

## **Komponenta 4**

### **Kratki programi osposobljavanja:**

## **TURIZAM**



Projektni partner

**Aarhus Technical College**

Denmark



Projekt financira  
Europska Unija

Izradu ovog izvješća potpomogla je Europska unija.  
Za sadržaj ovog izvješća odgovoran je konzorcij Aarhus Technical College Denmark,  
University of Jyväskylä Finland, PEM Germany and EPRD Poland.  
Sadržaj ne odražava nužno stajalište Europske unije.

## OPIS PROGRAMA

### Podneseno za akreditaciju:

<b>Naziv programa:</b>	<b>RADNIK U BLAGOVAONICI</b>
<b>Razina:</b>	Ne popunjavati u ovoj fazi
<b>Vrsta programa:</b>	Osposobljavanje
<b>Tipični polaznici kojima je program dostupan:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• nezaposleni odrasli (iznad 18)</li> <li>• zaposleni</li> <li>• mladi bez završene srednje škole</li> <li>• skupine koje dobivaju posebna sredstva za obrazovanje</li> </ul>
<b>Može li ovaj program biti jedan dio potpune kvalifikacije?</b>	Ne popunjavati u ovoj fazi
<b>Upisni zahtjevi:</b>	<p>Opći: završena osnovna škola</p> <p>Posebni: uvjerenje medicine rada o nepostojanju kontraindikacija</p>
<b>Moguće napredovanje:</b>	<p>Kvalifikacije: Prema odredbi Nacionalnog kvalifikacijskog okvira</p> <p>Tečajevi osposobljavanja: Na višoj razini</p>
<b>Moguća područja zapošljavanja:</b>	Razne vrste ugostiteljskih objekata ili samozapošljavanje
<b>Posebne preporuke:</b>	
<b>Konzultirani poslodavci:</b>	



**Struktura programa: RADNIK U BLAGOVAONICI**  
(Ako je potrebno, molimo vas, dodajte još redaka za module te za svaki naziv priložite potpuni modul i specifikacije za procjenu)

**Osnovni moduli (ako je potrebno, dodajte još redaka):**

		<b>Obvezni</b>	<b>Izborni</b>
<b>Naziv modula 1</b>	Sigurnost i zaštita na radu	X	
<b>Naziv modula 2</b>	Poslovne komunikacije		X
<b>Naziv modula 3</b>			
<b>Naziv modula 4</b>			

**Specijalizirani moduli (ako je potrebno, dodajte još redaka):**

		<b>Obvezni</b>	<b>Izborni</b>
<b>Naziv modula 1</b>	Posluživanje jednostavnih jela i pića	X	
<b>Naziv modula 2</b>	Strani jezik		X
<b>Naziv modula 3</b>			
<b>Naziv modula 4</b>			



## Evidencija odobrenja akreditacije:

(Popunjavanje Ministarstvo obrazovanja, znanosti i športa)

<b>Referentni broj programa:</b>	Ne popunjavati u ovoj fazi
<b>Akreditaciju dodijelio:</b>	
<b>Razdoblje akreditacije:</b>	Početak akreditacije: Završetak akreditacije:

## Specifikacija modula: radnik u blagovaonici

### Poslovno komuniciranje i bonton (osnovni model)

REZULTAT ( "biti sposoban" )	VJEŠTINE	ZNANJA	RESURSI
<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunicirati s voditeljem restorana</li> <li>- voditi pravilnu komunikaciju s voditeljem i spoznati radnu okolinu</li> <li>-komunicirati s djelatnicima u restoranu</li> <li>- pravilno reagirati na prigovore suradnika i djelatnika razvijati pozitivne emocije</li> <li>- komunicirati s gostom</li> <li>- raditi u timu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- komunicirati s osobama u radnom procesu, posebno s voditeljem</li> <li>- aktivno slušati</li> <li>- aktivno promatrati</li> <li>- aktivno zapažati</li> <li>- govoriti</li> <li>- govorno komuniciranje</li> <li>- neverbalno komuniciranje</li> <li>- rješavati sukob ili neki nesporazum</li> <li>- pažljivo slušanje</li> <li>- pamtiti poruku, želju, narudžbu</li> <li>- pravilno interpretiranje poruke, želje i narudžbe,</li> <li>- uljudno se ponašati</li> <li>- birati riječi u razgovoru s gostom</li> <li>- primjenjivati gostoljubivost u ophođenju s gostom</li> <li>- poštovati gosta</li> <li>- poticati pozitivne emocije</li> <li>- razvijati empatiju</li> <li>- pomoći u konfliktnoj situaciji</li> <li>- pravilno reagirati na primjedbe gosta</li> <li>- postaviti radna pravila</li> <li>- poslati povratnu informaciju</li> <li>- surađivati s kolegama</li> <li>- primjenjivati toleranciju-</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- način primanja poruka</li> <li>- način slanja poruka</li> <li>- pravila verbalne komunikacije</li> <li>- pravila verbalne komunikacije</li> <li>- pravila neverbalne komunikacije</li> <li>- pravila govorne komunikacije</li> <li>- pravila neverbalne komunikacije</li> <li>- pojam percepcije</li> <li>- pojam motivacije</li> <li>- pojam emocije</li> <li>- pojam empatije</li> <li>- pojam konflikta</li> <li>- govor tijela</li> <li>- govor lica</li> <li>- govor rukama</li> <li>- važnost pogleda</li> <li>- bonton kod dolaska gosta</li> <li>- bonton kod stola</li> <li>- bonton kod ispraćaja gosta</li> <li>- pojam grupe</li> <li>- formiranje,</li> <li>- grupna dinamika, konflikt</li> </ul>	<p>Oprema: telefon,mobitel, računalo Materijali: zabilješke</p> <p>Ljudski resursi: polaznici, nastavnici, djelatnici restorana</p> <p>Nastavna pomagala: AV oprema, kamera</p> <p>Nastavni materijali: papir, flomasteri, kolaž papir Nastavna pomagala: videokamera, računalo</p> <p>Oprema: telefon, mobitel, računalo Materijali: zabilješke</p> <p>Ljudski resursi: polaznici,nastavnici, djelatnici restorana</p> <p>Nastavna pomagala: AV oprema, kamera</p>



