



**PROGRAM OSPOSOBLJAVANJA
ZA OBAVLJANJE POSLOVA DOMAĆINA/ICE
SMJEŠTAJNIH KAPACITETA**

Radna skupina 1:

Mia Bolf
Anamarija Cicarelli
Mirjana Fijolić
Sanja Jozić
Antonela Lozančić
Branka Polonijo
Ivica Turčić

Zagreb, prosinac 2018.

1. OPĆI PODACI O PROGRAMU

- NAZIV PROGRAMA
Program osposobljavanja za obavljanje poslova domaćina/ice smještajnih kapaciteta
- OBRAZOVNI SEKTOR
Turizam i ugostiteljstvo
- RAZINA SLOŽENOSTI POSLOVA PREMA HKO-u
2
- TRAJANJE PROGRAMA (u satima)
120
- OPRAVDANOST DONOŠENJA PROGRAMA
Strategija razvoja turizma Republike Hrvatske do 2020. godine (2013.) navodi potrebu za kvalitetnijom ponudom i boljom uslugom u pružanju smještaja što pokazuje potrebu za novim zanimanjem domaćin/ica smještajnih kapaciteta i provođenjem programa osposobljavanja. U *Strateškom planu Ministarstva turizma za razdoblje 2019. - 2021. (2018.)* naglašava se nedostatak radne snage u turizmu i potreba za ulaganjem u stručno usavršavanje i cjeloživotno obrazovanje. Nude se financijski poticaji za unapređenje kvalitete usluga. Nacionalnim programom unapređenja obiteljskog smještaja ističe se kako obiteljski smještaj obuhvaća velik broj ukupnog smještajnog potencijala Hrvatske s intencijom stalnog rasta. Može zaključiti da postoji sve veća potreba za zapošljavanjem osoba u pružanju usluga smještaja i programima osposobljavanja koji će omogućiti stjecanje potrebnih znanja i vještina. Iz prethodno navedenog vidljiva je mogućnost skorog otvaranja značajnijeg broja novih radnih mjesta u djelatnostima pružanja usluge smještaja. Istovremeno, potrebe za novim radnicima odgovarajućih kvalifikacija bit će teško zadovoljiti kroz postojeći obrazovni sustav i trenutno dostupna zanimanja, što naglašava potrebu razvoja novih programa cjeloživotnog obrazovanja sa svrhom osposobljavanja za obavljanje poslova u pružanju usluga smještaja. Moguće rješenje jednog dijela potrebe za novim radnicima u pružanju usluga smještaja je uvođenje novog zanimanja *domaćin/ica u turizmu* te programa osposobljavanja za obavljanje dijela poslova u tom zanimanju, usmjerenih na poslove domaćina, odnosno domaćice smještajnih kapaciteta koji se primarno brinu o boravku gostiju u smještajnim jedinicama.
- UVJETI UPISA
Završena osnovna škola, navršениh 18 do 25 godina starosti ili više od 54 godine starosti. Polaznici iz Karlovačke, Ličko-senjske, Primorsko-goranske, Istarske, Krapinsko-zagorske, Varaždinske, Međimurske i Zagrebačke županije te Grada Zagreba.

- **RADNO OKRUŽENJE I UVJETI RADA**

Domaćin/ica smještajnih kapaciteta radi u pružanju usluga smještaja. Svakodnevno komunicira s gostima i poslovnim partnerima, u razgovoru se koristi i stranim jezicima. Zajedno s vlasnikom smještajnih kapaciteta radi na organizaciji i provedbi turističkog boravka gostiju. Tijekom boravka gostiju nabavlja namirnice, priprema doručak i piće, poslužuje goste, čisti, posprema i održava funkcionalnost smještajnih jedinica te informira goste o ponudi različitih turističkih destinacija. Radno vrijeme domaćina/ica smještajnih kapaciteta često je subotom, nedjeljom i praznikom zbog smjene gostiju, često ili uvijek prisutan je rad u smjenama, a povremeno i rad noću. Radno mjesto uključuje učestalo sagibanje, penjanje, a dugotrajno hodanje i stajanje.

