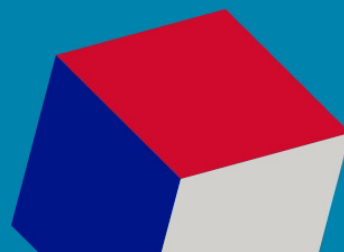




# TEHNIČKI OPIS DISCIPLINE UGOSTITELJSKO POSLUŽIVANJE

Školska godina 2023./2024.



worldskills  
Croatia

# SADRŽAJ

## SADRŽAJ

2

### 1. UVOD

4

#### 1.2. SADRŽAJ, VAŽNOST I RELEVANTNOST OVOG DOKUMENTA

5

#### 1.3. POVEZANI DOKUMENTI

4

### 2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

6

#### 2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

6

#### 2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

63.

##### PRAVILA VREDNOVANJA

12

#### 3.1. OPĆE SMJERNICE

##### 124. PRAVILA BODOVANJA

13

##### 4.1. OPĆE SMJERNICE

##### 124.2. KRITERIJI VREDNOVANJA

13

##### 4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

##### 134.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

##### 144.5. VREDNOVANJE – PREGLED

14

##### 4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA

14

##### 4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE

145

### 5. MODEL ZADATKA

20

#### 5.1. OPĆE SMJERNICE

##### 215.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

20

#### 5.3. RAZVOJ MODELA ZADATKA

21

#### 5.4. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE

21

#### 5.5. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA

##### 226. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

22

##### 6.1. RASPRAVNI FORUM

22

##### 6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

22

### 7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

23

### 8. MATERIJALI I OPREMA

#### 268.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

#### 268.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

25

#### 8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

#### 268.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

#### 279. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

#### 2810. ODRŽIVOST

27

# 1. UVOD

## 1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

*Ugostiteljsko posluživanje*

### 1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Ugostiteljsko posluživanje natjecanje je pojedinačno i mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija: konobar i turističko-hotelijerski komercijalist.

*Ključni poslovi:*

Konobar je osoba koja obavlja niz djelatnosti u ugostiteljskim objektima kao što su: pansionski i prolazni restorani, hoteli, moteli, hosteli, kavane, barovi, bifei, *pizzerije, fast food*, slastičarnice i slično, kao i ugostiteljski objekti na prijevoznim sredstvima (brodovi, vlakovi, avioni).

Osnovni posao konobara pružanje je usluga posluživanja hrane, pića i napitaka u ugostiteljskim objektima. Pored osnovnog posla, zanimanje konobara uključuje i druge poslove vezane za posluživanje gostiju, kao što su postavljanje stola i završni radovi, ispostavljanje računa i naplata usluga. Nakon što na vrijeme obavi pripreme radove, konobar dočekuje i smješta goste za stol, nudi sredstva ponude hrane i piće, prima narudžbu i predaje istu u kuhinju i točionik pića. Od konobara se očekuje da točno i po pravilima struke postavi pribor (*couver*) za pojedine obroke, posluži sve vrste jela prema pravilima struke i primjenom svih načina posluživanja od složenosti, vrsti hrane i poslovanja, pripremi i dogotovi pojedina jela kraj stola gosta, posluži pića i napitke, naplati konzumaciju, isprati gosta i na vrijeme pospremi radni prostor. Posebnost poslova rada konobara čine poslovi koji su vrlo važni i zahtjevni a to su: doček gostiju na ulazu u objekt, pratnja do stola gosta, pridržavanje stolice prilikom sjedanja, pomoć prilikom odlaganja garderobe kao i preporuka prilikom odabira raznih vrsta jela, pića i napitaka.

Bez obzira na to u kojoj vrsti ugostiteljskih objekata konobar radi, očekuje se da bude ljubazan, točan, brz i komunikativan, da korektno pruži traženu uslugu i da boravak gostiju u ugostiteljskom objektu učini što ugodnijim uz potpuno zadovoljstvo gostiju.

*Vještine*

Vještina koje konobar treba posjedovati i očekivanja gostiju variraju ovisno o radnom mjestu i kategorizaciji objekta u kojem radi. Kako svoj posao obavlja u najvećem dijelu u komunikaciji s gostom, vještine podrazumijevaju pravila lijepog ponašanja, kulturu rada, njegovan estetski izgled kao i primjerenu poslovnu komunikaciju na hrvatskom i barem jednom stranom jeziku. Te vještine podrazumijevaju rad u konobarskoj pripremnici, blagovaonici i točioniku pića. Konobar treba poznavati sav inventar koji se koristi u restoranu i njegovo pravilno održavanje, pravilno postavljanje stolnog rublja i pribora za jelo, pravilan i higijenski rad prilikom slaganja ubrusa i postavljanja staklenog inventara. Mora biti pažljiv i uredan pri radu s malim stolnim inventarom. Treba poznavati jela hrvatske nacionalne kuhinje, ali i važnijih svjetskih kuhinja te njihov način pripreme i posluživanja. Poznavanje i sastavljanje jelovnika, menija, vinske karte i cjenika pića kao i preporuka pića uz pojedina jela sastavni je dio rada konobara. Kod posluživanja jela i pića treba primijeniti sve načine posluživanja prema pravilima struke – pravilan rad s prihvataljkama kod posluživanja pojedinih jela. Konobar treba imati dobre radne navike, permanentno održavati čistoću i osobnu higijenu, biti predan sustavnom radu te imati razvijen smisao za ljepotu, estetiku i stvaralaštvo. Također, konobar treba imati smisla za organizaciju posla i pravilan vremenski raspored. Vrlo važna osobina konobara jest kreativnost u pripremanju i dogotavljanju jela kraj stola gosta. Za posjedovanje važnih vještina u zanimanju potrebno je i cjeloživotno obrazovanje. Kultura rada i značajke zanimanja zahtijevaju da izobrazba bude stalna, tj. da ne staje na onome stečenom i naučenom u školi. Prema tome, zanimanje konobara traži stalno napredovanje i proširivanje stručnog znanja, koje se postiže redovitim školovanjem, redovitim

usavršavanjem i dugotrajnim radom na stručnim poslovima. Kao vrlo važna vještina potiče se i poznavanje pripreme barskih mješavina, preporuka vina i pripremanje napitaka od kave.

### *Specifičnosti struke*

Konobar tijekom obavljanja posla poštuje visoke ugostiteljske standarde, stoga podliježe sanitarnom pregledu. Njegov rad često je organiziran u smjenama, noću, vikendima i blagdanima. Posao se obavlja isključivo u stojećem položaju uz česta saginjanja i puno kretanja (hodanja). Posao zahtijeva tjelesnu izdržljivost, spremnost na suradnju, rad prema uputama i odgovornost prema radu.