NAZIV MODULA	Poslovna komunikacija i bonton	
DESKRIPTOR	Ovaj modul uključuje uljudno ponašanje i gostoljubivost.	
ŠIFRA (ako postoji)		
REZULTATI UČENJA / ELEMENTI KOMPETENCIJA	KRITERIJI IZVEDBE	
1. Komunicirati s voditeljem restorana		Polaznik će: 1.1. pokazati verbalnu komunikaciju s voditeljem restorana 1.2. pokazati kako prenijeti poruku 1.3. napraviti plan radnog zadatka
2. Komunicirati sa suradnicima pri radu		Polaznik će: 2.1. pokazati pravila verbalne komunikacije (ton, biranje riječi, udaljenost govornika) 2.2. pokazati pravila neverbalne komunikacije (govor tijelom, licem i rukama) 2.3. pokazati aktivno slušanje
3. Komunicirati s gostom		Polaznik će: 3.1. pokazati aktivno slušanje gosta 3.2. primijeniti bonton kod dolaska gosta 3.3. primijeniti bonton kod odlaska gosta 3.4. pokazati simpatiju prema gostu
4. Raditi u timu		Polaznik će: 4.1. pokazati kooperativnost 4.2. pokazati toleranciju 4.3. pokazati suzdržanost 4.4. pokazati točnost 4.5. pokazati urednost

## VODIČ ZA PROCJENU I VREDNOVANJE: **kontinuirano-sumativno**

### KONTEKST PROCJENE :

- restoran – polaznik će pokazati mogućnost korištenja komunikacijskih uređaja potrebnih za rad u restoranu,  
procijeniti komunikaciju polaznika na radnom mjestu (verbalna komunikacija s nadređenim i kolegama, koristi li pravilno govor tijela – mimika, rad ruku, odstojanje u razgovoru )
- simulirati situaciju s gostom (dolazak i odlazak gosta, eventualni prigovor gosta na njegov rad)
- pismeno obrazloženje zadatka (pisanje narudžbe za potreban inventar)

KANDIDATU ĆE BITI DOPUŠTENO PREMA POTREBI SITUACIJE KORISTITI INVENTAR I PRIBOR

## Specifikacija modula: Osnove zaštite na radu

REZULTAT (“BITI SPOSOBAN...”)	VJEŠTINE	ZNANJA	RESURSI
<p>1. razumjeti odredbe Zakona o zaštiti na radu i propise tvrtke o zaštiti na radu</p> <p>2. prepoznati izvore opasnosti na radnom mjestu (prostor, požar, strujni udar, plin, poplava, opasne i štetne tvari)</p> <p>3. Koristi sredstava zaštite: osobna i kolektivna</p> <p>4. razumjeti tehničke i održavati higijenske uvjete vezane uz proces rada</p> <p>5. zbrinjavati otpada</p> <p>6. prijaviti konfliktne situacije</p> <p>7. sposoban je pružiti osnovnu prvu pomoć</p>	<p>- primijeniti propisana pravila zaštite na radu</p> <p>- pravilno rukovati opremom, uređajima i priborom koje koristi u radu</p> <p>- pravilno upotrijebiti osobna i kolektivna sredstava zaštite</p> <p>- rukovati vatrogasnim i drugim zaštitnim uređajima i sredstvima</p> <p>- održavati higijenu na radnom mjestu i osobnu higijenu</p> <p>- razvrstati otpad prema vrstama i načinu zbrinjavanja</p> <p>- uočiti konfliktne situacije</p> <p>- pružiti osnovnu prvu pomoći</p> <p>- pozvati nadležne službe</p>	<p>- znati prava i dužnosti zaposlenika o zaštiti na radu</p> <p>- znati plan evakuacije</p> <p>- znati prepoznati izvore opasnosti od požar, strujnog udara, plina, poplave, opasnih i štetnih tvari za sebe, ostalo osoblje, goste, opremu i uređaje te upozoriti nadležne na njih</p> <p>- znati koristiti zaštitnu odjeću i obuće</p> <p>- znati koristiti sredstva zaštite za slučaj: požara, strujnog udara, poplave i otrovanja</p> <p>- znati pozvati nadležne službe i servise za pomoć</p> <p>- znati osnove postupanja s namirnicama i pićima</p> <p>- znati održavati osobnu higijenu i higijenu u ugostiteljskom objektu</p> <p>- znati vrste otpada i načinu njihova zbrinjavanja</p> <p>- znati prepoznati konfliktnu situaciju i upozoriti nadležne</p> <p>- znati opća pravila pri pružanju samopomoći i prve pomoći ovisno o vrsti nezgode ili ozljede</p> <p>- znati pozvati nadležne službe</p>	<p>Oprema: kolektivne i osobne zaštite, spremnici prema vrsti otpada</p> <p>Materijali: zaštitna odjeća i obuća, sredstva za čišćenje i pranje</p> <p>Ljudski resursi: zaposlenici i gosti</p> <p>Nastavni materijali: zakoni i propisi, upute o korištenju zaštitne opreme i sredstava</p> <p>Nastavna pomagala: oprema i sredstva za demonstraciju</p>





