

КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА НА МОДЕЛИТЕ ЗА ВАЛИДАЦИЈА И СЕРТИФИКАЦИЈА
ВРЗ ОСНОВА НА ИСКУСТВОТО ОД МЕЃУНАРОДНОТО
ПАРТНЕРСТВО ЗА СЕКТОРОТ НОРЕСА



СОДРЖИНА

ВОВЕД	3
КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА НА МОДЕЛИТЕ ЗА ВАЛИДАЦИЈА И СЕРТИФИКАЦИЈА	7
ВООБИЧАЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОД УЧЕЊЕТО ЗА ПРОЕКТОТ HORECA4VET	9
КВАЛИФИКАЦИЈА 1: СОЗДАВАЊЕ ВКУСОВИ И ДЕКОРАЦИЈА НА ЈАДЕЊА	10
КВАЛИФИКАЦИЈА 2. МЕНАЏИРАЊЕ СО РАБОТАТА ВО КУЈНА	15
КВАЛИФИКАЦИЈА 3. МЕНАЏМЕНТ ВО HORECA ИНДУСТРИЈАТА	18
ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ	21

ВОВЕД

Хотелскиот, ресторанскиот и угостителскиот сектор (HORECA) е важен услужен сектор во европската економија кој силно порасна во последниве години. Тој е дефиниран со делот Н од системот NACE на Европската Унија, Rev. 1¹, кој ги класифицира економските сектори, и поделбата 55 од Меѓународната стандардна индустриска класификација (ISIC Rev. 3)². Вклучува:

- хотели и мотели, со или без ресторан
- кампови и други сместувачки капацитети за краток престој
- младински хостели и планински засолништа
- места за кампување, вклучувајќи и места за каравани
- друго обезбедување на сместување
- ресторани
- барови
- мензи и кетеринг компании.

Секторот се состои главно од ресторани и барови. Заедно, тие сочинуваат околу две третини од прометот и 75% од работните места во 2001 година. Општото ниво на образование останува пониско во секторот HORECA отколку во целата економија на EY27, според EWCS 2010 година³.

Секторот во индустријата HORECA игра клучна улога во поддршката на економските и социјалните цели, поддршката на руралната и регионалната економија. Се чини дека секторот, исто така, се бори да најде квалификувана работна сила, особено кај младите луѓе. Социјалните партнери во секторот ова го сведуваат на проблеми со образованието и обуката, како и на прашањата околу атрактивноста на секторот како работодавач. Долгите работни часови, сезонската работа, скратено работно време и привремената работа може да доведат до тоа потенцијалните вработени да изберат да бараат вработување на друго место во економијата.

Повеќето работници во хотелите и рестораните имаат ниво на образование што одговара на „пониско средно“ или „повисоко средно“ и оваа група е поголема отколку во вкупната работна сила во EY27.

Иако значењето на второто е различно во различни земји, постојат неколку земји во Европа во кои разликите помеѓу нивото на богатство во селата и во градот се големи, па затоа придонесот на хотелиерството и гастрономијата е значаен. Со високата конкуренција давателите на услуги се

1 <https://ec.europa.eu/eurostat/documents/3859598/8634073/CA-80-93-436.pdf/bd973dfc-cb58-478e-ae7f-2b-0b5763a491?t=151730613>

2 <https://unstats.un.org/unsd/classifications/Family/Detail/2>

3 <https://www.eurofound.europa.eu/surveys/2010/european-working-conditions-survey-ewcs-2010>



особено чувствителни на промените во економијата кои влијаат на создадената побарувачка и, поконкретно, на реалните промени на цените.

Во исто време, варијабилните трошоци како што се платите и сировините (земјоделските производи) се значајни ставки на трошоците во индустријата. Ова значи дека трошоците може значително да се зголемат или да се намалат, во зависност од надворешните фактори како што се временските услови и нивното влијание врз жетвата, промените на платите, трошоците за плати и други економски фактори.

Како директен работодавач, секторот HORECA игра суштинска улога во поддршката на создавањето работни места во Европа. Обезбедува работни места за кои се потребни различни вештини: од високи квалификации до ниски квалификации или таканаречените „револуционерни“ работни места за луѓето кои штотуку влегуваат или се враќаат на пазарот на трудот. Современиот туризам се манифестира во зголемената конкуренција помеѓу туристичките дестинации во однос на квалитетот и цените, како и зголемената разновидност на понудените туристички услуги.

Овој сектор е најголемиот работодавач на работници мигранти во Европа. Тој нуди многу групи за кои учеството на пазарот на труд може да биде тешко, флексибилно вработување што им овозможува да се вклучат во работата додека извршуваат други задачи или се грижат за нив. Ова ја зголемува мобилноста и активното учество на вработените, благодарение на што пазарот на труд станува пофлексибилен, подобро и побрзо се прилагодува на променливите економски услови.

Пазарот HORECA е многу атрактивен и популарен сектор, меѓутоа, тој бара сè повеќе и повеќе различни компетенции и квалификации. Факторите и условите кои се дефинирани како слабости или закани за индустријата укажуваат на премала корелација помеѓу потребите за компетентност на персоналот вработен во претпријатијата и квалификациите на дипломираните студенти од училишта, универзитети и компании за обука.

Постојните шеми за квалификации, структури за акредитација и стимулации за обука не ги покриваат стандардите за компетентност за обучувачите за стручно образование и обука. Потребата да се усогласат и приспособат надлежностите на потребите и практиките на пазарот на трудот стана главната причина за создавање рамки на квалификации и назначување секторски совети во Европската унија.

