**OBRAZAC ZA OPIS PROGRAMA NEFORMALNOG** **OBRAZOVANJA ODRASLIH**

**ZA STJECANJE KOMPETENCIJA POTREBNIH ZA RAD**

|  |
| --- |
| ***I. OPĆI DIO*** |
| Izvoditelj programa | Naziv: |  |
| Adresa: |  |
| Partneri u izvođenju programa*(ako postoji/postoje)* | Naziv i adresa: |  |
| *(\*Napomena: prema potrebi dodati nove redtke ako postoji više partnera)* |
|  |
| Naziv programa | Program neformalnog obrazovanja - **Digitalna transformacija i održivost u posluživanju jela i pića**  |
| Vremensko trajanje programa | 100 sati |
|  |
| Sektor kojemu program pripada prema Pravilniku o Registru HKO-a  | Turizam i ugostiteljstvo |
| Vještina (iz Kataloga vještina i/ili Registra HKO-a) koja se stječe programom | Koristiti računalo za kontrolu prodanih usluga i proizvoda u kuhinji i blagovaonicivjestine.hzz.hr/sector/skill/2808 Poznavati i primijeniti prikladne koncepte i alate digitalne gastronomije<https://vjestine.hzz.hr/sector/skill/6104> Koristiti digitalnu tehnologiju koja olakšava komunikaciju, naplatu (POS uređaj)<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2654>  |
| **Kompetencije i ishodi učenja iz Registra HKO-a na kojima se temelji program** |
| Standard zanimanja (SZ) i skup/skupovi kompetencija (SKOMP) iz Registra HKO-a te standard kvalifikacije (SK) i skup/skupovi ishoda učenja (SIU) iz Registra HKO-a na kojima se temelji program |
| Standard zanimanja - SKOMP*(naziv/i - poveznica/e – pojedinačne kompetencije)* | Standard kvalifikacije – SIU*(naziv/i - poveznica/e – pojedinačni ishodi učenja)* |
| SZ: Kuhar/kuharica <https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/412> SKOMP: Prezentiranje gotovog jela<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/3366>1.složiti prigotovljeno jelo2. koristiti tehnike dekoriranja u svrhu prezentacije jela3.koristiti tehnike izdavanja jela pred gostomSKOMP: Praćenje suvremenih trendova<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/3369> 1. poznavati suvremene IKT
2. primijeniti IKT u kuharstvu
3. koristiti IKT u primijeni suvremene aparate u kuharstvu
4. koristiti društvene mreže
5. koristiti suvremene trendove u pripremi namirnica
6. koristiti suvremene načine prigotavljanja jela
7. primijeniti inovacije u prezentaciji jela
8. stručno se usavršavati o vođenju poslovnog razgovora s gostima i prodaji usluge gostu

SZ Konobar / konobarica<https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/437> SKOMP: Faze poslužnog procesa u ugostiteljstvu<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/3556> Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u: 1. primjenjivati pravila poslužnog procesa jednostavnih jela
2. primjenjivati pravila poslužnog procesa jednostavnih pića i napitaka
3. primjenjivati pravila poslužnog procesa složenih jela
4. primijeniti tehnike pripreme i posluživanja složenih pića
5. prigotoviti jela pred gostom
6. primijeniti pravila posluživanja svečanih obroka
7. izraditi recepture za pića i napitke u skladu s normativima.
8. primijeniti pravila HACCP-a.

