блокни и тефтери што се користат за примање нарачки и управување со задачи поврзани со услугата. Пенкало. Униформа на келнер според барањата на работното место.

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Ракување со храна за сервирање. Видови пијалоци: Вклучуваат топли пијалоци (различни видови чај, инстант и специјално кафе, чоколадо), ладни пијалоци (вода, овошни сокови, безалкохолни пијалоци, млеко, пијалоци на база на јогурт) и пијалоци во конзерва или флаширана вода. Придружни состојки за пијалоци: Вклучете шеќер, млеко, павлака, мраз, лимон и зачини. Опрема за пијалоци: Садови, прибор за јадење, апарати за топли пијалоци, апарати за кафе и еспресо, сетови за газирани пијалоци, филтер-машини, урни, блендери, апарати за пареа, машини за матење крем, котли, бојлери, кафетиери и вакуумски колби. Подготвеност на залихи и опрема за пијалоци: Осигурајте се дека залихите за пијалоци, придружните јадења и опремата се достапни и подготвени за непосредна употреба за брзо задоволување на потребите на гостите.		

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Подготовка и сервирање пијалоци: Следете ги безбедните и хигиенските практики, организациските упатства и сервирајте ги пијалоците навремено за да се одржат соодветни температури (топло или со мраз). Одржување на уредност во просториите за гости и услуги: Одржување на чистотата преку чистење на просториите од ѓубре и остатоци од храна, почитување на организациските стандарди и презентирање на професионален имиџ на гостите. Правилно ракување и отстранување на отпад: Следете ги организациските протоколи за правилно управување со отпадот и преземете чекори за намалување на отпадот. Одржување на залиха на постелнина и прибор за маса: Обезбедете соодветна залиха на постелнина, прибор за маса и прибор за брзо повторно да ги наместите масите за следните гости.		

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



Co-funded by the
European Union

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

Единица за учење	Резултати од учењето	Елементи на учење	Знаење	Потребни материјали
		Справување со неочекувани ситуации при послужување: Решавање проблеми како што се лош тајминг, неточни количини или квалитет на садовите, недостаток на персонал и информирање на менаџерот на ресторанот/трпезаријата и гостите, барајќи поддршка од колегите. Помагање на гостите при заминување: Помогнете им на гостите со вадење столчиња, помагање со палта, отворање врати, заблагодарување за посетата и користење на стандардниот начин на збогување на организацијата. Усогласеност со релевантните прописи: Придржувајте се до сите важечки прописи и стандарди.		

Примери за практични активности:

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



Co-funded by the
European Union

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

- Демонстрирајте како да го информирате персоналот пред операциите со храна и пијалоци, спроведувајќи детален брифинг со персоналот, опишувајќи го менито, посебните барања, преференциите на гостите и очекувањата од услугата.
- Изведете рол-плеј за тоа како да се пречекаат и поздрават гостите според стандардите, топло добредојде на гостите, обраќање по име и водење до нивните маси.
- Играње улоги - ефикасна координација со менаџментот на кујната за ефикасна достава на храна и пијалоци, симулирање на интеракции со персоналот во кујната за да се обезбеди брза подготовка на храната и непрекорна услуга, нагласувајќи јасна комуникација и тимска работа.
- Користете техники на набљудување за следење на квалитетот на услугата за храна и пијалоци, применувајќи систематски методи на набљудување за да ја процените квалитетот на услугата, забележувајќи ги сите области на кои им е потребно подобрување или итно внимание.
- Играње улоги - проверка со гостите за да се осигури задоволство од секое јадење и пијалок, вежбање интеракција со гостите по секое јадење, барање повратни информации за нивното искуство со јадење и брзо решавање на сите забелешки.
- Имплементирајте практики за идентификување и решавање на проблеми со услугата за храна и пијалоци, демонстрирајќи ефикасни техники за решавање проблеми за да идентификувате проблеми поврзани со услугата и да преземете корективни мерки за нивно ефикасно решавање.
- Покажете како да собирате, евидентирате, анализирате и толкувате повратни информации од гостите, систематски собирајќи повратни информации од гостите, анализирајќи ги податоците за трендови и сознанија и комуницирајќи ги наодите до менаџментот за континуирано подобрување.
- Користете методи за идентификување и споделување на можности за подобрување со менаџерот, користејќи соодветни стратегии за препознавање на потенцијални области за подобрување во услугата за храна и пијалоци и ефикасно комуницирајте ги овие можности со менаџерот.
- Покажете како да проверите дали зачините и соодветните прилози се полнети, чисти и подготвени за употреба од страна на гостите.
- Применете го соодветниот метод на инспекција за да ја проверите чистотата и презентацијата на целиот порцелан, стакло и сребрен прибор.
- Покажете како да се осигурате дека нема погрешно место и нема погрешно поставена сцена.

