



лекторисано С

Стандард занимања

ХОТЕЛИЈЕРСКО-РЕСТОРАНСКИ ТЕХНИЧАР



AGENCIJA ZA PREDŠKOLSKO,
OSNOVNO I SREDNJE OBRAZOVANJE

Бања Лука, 2020. године



СТАНДАРД ЗАНИМАЊА

Назив породице занимања (<i>Occupation family</i>)	<i>Угоститељство и туризам</i>
Назив занимања (<i>Name of the occupation</i>)	Хотелијерско-ресторански техничар
Ниво потребне квалификације (<i>Level of required qualification</i>)	<i>IV</i>

I дио:

1. Опис занимања

Хотелијерско-ресторански техничар/ка планира, организује, координира и надзире рад 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 смјештаја, хране и пића на социјално и еколошки одржив начин. Учествоје у дефинисању хотелских услуга, њиховој промоцији и продаји. Планира и унапређује рад запослених. Припрема извјештаје и статистичке прегледе користећи ИК технологије и одговарајуће софтвере у раду и пословној кореспонденцији. Комуницира са гостима и пословним партнерима примјењујући правила пословне комуникације. Обавља комерцијалне послове из домена пословања угоститељског објекта за пружање услуга смјештаја, хране и пића. Обезбјеђује примјену норматива и стандарда рада у угоститељству и води рачуна о заштити здравља гостију, сарадника, радне и животне средине.

2. Групе послова, кључни послови и активности

<i>Група послова</i>	<i>Кључни послови</i>	<i>Активности</i>
Анализа, планирање и организација рада	Анализа, планирање и организација сопствених радних активности и других организационих јединица	<ul style="list-style-type: none"> - Анализирати структуру и начин организације рада различитих типова угоститељских објеката за пружање услуга смјештаја, хране и пића - Анализирати извјештаје организационих јединица о врстама и обиму услуга које су реализоване, које су у току и које предстоје у односу на тип гостију, групне и родне индикаторе - Израђивати спецификацију и усклађивати потребне ресурсе за реализацију радних задатака и спровођење стандарда у пословању у оквиру сопствених надлежности - Планирати, организовати и контролисати активности из дјелокруга свог пословања на недјељном и мјесечном нивоу - Припремати и просљеђивати дневне планове и налоге за рад у оквиру сопствених надлежности - Координисати своје активности са активностима сарадника и пословних партнера - Организовати радне активности користећи одговарајући софтвер
Припрема радног мјеста	Припрема радних активности и радног мјеста	<ul style="list-style-type: none"> - Провјеравати/примјењивати кодекс облачења, личну и радну хигијену запослених - Пратити припремне радње особља - Провјеравати резервације и остварену комуникацију преко е-поште и социјалних мрежа - Утврђивати функционално стање техничких и комуникационих уређаја - Провјеравати опрему и инвентар за текуће радне активности

Оперативни послови	Продаја и резервација смјештаја и додатних услуга у угоститељском објекту	<ul style="list-style-type: none"> - Израђивати, самостално или у тиму, понуде услуга за различите типове гостију водећи рачуна о посебним захтјевима: (здравствене, спортске и религијске потребе, особе са инвалидитетом ...) - Вршити/контролисати продају смјештајаних капацитета и осталих услуга у директној комуникацији и путем информационо-комуникационих технологија - Вршити/контролисати пријем и унос резервација у хотелско-информациони систем (ХИС) или другу врсту евиденције и издавати потврду о извршеној резервацији - Информисати госте о условима резервисања или отказивања резервације - Просљеђивати релевантне информације у складу са Генералном регулативом о заштити података (GDPR) и/или националним регулативима о заштити података другим организационим јединицама о извршеним резервацијама и продатим додатним услугама
	Дочек, пријем и смјештај гостију у угоститељском објекту	<ul style="list-style-type: none"> - Организовати активности у вези са дочеком гостију у складу са одговарајућим процедурама и врстом захтјева гостију (особе са инвалидитетом, здравствени захтјеви, сениори, представници мање заступљених група итд.) - Вршити/контролисати пријаву гостију (check-in) у складу са бонтоном и одговарајућим процедурама и типовима захтјева - Помагати гостима приликом самосталне пријаве (self check-in) при коришћењу ИКТ и помоћних технологија - Информисати госте о условима коришћења услуга за вријеме боравка у угоститељском објекту - Упућивати госта до смјештајне јединице у складу са одговарајућим процедурама