SZ Hotelijer-ugostitelj / Hotelijerka-ugostiteljica<https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/307> SKOMP: Korištenje informatičke opreme i programa za vođenje dokumentacije u kuhinji, blagovaonici i na recepciji<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2564>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u: 1. Poznavati proceduru rada na računalu i ostaloj informatičkoj opremi za djelokrug recepcijskog poslovanja
2. Koristiti recepcijski program za praćenje prodaje smještajnih kapaciteta
3. Koristiti računalni program pri slanju ponuda i predračuna gostima
4. Poznavati proceduru rada na računalu i ostaloj informatičkoj opremi za djelokrug rada kuhinje i blagovaonice
5. Samostalno ispunjavati evidenciju dolazaka i odlazaka gostiju
6. Voditi interne dokumentacije vezane za druge odjele ugostiteljskog objekta
7. Samostalno koristiti digitalne alate kao sredstvo komunikacije
8. Samostalno koristiti računalo za kontrolu prodanih usluga i proizvoda u kuhinji i blagovaonici
9. Poznavati propisanu ugostiteljsku dokumentaciju
10. Samostalno ispunjavati narudžbenice za potrebe ugostiteljske kuhinje i blagovaonice
11. Uz asistenciju voditelja ispunjavati knjigu prometa i zaključnog stanja za kuhinju i blagovaonicu
12. Uz asistenciju provoditi inventuru robe, materijala i opreme ugostiteljske kuhinje i blagovaonice

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>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:1. Prezentirati dnevnu ponudu pred stolom gosta
2. Predložiti dodatnu ponudu tijekom prodajnog razgovora
3. Procijeniti pravilno vrijeme preuzimanje narudžbe
4. Predložiti odgovarajuće vino uz naručeno jelo prilikom preuzimanja narudžbe
5. Odgovoriti na sva pitanja vezana uz hranu i njezin sastav

SKOMP: Poslovna komunikacija i kvaliteta usluge<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2654> Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:1. Poznavati terminologiju ugostiteljstva na hrvatskom i na stranim jezicima
2. Komunicirati usmenim i pismenim putem na hrvatskom i na stranim jezicima
3. Koristiti digitalnu tehnologiju koja olakšava komunikaciju, naplatu (POS uređaj)
4. Analizirati aktualne trendove u gastronomiji u svrhu unapređenja pružane usluge
5. Riješiti pritužbe gosta u skladu s normama ugostiteljskog objekta
6. Koristiti vještinu aktivnog slušanja kod rješavanja prigovora gosta
7. Primijeniti pravila bontona u poslovnoj komunikaciji
8. Upravljati podacima u službi jačanja lojalnosti klijenta
9. Provoditi ispitivanje zadovoljstva gostiju s pruženom uslugom.
10. Voditi i mjeriti osobnu prodaju zadovoljstva gosta (promociju u turizmu) i online reputacije radi unapređenja usluge
 | **SK: Kuharski / Kuharica (standard strukovnog dijela kvalifkacije)**<https://hko.srce.hr/registar/standard-kvalifikacije/detalji/438> SIU: Osnove ugostiteljskog posluživanja<https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/12843> Pojedinačni ishodi učenja u SIU: 1. Opisati pojedine vrste obroka i sredstva ponude jela i pića
2. Koristiti opremu i inventar u poslužnom odjelu
3. Razlikovati pansionski i a la carte sustav u ugostiteljskom posluživanju
4. Objasniti poslužni sustav u ugostiteljskom objektu
5. Slijediti radne procese posluživanja gosta
6. Obaviti pripremne i završne radove u ugostiteljskom objektu za dnevne obroke
7. Primijeniti pravila posluživanja gosta u poslužnom odjelu ugostiteljskog objekta
 |
|  |
| Model izvođenja programa*(odabrati jedan ili više modela)* | [ ]  uživo | [x]  hibridno | [ ]  *online* |
| Obrazloženje odabranog/ih modela izvođenja programa: |
| Obrazovni *program Digitalna transformacija i održivost u posluživanju jela i pića* koristi hibridni model izvođenja. Cilj programa je omogućiti polaznicima stjecanje znanja i vještina potrebnih za uspješnu digitalnu transformaciju i implementaciju održivih praksi u posluživanju jela i pića.Hibridni model kombinira fizičko i virtualno sudjelovanje polaznika. U okviru ovog modela održavat će se predavanja uživo, praktične radionice i interaktivne vježbe uz mogućnost *online* sudjelovanja za one koji ne mogu fizički prisustvovati. Ovaj pristup omogućuje interakciju između polaznika i predavača, potiče razmjenu iskustava i doprinosi razvoju timskog rada. Polaznici će učiti o digitalnim alatima i tehnologijama koje unapređuju usluge posluživanja, principima održivosti u posluživanju jela i pića te metodama za efikasno upravljanje resursima. Praktični dio programa odvijat će se kod poslodavca u ugostiteljskom objektu i/ili specijaliziranoj učionici/ugostiteljskom praktikumu, opremljenom svim potrebnim sredstvima za primjenu digitalnih i održivih praksi u ugostiteljstvu. Polaznici će imati priliku primijeniti stečena znanja i vještine kroz razvoj digitalnih menija, implementaciju sustava za praćenje otpada te korištenje lokalnih i ekološki održivih namirnica.  |
| Materijalni uvjeti za izvođenje programa[[1]](#footnote-2) | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/12843> * specijalizirana učionica opremljena alatima, priborom i uređajima
* zaštitna odjeća, obuća i oprema.