NAZIV MODULA	OSNOVE ZAŠTITE NA RADU
DESKRIPTOR	Ovaj modul uključuje kompetencije potrebne za obavljanje poslova bez ugrožavanja vlastitog ili tuđeg života i zdravlja te pravilne uporabe i korištenja sredstava osobne i kolektivne zaštite
REZULTATI UČENJA / ELEMENTI KOMPETENCIJA	KRITERIJI IZVEDBE
1. Razumjeti odredbe Zakona o zaštiti na radu i propisi tvrtke o zaštiti na radu	Polaznik će: 1.1. primjenjivati odredbe Zakona o zaštiti na radu 1.2. primjenjivati odredbe tvrtke u vezi sa zaštitom na radu 1.3. izvještavati nadređene o eventualnim opasnostima 1.4. pokazati planovi evakuacije i spašavanja 1.5. konstantno sudjelovati u stručnom usavršavanju iz zaštite na radu
2. Prepoznati izvore opasnosti na radnom mjestu (prostor, požar, strujni udar, plin, poplava, opasne i štetne tvari)	Polaznik će: 2.1. pokazati opasnosti pri kretanju na radu 2.2. pokazati mehanički izvori opasnosti 2.3. upozoriti na izvore otrovnih i štetnih tvari 2.4. upozoriti na opasnosti od buke i neadekvatne rasvjete 2.5. pokazati moguće opasnosti od električne struje 2.6. primijeniti mjere zaštite od požara 2.7. upozoriti na izvore opasnosti od otrovanja plinom
3. Koristiti sredstava zaštite: - osobna i kolektivna	3.1. pokazati uporabu osobnih zaštitnih sredstva 3.3. pokazati načine uporabe sredstva za gašenje požara 3.3. pokazati ostala sredstva zaštite
4. Razumjeti tehničke i održavati higijenske uvjete vezane uz proces rada	4.1. poznavati tehničke karakteristike sredstava rada 4.2. uočavati kvarove ili nedostatke na sredstvima rada kao izvore opasnosti i prijava nadležnom voditelju 3.3. primjenjivati pravila postupanja s namirnicama i pićima 4.4. održavati osobnu higijenu i higijenu u ugostiteljskom objektu 4.5. primjenjivati pravila zdrave prehrane, zabrane uživanja alkohola i ograničenja pušenja
5. Zbrinjavati otpad	5.1. razvrstavati otpad 5.2. zbrinjavati otpad 5.3. zbrinjavati štetne tvari
6. Prijaviti konfliktne situacije	6.1. poznavati uzroke nesporazuma i sukoba 6.2. rješavati jednostavne nesporazume 6.3. izvijestiti nadležnog voditelja o nastalom nesporazumu i sukobu
7. Sposoban je pružiti osnovnu prvu pomoć	7.1. pokazati postupak pružanja samopomoći 7.2. pokazati postupak pružanja prve pomoći ovisno o vrsti nezgode ili bolesti 7.3. simulirati poziv stručnoj medicinskoj pomoći

## VODIČ ZA PROCJENU I VREDNOVANJE

### KONTEKST PROCJENE:

- Vrednovanje provodi – **sumativno, ovlaštena osoba** iz obrazovne ustanove pomoću **standardiziranih testova prije početka** praktičnog osposobljavanja jer je to uvjet za pristup praktičnom osposobljavanju.

