**Naziv i adresa ustanove**

**Program obrazovanja**

**za stjecanje mikrokvalifikacije**

**posluživanje vina**

**Mjesto, datum**

1. **OPĆI DIO**

|  |
| --- |
| **OPĆE INFORMACIJE O PROGRAMU OBRAZOVANJA****ZA STJECANJE MIKROKVALIFIKACIJE** |
| **Sektor**  | Turizam i ugostiteljstvo |
| **Naziv programa** | Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije posluživanje vina |
| **Vrsta programa** | usavršavanje  |
| **Predlagatelj** | **Naziv ustanove** |  |
| **Adresa** |  |
| **Razina kvalifikacije/skupa/ova ishoda učenja prema HKO-u** | SIU 1: Osnove somelijerstva, (razina 4)SIU 2: Posluživanje vina, (razina 4)SIU 3: Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom, (razina 4) |
| **Obujam u bodovima (CSVET)** | **8 CSVET** SIU 1: Osnove somelijerstva, (3 CSVET)SIU 2: Posluživanje vina, (3 CSVET)SIU 3: Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom, (2 CSVET) |
| **Dokumenti na temelju kojih je izrađen program obrazovanja za stjecanje kvalifikacija/skupova ishoda učenja (mikrokvalifikacija)**  |
| **Popis standarda zanimanja/skupova kompetencija** | **Popis standarda kvalifikacija / skupova ishoda učenja** | **Sektorski kurikulum** |
| **SZ Stručnjak / Stručnjakinja ugostiteljskog posluživanja**<https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/320>SKOMP: Prodajni razgovor<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2650>SKOMP: Priprema i prezentacija pića i napitaka<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2651>SKOMP: Poslovna komunikacija i kvaliteta usluge<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2654> | **SK Konobar/Konobarica**<https://hko.srce.hr/registar/standard-kvalifikacije/detalji/472> SIU 1: Osnove somelijerstva<https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13472> SIU 2: Posluživanje vina<https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13473> SIU 3: Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom<https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13477>  |  |
| **Uvjeti za upis u program** | * posjedovanje prethodne kvalifikacije na razini 4.1 u sektoru turizma i ugostiteljstva
* važeća sanitarna iskaznica
* navršenih 18 godina
* liječničko uvjerenje medicine rada o zdravstvenoj sposobnosti za obavljanje poslova posluživanja vina
 |
| **Uvjeti stjecanja programa (završetka programa)** | * Stečenih 8 CSVET bodova
* Uspješna završna provjera stečenih znanja usmenim i/ili pisanim putem, te provjera vještina polaznika projektnim i problemskim zadatcima, a temeljem unaprijed određenih kriterija vrednovanja postignuća.

Svakom polazniku nakon uspješno završene završne provjere izdaje se Uvjerenje o usavršavanju za stjecanje mikrokvalifikacije posluživanje vina.O završnoj provjeri vodi se zapisnik i provodi ju tročlano povjerenstvo. |
| **Trajanje i načini izvođenja nastave** | Program obrazovanja za stjecanje mikrokvalifikacije posluživanje vina provodi se redovitom nastavom u trajanju od **200 sati**, uz mogućnost izvođenja teorijskog dijela nastave putem *online* prijenosa u stvarnom vremenu.Ishodi učenja ostvaruju se dijelom vođenim procesom učenja u ustanovi, u trajanju od **40 sati,** dijelom učenjem temeljenim na radu u trajanju od **110 sati**, a dijelom samostalnim aktivnostima polaznika, u trajanju od **50 sati.** Učenje temeljeno na radu odvija se u specijaliziranoj učionici gdje se izvode simulacije stvarnih problemskih situacija, kao i u specijaliziranim prostorijama ugostiteljskog objekta. |
| **Horizontalna prohodnost**  | *-* |
| **Vertikalna prohodnost** | *-*  |
| **Materijalni uvjeti i okruženje za učenje koji su potrebni za izvedbu programa** | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13472> <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13473> <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13477>  |
| **Kompetencije koje se programom stječu**  |
| 1. Razlikovati osnovne autohtone i najpopularnije svjetske sorte vina
2. Demonstrirati tehnike prezentiranja, frapiranja, šambriranja i dekantiranja vina
3. Prezentirati i dekorirati piće u odgovarajućim čašama
4. Predložiti odgovarajuće vino uz naručeno jelo prilikom preuzimanja narudžbe
5. Predložiti dodatnu ponudu tijekom prodajnog razgovora
6. Primijeniti pravila bontona u poslovnoj komunikaciji
 |
| **Preporučeni načini praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe programa**  | U procesu praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe programa obrazovanja primjenjuju se sljedeće aktivnosti:* provodi se istraživanje i anonimno anketiranje polaznika o izvođenju nastave, literaturi i resursima za učenje, strategijama podrške učenicima, izvođenju i unapređenju procesa učenja i poučavanja, radnom opterećenju polaznika (CSVET), provjerama znanja te komunikaciji s nastavnicima
* provodi se istraživanje i anketiranje nastavnika o istim pitanjima navedenim u prethodnoj stavci
* provodi se analiza uspjeha, transparentnosti i objektivnosti provjera i ostvarenosti ishoda učenja
* provodi se analiza materijalnih i kadrovskih uvjeta potrebnih za izvođenje procesa učenja i poučavanja

