



## Standard zanimanja

# HOTELIJERSKO-RESTORANSKI TEHNIČAR



# STANDARD ZANIMANJA

<b>Naziv porodice zanimanja</b> <i>(Occupation family)</i>	<i>Ugostiteljstvo i turizam</i>
<b>Naziv zanimanja</b> <i>(Name of the occupation)</i>	Hotelijsko-restoranski tehničar
<b>Nivo potrebne kvalifikacije</b> <i>(Level of required qualification)</i>	IV

## *I dio:*

### **1. Opis zanimanja**

Hotelijsko-restoranski tehničar/ka planira, organizuje, koordinira i nadzire rad osoblja na recepciji, u restoranu i hotelskom domaćinstvu i po potrebi učestvuje u realizaciji zadataka u ugostiteljskim objektima različitog tipa i veličine za pružanje usluga smještaja, hrane i pića na socijalno i ekološki održiv način. Učestvuje u definisanju hotelskih usluga, njihovoj promociji i prodaji. Planira i unapređuje rad zaposlenih. Priprema izvještaje i statističke preglede koristeći IK tehnologije i odgovarajuće softvere u radu i poslovnoj korespondenciji. Komunicira sa gostima i poslovnim partnerima primjenjujući pravila poslovne komunikacije. Obavlja komercijalne poslove iz domena poslovanja ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića. Obezbjeduje primjenu normativa i standarda rada u ugostiteljstvu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, saradnika, radne i životne sredine.

## 2. Grupe poslova, ključni poslovi i aktivnosti

<i>Grupa poslova</i>	<i>Ključni poslovi</i>	<i>Aktivnosti</i>
<b>Analiza, planiranje i organizacija rada</b>	Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i drugih organizacijskih jedinica	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analizirati strukturu i način organizacije rada različitih tipova ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smještaja, hrane i pića</li> <li>- Analizirati izvještaje organizacijskih jedinica o vrstama i obimu usluga koje su realizovane, koje su u toku i koje predstoje u odnosu na tip gostiju, grupne i rodne indikatore</li> <li>- Izrađivati specifikaciju i usklađivati potrebne resurse za realizaciju radnih zadataka i sprovođenje standarda u poslovanju u okviru sopstvenih nadležnosti</li> <li>- Planirati, organizovati i kontrolisati aktivnosti iz djelokruga svog poslovanja na sedmičnom i mesečnom nivou</li> <li>- Pripremati i prosljeđivati dnevne planove i naloge za rad u okviru sopstvenih nadležnosti</li> <li>- Koordinisati svoje aktivnosti sa aktivnostima saradnika i poslovnih partnera</li> <li>- Organizovati radne aktivnosti koristeći odgovarajući softver</li> </ul>
<b>Priprema radnog mjesta</b>	Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provjeravati/primjenjivati kodeks oblačenja, ličnu i radnu higijenu zaposlenih</li> <li>- Pratiti pripremne radnje osoblja</li> <li>- Provjeravati rezervacije i ostvarenu komunikaciju preko e-pošte i socijalnih mreža</li> <li>- Utvrđivati funkcionalno stanje tehničkih i komunikacijskih uređaja</li> <li>- Provjeravati opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti</li> </ul>

<b>Operativni poslovi</b>	Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izrađivati samostalno ili u timu, ponude usluga za različite tipove gostiju vodeći računa o posebnim zahtjevima: (zdravstvene, sportske i religijske potrebe, osobe sa invaliditetom...)</li> <li>- Vršiti/kontrolisati prodaju smještajanih kapaciteta i ostalih usluga u direktnoj komunikaciji i putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija</li> <li>- Vršiti/kontrolisati prijem i unos rezervacija u hotelsko-informacijski sistem (HIS) ili drugu vrstu evidencije i izdavati potvrdu o izvršenoj rezervaciji</li> <li>- Informisati goste o uslovima rezervisanja ili otkazivanja rezervacije</li> <li>- Prosljeđivati relevantne informacije u skladu sa Općom uredbom o zaštiti podataka (GDPR) i/ili nacionalnim uredbama o zaštiti podataka drugim organizacijskim jedinicama o izvršenim rezervacijama i prodanim dodatnim uslugama</li> </ul>
	Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizovati aktivnosti vezane za doček gostiju u skladu sa odgovarajućim procedurama i vrstom zahtjeva gostiju (osobe sa invaliditetom, zdravstveni zahtjevi, seniori, predstavnici manje zastupljenih grupa itd.)</li> <li>- Vršiti/kontrolisati prijavu gostiju (check-in) u skladu sa bontonom i odgovarajućim procedurama i tipovima zahtjeva</li> <li>- Pomagati gostima prilikom samostalne prijave (self check-in) pri korišćenju IKT i pomoćnih tehnologija</li> <li>- Informisati goste o uvjetima korištenja usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</li> <li>- Upućivati gosta do smještajne jedinice u skladu sa odgovarajućim procedurama</li> </ul>