KANDIDATU ĆE BITI DOPUŠTENO KORIŠTENJE: pribora za pisanje

**Formativno vrednovanje** provodi se tijekom praktičnog osposobljavanja.

KANDIDATU ĆE BITI DOPUŠTENO KORIŠTENJE:

Oprema: sredstva kolektivne i osobne zaštite, zaštitna odjeća i obuća, sredstva za čišćenje i pranje

## Specifikacija modula: Posluživanje jednostavnih jela i pića

REZULTAT („BITI SPOSOBAN....“)	VJEŠTINE	ZNANJE („ZNATI ....“)	RESURSI
- pripremiti prostor u blagovaonici za prijam gostiju	- pripremiti namještaj, aparate i uređaje te drugi sitni inventar u blagovaonici i točionici pića  - koristiti pojedine aparate i uređaje na ispravan način  - pripremiti stolove za posluživanje obroka – postavljati stol	- vrste i karakteristike ugostiteljskih objekata i drugih poslovnih jedinica za pružanje usluga hrane i točenja pića  - karakteristike razne vrste opreme i inventara  - koristiti različite vrste posuđa, pribora i aparata te njihovu uporabu  - osnovni elementi pripreme stola za pojedini obrok i različite prigode ili svečanosti	Oprema: restoran, skladište • namještaj – stolovi, stolci... • rubenina – stolnjaci, nadstolnjaci, ubrusi... • metalno, stakleno i porculansko posuđe – poslužavnici, tanjuri, čaše... • kolica za posluživanje  Materijali: hrana i pića na meniju i na jelovniku
- prijam i smještaj gostiju	- prepoznati i uočiti različitosti kod gostiju	- pravila lijepog ophođenja i komuniciranja s gostima	Ljudski resursi: gosti, konobari, zaposlenici u kuhinji, ostali zaposlenici
- ponuda i preuzimanje narudžbe prema pravilima prednosti u društvu	- zapisivati narudžbe uz učinkovitu komunikaciju s gostima	- ponuda i karakteristike jela i pića u ugostiteljskom objektu  - pravila prednosti posluživanja u društvu  - preuzimanje narudžbe	Nastavni materijali: smjernice za posluživanje gostiju  Nastavna pomagala: hrana i piće za vježbu, pribor za jelo, tanjuri, čaše...



REZULTAT („BITI SPOSOBAN...“)	VJEŠTINE	ZNANJE („ZNATI ...“)	RESURSI
<p>- predaja narudžbe u odgovarajući odjel – kuhinja, točionica pića</p>	<p>- prenijeti tražene narudžbe na ispravan način, ovisno o vrsti i tipu ugostiteljskog objekta</p> <p>- prenijeti dodatne želje gostiju</p> <p>- komunicirati sa suradnicima na učinkovit način</p>	<p>- proceduru naručivanja</p> <p>- prostorije ugostiteljskog objekta</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• glavne (blagovaonica, kuhinja, konobarska pripremnica, točionica)</li> <li>• sporedne (predvorje, garderobe, sanitarne prostorije, skladišta)</li> </ul> <p>- učinkovito komuniciranje – usmeno, pismeno, elektronički i telefonom</p>	<p>Oprema: restoran, skladište</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• namještaj – stolovi, stolci...</li> <li>• rubenina – stolnjaci, nadstolnjaci, ubrusi...</li> <li>• metalno, stakleno i porculansko posuđe – poslužavnici, tanjuri, čaše...</li> <li>• kolica za posluživanje</li> </ul> <p>Materijali: hrana i pića na meniju i na jelovniku</p> <p>Ljudski resursi: gosti, konobari, zaposlenici u kuhinji, ostali zaposlenici</p>
<p>- preuzimanje narudžbe i dopremanje do stola</p>	<p>- prepoznati inventar:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• namještaj</li> <li>• rubeninu</li> <li>• metalno posuđe</li> <li>• porculansko posuđe</li> <li>• stakleno posuđe</li> <li>• pribor za jelo</li> <li>• mali stolni inventar</li> <li>• tehničku opremu i uređaje</li> </ul> <p>- nositi pribor za jelo i drugi inventar, s obzirom na primljenu narudžbu, na odgovarajući način – različite tehnike</p>	<p>- koristiti i upotrebljavati odgovarajući inventar prema narudžbi gostiju</p>	<p>Nastavni materijali: smjernice za posluživanje gostiju</p> <p>Nastavna pomagala: hrana i piće za vježbu, pribor za jelo, tanjuri, čaše...</p> <p>Oprema: restoran, skladište</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• namještaj – stolovi, stolci...</li> <li>• rubenina – stolnjaci, nadstolnjaci, ubrusi...</li> <li>• metalno, stakleno i porculansko posuđe – poslužavnici, tanjuri, čaše...</li> <li>• kolica za posluživanje</li> </ul> <p>Materijali: hrana i pića na meniju i na jelovniku</p>
<p>- posluživanje gostiju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• samostalno posluživanje jednostavnih jela i pića</li> <li>• pomoć konobaru (voditelju okruga) pri posluživanju složenijih obroka</li> </ul>	<p>- primijeniti pravila i tehnike posluživanja s obzirom na primljenu narudžbu</p> <p>- primijeniti pravila za posluživanje slijedeći upute</p>	<p>- pravila prednosti posluživanja u društvu</p> <p>- karakteristike pojedinih načina posluživanja</p> <p>- učinkovito komuniciranje</p>	<p>Ljudski resursi: gosti, konobari, zaposlenici u kuhinji, ostali zaposlenici</p> <p>Nastavni materijali: smjernice za posluživanje gostiju</p> <p>Nastavna pomagala: hrana i piće za vježbu, pribor za jelo, tanjuri, čaše...</p>



