

RESTORAN HOTEL QUALITY

S A D R Ź A J:

PREDGOVOR.....	1
UVOD.....	1
1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE.....	1
2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	1
3. DEFINICIJE.....	1
4. KRITERIJUMI.....	2

P R E D G O V O R

Ovaj interni standard je usvojen odlukom Upravnog Odbora Privredana Ugostiteske Zanatske Komore Bitola 27. februara 2012. godine na predlog Saveta pilot projekta. Izradila ga je Komisija sa Palenzo Dimcheta za izradu kriterijuma za ocenu kvaliteta usluge hotela i restorana i Komisija za izradu kriterijuma za ocenu kvaliteta kuhinje i poslastičarnice.

Izmene i dopune ovog internog standarada se vrše na isti način.

U V O D

Cilj donošenja ovog internog standarda je definisanje kriterijuma za ocenu kvaliteta usluga koje pružaju restorani u Bitola kako bi najbolji dobili i koristili znak Privredne Zanatska Komore Bitola »BITOLSKI KVALITET«.

1. PREDMET I PODRUČJE PRIMENE

Ovaj interni standard koriste ocenjivači Privredne Zanatska Komore Bitola pri ocenjivanju kvaliteta usluga koje pružaju restorani u Bitola kako bi se, saglasno aktima Privredne Zanatska Komore Bitola iz ove oblasti, mogla doneti odluka o dodeljivanju i korišćenju znaka " BITOLSKOM KVALITET"

2. VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

Pravila za dobijanje, korišćenje i oduzimanje znaka Privredne Zanatska komore Bitola " BITOLSKOM KVALITET"

JUS ISO 9001: 2001. tačke: 8.2.1; 8.5; 7.4; 5.6

Uputstvo za rad ocenjivača Privredne Zanatska komore Bitola za dobijanje znaka " BITOLSKOM KVALITET" – UP 03

Lista ocene kvaliteta usluge restorana – OB 10

3. DEFINICIJE

3.1. KOMORA – Privredna Zanatska Komora Bitola

3.2 PRAVILA- Pravila za dobijanje, korišćenje i oduzimanje znaka Privredne Zanatska Komore Bitola " BITOLSKOM KVALITET"

3.3 UPUTSTVO – UP 03 - Uputstvo za rad ocenjivača Privredne Zanatska komore Bitola za dobijanje znaka " BITOLSKOM KVALITET" – UP 03

3.4. OCENJIVANJE – Vrednovanje unapred utvrdjenih elemenata po utvrdjenim kriterijumima

3.5. OCENJIVAČ – Osoba koja vrši ocenjivanje (3.4) odredjena od strane Komore (3.1) a koja ispunjava propisane zahteve iz Uputstva – UP 03 (3.3)

4. KRITERIJUMI ZA OCENU KVALITETA

Restoran koji se ocenjuje, mora da ispuni uslove iz tačke 4.1 ovog internog standarada, mora biti ocenjen po kriterijumima iz tačke 4.2 ovog internog standarda i mora imati izračunat broj bodova iz tačke 4.3 ovog internog standarda.

4.1 USLOVI

Na osnovu Prijave koju podnosi restoran saglasno Pravilima, ispunjenost uslova ocenjuju:

- a) Udruženje Ugostiteke Zanatske Komore Bitola kome restoran po svojoj delatnosti pripada proverom ispunjenosti sledećih uslova:
 - pozitivno poslovanje;
 - uredni inspeksijski nalazi;
 - bez negativnih ocena pokreta potrošača i drugih organizacija potrošača;
 - zaštita životne sredine i zdravlja ljudi.
- b) Centar za poslovno obrazovanje i unapređenje kvaliteta – Sektor za poslovno obrazovanje Sektor) Komore proverom obučenosti osoblja restorana u oblasti:
 - poslovne komunikacije;
 - ličnog stila i imidža;
 - higijene sa osnovama mikrobiologije i uslovi za proizvodnju zdravstveno ispravne hrane;
 - marketinga;
 - drugih oblasti.

Ukoliko proceni da je potrebno, Sektor organizuje obuku iz jedne ili svih oblasti

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

Ukoliko restoran ne ispuni uslove navedene pod a) i b) ove tačke, postupak se obustavlja

4.2 PREGLED KRITERIJUMA

Ocenu kvaliteta usluge restorana vrše ocenjivači Komore izabrani na način definisan Pravilima i Uputstvom – UP 03. Ocenjivanje se vrši na licu mesta popunjavanjem Liste ocene kvaliteta usluge restorana – OB 10.