Kako bi konobar mogao uspješno obavljati posao, traži se da ima razvijenu grubu i finu motoriku, koordinaciju ruka – oko, uredan vid, sluh, njuh i govor, mogućnost raspoznavanja boja, visoke osobne higijenske navike te održavanje higijene radnog prostora.

### *Radno okruženje*

Konobar radi u raznim vrstama ugostiteljskih objekata, a najviše u restoranima prolaznog i pansioniskog tipa, kao i u ostalim objektima ugostiteljskog karaktera kao što su barovi, pivnice, slastičarnice i slično. Radi u propisanoj radnoj odjeći u različitom okruženju i uvjetima rada. Radi u zatvorenim klimatiziranim prostorijama. Za vrijeme toplog vremena radi na terasama gdje je izložen vrućini, ponekad nečistom zraku i promjenjivom vremenu. Najveći dio radnog vremena provodi stojeći i hodajući, odnosno krećući se nošenjem tereta (tanjuri, plitice, poslužavnici i sl.). Konobar u svom radu koristi razne aparate i uređaje koji mogu, ako se ne koristi njima po pravilima, predstavljati opasnost na radnom mjestu. Konobari često rade samostalno i u timu u suradnji s kuhinjom (kuharima). Zbog toga je vrlo važno da se konobar u potpunosti prilagodi radnom okruženju, prihvati sve pozitivne stručne i organizacijske kvalitete radnog procesa i odjela. Dobra suradnja s drugim zaposlenicima garantira kvalitetan rad, potpuno zadovoljstvo u obavljanju radnog procesa koji obavlja konobar.

### *Važnost praćenja trendova*

Izvrstan konobar tijekom svog rada cjeloživotno se educira i prati nove svjetske trendove. Uz temeljne poslove koje obavljaju, uglavnom svi konobari ovisno o vrsti ugostiteljskog objekta imaju i posebne radne zadatke: preporučuju, prezentiraju i poslužuju vino – sommelieri, pripremaju i poslužuju razne vrste miješanih pića – barmeni, kao i baristi koji pripremaju i poslužuju napitke od kave, pripremaju i dogotavljaju jela pored stola gostiju u što spada tranširanje – rezanje mesa, filetiranje riba, priprema raznih hladnih predjela, flambiranje slanah i slatkih jela i slično.

## **1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA**

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na specifikacije standarda WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju biti dobro upoznati s ovim dokumentom.

## **1.3. POVEZANI DOKUMENTI**

Osim Tehničkog opisa potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- dokument Novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

## 2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njom povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda stoga su vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo one vještine koje su uklopljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obujmu koji dozvoljavaju ograničenja natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 posto, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

## 2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
1	<b>Organizacija rada, samostalnost i higijena</b>	10,5
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● različite načine posluživanja i načine koje će koristiti</li> <li>● važnost ambijenta restorana za ukupan gostov dojam</li> <li>● ciljana tržišta za različite vrste ugostiteljskih objekata</li> <li>● poslovne i financijske imperATIVE prilikom pružanja ugostiteljskih usluga</li> <li>● relevantne zakonodavne i regulatorne zahtjeve, uključujući zdravlje i sigurnost, rukovanje hranom, higijenu te prodaju i posluživanje alkoholnih pića</li> <li>● važnost učinkovitijeg rada kako bi se smanjila potrošnja energije i negativan utjecaj na okoliš te kako bi se povećala održivost</li> <li>● etičnost u proizvodnji i pružanju usluga prehrane</li> <li>● važnost djelotvornog timskog rada (korelacija s kuhinjom) međuresornog rada.</li> </ul>	
	<p><u>Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● organizirati zadatke i tijek rada</li> <li>● primjenjivati higijensku i sigurnu radnu praksu</li> <li>● zbrinjavati otpad na pravilan način</li> <li>● sudjelovati u radu tima i suradnji s drugim odjelima unutar ugostiteljskog djelokruga</li> <li>● reagirati na neočekivane ili neplanirane situacije i učinkovito rješavati iste</li> <li>● unapređivati vlastito znanje i iskustvo</li> <li>● izdvojiti prioritete zadatke</li> <li>● primijeniti različite radne metode u skladu s ugostiteljskim standardima.</li> </ul>	
2	<b>Posluživanje jela</b>	36,5
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● niz standardnih restoranskih materijala i opreme uključujući: <ul style="list-style-type: none"> <li>● namještaj</li> <li>● stolno rublje</li> <li>● metalno posuđe</li> <li>● pribor za jelo</li> <li>● porculansko posuđe</li> <li>● stakleno posuđe</li> <li>● mali stolni inventar</li> </ul> </li> <li>● namjenu specijalne opreme koja se koristi u ugostiteljstvu</li> <li>● važnost prezentacije i izgleda restorana</li> <li>● elemente ugodnog ambijenta i pozitivne atmosfere</li> <li>● zadatke u procesu posluživanja.</li> <li>● stilove i tehnike posluživanja jela</li> <li>● pravilan odabir načina posluživanja jela ovisno o prigodi, tipu restorana i vrsti jela</li> <li>● sredstva ponude jela</li> <li>● sastojke, načine kuhanja, prezentaciju i posluživanje svih jela na jelovniku i meniju zbog preporuke jela gostima</li> <li>● trenutne i buduće trendove u restoraterstvu</li> <li>● vrste visoko specijaliziranih i međunarodnih kuhinja i njihovih stilova ugostiteljske usluge.</li> </ul>	

Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti:

- pripremiti stolove i stolne dekoracije
- osigurati da je prostorija čista i uredna
- pripremiti blagovaonicu na odgovarajući način
- razmjestiti stolove i stolice na odgovarajući način za očekivani broj postava
- postaviti stolove koristeći odgovarajuće stolno rublje, pribor za jelo, čaše, porculan, posude sa začinima, umake
- oblikovati ubruse za različite prigode
- urediti inventar za posluživanje
- pripremiti restoran za različite stilove usluga, uključujući banket, svečani obrok, samoposluživanje
- pripremiti blagovaonicu za *buffet* servis, uključujući slaganje više boja, vrsta i dimenzija stolnjaka
- organizirati i pripremati funkcijske prostorije za različite namjene
- organizirati i pripremati pomoćne stolove, prostoriju za odlaganje, pomoćne prostorije, sve potrebne dodatke i začine za stavke jelovnika
- pripremiti hladno predjelo za posluživanje
- primijeniti odgovarajuće načine posluživanja za različite prigode
- po potrebi koristiti „zvono“ za posluživanje
- profesionalno i učinkovito poslužiti hranu na različite načine
  - posluživanje jela gostu donošenjem tanjura s jelima – bečki način
  - posluživanje jela gostu za stolom dijeljenjem s plitice
  - posluživanje na banketu
  - posluživanje obiteljskih obroka
  - francuski način posluživanja
  - *buffet* servis
  - rezanje i rasijecanje
  - posluživanje malih jela – *canapea*
  - posluživanje u baru
  - posluživanje hrane na engleski način
- pripremiti i poslužiti specijalna jela s pomoćnog stola – *gueridona*, uključujući:
  - pripremanje hladnih predjela
  - rasijecanje mesa
  - filetiranje ribe
  - tranširanje mesa
  - kuhanje kod stola gosta slanog i slatkog jela
  - posluživanje sira
  - flambiranje jela
  - rasijecanje voća
  - poslužiti fondi (*fondue*) i raklet (*raclette*)
- podići tanjure i ostali pribor sa stola gosta
- očistiti mrvice sa stola u odgovarajuće vrijeme (između slijedova)
- poslužiti niz jela u obrocima (zajuttrak, doručak, ručak, užina – popodnevni čaj, večera)
- prezentirati jela na odgovarajući način, uz preporuku (ponuditi gostu da prije servisa degustira jelo)
- primijeniti vrhunske načine posluživanja u visoko specijaliziranim ili internacionalnim restoranima.

