

Регионални стандард занимања

Формат стандарда са предложеним групама задатака/функција од стране: Албаније, Босне и Херцеговине, Косова*, Црне Горе, Републике Северне Македоније и Србије

Стандард занимања: Хотелијерско – ресторатерски техничар

Занимање: Хотелијерско – ресторатерски техничар

Сектор: Трговина, угоститељство и туризам

ИСЦО Ниво: III

Опис занимања

Напомена: према закону о Основама система образовања и васпитања, члан 1, став 5, „Термини изражени у овом закону у граматичком мушком роду подразумевају природни мушки и женски род лица на које се односе.”

Хотелијерско – ресторатерски техничар планира, организује, координира, надзире и руководи радом особља на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству, и 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. Учествује у дефинисању хотелских услуга, њиховој промоцији и продаји. Планира и унапређује рад запослених. Припрема извештаје и статистичке прегледе користећи ИК технологије и одговарајуће софтвере у раду и пословној кореспонденцији. Комуницира са гостима и пословним партнерима примењујући правила пословне комуникације. Обавља комерцијалне послове из домена пословања угоститељског објекта за пружање услуга смештаја, хране и пица. Обезбеђује примену норматива и стандарда рада у угоститељству и води рачуна о заштити здравља гостију, сарадника, радне и животне средине.

Радно окружење и услови рада:

Хотелијерско – ресторатерски техничар ради у угоститељским објектима за пружање услуге смештаја, хране и пића, на различитим локацијама које могу укључивати отворене и затворене просторе.

По потреби ради у сменама, викендима и празницима, са променљивим распоредом радног времена уз неједначени радни ритам, у зависности од фреквенције гостију и организације рада, у складу са важећим прописима.

Најчешће ради у просторима који испуњавају прописане техничке услове, али може бити изложен температурним променама и утицају буке.

Однос са другим професијама:

Хотелијерско – ресторатерском техничару су блиска занимања (имају заједничке - генеричке стручне компетенције): турстичко – хотелијерски техничар, туристички техничар, организатор догађаја, рецепционар, угоститељски техничар, кулинарски техничар, кувар, бармен и конобар.

Занимање Хотелијерско – ресторатерски техничар је такође повезано и са занимањима која су везана за радна места: шеф кухиње, менаџмент ресторана/хотела, техничко особље, помоћно особље, особље на одржавању и са осталим занимањима из области угоститељства и туризма.

Стандард занимања:		
ГРУПА ЗАДАТАКА /ФУНКЦИЈА	КЉУЧНИ ЗАДАЦИ	АКТИВНОСТИ
1. Анализа, планирање и организација рада	1.1 Анализа, планирање и организација сопствених радних активности и других организационих јединица	За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар: 1.1.1 Анализира структуру и начин организације рада различитих типова угоститељских објеката за пружање услуга смештаја, хране и пића 1.1.2 Анализира извештаје организационих јединица о врстама и обиму услуга које су реализоване, које су у току и које предстоје, у односу на тип гостију, подзаступљене групе и родне индикаторе 1.1.3 Израђује спецификацију и усклађује потребне ресурсе за реализацију радних задатака и спровођење стандарда у пословању, у оквиру сопствених надлежности 1.1.4 Планира, организује и контролише активности из делокруга свог пословања на недељном и месечном нивоу 1.1.5 Припрема и прослеђује дневне планове и налоге за рад у оквиру сопствених надлежности 1.1.6 Координира своје активности са активностима сарадника и пословних партнера 1.1.7 Организује радне активности користећи одговарајући софтвер
2. Припрема радног места	2.1. Припрема радних активности и радног места	За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 2.1.1 Лично примењује и проверава кодекс облачења, личне и радне хигијене запослених 2.1.2 Утврђује функционално стање техничких и комуникационих уређаја 2.1.3 Проверава резервације и остварену комуникацију преко е -поште и социјалних мрежа 2.1.4 Проверава опрему и инвентар за текуће радне активности
3. Оперативни задаци	3.1 Продаја и резервација смештаја и додатних услуга у угоститељском	За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 3.1.1 Учествује у дефинисању понуде услуга са одговорним особама за различите типове захтева гостију (гости са