	<p>Информисање гостију и давање препорука за пружање додатих услуга за вријеме боравка у угоститељском објекту</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Информисати госте и давати препоруке о додатним хотелским услугама које су на располагању и њиховој рационалној употреби уважавајући родну равноправност, расну или религијску припадност - Информисати госте и давати препоруке о режиму саобраћаја у граду, излетима, трансферима и доступности (транспорт за особе са инвалидитетом, приступ културним установама, догађајима, итд.) - Информисати госте и давати препоруке о културно-забавним и спортским активностима, природним ресурсима, органској и традиционалној храни на дестинацији - Посредовати/организовати додатне услуге гостима за вријеме боравка - Информисати госте о погодностима за учешће у еколошким (зеленим) активностима (попустима у ресторанима и другим хотелским услугама) - Давати промотивне материјале о додатним хотелским услугама, дешавањима и дестинацијама
	<p>Координирање рада рецепције, ресторана и хотелског домаћинства</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовати/учествовати на оперативним састанцима са одговорним особљем рецепције, ресторана и хотелског домаћинства - Припремати средства понуде (карта пића, винска карта, јеловник, цјеновник, услуге хотелског домаћинства и др.) у сарадњи са одговорним особљем рецепције, ресторана и хотелског домаћинства - Координирати рад организационих јединица у сарадњи са њиховим одговорним лицима

	Услуживање хране и пића	<ul style="list-style-type: none"> - Контролисати припремне и завршне радње у ресторану и другим услужним просторима - Координирати рад услужног особља приликом доласка и смјештаја гостију - Контролисати ток услуживања хране и пића у ресторану и другим услужним просторима - Вршити активну продају кроз анимацију гостију - По потреби, вршити услуживање гостију у ресторану, другим услужним просторима и смјештајним јединицама - Утврђивати степен задовољства гостију о пруженим услугама, на начин прилагођен сваком појединачном госту (уважавајући род, расу, религију, здравствено стање итд.)
	Организовање догађаја и кетеринга	<ul style="list-style-type: none"> - Планирати и организовати различите врсте догађаја у и изван објекта - Организовати рад особља и пратити припрему локације, простора и поступка декорације у складу са захтјевима - Рјешавати непланиране ситуације у објекту или на терену - Контролисати процес издавања и повратка опреме и инвентара за реализацију услуга на терену - Реализовати, у сарадњи са одговорним лицима припрему, транспорт и услуживање јела и пића - Утврђивати степен задовољства гостију о пруженим услугама, на начин прилагођен сваком појединачном госту (уважавајући род, расу, религију, здравствено стање итд.)

	Обрачун и наплата услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Вршити ажурирање рачуна за пружене услуге - Вршити обрачун и наплату пружених услуга према утврђеном цјеновнику или уговореној понуди и договореним начином плаћања - Вршити корекције рачуна за пружене услуге у одређеним случајевима
	Одјава и испраћај гостију из угоститељског објекта	<ul style="list-style-type: none"> - Вршити/контролисати преузимање кључева (картица) и осталих пропусница од гостију приликом одјаве (check out) - Вршити анкетирање или на други начин прикупљати информације од гостију о питању квалитета пружених услуга водећи рачуна о типу гостију и њиховим захтјевима - Помагати гостима приликом самосталне одјаве (self-checkout) при коришћењу ИК и помоћних технологија - Организовати испраћање и поздрављати госте у складу са процедурама - Вршити/контролисати одјаву гостију у хотелско информационом систему (ХИС) или на други начин