2. KOMPETENCIJE KOJE POLAZNIK STJEČE ZAVRŠETKOM PROGRAMA

1. Voditi brigu o dolasku, boravku i odlasku gostiju u smještajnim kapacitetima
2. Primijeniti pravila sigurnog rada u obavljanju poslova domaćina/ice smještajnih kapaciteta
3. Komunicirati s gostima smještajnih kapaciteta u skladu s njihovim potrebama
4. Prezentirati ključnu turističku ponudu destinacije
5. Isplanirati i provesti nabavu i skladištenje namirnica
6. Pripremiti i poslužiti jednostavna jela za doručak uz odgovarajuće napitke
7. Provesti čišćenje, održavanje i pripremu smještajnih kapaciteta

3. TRAJANJE PROGRAMA I NAČIN IZVOĐENJA

Program osposobljavanja za obavljanje poslova domaćina/ice smještajnih kapaciteta u trajanju od 120 sati realizirat će se kombiniranom multimedijском i redovitom nastavom, od čega će se teorijska nastava u trajanju od 36 djelomično realizirati putem interaktivnog multimedijskog sustava (20 sati) i redovitom nastavom u učionici (16 sati), a praktična nastava u trajanju od 84 sata izvodi se u organizaciji tvrtke Polo line d.o.o. kao partnera projekta *3D u hrvatskom turizmu*. Praktična nastava izvodi se pod vodstvom i nadzorom mentora. Polaznici su dužni voditi dnevnik praktične nastave.

4. NASTAVNI PLAN I PROGRAM

4.1. Nastavni plan

Rb.	Nastavna cjelina	Broj sati			Ukupno
		T	IMS	PN	
1.	Osnove poslovanja smještajnih kapaciteta	4	6		10
2.	Komunikacija s gostima	4	4		8
3.	Prezentiranje turističke ponude različitih destinacija	2	2		4
4.	Priprema i posluživanje doručka	3	4		6
5.	Čišćenje i održavanje smještajnih kapaciteta	3	4		8
6.	Praktična nastava			84	84
UKUPNO		16	20	84	120

T – teorijska nastava

IMS – interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje

PN – praktična nastava

4.2. Nastavni program

4.2.1. Nastavna cjelina: Osnove poslovanja smještajnih kapaciteta

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Uvod u osnove poslovanja smještajnih kapaciteta	Specifičnosti privatnog smještaja Rezervacijski sustavi Voucher	Opisati specifičnosti pružanja usluga privatnog smještaja Navesti moguće rezervacijske izvore Usporediti ponudu vouchera gosta i plan dolazaka od vlasnika	1 T 1 IMS
Osnovni poslovi domaćina/ce smještajnih kapaciteta	Obveze i zadaci domaćina/domaćice smještajnih kapaciteta Priprema za prihvat/doček gosta, ispraćaj gostiju Prijava i odjava gostiju Osnovne informacije o smještaju – manual	Opisati obveze i zadatke domaćina/ice smještajnih kapaciteta Opisati pripreme radnje za doček i ispraćaj gostiju Objasniti proces prijave i odjave gostiju Navesti osnovne informacije o smještaju koje gostu trebaju biti dostupne u manualu	2 T 2 IMS
Dokumentacija u poslovanju smještajnih kapaciteta	Standardi i propisi u poslovanju smještajnih kapaciteta Obvezatna dokumentacija u poslovanju smještajnih kapaciteta Osnove fakturiranja – izdavanje računa, evidencija prometa, zakonska regulativa Sigurnost smještajnih kapaciteta za poslovanje i boravak gostiju	Navesti osnovne standardne i propise u poslovanju smještajnih kapaciteta Imenovati obvezatnu dokumentaciju u poslovanju smještajnih kapaciteta Navesti osnove fakturiranja u poslovanju smještajnih kapaciteta Nabrojiti osnovne sigurnosne odrednice smještajnih kapaciteta za poslovanje i boravak gostiju	1 T 3 IMS