Dobivenim rezultatima anketa dobiva se pregled uspješnosti izvedbe programa, kao i  procjena kvalitete nastavničkog rada.Postupci vrednovanja usmjereni su na praćenje i provjeru postignuća prema ishodima učenja. Ono se provodi usmenim i pisanim provjerama znanja te provjerama stečenih vještina polaznika projektnim i problemskim zadatcima, a temeljem unaprijed određenih kriterija vrednovanja postignuća. |
| **Datum revizije programa** |  |

1. **MODULI I SKUPOVI ISHODA UČENJA**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Redni broj** | **NAZIV MODULA** | **POPIS SKUPOVA ISHODA UČENJA** | **Razina** | **Obujam CSVET** | **Broj sati** |
| **VPUP** | **UTR** | **SAP** | **UKUPNO** |
| **Posluživanje vina uz prodajnu priču** | Osnove somelijerstva | 4 | 3 | 20 | 35 | 20 | 75 |
| Posluživanje vina | 4 | 3 | 10 | 50 | 15 | 75 |
| Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom | 4 | 2 | 10 | 25 | 15 | 50 |
|  Ukupno:  | **8** | **40** | **110** | **50** | **200** |

*VPUP – vođeni proces učenja i poučavanja*

*UTR – učenje temeljeno na radu*

*SAP– samostalne aktivnosti polaznika*

1. **RAZRADA MODULA I SKUPOVA ISHODA UČENJA**

|  |  |
| --- | --- |
| **NAZIV MODULA** | **Posluživanje vina uz prodajnu priču** |
| **Šifra modula** |  |
| **Kvalifikacije nastavnika koji sudjeluju u realizaciji modula** | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13472> <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13473> <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/13477> Za SIU: Posluživanje vina za izvođenje VPUP-a najmanje razina 6.st ili 6.sv HKO-a odgovarajućeg profila, a za izvođenje UTR-a najmanje razina 4.1. HKO-a odgovarajućeg profila. |
| **Obujam modula (CSVET)** | **8 CSVET** |
| **Načini stjecanja ishoda učenja (od – do, postotak)** | **Vođeni proces učenja i poučavanja** | **Oblici učenja temeljenog na radu** | **Samostalne aktivnosti polaznika** |
| 40 sati (20%) | 110 sati (55%) | 50 sati (25%) |
| **Status modula****(obvezni/izborni)** | Obvezni |
| **Cilj (opis) modula**  | Cilj ovog obrazovnog modula jest pružiti polaznicima temeljno razumijevanje posluživanja vina i njegovih različitih aspekata. Po završetku ovog programa, polaznici će biti osposobljeni za identifikaciju i razlikovanje različitih vrsta vina, usvajanje ispravnih tehnika posluživanja vina te razvoj vještina stvaranja prodajnih priča o vinima. Ovaj modul pruža osnovno znanje o posluživanju vina, potičući istovremeno polaznike na kreativno osmišljavanje, prezentiranje i posluživanje vina putem prodajnih priča.  |
| **Ključni pojmovi** | Karakteristike i proizvodnja vina, vrste vina (hrvatska i svjetska), skladištenje i njega vina, sorte vina, tehnike posluživanja vina, dekantiranje vina, prodajni razgovor |
| **Oblici učenja temeljenog na radu** | Timskim radom polaznika i nastavnika ustanove za obrazovanje odraslih provode se simulacije realnog radnog procesa prilikom posluživanja vina. Učenjem temeljenom na radu stječu se specifična znanja i vještine potrebne za samostalan, siguran i odgovoran rad te za rješavanje stvarnih situacija u procesu posluživanja vina. U nastavnom procesu primjenjuju se aktivne strategije i metode učenja (otkrivanje, stvaralačko učenje, suradničko učenje, rješavanje problema, projektna nastava, simulacija, praktični rad/vježbe, i sl.). Nastavnik polaznicima prezentira određenu radnu, realnu situaciju iz gospodarstva (problem, temu, projekt), iz koje je vidljiva potreba za kompetencijama koje se postižu ostvarivanjem zadanih ishoda učenja predmetne mikrokvalifikacije, a polaznici će, koristeći prethodno stečena znanja i vještine, uz mentora/nastavnika, otkrivati načine rješavanja problema i riješiti zadani zadatak. |