Административни послови	Вођење радне документације у електронској или писаној форми	<ul style="list-style-type: none"> - Водити/пратити вођење евиденције о попуњености смјештајних и осталих капацитета - Водити/пратити вођење евиденције о кваровима, заборављеним стварима и друго - Водити/пратити вођење евиденције о пруженим основним и додатним услугама (коришћење сефа, пеглање, прање, изнајмљивање спортских реквизита и др.) - Водити/пратити вођење евиденције о стању основних средстава, опреме и инвентара - Водити/пратити вођење евиденције о спроведеним набавкама, стању залиха и утрошку намирница, пића, материјала и осталих потрепштина.
	Израђивање извјештаја и статистичких прегледа	<ul style="list-style-type: none"> - Израђивати извјештаје о властитом раду и раду особља (дневне/периодичне) - Израђивати извјештаје о дневном/периодичном приходу према врсти услуге и начину плаћања - Припремати статистичке прегледе према различитим параметрима (структура гостију, пружене услуге према врстама, попуњеност смјештаја према временским периодима и др.)

Комерцијални послови	Израђивање понуда и промоција услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Пратити трендове понуде и потражње на тржишту у циљу утврђивања потреба потенцијалних гостију и развијати понуде које имају за циљ повећање различитости типова гостију у складу са принципима приступачног туризма - Израђивати/учествовати у изради стандардних и иновативних понуда прилагођених различитим типовима гостију - Одабирати/користити канале дистрибуције услуга (директни и индиректни) - Учествовати у изради промотивног материјала - Промовисати понуде и услуге (директна промоција – сајмови, конференције и друго, дигитална промоција и промоција на друштвеним мрежама, продајне посјете, медијски наступи ...) на начин који је прилагођен различитим циљним групама (у контексту година, боје коже, националног поријекла, грађанског статуса, физичког или менталног хендикепа, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или његове експресије, брачног статуса итд.)
	Израђивање калкулација и цијена аранжмана/услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Израђивати/учествовати у креирању обима услуга угоститељског објекта - Израђивати/учествовати у креирању прилагођене понуде на захтјев клијента - Израђивати/учествовати у изради калкулација и цијена аранжмана/услуга

	<p>Набављање и правилно складиштење намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Учествовати у процесу набавке и правилног складиштења намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете у складу са легислативом - Предлагати и учествовати у процесу набавке органске сезонске хране и других добара (по могућности од локалних добављача) - Пратити утрошак намирница, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете - Вршити/контролисати стање магацина, залиха и инвентара
--	--	---

<p>Комуникација и сарадња са другима</p>	<p>Комуникација са гостима, клијентима и вањским сарадницима</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Остваривати квалитетну комуникацију (вербалну, невербалну ...) са гостима/клијентима и вањским сарадницима у складу са правилима пословне комуникације на матерњем и страним језицима прилагођен родном и социјалном поријеклу гостију - Примјењивати савремене информационо - комуникационе технологије и помоћне технологије у комуницирању - По потреби пружати подршку гостима у примјени ИК и помоћних технологија - Остваривати комуникацију са конкуренцијом у циљу задовољења потреба клијената - Учествовати у успостављању/успостављати канале комуникације са гостима, клијентима, спољним сарадницима и институцијама (полицијом, инспекторатима, пореском управом и др.) - Анкетирати госте/клијенте и примити/прихватити примједбе и сугестије - Учествовати у рјешавању примједби и неспоразума са клијентима користећи примјерене технике - Поступати у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религијске и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, вањским сарадницима и другим лицима
---	--	--

	Интерна комуникација и сарадња	<ul style="list-style-type: none"> - Остваривати пословну сарадњу са надређенима, сарадницима и помоћним особљем коришћењем правила пословне комуникације, тимског рада, протокола и бонтона - Остваривати/контролисати примјену норми интерне комуникације - Остваривати интерну комуникацију користећи стручну терминологију, савремене технологије и одговарајуће канале комуникације - Примјењивати технике мотивације за постизање квалитетне комуникације међу запосленима - Рјешавати интерне комуникацијске несугласице - Поступати у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религијске и друге равноправности у комуникацији са запосленима унутар објекта
--	--------------------------------	---