Претпоставката за развој на 3 квалификации во проектот HoReCa4VET е да се прилагодат компетенциите на вработените на тековните потреби на претприемачите во хотелиерството и угостителството.

Според истражувањето на HCB 2018 ⁴, 75% од претпријатијата изјавуваат дека постои проблем со наоѓање кандидати кои одговараат на нивните потреби, 30% од работодавачите не инвестираат во развојот на вработените, тврдејќи дека на пазарот нема понуди за обука што ги исполнуваат нивните очекувања.

Исто така, истражувањата покажуваат дека причините поради кои работодавците не биле заинтересирани да инвестираат во професионалниот развој на вработените биле следните:

- недостатокот на атрактивни понуди за обука на пазарот на трудот,
- неможноста да се споредат и да се направи вистинскиот избор (одредување кои знаења и вештини ќе ги стекнат учесниците во обуката);

⁴ https://www.parp.gov.pl/storage/publications/pdf/RAPORT-Aktynosc-zawodowa-i-edukacyjna---internet_20200224.pdf



- недостатокот на какви било гаранции дека учесниците ќе ги добијат компетенциите претставени во понудата за обука.

Индустијата HORECA е сегмент кој бара многу, и во однос на квалитетот и параметрите на производите и професионалноста на персоналот. Затоа, индустриските ентитети преземаат активности поврзани со следење на пазарот, а потоа брза реакција на секое појавено неприспособување. Доминира принципот дека за да станете важен играч на пазарот, треба да ги следите промените и да ја прилагодите вашата понуда на неговите потреби, особено во однос на човечките ресурси. Проблемот се однесува и на недостатокот на информации за вештините стекнати за време на обуката и недостатокот на нивна валидација од надворешен субјект.

Потребно е постојано следење на промените и прилагодување на понудата кон потребите на пазарот на трудот, особено во однос на компетенциите на персоналот. Недостатокот на практични вештини и искуство во професијата не дозволува да се стане потенцијален кандидат за работа, често имајќи недоволна подготовка за извршување на практични професионални задачи.

Пазарот HORECA е многу атрактивен и популарен сектор, но бара сè повеќе и повеќе различни компетенции и квалификации. Факторите и условите кои се дефинирани како слабости или закани за индустијата укажуваат на премала корелација помеѓу потребите за компетентност на персоналот вработен во претпријатијата и квалификациите на дипломираните студенти од училишта, универзитети и компании за обука.

Потребата да се усогласат и приспособат надлежностите на потребите и практиките на пазарот на трудот стана главната причина за создавање рамки на квалификации и назначување секторски совети во Европската унија.

Спроведените истражувања во земјите на партнерите укажуваат дека причините поради кои работодавачите не биле заинтересирани да инвестираат во професионалниот развој на вработените биле следните:

- недостатокот на атрактивни понуди за обука на пазарот на трудот,
- неможноста да се споредат и да се направи вистинскиот избор (одредување кои знаења и вештини ќе ги стекнат учесниците во обуката);
- недостатокот на какви било гаранции дека учесниците ќе ги добијат компетенциите претставени во понудата за обука.

Проблемот се однесува и на недостатокот на информации за вештините стекнати за време на обуката и недостатокот на нивна валидација од надворешен субјект. Во индустијата доминира принципот дека за да станете важен играч на пазарот, треба да ги следите промените и да ја прилагодите вашата понуда на нејзините потреби, особено во однос на човечките ресурси.

Но, недостатокот на практични вештини и искуство во професијата не дозволува вклучување на апликантите како потенцијални кандидати за работа. Дополнително, голем вишок имаат и дипломираните технички лица кои немаат соодветна подготовка за извршување на практични професионални задачи. Стручното (формално) образование сè уште е премногу општо и теоретско, со што се попречува вработувањето.

Според експертите, развиените пазарни квалификации ќе ги надополнат вештините стекнати во формалното и неформалното образование, бидејќи тие се одговор на потребите на пазарот на трудот идентификувани во спроведеното истражување. Потврдените квалификации ќе им обезбедат на



работодавачите квалификуван кадар и ќе им овозможат и олеснат вработување на работниците на соодветни позиции.

Развиените квалификации во проектот HoReCa4VET ќе овозможи спроведување на процедурата за валидација и сертификација за луѓе кои стекнале резултати од учењето во рамките на неформалното образование и неформалното учење. Тоа може да биде и почетна точка неопходна за да започнете со професионално унапредување.

КОМПАРАТИВНА АНАЛИЗА НА МОДЕЛИТЕ ЗА ВАЛИДАЦИЈА И СЕРТИФИКАЦИЈА

Главната цел на проектот HoReCa4VET е развој на едукативни материјали со аспекти на моделот за валидација и сертификација со употреба на е-платформа и развој на материјали за курсеви и едукативни пакети. Развојот на процедуралните решенија за валидација и сертификација на квалификацијата ќе воведо иновативен аспект на проектот.

Целта е да се зголеми пристапот до доживотното учење од формална и неформална природа во индустријата на HORECA преку развивање и имплементирање на модели за валидација и сертификација во согласност со Европската рамка за квалификации⁵.

Целта на IO1 беше идентификација на моделите за валидација и сертификација врз основа на анализа на фактичката состојба во земјите партнери, изградена врз верификација на достапни материјали за обука, регулативи, опис на работното место, стандарди за компетентност во однос на постоечките алатки на процесот на валидација и сертификација.