REZULTAT („BITI SPOSOBAN....“)	VJEŠTINE	ZNANJE („ZNATI ....“)	RESURSI
- uklanjanje upotrijebljenog posuđa sa stola gosta (apserviranje)	- pospremiti stol na pravilan način	- pravilno podizanje i odnošenje upotrijebljenog inventara nakon svakog slijeda u meniju  - pospremanje stola nakon zajutraka, objeda, večere ili nakon posluženog pića	Oprema: restoran, skladište • namještaj – stolovi, stolci... • rubenina – stolnjaci, nadstolnjaci, ubrusi... • metalno, stakleno i porculansko posuđe – poslužavnici, tanjuri, čaše... • kolica za posluživanje
- ispraćaj gostiju i završni radovi	- ispratiti goste na uljudan način  - obaviti završne radove u blagovaonici i točionici pića	- pravila lijepog ponašanja prilikom odlaska gostiju iz ugostiteljskog objekta  - pravilno podizanje, odnošenje i sortiranje upotrijebljenog inventara nakon odlaska gostiju  - sortiranje i pospremanje otpada  - pripremu stola za prijam novih gostiju	Materijali: hrana i pića na meniju i na jelovniku  Ljudski resursi: gosti, konobari, zaposlenici u kuhinji, ostali zaposlenici  Nastavni materijali: smjernice za posluživanje gostiju  Nastavna pomagala: hrana i piće za vježbu, pribor za jelo, tanjuri, čaše...



NAZIV MODULA	Posluživanje jednostavnih jela i pića
DESKRIPTOR	Ovaj modul uključuje kompetencije potrebne za posluživanje jednostavnijih jela i pića
ŠIFRA (ako postoji)	
REZULTATI UČENJA / ELEMENTI KOMPETENCIJA	KRITERIJI IZVEDBE
1. PRIPREMITI PROSTOR U BLAGOVAONICI ZA PRIJAM GOSTIJU	<p>1.1. Pregled prostora („Polaznik će ....“)</p> <p>1.1.1. Pregledati i provjeriti čistoću u blagovaonici i ostalim prostorima namijenjenima osoblju za posluživanje i gostima (točionica pića, konobarska pripremnica, sanitarni prostori, garderobe, skladišni prostori)</p> <p>1.1.2. Provjeriti čistoću sitnog inventara (po potrebi brisanje i prebrisanje inventara potrebnog za posluživanje jela, pića i napitaka)</p> <p>1.1.3. Pregledati namještaj te poravanati stolove i stolice</p> <p>1.1.4. Pripremiti kolica za posluživanje (izložbena kolica za ribu, kolače, salate, restoranska kolica)</p> <p>1.1.5. Upozoriti nadređenog na moguće nedostatke i prema uputi nadređenog otkloniti iste</p> <p>1.2. Pregled aparata i uređaja („Polaznik će ....“)</p> <p>1.2.1. Pregledati ispravnost aparata i uređaja</p> <p>1.2.2. Staviti u funkciju potrebne aparate i uređaje</p> <p>1.2.3. Upozoriti nadređeneog na eventualnu neispravnost</p> <p>1.3. Priprema stolova („Polaznik će ....“)</p> <p>1.3.1. Postaviti stolnu rubeninu (podstolnjak, stolnjak, nadstolnjak, ubrusi) u skladu s tipom i vrstom ugostiteljskog objekta</p> <p>1.3.2. Postaviti pribor za jelo na stol prema odgovarajućem meniju</p> <p>1.3.3. Postaviti porculansko posuđe ako je potrebno (tanjuri kao podlošci, tanjurići za kruh, maslac i slično)</p> <p>1.3.4. Postaviti odgovarajuće čaše u osnovnu postavu (couvert)</p> <p>1.3.5. Postaviti mali stolni inventar</p> <p>1.3.6. Upozoriti nadređenog na eventualni manjak i prema uputi nadređenog ukloniti isti</p> <p>1.3.7. Prekontrolirati sve obavljene pripremne radove i izvijestiti nadređenog</p>