	<p>Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Informisati goste i davati preporuke o dodatnim hotelskim uslugama koje su na raspolaganju i njihovoj racionalnoj upotrebi uvažavajući rodnu ravnopravnost, rasnu ili religijsku pripadnost</li> <li>- Informisati goste i davati preporuke o režimu saobraćaja u gradu, izletima, transferima i dostupnosti (transport za osobe sa invaliditetom, pristup kulturnim ustanovama, događajima itd.)</li> <li>- Informisati goste i davati preporuke o kulturno-zabavnim i sportskim aktivnostima, prirodnim resursima, organskoj i tradicionalnoj hrani na destinaciji</li> <li>- Posredovati/organizovati dodatne usluge gostima za vrijeme boravka</li> <li>- Informisati goste o pogodnostima za učešće u ekološkim (zelenim) aktivnostima (popustima u restoranima i drugim hotelskim uslugama)</li> <li>- Davati promotivne materijale o dodatnim hotelskim uslugama, dešavanjima i destinacijama</li> </ul>
	<p>Koordinisanje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizovati/učestvovati na operativnim sastancima sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</li> <li>- Pripremati sredstva ponude (karta pića, vinska karta, jelovnik, cjenovnik, usluge hotelskog domaćinstva i dr.) u saradnji sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</li> <li>- Koordinisati rad organizacijskih jedinica u saradnji sa njihovim odgovornim licima</li> </ul>

	Usluživanje hrane i pića	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrolisati pripremne i završne radnje u restoranu i drugim uslužnim prostorima</li> <li>- Koordinisati rad uslužnog osoblja prilikom dolaska i smještaja gostiju</li> <li>- Kontrolisati tok usluživanja hrane i pića u restoranu i drugim uslužnim prostorima</li> <li>- Vršiti aktivnu prodaju kroz animaciju gostiju</li> <li>- Po potrebi vršiti usluživanje gostiju u restoranu i drugim uslužnim prostorima i smještajnim jedinicama</li> <li>- Utvrđivati stepen zadovoljstva gostiju o pruženim uslugama, na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje itd.)</li> </ul>
	Organizovanje događaja i keteringa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Planirati i organizovati različite vrste događaja u i izvan objekta</li> <li>- Organizovati rad osoblja i pratiti pripremu lokacije, prostora i postupka dekoracije u skladu sa zahtjevima</li> <li>- Rješavati neplanirane situacije u objektu ili na terenu</li> <li>- Kontrolisati proces izdavanja i povratka opreme i inventara za realizaciju usluga na terenu</li> <li>- Realizovati, u saradnji sa odgovornim licima pripremu, transport i usluživanje jela i pića</li> <li>- Utvrđivati stepen zadovoljstva gostiju o pruženim uslugama, na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje itd.)</li> </ul>

	Obračun i naplata usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vršiti ažuriranje računa za pružene usluge</li> <li>- Vršiti obračun i naplatu pruženih usluga prema utvrđenom cjenovniku ili ugovorenoj ponudi i dogovorenim načinom plaćanja</li> <li>- Vršiti korekcije računa za pružene usluge u određenim slučajevima</li> </ul>
	Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vršiti/kontrolisati preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od gostiju prilikom odjave (check out)</li> <li>- Vršiti anketiranje ili na drugi način prikupljati informacije od gostiju po pitanju kvaliteta pruženih usluga vodeći računa o tipu gostiju i njihovim zahtjevima</li> <li>- Pomagati gostima prilikom samostalne odjave (self-checkout) pri korišćenju IK i pomoćnih tehnologija</li> <li>- Organizovati ispraćaj i pozdravljati goste u skladu sa procedurama</li> <li>- Vršiti/kontrolisati odjavu gostiju u hotelsko informacijskom sistemu (HIS) ili na drugi način</li> </ul>
<b>Administrativni poslovi</b>	Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voditi/pratiti vođenje evidencije o popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta</li> <li>- Voditi/pratiti vođenje evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i drugo</li> <li>- Voditi/pratiti vođenje evidencije o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama (korištenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.)</li> <li>- Voditi/pratiti vođenje evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara</li> <li>- Voditi/pratiti vođenje evidencije o provedenim nabavkama, stanju zaliha i utrošku namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština</li> </ul>

	Izrađivanje izvještaja i statističkih pregleda	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izrađivati izvještaje o vlastitom radu i radu osoblja (dnevne/periodične)</li> <li>- Izrađivati izvještaje o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja</li> <li>- Pripremati statističke preglede prema različitim parametrima (struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, popunjenost smještaja prema vremenskim periodima i dr.)</li> </ul>
<b>Komercijalni poslovi</b>	Izrađivanje ponuda i promocija usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pratiti trendove ponude i potražnje na tržištu u cilju utvrđivanja potreba potencijalnih gostiju i razvijati ponude koje imaju za cilj povećanje različitosti tipova gostiju u skladu sa principima pristupačnog turizma</li> <li>- Izrađivati/učestvovati u izradi standardnih i inovativnih ponuda prilagođenih različitim tipovima gostiju</li> <li>- Odabirati/koristiti kanale distribucije usluga (direktni i indirektni)</li> <li>- Učestvovati u izradi promotivnog materijala</li> <li>- Promovisati ponude i usluge (direktna promocija – sajmovi, konferencije, digitalna promocija, promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi...) na način koji je prilagođen različitim ciljnim grupama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog porijekla, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.)</li> </ul>



	Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izrađivati/učestvovati u kreiranju obima usluga ugostiteljskog objekta</li> <li>- Izrađivati/učestvovati u kreiranju prilagođene ponude na zahtjev klijenta</li> <li>- Izrađivati/učestvovati u izradi kalkulacija i cijena aranžmana/usluga</li> </ul>
	Nabavljanje i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Učestvovati u procesu nabavke i pravilnog skladištenja namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete u skladu sa legislativom</li> <li>- Predlagati i učestvovati u procesu nabavke organske sezonske hrane i drugih dobara (po mogućnosti od lokalnih dobavljača)</li> <li>- Pratiti utrošak namirnica, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</li> <li>- Vršiti/kontrolisati stanje magacina, zaliha i inventara</li> </ul>

<p><b>Komunikacija i saradnja sa drugima</b></p>	<p>Komunikacija sa gostima, klijentima i vanjskim saradnicima</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ostvarivati kvalitetnu komunikaciju (verbalnu, neverbalnu...) sa gostima/klijentima i vanjskim saradnicima u skladu sa pravilima poslovne komunikacije na maternjem i stranim jezicima prilagođen rodnom i socijalnom porijeklu gostiju</li> <li>- Primjenjivati savremene informacijsko-komunikacijske tehnologije i pomoćne tehnologije u komuniciranju</li> <li>- Po potrebi pružati podršku gostima u primjeni IK i pomoćnih tehnologija</li> <li>- Ostvarivati komunikaciju sa konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata</li> <li>- Učestvovati u uspostavljanju – uspostavljati kanale komunikacije sa gostima, klijentima, vanjskim saradnicima i institucijama (policijom, inspektoratima, poreskom upravom i dr.)</li> <li>- Anketirati goste/klijente i primiti/prihvatiti primjedbe i sugestije</li> <li>- Učestvovati u rješavanju primjedbi i nesporazuma sa klijentima koristeći primjerene tehnike</li> <li>- Postupati u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religijske i druge ravnopravnosti u komunikaciji i poslovanju sa gostima, vanjskim saradnicima i drugim licima</li> </ul>
--	---	---

	Interna komunikacija i saradnja	<ul style="list-style-type: none"><li>- Ostvarivati poslovnu saradnju sa nadređenima, saradnicima i pomoćnim osobljem korištenjem pravila poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona</li><li>- Ostvarivati/kontrolisati primjenu normi interne komunikacije</li><li>- Ostvarivati internu komunikaciju koristeći stručnu terminologiju, savremene tehnologije i odgovarajuće kanale komunikacije</li><li>- Primjenjivati tehnike motivacije za postizanje kvalitetne komunikacije među zaposlenima</li><li>- Rješavati interne komunikacijske nesuglasice</li><li>- Postupati u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religijske i druge ravnopravnosti u komunikaciji sa zaposlenima unutar objekta</li></ul>
--	---------------------------------	---

<p><b>Osiguranje kvaliteta</b></p>	<p>Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kontrolisati pravilnu upotrebu inventara i opreme</li> <li>- Primjenjivati/kontrolisati primjenu internih procedura, normativa i propisanih standarda (HACCP, KOŠER, HALAL, ISO, zdravstvenih potreba u vezi sa hranom - alergija, nepodnošljivost i dr.)</li> <li>- Kontrolisati kvalitet pruženih usluga (odnos cijene i kvaliteta)</li> <li>- Otklanjati nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzimati mjere u cilju podizanja kvaliteta</li> <li>- Procjenjivati sopstveni rad i rad saradnika</li> <li>- Organizovati edukacije i pravovremeno upoznavati zaposlene o ažuriranju postojećih i primjena novih radnih procedura</li> <li>- Primjenjivati pravila i norme o zaštiti podataka u skladu sa nacionalnim i/ili internacionalnim uredbama (Opća uredba o zaštiti podataka - GDPR)</li> <li>- Djelovati u skladu sa različitim tipovima identiteta, kulturološkim, religijskim i drugim ljudskim pravima</li> <li>- Izvršavati poslove i radne zadatke u skladu sa etičkim kodeksom i specifičnostima gostiju (alergija i drugi zdravstveni zahtjevi, religijski zahtjevi i dr.)</li> <li>- Pratiti postojeće tehnologije vezane za obnovljive izvore energije</li> <li>- Primjenjivati procedure štednje resursa</li> </ul>
------------------------------------	--	---