3	<b>Vještine posluživanja pića i napitaka</b>	<b>13,0</b>
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● asortiman pića i napitaka koji se mogu prirediti i posluživati u restoranu ili drugom ugostiteljskom objektu</li> <li>● sigurno i pravilno korištenje specijalnog inventara</li> <li>● vrste čaša za posluživanje pojedinih vrsta pića</li> <li>● vrste porculana za posluživanje pića i napitaka</li> <li>● raspon porculana, srebra i čaša, kao što su šalice za šećer, vrčevi za mlijeko i vrhnja, žlice, cjedila, kliješta itd.</li> <li>● odgovarajuće dodatke za pića i napitke</li> <li>● modu i trendove u konzumaciji pića i napitaka</li> <li>● tehnike i stilove posluživanja pića i napitaka</li> <li>● imenovati i upotrijebiti ispravna alkoholna pića i likere za pripremu pića na bazi kave.</li> </ul>	
	<p><u>Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● prezentirati i poslužiti različite vrste toplih napitaka</li> <li>● poslužiti kavu iz niza specijaliziranih uređaja</li> <li>● poslužiti čajeve i kavu uz alkoholne dodatke</li> <li>● poslužiti tople napitke na banketima i raznim prigodama</li> <li>● poslužiti aperitivna pića</li> <li>● poslužiti više vrsta vode</li> <li>● poslužiti <i>digestive</i></li> <li>● analizirati organoleptička svojstva piva, rakije, aperitiva, <i>digestiva</i>, likera, miješanih napitka i dr. i poslužiti iste.</li> </ul>	
4	<b>Posluživanje vina</b>	<b>12,5</b>
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● proces proizvodnje vina</li> <li>● detalje različitih vina uključujući:           <ul style="list-style-type: none"> <li>● sortu grožđa</li> <li>● proizvođača</li> <li>● zemlju i regiju podrijetla</li> <li>● godište</li> <li>● kvalitetu</li> <li>● količinu alkohola</li> <li>● količinu neprovrelog šećera</li> <li>● približnu cijenu</li> </ul> </li> <li>● sljubiti jelo i vino</li> <li>● postupak čuvanja vina</li> <li>● način pripreme vina za posluživanje</li> <li>● izbor čaša i opreme u posluživanju vina</li> <li>● metode posluživanja raznih vina.</li> </ul>	
	<p><u>Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● odabrati i postaviti na stol odgovarajuće čaše za odabrano vino</li> <li>● pomoći gostu informacijama i savjetima te uputama o izboru vina</li> <li>● prepoznati asortiman vina po boji, aromi, mirisu</li> <li>● interpretirati informacije s vinske etikete gostu</li> <li>● otvoriti vino za stolom pomoću odgovarajuće opreme (otvoriti vino sa standardnim čepom od pluta, šampanjac (gljiva) ili čep na navoj i sl.)</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>● poslužiti bijelo, narančasto, ružičasto i crveno vino</li> <li>● poslužiti pjenušavo vino</li> <li>● poslužiti likerska vina</li> <li>● dekantirati i poslužiti vino</li> <li>● utvrditi ispravnost i originalnost vina (vidom, njuhom)</li> <li>● ponuditi vino gostu na degustaciju</li> <li>● rastočiti vino, pazeći na prioritet pravila posluživanja</li> <li>● poslužiti vina na ispravnoj temperaturi i pod odgovarajućim uvjetima</li> <li>● poslužiti pića na prijemu, npr. šampanjac.</li> </ul>	
5	<b>Vještine barskog poslovanja</b>	19
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● asortiman alkoholnih i bezalkoholnih pića u baru</li> <li>● korištenje inventara u baru</li> <li>● vrstu čaša i njihovu ulogu u serviranju pića i barskih mješavina</li> <li>● dodatke alkoholnim i bezalkoholnim pićima</li> <li>● način proizvodnje alkoholnih i bezalkoholnih pića</li> <li>● zakonske propise vezane za prodaju i serviranje alkoholnih pića</li> <li>● metode posluživanja pića u različitim prilikama</li> <li>● koktele, njihove sastojke, metoda izrade i način posluživanja.</li> </ul>	
	<p>Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● izvesti pripreme radove za posluživanje alkoholnih i bezalkoholnih pića</li> <li>● odabrati čaše i način posluživanja alkoholnih i bezalkoholnih pića</li> <li>● održavati najviše standarde higijene i čistoće tijekom pripremanja i posluživanja alkoholnih i bezalkoholnih pića</li> <li>● poslužiti alkoholna pića u okviru važećeg zakonodavstva u pogledu mjera, dobi kupaca, vremena i lokacija usluge</li> <li>● rastakati piće iz boce, na primjer piva, vina ili šampanjca/pjenu</li> <li>● mjeriti pića primjenom odgovarajućih mjera</li> <li>● pripremati i posluživati alkoholne i bezalkoholne barske mješavine za različite načine organizacije posluživanja:           <ul style="list-style-type: none"> <li>● na prijemima – pića dobrodošlice</li> <li>● za barskim pultom</li> <li>● za stolom u baru</li> </ul> </li> <li>● pripremiti i poslužiti različite vrste barskih mješavina tehnikama           <ul style="list-style-type: none"> <li>● miješanjem</li> <li>● miksanjem</li> <li>● trešnjom</li> <li>● gradnjom</li> <li>● gnječanjem/prešanjem</li> </ul> </li> <li>● prepoznati vidom i mirisom rakije, vina, likere i miješane barske mješavine, pripremiti i poslužiti različite vrste kave (<i>espresso, cappuccino, café latte, macchiato</i> i sl.).</li> </ul>	
6	<b>Društvene/komercijalne vještine, komunikacije i osobne prezentacije</b>	8,5
	<p><u>Natjecatelj/ca treba znati i razumjeti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● važnost gostova cjelokupnog iskustva i doživljaja</li> <li>● važnost učinkovite komunikacije i međuljudskih vještina tijekom rada s gostima i suradnicima</li> </ul>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ulogu poslužitelja hrane, pića i napitaka u postizanju maksimalnih poslovnih rezultata.</li> </ul>	
	<p><u>Natjecatelj/ca treba biti u mogućnosti:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• predstaviti se gostu na profesionalan način</li> <li>• pokazati vlastite kompetencije, uključujući osobnu higijenu, profesionalan izgled, manire i besprijekorno ponašanje</li> <li>• pozdraviti i smjestiti goste na odgovarajuće mjesto</li> <li>• pružiti odgovarajuću preporuku na osnovi jelovnika i menija</li> <li>• preuzeti i precizirati narudžbe gostiju</li> <li>• prosuditi razinu komunikacije i interakcije prikladne za svakog gosta ili grupu</li> <li>• komunicirati s gostima odgovarajući na njihove zahtjeve</li> <li>• primjenjivati pravila bontona i uljudnog ponašanja</li> <li>• primjenjivati pravila poslovne etike</li> <li>• provjeriti zadovoljstvo gostiju pruženom uslugom</li> <li>• prilagoditi ponašanje i profesionalne zadatke standardu restorana</li> <li>• prilagoditi se zahtjevnim gostima</li> <li>• prilagoditi komunikaciju s gostom koji ima poteškoće</li> <li>• prepoznati i reagirati na sve posebne potrebe gostiju</li> <li>• surađivati s osobljem u kuhinji i osobljem drugih odjela</li> <li>• izdati račun, naplatiti i biti gostima na usluzi</li> <li>• ispratiti gosta.</li> </ul>	
	<b>UKUPNO</b>	<b>100 %</b>