<p>2. DOČEK I SMJEŠTAJ GOSTIJU</p>	<p>2. Prijam gostiju („ Polaznik će ....“) 2.1. Dočekati i smjestiti goste uz primjenu svih elemenata bontona u ugostiteljstvu 2.1.1. Doček gostiju na ulazu u restoran 2.1.2. Pomoć pri skidanju kaputa ili druge odjeće te odnošenje u garderobu 2.1.3. Odabir stola 2.1.4. Odvođenje gostiju do odabranog stola 2.1.5. Doček gostiju na konobarskom rajonu 2.1.6. Pomoć kod smještanja gostiju za stol (odmicanje i primicanje stolca i sl.)</p>
<p>3. NUĐENJE SREDSTAVA PONUDE I PRODAJE JELA I PIĆA</p>	<p>3. Sredstva ponude i prodaje jela i pića („ Polaznik će ....“) 3.1. Prepoznati važnost sredstava ponude i prodaje jela i pića 3.2. Poznavati karakteristike menija 3.3. Poznavati karakteristike, razliku i značaj jelovnika i dnevne karte 3.4. Prepoznati i razlikovati cjenik pića od vinske karte 3.5. Razumjeti osnovne značajke vinske karte 3.6. Znati osnovne značajke cjenika pića 3.7. Preuzimanje narudžbe od gostiju – preporuka</p>
<p>4. PREDAJA NARUDŽBE U ODGOVARAJUĆI ODJEL – KUHINJA, TOČIONICA PIĆA</p>	<p>4. Odjeli za pripremu hrane i pića („ Polaznik će ....“) 4.1. Poznavati jedinice za pripremu hrane i pića 4.1.1. Kuhinja „topla“ i „hladna“ 4.1.2. Mesnica 4.1.3. Slastičarnica 4.1.4. Praonica suđa 4.1.5. Pripremnice povrća, mesa i ribe 4.1.6. Točionica pića 4.2. Prenositi točno i ispravno narudžbu u usmenom, pisanom ili elektroničkom obliku 4.3. Točno prenošenje posebnih želja gostiju 4.4. Demonstrirati učinkovito i uspješno komuniciranje sa suradnicima kako bi pridonio boljoj radnoj atmosferi kao preduvjetu dobrih međuljudskih odnosa</p>
<p>5. PREUZIMANJE NARUDŽBE I DOPREMANJE DO STOLA</p>	<p>5. Narudžba („ Polaznik će ....“) 5.1. Znati kontrolirati izdanu narudžbu od strane kuhinje ili nekog drugog odjela 5.2. Preuzimati usluga hrane i pića 5.3. Dopremiti jela i pića do stola gosta – putem restoranskih kolica, nošenjem na poslužavniku ili rukama</p>



<p>6. POSLUŽIVANJE GOSTIJU</p>	<p>6. Načini posluživanja („ Polaznik će ...“) 6.1. Demonstrirati i primijeniti pravila prednosti posluživanja u društvu 6.2. Razlikovati načine posluživanja 6.3. Samostalno posluživati jednostavnija jela, slastice, pića i napitke 6.4. Pomagati konobaru, voditelju okruga, pri posluživanju složenijih jela i slastica (prepoznati svoju ulogu) 6.5. Znati važnost i ulogu posluživanja obroka putem izložbenog stola ili integral linije</p>
<p>7. UKLANJANJE UPOTRIJEBLJENOG INVENTARA SA STOLA GOSTA (APSERVIRANJE)</p>	<p>7. Pospremanje prostora („ Polaznik će ...“) 7.1. Podizati upotrijebljen inventar od gostiju na ispravan način 7.2. Pravilno odlagati ostatke hrane prilikom uklanjanja upotrijebljenog inventara sa stola gosta 7.3. Pospremiti i pripremiti stol nakon glavnog jela, a prije posluživanja deserta (čišćenje mrvica sa stola, spuštanje pribora i sl.)</p>
<p>8. ISPRAĆAJ GOSTIJU I ZAVRŠNI RADOVI</p>	<p>8. Ispraćaj gostiju („ Polaznik će ...“) 8.1. Ispratiti goste iz blagovaonice uz primjenu svih elemenata bontona u ugostiteljstvu 8.2. Obaviti završne radove nakon odlaska gostiju iz blagovaonice 8.2.1. Uklanjanje preostalog posuđa sa stola (čaše, boce, šalice od kave i slično) 8.2.2. Zamjena stolne rubenine 8.3. Znati važnost i ulogu završnih radova 8.4. Pripremiti stol za doček novih gostiju</p>





**Specifikacija modula: Osposobljavanje na stranim jezicima za poslove pomoćnog radnika u blagovaonici – engleski, njemački, talijanski i francuski – specijalizirani (strukovni) modul**