Ishodi učenja mogu se ostvariti formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Specifična znanja povezana sa skupom ishoda učenja mogu biti stečena formalnim obrazovanjem te neformalnim i informalnim učenjem. |
| Kadrovski uvjeti za izvođenje programa[[2]](#footnote-3) | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/12843> * Najmanje razina 4.1 HKO-a odgovarajućeg profila

U slučaju da potencijalni izvoditelj ne raspolaže s edukatorima koji posjeduju tražene formalne kvalifikacije, u izvođenju programa neformalnog obrazovanja za stjecanje kompetencija potrebnih za rad mogu sudjelovati istaknuti stručnjaci iz prakse koji posjeduju dugogodišnje radno iskustvo na poslovima koji zahtijevaju specifičnaznanja i vještine potrebne za poučavanje ishoda učenja koji se stječu programom neformalnog obrazovanja. Istaknuti stručnjaci iz prakse svoje dugogodišnje radno iskustvo s odgovarajućim kompetencijama koje su stekli formalnim obrazovanjem i/ ili neformalnim i informalnim učenjem dokazuju i eksplicitno navode u svojem životopisu. |
| Načini praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe programa | Nakon završetka programa, polaznici će anonimno evaluirati svoje zadovoljstvo provedenim programom putem ankete. |
|  |
| Uvjeti za upis programa | Kvalifikacija na razini 1 HKONavršenih 18 godina |
| Uvjeti za završetak programa | Uvjeti za završetak programa su izvršene sve obveze propisane programom odnosno obveze u okviru pojedinih tema.  |

|  |
| --- |
| ***II. PLAN IZVEDBE PROGRAMA*** |
| Kompetencije koje polaznik stječe završetkom programa*(izbor pojedinačnih kompetencija iz SKOMP-ova upisanih u Registar HKO-a, a na kojima se temelji program)* |
| 1. Primjenjivati pravila poslužnog procesa jednostavnih pića i napitaka
2. Primjenjivati pravila poslužnog procesa jednostavnih jela
3. Primjenjivati pravila poslužnog procesa složenih jela
4. Primijeniti tehnike pripreme i posluživanja složenih pića
5. Poznavati proceduru rada na računalu i ostaloj informatičkoj opremi za djelokrug rada kuhinje i blagovaonice
6. Prezentirati dnevnu ponudu pred stolom gosta
7. Procijeniti pravilno vrijeme preuzimanje narudžbe
8. Predložiti dodatnu ponudu tijekom prodajnog razgovora
9. Složiti prigotovljeno jelo
10. Koristiti tehnike dekoriranja u svrhu prezentacije jela
11. Koristiti tehnike izdavanja jela pred gostom
12. Riješiti pritužbe gosta u skladu s normama ugostiteljskog objekta
13. Poznavati suvremene IKT
14. Koristiti računalni program pri slanju ponuda i predračuna gostima
15. Koristiti digitalnu tehnologiju koja olakšava komunikaciju, naplatu (POS uređaj)
 |
|  |
| Tema | Ishodi učenja za temu | Broj sati nastave (predavanja i praktični rad) i samostalnog rada polaznika |
| *Predavanja* | *Praktični rad* | *Samostalni rad* | *Ukupno sati* |
| **Održivo kreiranje jelovnika i koncepti posluživanja** | 1. Opisati pojedine vrste obroka i sredstva ponude jela i pića.
2. Razlikovati pansionski i à la carte sustav u ugostiteljskom posluživanju.
3. Objasniti poslužni sustav u ugostiteljskom objektu.
 | 12 | 18 | 10 | 40 |
| **Tehnološki alati u posluživanju jela i pića** | 1. Obaviti pripremne i završne radove u ugostiteljskom objektu za dnevne obroke.
2. Koristiti opremu i inventar u poslužnom odjelu.
3. Slijediti radne procese posluživanja gosta.
4. Primijeniti pravila posluživanja gosta u poslužnom odjelu ugostiteljskog objekta.
 | 12 | 36 | 12 | 60 |