## 3. PRAVILA VREDNOVANJA

### 3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina, kao i cjelina 4, sadrži informacije i smjernice vezane uz vrednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama: shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

## 4. PRAVILA BODOVANJA

### 4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrednovanja i vrednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima jer povezuju vrednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u specifikaciji standarda.

Na temelju relativnog udjela naznačenog u specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

### 4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja jesu kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrednovanja. Bez obzira na to podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u specifikaciji standarda.

Kriterije vrednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja koji generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koju treba vrednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrednovanje sadrži elemente koji se vrednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom. Neki kriteriji vrednuju se putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrednovatelj (član prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u specifikaciji standarda.

Tablica za raspodjelu bodova bit će objavljena u informatičkom sustavu natjecanja osam tjedana prije natjecanja kada se budu revidirala pravila bodovanja. Obrazac za bodovanje detaljno ističe sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na odlomak u specifikaciji standarda.

CJELINA SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ					UKUPNA OCJENA PO CJELINI
	A Priprema radnog stola	B Načini posluživanja	C Pripremanje i posluživanje pića i napitaka	D Priprema barskih mješavina	E Dočekivanje i ispraćaj gostiju	
1. Organizacija rada i samostalnost		6,5	2,5	1,5		10,5
2. Posluživanje jela	4,5	32				36,5
3. Vještine posluživanja pića i napitaka			13			13
4. Posluživanje vina	1,5		11			12,5
5. Vještine barskog poslovanja				19		19
6. Društvene/komercijalne vještine komunikacije i osobne prezentacije		4,5	1,5	1,5	1	8,5
<b>UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU</b>	<b>6</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>100</b>

**PRIMJER TABLICE KRITERIJA PO UDJELIMA**

### 4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Osim mjerenja, od vrednovatelja (članovi prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda / standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard / standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard / standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda / standarda struke.

### 4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalan broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

### 4.5. VREDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrednovanja, prosudbu i mjerenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3 do 5 vrednovatelja.

Dobra praksa vrednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

### 4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA

Ovaj odlomak definira kriterije vrednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjerenjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrednovanja mora biti 100.

#### PRIMJER TABLICE KRITERIJA

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A	Priprema radnog stola	1,75	4,25	6
B	Načini posluživanja	22,5	20,5	43
C	Pripremanje i posluživanje pića i napitaka	17	11	28
D	Pripremanje barskih mješavina	9	13	22
E	Dočekivanje i ispraćaj gostiju	0	1	1
UKUPNO		50,25	49,75	100

## 4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrednovanja. Svi bi članovi prosudbenog povjerenstva trebali vrednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi prosudbenog povjerenstva vrednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

### **Kriterij A – Priprema radnog stola – 6**

*Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom prosudbe: 1,75*

- procedure i pravila postavljanja radnog stola
- organizaciju i plan rada
- sigurnost
- higijenu
- učinkovitost rješavanja neočekivanih i/ili neplaniranih situacija
- prepoznavanje prioriternih zadataka
- primjenu različitih radnih metoda u skladu s ugostiteljskim standardima.

*Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom mjerenja: 4,25*

- čistoća i urednost inventara
- ispravna pripremu inventara za posluživanje
- pravilno odabrani inventar
- urednost i izgled radnog stola

### **Kriterij B – Načini posluživanja – 43**

*Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom prosudbe: 22,5*

- pripremanje i posluživanje specijalnih jela s pomoćnog stola – *gueridona*, uključujući:
  - pripremanje hladnih predjela
  - rasijecanje mesa
  - filetiranje ribe
  - tranširanje mesa
  - rasijecanje voća
  - kuhanje kod stola gosta
  - flambiranje jela
  - posluživanje sira
- profesionalno i učinkovito posluživanje hrane na različite načine
  - posluživanje jela gostu donošenjem tanjura s jelima (*plated service*) – bečki način
  - posluživanje jela gostu za stolom, dijeljenjem (rad s *pliticama*)
  - posluživanje na banketu
  - posluživanje obiteljskih obroka
  - francuski način posluživanja
  - *buffet*
  - rezanje i rasijecanje
  - posluživanje malih jela – *canapea*
  - posluživanje u baru
  - posluživanje hrane na engleski način

- pripremanje blagovaonice na odgovarajući način za obrok koji će biti poslužen
- postavljanje stolova koristeći odgovarajuće stolno rublje, pribor za jelo, čaše, porculan, posude za začine, umake
- oblikovanje tanjura sa složenim jelima
- priprema restorana za različite stilove usluga, uključujući banket, svečani obrok, samoposluživanje
- priprema blagovaonice za *buffet*-servis uključujući slaganje više boja, vrsta i dimenzija stolnjaka
- kompletnost radnog stola
- pomoćne prostorije, sve potrebne dodatke i začine za jela iz jelovnika i/ ili menija.

Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom mjerenja: 20,5

- pripremu stolova
- razmještaj stolova i stolica na odgovarajući način za očekivani broj postava
- čistoću i urednost prostorije
- pravilno posluživanje i poštivanje procedura
- pripremu inventara za posluživanje
- organiziranje i pripremanje funkcijske prostorije za različite namjene
- organiziranje i pripremanje ostalih stvari, kao npr. pomoćne stolove, prostoriju za odlaganje
- kontrolirati *mise en place*
- pripremanje hladnog predjela za posluživanje
- korištenje, prema potrebi, „zvona“ za posluživanje
- stolne dekoracije
- osnovne tehnike posluživanja
- estetika posluživanja
- podizanje tanjura i ostalog pribora sa stola gosta
- čišćenje mrvica sa stola u odgovarajuće vrijeme (između sljedova)
- posluživanje jela u obrocima (zajuttrak, doručak, ručak, popodnevni čaj, večera)
- prezentiranje jela na odgovarajući način
- primjenu vrhunskog načina posluživanja u visoko specijaliziranim ili internacionalnim restoranima.

### Kriterij C – Pripremanje i posluživanje pića i napitaka – 28

Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom prosudbe: 17

- posluživanje aperitiva
- posluživanje vode
- posluživanje digestiva
- posluživanje toplih napitaka
- upravljanje vremenom: paziti na vrijeme posluživanja.
- otvaranje vina za stolom pomoću odgovarajuće opreme (otvoriti vino sa standardnim čepom od pluta ili čep na navoj i sl.)
- predstavljanje vina gostu
- otvaranje i priprema boca pića za posluživanje
- nuđenje vina gostu na degustaciju
- prepoznavanje asortimana vina po boji, aromi, mirisu i okusu
- odabir i postavljanje odgovarajuće čaše na stol za odabrano vino
- sljublivanje jela i vina
- dekantiranje i posluživanje vina
- izbor čaša i opreme koja se koristi u posluživanju vina
- primjerena metoda posluživanja

- pravilno odabran inventar za pripremu napitka prema zadanoj recepturi, bez nepotrebnih elemenata te funkcionalno pripremljen na radnom mjestu uz provjeru čistoće i samostalnost u rukovanju napitcima i inventarom
- pravilno korištenje recepture, sastojaka i omjera, poštivanje redoslijeda radnji te načina upotrebe sastojaka recepture
- tehniku rada:
- pravilno rukovanje inventarom za pripremu toplih napitaka
- rukovanje šalicama
- doziranje i tampiranje
- rukovanje kanticom za mlijeko
- kvalitetu kreme ukoliko se pripravak sporavlja s lijekom u svim šalicama: konzistencija, elastičnost, viskoznost, ispravnu visinu

*Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom mjerenja: 11*

- posluživanje različitih vrsta toplih napitaka
- posluživanje kave iz niza specijaliziranih uređaja
- posluživanje čaja i kave uz alkoholne dodatke
- posluživanje toplih napitaka na banketima i raznim drugim prigodama
- posluživanje aperitivnih pića
- posluživanje različitih vrsta voda
- posluživanje digestiva
- organoleptičkim osjetilima prepoznavanje i posluživanja piva, rakija, aperitiva, digestiva, likera i miješanih napitaka
- posluživanje bezalkoholnih pića.
- pripremni radovi za posluživanje vina
- utvrđivanje ispravnosti i originalnosti čepa i vina (vidom i njuhom)
- pomaganje gostu preporukom i savjetom o izboru vina
- posluživanje bijelog, narančastog, ružičastog i crvenog vina
- posluživanje likerskog vina
- rastakanje vina pazeći na prioritet posluživanja
- posluživanje vina na idealnoj temperaturi i pod odgovarajućim uvjetima
- posluživanje pića na prijemu.
- higijenu/urednost natjecatelja
- održavanje standarda higijene i čistoće tijekom pripremanja i posluživanja napitaka
- pripremno ispiranje grupe
- puštanje pare kroz cijev prije zagrijavanja mlijeka
- čišćenje portafiltra i cijevi pare
- pravilno vrijeme ekstrakcije
- posluživanje ispravnog volumena napitka prema volumenu i omjeru propisanim recepturom
- ujednačenost posluživanja napitka
- čistoću stanice na kraju
- urednost i higijenu radnog postupka
- društveno/komercijalne vještine komunikacije i osobne prezentacije

Primijeniti pravila pripreme toplih napitaka prema:

- <https://www.franck.eu/hr/ugostitelji/barista-club/>

## Kriterij D – Priprema barskih mješavina – 22

Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom prosudbe: 9

- pravilno odabran inventar i piće prema izvučenoj recepturi, samostalnost u rukovanju pićima i inventarom, provjera čistoće inventara za rad, funkcionalno pripremljen inventar na radnom mjestu
- pripremu prostora za posluživanje alkoholnih i bezalkoholnih pića
- odabir čaša i način posluživanja alkoholnih i bezalkoholnih pića
- posluživanje alkoholnih pića u okviru važećeg zakonodavstva u pogledu mjera, dobi kupaca, vremena i lokacija usluge
- prepoznavanje piva organoleptičkim osjetilima
- prepoznavanje likera organoleptičkim osjetilima
- prepoznavanje rakija organoleptičkim osjetilima
- rastakanje pića iz boce, na primjer piva, vina ili šampanjca
- rad po recepturi
- rastakanje pića i tehnika rada
- dekoracija barske mješavine
- pripremanje i posluživanje alkoholne i bezalkoholne barske mješavine za različite načine organizacije posluživanja:
  - na prijemima – pića dobrodošlice
  - za barskim pultom
  - za stolom u baru
- pripremu i posluživanje raznih vrsta barskih mješavina tehnikama – pripremanje i posluživanje
  - miješanjem
  - trešnjom
  - gradnjom
  - gnječenjem
- prepoznavanje vidom i mirisom rakije, vina, likera
- pripremu i posluživanje različitih vrsta kave sukladno danoj recepturi barske mješavine ukoliko se za spravljanje koriste i topli napitci

Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom mjerenja: 13

- higijena/urednost natjecatelja
- održavanje standarda higijene i čistoće tijekom pripremanja i posluživanja alkoholnih i bezalkoholnih pića
- prezentacija barske mješavine
- asortiman alkoholnih i bezalkoholnih pića koja se mogu posluživati u baru
- inventar (mjerica/jigger) i kako ga koristiti u baru,
- mjerenje pića primjenom odgovarajućih mjera
- boce su prezentirane gostima i povjerenstvu
- rukovanje ledom
- ujednačenost i poštivanje volumena posluženih pića
- vrstu čaša i njihovu ulogu u serviranju pića i barskih mješavina
- dodatke koji se poslužuju s alkoholnim i bezalkoholnim pićima
- pitanja koja se odnose na izvornost i originalnost u svezi alkoholnih pića
- zakonski propisi koji se odnose na prodaju i serviranje alkoholnih pića
- metode posluživanja pića
- koktele, njihove sastojke, metoda izrade i način posluživanja
- ugostiteljevu etičku i moralnu odgovornosti u vezi s prodajom i posluživanjem alkoholnih pića.