Барањата за валидација и сертификација и субјектите кои вршат валидација и сертификација развиени во проектот, специфицирајќи ги барањата ќе бидат основа за спроведување на валидација во различни институции. Барањата ќе важат за:

- методите на валидација кои се користат за да се потврдат резултатите од учењето потребни за квалификациите, но исто така (ако е потребно) за да се идентификуваат и документаат исходите од учењето;
- човечките ресурси, односно барања за компетентност на лицата кои вршат валидација;
- начинот на спроведување на валидацијата како и организациските и материјалните услови неопходни за правилна валидација.

Барањата може да се дополнат со дополнителни упатства за институциите и лицата кои дизајнираат и спроведуваат валидации, како и за лицата кои аплицираат за квалификации.

Партнерите ќе се обидат да развијат модели/системи за валидација и сертификација на барањата на обучувачите за стручно образование и обука во секторот HORECA.

Предложените квалификации се во согласност со политиката на образовниот систем овозможувајќи им на студентите дополнителни професионални вештини за 3 професии од индустријата HORECA (1. Креирање вкусови и декорација на јадења. 2. Менаџирање со работата во кујната. 3. Менаџмент во индустријата HORECA) и се основа за опишување на методите за валидација и сертификација во подоцнежна фаза.

⁵ [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615\(01\)&from=EN](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32017H0615(01)&from=EN)



Развиената валидација и моделот за сертификација ќе биде неопходен материјал за развој на идните курсеви и програми за обука и ќе биде каталог на вештини за луѓе кои сакаат да развијат, стекнат и потврдат квалификации, како и збир на вештини што може да се потврдат во неформалното образование. Целната група на проектот вклучува главно лица кои спроведуваат или се заинтересирани за спроведување на обука во HORECA. Дополнително, целната група составена од институции за стручно образование и обука, вработени во претпријатија, вработени во институции кои се занимаваат со развој, валидација и потврдување на професионалните квалификации и компетенции, секторски и локални владини организации, специјалисти за човечки ресурси, професионални и лични советници ќе ја прошири понудата и можностите за висококвалитетно учење.

Новите решенија позитивно ќе влијаат на процесот на доживотно учење, ќе го подигнат нивото на компетентност и квалификации, а исто така одговараат на насоките на интервенција наведени во стратегиите на ЕУ поврзани со подобрување на квалитетот на обуката и развој на креативноста и иновативноста на учениците, подобро усогласување на професионалните обуки со економските и социјалните потреби и барања на пазарот на трудот, популаризирање на учењето за возрасни и подобро усогласување на обуката за возрасни со социо-економските потреби, развивање на националниот систем на квалификации и системот за валидација.



ВООБИЧАЕНИ РЕЗУЛТАТИ ОД УЧЕЊЕТО ЗА ПРОЕКТОТ HORECA4VET

Вз основа на националните извештаи, беа избрани заедничките резултати од учењето за **3 квалификации:**

1. Создавање вкусови и декорација на јадења

2. Управување со работата во кујната

3. Менаџмент во индустријата HORECA

Резултатите од учењето беа оценети и од избраните корисници (150 учесници/компаниии) во сите земји на партнерите.

КВАЛИФИКАЦИЈА 1. СОЗДАВАЊЕ ВКУСОВИ И ДЕКОРАЦИЈА НА ЈАДЕЊА

Исти или слични квалификации во Полска, С. Македонија, Кипар, Турција и Шпанија се следните:

- Келнер/келнерка.
- Директор на ресторанот или Главен келнер/келнерка.
- Асистент на директорот во ресторански сектор или сала.
- Подготовка и готвење на храна.
- Кулинарен техничар.
- Готвач – квалификација: Подготвување и сервирање јадења.
- Техничар за храна и угостителство – квалификација: Подготовка и послужување јадења и/или Организација на исхрана и угостителски услуги.
- Печиво – готвач – квалификација: Подготовка и декорација на печива (неформално образование)
- Готвач во слаткарница.
- Вработен специјализиран за производство на бонбони и кондиторски производи.
- Вработен специјализиран за какао и чоколадни производи.
- Мајстор слаткар.
- Раководител на слаткарница воопшто.
- Готвач за украсување колачи.
- Угостителски техничар – квалификација: Подготовка и послужување јадења и/или Организација на исхрана и кетеринг услуги.
- Презентација за храна и пијалоци.
- Сервисен придружник – нивоа 2, 3 и 4.

Од анализите на националните извештаи, следната табела е компилација на заедничките резултати од учењето и критериумите за валидација за **квалификација 1: Создавање вкусови и декорирање на јадења** во сите земји или кај две од нив. Разликите се мали и не се вклучени во овој финален документ.

