



АГЕНЦИЈА
ЗА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

ХОТЕЛИЈЕРСКО –
РЕСТОРАТЕРСКИ
ТЕХНИЧАР

Београд, 2021

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	ХОТЕЛИЈЕРСКО – РЕСТОРАТЕРСКИ ТЕХНИЧАР
---------------------	--

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ

КЛАСНОКС ¹ / ISCED-F 2013	1013 Хотели, ресторани и кетеринг
Ниво НОКС -а ²	4
Ниво ЕОК-а ³	4
Врста квалификације	Стручна
Обим квалификације	4 године
Предуслови за стицање квалификације	Ниво 1 НОКС-а - основно образовање и васпитање, основно образовање одраслих, основно балетско образовање и васпитање и основно музичко образовање и васпитање
Облици учења	- Формално образовање
Врста јавне исправе	- Диплома; - Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил;

РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА

Проходност у систему квалификација	-Ниво 5 НОКС-а; -Ниво 6 НОКС-а (подниво 6.1 и 6.2); -Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)
Занимање	4224.01 Хотелски рецепционер 5131.06 Шеф сале 5151.04 Надзорник одржавања чистоће у хотелу
Стандард занимања ⁴	-

¹ Систем према коме се квалификације разврставају и шифрирају у НОКС- у, усклађен са Међународном стандардном класификацијом образовања ISCED 13-F.

² Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС)

³ Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*)

⁴ До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Хотелијерско-ресторатерски техничар са тржиштем рада заснована је на подацима о занимањима који су утврђени на основу прописа из области рада и запошљавања (према: Закон о НОКС-у, чл.50.), као и на опису рада из иницијалног предлога стандарда квалификације у оквиру Иницијативе за развој и усвајање стандарда квалификације Хотелијерско-ресторатерски техничар.

ИСХОДИ УЧЕЊА

Општи опис квалификације	<p>Хотелијерско-ресторатерски техничар учествује у креирању понуде, продаје угоститељске услуге, врши пријем, смештај и испраћај гостију, као и наплату угоститељских услуга. Брине о госту током боравка у угоститељском објекту⁵, организује и координира рад мање групе запослених на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству.</p> <p>Обучен је да изради понуду и калкулацију цена угоститељских услуга различитим циљним групама, да презентује угоститељске услуге и изврши њихову резервацију. Координира радом рецепције, услужног особља и хотелског домаћинства приликом доласка и боравка гостију. Води и прати различите пословне евиденције у угоститељском објекту у складу са процедурама угоститељског пословања.</p> <p>Вешто комуницира у различитим контекстима и делотворно на једном страном језику, укључујући комуникацију са клијентима и пословним партнерима користећи језик и термине специфичне за област угоститељства, активно доприноси неговању културе изражавања; продуктивно примењује математичке моделе, техничка и технолошка знања и информационо-комуникационе технологије (ИКТ) у решавању проблема; ефикасно учи, усавршава се и развија своју каријеру; активно учествује у иницирању и реализацији пројеката који доприносе добробити заједнице и одрживом развоју.</p> <p>Активно доприноси неговању толеранције, људских права и културне традиције и баштине у оквиру организације и у различитим социјалним контекстима; одговоран је према сопственом здрављу и спреман да се укључи у активности усмерене ка очувању окружења у којем живи и ради.</p> <p>Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, Хотелијерско - ресторатерском техничару омогућава запошљавање и наставак школовања.</p>
Компетенције	<ul style="list-style-type: none"> - Продаја и резервисање угоститељских услуга; - Пријем, смештај и бригаа о госту у угоститељском објекту; - Интерна и екстерна комуникација и сарадња; - Обезбеђивање квалитета угоститељске услуге; - Координација рада на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству; - Кључне компетенције;⁶

⁵ Врсте угоститељских објеката за смештај су: хотел, апарт хотел, гарни хотел, мотел, туристичко насеље, апартманско насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, ботел, кућа, апартман, соба, сеоско туристичко домаћинство, ловачка вила, ловачка кућа, ловачки дом, ловачка колиба и други објекти за пружање услуга смештаја независно од назива под којим послују (коначиште, хан, конак, етно кућа, вила, кампиралиште, кампинг одмориште, кампинг стоп и др.) према *Правилнику о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката* („Службени гласник РС“, бр. 48/2012 и 58/2016).