<p>објекту за пружање услуга смештаја, хране и пића</p>	<p>хендикепом, здравствени захтеви, путници сениори, , представници подзаступљених група итд.) 3.1.2 Учествује у дефинисању облика продаје и промотивних средстава прилагођених различитим типовима захтева гостију (гости са хендикепом, здравствени захтеви, путници сениори, представници подзаступљених група итд.) 3.1.3 Врши/контролише продају смештаја и осталих услуга у директној комуникацији, путем интернета и на рецепцији 3.1.4 Врши/контролише пријем, унос резервација у хотелско информациони систем (ХИС) или другу врсту евиденције и издаје потврду о извршеној резервацији 3.1.5 Информише госте о условима резервисања и отказивања резервације 3.1.6 Прослеђује релевантне информације у складу са Генералном регулативом о заштити података (ГДПР) и/или националним регулативима о заштити података другим организационим јединицама о извршеним резервацијама и продатим додатним услугама</p>
<p>3.2 Дочек, пријем и смештај гостију у угоститељском објекту за пружање услуга смештаја, хране и пића</p>	<p>3.2.1 Организује активности везане за дочек гостију у складу са одговарајућим процедурама и врстом захтева гостију (гости са хендикепом, здравствени захтеви, путници сениори, представници подзаступљених група итд.) 3.2.2 Врши/контролише пријаву гостију (цхецк ин) у складу са бонтоном и одговарајућим процедурама и типовима захтева 3.2.3 Помаже гостима приликом самосталне пријаве (селф-цхецк ин) при коришћењу ИК и асистивних технологија 3.2.4 Информише госте о условима коришћења услуга за време боравка у угоститељским објектима за пружање услуга смештаја, хране и пића 3.2.5 Упућује или испраћа госте до смештајне јединице у складу са одговарајућим процедурама 3.2.6 Утврђује степен задовољства гостију са понуђеним услугама и врши корекције у складу са исказаним жељама гостију и могућностима у непосредној комуникацији</p>
<p>3.3 Информисање гостију и давање препорука за пружање додатних услуга за време боравка у угоститељском објекту</p>	<p>3.3.1 Информише госте и даје препоруке о додатним хотелским услугама које су на располагању и њиховој рационалној употреби, без предрасуда у односу на род, расу или религијску припадност 3.3.2 Информише госте и даје препоруке о режиму саобраћаја у граду, излетима, трансферима, доступности (транспорт за особе са хендикепом, приступ културним установама, догађајима итд.)</p>

		<p>3.3.3 Информише госте и даје препоруке о културно-забавним и спортским активностима, природним ресурсима, органској и традиционалној храни на дестинацији</p> <p>3.3.4 Пружа додатне услуге гостима за време боравка</p> <p>3.3.5 Информише госте о о попустима у складу са политиком хотелског / угоститељског објекта (снижења у ресторанима и другим хотелским услугама) и учешћу у активностима везаним за очување животне средине.</p> <p>3.3.5 Даје промотивне материјале о додатним хотелским услугама, дешавањима и дестинацијама</p> <p>3.3.6 Утврђује степен задовољства гостију пруженим информацијама и препорукама у непосредној комуникацији</p>
	<p>3.4 Координирање рада рецепције, ресторана и хотелског домаћинства</p>	<p>3.4.1 Организује оперативне састанке са одговорним особљем рецепције, ресторана и хотелског домаћинства ради утврђивања послова, приоритета и динамике рада</p> <p>3.4.2 Припрема средства понуде (карта пића, винска карта, јеловник, ценовник, услуге хотелског домаћинства и др.) у сарадњи са одговорним особљем рецепције, ресторана и хотелског домаћинства</p> <p>3.4.3 Координира рад организационих јединица у сарадњи са њиховим одговорним лицима</p>
	<p>3.5 Операције хране и пића</p>	<p>3.5.1 Контролише припремне послове за пријем гостију и завршне послове у ресторану и другим услужним просторима</p> <p>3.5.2 Координира рад услужног особља приликом доласка и смештаја гостију</p> <p>3.5.3 Контролише ток услуживања хране и пића у ресторану и другим услужним просторима</p> <p>3.5.4 Врши активну продају производа кроз анимацију гостију</p> <p>3.5.5 По потреби, врши услуживање гостију у ресторану, другим услужним просторима и собама</p> <p>3.5.6 Утврђује степен задовољства гостију пруженим услугама хране и пића, у непосредној комуникацији, на начин прилагођен сваком појединачном госту (рефлектујући његов/њен род, расу, тип хендикепа итд.)</p>
	<p>3.6 Организација догађаја и кетеринга</p>	<p>3.6.1 Планира и организује кетеринг активности</p> <p>3.6.2 Припрема понуде за организацију догађаја и кетеринга</p> <p>3.6.3 Организује рад особља и прати припрему локације, простора и поступка декорације</p> <p>3.6.4 Решава непланиране ситуације на терену</p> <p>3.6.5 Контролише процес издавања и повратка опреме и инвентара за реализацију услуга на терену</p>