| **Literatura i specifična nastavna sredstva potrebna za realizaciju modula** | 1. Brajša, P.: Umijeće razgovora, C.A.S.H., Pula, 2000.
2. De Nicola, Simeone. et.al.: *Simeone: Priručnik za sommeliere.* Osnove vinogradatstva i enologije, degustacija, usklađivanje hrane i vina, zakonodavstvo, destilati, kava, čaj. Hrvatski sommelier klub, Pula, 2015.
3. Galičić,V., Ivanović, S.: Menadžment zadovoljstva gosta, Fakultet za Menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, Opatija, 2008.
4. Hamel – Sagrak: *Poznavanje robe za ugostitelje*, Školska knjiga, Zagreb, 2005.

**Dodatno**:Literatura koju su izradili nastavnici |

|  |  |
| --- | --- |
| **Skup ishoda učenja iz SK-a:** | **Osnove somelijerstva, 3 CSVET** |
| **Ishodi učenja** |
| 1. Opisati karakteristike i način proizvodnje vina
 |
| 1. Prepoznati različite vrste hrvatskih i svjetskih vina
 |
| 1. Objasniti postupak skladištenja i njege vina
 |
| 1. Povezati sortu vina s njegovim podrijetlom
 |
| **Dominantan nastavni sustav i opis načina ostvarivanja SIU** |
| Dominantni nastavni sustav skupa ishoda učenja *Osnove somelijerstva* je heuristička nastava. U tijeku vođenog procesa učenja i poučavanja, nastavnik će prezentirati polaznicima karakteristike vina i proces njegove proizvodnje. Nakon toga, nastavnik potiče polaznike na dublje istraživanje putem različitih literatura i/ili razgovora s odabranim vinarima kako bi produbili svoje razumijevanje o vinima vina i procesu njegove izrade.Dodatno, naglasak se stavlja na učenju temeljenom na radu. Polaznici sudjeluju u stvarnim situacijama, kao što su posjeti vinarijama, praktične demonstracije procesa proizvodnje vina te sudjelovanje u degustacijama vina. Ovo im omogućava primjenu teorijskog znanja u stvarnom svijetu.Samostalne aktivnosti uključuju istraživanje različitih vinogradarskih regija, sorti grožđa i vinskih proizvođača te samostalno kušanje vina i procjenu kvalitete. Ovaj aspekt promovira neovisnost polaznika i potiče ih da budu aktivni sudionici u vlastitom obrazovanju. Ovaj pristup kombinira vođeni proces učenja i poučavanja, učenje temeljeno na radu i samostalno istraživanje kako bi pružio temeljno znanje i vještine u svijetu vina. |
| **Nastavne cjeline/teme** | Osnove vina i proces proizvodnjeVrste vina (Hrvatska i svjetska vina)Skladištenje i njega vinaSorte grožđa i podrijetlo vina |
| **Načini i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja** |
| Ishodi učenja provjeravaju se usmeno i/ili pisano i/ili vježbom i/ili problemskim zadatkom i/ili projektnim zadatkom.**Zadatak**: Polaznik dobiva zadatak izabrati poznatu vinariju, bilo iz Hrvatske ili svjetski priznatu, i provesti istraživanje o njoj. U ovom zadatku, polaznik treba istražiti i prikupiti informacije o:* Povijesti i osnivanju vinarije
* Geografskom položaju i klimatskim uvjetima regije
* Vrstama grožđa koje se uzgajaju
* Procesu proizvodnje vina (uključujući berbu, fermentaciju, starenje i flaširanje)
* Karakteristikama vina koja se proizvode