## **Kriterij E – Dočekivanje i ispraćaj gostiju – 1**

*Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente metodom mjerenja: 1*

- komunikaciju tijekom rada s gostima i suradnicima
- vještinu komunikacije sa suradnicima
- ulogu konobara u posluživanju hrane i postizanju maksimalnih poslovnih rezultata
- predstavljanje na profesionalan način
- pokazivanje vlastite kompetencije, uključujući osobnu higijenu, pametan i profesionalan izgled, manire i bespriježno ponašanje
- doček i smještaj gosta
- preporuku jela gostima na osnovi jelovnika i menija
- preciziranje narudžbe gostiju
- učinkovito komuniciranje s gostima odgovarajući na njihove zahtjeve
- prisutnost i uljudnost kod stola gosta
- pažljivost i nenametljivost
- provjeru zadovoljstva gostiju pruženom uslugom
- učinkovitost suradnje s osobljem u kuhinji i osobljem drugih odjela
- ispraćaj gostiju.

## POSTUPAK PROVEDBE NATJECANJA

- Radna skupina prije natjecanja propisat će projektne zadatke, potreban materijal, opremu i uređaje.
- Prosudbeno povjerenstvo treba u potpunosti razumjeti terminologiju struke i očekivani rezultat za svaki kriterij.
- Prosudbeno povjerenstvo odabire modul na dan natjecanja.
- Hodogram rada izrađuje škola domaćin (primjerak se nalazi u dokumentu Model zadatka).
- Za vrijeme natjecanja zabranjeno je korištenje mobilnih uređaja, kamera i pametnih satova.
- Za vrijeme natjecanja ne dozvoljava se razgovor između mentora i natjecatelja, ukoliko se ne poštuje postupak, natjecatelj će biti diskvalificiran.
- Napuštanje prostora za natjecatelje moguće je uz pratnju organizatora.
- Mentori natjecatelja trebaju biti izvan natjecateljskog prostora i iz tog prostora fotografirati natjecatelje.
- Za vrijeme natjecanja komunikacija između prosudbenog povjerenstva, natjecatelja, volontera i ostalih sudionika treba biti minimalizirana.
- Prosudbeno povjerenstvo tijekom bodovanja vodi brigu da se natjecatelji drže propisanih pravila.
- Svaki pojedini modul ima individualne kriterije s kojima će natjecatelji i mentori biti upoznati prije samog natjecanja.

## PRIHVATLJIVE SMJERNICE NATJECANJA

- U disciplini Ugostiteljsko posluživanje natjecanje će se odvijati kroz tri razine:  
školsko natjecanje ⇒ izlučno natjecanje ⇒ državno natjecanje.
- Natjecanja na školskoj razini organizira svaka škola zasebno.
- Natjecanja na izlučnoj razini organizira škola domaćin u suradnji s osnivačem.
- Organizator natjecanja na državnoj razini je Agencija, a provode ga škole domaćini odabrane na temelju javnog poziva Agencije.
- Organizacijsko povjerenstvo škole domaćina natjecanja na državnoj razini imenuje škola domaćin te obavještava Agenciju.
- Natjecanja provode školska, izlučna i državna prosudbena povjerenstva.
- Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje imenuje Agencija.
- Škola domaćin dužna je pripremiti prostor za natjecanje, opremu, pomagala, informatičku podršku i radni pribor propisan tehničkim opisom i modelom zadatka.
- Organizacijsko povjerenstvo dužno je pripremiti materijalne uvjete te potrebne obrasce za članove prosudbenog povjerenstva i izvjestiti sredstva javnog priopćavanja o natjecanju.
- Pravo sudjelovanja na izlučnom natjecanju imaju učenici koji su na školskom natjecanju osvojili prvo mjesto.
- Pravo sudjelovanja na državnom natjecanju imaju učenici koji su na izlučnom osvojili jedno od prvih dva ili tri mjesta, ovisno o broju prijavljenih natjecatelja na izlučnom natjecanju.
- Prosudbeno povjerenstvo na državnom natjecanju čini 3 – 5 članova i to predstavnici gospodarstva, ugostiteljskih škola i visokoškolskih ustanova. Član prosudbenog povjerenstva ne može biti mentor.
- Na kraju svakog dana prosudbeno povjerenstvo provjerava rezultate natjecatelja.
- Prosudbeno povjerenstvo na kraju zadnjeg zadatka iz informacijskog sustava objavljuje konačnu ljestvicu poretka. Ocjena povjerenstva konačna je i neosporiva. Na temelju konačne ljestvice poretka dijele se medalje, nagrade i priznanja natjecateljima.
- Natjecatelji se rangiraju pojedinačno prema broju osvojenih bodova u dvije decimale. U slučaju da dva ili više natjecatelja imaju isti broj bodova, redosljed se utvrđuje na osnovi većeg broja bodova kriterija B, koji ujedno nosi najviše bodova. Ako i nakon druge faze razlikovanja bude jednak ukupan broj bodova, konačnu odluku o mjestu na rang ljestvici donosi prosudbeno povjerenstvo na osnovi većeg broja bodova kriterija C te mu međuzupanijsko/državno povjerenstvo dodjeljuje 0,01 dodatni bod u rang listi.

## 5. MODEL ZADATKA

### 5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove su bilješke dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrednovanje vještine prema svakoj cjelini specifikacije standarda.

Svrha modela zadatka jest omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih s pravilima bodovanja. Odnos između modela zadatka, pravila bodovanja i specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis omogućit će prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrednovanja koji se odnosi na specifikaciju standarda te je podložan potrebnim promjenama.

### 5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Modeli zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedini modul. Ovaj format zadatka obuhvaća sedam modula.

Školska i međuzupanijska natjecanja provode se u trajanju od 3 do 6 sati, a državna u trajanju od 10 do 16 sati.

Model zadatka discipline Ugostiteljsko posluživanje sastoji se od sljedećih modula:

MODUL	NAZIV	VRIJEME
1.	Priprema radnog stola	60 minuta
2.	Posluživanje jela	300 minuta
3.	Priprema i posluživanje pića i toplih napitaka	350 minuta
4.	Pripremanje barskih mješavina	120 minuta
5.	Dočekivanje i ispraćaj gostiju	30 minuta

- Državno natjecanje provodit će se kroz tri dana, obuhvatit će module od 1 do 5, od kojih dva mogu biti na prijedlog prosudbenog povjerenstva promijenjena (najviše) do 30 %.
- Natjecatelji će se rotirati kroz module.
- Svi natjecatelji imat će pripremu za svaki modul.

Aktivnosti u tom vremenu neće se vrednovati.