		<p>3.6.6 Планира и организује различите врсте пријема и свечаности у објекту</p> <p>3.6.7 Утврђује степен задовољства гостију пруженим услугама, организације догађаја и кетеринга, у непосредној комуникацији, на начин прилагођен сваком појединачном госту (рефлектујући његов/њен род, расу, тип хендикепа итд.</p>
	3.7 Обрачун и наплата услуга	<p>3.7.1 Врши ажурирање рачуна за пружене услуге</p> <p>3.7.2 Врши корекције рачуна за пружене услуге у одређеним случајевима</p> <p>3.7.3 Врши обрачун и наплату пружених услуга према утврђеном ценовнику или уговореној понуди и договореним начином плаћања</p>
	3.8 Одјава и испраћај гостију из угоститељског објекта за пружање услуга смештаја, хране и пића	<p>3.8.1 . Врши/контролише преузимање кључева (картица) и осталих пропусница од гостију приликом одјаве (цхецк оут)</p> <p>3.8.2 Врши анкетирање или на други начин прикупља информације од гостију по питању квалитета пружених услуга у односу на различите типове гостију и њихове захтеве</p> <p>3.8.3 Помаже гостима приликом самосталне одјаве (селф-цхецк оут) при коришћењу ИК и асистивних технологија</p> <p>3.8.4 Нуди гостима књигу утисака ради уписивања утисака за време боравка у угоститељским објектима за пружање услуга смештаја, хране и пића</p> <p>3.8.5 Организује испраћај и поздравља госте у складу са процедурама и врстом захтева гостију</p> <p>3.8.6 Врши/контролише одјаву гостију у хотелско информационом систему (ХИС) или на други начин</p>
4. Административни задаци	4.1 Вођење радне документације у електронској или писаној форми	<p>За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар :</p> <p>4.1.1 Води/прати вођење евиденције о попуњености смештајних и осталих капацитета</p> <p>4.1.2 Води/прати вођење евиденције о кваровима, заборављеним стварима и друго</p> <p>4.1.3 Води/прати вођење евиденције о пруженим основним и додатним услугама (коришћење сефа, пеглање, прање, изнајмљивање спортских реквизита и др.)</p> <p>4.1.4 Води/прати вођење евиденције о стању основних средстава, опреме и инвентара</p> <p>4.1.5 Води/прати вођење евиденције о спроведеним набавкама, стању залиха и утрошку намирница, пића, материјала и осталих потрепштина.</p>
	4.2 Израђивање извештаја и	4.2.1 Израђује извештаје о властитом раду и раду особља (дневне/периодичне)

	статистичких прегледа	4.2.2 Израђује извештаје о дневном/периодичном приходу према врсти услуге и начину плаћања 4.2.3 Припрема различите извештаје према захтеваним параметрима (структура гостију, пружене услуге према врстама, попуњеност смештаја према временским периодима и др.)
5. Комерцијални задаци	5.1 Израђивање понуда и промоција услуга	За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 5.1.1 Прати трендове понуде и потражње на тржишту у циљу прилагођавања потребама потенцијалних гостију и развија понуде за различите типове гостију у складу са принципима приступачног туризма 5.1.2 Израђује/учествује у изради стандардних и иновативних понуда које таргетирају различите типове гостију 5.1.3 Одабира/користи канале дистрибуције услуга (директни и индиректни) 5.1.4 Учествује у изради промотивног материјала 5.1.5 Промовише понуде и услуге (директна промоција – сајмови, конференције и др, дигитална и промоција на друштвеним мрежама, продајне посете, медијски наступи ...) на начин који је прилагођен различитим циљним групама (у контексту година, боје коже, националног порекла, грађанског статуса, физичког или менталног хендикепа, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или његове експресије, брачног статуса итд.)
	5.2 Израђивање калкулација и цена аранжмана/услуга	5.2.1 Израђује/учествује у креирању опсега услуга угоститељског објекта 5.2.2 Израђује/учествује у креирању прилагођене понуде на захтев клијента 5.2.3 Израђује/учествује у изради калкулација и цена опсега услуга
	5.3 Набављање и правилно складиштење намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина за ресторан, кухињу и смештајне капацитете	5.3.1 Учествује у процесу набавке и правилног складиштења намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина за ресторан, кухињу и смештајне капацитете у складу са националном регулативом 5.3.2 Предлаже и учествује у процесу набавке органске сезонске хране и других добара од локалних добављача када је то могуће 5.3.2 Прати утрошак намирница, материјала и осталих потрепштина за ресторан, кухињу и смештајне капацитете 5.3.3 Врши/Контролише стање магацина, залиха и инвентара

