

<b>Назив на СЗ</b>	<b>Техничар за угостителско послужување</b>
<b>Код на СЗ</b>	1210.40.03
<b>Сектор</b>	Угостителство и туризам
<b>Ниво на сложеност на работни задачи</b>	IV (четврто)
<b>Опис на занимањето</b>	<p>Техничарот за угостителско послужување извршува работни активности во угостителските објекти поврзани со угостителското послужување и организација на работата во делот од планирање, подготовка и изведување на своите работни задачи и работните задачи на другите вработени. Рационално ја користи енергијата, материјалите за работа и времето. Ја организира работата при подготовка на офисот и ја подготвува салата за послужување. Ја следи работата на другите вработени при пречек, сместување, послужување, наплата и испраќање на гостите и самиот учествува во тоа, воедно се грижи за правилно однесување на вработените кон гостите и другите вработени. Составува карти за избор на услугите во послужувањето. Изведува сложени работни задачи како довршување на јадењата пред гостите и управува со услугата во угостителските објекти. Има познавање од областа на сомелиерство и ги применува при послужување на вино. Го контролира квалитетот на работењето во склад со нормативите и другите угостителски стандарди. Подготвува налог за работа, врши порачки и прием на намирници од добавувачи, се грижи за квалитетот на намирниците. Способен е деловно да комуницира, користи бон-тон и протокол при примена на етика во преговарањето. Обезбедува и осигурува безбедни услови за работа. Работи самостојно на извршување на работните задачи, поседува претприемачки вештини и има способност за тимска работа.</p>

<b>Број</b>	<b>Функции на занимањето</b>	<b>Задачи на занимањето</b>	<b>Компетенции на занимањето</b>
1.	Планирање и организирање работни активности	Планира и организира работа во офис и сала за послужување	1. Планира едноставни и сложени примени во работата на угостителското послужување до нови трендови и начини на работење