<p>Осигурање квалитета</p>	<p>Осигурање квалитета, контрола пружених услуга и корективне мјере</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Контролисати правилну употребу инвентара и опреме - Примјењивати/контролисати примјену интерних процедура, норматива и прописаних стандарда (НАССР, КОШЕР, HALAL, ISO, здравствених потреба у вези са храном -алергија, интолеранција и др.) - Контролисати квалитет пружених услуга (однос цијене и квалитета) - Отклањати недостатке приликом пружања услуга и предузимати мјере у циљу подизања квалитета - Процјењивати сопствени рад и рад сарадника - Организовати едукације и правовремено упознавати запослене о ажурирању постојећих и имплементирању/примјени нових радних процедура - Примјењивати правила и норме о заштити података у складу са националним и/или интернационалним регулативима (Генерална регулатива о заштити података - GDPR) - Дијеловати у складу са различитим типовима идентитета, културолошким, религијским и другим људским правима - Извршавати послове и радне задатке у складу са етичким кодексом и специфичностима гостију (алергија и други здравствени захтјеви, религијски захтјеви и др.) - Пратити постојеће технологије у вези са обновљивим изворима енергије - Примјењивати процедуре штедње ресурса
-----------------------------------	---	--

Заштита здравља и животне околине	Спровођење поступака и мјера за заштиту на раду	<ul style="list-style-type: none"> - Примјењивати/контролисати примјену хигијенско-техничких мјера, мјера заштите на раду и мјера санитарне заштите - Идентификовати и извјештавати одговорне особе о насталим нефункционалностима опреме - Примјењивати и надzirати примјену законских и интерних прописа о дјеловању у кризним/хитним ситуацијама - Користити опрему и уређаје за рад у складу са стандардима и упутствима произвођача у циљу заштите на раду - Примјењивати основна правила за пружање прве помоћи и заштиту од пожара
	Примјена стандарда заштите радне и животне средине	<ul style="list-style-type: none"> - Примјењивати/контролисати примјену санитарно-хигијенских стандарда и прописа - Одржавати радни простор чистим и уредним прије, за вријеме и након завршетка рада - Одлагати и чувати канцеларијски материјал и документе на начин који не угрожава животну средину - Разврставати и одлагати/вршити контролу разврставања и одлагања отпадних материјала у процесу рада у складу са прописима - Рационално користити енергију и материјале и примјењивати принципе одрживог развоја

3. Пожељни ставови

Хотелијерско-ресторански техничар/ка треба да посједује иницијативност и самосталност у раду, организаторске способности у оквиру посла, аналитичност, систематичност, одговорност, прецизност, ефикасност и спремност за тимски рад. Свјестан је значаја очувања и заштите животне средине и примјене санитарних и здравствених мјера. Показује спремност за примјену и стицање нових знања, учење страних језика, примјену савремених технологија и праћење трендова у угоститељству.

За квалитетно обављање послова у овом занимању пожељна је креативност, прилагодљивост, преговарачке вјештине и смисао за предузетништво, те спремност на флексибилно радно вријеме.

Без обзира у којој врсти угоститељских или других објеката *хотелијерско-ресторански техничар* ради, очекује се да буде љубазан, тачан, брз и комуникативан с циљем да боравак гостима учини што пријатнијим.

4. Радно окружење и услови рада

Хотелијерско-ресторански техничар/ка ради у угоститељским објектима за пружање услуге смјештаја, хране и пића, на различитим локацијама које могу укључивати отворене и затворене просторе.

По потреби ради у смјенама, викендима и празницима, са промјенљивим распоредом радног времена уз неуједначени радни ритам зависно од фреквенције гостију и организацији рада у складу са важећим прописима.

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

5. Повезаност са осталим занимањима

Хотелијерско-ресторанском техничару су блиска занимања (имају заједничке – генеричке стручне компетенције): хотелијерско-туристички техничар, туристички техничар, организатор догађаја, рецепционер, кулинарски техничар, кухар, бармен (точилац пића) и конобар.