КВАЛИФИКАЦИЈА 1: СОЗДАВАЊЕ ВКУСОВИ И ДЕКОРИРАЊЕ НА ЈАДЕЊА

Приближниот обем на работа [h] за Квалификација 1 е 200 часа

0. Збир на резултати од учењето: Создавање вкусови

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Избира соодветна опрема, зависно од околностите, за пред третман, термичка обработка и складирање на производите	Користи кујнска опрема и алати	- Избира и користи (во смисла на подготвени јадења) комплекти ножеви на безбеден начин - Професионално врши сечкање и послужување според избраната кујна - Управува со машини, уреди и опрема потребни за подготовка на храна - Спроведува правилни методи и опрема за зачувување и пакување на сурови, полуготовени и финални кулинарски препарати, обезбедувајќи идна употреба или подоцнежна потрошувачка во соодветни услови
Подготвува јадења во согласност со потребната услуга или нарачка		- Го следи квалитетот и количината на подготвени јадења во согласност со прифатената нарачка - Избира средства и начини на складирање и транспорт на подготвени јадења во контекст на вкус и здравствени вредности
Самостојно подготвува јадења и кулинарски новитети типични за дадена кујнска култура	Врши основни операции за обезбедување, претходна обработка и кулинарско зачувување	- Објаснува и презентира рецепти специфични за дадена кујнска култура - Обезбедува предности и недостатоци поврзани со подготовката на храната во контекст на одредена кујнска култура - Подготвува различни кулинарски производи и врши други работи за претходна обработка, за понатамошна употреба во рецепти или за продажба - Пакува, зачувува и обновува сурови, полуразработени и кулинарски препарати кои најчесто се користат - Ја зема во предвид достапноста на производите на пазарот на пр. сезонски производи, свежа риба итн. - Го анализира економскиот аспект на подготовката на храната во зависност од избраната кујна (врз основа на дадениот опсег на вкус, време на подготовка, достапност на производите, цена на производите)
Подготвува јадења карактеристични за дадената кујна	Подготвува варени јадења, печени производи и печено месо	- Применува процедури за термичка обработка на месото во кои загубите на хранливи материи се минимизирани; - Користи билки и зачини, средства и сосови во подготовката на месо користејќи модерни трендови во подготовката на јадења со месо - Ја одредува свежината и квалитетот на месото - Ја знае температурата на печење на различни видови месо - Знае да сече сирово, варено и печено месо

	Во пракса применува термичка обработка на риби, ракови и морски плодови	■ Ја одредува свежината на рибите, раковите и морските плодови ■ Користи различни начини за чистење на риби, ракови и морски плодови ■ Користи средства и сосови при подготовка на риба, ракови и морски плодови ■ Знае различни видови слатководни и морски риби и ракови ■ Ги знае видовите на морска храна ■ Користи билки и зачини за подготовка на месо од риба, ракови и морски плодови ■ Знае да избере најсоодветна термичка обработка, притоа зачувувајќи ја хранливата вредност ■ Ја знае енергијата и хранливата вредност на одредени видови риби, ракови и морски плодови
	Подготвува на супи, чорби и колачи	■ Ги применува процедурите кои се користат со цел да се одржи максималната хранлива вредност на храната ■ Ги познава билките и зачините и знае како правилно да ги користи ■ Знае да подготвува адитиви за супи, чорби и колачи ■ Го знае составот на поединечните јадења ■ Ги знае прехранбените производи кои се погодни за правење супи, адитиви за супи, чорби, пецива ■ Ги знае процедурите за термичка обработка на различни видови адитиви за супа ■ Ги почитува принципите на чување и употреба на неискористена храна ■ Ги познава работните алати и алатки за украсна обработка на храна/сад
	Подготвува едноставни ладни и топли предјадења	■ Ја загрева храната, доколку е потребно; ■ Лади производи; ■ Ги познава работните алати и алатки за декоративна обработка на прехранбени производи ■ Ги знае правилата за комбинирање на прехранбени производи ■ Користи основни додатоци во исхраната за да добие хармоничен оброк ■ Готви тестенини ■ Го знае составот на поединечни - специјални јадења ■ Ги знае принципите на складирање и употреба на неискористена храна
	Подготвува салати	■ Подготвува преливи за салата; ■ Подготвува салати ■ Подготвува шведска маса од различни видови салати ■ Избира соодветна термичка обработка на различни видови прехранбени производи со цел да се одржи хранливата вредност на храната ■ Комбинира зеленчук со овошје; ■ Знае како да комбинира салати со прелив ■ Знае како да ги чува салатите за да ги одржува свежи

	Подготвува јадења од зеленчук – вегетаријански јадења	■ Ја загрева храната, доколку е потребно ■ Го знае составот на јадењата од зеленчук ■ Ги познава работните алати и алатки за декоративна обработка на прехранбени производи ■ Ги знае процедурите за одржување на максималната хранлива вредност на храната ■ Знае да подготвува јадења од зеленчук, како ладни и топли предјадења ■ Ја разбира важноста на зеленчукот во секојдневната исхрана; ■ Ги познава различните видови на производство на зеленчук – еко, органско
Ги следи трендовите во гастрономијата и готвењето	Ги познава и применува гастрономските трендови во готвењето	■ Експериментира во комбинирање на прехранбени производи достапни во дадена кујна ■ Подготвува нови јадења во согласност со новите трендови на пр. во здравата храна ■ Показува посветеност на развивање на вештини и знаења ■ Во тек е со трендовите во бизнисот и индустријата ■ Тестира нови состојки и јадења со вежбање и размислување за различни начини на подготовка и техники за готвење ■ Подготвува јадења по специфични рецепти со посебен акцент на нивниот вкус во опсегот на индивидуални и колективни нарачки ■ Придонесува за прегледување и освежување на менијата според деловните барања и барањата на клиентите
Применува и почитува правила и техники кои се однесуваат на подготовка и завршување на курсевите пред клиентите	Ресторански услуги	■ Ги разбира и применува работните упатства кои се однесуваат на поставување на специјални ресторански услуги
Ги користи потребните додатоци поврзани со сервирање јадења во дадена кујнска култура под различни услови	Разликува и користи различни апарати, алатки и инвентар во кујната поврзани со сервирање јадења во дадена кујнска култура под различни услови	■ Го оправдува изборот на садови/прибор за јадење за понуденото јадење ■ Ја проверува чистотата на ножевите, нивната острината и правилното складирање ■ Избира шема на бои соодветна на услугата и понуденото јадење ■ Ја одредува и оправдува количината и квалитетот на приборот неопходен за нарачка или услуга
Ја избира техниката на украсување и сервирање јадења	Подготвува украсни елементи од специјални маси (марципан, персипан, нугат, тицино или грижак како и од шеќер и чоколадо, карамела)	■ Знае техники за оформување и украсување со посебни маси ■ Изработува украсни елементи од состојки кои се конзумираат или не се за консумација. ■ Обликува и украсува производи од сите маси (марципан, нугат, тицино или грижак) ■ Ги познава техниките за формирање светли и темни производи од карамела (инфузија, влечење, дување, кршење, крокета, бонбона и карамелизирање) ■ Создава украсни аранжмани користејќи подготвени елементи и резби од салфетки, зеленчук, овошје итн.