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> <li>2. Идентификува неправилности по пат на споредување од практиката и донесува заклучоци за потребите од новитети во работата</li> <li>3. Организира редовни оброци (појадок, ручек и вечера), поводни оброци (пикник, чајанка, фиш-дiner, ланч пакет и др.) и пригодни свечени оброци (свечен ручек или вечера, банкети, ладно бифе, коктел партија, свечен бал гарден партија и сл.)</li> <li>4. Користи посложени оперативни компјутерски програми</li> <li>5. Изготвува анализа на работните задачи</li> <li>6. Врши анализа на дневната понуда во угостителскиот објект</li> </ul>
2.	Подготовка за работа	Подготовка на офисот за работна изведба	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Врши лична подготовка за работна изведба</li> <li>2. Контролира хигиена на работната униформа на вработените</li> <li>3. Подготвува инвентарот во офисот</li> <li>4. Објаснува подготовка на инвентарот за сервирање ресторанска маса</li> </ul>
		Подготовка на салата за послужување	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Применува различни видови инвентар во ресторанското работење</li> <li>2. Идентификува различни форми на маси и нивна комбинација во зависност од пригодата</li> <li>3. Познава основни правила за сервирање маси</li> <li>4. Објаснува начини за носење и сервирање ситен инвентар за на маса</li> <li>5. Планира, организира и ја надгледува подготвителната работа во салата за послужување: <ul style="list-style-type: none"> <li>- израмнување на масите и столиците;</li> <li>- поставување на платнен</li> </ul> </li> </ul>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>инвентар за на маса;  - поставување основен прибор за послужување;  - поставување на ситен и декоративен инвентар на маса;  - подготовка на масите, помошните маси и колички за послужување;  - подготовка на изложбена маса за ладно и топло бифе.</p> <p>6. Познава постапките за распоредување на масите и нивно сервирање со соодветен инвентар</p> <p>7. Подготвува цветни аранжмани и други декоративни елементи на маса</p>
3.	Оперативни активности	Составување карти за избор на услугите во послужувањето (листа на јадење, мени, винска карта, карта на пијалаци)	<p>1. Познава постапки за припрема и обработка на намирниците, различни техники за подготовка на видови јадења од листата на јадење, менито и ја синхронизира работи во подготвителното одделение, одделенијата за финализација и продажба</p> <p>2. Составува листа на јадења користејќи правила за составување листа на јадења во соработка со шефот на кујната и шефот на ресторанот</p> <p>3. Врши класификација на групите на јадења од листата на јадења и нивниот редослед</p> <p>4. Комбинира видови храна при креирање листа на јадења</p> <p>5. Применување правила при составување мени.</p> <p>6. Објаснува за разни видови менија.</p> <p>7. Опишува што треба да се состои во менито и негови карактеристики.</p> <p>8. Разликува разни видови вина и вински региони.</p> <p>9. Познава комбинирање на виното (природни, специјални, ароматизирани) со соодветното</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>јадење.</p> <p>10. Применува постапки за правилно послужување вино.</p> <p>11. Демонстрира фрапирање, шамбрирање и декантирање на вино.</p> <p>12. Разликува начини на послужување на разни видови вина.</p> <p>13. Познава постапки за правилно чување и складирање вино.</p> <p>14. Определува нормативи при послужување вино.</p> <p>15. Применува техники и нормативи при послужување аперитивни и дигестивни пијалаци.</p> <p>16. Применува различни постапки за правилно послужување пиво.</p> <p>17. Применува различни постапки за правилно послужување на безалкохолни пијалаци.</p> <p>18. Разликува видови и начини на подготовка и послужување кафе, чај и други топли напитки.</p>
		Прием на гости	<p>1. Го надгледува и учествува во пречекувањето на гостите во салата за послужување</p> <p>2. Ги сместува гостите внимава на основна психологија, култура на однесување и протокол</p> <p>3. Нуди средства за понуда, комуницира, предлага, презентира и дава сугестии при изборот на услугата</p> <p>4. Користи методи за анимирање на гостите и применува активна продажба</p>
		Прием на нарачка	<p>1. Прима нарачки од гости</p> <p>2. Бонира и предава нарачка за изготвување во производното одделение</p>
		Послужување на гости	<p>1. Применува начини на послужување (француски, руски, англиски, американски, самопослужување на гостите, послужување во чинија).</p> <p>2. Користи бон-тон правила при</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>послужување на гости.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Прави разлика при послужување на разни видови јадење според листата на јадења.</li> <li>4. Комбинира која храна со кој пијалак ќе се послужи.</li> <li>5. Комбинира која храна и кои пијалаци во кој инвентар ќе се послужи.</li> <li>6. Користи различен инвентар во зависност од пригодата</li> <li>7. Познава и разликува прибор за кувертирање на специјални јадења.</li> <li>8. Користи постапки за довршување на јадењата пред гостинот.</li> <li>9. Изведува работни постапки за секој вид на довршување на јадењата: транжирање, филирање, фламбирање и филетирање.</li> </ol>
		Користење системи за наплата, бонира и наплатува користени услуги	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Разликува начини на наплата и бонирање.</li> <li>2. Селектира услуги по места на настанување.</li> <li>3. Користи готовинска наплата, фактурира користена услуга, наплата со кредитни картички и други видови на безготовинска наплата.</li> <li>4. Познава современи системи на наплата.</li> </ol>
		Испраќање на гости	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Испраќа гостите</li> <li>2. поздравува гостите и се однесува културно кон нив</li> </ol>
		Завршни работи во салата за послужување	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Организира и надгледува завршните работи во салата за послужување</li> <li>2. Класифицира и селектира употребен прибор и останат инвентар</li> <li>3. Организира подготовка на салата за работа за нареден ден</li> </ol>
4.	Комерцијални активности	Продажба на услуги и	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Познава основни правила за формирање на цена на</li> </ol>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		производи	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. угостителската услуга</li> <li>2. Изработува калкулација на цена на угостителска услуга</li> <li>3. Применува разни техники на вештини при преговарање</li> </ul>
5.	Административни активности	Финансиско работење - изготвување на извештаи	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Изготвува извештај за раздолжување на дневен промет</li> <li>2. Користи начини од материјално сметководство</li> </ul>
		Евидентира искористеност на намирниците	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Изготвува извештај за потрошена стока и потреба од набавка на нова за тековно работење</li> <li>2. Познава намирниците и знае соодветно да ги складира.</li> <li>3. Евидентира рок на употреба на намирниците.</li> <li>4. Врши контрола за квалитет на намирниците од добавувачите.</li> </ul>
		Води книга за редовност и ја контролира работата	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Спроведува активности за навремено отпочнување со работниот процес.</li> <li>2. Води грижа за покриеноста од персонал во работната смена.</li> <li>3. Постапува соодветно за намерно и ненамерно доцнење на работа.</li> </ul>
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контрола на квалитетот и квантитетот на работењето во склад со нормативите и другите угостителски прописи и стандарди	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Идентификува критични точки во сервирањето на услугите во угостителството.</li> <li>2. Укажува за потребата од постигнување на оптимално задоволување на очекувањата и потребите на гостите</li> <li>3. Разликува ресторански сервисни контакти (едноставни или комплексни, стандардни или специјални, бараат посебна технологија или не се потребни посебни средства, официјални или пријателски, и сл.)</li> </ul>
7.	Одржување и поправка на опрема	Евидентира и организира сервис за исправност на инвентар и опрема	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Препознава исправност и потреба од опрема и инвентар .</li> <li>2. Отстранува навремено и соодветно дефекти во постојана соработка со</li> </ul>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			соодветни сервисни служби. 3. Врши нарачка на дотрајани уреди за непречено одвивање на работниот процес.
8.	Комуникација	Комуникација со гости	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Дава информации, совети и предлози на гостите</li> <li>2. Комуницира на два странски јазика</li> <li>3. Разликува форми на комуникација, вербална комуникација( говорна или пишувана), невербална комуникација и графичка комуникација</li> <li>4. Познава основи на деловно комуницирање</li> <li>5. Применува во практика стручна угостителска терминологија</li> </ol>
		Комуникација со вработените (надредени и подредени)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Негува и развива деловна соработка со надредени</li> <li>2. Подготвен е за тимска работа и знае да раководи со тимот</li> <li>3. Применува бројни теории за мотивацијата како главен фактор за успех во работењето</li> <li>4. Користи мотивациски средства за позитивно влијание врз вработените</li> <li>5. Спроведува интерни обуки за подобрување на услугата во угостителскиот објект и користи различни методи за обука и развој.</li> </ol>
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштитува работна средина и околина	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Користи хигиенско –технички заштитни мерки и средства за работа</li> <li>2. Води грижа за здравјето на вработените, безбедност и заштита при работа и заштита на корисниците на услугите</li> <li>3. Познава основни правила за прва помош и заштита</li> <li>4. Извршува работи согласно прописите за заштита на околината и заштита од пожари</li> <li>5. Применува НАССР стандарди, ги познава системите на одржување, методите и</li> </ol>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>стандардите за контрола на квалитет</p> <p>6. Применува принципи на одржлив развој</p> <p>7. Сортира и соодветно складира отпад</p>

### Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

#### Знаење за занимањето:

- планира и организира сопствена работа и работа на останати вработени
- составува листа на јадење и предлага и составува мени за барана услуга на клиентите
- познава техники на пречекување, сместување, послужување и испраќање гости
- објаснува за изборот на јадења и пијалаци на клиенти
- води сметка за личната хигиена и хигиената на вработените во угостителскиот објект
- води грижа за изгледот и деловната култура
- одбира комбинација на инвентар и соодветно хигиенски го одржува и применува
- објаснува сервирање на маси и истите ги декорира во зависност од пригодата
- води грижа за амбиентот во ресторанот и знае да ги анимира гостите за пријатен престој во угостителскиот објект
- разликува начини на наплата на користени угостителски услуги
- познава основни правила за калкулација на цена на угостителските услуги
- познава вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- знае успешно да се справи во секоја ситуација и решава конфликтни ситуации
- комуницира со клиентите и деловни соработници на мајчин јазик
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика

#### Вештини за занимањето:

- подготвува работна документација и организира сопствени дневни активности и активности за другите вработени во угостителскиот објект
- идентификува неправилности при работењето и ги отстранува
- контролира исправноста на инвентарот и опремата, редовно и навремено сервисирање и отстранување на оштетениот инвентар
- почитува хиерархија, поставува работни стандарди и постапки при работа



- пречекува, послужува, наплатава и испраќа гостите во угостителскиот објект
- владее со потребни информации за околината во која се наоѓа угостителскиот објект
- ги разбира потребите на гостите
- знае брзо, навремено и квалитетно да ја понуди бараната услуга
- презентира намирниците кои се користат во производното одделение
- препорачува јадења од листата на јадење
- нуди винската карта и другите пишани понуди со кои располага угостителскиот објект
- адаптира основните карактеристики на корисниците со посебни потреби во исхраната
- организира своја работа и работата на подредените за максимален учинок во работењето
- применува професионален однос кон подредени и надредени
- внимава на намирниците при приготвување на храната и пијалациите
- користи стручната терминологија комуникација со гости
- применува современи стандарди за оптимално задоволување на очекувањата и потребите на гостите при нудење на угостителската услуга
- дискутира и дава мислење за подобрување на услугата и зголемување на бројот на клиенти во угостителскиот објект
- користи предвидени правила и прописи за заштита при работа
- применува принципи на одржлив развој за правилно сортирање и складирање на отпадоците

