

**ИНИЦИЈАЛНИ ПРЕДЛОГ  
СТАНДАРДА КВАЛИФИКАЦИЈЕ**

ИНИЦИЈАЛНИ ПРЕДЛОГ СТАНДАРДА КВАЛИФИКАЦИЈЕ		
ПРЕДЛОГ НАЗИВА КВАЛИФИКАЦИЈЕ:	ХОТЕЛСКО – РЕСТОРАТЕРСКИ ТЕХНИЧАР	
ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ		
ПРЕДЛОГ НИВОА КВАЛИФИКАЦИЈЕ	IV	
ВРСТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ	стручна	
ПОДРУЧЈЕ РАДА / ПОЉЕ ОБРАЗОВАЊА	Трговина, угоститељство и туризам	
ТРАЈАЊЕ ПРОГРАМА ОБРАЗОВАЊА /ОБУЧАВАЊА	4 године	
ОБИМ ПРОГРАМА ИЗРАЖЕН У КРЕДИТНИМ БОДОВИМА	/	
ПРЕДУСЛОВИ ЗА СТИЦАЊЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ	Ниво 1 НОКС-а	
ОБЛИЦИ УЧЕЊА	формално	
РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА		
ЗАНИМАЊЕ/А:	4224 Хотелски рецепционери 5111 Земаљски, авио и бродски стјуарди 5131.01 Главни конобар 5131.06 Шеф сале 5132 Бармени 5151.04 Надзорник одржавања чистоће у хотелу По ЈНЗ : оперативни организатор рецепцијских послова, оперативни угоститељски организатор, организатор угоститељско – хотелијерског пословања	
ОПИС РАДА	Дужности	Задаци
	<b>Планирање и организација рада у угоститељским објектима</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Учествоје у организацији и анализи начина рада угоститељског објекта користећи одговарајући софтвер;</li> <li>- Организује сопствени рад и радне задатке мање групе запослених у угоститељском објекту;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Координира рад организационих јединица угоститељског објекта (рецепције, ресторана, хотелског домаћинства);</li> <li>- Утврђује функционално стање опреме, инвентара као и техничких и комуникационих уређаја ;</li> <li>- Примењује и проверава кодекс облачења, личне и радне хигијене запослених;</li> <li>- Израђује дневне и периодичне извештаје према захтеваним параметрима (сопствени рад, приходи, структура гостију, пружене услуге према врстама, попуњеност смештаја према временским периодима и др.);</li> <li>- Учествује у процесу набавке, правилног складиштења и контроле залиха материјалних ресурса хотела;</li> <li>- Израђује извештаје о властитом раду и раду особља (дневне/периодичне).</li> </ul>
	<p><b>Креирање понуде, и продаја угоститељских услуга.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Прати трендове и учествује у креирању облика понуде и калкулацији цена угоститељских услуга;</li> <li>- Креира понуду за специфичне захтеве, поштујући принципе, родне, расне и друге равноправности;</li> <li>- Учествује у промоцији угоститељских услуга и развоју канала продаје;</li> <li>- Врши активну продају угоститељских производа, информише потенцијалне госте о основним и допунским услугама угоститељског објекта;</li> <li>- Информише госте о условима коришћења угоститељских услуга;</li> <li>- Обавља све послове везане за процес резервисања угоститељских услуга уз примену савремених информационо комуникационих и асистивних технологија;</li> <li>- Координира рад угоститељских јединица, а у складу са припремама за пријем гостију;</li> <li>- Припрема понуду и организује различите врсте догађаја у угоститељском објекту ;</li> <li>- Припрема понуду хране и пића за различите врсте догађаја ван угоститељског објекта – организација кетеринг послова.</li> </ul>
	<p><b>Пријем и смештај госта и бригаа о госту у угоститељском објекту</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Врши активну продају угоститељских производа;</li> <li>- Одговара на захтеве за резервацију, потврђује резервације путем различитих канала;</li> <li>- Организује активности везане за дочек гостију;</li> <li>- Контролише статус резервација и обавља пријаву (check in) госта;</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преноси информације и даје инструкције хотелском домаћинству и осталим повезаним одељењима у угоститељском објекту;</li> <li>- Координира рад рецепције, услужног особља и хотелског домаћинства приликом доласка и боравка гостију, у складу са одговарајућим процедурама;</li> <li>- Води и прати вођење различитих пословних евиденција у угоститељском објекту;</li> <li>- Обавља послове везане за односе са гостима;</li> <li>- Информише госте и пружа додатне услуге гостима за време боравка у објекту;</li> <li>- Контролише послове хотелског домаћинства везане за пријем и боравак гостију;</li> <li>- Контролише и обавља припремне послове и услуживање гостију у ресторану или другим услужним просторима;</li> <li>- Координира рад услужног особља у ресторану и по потреби врши услуживање;</li> <li>- Обавља послове евиденције коришћених услуга и завршне послове у услужним просторима.</li> </ul>
	<p><b>Наплата угоститељских услуга и испраћај госта</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Организује активности везане за испраћај гостију;</li> <li>- Врши и контролише одјаву гостију (check out);</li> <li>- Координира рад рецепције, услужног особља и хотелског домаћинства приликом одјаве госта у складу са одговарајућим процедурама;</li> <li>- Води и контролише вођење евиденције приликом испраћаја/одјаве гостију из угоститељског објекта;</li> <li>- Врши обрачун угоститељских услуга;</li> <li>- Врши корекције рачуна и наплату пружених услуга.</li> </ul>