Osnov za ocenu kvaliteta usluge restorana su kriterijumi navedeni u tabeli 1.

4.3 – BODOVI

Maksimalan broj bodova po svim kriterijumima iznosi 1700 bodova.

Na osnovu nalaza, ocenjivači računaju bodove i unose u Listu ocene kvaliteta usluge restorana – OB 10 i izrađuju Izveštaj o rezultatima ocenjivanja (Uputstvo – UP 03) u kome je sadržan broj osvojenih bodova i predlog:

da se, ukoliko je osvojeno minimum 75% i više bodova po svim grupama kriterijuma, restoranu dodeli znak " BITOLSKOM KVALITET";

da se, ukoliko je osvojeno ispod 75% bodova po svim grupama kriterijuma, restoranu ne dodeli znak " BITOLSKOM KVALITET "

Restoranu će se dodeliti znak "BITOLSKOM KVALITET" i ukoliko ima osvojeno 65% do 75% od maksimalnog broja bodova a otkloni uzroke zbog kojih je osvojen niži broj bodova u roku koji su odredili ocenjivači.

Savet projekta može da pomeri gore navedene granice na više od 75 %, ali ne može da granice pomera ispod minimum 75%.

Navedeni procenti predstavljaju donju granicu – minimum koji se mora ispuniti za dobijanje znaka "BITOLSKOM KVALITET" I ona se ne može promeniti na niže.

Savet projekta svojom odlukom može da poveća gore navedene procentualne iznose I time podigne granicu za dodelu znaka "BITOLSKOM KVALITET" naviše (80%, 85%...).

tabela 1: KRITERIJUMI, PODKRITERIJUMI I ELEMENTI ZA OCENU KVALITETA USLUGE RESTORANA

Maksimalan broj bodova				N A Z I V
grupa	kriterijum	potkriterijum	element	
1000				I - UPRAVLJANJE, PROSTOR, OPREMA, ORGANIZACIJA, KADROVI
	200			A – Sistem menažmenta kvalitetom
		40		<i>A1 – Sertifikat/rad na uvodjenju sistema menadžmenta kvalitetom</i>
		35		<i>A2 – Preispitivanje od strane rukovodstva</i>
			20	<i>A2.1-Održavanje redovnih sastanaka rukovodstva na kojima se razmatra pitanje kvaliteta usluge I unapređenje kvaliteta usluge</i>
			15	<i>A2.2 –Poslovanje se usaglašava sa zakonom o turizmu/primeđbama ili sugestijama korisnika</i>
		20		<i>A3 – Izbor i ocenjivanje isporučioaca</i>
			10	<i>A 3.1 –Ugovori sa isporučiocima I specifikacija nabavke</i>
			10	<i>A3.2 –Verifikacija nabavljenih proizvoda</i>
		35 * E		<i>A4 – Evidentiranje i rešavanje reklamacija korisnika usluga</i>
			15*E	<i>A4.1 –Evidentiranje reklamacija</i>
			20*E	<i>A4.2 – Odgovornost za prihvatanje reklamacija</i>
		35		<i>A5 – Merenje zadovoljstva korisnika usluga</i>
			5	<i>A5.1 – Anketa kao sredstvo za merenje zadovoljstva korisnika</i>
			15	<i>A5.2 –Kvalitet anketa</i>
			15	<i>A5.3 –Rezultat anketa</i>
		35		<i>A6 – Poboljšanja i korektivne i preventivne mere</i>
	100			B – Prostorni kriterijum
		8		<i>B1 - Položaj objekta</i>
			2	<i>B1.1 - Uočljivost i prepoznatljivost (izgled objekta i firme-naziva)</i>
			3	<i>B1.2 - Pristupačnost za pešake</i>
			3	<i>B1.3 - Funkcionalnost ulaza (natkrivenost, osvetljenost, vetrobran i sl.)</i>
		10		<i>B2 – Parkiralište</i>
				<i>Ako se restoran nalazi u pešačkoj zoni dobija 9 bodova I ne boduje se po B 2.1. do B2.6</i>
				<i>Ako se restoran nalazi u blizini javne garaže dobija 8 bodova I ne boduje se po B 2.1. do B2.6</i>
				<i>Ako restoran može da ima parkiralište, a on one postoji dobija 0 bodova I ne boduje se po B 2.1. do B2.6</i>
			4	<i>B2.1 - Kapacitet – broj mesta</i>
			1	<i>B2.2 - Podloga</i>
			1	<i>B2.3 - Obeleženost</i>
			1	<i>B2.4 - Osvetljenost</i>
			1	<i>B2.5 - Ogradjenost</i>
			2	<i>B2.6 - Čuvanje parkirališta</i>