<p>6. Комуникација и сарадња са другима</p>	<p>6.1 Комуникација са гостима, клијентима и спољним сарадницима</p>	<p>За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 6.1.1 Остварује квалитетну комуникацију (вербалну и невербалну) са гостима/клијентима и спољним сарадницима у складу са правилима пословне комуникације на матерњем И страним језицима,прилагођену родном и социјалном пореклу гостију 6.1.2 Примењује савремене информационо - комуникационе технологије и асистивне технологије у комуницирању 6.1.3 По потреби пружа подршку гостима у примени ИК и асистивних технологија 6.1.4 Остварује комуникацију са конкуренцијом у циљу задовољења потреба клијената 6.1.5 Учествује у успостављању/ успоставља канале комуникације са гостима, клијентима, спољним сарадницима И институцијама (полицијом, инспекторатима, пореска управа и др.) 6.1.6 Анкетира госте/клијенте и прима примедбе и сугестије 6.1.7 Учествује у решавању примедби и неспоразума са клијентима, користећи примерене технике за решавање конфликта 6.1.8 Поступа у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, спољашњим сарадницима и другим лицима</p>
	<p>6.2 Интерна комуникација и сарадња</p>	<p>6.2.1 Остварује пословну сарадњу са надређенима, сарадницима и помоћним особљем коришћењем правила пословне комуникације, тимског рада, протокола и бонтона 6.2.2 Остварује/контролише примену норми интерне комуникације 6.2.3 Остварује интерну комуникацију користећи стручну терминологију, савремене технологије и одговарајуће канале комуникације 6.2.4 Примењује технике мотивације за постизање квалитетне комуникације међу запосленима 6.2.5 Решава интерне комуникацијске несугласице 6.2.6 Поступа у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији са запосленима унутар објекта</p>

<p>7. Осигурање квалитета</p>	<p>7.1 Осигурање квалитета, контрола пружених услуга и корективне мере</p>	<p>За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 7.1.1 Контролише правилну употребу инвентара и опреме 7.1.2 Примењује/контролише примену интерних процедура, норматива и прописаних стандарда (ХАЦЦП, КОШЕР, ХАЛАЛ, ИСО), здравствених потреба у вези са храном (алергије, интолеранције и др.) 7.1.3 Контролише квалитет пружених услуга (однос цене и квалитета) 7.1.4 Константно ради на отклањању /Отклања недостатака приликом пружања услуга и предузима мере у циљу подизања квалитета 7.1.5 Процењује сопствени рад и рад сарадника ради унапређивања квалитета рада 7.1.6 Организује едукације и правовремено упознаје запослене о ажурирању постојећих и имплементирању нових радних процедура 7.1.7 Примењује правила и норме о заштити података у складу са националним и/или интернационалним регулативима (Генерална регулатива о заштити података - ГДПР) 7.1.8 Понаша се у складу са различитим типовима идентитета, културолошким, религијским и другим људским правима гостију 7.1.9 Извршава послове и радне задатке у складу у са етичким кодексом и у складу са различитим захтевима гостију (алергије и други здравствени захтеви, религиозни захтеви и др.) 7.1.10 Прати постојеће технологије везане за обновљиве енергије 7.1.11 Учествује у спровођењу процедуре штедне ресурса</p>
<p>8. Заштита на радном месту и заштита животне средине</p>	<p>8.1 Спровођење поступака и мера за заштиту на раду</p>	<p>За успешну реализацију кључног посла Хотелијерско – ресторатерски техничар : 8.1.1 Примењује/контролише примену хигијенско техничких мера, мера заштите на раду и мера санитарне заштите 8.1.2 Идентификује и извештава одговорне особе о насталим нефункционалностима опреме 8.1.3 Примењује и надзире примену законских и интерних прописа о деловању у кризним/ хитним ситуацијама 8.1.4 Користи опрему и уређаје за рад у складу са стандардима и упутствима произвођача у циљу заштите на раду 8.1.5 Примењује основна правила за пружање прве помоћи и заштиту од пожара</p>
	<p>8.2 Примена стандарда заштите</p>	<p>8.2.1 Примењује/контролише примену санитарно хигијенских стандарда и прописа</p>

	радне и животне средине	8.2.2 Одржава радни простор чистим и уредним пре почетка, за време рада и након завршетка посла 8.2.3 Одлаже канцеларијски материјал и документа на начин који не угрожава животну средину 8.2.4 Сортира и одлаже/врши контролу сортирања и одлагања отпадних материјала у процесу рада у складу са прописима 8.2.5 Рационално користи енергију и материјале и примењује принципе одрживог развоја
--	-------------------------	---

Specifični aspekti ekonomija

Ekonomija	Naziv segementa u standardu zanimanja	Opis
Sve	Rodno osetljiv jezik	Prevodi dokumenta biće urađeni u skladu sa zakonskim zahtevima svake ekonomije
Albanija	ISCO nivo	Dodati ISCO kod1411
	3.1	Dodati monitoring
Bosna i Hercegovina		
Kosovo*		
Crna Gora		
Republika Severna Makedonija		
Srbija		