Ги толкува состојките што се користат за згуснување и густина при украсување на сатовите		- Толкува и комбинира начини на подготовка на состојки кои ги згуснуваат и желатираат дадените јадења - Ги разликува производите што се користат за згуснување и желатирање според потеклото и начинот на примена
Ја толкува и воочува примената на сосови и преливи кои служат како украсна уметност на готови оброци		- Ја опишува поделбата и видовите сосови и преливи што се користат за украсување јадења - Разликува различни видови сосови и преливи според текстура, боја, изглед, вкус - Класифицира и објаснува сосови и преливи според производите и техниката на подготовка - Знае како да чува, складира и која е потребната температура за сосовите и преливите за готови оброци - Демонстрира употреба на сосови и преливи во ладно бифе - Толкува рецепти за подготовка на сосови и преливи од разни производи, зачини, алкохол, природни бои итн.
Врши резба на овошје и зеленчук користејќи различни методи на сечење	Ги знае техниките на резбање на овошје и зеленчук	- Самостојно создава украси од зеленчук, овошје, цвеќиња итн. - Разликува различни видови на резба и сечење на овошје и зеленчук - Прави украсни производи од зеленчук и овошје за различни пригоди - Применува техника на резба со зеленчук и овошје за различни пригоди и настани во угостителството
Ја знае техниката на украсување бифе	Украсување на шведска маса	- Знае да подготви „mise en place“ место за дистрибуција на храна; - Правилно користи алати, ножеви и опрема при подготовка, доработка и сервирање - Декорира и служи канапе и коктели според барањата - Обезбедува сервираната храна да е на соодветна температура за чување и послужување - Ги анализира активностите за зголемување на задоволството на гостите
Служи и доставува јадења во соодветни чинии	Послужување и презентација на храна во чинија	- Знае правила и комбинации при послужување на поединечни јадења во чинија - Подготвува порции според норми - Знае да лади или загрева јадења - Послужува оброци - Доставува храна по нарачка - Ја носи вистинската порција храна во чинијата од кујната до правилниот клиент - Ја евидентира испораката на храна
Ги составува боите на чинијата и распоредот на сатовите		- Разликува постапки и начини на украсни елементи во готови оброци - Користи соодветна декорација при украсувањето на оброците; - Претставува и ги поставува придружните сатови - Украсува чинии; - Додава на садот уметничка вредност - Создава сопствени просторни композиции на подготвени јадења

Го организира редоследот на послужување јадења		■ Избира и го оправдува изборот на лице за извршување на зададените задачи од областа на послужување јадења (супи, салати, десерти и сл.) ■ Со тимот ја договара временската рамка за послужување поединечни јадења и декорација на трpezата ■ Служи јадења додека ги одржува нивните хранливи својства (топло, свежо, итн.)
Одржува чистота и лична хигиена при извршување на професионални задачи во кујната		■ Ги применува правилата за лична хигиена и ред/уредност на работното место ■ Пере, чисти и дезинфицира машини и уреди кои се користат за професионални задачи/подготвување оброци ■ Користи накит, парфем и козметика според правилата на работното место ■ Поседува и редовно одржува здравствен сертификат од редовни здравствени контроли
Применува безбедни работни правила на работното место со особено внимание на новите иновации		■ Работи со опрема во согласност со упатството за употреба ■ Ги почитува безбедносните правила на работното место/работната просторија (во однос на греење, ладење и сл.) ■ Носи заштитна облека ■ Спроведува санитарни хигиенски прописи ■ Ги знае прописите за противпожарна заштита
Почитува правила за заштита на животната средина		■ Сегрегира отпад: хартија, стакло, пластика, алуминиум, отпадоци од храна; ■ Складира отпад: хартија, стакло, пластика, отпадоци од храна, искористено масло итн. ■ Ја надгледува сегрегацијата на отпадот (на пр. искористени масла, остатоци од храна итн.) ■ Интервенира доколку се генерираат загуби во однос на количината и/или квалитетот на вишокот храна ■ Ги следи количините за да го минимизира отпадот и калото ■ Спроведува корективни планови за количините на создаден отпад
Применува хигиенски барања во угостителското претпријатие		■ Ги анализира законодавството и методите за здравје, безбедност и заштита на животната средина ■ Ги анализира методите за намалување на еколошките ризици ■ Ги анализира активностите поврзани со Системот за управување со безбедност и квалитет на храната ■ Ги применува принципите на чистење, миење и дезинфекција на садови, машини и опрема ■ Ги почитува условите за складирање на хемиските препарати ■ Правилно се справува со грешките ■ Користи општи хигиенски стандарди и HACCP при дистрибуција на храна