	<p><b>Интерна и екстерна комуникација и сарадња</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Учествује у успостављању комуникације са гостима, клијентима, спољним сарадницима и институцијама (полицијом, инспекторатима, пореска управа и др.);</li> <li>- Остварује квалитетну комуникацију на матерњем и барем једном страном језику, у складу са правилима пословне комуникације;</li> <li>- Примењује савремене информационо - комуникационе технологије и асистивне технологије у комуницирању;</li> <li>- Анкетира госте/клијенте и прима примедбе и сугестије;</li> <li>- Остварује пословну сарадњу са надређенима, сарадницима и помоћним особљем коришћењем</li> </ul>

		<p>правила пословне комуникације, тимског рада, протокола и бонтона;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Примењује технике мотивације за постизање квалитетне комуникације међу запосленима;</li> <li>- Решава интерне комуникацијске несугласице;</li> <li>- Поступа у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању.</li> </ul>
	<b>Обезбеђивање квалитета, хигијенско-техничке и безбедоносне заштите на свим нивоима</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Примењује и контролише примену интерних процедура, норматива и стандарда као и мера заштите на раду;</li> <li>- Учествује у активностима управљем отпадом у складу са прописима;</li> <li>- Подстиче еколошку одговорност угоститељских објеката и примењује принципе одрживог развоја;</li> <li>- Учествује у организацији тренинга и обука запослених у циљу унапређивања квалитета рада</li> <li>- Примењује правила и норме о заштити података запослених и гостију.</li> </ul>
<b>ЕКСТРЕМНИ УСЛОВИ ПОД КОЈИМА СЕ ОБАВЉАЈУ ДУЖНОСТИ</b>		По потреби ради у сменама, викендима и празницима, са променљивим распоредом радног времена уз неуједначени радни ритам
<b>ИЗЛОЖЕНОСТ РИЗИЦИМА ПРИ ОБАВЉАЊУ ДУЖНОСТИ</b>		Најчешће ради у просторима који испуњавају прописане техничке услове, али може бити изложен температурним променама и утицају буке.

<b>ПРЕДЛОГ ИСХОДА УЧЕЊА</b>	
<b>ОПШТИ ОПИС КВАЛИФИКАЦИЈЕ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Хотелско – ресторатерски техничар: организује, надзире и руководи радом мање групе запослених на: рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству;</li> <li>- Координира рад одељења угоститељског објекта;</li> <li>- По потреби учествује у реализацији задатака у угоститељским објектима различитог типа и величине за пружање услуга смештаја, хране и пића на социјално и еколошки одржив начин;</li> <li>- Учествује у дефинисању угоститељских услуга, њиховој промоцији и продаји;</li> <li>- Обавља административне послове из домена пословања угоститељског објекта;</li> <li>- По потреби служи храну и пиће и организује догађаје и кетеринг.</li> <li>- Обезбеђује примену норматива и стандарда рада у угоститељству и води рачуна о заштити здравља гостију, сарадника, радне и животне средине;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Припрема извештаје и статистичке прегледе користећи ИК технологије и одговарајуће софтвере у раду и пословној кореспонденцији;</li> <li>- Планира и унапређује рад запослених;</li> <li>- Комуницира са сарадницима, гостима и пословним партнерима примењујући правила пословне комуникације;</li> <li>- Обезбеђује примену норматива и стандарда рада у угоститељству и води рачуна о заштити здравља гостију, сарадника, радне и животне средине.</li> </ul>
<p style="text-align: center;">ЗНАЊА</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Наведе и објасни санитарно-здравствене, хигијенске и еколошке прописе и прописе о безбедности и заштити здравља на раду и у угоститељству;</li> <li>- Дефинише туризам и угоститељство;</li> <li>- Дефинише угоститељске потребе;</li> <li>- Класификује угоститељске услуге;</li> <li>- Наведе услове коришћења угоститељских услуга;</li> <li>- Наведе типове гостију по различитим критеријумима и објасни врсте потреба у односу на типове гостију;</li> <li>- Наведе врсте објеката и садржаја за пружање услуга смештаја хране и пића;</li> <li>- Опише начине рада различитих угоститељских објеката;</li> <li>- Наведе и дефинише организационе јединице угоститељских објеката и објасни надлежности и начин функционисања;</li> <li>- Наведе послове рецепције;</li> <li>- Објасни улогу рецепције у односу на остала одељења у објекту;</li> <li>- Наведе и објасни појам и функцију припремних и завршних радова у угоститељским објектима и садржајима;</li> <li>- Наведе правила и објасни пословни кодекс у комуникацији и облачењу;</li> <li>- Објасни Улогу и послове хотелског домаћинства;</li> <li>- Наведе и објасни врсте и начине комуникације, са посебним нагласком на угоститељство;</li> <li>- Објасни