<b>Zaštita zdravlja i životne okoline</b>	Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primjenjivati/kontrolisati primjenu higijensko-tehničkih mjera, mjera zaštite na radu i mjera sanitarne zaštite</li> <li>- Identifikovati i izvještavati odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme</li> <li>- Primjenjivati i nadzirati primjenu zakonskih i internih propisa o djelovanju u kriznim/hitnim situacijama</li> <li>- Koristiti opremu i uređaje za rad u skladu sa standardima i uputstvima proizvođača u cilju zaštite na radu</li> <li>- Primjenjivati osnovna pravila za pružanje prve pomoći i zaštitu od požara</li> </ul>
	Primjena standarda zaštite radne i životne sredine	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primjenjivati/kontrolisati primjenu sanitarno-higijenskih standarda i propisa</li> <li>- Održavati radni prostor čistim i urednim prije, za vrijeme i nakon završetka rada</li> <li>- Odlagati i čuvati kancelarijski materijal i dokumente na način koji ne ugrožava životnu sredinu</li> <li>- Razvrstavati i odlagati/vršiti kontrolu razvrstavanja i odlaganja otpadnih materijala u procesu rada u skladu sa propisima</li> <li>- Racionalno koristiti energiju i materijale i primjenjivati principe održivog razvoja</li> </ul>

### 3. Poželjni stavovi

*Hotelijsko-restoranski tehničar/ka* treba da posjeduje inicijativnost i samostalnost u radu, organizatorske sposobnosti u okviru posla, analitičnost, sistematičnost, odgovornost, preciznost, efikasnost i spremnost za timski rad. Svjestan je značaja očuvanja i zaštite životne sredine i primjene sanitarnih i zdravstvenih mjera. Pokazuje spremnost za primjenu i sticanje novih znanja, učenje stranih jezika, primjenu savremenih tehnologija i praćenje trendova u ugostiteljstvu.

Za kvalitetno obavljanje poslova u ovom zanimanju poželjna je kreativnost, prilagodljivost, pregovaračke vještine i smisao za preduzetništvo, te spremnost na fleksibilno radno vrijeme.

Bez obzira u kojoj vrsti ugostiteljskih ili drugih objekata *hotelijsko-restoranski tehničar* radi, očekuje se da bude ljubazan, tačan, brz i komunikativan s ciljem da boravak gostima učini što prijatnijim.

### 4. Radno okruženje i uvjeti rada

*Hotelijsko-restoranski tehničar/ka* radi u ugostiteljskim objektima za pružanje usluge smještaja, hrane i pića, na različitim lokacijama koje mogu uključivati otvorene i zatvorene prostore.

Po potrebi radi u smjenama, vikendima i praznicima, sa promjenljivim rasporedom radnog vremena uz neujednačeni radni ritam ovisno o frekvenciji gostiju i organizaciji rada u skladu sa važećim propisima.

Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uvjete, ali može biti izložen temperaturnim promjenama i uticaju buke.

### 5. Povezanost sa ostalim zanimanjima

*Hotelijsko-restoranskom tehničaru* su bliska zanimanja (imaju zajedničke – generičke stručne kompetencije): hotelijsko-turistički tehničar, turistički tehničar, organizator događaja, recepcioner, kuharski tehničar, kuhar, barmen (šanker, točilac pića) i konobar.

Zanimanje *hotelijsko-restoranski tehničar* je također povezano i sa zanimanjima koja su vezana za radna mjesta: šef kuhinje, menadžment restorana/hotela, tehničko osoblje, pomoćno osoblje, osoblje na održavanju kao i sa ostalim zanimanjima iz oblasti ugostiteljstva i turizma.

II dio:

**IDENTIFIKACIJA STRUČNIH KOMPETENCIJA (znanja, vještina i stavova)**

Za uspješno izvođenje poslova/zadataka/aktivnosti, opisanih u *dijelu I*, potrebna su znanja, vještine i lične kompetencije (stavovi):

<b>Znanja</b>	<b>Vještine</b>	<b>Lične kompetencije</b>
<p><u>Analiza, planiranje i organizacija radnih aktivnosti i drugih organizacijskih jedinica</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Opiše strukturu različitih tipova ugostiteljskih objekata</li><li>- Kratko opiše norme i ugostiteljske standarde</li><li>- Definiše strukturu poslova u ugostiteljstvu</li><li>- Opiše radne zadatke u ugostiteljskom objektu</li><li>- Objasni način izrade vlastitog plana rada i rada osoblja</li><li>- Opiše strukturu i način izrade izvještaja o vrstama i obimu usluga ugostiteljskih objekata i unutrašnjih organizacijskih jedinica</li><li>- Opiše pravila i postupke saradnje sa pratećim službama i/ili vanjskim saradnicima</li><li>- Razlikuje softverska rješenja za organizovanje radnih aktivnosti u ugostiteljstvu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- Izradi pregled trenutnog stanja resursa</li><li>- Izvede efikasnu podjelu radnih zadataka</li><li>- Izradi plan vlastitog rada</li><li>- Izradi plan rada osoblja</li><li>- Odredi odgovarajuće korake u postupku koordinacije</li><li>- Primijeni pravila za efikasnu podjelu radnih zadataka</li><li>- Primijeni odgovarajuća softverska rješenja za organizovanje radnih aktivnosti u ugostiteljstvu</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- <i>Efektivno koristi radno vrijeme</i></li><li>- <i>Preuzme odgovornost za svoj rad</i></li><li>- <i>Ispolji ljubaznost i fleksibilnost</i></li><li>- <i>Ispolji pozitivan odnos prema primjeni sanitarnih i zdravstvenih mjera</i></li><li>- <i>Ispolji pozitivan odnos prema značaju očuvanja i zaštite životne sredine</i></li><li>- <i>Ispolji pozitivan odnos prema značaju tehničke i funkcionalne ispravnosti opreme i sredstava za rad</i></li><li>- <i>Pokaže spremnost za sticanje novih znanja i primjenu savremenih tehnologija</i></li></ul>