REZULTAT („BITI SPOSOBAN...“)	VJEŠTINA	ZNANJE („ZNATI KAKO...“)	RESURSI (RELEVANTNI ZA SVE REZULTATE)
- primiti rezervaciju na odabranom stranom jeziku putem telefona	<ul style="list-style-type: none"> <li>- slušati pozivatelja i razumjeti:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• točno vrijeme rezervacije</li> <li>• broj osoba koje dolaze</li> <li>• u kojem dijelu restorana žele stol</li> </ul> </li> <li>- pitati za dodatne informacije ili objašnjenja, ako je potrebno</li> <li>- prikladno odgovarati na pitanja</li> </ul>	<p>Znati kako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- postavljati pitanja o traženim rezervacijama</li> <li>- ljubazno potvrditi ili odbiti rezervaciju</li> <li>- ispričati se gostu zbog nemogućnosti rezerviranja stola</li> <li>- objasniti u kojem su dijelu restorana slobodni stolovi</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gramatičke strukture za postavljanje preciznih pitanja i potvrđivanje rezervacija,</li> <li>- vokabular koji se odnosi na rezervacije: primjerice brojeve i izreći vrijeme na odabranom jeziku</li> </ul>	<p>Oprema: (poput one u restoranu, skladištu...):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• namještaj: stolovi, stolci...</li> <li>• stolnjaci, nadstolnjaci, ubrusi</li> <li>• posuđe, čaše, pribor za jelo, poslužavnici...</li> <li>• kolica</li> </ul>
- dočekati i pozdraviti goste	<ul style="list-style-type: none"> <li>- gostima izraziti dobrodošlicu na odabranom jeziku</li> <li>- ponuditi im pomoć u odlaganju kaputa i drugih stvari</li> <li>- zamoliti ih da vas prate do stola</li> <li>- pitati ih odgovara li im stol</li> <li>- donijeti im jelovnik, vinsku kartu i cjenik pića pritom im objašnjavajući što ste donijeli</li> </ul>	<p>Znati kako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ljubazno komunicirati s gostima na odabranom jeziku</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vokabular i uobičajene fraze za dočekivanje gostiju, smještanje gostiju za stol i nuđenje jelovnika</li> </ul>	<p>Materijali: jela i pića na jelovniku</p> <p>Ljudski resursi: gosti, konobari, kuhinjsko osoblje i drugi zaposlenici</p> <p>Nastavni materijali: smjernice za posluživanje gostiju na odabranom jeziku</p>
- predstaviti jelovnik	<ul style="list-style-type: none"> <li>- predstaviti i objasniti jela i pića na jelovniku, primjerice:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• osnovna jela od mesa i ribe</li> <li>• voće i povrće</li> <li>• ostale jela</li> </ul> </li> <li>- znati dati tražena objašnjenja i savjetovati goste o sljubljanju jela i pića</li> <li>- opisati i objasniti sadržaj i pripremu osnovnih lokalnih specijaliteta</li> </ul>	<p>Znati kako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- opisati jela i pića na jelovniku</li> <li>- preporučiti i pomoći gostima u odabiru</li> <li>- usporediti različite opcije</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vokabular i gramatičke strukture koje se koriste prilikom uspoređivanja</li> <li>- vokabular koji se odnosi na jela i pića s jelovnika te različite načine pripreme</li> </ul>	<p>Nastavna pomagala: jela i pića za vježbu, pribor za jelo, posuđe, čaše</p>

<p>- razumjeti i odgovoriti na pitanja i zahtjeve gostiju vezane uz narudžbu dajući im pritom prijedloge i savjete</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- pažljivo slušati pitanja gostiju</li> <li>- slušati kako gosti iznose svoje zahtjeve</li> <li>- pokazati voljnost ispunjavanja zahtjeva gostiju</li> <li>- postaviti pitanja kako bi dobili dodatna objašnjenja, ako je potrebno.</li> <li>- prikladno odgovoriti na pitanja o:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- svim stavkama na jelovniku</li> <li>- sljubljivanju jela i pića</li> <li>- lokalnim specijalitetima i specijalitetima restorana</li> </ul> </li> <li>- iznijeti prijedloge o stavkama s jelovnika i načinima pripreme koji odgovaraju zahtjevima gostiju</li> </ul>	<p>Znati kako :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- objasniti jela i pića te načine pripreme</li> <li>- postavljati pitanja kako bi dobili objašnjenja želja i zahtjeva gostiju</li> <li>- postaviti pitanje o tome što gosti preferiraju</li> <li>- tražiti objašnjenja,</li> <li>- izraziti voljnost pomaganja</li> <li>- prenijeti informacije</li> <li>- dati preporuku i savjet</li> <li>- točno pribilježiti narudžbu pokazujući gostu da ste je razumjeli</li> <li>- točno prevesti i zapisati narudžbu na hrvatskom</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vokabular i gramatičke strukture za iznošenja opisa</li> <li>- kako postaviti pitanja u svrhu razumijevanja želja i zahtjeva gostiju</li> </ul>	<p>Vidjeti iznad</p>
<p>- posluživati goste</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- posluživati jela i pića predstavljajući ih gostima na odabranom jeziku</li> <li>- prikladnim jezikom goste pitati odgovaraju li jelo i piće njihovim željama i zahtjevima</li> <li>- razumjeti probleme gostiju, daljnje zahtjeve ili pritužbe</li> <li>- odgovarati služeći se prikladnim jezikom</li> </ul>	<p>Znati kako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pitati goste jesu li zadovoljni</li> <li>- razumjeti i odgovoriti na zahtjeve gostiju</li> </ul> <p>Znati:</p> <p>Vokabular i gramatičke strukture prikladne za:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- postavljanje pitanja o daljnjim zahtjevima</li> <li>- provjeravanja je li bilo problema s narudžbom</li> <li>- odgovaranje na pitanje gostiju</li> <li>- razumijevanje i rješavanje pritužbi vezanih uz narudžbu</li> </ul>	
<p>- naplatiti</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- objasniti stavke računa, ako je potrebno</li> <li>- objasniti mogućnosti plaćanja</li> </ul>	<p>Znati kako:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s gostima ljubazno komunicirati o naplati</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- brojeve, količine</li> </ul>	
<p>- ispratiti goste</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- upitati goste jesu li možda ostavili osobne stvari u garderobi</li> <li>- pozdraviti goste na izlasku na prikladan i ljubazan način</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- znati kako pozdraviti goste na odlasku</li> </ul> <p>Znati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rječnik koji se odnosi na torbe, prtljagu, boje te određene odjevne predmete (kaputi, jakne, ogrtači i slično)</li> </ul>	