Nakon istraživanja, pripremiti prezentaciju ili izvješće koje sadrži ključne informacije o vinariji. Prezentacija treba biti vizualno atraktivna i sadržavati slike, grafikone i druge relevantne materijale. Prezentirati svoj rad ostatku grupe i istaknuti najvažnije činjenice o vinariji, procesu proizvodnje i karakteristikama vina.

|  |  |
| --- | --- |
| **Elementi vrednovanja(sastavnice)** | **Razine ostvarenosti kriterija** |
| **Potrebna dorada(0 bod)** | **Zadovoljavajuće(1 boda)** | **U cijelosti(2 boda)** |
| **Izbor vinarije**  | Polaznik nije odabrao vinariju ili odabir nije relevantan. | Polaznik je odabrao vinariju, ali nije jasno obrazložio svoj izbor. | Polaznik je odabrao relevantnu vinariju i obrazložio svoj izbor. |
| **Povijest i osnivanje vinarije**  | Polaznik nije istražio povijest ili osnivanje vinarije. | Polaznik je površno istražio povijest i osnivanje vinarije. | Polaznik je detaljno istražio i jasno prezentirao povijest i osnivanje vinarije. |
| **Geografski položaj i klimatski uvjeti**  | Polaznik nije pružio informacije o geografskom položaju ili klimatskim uvjetima regije. | Polaznik je površno opisao geografski položaj i klimatske uvjete. | Polaznik je detaljno opisao geografski položaj i klimatske uvjete te njihov utjecaj na vino. |
| **Vrste grožđa**  | Nema informacija o vrstama grožđa koje se uzgajaju. | Spomenute vrste grožđa bez dodatnih objašnjenja. | Detaljno opisane vrste grožđa i njihov doprinos vinu. |
| **Proces proizvodnje vina** | Nema informacija o procesu proizvodnje vina. | Površno opisan proces proizvodnje. | Detaljno opisan svaki korak u procesu proizvodnje vina. |
| **Karakteristike vina** | Nema informacija o karakteristikama vina. | Površno opisane karakteristike vina. | Detaljno opisane boja, okus, miris i stilske osobine vina. |
| **Kvaliteta prezentacije** | Prezentacija je neorganizirana i nejasna. | Prezentacija je organizirana, ali nije jasna i uvjerljiva. | Prezentacija je dobro strukturirana, jasna i uvjerljiva. |