Занимање *хотелијерско-ресторански техничар* је такође повезано и са занимањима која су у вези са радним мјестима: шеф кухиње, менаџмент ресторана/хотела, техничко особље, помоћно особље, особље на одржавању као и са осталим занимањима из области угоститељства и туризма.

II дио:

ИДЕНТИФИКАЦИЈА СТРУЧНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА (знања, вјештина и ставова)

За успјешно извођење послова/задатака/активности, описаних у *дијелу I*, потребна су знања, вјештине и личне компетенције (ставови):

Знања	Вјештине	Личне компетенције
<p><u>Анализа, планирање и организација радних активности и других организационих јединица</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише структуру различитих типова угоститељских објеката - Кратко опише норме и угоститељске стандарде - Дефинише структуру послова у угоститељству - Опише радне задатке у угоститељском објекту - Објасни начин израде властитог плана рада и рада особља - Опише структуру и начин израде извјештаја о врстама и обиму услуга угоститељских објеката и унутрашњих организационих јединица - Опише правила и поступке сарадње са пратећим службама и/или вањским сарадницима - Разликује софтверска рјешења за организовање радних активности у угоститељству 	<ul style="list-style-type: none"> - Изради преглед тренутног стања ресурса - Изведе ефикасну подјелу радних задатака - Изради план властитог рада - Изради план рада особља - Одреди одговарајуће кораке у поступку координације - Примиијени правила за ефикасну подјелу радних задатака - Примиијени одговарајућа софтверска рјешења за организовање радних активности у угоститељству 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ефективно користи радно вријеме</i> - <i>Преузме одговорност за свој рад</i> - <i>Испољи љубазност и флексибилност</i> - <i>Испољи позитиван однос према примјени санитарних и здравствених мјера</i> - <i>Испољи позитиван однос према значају очувања и заштите животне средине</i> - <i>Испољи позитиван однос према значају техничке и функционалне исправности опреме и средстава за рад</i>

<p><u>Припрема радних активности и радног мјеста</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведите слијед припремних радњи на радном мјесту у угоститељском објекту - Наведите правила и поступке за одржавање личне и хигијене радног простора - Дефинишите техничке и комуникационе уређаје у угоститељству - Опишите начине примања и евидентирања резервација - Идентификујте инвентар и опрему за рад у угоститељству 	<ul style="list-style-type: none"> - Процијени редослијед и квалитет припремних радњи - Применијени правила и поступке за одржавање и контролу хигијене - Направи преглед техничких и комуникационих уређаја - Класификујте остварену пословну комуникацију и резервацијске упите по приоритетима - Направи преглед неопходног инвентара и опреме за рад 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Покаже спремност за стицање нових знања и примјену савремених технологија</i> - <i>Покаже спремност за учење и примјену страних језика у комуникацији</i> - <i>Испољи позитиван однос према професионално етичким нормама и вриједностима</i> - <i>Рационално користи ресурсе</i> - <i>Искаже сналажљивост и креативност у раду</i>
<p><u>Продаја и резервација смјештаја и додатних услуга у угоститељском објекту</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опишите поступак и правила пријема резервације услуге - Опишите елементе понуде и врсте услуга - Наведите начине продаје смјештајних капацитета и осталих услуга - Идентификујте постојећа хотелска ERP софтверска рјешења и ИКТ системе - Дефинишите одредбе Генералне регулативе о заштити података (GDPR) 	<ul style="list-style-type: none"> - Применијени технике преузимања резервације услуга - Изради понуду за пружање услуге смјештаја и осталих услуга - Применијени одговарајуће поступке продаје смјештајних капацитета и осталих услуга - Одабере/користи одговарајућа хотелска ERP софтверска рјешења и ИКТ системе - Применијени одредбе Генералне регулативе о заштити података (GDPR) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Искаже способност за тимски рад и кооперативност</i> - <i>Покаже спремност за самостално доношење одлука, преузимање иницијативе и сналажења у новим ситуацијама</i> - <i>Искаже аналитичност и систематичност</i> - <i>Посједује презентацијске вјештине</i>