- Ako moduli u jednom danu traju 8 sati, tada će natjecatelji imati 60 minuta stanke za obrok između dva modula.
- Na državnom natjecanju rad u modulima provest će se u razdoblju od tri dana.
- Svi natjecatelji sudjeluju u svim modulima.
- Na međuzupanijskom natjecanju module definirati prosudbeno povjerenstvo.
- Moduli 2, 3, 5 uključivali bi uzvanike kao korisnike usluga.
- Organizator će svim natjecateljima osigurati identičan sitni i krupni inventar neophodan za realizaciju svakog pojedinog modula.
- Organizator natjecanja dužan je izraditi hodogram natjecanja.
- Na natjecanju jela koja će se poslužiti gostima kroz modul 2 u procesu posluživanja trebaju biti pripremljena i osigurana od strane škole domaćina, prema broju gostiju i danima posluživanja te procesu rada.

## **5.3. RAZVOJ MODELA ZADATKA**

### **5.3.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA**

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu trebaju biti zastupljeni i gospodarstvenici.

Radna skupina razvija kriterije te dva dodatna modula, od kojih svaki čini 30 % kriterija.

### **5.3.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA**

Model zadatka razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka analizira se te članovi prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unapređenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili doradenu verziju modela zadatka.

Model zadatka objavljuje se u listopadu svake godine.

## **5.4. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE**

Prosudbeno povjerenstvo za svaku disciplinu odabire konačne kriterije za natjecanje. Odabir se vrši na dan natjecanja/na natjecanju na način da se odabere jedan od modula od kojih svaki čini 30 % zadatka, a koji je razvila radna skupina.

## **5.5. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA**

Model zadatka i pravila bodovanja puštaju se u opticaj putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

## 6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

### 6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

### 6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stranice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja
- tehničke opise
- pravila bodovanja
- model zadatka
- infrastrukturne popise
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

## 7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

Cilj je olakšati natjecateljima primjenu propisa na mjestima rada, kao i odrediti opasnosti, štetnosti i napore te potrebne mjere. Potrebno je preventivnim mjerama očuvati zdravlje, radnu sposobnost, optimalnu učinkovitost natjecatelja, sigurnost i okoliš.

### *Napori*

Natjecatelji su izloženi različitim opasnostima, štetnostima i naporima pri čemu natjecanje pretežno obavljaju stojeći, što nepovoljno djeluje na mišićno-koštani sustav. Zbog toga potrebno je pravilno podizati, prenositi i odlagati teret.

### *Opasnosti od padova*

Površine po kojima se kreću natjecatelji mogu biti uzrok padova zbog određenih nepravilnosti, zbog toga je važno posvetiti pozornost izvedbi i održavanju površina po kojima se kreću natjecatelji, a pri kretanju treba se držati određenih pravila sigurnosti:

- prolivenu tekućinu te razbijene staklene predmete na površini za kretanje potrebno je odmah ukloniti koristeći pritom zaštitne rukavice
- površine u svakom trenutku moraju prohodne
- otvori u podu moraju biti zaštićeni čvrstim ogradama i poklopcima.

### *Zaštita u radnom prostoru i radnoj okolini*

Odgovarajući uvjeti za udoban i siguran rad provode se uz sljedeće zaštitne mjere: pravilno instaliranje i izolacija toplinskih uređaja, klimatizacija i autorizacija radnog procesa. Propisi, norme i normativi kojima se uređuje područje zaštite u radnom prostoru moraju uključivati: vodovod i kanalizaciju, odstranjivanje štetnih otpadaka, veličinu i visinu prostorije, podove, prozore i vrata, prirodnu i umjetnu rasvjetu, provjetravanje prostorije, buku i vibracije.

### *Zaštita od udara električne energije*

Pri obavljanju poslova treba provjeriti sigurnost aparata i uređaja (aparat za kavu, električni sokovnik, električni grijači, ledomat i sl.). Kod dodirivanja utikača, a ne žica, ruke moraju biti suhe, a utikač i utičnica neoštećeni i čisti.

### *Mehanički izvori opasnosti*

Prilikom posluživanja hrane i pića treba se zaštititi od posjekotina, uboda i udaraca kod rada s noževima, priborom za jelo, otvaračima, škarama, staklenim predmetima i sl., koje je potrebno držati u posebnim ladicama ili u zaštitnim držačima. Oštrica mora biti stalno okrenuta od tijela i nikada se ne smije rezati prema sebi, a natjecatelji moraju imati dovoljno slobodnog prostora za rad. Točionik za piće potrebno je pravilno postaviti kako bi se spriječilo prevrtanje.

### *Termičke opasnosti*

One uglavnom nastaju zbog dodira s vrućim dijelovima uređaja (npr. aparata za kuhanje kave, kuhala, plamenika za održavanje topline hrane i sl.), posudama te vrelom/hladnom tekućinom ili hranom. Zbog toga je potrebno voditi brigu o provedbi ispravnih radnih postupaka i poštovati pravila sigurnog rada.

### *Osobna zaštitna oprema za natjecatelje*

Odjeća koja se sastoji od: bluže, hlača/suknje, pregače i sl. Zaštitna obuća (protuklizna, anatomska, voodootporna), rukavice za posluživanje hrane i pića u vrućim posudama, ostala oprema predviđena procjenom rizika.

### *Opasnosti od požara i eksplozije*

Važno je pravilno upotrebljavati aparate i uređaje. Zapaljive naprave obavezno trebaju biti skladištene na sobnoj temperaturi i što dalje od izvora topline.

Sigurnosni zahtjevi specifični za vještinu uključuju:

- vatrogasni aparati za gašenje požara, protupožarne deke, oznake za izlazak u slučaju evakuacije, kako bi se osigurala sigurna okolina za natjecanje
- kutija prve pomoći, prilagođena upotrebi u kuhinji, koja sadrži kreme za opekline i flastere
- svaki natjecatelj mora imati pristup sudoperu za pranje ruku, dezinfekcijski tekući sapun i papirnate ručnike.

### *Znakovi sigurnosti na radu*

Staklena vrata/stijene moraju biti označeni uočljivim znakom u visini očiju odraslog čovjeka, ali i djece, te prilikom rada treba nositi odgovarajuću anatomska i protuklizna obuću. Znakovi sigurnosti i zaštite na radu upozoravaju na opasnosti pri radu, obavještavaju natjecatelje o potencijalnim i stalnim izvorima opasnosti, pokazuju pravce za evakuaciju i spašavanje te pokazuju gdje se nalaze sredstva prve pomoći ili sredstava za gašenje požara.

## 8. MATERIJALI I OPREMA

Radna skupina za izradu tehničkog opisa u ovom dijelu mora navesti popis minimuma materijala i/ili opreme koja je nužna za provedbu natjecanja.