КВАЛИФИКАЦИЈА 2. МЕНАЏИРАЊЕ НА РАБОТАТА ВО КУЈНА

Исти или слични квалификации во Полска, С. Македонија, Кипар, Турција и Шпанија се следните:

- Специјалист готвач, ниво 5 од Македонската рамка на квалификации
- Кулинарен техничар, ниво 4 од Македонската рамка на квалификации
- Менаџер за гастрономија, исхрана и диететика ниво 6/A од Македонската рамка на квалификации
- Готвач (Ниво 4 турски QF)
- Готвач, ниво 3 од Полската рамка за квалификации
- Техничар за храна и угостителски услуги, ниво 4 од Полската рамка на квалификации
- Управување и производство во кујна, ниво 3 Шпанската рамка на квалификации
- Менаџмент на ресторан и угостителски објект, ниво 3 Шпанската рамка на квалификации
- Управување со процеси во ресторани и угостителски услуги, ниво 3 Шпанската рамка на квалификации

Квалификација 2: Управување со работата во кујна

Приближниот обем на работа [h] за Квалификација 2 е 200 часа

1. Збир на резултати од учењето: Организирање на работата на тимот во кујна

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Ја планира работата на тимот	Планирање и организација на работното место	■ Ги идентификува изгледите за развој на вработените и проблемите со кои се соочуваат ■ Разговара за изгледите за развој на кариерата и прашањата со вработените ■ Обезбедува совети и поддршка за секој вработен да ги користи идентификуваните перспективи и да ги реши проблемите ■ Ги надгледува активностите во кризни ситуации за да не се дезорганизира тимот во кризни ситуации ■ Соработува со други одделенија ■ Применува методи на мотивација на вработените
Соработува со луѓе одговорни за вработување (супервизор, сопственик, итн.)		■ Ја утврдува побарувачката на вработени во однос на задачите што се извршуваат во согласност со принципот на рационално управување ■ Го оправдува барањето за вработени на оние кои одлучуваат за вработување и отпуштање вработени ■ Го поддржува развојот на описите на работните места ■ Ја проценува соодветноста на кандидатите за извршување на работата според утврдени критериуми ■ Ги оценува кандидатите во однос на соодветноста за извршување на задачите согласно усвоените критериуми ■ Ги применува законските барања поврзани со еднаков третман и недискриминација

Ги дефинира целите и задачите на тимот		- Објаснува правила за избор на луѓе за извршување на зададените задачи - Дава пример за соодветна и несоодветна комуникација на задачите што треба да ги изврши тимот - Ги разгледува конструктивните предлози на тимот, отворен е за соработка, донесува одлуки - Ја потврдува документацијата потребна за производство на храна - Ги објаснува принципите на комуникација со соработниците и ја објаснува важноста од придржување до принципите на културата и етиката
Го дефинира начинот на извршување на поединечните задачи		- Ги идентификува компетенциите на персоналот потребни за извршување на задачите во кујната - Делегира задачи како основа за постигнување на целите - Врши дејствија под временски притисок, справувајќи се со стресот - Ги анализира податоците за пазарите на конкуренција - Ги презентира описите на работните места на вработените - Ја проверува, заедно со вработените, поделбата и методите на подготовка на поединечни јадења - Подготвува работен распоред
Соработува во процесите на обезбедување, прием и складирање на пијалоци, сурови и полуготови производи, кулинарски препарати и други материјали		- Ја подготвува нарачката и ги набавува потребните производи за работа - Организира работни задачи и распоред на персоналот во кујната во зависност од начинот и системот на работа - Ги познава стандардите и нормите за подготовка на храна - Ги проверува резервите на храна, пријавува недостиг, дава приоритет на храната со истечен рок - Создава податоци за буџетот поврзани со производните процеси
Создава и одржува добри ефективни работни односи	Тимска работа	- Одржува добри односи со сите работни групи - Секогаш е љубезен и пријателски расположен со сите членови на работното место - Учествува креативно во групни работи и состаноци и со задоволство нуди помош на другите и бара помош - Ги охрабрува и поддржува соработниците
Ја следи и оценува работата на тимот	Евалуација и подобрување на перформансите	- Ги следи и оценува индивидуалните перформанси и напредок на вработените во однос на извршените задачи во однос на подготовка и испорака на храна и пијалоци - Ги следи и оценува тимските активности и напредок во согласност со усвоените цели - Ги оценува вработените според утврдени правила и критериуми - Педагошки ги третира вработените и помладите готвачи, за нивното напредување и учење во професијата - Го оценува степенот на имплементација на различните исходи од учењето според распоредот на активности
Дизајнира гастрономски понуди	Промоција и продажба на услуги и производи	- Изготвува работна документација и пресметка за извршената работа и потрошен материјал - Им дава пример на другите работејќи на начин што го минимизира отпадот - Преговара за нарачки со клиентите, дава понуди на менија според списокот на јадења, приспособени според потребите - Се однесува во согласност со вредностите и културата на компанијата