<p><u>Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navede slijed pripremljenih radnji na radnom mjestu u ugostiteljskom objektu</li> <li>- Navede pravila i postupke za održavanje lične i higijene radnog prostora</li> <li>- Definiše tehničke i komunikacijske uređaje u ugostiteljstvu</li> <li>- Opiše načine zaprimanja i evidentiranja rezervacija</li> <li>- Identifikuje inventar i opremu za rad u ugostiteljstvu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procijeni redoslijed i kvalitet pripremljenih radnji</li> <li>- Primijeni pravila i postupke za održavanje i kontrolu higijene</li> <li>- Napravi pregled tehničkih i komunikacionih uređaja</li> <li>- Klasifikuje ostvarenu poslovnu komunikaciju i rezervacijske upite po prioritetima</li> <li>- Napravi pregled neophodno inventara i opreme za rad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Pokaže spremnost za učenje i primjenu stranih jezika u komunikaciji</i></li> <li>- <i>Ispolji pozitivan odnos prema profesionalno etičkim normama i vrijednostima</i></li> <li>- <i>Racionalno koristi resurse</i></li> <li>- <i>Iskaže snalažljivost i kreativnost u radu</i></li> </ul>
<p><u>Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiše postupak i pravila prijema rezervacijske usluge</li> <li>- Opiše elemente ponude i vrste usluga</li> <li>- Navede načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga</li> <li>- Identifikuje postojeća hotelska ERP softverska rješenja i IKT sisteme</li> <li>- Definiše odredbe opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primijeni tehnike preuzimanja rezervacije usluga</li> <li>- Izradi ponudu za pružanje usluge smještaja i ostalih usluga</li> <li>- Primijeni odgovarajuće postupke prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga</li> <li>- Odabere/koristi odgovarajuća hotelska ERP softverska rješenja i IKT sisteme</li> <li>- Primijeni odredbe opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Iskaže sposobnost za timski rad i kooperativnost</i></li> <li>- <i>Pokaže spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženja u novim situacijama</i></li> <li>- <i>Iskaže analitičnost i sistematičnost</i></li> <li>- <i>Posjeduje prezentacijske vještine</i></li> <li>- <i>Pokaže spremnost za razvoj preduzetničkih vještina i socijalno-građanskih kompetencija</i></li> </ul>



<p><u>Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objasni postupak dočeka i prijema gosta</li> <li>- Objasni postupak prijave i smještaja gosta</li> <li>- Kratko opiše postupak samostalne prijave (self chek-in)</li> <li>- Navede načine informisanja gostiju o uvjetima i pravilima korištenja usluga u ugostiteljskom objektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primijeni postupke dočeka i prijema gosta</li> <li>- Primijeni postupak/izvede kontrolu prijave i smještaja gosta</li> <li>- Primijeni postupak samostalne prijave (self chek-in)</li> <li>- Informiše goste o uslovima i pravilima korištenja usluga u ugostiteljskom objektu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Ukaže na značaj marketinga</i></li> <li>- <i>Pokaže spremnost za prevazilaženje nesporazuma u komunikaciji</i></li> <li>- <i>Pokaže spremnost za uvažavanje različitosti u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog porekla, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili lične ekspresije, bračnog statusa itd.)</i></li> </ul>
<p><u>Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kratko opiše specifičnosti dodatnih usluga uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje i druge potrebe gosta</li> <li>- Navede vrste kulturnih programa i zabavnih sadržaja</li> <li>- Navede vrste sportsko – rekreativnih aktivnosti</li> <li>- Kratko opiše saobraćajnu dostupnost i programe fakultativnih aktivnosti ( turistički obilasci, izleti...)</li> <li>- Razlikuje vrste promotivnih materijala</li> <li>- Navede značaj ekoloških akcija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odabere način informisanja o dodatnim uslugama uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje i druge potrebe gosta</li> <li>- Izradi plan kulturnih programa i zabavnih sadržaja</li> <li>- Prezentuje plan sportsko – rekreativnih aktivnosti</li> <li>- Prezentuje saobraćajnu dostupnost i programe fakultativnih aktivnosti (turistički obilasci, izleti... )</li> <li>- Odabere adekvatan promotivni materijal</li> <li>- Klasifikuje programe ekoloških akcija</li> </ul>	