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



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

6 АКРЕДИТАЦИЈА НА СТРАТЕГИЈА И НАСТАВНА ПРОГРАМА

Според ОЕЦД, централната цел на програмите за стручно образование и обука (BET) е да им обезбедат на учениците компетенции потребни за извршување на специфични работни места, а покрај компетенциите, сертификација која им гарантира на работодавачите и другите засегнати страни дека работниците ги поседуваат тие компетенции.

Во упатствата за туристичко образование на UNWTO се потврдува дека „една од клучните компоненти за поврзување на образованието со вработувањето е стандардизацијата на туристичките сертификати. Ова осигурува дека сертификатите се прифатени низ целиот свет, што го зголемува пристапот до туристички кариери. Друга клучна компонента е пристапот до образование независно од живеалиштето и можноста за лично посетување училиште. Од суштинско значење е пристапот до образование да се одвива лично или онлајн во самостојно темпо што им дава можност на студентите да учат додека работат, слично на Онлајн академијата за туризам на UNWTO, која обезбедува стандардизација на глобално признатите туристички сертификати“.

Проектот VIRTu.AL наведува дека резултатите од учењето на програмата за стручно образование и обука се поврзани со ECVET системот и со EQF, со што се обезбедува наставната програма да вклучува принципи за квалитет што го олеснуваат признавањето и преносливоста низ целата Европска Унија.

ЕКР - Европска рамка за квалификации - е уред за превод - мрежа за конверзија и читање - која ви овозможува да ги поврзете и позиционирате, во структура од осум нивоа, различните квалификации (квалификации, дипломи, сертификати итн.) издадени во земјите-членки; споредбата се базира на резултатите од учењето. Ова е метаструктура во однос на која, на доброволна основа, земјите-членки се повикани да ги преиспитаат своите системи за образование и обука, така што постои врска помеѓу поединечните национални референтни системи за квалификации и Европската рамка за ЕКР.

Затоа, ЕКР не е ниту дуплирање на националните системи на европско ниво, ниту обид за наметнување хомогенизација на квалификациите и квалификациите на европско ниво.

Европската рамка за квалификации и вештини (ЕКР) беше дизајнирана и воспоставена да функционира како вистински заеднички референтен код, како што е тоа што ќе им овозможи на различните европски земји да ги позиционираат своите национални системи и на тој начин да ги направат читливи.

Во специфичните наставни програми за VIRTu.AL, можеме да претпоставиме дека програмите за обука се директно поврзани со две професионални фигури кои веќе се признати во некои европски земји (Белгија, Чешка, Германија, Малта, Словенија) на следниве нивоа на ЕКР:

- Поставување, организирање и чистење на соби - Домаќинка во угостителство: EQF НИВО 4
- Подготовка на простори и средини за кетеринг и поставување на маса - Келнер во ресторан: EQF НИВО 3 или 4.

Всушност, не постои хомогеност помеѓу различните земји од ЕУ и не сите ги вклучуваат двете професионални квалификации за кои станува збор. Во Италија (не е од Западен Балкан, но е вклучена во овој проект), односот помеѓу нивото на EQF и програмите, во специфичните случаи на двете специфични наставни програми на VIRTu.AL, се однесува на регионални репертоари на професионални квалификации. Секој регион може да има или да нема специфични прописи за овие професионални квалификации (домаќинка и келнер во ресторан). Некои региони ги имаат овие професионални квалификации во своите репертоари, други ги немаат. Ако ги погледнеме регионите што ги вклучиле двете квалификации за кои станува збор во репертоарот, ќе видиме дека тие се движат од ниво на EQF2 до ниво на EQF4.

Сепак, мора да наведеме дека овие нивоа на ЕКР се однесуваат на обуката на професионалните лица/квалификации и зависат од Националните рамки за квалификации во 3-тиот проект VIRTu.AL:

- **Албанија** прво ја усвои својата Национална рамка за квалификации во 2010 година, а потоа усвои ревидирана НРК во 2018 година. Албанската рамка за квалификации (АРК) се состои од осум нивоа и ги вклучува сите видови и нивоа на квалификации и сертификации. Својата АРК ја поврза со ЕКР и се самосертифицикуваше според Рамката за квалификации на европскиот простор за високо образование (КР-ЕЗО) во 2021 година. Нивото 4 на ЕКР одговара на АРК (Рамка за квалификации на Албанија) ниво 4 и на следните стручни/професионални квалификации: 1. Државна стручна матура 2. диплома издадена по завршувањето на програмата за средно стручно образование 3. Стручен сертификат издаден на крајот од четиригодишната студиска програма за средни техничари/средни менаџери 4. Стручен сертификат издаден на крајот од двегодишната програма за техничари/средни менаџери 5. Стручен сертификат издаден на крајот од едногодишната програма за техничари/средни менаџери 6. Стручен сертификат издаден на крајот од програмата за чиракување; Нивото 2 на ЕКР одговара на Ниво 2 на ЕКР (Рамка за квалификации на Албанија) и на следните стручни/професионални квалификации: Стручен сертификат