*E : Ukoliko, pri ocenjivanju, ocenjivani dobije manje od 50% bodova za svaki element ocenjivanja obeležen kao E- ELIMINATORNI , postupak daljeg ocenjivanja se prekida

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

		10		<u>B3 - Ulaz u predprostor restorana</u>
			2	B3.1 – Komunikaciona sposobnost
			2	B3.2 - Prostranost
			1	B3.3 - Osvetljenost
			3	B3.4 - Garderoba
			2	B3.5 - Informativnost (oznake komunikacija, vizuelne oznake-piktogrami)
		22		<u>B4 – Ttoaleti za goste</u>
			5	B4.1 – Kapacitet (br. WC kabina i br. pisoara, br. umivaonika u predprostorima)
			4	B4.2 – Prostranost
			3 * E	B4.3 – Ventilacija
			2 * E	B4.4 - Zvučna izolacija
			8 * E	B4.5 - Čistoća toaleta
		50		<u>B5 – Prostore za pružanje ugostiteljskih usluga</u> (prostranost, odnos broja stolova i sedišta i raspoloživog prostora, osvetljenost, ventilacija i piktograme)
			12	B5.1 - Veličina sale, prostranost i skladnost
			10	B5.2 - Stolovi i sedišta (raspoloživost)
			10	B5.3 - Stolovi i sedišta (udobnost)
			8	B5.4 - Mikroklima u prostoru
			6	B5.5 - Osvetljenost
			4	B5.6 - Označavanje
	50			C – Materijalno – tehnički kriterijumi
		23		<u>C1 - Materijalno-tehnička opremljenost</u>
			1	C1.1 - Stolni jaci
			1	C1.2 - Pribor za jelo
			1	C1.3 - Tanjiri
			2	C1.4 - Čaše
			2	C1.5 - Kompjuterizovane registar kase
			1	C1.6 - Aparat za pripremu kafe
			1	C1.7 - Aparat za proizvodnju leda
			1	C1.8 – Aparati za pripremu barskih mešavina
			1	C1.9 - Zidna dekoracija
			1	C1.10 - Rasveta
			2	C1.11 - Klima uređaji/grejanje
			1	C1.12 – Podne obloge i prostirke
			2	C1.13 – Stoni grejači (za održavanje temperature serviranih jela)
			1	C1.14 - Telefoni
			1	C1.15 - Telefaks (za goste)
			1	C1.16 - TV/Video bīm
			1	C1.17 - Muzički uređaji (ozvučenost prostora)

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

			1	C1.18 - Internet (za goste)
			1	C1.19 - Aparat za čišćenje obuće
	10			<u>C2 – Oprema (kompletnost i funkcionalnost – udobnost)</u>
			4	C2.1 - Usklađenost stolova i stolica dimenziono i stilski
			4	C2.2 - Ergonomija stolova i stolica
			2	C2.3 - Mobilnost, lakoca izmeštanja
	12			<u>C3 – Potrošni materijal za goste (za održavanje lične higijene u toaletima)</u>
			6 *E	C3.1 - Toalet papir
			3 *E	C3.2 - Papirni ubrus
			2 *E	C3.3 - Sredstvo za pranje ruku
			1	C3.4 - Papimati predlozak za WC solju (za jednokratnu upotrebu)
	5			<u>C4 – Informativno - propagandni materijal</u>
			1	C4.1 - Restoranska kartica
			2	C4.2 - Jelovnik sa kartom pića , vinskom kartom i cenovnikom
			1	C4.3 - Prospekt restorana
			1	C4.4 - Dodatni propagandni materijal (sibice, upaljaci, olovke i sl.)
	200			D. Organizaciono – procesni kriterijumi
		30		<u>D1 – Asortiman usluga</u>
			20	D1.1 - Usluge hrane i pića, mogućnost izbora (jala po porudžbini, meni, za posebne kategorije korisnika – makrobiotički, za decu, sportiste, obogaćeni, svečani, klasični)
			4	D1.2 - Organizovanje svečanih prijema
			4	D1.3 - Organizovanje porodičnih proslava
			2	D1.4 - Organizovanje kulturnih manifestacija
		30		<u>D2 – Način pružanja usluga</u>
			8	D2.1 - Procesno-personalna izdiferenciranost poslovnih operacija (prijem porudžbina, usluživanje, naplata)
			8	D2.2 - Naznačenost radnog vremena i pridržavanje termina od strane personala
			10 *E	D2.3 - Zaštita gosta (cenovnici usluga, upoznavanje sa sadržinom jelovnika i karte pica i odlikama specifičnih jela i pića)
			4	D2.4 - Brzina i efikasnost pružanja usluge (standardi vremena porudžbine, donosenja konzumacija, ispunjavanje dodatnih zahteva i naplate itd)
		80		<u>D3 - Higijensko održavanje</u>
			*E 10	D3.1 - Prostori za pružanje usluga hrane i pića (podovi zidovi, tavanica, vrata, prozori, zavese)
			12 *E	D3.2 - Stolovi, stolice, kolica za usluživanje
			15 *E	D3.3 – Stoni tekstil (stolnjaci, nadstolnjaci, salvete)
			20 *E	D3.4 – Posuđe, pribor za jelo, čaše