### Клучни компетенции

- **Комуникација на мајчин јазик**  
Способен/а е да споделува и толкува концепти, размислувања, налози, факти, барања и ставови во усна и писмена форма. Исто така, способен е да применува техники на активно слушање, вербална и невербална комуникација на соодветен и креативен начин со клиенти, деловни соработници и колеги од тимот во различни професионални, општествени и културолошки контексти. Способен е да користи и толкува различни видови на документација за угостителската индустрија, да собира, анализира и обработува информации. Истите информации, способен е да ги аргументира во усна и писмена комуникација соодветно на контекстот.
- **Комуникација на странски јазик**  
Способен е да го користи странскиот јазик за усна и писмена деловна комуникација во специфичен општествен и културен контекст поврзан со работата. Способен е да разбира, искажува и толкува концепти и размислувања, факти и ставови во усна и во писмена форма. Го користи активно странскиот јазик со цел да ја остварува писмената и усната комуникација со

деловните соработници и клиенти, го следи напредокот во професијата и го надградува сопственото знаење и вештини во угостителската индустрија и меѓукултурното разбирање

- **Математички компетенции и основни компетенции во областа на науката и технологијата**

Способен е да применува математички компетенции за објаснување и решавање задачи за време на секојдневната административна работа и работа со клиенти и деловни соработници, како и подготовка на деловна документација.

- **Дигитални компетенции**

Користи ИТ технологија и други технологии на информатичкото општество за извршувањето на секојдневните работни обврски без кои развојот на угостителската индустрија не може да се замисли. Работи на платформи за Глобална дистрибуција и резервација на услуги од индустријата и поседува компетенции за дигитален маркетинг, социјални медиуми и веб апликации.

- **Учење како се учи**

Способен е и свесен за потребата да стекне и усвои ново знаење и вештини заради личен напредок и напредок на институцијата каде работи, применувајќи ги истите и унапредувајќи го процесот. Способен е да управува со сопственото учење и да креира работни рутини. Истраен е и одговорен во самостојното учење и особено во учењето за време на работата со соработниците и колегите. Поседува вештини на размислување и самооценување за наученото.

- **Социјални/општествени и граѓански компетенции**

Во секојдневното опкружување способен е да манифестира лични, интерперсонални и интеркултурни компетенции за комуникација со луѓе од различна стручна спремност, културна и религиозна определба, социјална и граѓанска припадност, изразувајќи притоа толеранција и разбирање за другите гледишта и ставови, при што создава доверба. Нема предрасуди за луѓето од друга верска и национална или културна припадност и ги почитува нивните обичаи и култури. Способен е да работи во тим кој е мултикултурен и мултинационален и од различни општествени и социјални средини, да ги почитува нивните потреби и активности и да решава конфликти таму каде тоа е потребно. Ги познава општествените и политичките

	<p>концепти и демократски учества во нив. Поседува организациски вештини кои ќе му овозможат да го организира целиот процес од идеја до реализација.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Чувство за иницијатива и претприемништво</b> Способен е да идеите ги претвори во реалност со иницијатива за нивно реализирање и спроведување на дело со цел подобрување на моменталната состојба. Креативен е, иновативен и превзема ризици за остварување на целта со претходна анализа на пазарот и продуктите кои се нудат, осврнувајќи се на платежната моќ на граѓаните и следејќи ги светските трендови.</li> </ul> <p><b>Културолошка свесност и културно изразување</b> Го препознава и цени креативниот израз на идеи, културата на работното место и комуникацијата, искуствата и емоциите во најразлични медиуми (вклучително литература, визуелни уметности и музика) и соодветно ги поврзува со самоподобрувањето на членовите во тимот. Ги приближува сопствените креативни и експресивни ставови со размислувањата на другите членови во тимот и ги изразува на соодветен начин со што всушност ја подобрува ефикасноста на нивното работење, а ги збогатува општите животни компетенции.</p>
<p><b>Посебни услови</b></p>	<p>Работи и работните задачи во/со:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• затворени простории</li> <li>• долготрајно стоене и одење</li> <li>• работа надвор од просториите за послужување</li> <li>• работа под стрес</li> <li>• работа во смени и прекувремено работење</li> <li>• ноќна работа</li> <li>• работа во недели и празници</li> <li>• често сезонско работно време</li> </ul>
<p><b>Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Закон за работни односи</li> <li>• Закон за угостителска дејност</li> <li>• Закон за безбедност и здравје при работа</li> <li>• Закон за заштита на лични податоци</li> <li>• Закон за заштита на животната средина</li> <li>• Закон за управната инспекција</li> <li>• Закон за ДДВ</li> <li>• Посебни узанси во угостителство</li> <li>• Закон за заштита на потрошувачи</li> <li>• Закон за облигациони односи</li> </ul>

--	--

<b>Донесен од:</b>	Министерство за труд и социјална политика
--------------------	---

<b>Датум на одобрување</b>	Решение бр.08-8129/28 Од 15.12.2017 година	<b>Датум на ревизија</b>	
----------------------------	---	--------------------------	--