



Crna Gora  
Ministarstvo prosvjete,  
nauke, kulture i sporta



CENTAR ZA STRUČNO  
OBRAZOVANJE

## STANDARD ZANIMANJA

---

## SERVIR/ SERVIRKA

## SADRŽAJ

---

1.	OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU.....	2
2.	TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA .....	3
3.	KLJUČNI POSLOVI.....	4
3.1.	GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA .....	4
3.2.	GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA .....	5
3.3.	GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI .....	6
3.4.	GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI .....	8
3.5.	GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI.....	8
3.6.	GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA.....	8
3.7.	GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA .....	8
3.8.	GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA.....	9
3.9.	GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE.....	10
3.10.	GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA.....	11
3.11.	GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE.....	12
4.	OSTALE INFORMACIJE O KVALIFIKACIJI.....	14
5.	REFERENTNI PODACI.....	15

**Napomena:**

Svi izrazi koji se u ovom dokumentu koriste u muškom rodu, obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

## 1. OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU

---

**NAZIV ZANIMANJA:** SERVIR/ SERVIRKA

**NIVO:** II

**OPIS ZANIMANJA:**

Servir obavlja pripremne i završne radove u ofisu i sali za usluživanje u ugostiteljskim objektima registrovanim za pružanje usluga hrane i pića. Obavlja poslove u skladu sa normativima i standardima struke.

**KOMPETENCIJE**

**Servir:**

- Planira izvođenje pripremnih i završnih radova u ofisu i sali za usluživanje
- Vršiti ličnu pripremu za rad
- Obavlja pripremne radove u ofisu i sali za usluživanje
- Obavlja završne radove u ofisu i sali za usluživanje
- Obavlja poslove u skladu sa normativima i standardima struke
- Održava funkcionalnost opreme i inventara u ofisu i sali za usluživanje
- Obavlja komunikaciju sa saradnicima i gostima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije
- Sprovodi postupke i mjere za zaštitu na radu, zaštitu radne i životne sredine

## 2. TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA

Grupe poslova	Ključni poslovi
<b>Analiza, planiranje i organizacija rada</b>	- Planiranje i izvođenje pripremnih i završnih radova u ofisu i sali za usluživanje
<b>Priprema posla i radnog mjesta</b>	- Priprema uređaja i sredstava za rad
<b>Operativni poslovi</b>	- Pripremni radovi u ofisu i sali za usluživanje - Završni radovi u ofisu i sali za usluživanje
<b>Komercijalni poslovi</b>	- Nema komercijalnih poslova
<b>Administrativni poslovi</b>	- Nema administrativnih poslova
<b>Poslovi rukovođenja</b>	- Nema poslova rukovođenja
<b>Nadzor rada</b>	- Nema poslova nadzora rada
<b>Obezbeđivanje kvaliteta</b>	- Primjena normativa i standarda u ugostiteljstvu
<b>Održavanje i popravke</b>	- Održavanje funkcionalnosti opreme i inventara u ofisu i sali za usluživanje
<b>Komunikacija</b>	- Komuniciranje sa saradnicima i gostima
<b>Očuvanje zdravlja i okoline</b>	- Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu - Primjena standarda zaštite radne i životne sredine

### 3. KLJUČNI POSLOVI

---

#### 3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

##### 3.1.1. Ključni posao: Planiranje i izvođenje pripremnih i završnih radova u ofisu i sali za usluživanje

###### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

###### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Planira realizaciju radnog zadatka u skladu sa radnim nalogom
- Planira vrstu i količinu potrebnog **inventara i opreme** za realizaciju poslova u skladu sa preuzetim nalogom
  - Inventar:** staklo, porcelan, metalno posuđe, pribor za jelo i dr.
  - Oprema:** kolica, stolovi (servirni i pomoćni), stolice, aparati, uređaji i dr.
- Vršiti uvid u količinu i vrstu inventara potrebnog za pripremu u ofisu i sali za usluživanje
- Planira dinamiku realizacije na osnovu utvrđenog obima posla
- Organizuje svoj rad za realizaciju pripremnih i završnih radova, u skladu sa obimom utvrđenih poslova

###### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Organizacija rada u objektima za pružanje usluga ishrane i pića
- Sistemi organizacije rada

### 3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA

#### 3.2.1. Ključni posao: Priprema uređaja i sredstava za rad

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Vršiti ličnu pripremu za rad, u skladu sa kodeksom i standardima lične higijene
- Uključuje potrebne **uređaje**, u skladu sa uputstvom proizvođača  
**Uređaji:** uređaji za grijanje i rashlađivanje, rashladne vitrine, topli pultovi i dr.
- Priprema priručni magacin po vrstama robe
- Sređuje izložbenu vitrinu, u skladu sa higijenskim standardima i vizuelnim efektima

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Radna higijena
- Lična higijena (odjeća, obuća i higijena tijela)
- Higijenski standardi u ugostiteljstvu
- Uređaji i oprema u restoranu

### 3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

#### 3.3.1. Ključni posao: Pripremni radovi u ofisu i sali za usluživanje

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Vršiti razvrstavanje, poliranje i formiranje potrebnog **inventara** za obavljanje rada, u skladu sa **higijenskim standardima**

**Inventar:** staklo, porcelan, metalno posuđe, pribor za jelo i dr.

**Higijenski standardi:** HACCP, (Hazard), Analiza (Analizis), Kritičnost (Critical), Kontrola (Control), Tačke rizičnosti (Point); ISO, Halal

- Priprema **kolica** za usluživanje, u skladu sa potrebom

**Kolica:** za hranu i piće (poslastice i sireve), za flambiranje i za tranširanje

- Vršiti postavljanje i ravnanje **stolova** i **stolica** prema namjeni

**Stolovi:** restoranski, servirni, pomoćni, banketski, barski, izložbeni i dr.

**Stolice:** restoranske, banketske, barske, stolice za djecu i dr.

- Prekriva stolove **restoranskim rubljem**, u skladu sa standardima u restoraterstvu

**Restoransko rublje:** podstolnjaci, stolnjaci, nadstolnjaci, salvete, setovi za stolove i dr.

- Postavlja inventar i dekoracije, u skladu sa standardima u restoraterstvu

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Lična higijena (odjeća, obuća i higijena tijela)
- Inventar za usluživanje
- Oprema i namještaj u ugostiteljstvu
- Standardi u ugostiteljstvu

**3.3.2. Ključni posao: Završni radovi u ofisu i sali za usluživanje****Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:**

- Apservira upotrijebljeni inventar
- Vraća neupotrijebljeni inventar za usluživanje u ofisu, u skladu sa higijenskim standardima
- Vršiti zamjenu restoranskog rublja
- Vršiti čišćenje i isključivanje aparata i uređaja, u skladu sa uputstvima proizvođača
- Vršiti čišćenje i odlaganje inventara, u skladu sa higijenskim standardima i adekvatnim sredstvima
- Vršiti čišćenje i održavanje radnog prostora u skladu sa standardima u ugostiteljstvu

**Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla**

- Tehnike apserviranja
- Zamjena rublja
- Sortiranje i odlaganje upotrijebljenog ugostiteljskog inventara
- Aparati i uređaji u restoranu
- Higijenski standardi u ugostiteljstvu



**3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI**

- Nema komercijalnih poslova

**3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI**

- Nema administrativnih poslova

**3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA**

- Nema poslova rukovođenja

**3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA**

- Nema poslova nadzora rada

### 3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA

#### 3.8.1. Ključni posao: Primjena normativa i standarda u ugostiteljstvu

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Obavlja aktivnosti, u skladu sa uputstvima i zahtjevima nadređenog, u cilju obezbjeđenja kvaliteta sopstvenog rada i **standarda u ugostiteljstvu**

**Standardi u ugostiteljstvu:** higijenski standardi i standardi u radu

- Pravilno koristi sredstva za rad koja se upotrebljavaju kod pripremnih i završnih poslova u ofisu i sali za usluživanje, u skladu sa uputstvima nadređenog i preporukama proizvođača
- Osigurava kvalitet sopstvenog rada poštujući standarde i **radne normative u ugostiteljstvu** i uputstva nadređenog