<p>Metode rada: metoda usmenog izlaganja, metoda razgovora, metoda pisanja, metoda čitanja i rada na tekstu, metoda demonstracije</p>
<p>Materijalni uvjeti: klasična učionica, računalo, projektor, projekcijsko platno, flipchart, osobno računalo za pristup interaktivnom multimedijalnom sustavu e-učenja</p>
<p>Kadrovski uvjeti: VSS, minimalno jedna godina radnog iskustva</p>
<p>Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Priručnik za osposobljavanje domaćina/ice smještajnih kapaciteta i Interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje</p>
<p>Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Cicarelli, A. (2015). <i>Mali iznajmljivač – veliki posao</i>. Split: Interligo. 2. Cicarelli, A. (2015). <i>Kako urediti apartman ili kuću za iznajmljivanje</i>. Split: Interligo. 3. Cicarelli, A. (2014). <i>Vodič za vlasnike obiteljskog smještaja</i>. Split: Interligo. 4. Cicarelli, A. (2018). <i>Administrativno poslovanje za vlasnike apartmana, kuća za odmor, studio apartmana i kampova u domaćinstvu</i>. Split: Interligo. 5. Hrib-Karpinski, C. (2014). <i>How to Rent Vacation Properties by Owner</i>. Kinney Pollack Press 6. Turner, B. (2015). <i>The Book on Rental Property Investing: How to Create Wealth and Passive Income Through Smart Buy & Hold Real Estate Investing</i>. Bigger Pockets Publishing

4.2.2. Nastavna cjelina: Komunikacija s gostima

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Verbalna i neverbalna komunikacija	Vrste komunikacije: verbalna i neverbalna komunikacija Pisana komunikacija Komunikacijske i prezentacijske vještine u razgovoru	Navesti vrste komunikacije Usporediti neverbalnu i verbalnu komunikaciju Objasniti osnove komunikacijske i prezentacijskih vještina u razgovoru prilikom dolaska i odlaska gosta i tijekom boravka gostiju	1 T
Preduvjeti uspješne komunikacije	Otvorenost i ljubaznost Stereotipi i predrasude Samopoštovanje i slika o sebi	Navesti preduvjete uspješne komunikacije Objasniti ulogu vlastitih predrasuda i stereotipa u komunikacijskom procesu Objasniti ulogu samopoštovanja i slike o sebi u komunikaciji s drugima	1 T
Aktivno slušanje i asertivnost	Aktivno slušanje Empatija i asertivnost	Objasniti pojam aktivnog slušanja Objasniti važnost empatije i asertivnosti	1 T
Komunikacija s osobama različite dobi, potreba i kultura	Kulturološke i jezične prepreke u komunikaciji Specifičnosti komunikacije s osobama različite dobi	Navesti prepreke u komunikacijskom procesu povezane uz jezične i kulturološke razlike Navesti potencijalne smetnje u komunikaciji s djecom, adolescentima i starijim osobama	2 IMS
Konfliktne situacije i komunikacija u zahtjevnim situacijama	Pravila davanja povratne informacije i konstruktivne kritike Ja-poruke	Demonstrirati davanje kritike/upute Opisati tehniku ja-poruke	1 T 2 IMS

	Konstruktivno rješavanje sukoba	Navedi moguće konfliktne i zahtjevne situacije Demonstrirati komunikacijske vještine u razgovoru prilikom rješavanja sukoba/nezadovoljstva	
Metode rada: metoda usmenog izlaganja, metoda razgovora, metoda pisanja, metoda čitanja i rada na tekstu, metoda demonstracije			
Materijalni uvjeti: klasična učionica, računalo, projektor, projekcijsko platno, flipchart, osobno računalo za pristup interaktivnom multimedijalnom sustavu e-učenja			
Kadrovski uvjeti: mag. psych.			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Priručnik za osposobljavanje domaćina/ice smještajnih kapaciteta i Interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike: <ol style="list-style-type: none"> 1. Borg, J. (2009). <i>Govor tijela</i>. Zagreb: Veble commerce. 2. Boyes, C. (2009). <i>Treba znati jezik tijela</i>. Zagreb: Kigen d.o.o. 3. Fox, R. (2006). <i>Poslovna komunikacija</i>. Zagreb: Hrvatska sveučilišna naklada. 4. Goleman, D. (2000). <i>Emocionalna inteligencija u poslu</i>. Zagreb: Mozaik knjiga. 5. Lučanin, D. i Despot Lučanin, J. (2010). <i>Komunikacijske vještine u zdravstvu</i>. Jastrebarsko: Naklada Slap. 6. Miljković, D., Rijavec, M. i Miljković Krečar, I. (2018). <i>Psihologija u turizmu: rezultati znanstvenih istraživanja i njihova primjena u praksi</i>. Zagreb: IEP – D2. 7. Miljković, D. i Rijavec, M. (1996). <i>Razgovori sa zrcalom: psihologija samopouzdanja</i>. Zagreb: IEP. 8. Nelson-Jones, R. (2007). <i>Praktične vještine u psihološkom savjetovanju i pomaganju</i>. Jastrebarsko: Naklada Slap. 9. Pease A. (1999). <i>Govor tijela</i>. Ljubljana - Zagreb: Založba mladinska knjiga. 10. Reardon, K. K. (1998). <i>Interpersonalna komunikacija: Gdje se misli susreću</i>. Zagreb: Alineja. 11. Rijavec, M. i Miljković, D. (2002). <i>Neverbalna komunikacija - Jezik koji svi govorimo</i>. Zagreb: IEP. 12. Rijavec, M. i Miljković, D. (2002). <i>Kako se zauzeti za sebe?</i>. Zagreb: IEP. 13. Rijavec, M. i Miljković, D. (1999). <i>Kako izbjeći pogreške u procjenjivanju ljudi?</i>. Zagreb: IEP. 14. Schulz von Thun, F. i Kumbier, D. (2009). <i>Interkulturalna komunikacija: metode, modeli, primjeri</i>. Zagreb: Erudita. 15. Wainwright, G. (2007). <i>Taktični poslovni dopisi</i>. Zagreb: Vaša knjiga d.o.o. 16. Weissman, J. (2006). <i>Prezentacijom do uspjeha: Umijeće predstavljanja</i>. Zagreb: Mate: Zagrebačka škola ekonomije i managementa. 			