### 8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis naveden je u "Modelu zadatka".

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brendove i modele predmeta s popisa. Stvari koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o bilo kakvom povećanju prostora i/ili opreme.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti – navedeni su nešto niže.

### 8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

Predložena veličina transportne kutije iznosi – D 65 cm, Š 40 cm i V 45 cm

- kemijska olovka
- blok
- kutija šibica ili upaljač
- rukavice
- otvarač za vino
- čistač mrvica sa stola

### 8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

Natjecatelj/ica donosi svoji radnu odjeću i obuću koja je primjer ugostiteljskog standarda a sastavljena od košulje/bluze, suknje/hlača, prsluka/pregače/kravate, anatomskih cipela.

Radna odjeća natjecatelja ne smije imati vidljive oznake škole iz koje učenik dolazi.

Prije početka rada dati na uvid osobnu i sanitarnu iskaznicu.

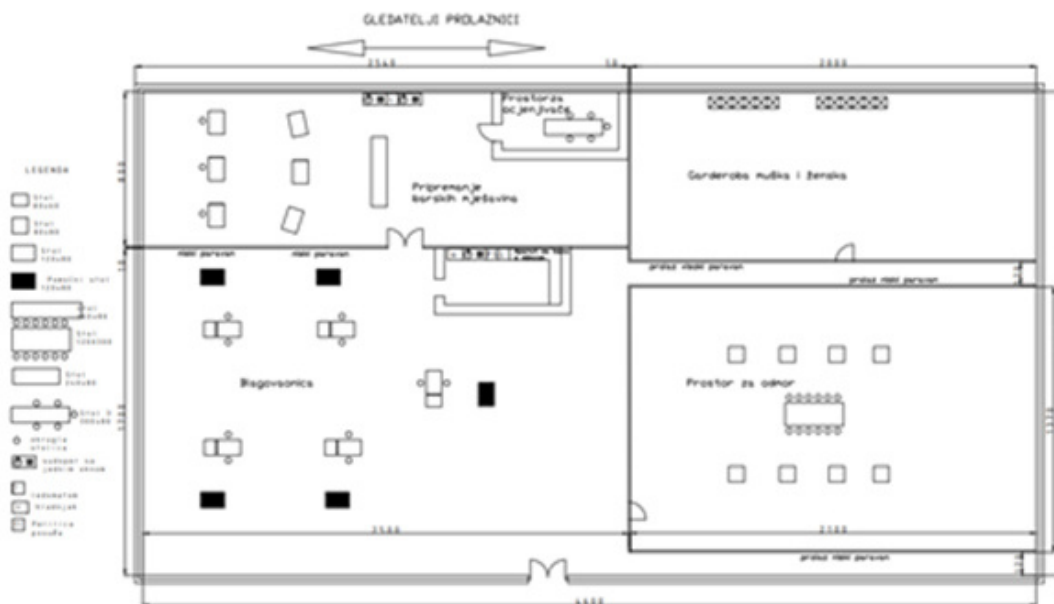
- Natjecateljima nije dopušteno donijeti sirovine, npr. prehrambene proizvode.
- Sredstva za komunikaciju nisu dozvoljena za vrijeme trajanja natjecanja.
- Nije dozvoljeno koristiti vlastite tanjure, ubruse, pladnjeve za posluživanje i sl., koji nisu predviđeni za pojedini zadatak. Prilikom korištenja nekih od nedozvoljenih stavki natjecatelj će biti upozoren i ukoliko ne poštuje upozorenje bit će diskvalificiran.
- Kod pripreme i posluživanja ne smiju se koristiti nejestivi dodaci.
- Svako odstupanje od naznačenih pravila bit će provjereno od strane prosudbenog povjerenstava, a natjecatelji koji ne budu poštovali naznačena pravila bit će diskvalificirani s natjecanja.

## 8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

Izgled i raspored radnog mjesta za natjecanje:

- prostor za presvlačenje ženskih i muških natjecatelja
- prostor za odmor i sastanke (dogovore)
- prostor za skladištenje inventara
- blagovaonica s 12 stolova dim. 80 x 120 cm, 6 stolova dim. 80 x 60 cm, 14 stolica
- bar s pripadajućom opremom za pripremu barskih mješavina
- prostor i oprema za pripremu toplih napitaka od kave
- pomoćnu prostorija – konobarska pripremnica
- sanitarni čvor nije uračunat u ovaj prostor, ali treba ga osigurati

### SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE



## 9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

Napomena: navesti ideje i mogućnosti promidžbe pojedine discipline.

- Kroz kurikulum organizirati posjet za učenike viših razreda osnovnih škola Hrvatske na natjecanje, gdje će biti uključenu u isprobavanje vještina (izrada ukrasa za piće i jela od voća i povrća).
- Na ekranima prikazati – izdvojiti zanimljivije dijelove discipline.
- Na punktovima opisati modele zadatka na panoima, kako bi posjetiteljima bilo lakše praćenje i razumijevanje rada natjecatelja.
- Unutar izdvojenih modula ozvučiti natjecatelja i gosta kako bi posjetitelji mogli doživjeti interakciju.
- Navesti stranicu s elektronskim portfeljom.

## 10. ODRŽIVOST

Napomena: navesti ideje kako postići održivi razvoj natjecateljske discipline kao i mogućnosti humanitarnog, ekološkog i socijalnog karaktera.

Održivi razvoj u disciplini Ugostiteljsko posluživanje postići će se:

- poticanjem učenika na upis zanimanja vezanih za ugostiteljstvo kroz natjecanja, smotre, sajmove i slične priredbe
- razvijanjem osjećaja za kontinuirano usavršavanje učenika u vezi s novitetima na području ugostiteljstva i priprema za cjeloživotno učenje
- stjecanjem znanja i vještina potrebnih za samostalan rad u ugostiteljskom objektu
- personaliziranim pristupom i podizanjem kvalitete kroz uvođenje novih standarda natjecanja
- osiguravanjem zdrave radne okoline, osluškivanjem potreba struke i uvažavanjem mišljenja
- zanimanje konobar spominjati na većini portala društvenih mreža u kontekstu kvalitete usluge, nezaboravnog doživljaja, lojalnosti i emocionalne povezanosti.

Mogućnosti humanitarnog, ekološkog i socijalnog karaktera:

- upotreba prirodnih „zelenih“ materijala (stolno rublje od eko pamuka)
- upotrebljavati ekološke pripravke za održavanje čistoće
- višak pripremljenih pića i jela podijeliti posjetiteljima
- recikliranje papira, kartona, stakla, plastike, komposta
- korištenje informatičke opreme za prosljeđivanje i obradu dodijeljenih bodova.



# world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za  
strukovno obrazovanje  
i obrazovanje odraslih



ESF+  
Učinkoviti ljudski  
potencijali



Sufinancira  
Europska unija