**Radni normativi u ugostiteljstvu:** kvalitativni i kvantitativni standardi u radu

- Obavlja faznu kontrolu dinamike i kvaliteta realizacije radnog zadatka
- Obavlja završnu kontrolu realizacije radnog zadatka

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Normativi u restoraterstvu
- Standardi u sektoru hrane i pića

### 3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

#### 3.9.1. Ključni posao: Održavanje funkcionalnosti opreme i inventara u ofisu i sali za usluživanje

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Provjerava ispravnost **uređaja, opreme** i inventara za usluživanje vizuelnom kontrolom
  - Uređaji:** topli sto, ledomat, toster, grijači za jelo i dr.
  - Oprema:** kolica za usluživanje, stolovi, stolice i dr.
- Vršiti čišćenje i provjeravanje ispravnosti mašina, opreme i sitnog inventara za rad u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga hrane i pića, po uputstvu proizvođača
- Kontroliraju i pravilno odlažu inventar nakon upotrebe
- Obavještava nadležene osobe o neispravnosti uređaja, opreme i inventara, u skladu sa procedurom

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Uređaji, oprema i inventar u restoranu
- Procedure rada u restoranu

### 3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA

#### 3.10.1. Ključni posao: Komuniciranje sa saradnicima i gostima

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Komunicira sa saradnicima i gostima na maternjem jeziku, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije i timskog rada
- Koristi stručnu terminologiju u komunikaciji
- Obavlja komunikaciju sa nadređenima i saradnicima, koristeći pravila poslovne komunikacije
- Izvještava nadređenog o završenom poslu na odgovarajući način usmeno ili pisanim putem

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Bonton

### 3.11. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE

#### 3.11.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:

- Primjenjuje higijensko-tehničke mjere, mjere lične zaštite i zdravlja na radu i sanitarne zaštite, u skladu sa važećim zakonima i propisima
- Identifikuje sve opasnosti iz procesa rada u svom zanimanju i umanjuje rizike za nastanak povreda na radu i profesionalnih oboljenja
- Učestvuje, po potrebi, u pružanju prve pomoći povrijeđenom saradniku, u skladu sa propisanom procedurom
- Učestvuje u evakuaciji i spašavanju saradnika u slučaju opšte opasnosti, u skladu sa propisanom procedurom
- Primjenjuje pravila protivpožarne zaštite, u skladu sa procedurama i uputstvima
- Kontroliše primjenu mjera za ličnu zaštitu zdravlja na radu i zaštitu zdravlja gostiju i saradnika od strane pomoćnog osoblja

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Propisi iz oblasti zdravstvene zaštite, zaštite na radu i zaštite životne sredine
- Procedure za pružanje prve pomoći
- Procedure za postupanje u slučaju opšte opasnosti
- Kontaminacija hrane i radnih površina

**3.11.2. Ključni posao: Primjena standarda zaštite radne i životne sredine****Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Servir:**

- Sprovodi propise i mjere iz oblasti zaštite radne i životne sredine
- Izvodi poslove u ofisu i sali za usluživanje efikasno, bez nepotrebnog utroška materijala i ugrožavanja okoline
- Sortira različite **vrste otpadnog materijala** na odgovarajući način, u skladu sa propisom o zaštiti životne sredine, procedurama kompanije i uputstvima proizvođača opreme

**Vrste otpadnog materijala:** organski i neorganski

- Vršiti pravilno odlaganje otpada, u skladu sa standardima u ugostiteljstvu
- Kontroliše primjenu standarda zaštite radne i životne sredine od strane pomoćnog osoblja

**Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla**

- Osnove ekologije i zaštita životne sredine
- Plan zaštite životne sredine
- Ekološki standardi za odlaganje otpadnog materijala
- Odlaganje otpada u vršenju pripremnih i završnih poslova u ofisu i sali za usluživanje