4.2.3. Nastavna cjelina: Presentacija turističke ponude destinacije

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Turistička ponuda destinacije	Turistička ponuda Preferencije turista i motivi putovanja Korisni servisi i službi za destinaciju (restorani, turistička zajednica, ambulanta)	Objasniti pojam turističke ponude Navedi motive putovanja Navedi vrste korisnih službi i servisa za destinaciju	1 T
Republika Hrvatska kao turistička destinacija	Obilježja Republike Hrvatske kao turističke destinacije Izvori informiranja o kulturno-povijesnoj regionalnoj baštini i zaštićenoj prirodi Gastronomska ponuda, rekreativni i zabavni sadržaji u turističkoj destinaciji	Navedi glavna obilježja Republike Hrvatske kao turističke destinacije Nabrojiti izvore informacija o kulturno-povijesnoj baštini i zaštićenoj prirodi Navedi gastronomsku ponudu, rekreativne i zabavne sadržaje na konkretnom primjeru	1 T 2 IMS
Metode rada: metoda usmenog izlaganja, metoda razgovora, metoda pisanja, metoda čitanja i rada na tekstu, metoda demonstracije			
Materijalni uvjeti: klasična učionica, računalo, projektor, projekcijsko platno, flipchart, osobno računalo za pristup interaktivnom multimedijalnom sustavu e-učenja			
Kadrovski uvjeti: VSS, minimalno jedna godina radnog iskustva			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Priručnik za osposobljavanje domaćina/ice smještajnih kapaciteta i interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:			
<ol style="list-style-type: none"> Jadrešić, V. (2001). <i>Turizam u interdisciplinarnoj teoriji i primjeni</i>. Zagreb: Školska knjiga. Magaš, D., Vodeb, K., Zadel, Z. (2003). <i>Management turističke organizacije i destinacije</i>. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment. Žuvela, I., (1998). <i>Optimalizacija strukture ponude turističke destinacije</i>. Tourism and hospitality management, Vol. 4, No. 1, Str. 205-219. <i>Croatia full of life</i>. Hrvatska puna života - Internetska stranica Hrvatske turističke zajednice (dostupno na https://croatia.hr/hr-HR , 15.12.2018.). 			