**KRITERIJI VREDNOVANJA:*** Od 0 do 6 boda – ne zadovoljava
* Od 7 do 14 bodova – zadovoljava
 |
| **Prilagodba iskustava učenja za polaznike/osobe s invaliditetom** |
| *(Izraditi način i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja za polaznike/osobe s invaliditetom ako je primjenjivo)* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Skup ishoda učenja iz SK-a:** | **Posluživanje vina, 3 CSVET** |
| **Ishodi učenja** |
| 1. Opisati postupak posluživanja vina prema vrsti
 |
| 1. Razlikovati tehnike posluživanja vina
 |
| 1. Odabrati tehniku posluživanja prema vrsti vina
 |
| 1. Izabrati inventar za posluživanje određene vrste vina
 |
| 1. Samostalno poslužiti vino prema pravilima struke
 |
| 1. Samostalno dekantirati vino
 |
| 1. Održavati inventar potreban za posluživanje vina
 |
| **Dominantan nastavni sustav i opis načina ostvarivanja SIU** |
| Dominantni nastavni sustav skupa ishoda učenja *Posluživanje vina*  je učenje temeljeno na radu. Nastavnik će upoznati polaznike s različitim vrstama vina, uključujući bijela, crvena, pjenušava i desertna vina, te će detaljno opisati kako se svaka vrsta vina servira, uključujući temperaturne preporuke, tehniku otvaranja boce, odabir odgovarajućih čaša i pravila posluživanja. Paralelno, naučit će razlikovati različite tehnike posluživanja, kao što su dekantiranje, posluživanje iz boce ili karafa, te upotrebu specifičnih čaša za svaku vrstu vina. Tijekom učenja temeljenom na radu polaznici će samostalno odabrati najprikladniju tehniku posluživanja za određeno vino, uzimajući u obzir karakteristike vina i kontekst posluživanja. Učenje također uključuje istraživanje i izbor odgovarajućeg inventara i alata za posluživanje vina, uključujući čaše, dekantere, otvarače za boce i druge potrebne pripadajuće opreme. Nadalje, naglasak će biti na samostalnom posluživanju vina prema pravilima struke, što uključuje odabir, otvaranje boce, točenje i posluživanje vina uz poštivanje etičkih standarda i pravilnog redoslijeda radnji. Uz praktične zadatke, polaznici će također naučiti i primjenjivati tehniku dekantiranja vina kako bi poboljšali njegov okus. Na kraju, bit će upućeni i u održavanje inventara potrebnog za posluživanje vina, uključujući čišćenje, održavanje i skladištenje inventara kako bi uvijek bio spreman za upotrebu. Sve navedene aktivnosti čine integralni dio procesa učenja temeljenog na radu u kontekstu posluživanja vina, omogućujući polaznicima da razviju praktične vještine i znanje potrebno za stručno i kvalitetno posluživanje različitih vrsta vina. |
| **Nastavne cjeline/teme** | Tehnike posluživanja vinaPostupak posluživanja vina prema vrstiDekantiranje vinaInventar za posluživanje vina Održavanje inventara za posluživanje vina |
| **Načini i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja** |
| Ishodi učenja provjeravaju se usmeno i/ili pisano i/ili vježbom i/ili problemskim zadatkom i/ili projektnim zadatkom. **Zadatak:** Polazniku je dodijeljen zadatak da samostalno pripremi i prezentira serviranje crvenog vina Pinot Noira u restoranu. Prvi korak je opisati postupak posluživanja Pinot Noira, uključujući temperaturne preporuke, korake otvaranja boce, izbor čaša i tehniku posluživanja, s naglaskom na komunikaciji s gostom. Zatim, treba razlikovati tehnike posluživanja vina, obrazložiti odabir između posluživanja iz boce ili dekantera i primijeniti odgovarajuću tehniku. Odabrati odgovarajući inventar, uključujući čaše i alate za posluživanje, uz detaljan opis njihovih karakteristika. Nakon toga, simulirati samostalno posluživanje vina prema pravilima struke i dekantiranje Pinot Noira. Konačno, polaznik treba opisati postupak održavanja inventara kako bi bio spreman za sljedeće posluživanje, uključujući čišćenje i provjeru inventara.