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



Co-funded by the
European Union

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

издаден по завршувањето на двегодишната програма за полуквалификувани работници

- Косовската рамка за квалификации е од централно значење за целта на владата да го подобри квалитетот на системот за образование и обука и да го насочи кон стандардите на ЕУ. Законот за квалификации (2008) ⁵го дефинира Националниот квалификациски систем како национален механизам за класификација на квалификациите доделени во рамките на националниот систем за квалификации според збир на критериуми.

Косовската НРК се состои од осум нивоа на квалификации, кои ги опфаќаат секторите за општо образование, високо образование и стручно образование и обука. Тоа е рамка за доживотно учење, така што нејзините квалификации се прилагодени на сите видови контексти на учење, како што се формално, неформално и информално учење. Нивоата на квалификации се базираат на резултатите од учењето, според постојните дескриптори на нивоата, разликувајќи знаење, вештини и пошироки компетенции. Дескрипторите, како и целокупната рамка, се силно под влијание на ЕКР и се потпираат на елементи од други постоечки НКР, како што е Шкотската рамка за квалификации. Сепак, тие се дизајнирани и развиени за условите на Косово.

Нивото 4 на ЕКР одговара на ниво 4 на КРК (Косовска рамка за квалификации) и на следниот вид квалификации/доделување: Сертификат за матура (општо или стручно образование) и диплома за стручно образование; Нивото 2 на ЕКР одговара на ниво 2 на КРК (Косовска рамка за квалификации) и на следниот вид квалификации/доделување: Сертификати од неформални даватели на услуги.

- Во **Северна Македонија**, НРК беше усвоена со закон во Службен весник бр. 137/2013, кој стапи на сила во 2015 година и кој беше изменет во 2016 година (Службен весник бр. 30/2016). Тоа е сеопфатна рамка за доживотно учење, која се состои од осум нивоа, од кои нивоата од 5 до 7 имаат по две поднивоа. Нивото 4 на ЕКР одговара на МРК (Македонска рамка за квалификации) ниво 4 и на следните „образовни квалификации“: Диплома за општо образование во средно; Диплома за техничко образование во средно; Диплома за уметност во средно. Според законот за НРК, стручните квалификации може да се доделат за успешно

⁵ ЗАКОН БР. 03/Л-060 Закон за национални квалификации

завршување на дел од формална образовна програма (модули, курсеви), со завршување на посебна програма за образование на возрасни или преку валидација на неформално учење ; Нивото 2 на ЕКР одговара на МРК (Македонска рамка за квалификации) ниво 2 и на следните „образовни квалификации“: Стручен сертификат (две години).

За ECVET - Европски кредитен систем за стручно образование и обука – тоа е систем дизајниран да ја зголеми транспарентноста и да ги признае квалификациите и компетенциите стекнати во различни европски земји, олеснувајќи ја мобилноста и споредливоста на квалификациите во секторот за стручно образование.

Конверзијата на ECVET поените во часови за обука не е толку универзално стандардизирана како во случајот со ECTS (Европски систем за трансфер и акумулација на кредити) за високо образование, но постојат општи упатства што помагаат да се разбере како да се пресмета работното оптоварување.

Општо земено, 1 ECVET одговара на одреден број часови обука, што може да варира од земја до земја и зависи од специфичниот контекст на програмата за обука. Сепак, некои општи упатства сугерираат дека 1 ECVET одговара на:

- **25 до 30 часа вкупно работно оптоварување за учење .**

Ова вклучува и време поминато во формално учење (часови, курсеви, практична обука) и време поминато во неформално учење (самостојно учење, подготовка за испити, професионална пракса).

1. **Национални и регионални стандарди** : Во некои земји или региони, може да постојат посспецифични упатства што го дефинираат точниот број часови што одговараат на 1 ECVET. Секогаш е корисно да се консултираат локалните прописи или спецификите на програмата за обука.
2. **Вид на програма** : Бројот на часови потребни за добивање на 1 ECVET може да варира во зависност од видот на програмата за обука и сложеноста на вештините и знаењата што треба да се стекнат.
3. **Разлики помеѓу формалното и неформалното учење** : ECVET ги зема предвид не само часовите во училишта или структурираната обука, туку и времето посветено на индивидуално учење, практични вежби и примена на вештини во работни или стажирачки контексти.