4.2.4. Nastavna cjelina: Priprema i posluživanje doručka

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Nabava namirnica za doručak	<p>Podjela namirnica</p> <p>Specifičnosti prehrambenih navika gostiju</p> <p>Osnove normatiranja (broj, budžet, zahtjevi gostiju)</p> <p>Pravilno skladištenje namirnica</p>	<p>Nabrojiti vrste namirnica</p> <p>Sastaviti jelovnik ovisno o specifičnosti prehrane gostiju</p> <p>Sastaviti popis potrebnih namirnica prilagođen budžetu, broju i zahtjevima gostiju</p> <p>Opisati postupak pravilnog skladištenja namirnica</p>	1T
Priprema i posluživanje doručka	<p>Uvod u osnove i specifičnosti kuharstva</p> <p>Osnove HACCP sustava</p> <p>Osnovne odredbe Zakona o hrani</p> <p>Tehnološki postupci pripremanja namirnica za jelo</p> <p>Recepti i priprema doručka</p> <p>Planiranje inventara (oprema, pribor za jelo, posuđe i ostali inventar)</p> <p>Serviranja stola</p> <p>Osnovna pravila prezentiranja i posluživanja doručka</p>	<p>Navesti opće smjernice i specifičnosti pripreme jela</p> <p>Izdvojiti bitne odrednice HACCP sustava i Zakona o hrani</p> <p>Opisati različite vrste i značajke tehnoloških postupaka pripreme jela</p> <p>Navesti primjere recepata za pripremu doručka</p> <p>Odabrati odgovarajući inventar za prezentaciju i posluživanje jela</p> <p>Opisati pravila serviranja stola</p> <p>Navesti pravila prezentiranja i posluživanja doručka</p>	2 T 4 IMS
Metode rada: metoda usmenog izlaganja, metoda razgovora, metoda pisanja, metoda čitanja i rada na tekstu, metoda demonstracije			
Materijalni uvjeti: klasična učionica, računalo, projektor, projekcijsko platno, flipchart, osobno računalo za pristup interaktivnom multimedijalnom sustavu e-učenja			
Kadrovski uvjeti: SSS kuhar, položen majstorski ispit			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Priručnik za osposobljavanje domaćina/ice smještajnih kapaciteta i Interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje			

Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:

1. Habel, V. (2010). *Ugostiteljsko kuharstvo 1*. Zagreb: Školska knjiga.
2. Habel, V. (2010). *Ugostiteljsko kuharstvo 2*. Zagreb: Školska knjiga.
3. Habel, V. (2014). *Ugostiteljsko kuharstvo 3*. Zagreb: Školska knjiga.
4. Hrvatska obrtnička komora i Nastavni zavod za javno zdravstvo Primorsko goranske županije (2009). *HACCP vodič Praktična provedba načela HACCP sustava za ugostitelje*. Zagreb: Hrvatska obrtnička komora.
5. Hrvatska obrtnička komora i Nastavni zavod za javno zdravstvo Primorsko goranske županije (2009). *Vodič dobre higijenske prakse za ugostitelje*. Zagreb: Hrvatska obrtnička komora.
6. *Zakon o hrani* (NN 81/13, 14/14, 30/05, 15/18).
7. *Zakon o higijeni hrane i mikrobiološkim kriterijima za hranu* (NN 81/13, 115/18).
8. Ratkajec, S. (2013). *Ugostiteljsko posluživanje 1*. Zagreb: Školska knjiga.
9. Ratkajec, S. (2009). *Ugostiteljsko posluživanje 2*. Zagreb: Školska knjiga.
10. Ratkajec, S. (2013). *Ugostiteljsko posluživanje 3*. Zagreb: Školska knjiga.

4.2.5. Nastavna cjelina: Čišćenje i održavanje smještajnih kapaciteta

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Održavanje smještajnih kapaciteta	<p>Standardi u sigurnosti smještajnih kapaciteta i gostiju te redovitom održavanju (instalacije, funkcionalnost uređaja)</p> <p>Servisni kontakti</p> <p>Osnovni alat u inventaru</p> <p>Priprema inventara (ručnici, posteljina, jastuci i slično)</p> <p>Priprema smještajnih kapaciteta za neuporabu izvan sezone</p>	<p>Nabrojiti osnovne instalacijske kontrolne točke u smještajnoj jedinici</p> <p>Navesti načine provjere funkcionalnosti uređaja u smještajnoj jedinici</p> <p>Navesti popis osnovnih servisnih i hitnih službi</p> <p>Navesti popis osnovnog alata u inventaru objekta</p> <p>Navesti inventar u smještajnoj jedinici</p> <p>Navesti normative inventara potrebnog po kapacitetu smještajne jedinice</p> <p>Navesti radnje potrebne za pripremu smještajnih kapaciteta za neuporabu izvan sezone</p>	<p>1 T</p> <p>2 IMS</p>
Čišćenje unutrašnjih i vanjskih prostora	<p>Higijenski standardi i propisi</p> <p>Temeljito čišćenje soba i zajedničkih, unutarnjih i vanjskih prostora prilikom otvaranja i zatvaranja sezone</p> <p>Osnovno čišćenje i spremanje smještajnih kapaciteta kod smjene gostiju</p> <p>Pravila redoslijeda čišćenja</p> <p>Sredstva i pribor za čišćenje</p> <p>Priprema smještajnih kapaciteta za doček gosta</p>	<p>Navesti osnove higijenskih standarda i propisa</p> <p>Objasniti razliku između temeljitog i osnovnog čišćenja</p> <p>Navesti pravila prioritetog čišćenja unutar dijelova smještajnih kapaciteta</p> <p>Navesti pravila redoslijeda i sadržaja čišćenja smještajnih kapaciteta</p> <p>Navesti vrste sredstava i potreban pribor za čišćenje</p> <p>Opisati načine pripreme smještajnih kapaciteta za doček gostiju</p>	<p>2 T</p> <p>2 IMS</p>