2. Збир на резултати од учењето: Комуникација со клиентот

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Ги карактеризира елементите на професионалната услуга за клиенти		■ Ја идентификува специфичноста на опслужените клиенти ■ Се фокусира на градење на задоволството на клиентите ■ Избира елементи кои ја сочинуваат сликата на институцијата и нејзиното свесно креирање ■ Ги применува највисоките стандарди за услуги на клиентите ■ Знае да користи современи средства за комуникација
Го идентификува и анализира „тешкиот клиент“		■ Ги карактеризира начините на справување со тежок клиент ■ Применува принципи за справување со поплаки и до купувачот и до колегите
Идентификува техники за справување со тешки ситуации		■ Применува методи за справување со тешки ситуации во контакт со клиентот ■ Се справува со тешки емоции и е под контрола во конфликтни ситуации
Води разговор со клиентот		■ Активно ги слуша изјавите на купувачот ■ Ги применува бараните пораки во службата за корисници ■ Појаснува сомнителни, контроверзни или проблематични прашања
Применува асертивно однесување како почитување на сопствените и границите на клиентите		■ Применува асертивно однесување во решавањето конфликтни ситуации со клиентите ■ „Клиентот е секогаш во право“, „клиентот е секогаш господар“, „на клиентот му е дозволено сè“ во границите на нормите

3. Збир на резултати од учењето: Организација на интерна обука (во кујната)

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Ги идентификува и анализира потребите за обука во тимот	Насоки и обука на персоналот	■ Го следи и оценува квалитетот на работата на кујната и проверува дали е во согласност со прифатените стандарди ■ Предлага проекти за професионален развој на вработените ■ Развива предлог за индивидуална и групна обука
Ги коригира сите идентификувани неправилности		■ Ги прегледува методите за оценување на приправникот за да се осигура дека секоја проценка е правична и валидна ■ Соработува суштински и методично со други обучувачи (специјалисти, мајстори, ентузијастички за готвење)
Подготвува и спроведува обука		■ Подготвува и спроведува презентации за идентификуваните прашања ■ Подготвува работна станица за вежби што обезбедува оптимални услови за учење ■ Спроведува вежби со методи користејќи методи соодветни на целта, способностите на учесниците, способностите на опремата, во согласност со прописите за здравје, безбедност и заштита од пожари

		- Обезбедува соодветно ниво на вклученост на лицата кои учествуваат во активностите - Комуницира со група учесници во согласност со принципите на интерперсонална комуникација - Презентира информации на јасен и разбирлив начин, користи јазик соодветен на нивото на групата учесници - Умее да им даде фидбек на подредените во однос на нивниот учинок
Применува критериуми и методи за оценување за проверка на претпоставените резултати од учењето		- Обезбедува постојана повратна информација за слушателите за резултатите од учењето - Собира и анализира повратни информации од слушателите за квалитетот и ефективностa на обуката - Управува со групниот процес во секоја фаза од развојот на групата за обука - Обезбедува интеграција на групата учесници до степенот неопходен за постигнување на целите на учењето - Флексибилно одговара на потребите на учесниците со менување на методите и техниките на спроведување на обуката - Решава конфликтни ситуации без да ѝ наштети на групата и на процесот на обука
Ја одржува безбедноста на работното место	Одржува безбедна и здрава работна средина	- Ги препознава можните опасности и известува на вистинската личност, следејќи ги правилните процедури на работното место - Веднаш пријавува на одговорното лице доколку забележи присуство на лице кое претставува закана или може да предизвика губење или оштетување на лични предмети, опрема или друго

КВАЛИФИКАЦИЈА 3. МЕНАЏМЕНТ ВО ИНДУСТРИЈАТА HORECA

Исти или слични квалификации во Полска, С. Македонија, Кипар, Турција и Шпанија се следните:

- Официјален магистер по хотелски и угостителски менаџмент (ниво 7 QF Шпанија)
- Менаџмент во индустријата HORECA PQF 6 (Полска)
- Специјалист за готвач ниво 5/Б од Македонската рамка на квалификации
- Дипломиран менаџер на хотел и ресторан, ниво 6/А од Македонската рамка на квалификации
- Менаџер за гастрономија, исхрана и диететика ниво 6/А од Македонската рамка на квалификации
- Управување во услужниот сектор ниво 6/А од Македонската рамка на квалификации
- Менаџер на услуги како „менаџер на ресторан“, Ниво 5 турска рамка на квалификации
- Менаџер за угостителство и туризам

Приближниот обем на работа [h] е 200 часа

1. Збир на резултати од учењето: Управување со тимот на вработени во објект (кујна-хотел)

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Го организира и надгледува магацинското управување со прехранбени производи и други производи неопходни за работа на кујната и хотелот		- Го следи квантитетот и квалитетот на нарачките за кујнски и хотелски операции - Ги следи процедурите за складирање храна - Го контролира системот за потрошувачка на храна и пијалоци - Врши контрола на квалитетот и залихите - Логистичка контрола: процесна анализа, документација и проценка на продуктивноста
Го организира и надгледува управувањето со отпадот		- Спроведува рационална шема за управување со отпад во кујната и хотелот - Го коригира процесот на рационално управување со отпадот во кујната и хотелот - Се усогласува со прописите за управување со отпад
Обезбедува тековно функционирање на кујната и хотелот		- Комуницира со клиентите - Надгледува организирани забави и настани - Ја надгледува работата на кујната, ходникот и хотелот - Ја следи работата на опремата и капацитетите во кујната и хотелот - Ги следи сите видови публикации, иновации и технолошки достигнувања поврзани со професијата
Води разговори за продажба со „savoir vivre“ (уметност на живеење) од областа на кујната и хотелиерството		- Преговара за условите за испорака и склучува договори со добавувачите - Изработува план за набавка за одреден временски период - Организира снабдување со храна, производи и потребни ресурси за работа на хотелот и кујната (на пр. средства за чистење)
Обезбедува работење на бизнисот во согласност со прописите	Одржува безбедна и здрава работна средина	- Применува правила за здравје, безбедност и заштита од пожари - Ги применува принципите на заштита на сопственоста - Применува прописи за заштита на животната средина - Работи во согласност со принципите на HACCP системот - Го следи нивото на хигиена во ресторанот