<p><u>Kordiniranje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kratko opiše način organizacije operativnih sastanaka, određivanja prioriteta i dinamike izvršavanja radnih aktivnosti</li> <li>- Opiše elemente formiranja cijena i izrade kalkulacija</li> <li>- Definiše normative hrane i pića</li> <li>- Opiše strukturu jelovnika i menija</li> <li>- Opiše strukturu vinske karte i karte pića</li> <li>- Navede načine koordinacije organizacionih jedinica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Utvrdi prioritete, provede postupak delegiranja radnih zadataka i odredi dinamiku implementacije</li> <li>- Primjeni normative prilikom izrade jelovnika i menija</li> <li>- Primijeni tehnike formiranja cijena i izrade kalkulacije</li> <li>- Sastavi jelovnik i meni</li> <li>- Sastavi vinsku kartu i kartu pića</li> <li>- Odredi odgovarajuće korake u postupku koordinacije rada organizacijskih jedinica</li> </ul>	
<p><u>Usluživanje hrane i pića</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navede postupak i dinamiku izvođenja pripremnih i završnih radova u restoranu i drugim uslužnim prostorima</li> <li>- Opiše postupak dočeka i smještaja gosta</li> <li>- Objasni načine i sisteme usluživanja hrane i pića</li> <li>- Navede vrste i načine aktivne prodaje</li> <li>- Kratko opiše tehnike za utvrđivanje stepena zadovoljstva gosta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provede postupke pripremnih i završnih radova u restoranu i drugim uslužnim prostorima</li> <li>- Odredi odgovarajući način dočeka i smještaja gosta</li> <li>- Izvede kontrolu pravilnog usluživanja hrane i pića</li> <li>- Primijeni odgovarajuće metode i tehnike aktivne prodaje</li> <li>- Primijeni odgovarajuću tehniku utvrđivanja stepena zadovoljstva gosta</li> </ul>	

<p><u>Organizovanje događaja i keteringa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objasni vrste svečanosti i manifestacija i načine realizovanja</li> <li>- Definiše pojam i vrste keteringa</li> <li>- Opiše načine pripreme lokacije, prostora i dekoracije</li> <li>- Kratko opiše postupke rješavanja neplaniranih situacija na terenu</li> <li>- Opiše postupak povratka opreme i inventara</li> <li>- Opiše postupak pripreme i posluživanja hrane i pića</li> <li>- Kratko opiše način upotrebe dekorativnih elemenata</li> <li>- Kratko opiše tehnike za utvrđivanje stepena zadovoljstva gosta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Klasifikuje svečanosti i manifestacije</li> <li>- Primijeni postupke realizacije različitih vrsta keteringa</li> <li>- Odabere postupak pripreme lokacije, prostora, opreme i rasporeda osoblja</li> <li>- Odabere način i postupke za rješavanje neplaniranih situacija na terenu</li> <li>- Primijeni postupak/izvede kontrolu završnih radova</li> <li>- Primijeni postupak/izvede kontrolu pripreme i posluživanja hrane i pića</li> <li>- Primijeni postupke upotrebe dekorativnih elemenata</li> <li>- Primijeni odgovarajuću tehniku utvrđivanja stepena zadovoljstva gosta</li> </ul>	
<p><u>Obračun i naplata usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kratko opiše postupak izrade računa i načine naplate usluga</li> <li>- Objasni postupak ažuriranja računa za pružene usluge</li> <li>- Opiše postupak korekcije računa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primijeni tehnike ispostavljanja i naplate računa</li> <li>- Odabere postupak ažuriranja računa za pružene usluge</li> <li>- Primijeni postupak korekcije računa</li> </ul>	
<p><u>Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiše postupak odjave gosta (chek out) i ažuriranja evidencija</li> <li>- Kratko opiše postupak anketiranja i akceptiranja primjedbi i sugestija</li> <li>- Kratko opiše postupak samostalne odjave (self-chek out)</li> <li>- Objasni postupak ispraćaja gosta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Slijedi procedure prilikom odjave gosta (chek out)</li> <li>- Ispita zahtjeve, primjedbe i sugestije gosta/klijenta putem provedenih anketa</li> <li>- Primijeni postupak samostalne odjave (self-chek out)</li> <li>- Primijeni postupak/izvede kontrolu ispraćaja gosta</li> </ul>	

<p><u>Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objasni postupak praćenja/evidentiranja popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta</li> <li>- Kratko opiše način evidentiranja kvarova i zaboravljenih stvari</li> <li>- Objasni postupak izrade izvještaja o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama (korištenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.)</li> <li>- Kratko opiše način evidentiranja osnovnih sredstava, opreme i inventara</li> <li>- Objasni postupak praćenja/evidentiranja nabavki i utrošaka namirnica, pića i ostalih potrepština</li> <li>- Kratko opiše primjenu računarskih programa za obradu podataka i teksta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primjeni pravila praćenja/evidentiranja popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta</li> <li>- Napravi pregled evidentiranih kvarova i zaboravljenih stvari</li> <li>- Napravi pregled o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama (korištenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.)</li> <li>- Napravi pregled stanja osnovnih sredstava, opreme i inventara</li> <li>- Utvrdi nivo minimalnih i maksimalnih zaliha</li> <li>- Primjeni računarske programe za obradu podataka i teksta</li> </ul>	
<p><u>Izrađivanje izvještaja i statističkih pregleda</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Prepozna osnovne elemente statistike i računarskih programa za obradu podataka i teksta</li> <li>- Objasni način izrade vlastitog plana rada i rada osoblja</li> <li>- Objasni postupak izrade izvještaja o realizovanim prihodima</li> <li>- Objasni postupak izrade izvještaja po različitim parametrima</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Izradi izvještaj o vlastitom radu</li> <li>- Izradi izvještaj o radu osoblja</li> <li>- Izradi izvještaj o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja</li> <li>- Izradi pregled angažovanosti radnog osoblja</li> <li>- Izradi izvještaj o pruženim uslugama</li> <li>- Napravi statističke preglede po različitim parametrima</li> </ul>	