<p>Metode rada: metoda usmenog izlaganja, metoda razgovora, metoda pisanja, metoda čitanja i rada na tekstu, metoda demonstracije</p>
<p>Materijalni uvjeti: klasična učionica, računalo, projektor, projekcijsko platno, flipchart, osobno računalo za pristup interaktivnom multimedijalnom sustavu e-učenja</p>
<p>Kadrovski uvjeti: VSS, minimalno jedna godina radnog iskustva</p>
<p>Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Priručnik za osposobljavanje domaćina/ice smještajnih kapaciteta i Interaktivni multimedijalni sustav za e-učenje</p>
<p>Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Brnčević, A. (2014). <i>Priručnik za privatne iznajmljivače</i>. Brela: Turistička zajednica Splitsko dalmatinske županije. 2. Cicarelli, A. (2015). <i>Kako urediti apartman ili kuću za iznajmljivanje</i>. Split: Interligo. 3. Cicarelli, A. (2018). <i>Administrativno poslovanje za vlasnike apartmana, kuća za odmor, studio apartmana i kampova u domaćinstvu</i>. Split: Interligo. 4. Galičić, V. (2017). <i>Poslovanje hotelskog odjela smještaja</i>. Opatija: Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. 5. <i>Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu</i> (NN 9/16).

4.2.6. Praktična nastava

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Osnove poslovanja u pružanju usluga smještaja	<p>Sigurnost smještajnih kapaciteta za poslovanje i boravak gostiju</p> <p>Rad s voucherima</p> <p>Prijava i odjava gostiju (evisitor)</p> <p>Pružanje bitnih informacija gostu (kućni red, manual i slično)</p> <p>Standardi i propisi u poslovanju smještajnih kapaciteta</p> <p>Briga o obvezatnoj dokumentaciji u poslovanju smještajnih kapaciteta</p> <p>Fakturiranje računa, evidencija prometa i zakonska regulativa</p>	<p>Primijeniti ključne odrednice za sigurnost smještajnih kapaciteta za poslovanje i boravak gostiju</p> <p>Koristiti voucher za rezervaciju smještaja</p> <p>Provesti proces prijave i odjave gostiju putem evisitora</p> <p>Prezentirati gostu osnovne informacije o smještaju (manual itd.)</p> <p>Primijeniti propisane standarde i propise u poslovanju smještajnih kapaciteta</p> <p>Koristiti obvezatnu dokumentaciju u poslovanju smještajnih kapaciteta</p> <p>Izdati i naplatiti račun sukladno zakonskoj regulativi</p>	20 PN
Svakodnevna komunikacija s gostima	<p>Doček i ispraćaj gosta (komunikacijske vještine u razgovoru)</p> <p>Svakodnevni dogovori s gostima (tehnike aktivnog slušanja)</p> <p>Rješavanje potencijalno konfliktnih situacija (asertivnost i ja – poruke)</p>	<p>Primijeniti komunikacijske vještine prilikom dočeka i ispraćaja gosta</p> <p>Primijeniti tehnike aktivnog slušanja kod dogovora s gostima</p> <p>Primijeniti tehnike asertivnosti i ja – poruka u konfliktnim situacijama</p>	14 PN
Prezentacija turističke ponude destinacije	<p>Pružanje gostima informacije o važnim servisima i službama (bankomati, mjenjačnice, pošta, ambulanta i slično)</p>	<p>Prezentirati gostima informacije o bitnim servisima i službama</p>	10 PN