<p><u>Дочек , пријем и смјештај гостију у угоститељском објекту</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни поступак дочека и пријема госта - Објасни поступак пријаве и смјештаја госта - Кратко опише поступак самосталне пријаве (self chek-in) - Наведите начине информисања гостију о условима и правилима кориштења услуга у угоститељском објекту 	<ul style="list-style-type: none"> - Примиијени поступке дочека и пријема госта - Примиијени поступак/изведе контролу пријаве и смјештаја госта - Примиијени поступак самосталне пријаве (self chek-in) - Информише госте о условима и правилима кориштења услуга у угоститељском објекту 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Покаже спремност за развој предузетничких вјештина и социјално-грађанских компетенција</i> - <i>Укаже на значај маркетинга</i> - <i>Покаже спремност за превазилажење неспоразума у комуникацији</i> - <i>Покаже спремност за уважавање различитости у контексту година, боје коже, националног порекла, грађанског статуса, физичког или менталног хендикера, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или личне експресије, брачног статуса итд.</i>
<p><u>Информисање гостију и давање препорука за пружање додатних услуга за вријеме боравка у угоститељском објекту</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише специфичности додатних услуга уважавајући род, расу, религију, здравствено стање и друге потребе госта - Наведите врсте културних програма и забавних садржаја - Наведите врсте спортско – рекреативних активности - Кратко опише саобраћајну доступност и програме факултативних активности (туристички обиласци, излети...) - Разликује врсте промотивних материјала - Наведите значај еколошких акција 	<ul style="list-style-type: none"> - Одабере начин информисања о додатним услугама уважавајући род, расу, религију, здравствено стање и друге потребе госта - Изради план културних програма и забавних садржаја - Презентује план спортско – рекреативних активности - Презентује саобраћајну доступност и програме факултативних активности (туристички обиласци, излети ...) - Одабере адекватан промотивни материјал - Класификује програме еколошких акција 	

<p><u>Кордибирање рада рецепције, ресторана и хотелског домаћинства</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише начин организације оперативних састанака, одређивања приоритета и динамике извршавања радних активности - Опише елементе формирања цијена и израде калкулација - Дефинише нормативе хране и пића - Опише структуру јеловника и менија - Опише структуру винске карте и карте пића - Наведе начине координације организационих јединица 	<ul style="list-style-type: none"> - Утврди приоритете, спроведе поступак делегирања радних задатака и одреди динамику имплементације - Примијени нормативе приликом израде јеловника и менија - Примијени технике формирања цијена и израде калкулације - Састави јеловник и мени - Састави винску карту и карту пића - Одреди одговарајуће кораке у поступку координације рада организационих јединица 	
<p><u>Услуживање хране и пића</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе поступак и динамику извођења припремних и завршних радова у ресторану и другим услужним просторима - Опише поступак дочека и смјештаја госта - Објасни начине и системе услуживања хране и пића - Наведе врсте и начине активне продаје - Кратко опише технике за утврђивање степена задовољства госта 	<ul style="list-style-type: none"> - Спроведе поступке припремних и завршних радова у ресторану и другим услужним просторима - Одреди одговарајући начин дочека и смјештаја госта - Изведе контролу правилног услуживања хране и пића - Примијени одговарајуће методе и технике активне продаје - Примијени одговарајућу технику утврђивања степена задовољства госта 	