<p><u>Izrađivanje ponuda i promocija usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Identifikuje trendove u turizmu i ugostiteljstvu</li> <li>- Objasni elemente komercijalnih ponuda</li> <li>- Definiše kanale distribucije usluga (direktni/ indirektni)</li> <li>- Razlikuje vrste promotivnog materijala</li> <li>- Navede vrste i način promocije ponuda i usluga (direktna, digitalna i promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi...)</li> <li>- Opiše postupak prilagođavanja ponuda različitim ciljnim grupama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog porijekla, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Provede klasifikaciju ponude i potražnje</li> <li>- Primijeni postupak izrade komercijalnih ponuda</li> <li>- Uspostavi kanale distribucije usluga</li> <li>- Odabere adekvatan promotivni materijal</li> <li>- Primijeni metode i tehnike promocije ponuda i usluga uvažavajući različitosti ciljnih grupa</li> </ul>	
<p><u>Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiše pojam ponude i potražnje</li> <li>- Kratko opiše vrste ugostiteljskih usluga i aranžmana</li> <li>- Objasni tehnike identifikovanja zahtjeva klijenata</li> <li>- Opiše elemente formiranja cijena i izrade kalkulacija</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Napravi pregled ponude i potražnje na tržištu</li> <li>- Kreira prijedlog prodajnog asortimana ugostiteljskog objekta</li> <li>- Primijeni tehnike izrade aranžmana na zahtjev klijenata</li> <li>- Primijeni tehnike formiranja cijena i izrade kalkulacija</li> </ul>	

<p><u>Nabavljanje i pravilno skladištenje namirnica, opreme materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Objasni proces provođenja nabavki, pravilnog skladištenja i praćenja utroška namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština</li> <li>- Navede vrste namirnica</li> <li>- Opiše karakteristike namirnica</li> <li>- Objasni značaj i prednosti korištenja organskih namirnica lokalnog porijekla</li> <li>- Identifikuje nivo zaliha (minimalne, optimalne i maksimalne)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primijeni postupke provođenja nabavki, pravilnog skladištenja i praćenja utrošaka</li> <li>- Utvrdi dinamiku nabavki</li> <li>- Analizira stanje zaliha</li> <li>- Utvrdi kvantitet nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština</li> <li>- Utvrdi dostupnost organskih namirnica lokalnog porijekla</li> <li>- Procijeni kvalitet nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština</li> </ul>	
<p><u>Komunikacija sa gostima, klijentima i spoljnim saradnicima</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navede osnovna pravila poslovne komunikacije</li> <li>- Navede uobičajene fraze za komunikaciju sa gostom na jednom od svjetskih jezika</li> <li>- Opiše vrste komunikacije (verbalna, neverbalna...)</li> <li>- Identifikuje savremena IKT rješenja iz oblasti ugostiteljstva</li> <li>- Kratko opiše kanale komunikacije</li> <li>- Objasni način anketiranja i akceptiranja primjedbi i sugestija</li> <li>- Imenuje komunikacijske nesuglasice</li> <li>- Opiše specifičnosti komunikacije sa različitim ciljnim grupama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog porijekla, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demonstrira pravila poslovne komunikacije</li> <li>- Primijeni odgovarajuću terminologiju u komunikaciji sa stranim gostima, klijentima ili vanjskim saradnicima</li> <li>- Odabere adekvatnu vrstu i kanal komunikacije</li> <li>- Primijeni adekvatna IKT rješenja iz oblasti ugostiteljstva</li> <li>- Ispita zahtjeve, primjedbe i sugestije gosta/klijenta putem provedenih anketa</li> <li>- Primijeni adekvatne tehnike za rješavanje komunikacijskih nesuglasica</li> <li>- Odabere odgovarajuće metode i tehnike komunikacije uvažavajući različitosti ciljnih grupa</li> </ul>	