|  |  |
| --- | --- |
| **Elementi vrednovanja(sastavnice)** | **Razine ostvarenosti kriterija** |
| **Potrebna dorada(0 bod)** | **Zadovoljavajuće(1 boda)** | **U cijelosti(2 boda)** |
| **Opis postupka posluživanja Pinot Noira** | Opis je nepotpun i nejasan, bez razumijevanja postupka  | Opis je donekle jasan, ali postoje propusti u razumijevanju postupka | Opis je vrlo jasan, detaljan i točan, s potpunim razumijevanjem postupka  |
| **Razlikovanje tehnika posluživanja vina** | Ne razlikuje tehnike ili nema razumijevanja razlika  | Razlikuje tehnike, ali s nekim nejasnoćama | Jasno razlikuje i objašnjava različite tehnike posluživanja vina  |
| **Odabir odgovarajućeg inventara** | Odabir inventara je neprimjeren ili nepotpun  | Odabir inventara je djelomično odgovarajuć, s nekim nedostacima  | Odabir inventara je savršeno prikladan i temelji se na jasnom razumijevanju  |
| **Samostalno posluživanje vina** | Ne uspijeva samostalno poslužiti vino, bez razumijevanja pravila struke  | Djelomično uspješno samostalno poslužuje vino, s nekim greškama  | Samostalno i stručno poslužuje vino u skladu s pravilima struke  |
| **Samostalno dekantiranje Pinot Noira** | Ne uspijeva samostalno dekantirati vino ili radi ozbiljne pogreške  | Djelomično uspješno dekantira vino, s nekim nesavršenostima  | Samostalno dekantira vino s vještinom i preciznošću  |
| **Održavanje inventara** | Ne održava inventar ili ne provodi potrebne korake  | Djelomično održava inventar, s nedostatkom pažnje prema detaljima | Savršeno održava inventar, uz istaknutu pažnju na svaki detalj  |

**KRITERIJI VREDNOVANJA:*** Od 0 do 5 boda – ne zadovoljava
* Od 6 do 12 bodova – zadovoljava
 |
| **Prilagodba iskustava učenja za polaznike/osobe s invaliditetom** |
| *(Izraditi način i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja za polaznike/osobe s invaliditetom ako je primjenjivo)* |

|  |  |
| --- | --- |
| **Skup ishoda učenja iz SK-a:** | **Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom, 2 CSVET** |
| **Ishodi učenja** |
| 1. Razlikovati tipove gostiju s obzirom na svojstva i osobine ponašanja, kulturu i tradiciju
 |
| 1. Prezentirati gostu zanimljvosti o lokaciji u kojem se nalazi ugostiteljski objekt
 |
| 1. Upoznati gosta s autohtonom ponudom kroz prodajnu priču
 |
| 1. Primijeniti načela prodajne priče s pojedinom vrstom usluga
 |
| 1. Osmisliti prodajnu priču prilagođenu tipovima gostiju
 |
| **Dominantan nastavni sustav i opis načina ostvarivanja SIU** |
| Dominantni nastavni sustav skupa ishoda učenja *Osmišljavanje i prezentiranje prodajne priče u razgovoru s gostom* je učenje temeljeno na radu. Tijekom realizacije nastavnog procesa, nastavnik će konkretno usmjeriti polaznike prema postizanju ishoda učenja. Prvo, kako bi razlikovali tipove gostiju s obzirom na svojstva i osobine ponašanja, nastavnik će organizirati interaktivne vježbe u kojima će polaznici analizirati stvarne scenarije i prepoznavati karakteristike različitih gostiju.U cilju postizanja ishoda prezentiranja gostu zanimljivosti o lokaciji, nastavnik će poticati polaznike da istraže i prikupe informacije o lokaciji ugostiteljskih objekata, te ih zatim prezentiraju na kreativan i zanimljiv način. Dodatno, kako bi polaznici uspješno upoznali gosta s autohtonom ponudom kroz prodajnu priču, nastavnik će ih voditi kroz vježbe u kojima će razvijati vještine pripovijedanja i komunikacije, omogućavajući im da gostima prenesu informacije o proizvodima i uslugama. Kroz ovaj pristup, polaznici će postupno razviti sposobnosti potrebne za primjenu načela prodajne priče prilagođene različitim tipovima gostiju.Kroz učenje temeljeno na radu, polaznik će dobiti scenarije u kojima će samostalno osmisliti prodajne priče i komunikacijske pristupe prilagođene različitim tipovima gostiju, uzimajući u obzir njihove osobine ponašanja, kulturu i tradiciju. Ovo će potaknuti dublje razumijevanje i primjenu načela prodajne priče u stvarnim situacijama unutar radnog okruženja.Tijekom samostalnih aktivnosti polaznik će istraživati lokaciju i autohtonu ponudu ugostiteljskog objekta te pripremati prezentacije kojima će gostima prenijeti zanimljivosti o tim aspektima. Ovo će zahtijevati inicijativu i istraživački pristup kako bi se prikupile relevantne informacije i razvili atraktivni načini prezentacije. Samostalne aktivnosti u problemskoj nastavi stvorit će priliku za dublje razumijevanje i primjenu načela prodajne priče prilagođene različitim tipovima gostiju, sve to u samostalnom radnom okruženju. |
| **Nastavne cjeline/teme** | Gosti: kultura, ponašanje i tradicijaPrezentacija zanimljivosti o lokacijiUpoznavanje gosta s autohtonom ponudomPrimjena načela prodajne pričeOsmišljavanje prodajne priče prilagođene gostima |
| **Načini i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja** |
| Ishodi učenja provjeravaju se usmeno i/ili pisano i/ili vježbom i/ili problemskim zadatkom i/ili projektnim zadatkom.**Zadatak**: Pred polaznika dolaze tri gosta, za koje prvo dobiva zadatak razlikovati koji tip gostiju predstavljaju, na temelju njihovog ponašanja i kulturalnih karakteristika. Nakon identifikacije svakog tipa gosta, polaznik će morati pristupiti svakom gostu s pristupom koji je prilagođen njihovim potrebama i preferencijama. Primjerice, prepoznat će da je jedan gost stidljiv i povučen, dok je drugi ekstrovertiran i otvoren, te će komunicirati s njima na odgovarajući način. Također, polaznik će osmisliti prodajnu priču prilagođenu svakom tipu gosta, koristeći njihove osobine i kulturne različitosti.