2. Збир на резултати од учењето: Комуникација со клиентот

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Карактеризира елементи на професионална услуга за клиенти	Деловна комуникација	- Ги идентификува специфичните карактеристики на опслужените клиенти - Се фокусира на градење на задоволството на клиентите - Избира елементи кои ја сочинуваат сликата на институцијата и нејзиното свесно креирање

		■ Ги применува највисоките стандарди за услуги на клиентите ■ Има вештини за слушање, зборување, пишување, читање на странски јазик на ниво Б1
Идентификува техники за справување со тешки ситуации		■ Применува методи за справување со тешки ситуации во контакт со клиентот ■ Се справува со тешки емоции и е самоконтролиран во конфликтни ситуации
Применува асертивно однесување како почитување на сопствените и границите на клиентите		■ Применува асертивно однесување во решавањето конфликтни ситуации со клиентите ■ Ја надгледува усогласеноста со принципите „Клиентот е наш Господ“, „клиентот е секогаш во право, клиентот е слободен да прави што сака“ во границите на нормите

3. Збир на резултати од учењето: Маркетинг на објекти (кујна-хотел)

Резултати од учењето	Работна област / Единици за вештина	Критериуми за валидација
Планира промотивни и рекламни активности	Позитивна слика за клиентите	■ Ги идентификува потребите на клиентите ■ Развива комуникациска стратегија ■ Развива план за промотивни активности за кујната/хотелот во согласност со принципот на рационално управување ■ Избира промотивни активности соодветни на кујната и понудата на хотелот ■ Планира активности во делот на градење на имиџот на кујната и хотелот ■ Користи нови технологии и медиуми за промовирање на онлајн комуникациите и социјалните медиуми ■ Применува алатки и техники за мерење на ефективност на промотивните активности
Организира промотивни и маркетинг активности		■ Развива мени приспособено на потребите на клиентите, како и според околностите ■ Користи алатки за промоција ■ Спроведува маркетинг активности насочени кон зголемување на репутацијата на хотелот ■ Организира специјални настани ■ Соработува со локалните медиуми во промовирање на специјалитетите и понудата за сместување на хотелот
Спроведува финансиски операции		■ Ја дефинира ценовната политика за понудените услуги (попусти, картички итн.) ■ Прави студии за подготовка на буџетот ■ Го следи дневниот промет ■ Ги следи трошоците ■ Ги анализира приходите и трошоците за храна и пијалоци ■ Ја анализира ефективност на промотивните и рекламните активности ■ Го надгледува водењето на финансиската евиденција и плаќањето на јавните давачки

ЗАКЛУЧОЦИ И ПРЕПОРАКИ

Компаративната анализа беше заснована на методите и алатките што постојат во секоја земја партнер за процесот на валидација и сертификација. Предмет на истражувањето беше анализата на фактичката состојба во земјите партнери врз основа на тестирање на достапни материјали за обука, уредби итн. во однос на постоечките алатки на процесот на валидација и сертификација.

Постојните шеми за квалификации, структури за акредитација и стимулации за обука не ги покриваат стандардите за компетентност за обучувачите за стручно образование и обука во секторот HORECA.

Податоците земени од анализата на спроведените анкети и прашалници овозможуваат констатација дека партнерството ги развило соодветните барања за валидација и модел за сертификација, како и развиените резултати од учењето се во согласност со потребите на засегнатите страни.

Исто така, истражувањата покажуваат дека причините поради кои работодавците не биле заинтересирани да инвестираат во професионалниот развој на вработените биле следните:

- недостатокот на атрактивни понуди за обука на пазарот на трудот ,
- неможноста да се споредат и да се направи вистинскиот избор (одредување кои знаења и вештини ќе ги стекнат учесниците во обуката);
- недостатокот на какви било гаранции дека учесниците ќе ги добијат компетенциите кои се наведени во понудата за обука.

Проблемот се однесува и на недостатокот на информации за вештините стекнати за време на обуката и недостатокот на нивна валидација од надворешен субјект.

Недостигот од практични вештини и искуство во професијата не дозволува вклучување на апликантите како потенцијални кандидати за работа.

Креираните планови за учење за 3 квалификации ќе ги надополнат вештините стекнати во формалното и неформалното образование, бидејќи тие се одговор на потребите на пазарот на трудот идентификувани во спроведеното истражување. Потврдените квалификации ќе им обезбедат на работодавачите квалификуван кадар и ќе им овозможат и олеснат вработување на работниците на соодветни позиции.

Креираните резултати од учењето се дизајнирани да ги воведат и подготват учесниците за активно учество во секторот HoReCa. Главните цели на овој проект беа да се поттикне туризмот и угостителската индустрија да ја подобрат обуката и развојот на вработените и да усвојат доживотен пристап кон обуката.

Развиените квалификации ќе овозможат спроведување на процедурата за валидација и сертификација за луѓе кои стекнале соодветно знаење во рамките на неформалното образование и неформалното учење. Тоа може да биде и почетна точка неопходна за да започнете професионално унапредување.