⁶ На основу: Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу општеобразовних предмета („Службени гласник РС“, бр. 117/13)

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- објасни основне концепте у туризму и угоститељству;
- опише организацију и начин рада угоститељских објеката према врстама;
- разликује и објашњава везе између типова гостију, њихових потреба и врсте угоститељских услуга;
- наведе елементе садржаја понуде и калкулације цена угоститељских услуга;
- опише начине промоција и продаје угоститељских услуга;
- објасни улогу рецепције у односу на остале организационе јединице у угоститељском објекту;
- објасни начин и процедуру резервација, пријема, прихвата и смештаја уз коришћење савремене технологије;
- наведе и објасни појам и функцију припремних и завршних радова у угоститељским објектима и садржајима;
- објасни улогу и послове хотелског домаћинства;
- разликује врсте пословне евиденције у угоститељским објектима;
- опише поступке набавке, складиштења и чувања материјалних ресурса угоститељских објеката;
- наведе групе инвентара, опрему, уређаје и намештај за услуживање, садржај и редослед постављања инвентара за услуживање;
- наведе редослед послуживања јела и опише начине услуживања гостију у ресторану и другим просторима угоститељског објекта;
- разликује врсте скупова и опише начин организовања скупова и догађаја у хотелу;
- наведе пословни кодекс у комуникацији и облачењу;
- наведе прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у угоститељству.

Вештине

- састави сопствени план рада и учествује у изради плана организационих јединица угоститељског објекта;
- прима и благовремено преноси информације осталим организационим јединицама угоститељског објекта;
- састави понуду и калкулацију цена угоститељских услуга;
- одговори на резервацију и резервише угоститељске капацитете;

- Вештине

- издаје и наплати хотелски рачун и остале угоститељске услуге;
- води евиденцију при доласку и одласку госта, као и пансионску и ванпансионску евиденцију за време боравка госта у угоститељском објекту;
- организује пријем, прихват и смештај гостију у угоститељски објекат;
- позиционира и припреми столове у сали за услуживање и другим просторима у зависности од врсте obroka, шеме сале и начина услуживања;
- припрема и услужује алкохолна и безалкохолна пића, хладне и топле напитке;
- провери техничку исправност комуникационих и других уређаја и опреме;
- користи и одржава опрему, уређаје и инвентар за услуживање;
- организује и састави план догађаја у хотелу уз примену протокола;
- планира и организује кетеринг;
- евидентира, предаје и преузима поруџбину из производних одељења;
- састави дневне и периодичне извештаје и анализе у електронској и писаној форми у сарадњи са организационим јединицама угоститељског објекта и води другу документацију везану за угоститељско пословање;
- примени стручну терминологију у интерној и екстерној комуникацији и пружа адекватне информације;
- делотворно и вешто комуницира и активно доприноси неговању културе језичког изражавања;
- делотворно комуницира на најмање једном страном језику у професионалном и ван професионалном контексту;
- ефикасно примењује информационо - комуникационе технологије и софтвере из области угоститељског пословања за прикупљање података, обраду документације и вођење евиденције, примењујући правила и норме о заштити података запослених и гостију;
- решава проблемске ситуације са гостима;
- одржава личну и радну хигијену у складу са стандардима у угоститељству;
- ефикасно примењује све прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у угоститељству.

Способности и ставови

- самостално, одговорно, уредно обавља поверене послове у складу са процедурама, нормативима и прописаним стандардима у *Сектору услуга смештаја и исхране*, односно у хотелијерству и ресторатерству.
- ефикасно планира и организује време и активности поштујући рокове;

Способности и ставови

- поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, спољашњим сарадницима и другим лицима;
- обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма;
- испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности опреме и средстава које користи;
- испољава љубазност према сарадницима и гостима те ефикасно комуницира са надређенима и сарадницима у тиму;
- промовише вредности сарадње, комуникативности, предузимљивости, ненаметљивости и флексибилности у професионалном и животном окружењу и доприноси култури уважавања и сарадње;
- оствари пословну комуникацију преко е -поште и социјалних мрежа;
- испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању;
- уочава проблеме и учествује у њиховом решавању и у оквиру нестандардних послова, и буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности и промене у раду;
- испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује;
- иницира учење, односно, активно и одговорно учествује у целоживотном учењу;
- води рачуна о животnoj средини и уштеди енергије и промовише принцип ефикасног коришћења енергије и одрживог развоја.

Начин провере остварености исхода учења

Праћење развоја и напредовања ученика у достизању исхода и стандарда постигнућа, као и напредовање у развијању компетенција обавља се формативним и сумативним оцењивањем.

Оцењивање је описно и бројчано.

Бројчане оцене ученика су:

- одличан (5),
- врло добар (4),
- добар (3),
- довољан (2) и
- недовољан (1).

Оцена недовољан (1) није прелазна оцена.

Оцењивање се остварује применом различитих метода и техника (пројектни, радни задаци и сл.).

Сумативно на полугодишту, крају школске године и на завршном испиту.

ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Квалификације реализатора програма	Одговарајуће образовање: нивоа 5 НОКС-а, нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) и нивоа 7 НОКС -а (подниво7.1), у складу са Законом о основама система образовања и васпитања, а изузетно одговарајуће образовање нивоа 3 и 4 уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са високим образовањем..
Организација надлежна за издавање јавне исправе	Средње стручне школе