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

			23*E	D3.5 – Toaleti
		60		<u>D4 – Tehničko održavanje</u>
			10	D4.1 - Ispravnost (očuvanost-dotrajalost) podne prostirke, zavese, drvenarija vrata i prozora, zidova i tavanice
			15	D4.2 – Stoni tekstil (očuvanost-dotrajalost)
			20*E	D4.3 – Posuđe, pribor za jelo, čaše (očuvanost-dotrajalost)
			15*E	D4.4 – Toaleti (ispravnost /očuvanost-dotrajalost/) sanitarnih i pratećih uređaja i opreme
	400			E – Kadrovi
		25		<u>E.1 Izgled osoblja</u>
			10	E1.1 - Radna odeca
			10*E	E1.2 - Urednost zaposlenog osoblja
			5	E1.3 - Oprema zaposlenog osoblja
		30		<u>E2 - Psihofizičke osobine osoblja</u>
			3	E2.1 - Fizički izgled i telesna kondicija
			2	E2.2 - Motoricka usklađenost
			5	E2.3 - Lakoca verbalnog izrazavanja
			7	E2.4 - Vestina čulnog opazanja
			6*E	E2.5 - Standardi ponasanja tokom rada
			7*E	E2.6- Emocionalna stabilnost
		35		<u>E3 – Kultura rada</u>
			10	E3.1 - Etika
			10	E3.2 - Estetika ličnosti personala
			15*E	E3.3 - Kultura komunikacije
		60		<u>E4. – Posebna znanja i veštine</u>
			25	E4.1 - Specijalizovana znanja i vestine
			25*E	E4.2 - Znanje stranih jezika
			10	E4.3 - Opsta i posebna informisanost
		10		<u>E5 – Postavka stola</u>
			7	E5.1 - Pravilna postavka
			3	E5.2 - Pospremanje stola
		240		<u>E6 – Realizacija ugostiteljskih usluga</u>
			10	E6.1 - Rezervacija
			20	E6.2 - Doček i prihvata gosta
			120	E6.3 - Proces usluživanja gosta
			10 *E	E6.4 - Ispostavljanje računa i naplata usluga
			70	E6.5 - Provera zadovoljstva gosta
			10	E6.6 - Ispraćanje gosta
	50			F – Estetski kriterijum