послове који су везани за односе са гостима;</li> <li>- Објасни послове хотелског домаћинства;</li> <li>- Наведе послове у оквиру одељења хотелског домаћинства;</li> <li>- Наведе врсте евиденције хотелског домаћинства;</li> <li>- Опише поступке набавке и складиштења и чувања; материјалних ресурса угоститељских објеката;</li> <li>- Наведе групе инвентара, опрему, уређаје и намештај за услуживање, садржај и редослед постављања инвентара за услуживање;</li> <li>- Објасни начин креирања понуде и калкулације цена угоститељских услуга;</li> <li>- Наведе редослед послуживања јела по бонтону и протоколу и опише начине услуживања гостију у ресторану и другим просторима угоститељског објекта;</li> <li>- Објасни начин и процедуру резервација, пријема, прихвата и смештаја уз коришћење савремене технологије;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Опише начин дочека и испраћаја госта и правилног опхођења са гостима;</li> <li>- Наведе и разликује различите врсте пословне евиденције у угоститељском објекту;</li> <li>- Објасни појмове промоција и пропаганде и наведе начине промоције угоститељских услуга;</li> <li>- Дефинише , наведе и опише начине продаје угоститељских услуга;</li> <li>- Дефинише скупове и догађаје, наведе врсте скупова и опише начин организовања скупова и догађаја у хотелу;</li> <li>- Објасни значај тренинга и обуке запослених у циљу унапређивања квалитета рада.</li> </ul>
<p style="text-align: center;"><b>ВЕШТИНЕ</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Провери техничку исправност комуникационих и других уређаја и опреме;</li> <li>- Примени важеће процедуре норматива стандарда, и мера заштите на раду;</li> <li>- Користи информационе технологије у складу са упутствима и стандардима и примени правила и норме о заштити података запослених и гостију;</li> <li>- Одржава личну и радну хигијену у складу са стандардима;</li> <li>- Користи и одржава опрему, уређаје и инвентар за услуживање;</li> <li>- Састави сопствени план рада и учествује у изради плана организационих јединица угоститељског објекта;</li> <li>- Примени стручну терминологију у интерној и екстерној комуникацији и пружа адекватне информације;</li> <li>- Примени знање страног језика у вербалној и невербалној пословној комуникацији;</li> <li>- Прима и благовремено преноси информације, у комуникацији са осталим организационим јединицама угоститељског објекта;</li> <li>- Састави дневне и периодичне извештаје и анализе у електронској и писаној форми у сарадњи са организационим јединицама угоститељског објекта;</li> <li>- Састави пунуду и калкулацију цена угоститељских услуга;</li> <li>- Одговори на резервацију и резервише угоститељске капацитете;</li> <li>- Позиционира и припреми столове у сали за услуживање и другим просторима у зависности од врсте оброка, шеме сале и начина услуживања;</li> <li>- Организује пријем, прихват и смештај гостију у угоститељски објекат;</li> <li>- Евидентира, предаје и преузима поруџбину из производних одељења;</li> <li>- Припрема и услужује алкохолна и безалкохолна пиће, хладне и топле напитке у одређеним приликама;</li> <li>- Провери и унесе резервације и води другу документацију везану за угоститељско пословање;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Врши евиденцију при доласку и одласку госта;</li> <li>- Води пансионску и ванпансионску евиденцију за време боравка госта у угоститељском објекту;</li> <li>- Организује и састави план догађаја у хотелу уз примену протокола;</li> <li>- Планира и организује кетеринг активности;</li> <li>- Издаје и наплати хотелски рачун;</li> <li>- Издаје и наплати остале угоститељске услуге.</li> </ul>
СПОСОБНОСТИ И СТАВОВИ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Савесно, одговорно, уредно и прецизно обави поверене послове;</li> <li>- Ефикасно организује време;</li> <li>- Поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, спољашњим сарадницима и другим лицима;</li> <li>- Обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма;</li> <li>- Примени процедуре, нормативе и прописане стандарде;</li> <li>- Испољи позитиван однос према значају функционалне и техничке исправности опреме и средстава за рад;</li> <li>- Ради у тиму;</li> <li>- Примени технике мотивације за постизање квалитетне комуникације;</li> <li>- Буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности, и промене у раду;</li> <li>- Примени у раду савремене информационе технологије и одређене софтвере из области хотелијерства;</li> <li>- Оствари комуникацију преко е -поште и социјалних мрежа;</li> <li>- Води рачуна о животној средини и уштеди енергије;</li> <li>- Испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању;</li> <li>- Испољи љубазност, комуникативност, предузимљивост, ненаметљивост и флексибилност у односу према сарадницима;</li> <li>- Буде орјентисан према госту и ефикасан у решавању жалби.</li> </ul>