Во врска со специфичните наставни програми за VIRTu.AL, бројот на ECVET поени зависи од националната регулатива:

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



Co-funded by the
European Union

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

- Албанија сè уште нема имплементирано ECVET систем во СОО
- Во Косово, Националниот орган за квалификации (NQA) разви систем на кредити за стручно образование и обука врз основа на препораките на ECVET. Еден кредит се доделува за **20 номинални часови на учење**. Кредитниот систем на NQA ги користи резултатите од учењето, ги категоризира квалификациите со мерење на обемот на учење и ги идентификува давателите на услуги кои имаат улога и одговорност во доделувањето кредити. NQA го регулира кредитниот систем со акредитирање на давателите на услуги и поставување критериуми за да се утврди кои даватели на услуги можат да поднесат квалификации за вклучување во NQF. Овие критериуми вклучуваат строги процедури за доделување кредити, што гарантира дека давателите на услуги го имаат потребниот капацитет и експертиза.
- Во Северна Македонија, за стручно образование и обука (ECVET) се користи Европскиот кредитен систем (ECVET) за квалификации за стручно образование и обука, но нема информации за кореспонденцијата помеѓу ECVET поените и должината на наставната програма/програмата во часови.

Во Италија не е имплементиран ECVET системот за стручни квалификации.

7 ГЛОСАР

Знаење: се однесува на факти, концепти и принципи што треба да се знаат и/или разберат за да се постигне задача или да се реши проблем.

Резултат од учењето: изјава за тоа што ученикот треба да знае, да разбира и да може да прави за да ги постигне крајните резултати. Збир на клучни резултати од учењето ќе ја сочинува Единицата за учење.

Единица за учење: е наведена во однос на елементите за учење, знаењето и материјалите

Модул: Секој модул опфаќа низа компоненти за учење. Тие се наменети да им обезбедат детални упатства на инструкторите (на пример, компонентата Елементи на учење) и да им дадат дополнителна поддршка за подготовка на нивните часови (на пример, компонентата Потребни материјали). Деталите што ги дава секој модул придонесуваат за стандардизиран пристап кон наставата, осигурувајќи дека давателите на обуки во различни делови од земјата имаат јасни информации за тоа што треба да се предава.

за обука : сеопфатен сет на цели на учење, содржина, материјали и методи за оценување на постигнувањето на целите на обуката од страна на учесниците.

8 БИБЛИОГРАФИЈА И САЈТОГРАФИЈА

Ален, МЈ (2004). Проценка на академските програми во високото образование. Сан Франциско, Калифорнија: Издавачка куќа „Анкер“.

Cariveau, RS (Уред.). (2016). Развивање на резултатите од учењето кај учениците. Bo Connecting the Dots. 2-ро издание. Стерлинг, Вирџинија: Stylus Publishing

Гронлунд, Н. и Брукхарт, С. (2009). Цели на Гронлунд во наставата по пишување. Апер Седл Ривер, Њу Џерси: Пирсон

Милер, М.Е., Лин, Р.Л. и Гронлунд, Небраска (2013). Мерење и оценување во наставата. Њујорк (Њујорк): Пирсон.

НАЦИОНАЛНА РАМКА ЗА КВАЛИФИКАЦИИ – АЛБАНИЈА, Европска фондација за обука, 2023

НАЦИОНАЛНА РАМКА ЗА КВАЛИФИКАЦИИ – КОСОВО, Европска фондација за обука, 2023

НАЦИОНАЛНА РАМКА ЗА КВАЛИФИКАЦИИ – СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА, Европска фондација за обука, 2023

Скривен, М. (1991). Тезаурус за евалуација. Таузанд Оукс, Калифорнија: Сејџ.

АЛБАНСКА РАМКА ЗА КВАЛИФИКАЦИИ, Повикување на Европската рамка за квалификации и самосертификација на Рамката за квалификации на Европскиот простор за високо образование, февруари 2022 година, Извештај за референцирање на Албанија кон EQF и самореференцирање кон QF – ENEA

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

<https://www.oecd-ilibrary.org/sites/e26636eb-en/index.html?itemId=/content/component/e26636eb-en>

<https://webunwto.s3.eu-west-1.amazonaws.com/s3fs-public/2022-11/tourism-education-v-digital.pdf?VersionId=YePZcV1oZ9jkhO86QAHGjUodelzwU9IK>

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



Co-funded by the
European Union

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

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



Co-funded by the
European Union

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