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

		5		<u>F1 - Estetska ocena objekta</u>
			2,5	F1.1 - Arhitektonsko rešenje
			2,5	F1.2 - Izgled (estetikka) fasade (zidovi i prozori)
		5		<u>F2 - Estetska ocena prilaza objektu i okoline</u>
			2,5	F2.1 - Opšti izgled prilaza za kola i parking
			2,5	F2.2 - Opšti izgled prilaza za korisnike
		10		<u>F3 - Estetska ocena unutrašnjosti sale restorana</u>
			5	F3.1 - Opšti vizuelni doživljaj
			5	F3.2 - Svetiljke i osvetljenje
		10		<u>F4 - Estetska ocena enterijera</u>
			5	F4.1 - Zidovi, pod i tavanica
			5	F4.2 - Stolovi, stolice i stolnjaci
		10		<u>F5 - Estetska ocena površine stola</u>
			4	F5.1 - Aranžiranje stola (vizuelna slika stola)
			3	F5.2 - Estetika pribora za jelo
			3	F5.3 - Estetika čaša
		4		<u>F6 - Estetska ocena toaleta</u>
			2	F6.1 - Estetika pločica
			2	F6.2 - Estetika sanitarne opreme
		6		<u>F7 - Estetska ocena personala</u>
			3	F7.1 - Odeća i obuća
			3	F7.2 - Izgled personala
600				II – KUHINJE I POSLASTIČARNICE
	160			A – Zgrade, prostor
		20		<u>A1 – Ocena objekta u celini</u>
			20	A1.1 – Opšti utisak
		18		<u>A2 – Prilazi, ulaz i izlaz.</u>
			6	A2.1 – Urednost
			6	A2.2 – Čistoća
			6	A2.3 – Miris
		14		<u>A3 – Kretanje zaposlenih: ukrštanje puteva kroz i pomoćne prostorije</u>
			7	A3.1 – Hodogram – kroz proizvodni prostor
			7	A3.2 – Hodogram - pomoćne prostorije, proizvodni prostor
		40*E		<u>A4 -Higijena prostora</u>
			8 *E	A4.1 – Radne površine
			8 *E	A4.2 – Zidovi, vrata, prozori
			8 *E	A4.3 - Podovi
			8 *E	A4.4 – Način održavanja higijene
			8 *E	A4.5 – Sredstva za održavanje higijene
		30*E		<u>A5 - Sanitarni čvor – opremljenost , higijena</u>
			6 *E	A5.1 – Sanitarni čvor za zaposlene

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

			6*E	A5.2 –Toalet za goste
			6*E	A5.3 – Opremljenost priborom i sredstvima za ličnu higijenu
			12*E	A5.4 – Održavanje higijene sanitarnog čvora I miris
		20 *E		<u>A6 - Prostorije, prateće prostorije, definisani prostor, opremljenost i higijena</u>
			7	A6.1 – Prostorije za odmor zaposlenih
			7	A6.2 – Garderoba
			6*E	A6.3 – Radionica
		18*E		<u>A7 - Rukovanje otpadom</u>
			6*E	A7.1 – Sabirno mesto organskog tehnološkog otpada i način otpreme
			6*E	A7.2 – Sabirno mesto otpada i nečistoća i način otpreme
			6*E	A7.3 – Miris na sabirnim mestima otpada
	80			B – Oprema, pribor
		12 *E		<u>B1 - Oprema za proizvodnju i čuvanje hrane</u>
			4	B1.1 – Projektovanje i smeštanje
			4	B1.2 – Održavanje opreme
			4*E	B1.3 – Odlaganje i čuvanje do sledeće upotrebe
		21*E		<u>B2 – Pribor za proizvodnju i rukovanje hranom (sudovi, tanjiri, mikseri, mašine za mlevenje mesa, narezivanje suhomesnatih proizvoda, escajg...)</u>
			7*E	B2.1 – Priprema pribora
			7*E	B2.2 – Pranje posle upotrebe
			7*E	B2.3 – Odlaganje i čuvanje do sledeće upotrebe
		12 *E		<u>B3 – Ventilacija, filteri: postojanje, ispravnost, efikasnost</u>
			3*E	B3.1 – Postojanje
			3*E	B3.2 – Ispravnost periodična provera, promena filtera
			3*E	B3.3 – Efikasnost
			3*E	B3.4 – Higijensko održavanje
		15*E		<u>B4 -Rrashladni uređaji</u>
			5	B4.1 – Provera efikasnosti hlađenja
			5	B4.2 – Kalibracija termometara i termostata
			5*E	B4.3 – Higijena uređaja
		20*E		<u>B5 –Štednjaci, roštilj, ražanj, sudopere, odlivi</u>
			5	B5.1 – Razmeštaj
			5	B5.2 – Ispravnost
			5*E	B5.3 – Higijensko održavanje
			5*E	B5.4 - Odliv otpadne vode (od pranja posuđa, pranja podova...)
	80			C – Osoblje
		10		<u>C1 – Obučenosoblja</u>