	Planiranje slobodnog vremena gostiju (gastronomska ponuda, rekreativni i zabavni sadržaji, kulturne, povijesne i prirodne znamenitosti)	Prezentirati gostima turističku ponudu na imanju i okolici imanja	
Svakodnevna priprema doručka za goste	<p>Nabava i skladištenje namirnica</p> <p>Skladištenje namirnica (pravila)</p> <p>Planiranje jelovnika za doručak</p> <p>Priprema doručka</p> <p>Priprema pića i napitaka</p> <p>Serviranje i posluživanje doručka</p> <p>Dobrodošlica gostima (rashlađeno piće i jelo, degustacije)</p>	<p>Isplanirati i provesti nabavu potrebnih namirnica prilagođen budžetu i zahtjevima gostiju</p> <p>Skladištiti namirnice sukladno odgovarajućim pravilima skladištenja</p> <p>Izraditi normativ jelovnika prilagođen broju osoba</p> <p>Pripremiti jednostavna jela za doručak</p> <p>Pripremiti različite vrste pića i napitaka</p> <p>Prezentirati gotova jela za posluživanje</p> <p>Servirati stol za posluživanje doručka</p> <p>Pripremiti piće i jelo za prigodnu dobrodošlicu gostima</p>	20 PN
Čišćenje i održavanje smještajnih jedinica	<p>Provjera sigurnosti smještajnih kapaciteta (instalacije, funkcionalnost uređaja)</p> <p>Provjera inventara (pribor za jelo, posteljina, ručnici i slično)</p> <p>Priprema sredstava i pribora za čišćenje</p> <p>Svakodnevno čišćenje i</p>	<p>Provesti provjeru funkcionalnosti instalacija i uređaja u smještajnim kapacitetima</p> <p>Provesti provjeru pribora za jelo i piće, posteljina i ručnika i ostale opreme</p> <p>Pripremiti standardni potrošni materijal u smještajnim kapacitetima</p> <p>Odabrati odgovarajuća sredstva i pribor za čišćenje</p> <p>Primijeniti pravila i redoslijed</p>	20 PN

	<p>održavanje urednosti smještajnih kapaciteta</p> <p>Uređenje i priprema soba za dolazak gosta (krevet, ručnici, dokumenti)</p> <p>Temeljito čišćenje smještajnih jedinica</p>	<p>čišćenja zajedničkih, unutarnjih i vanjskih prostora</p> <p>Očistiti i urediti smještajne kapacitete sukladno higijenskim standardima</p> <p>Složiti krevet i ručnike prema uputama i standardima</p> <p>Provjeriti obvezne i neobvezne dokumente u smještajnoj jedinici</p> <p>Provesti radnje temeljitog čišćenja prilikom otvaranja i zatvaranja sezone</p>	
<p>Metode rada: metoda razgovora, metoda pisanja, metoda demonstracije, metoda praktičnog rada</p>			
<p>Materijalni uvjeti: privatni smještaj, smještajne jedinice, prostor za posluživanje doručka</p>			
<p>Kadrovski uvjeti: VSS, minimalno jedna godina radnog iskustva</p>			

5. ZAVRŠNA PROVJERA STEČENIH ZNANJA I VJEŠTINA

Nakon obavljenog teorijskog i praktičnog dijela osposobljavanja polaznici pristupaju završnoj provjeri znanja.

Završna provjera znanja sastoji se od:

- pisane i/ili usmene provjere nastavnih sadržaja potrebne za pravilno obavljanje poslova
- provjere praktičnih vještina.

Provjera stručnog teorijskog sadržaja provodit će se prema ishodima učenja navedenim u teorijskim nastavnim cjelinama.

Provjera praktičnih vještina provoditi prema ishodima učenja navedenim u nastavnim cjelinama praktične nastave uz demonstriranje vještina na konkretnom zadatku koje će zadati tročlano povjerenstvo.

O završnoj provjeri vodi se zapisnik i provodi je tročlano povjerenstvo.

Nakon što je polaznik zadovoljio na završnoj provjeri, izdaje mu se *Potvrda o uspješno završenom programu osposobljavanja za obavljanje poslova domaćina/ice smještajnih kapaciteta.*