<p><u>Interna komunikacija i saradnja</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Opiše karakteristike timskog rada i uloge aktera</li> <li>- Objasni pravila interne komunikacije</li> <li>- Opiše načine i tehnike motivacije zaposlenih</li> <li>- Kratko opiše tipove organizacijskih struktura</li> <li>- Navede primjere komunikacijskih nesuglasica</li> <li>- Opiše specifičnosti interne komunikacije u kontekstu godina, boje kože, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Primijeni tehnike vođenja i rada u timu</li> <li>- Demonstrira način funkcionalne interne komunikacije</li> <li>- Odabere adekvatne tehnike motivacije zaposlenih</li> <li>- Uspostavi odgovarajući način komunikacije u skladu sa organizacijskom strukturom uvažavajući osobenosti zaposlenih</li> <li>- Odabere pravilan način rješavanja nesporazuma u komunikaciji</li> </ul>	
<p><u>Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kratko opiše pravilnu i racionalnu upotrebu resursa, inventara i opreme</li> <li>- Opiše normative i standarde u ugostiteljstvu</li> <li>- Objasni postupak utvrđivanja kvaliteta pruženih usluga</li> <li>- Identifikuje kritične tačke prilikom pružanja usluga</li> <li>- Definiše mjere i načine otklanjanja nedostataka i propusta prilikom pružanja usluga</li> <li>- Kratko opiše vrste edukacija zaposlenika (seminari, kursevi, online edukacije...)</li> <li>- Definiše odredbe opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR)</li> <li>- Opiše načine kontrole vlastitog rada i rada osoblja</li> <li>- Opiše postupke za ispunjavanje specifičnih zahtjeva gostiju (alergije, drugi zdravstveni zahtjevi, religijski i drugi zahtjevi)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Demonstrira pravilnu upotrebu resursa, inventara i opreme</li> <li>- Primijeni normative i standarde u ugostiteljstvu</li> <li>- Utvrdi adekvatan nivo kvaliteta usluge u odnosu na ponuđenu cijenu</li> <li>- Utvrdi kritične tačke prilikom pružanja usluga</li> <li>- Odabere način otklanjanja nedostataka i propusta prilikom pružanja usluga</li> <li>- Odabere odgovarajuće vrste edukacije za zaposlenike vodeći računa o primjeni novih trendova i tehnologija u ugostiteljstvu</li> <li>- Primijeni odredbe opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR)</li> <li>- Sprovede postupak kontrole vlastitog rada i rada osoblja u skladu sa normama i pravilnicima</li> <li>- Odabere odgovarajuće postupke za ispunjavanje specifičnih zahtjeva gostiju (alergije, drugi zdravstveni zahtjevi, religijski i drugi zahtjevi)</li> </ul>	

<p><u>Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navede sanitarno-higijenske standarde, propise i mjere zaštite na radu</li> <li>- Kratko opiše pravilnu upotrebu inventara i opreme</li> <li>- Kratko opiše mjere zaštite na radu i protivpožarne zaštite</li> <li>- Opiše postupke u slučaju kriznih/hitnih situacija</li> <li>- Objasni pravilno održavanje higijene prostora i lične higijene</li> <li>- Kratko opiše postupak pružanja prve pomoći</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odredi odgovarajuće sanitarno-higijenske procedure i mjere zaštite na radu</li> <li>- Demonstrira pravilnu upotrebu opreme i inventara prema uputstvu proizvođača</li> <li>- Identifikuje nefunkcionalnu opremu</li> <li>- Primijeni mjere zaštite na radu i protivpožarne zaštite</li> <li>- Odabere adekvatne postupke u slučaju kriznih/hitnih situacija</li> <li>- Demonstrira način pravilnog pružanja prve pomoći</li> </ul>	
<p><u>Primjena standarda zaštite radne i životne sredine</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Navede sanitarno-higijenske standarde i propise</li> <li>- Objasni pravilno održavanje higijene prostora i lične higijene</li> <li>- Objasni način pravilnog sortiranja i zbrinjavanja kancelarijskog materijala</li> <li>- Objasni način pravilnog sortiranja i zbrinjavanja otpada i ostataka hrane i pića</li> <li>- Kratko opiše primjenu principa održivog razvoja i energetske efikasnosti</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odredi odgovarajuće sanitarno-higijenske procedure</li> <li>- Provede mjere pravilnog održavanja higijene prostora i lične higijene</li> <li>- Odabere adekvatne načine i postupke odlaganja kancelarijskog materijala</li> <li>- Odabere adekvatne načine i postupke odlaganja otpada i ostataka hrane i pića</li> <li>- Slijedi principe održivog razvoja i energetske efikasnosti</li> </ul>	



<p>Članovi Radne grupe za izradu standarda zanimanja</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p><i>Radnu grupu za izradu standarda zanimanja formirala Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje, u skladu sa sporazumom o saradnji sa ERISEE, kao lokalni partner u projektu TO REGOS</i></p> <p><b>Dušan Sarajlić</b> - Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje, PJ za srednje stručno obrazovanje, <i>koordinator projekta i moderator radne grupe</i></p> <p><b>Mirela Tičinović</b> - Hotel "Hotel Livno B&amp;M", Livno</p> <p><b>Sabina Ćosić</b> - MM d.o.o. PJ Restoran MM, Mostar</p> <p><b>Senad Halilović</b> - Hotel "Hollywood", Sarajevo</p> <p><b>Goran Božić</b> - "Banja Vrućica", Teslić</p> <p><b>Adnan Alić</b> - Hotel "AA", Jelah, Tešanj</p> <p><b>Miloš Kolundžija</b> - Restoran Ugostiteljsko-trgovinsko-turističke škole, Banja Luka</p> <p><b>Slobodan Kakuća</b> - Udruženje hotelijera i restoratera u BiH, Sarajevo</p>
<p>Datum izrade standarda zanimanja</p>	<p>2019/2020. godina</p>
<p>Predlagač standarda zanimanja</p>	<p>Radna grupa</p>