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Usługi

			3	C1.1 – Obuka novoprimljenih zaposlenih
			2	C1.2 – Planovi inoviranja znanja za zaposlene
			5	C1.3 – Dokazi o izvršenoj obuci i izvršenju planova
		*E 12		<u>C2 - Sanitarni pregledi, akutna infektivna oboljenja, kožne infekcije</u>
			4*E	C2.1 – Dokazi o sanitarnom pregledu
			4*E	C2.2 – Udaljavanje zaposlenih sa infektivnim oboljenjima
			4*E	C2.3 – Udaljavanje zaposlenih sa kožnom infekcijom
		33*E		<u>C3 - Lična higijena</u>
			17*E	C3.1 – Čistoća
			16*E	C3.2 – Urednost (kosa, nokti, nakit, šminka, brada...)
		25*E		<u>C4 - Zaštitna odeća, odlaganje nečiste odeće</u>
			5*E	C4.1 – Propisana odeća
			5*E	C4.2 – Čistoća i urednost
			5	C4.3 – Način pranja odeće
			5*E	C4.4 – Način čuvanja čiste odeće
			5*E	C4.5 – Odlaganje upotrebljene odeće
	180			D – Proizvodnja
		40 *E		<u>D1 - Nabavka sirovina, materijala i proizvoda</u>
			10	D1.1 – Način nabavke sirovina, materijala, proizvoda
			10	D1.2 – Dokazi o poreklu sirovina, materijala, proizvoda
			10	D1.3 - Dokazi o kvalitetu
			10*E	D1.4 – Dokaz o zdravstvenoj ispravnosti
		18		<u>D2 - Ocena i izbor isporučilaca sirovina, materijala, proizvoda</u>
			9	D2.1 – Elementi za ocenu i izbor isporučilaca
			9	D2.2 – Lista overenih isporučilaca
		21*E		<u>D3 – Sirovine</u>
			7*E	D3.1 – Način prijema sirovina
			7*E	D3.2 – Rukovanje osetljivim sirovinama (meso, mleko, mlečni proizvodi, jaja...)
			7*E	D3.3 – Vreme čuvanja, optimalne zalihe
		*E 36		<u>D4 – Čuvanje sirovina, poluproizvoda i gotovih proizvoda</u>
			9*E	D4.1 – Odlaganje sirovina, poluproizvoda , gotovih proizvoda
			9*E	D4.2 – Način čuvanja sirovina, poluproizvoda , gotovih proizvoda
			9*E	D4.3 – Mogućnost unakrsne kontaminacije sirovina, poluproizvoda I gotovih proizvoda
			9*E	D4.4 – Rokovi upotrebe, redosled upotrebe
		26*E		<u>D5 - Priprema proizvodnje jela</u>

Ugostiteski Kritiriumi za Restoranski Uslugi

			13*E	D5.1 – Način pripreme proizvodnje jela
			13*E	D5.2 – Higijenski uslovi
		25*E		<u>D6 - Proizvodnja jela</u>
			3	D6.1 – Poštovanje propisanog načina proizvodnje jela
			2	D6.2 – Pridržavanje plana proizvodnje jela
			20*E	D6.3 – Higijenski uslovi
		14 *E		<u>D7 - Rukovanje jelima</u>
			7*E	D7.1 – Distribucija jela
			7	D7.2 – Ekspedicija jela
	100			E – Dokumentacija
		20		<u>E1 - Dokumentacija za pripremu i proizvodnju jela:</u>
			4	E1.1 – Normativi sirovina
			4	E1.2 – Recepture
			4	E1.3 – Uputstva za pripremu proizvodnje jela
			4	E1.4 – Uputstva za proizvodnju jela
			4	E1.5 – Uputstva za rukovanje jelima
		29*E		<u>E2 – Dezinfekcija, dezinsekcija, deratizacija</u>
			7*E	E2.1 – Postojanje planova DDD
			7*E	E2.2 – Kontrola pridržavanja planova
			8*E	E2.3 – Kontrola efikasnosti DDD mera
			7*E	E2.4 – Promena dezificijensa
		21*E		<u>E3 - Inspekcije (interne i eksterne)</u>
			21*E	E3.1 – Nalazi inspekcije
		30*E		<u>E4 -Reklamacije</u>
			10*E	E4.1 – Preispitivanje reklamacije
			10	E4.2 – Korektivne mere
			10	E4.3 – Preventivne mere
100				III PROMOTIVNE I MARKETINŠKE AKTIVNOSTI
		40		A – Kadrovi
		30		B - Organizacija
		30		C – Akcije
UKUPNO 1700 BODOVA				

*E : Ukoliko, pri ocenjivanju, ocenjivani dobije manje od 50% bodova za svaki element ocenjivanja obeležen kao E- ELIMINATORNI , postupak daljeg ocenjivanja se prekida