|  |  |
| --- | --- |
| **Elementi vrednovanja(sastavnice)** | **Razine ostvarenosti kriterija** |
| **Potrebna dorada(0 bod)** | **Zadovoljavajuće(1 boda)** | **U cijelosti(2 boda)** |
| **Razlikovanje tipova gostiju** | Polaznik nije razlikovao tipove gostiju ili je to učinio samo djelomično i nepravilno. | Polaznik je razlikovao tipove gostiju, ali nije u potpunosti identificirao njihove karakteristike. | Polaznik je uspješno razlikovao tipove gostiju na temelju njihovog ponašanja i kulturalnih karakteristika. |
| **Pristup prema gostima** | Polaznik nije pristupio gostima s pravilnim pristupom prilagođenim njihovim potrebama i preferencijama. | Polaznik je djelomično pristupio gostima s pristupom prilagođenim njihovim potrebama i preferencijama, ali ne uvijek uspješno. | Polaznik je dosljedno pristupio gostima s pristupom koji je u potpunosti prilagođen njihovim potrebama i preferencijama. |
| **Osmišljavanje prodajne priče** | Polaznik nije uspio osmisliti prodajne priče prilagođene tipovima gostiju ili je to učinio neuvjerljivo. | Polaznik je djelomično uspio osmisliti prodajne priče prilagođene tipovima gostiju, ali s nekonzistentnim ili neuvjerljivim pristupom. | Polaznik je uspješno osmislio prodajne priče prilagođene tipovima gostiju, koristeći njihove osobine i kulturne različitosti na uvjerljiv i privlačan način. |

**KRITERIJI VREDNOVANJA:*** Od 0 do 2 boda – ne zadovoljava
* Od 3 do 6 bodova – zadovoljava
 |
| **Prilagodba iskustava učenja za polaznike/osobe s invaliditetom** |
| *(Izraditi način i primjer vrjednovanja skupa ishoda učenja za polaznike/osobe s invaliditetom ako je primjenjivo)* |

|  |
| --- |
| **\*Napomena:***Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu (uključujući nazive kvalifikacija, zvanja i zanimanja) odnose se jednako na oba roda (muški i ženski) i na oba broja (jedninu i množinu), bez obzira na to jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu, odnosno u jednini ili množini.* |

**Broj i datum mišljenja na program (popunjava Agencija):**

|  |  |
| --- | --- |
| KLASA: |  |
| URBROJ: |  |
| Datum izdavanja mišljenja na program: |  |