#### 4. OSTALE INFORMACIJE O KVALIFIKACIJI

<b>Sektor i podsektor prema NOK-u</b>	Sektor: Turizam, trgovina i ugostiteljstvo Podsektor: Ugostiteljstvo
<b>Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u</b>	Podvrsta 513 - Konobari i Barmeni
<b>Tipično radno okruženje i uslovi rada</b>	Servir radi u zatvorenom, poluotvorenom ili otvorenom prostoru. Rad obavlja stojeći u objektima za usluživanje hrane i pića. Proces rada zahtijeva najčešće rad u smjenama. Radi sa opremom i uređajima koji mogu biti potencijalni izvor opasnosti usljed neadekvatnog rukovanja. Prilikom rada nosi odgovarajuću uniformu. Izložen je udisanju raznih mirisa i isparenja. Radne prostorije u kojima radi su čiste i dobro ili manje osvijetljene. Radi pod stalnim i strogim sanitarno-higijenskim uslovima.
<b>Srodna zanimanja</b>	Pomoćnik barmena, Barmen, Barista, Restoranski konobar, Glavni konobar, Glavni barmen
<b>Ostale informacije</b>	

## 5. REFERENTNI PODACI

---

**Naziv dokumenta:** Standard zanimanja Servir/ Servirka

**Kod dokumenta:** SZ-100120-SERV

**Datum usvajanja dokumenta:** 20. decembar 2016. godine

**Sjednica nadležnog Savjeta na kojoj je dokument usvojen:** X sjednica Savjeta za kvalifikacije

**Radna grupa za izradu dokumenta:**

1. Darko Vukčević, specijalista hotelijerstva, JU Škola za srednje i više stručno obrazovanje „Sergije Stanić“ Podgorica
2. Dejan Labović, strukovni menadžer restoraterstva, JU Škola za srednje i više stručno obrazovanje „Sergije Stanić“ Podgorica
3. Marko Bulatović, strukovni menadžer restoraterstva, kineski restoran „Zheng He“ Podgorica

**Koordinator:**

Dušan Bošković, diplomirani geograf-turizmolog, menadžer hotelijerstva, JU Centar za stručno obrazovanje

**Ostale informacije:**

**Lektura:** Magdalena Jovanović, samostalni savjetnik I za odnose sa javnošću, organizaciju događaja i lektorisanje, JU Centar za stručno obrazovanje

**Dizajn i tehnička obrada:** Danilo Gogić, savjetnik I – administrator, JU Centar za stručno obrazovanje

Dokument je urađen uz podršku IPA Projekta „Modernizacija obrazovnih programa u stručnom obrazovanju“



**Naziv dokumenta:** Standard zanimanja Servir/ Servirka

**Kod dokumenta:** SZ-100120-SERV

**Datum usvajanja izmjena i dopuna dokumenta:** 23. mart 2022. godine

**Sjednica nadležnog Savjeta na kojoj su usvojene izmjene i dopune dokumenta:** XV sjednica Savjeta za kvalifikacije

**Radna grupa za izradu dokumenta:**

1. Darko Vukčević, specijalista hotelijerstva, menadžer, Caffeine Company d.o.o., Podgorica
2. Dejan Labović, specijalista restoraterstva, vlasnik, Dumas Company d.o.o., Podgorica
3. Sreten Šćepanović, diplomirani menadžer za finansije i knjigovodstvo, pomoćnik F&B menadžera, hotel „Splendid“, Budva
4. Igor Vujošević, diplomirani ekonomista, direktor ugostiteljstva, Nemesis d.o.o., Podgorica
5. Stevo Đokmarkovic, menadžer restoraterstva, šef restorana, restoran „Imanje Knjaz“, Podgorica
6. Vuk Pejović, menadžer međunarodnog hotelijerstva, menadžer, Primatex d.o.o., Podgorica

**Koordinator:**

Dušan Bošković, diplomirani geograf-turizmolog, menadžer hotelijerstva, JU Centar za stručno obrazovanje

**Ostale informacije:**

**Lektura:** Magdalena Jovanović, samostalni savjetnik I za odnose sa javnošću, organizaciju događaja i lektorisanje, JU Centar za stručno obrazovanje

**Dizajn i tehnička obrada:** Danilo Gogić, savjetnik I – administrator, JU Centar za stručno obrazovanje