*(\*Napomena: prema potrebi dodati nove redtke)*

|  |
| --- |
| ***III. OPIS TEME*** |
| Naziv teme | **Održivo kreiranje jelovnika i koncepti posluživanja** |
| Edukator/i *(izvoditelj/i teme)* |  |
| Broj sati nastave*(prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)* | Predavanja: |  | Praktični rad: |  | Samostalni rad polaznika: |  |
| *uživo:* |  | *uživo:* |  |
| *online:* |  | *online:* |  |
|  |
| Ishodi učenja teme |
| 1. Opisati pojedine vrste obroka i sredstva ponude jela i pića.2. Razlikovati pansionski i à la carte sustav u ugostiteljskom posluživanju.3. Objasniti poslužni sustav u ugostiteljskom objektu. |
| Sadržaj/ ključni pojmovi teme |
|  |
| Načini poučavanja |
|  |
| Načini vrednovanja *(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)* |
|  |
| Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja |
|  |

*(\*Napomena: za svaki predmet/temu potrebno je ispuniti dio III. Opis teme)*

|  |
| --- |
| ***III. OPIS TEME*** |
| Naziv teme | **Tehnološki alati u posluživanju jela i pića** |
| Edukator/i *(izvoditelj/i teme)* |  |
| Broj sati nastave*(prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)* | Predavanja: |  | Praktični rad: |  | Samostalni rad polaznika: |  |
| *uživo:* |  | *uživo:* |  |
| *online:* |  | *online:* |  |
|  |
| Ishodi učenja teme |
| 1. Obaviti pripremne i završne radove u ugostiteljskom objektu za dnevne obroke.2. Koristiti opremu i inventar u poslužnom odjelu.3. Slijediti radne procese posluživanja gosta.4. Primijeniti pravila posluživanja gosta u poslužnom odjelu ugostiteljskog objekta.  |
| Sadržaj/ ključni pojmovi teme |
|  |
| Načini poučavanja |
|  |
| Načini vrednovanja *(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)* |
|  |
| Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja |
|  |

*\*Napomena: Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na oba roda, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.*

**Broj i datum suglasnosti za izvođenje programa (popunjava nadležno tijelo državne uprave ili ministarstvo nadležno za rad):**

|  |  |
| --- | --- |
| **KLASA:** |  |
| **URBROJ:** |  |
| **Datum izdavanja suglasnosti:** |  |

1. Dostavljaju se dokazi: fotografije prostora, dokaz o vlasništvu ili ugovor o najmu prostora, licence za IT programe, sporazumi s pravnim subjektima (firme, obrti) u slučaju izvođenja praktičnog dijela nastave i osiguranja opreme. [↑](#footnote-ref-2)
2. Kao prilog, uz obrazac dostavljaju se životopisi (u EU formatu) edukatora koji sudjeluju u izvedbi programa. [↑](#footnote-ref-3)