NAZIV MODULA	Osposobljavanje na stranim jezicima za poslove pomoćnog radnika u blagovaonici	
DESKRIPTOR	Ovaj modul obuhvaća kompetencije potrebne za osnovno komuniciranje na stranim jezicima (engleskom, njemačkom, francuskom ili talijanskom)	
Šifra: 001		
Rezultati učenja / elementi kompetencije	Kriteriji izvedbe	Lekcije
1. Zaprimiti rezervaciju putem telefona	Na stranom jeziku točno zaprimiti rezervaciju putem telefona pokazujući pritom sposobnost postavljanja pitanja o rezervaciji, ljubaznog potvrđivanja ili odbijanja rezervacije te poznavanje brojeva i datuma.	
2. Dočekati i pozdraviti goste	U simuliranom ili stvarnom okruženju pokazati sposobnost dočekivanja gostiju, uzimanja njihovih kaputa, smještanja za stol, predstavljanja jelovnika i provjeravanja je li sve zadovoljavajuće koristeći se pritom prikladnim vokabularom i strukturama.	
3. Predstaviti jelovnik	Odgovoriti na zahtjev ocjenjivača da usmeno objasnite sadržaj jelovnika opisujući gostima jela i pića s jelovnika na odgovarajući način. Pokazati sposobnost davanja preporuka i prijedloga vezanih uz narudžbu. Pokazati sposobnost uspoređivanja različitih opcija.	
4. Razumjeti i odgovoriti na pitanja i zahtjeve gostiju vezane uz narudžbu dajući im pritom prijedloge i savjete	U simuliranom (ili stvarnom) okruženju: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pružiti odgovarajuća objašnjenja gostima,</li> <li>• pokazati sposobnost razumijevanja pitanja i prikladnog odgovaranja</li> <li>• postavljati pitanja u svrhu dobivanja objašnjenja</li> <li>• postavljati pitanja o tome što gosti preferiraju</li> <li>• pokazati voljnost odgovaranja na zahtjeve gostiju</li> <li>• dati precizne i jasne informacije koje odgovaraju zahtjevima gostiju</li> <li>• zapisati narudžbu na hrvatskom jeziku i stranom jeziku koji je predmet procjene</li> </ul>	
5. Posluživati goste	Pokazati dovoljnu razinu poznavanja terminologije o jelima i pićima koja se poslužuju odgovarajući na pitanja ocjenjivača u simuliranom ili stvarnom okruženju. Postavljati pitanja u svrhu saznavanja daljnjih zahtjeva, problema, pritužbi ili zadovoljstva gostiju. Rješavati pritužbe na odgovarajući način.	
6. Naplatiti	Ocjenjivaču objasniti stavke račune i načine plaćanja.	
7. Ispratiti goste	U simuliranom (ili stvarnom) okruženju pokazati dovoljno znanje vokabulara koji se odnosi na prtljagu, boje, određene odjevne predmete (kapute, jakne, ogrtače).	

## Vrsta procjene:

Formativna procjena u svrhu što boljeg kontinuiranog usvajanja jezika tijekom razdoblja osposobljavanja.

Sumativna procjena na kraju modula.

Kontekst procjene:

- radno mjesto ili obrazovna ustanova.

Koliko god je to moguće, procjena će se odvijati u stvarnom ili simuliranom okružju. Preporuka je da se procjena provodi u obrazovnoj ustanovi, a igranje uloga će se koristiti koliko god je moguće.

Procjena će uključivati:

- usmenu procjenu u stvarnom ili simuliranom okružju (pomoću igranja uloga) i izvršavanje određenih zadataka (odgovaranje na pitanja ocjenjivača)
- procjenu slušanjem
- pisanu procjenu samo za zapisivanje narudžbe. Ona se treba nadovezati na procjenu slušanjem.

Kandidat će imati pristup sljedećoj opremi i alati:

- telefonu
- jelovnicima i vinskim kartama
- standardnoj restoranskoj opremi.

Indikativno trajanje procjene:

Ukupno trajanje: 1 sat od kojeg će:

- usmena procjena (u simuliranom ili stvarnom okružju) trajati 35 minuta,
- procjena slušanjem trajati 20 minuta,
- pisana procjena trajati 5 minuta.