<p><u>Организовање догађаја и кетеринга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни врсте свечаности и манифестација и начине реализовања - Дефинише појам и врсте кетеринга - Опише начине припреме локације, простора и декорације - Кратко опише поступке рјешавања непланираних ситуација на терену - Опише поступак повратка опреме и инвентара - Опише поступак припреме и послуживања хране и пића - Кратко опише начин употребе декоративних елемената - Кратко опише технике за утврђивање степена задовољства госта 	<ul style="list-style-type: none"> - Класификује свечаности и манифестације - Примењени поступке реализације различитих врста кетеринга - Одабере поступак припреме локације, простора, опреме и распореда особља - Одабере начин и поступке за рјешавање непланираних ситуација на терену - Примењени поступак/изведе контролу завршних радова - Примењени поступак/изведе контролу припреме и послуживања хране и пића - Примењени поступке употребе декоративних елемената - Примењени одговарајућу технику утврђивања степена задовољства госта 	
<p><u>Обрачун и наплата услуга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише поступак израде рачуна и начине наплате услуга - Објасни поступак ажурирања рачуна за пружене услуге - Опише поступак корекције рачуна 	<ul style="list-style-type: none"> - Примењени технике испостављања и наплате рачуна - Одабере поступак ажурирања рачуна за пружене услуге - Примењени поступак корекције рачуна 	
<p><u>Одјава и испраћање гостију из угоститељског објекта</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише поступак одјаве госта (check out) и ажурирања евиденција - Кратко опише поступак анкетања и акцептирања примједби и сугестија - Кратко опише поступак самосалне одјаве (self check-out) - Објасни поступак испраћања госта 	<ul style="list-style-type: none"> - Следи процедуре приликом одјаве госта (check out) - Испита захтјеве, примједбе и сугестије госта/клијента путем спроведених анкета - Примењени поступак самосталне одјаве (self check-out) - Примењени поступак/изведе контролу испраћања госта 	

<p><u>Вођење радне документације у електронској или писаној форми</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни поступак праћења/евидентирања попуњености смјештајних и осталих капацитета - Кратко опише начин евидентирања кварова и заборављених ствари - Објасни поступак израде извјештаја о пруженим основним и додатним услугама(коришћење сефа, пеглање, прање, изнајмљивање спортских реквизита и др.) - Кратко опише начин евидентирања основних средстава, опреме и инвентара - Објасни поступак праћења/евидентирања набавки и утрошака намирница, пића и осталих потрештина - Кратко опише примјену рачунарских програма за обраду података и текста 	<ul style="list-style-type: none"> - Примиијени правила праћења/евидентирања попуњености смјештајних и осталих капацитета - Направи преглед евидентираних кварова и заборављених ствари - Направи преглед о пруженим основним и додатним услугама(коришћење сефа, пеглање, прање, изнајмљивање спортских реквизита и др.) - Направи преглед стања основних средстава, опреме и инвентара - Утврди ниво минималних и максималних залиха - Примиијени рачунарске програме за обраду података и текста 	
<p><u>Израђивање извјештаја и статистичких прегледа</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Препозна основне елементе статистике и рачунарских програма за обраду података и текста - Објасни начин израде властитог плана рада и рада особља - Објасни поступак израде извјештаја о реализованим приходима - Објасни поступак израде извјештаја по различитим параметрима 	<ul style="list-style-type: none"> - Изради извјештај о властитом раду - Изради извјештај о раду особља - Изради извјештај о дневном/периодичном приходу према врсти услуге и начину плаћања - Изради преглед ангажованости радног особља - Изради извјештај о пруженим услугама - Направи статистичке прегледе по различитим параметрима 	




<p><u>Израђивање понуда и промоција услуга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Идентификује трендове у туризму и угоститељству - Објасни елементе комерцијалних понуда - Дефинише канале дистрибуције услуга (директни/ индиректни) - Разликује врсте промотивног материјала - Наведете врсте и начин промоције понуда и услуга (директна, дигитална и промоција на друштвеним мрежама, продајне посјете, медијски наступи....) - Опише поступак прилагођавања понуда различитим циљним групама (у контексту година, боје коже, националног поријекла, грађанског статуса, физичког или менталног хендикепа, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или његове експресије, брачног статуса итд.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Спроведе класификацију понуде и потражње - Примиијени поступак израде комерцијалних понуда - Успостави канале дистрибуције услуга - Одабере адекватан промотивни материјал - Примиијени методе и технике промоције понуда и услуга уважавајући различитости циљних група 	
<p><u>Израђивање калкулација и цијена аранжмана/услуга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише појам понуде и потражње - Кратко опише врсте угоститељских услуга и аранжмана - Објасни технике идентификовања захтјева клијената - Опише елементе формирања цијена и израде калкулација 	<ul style="list-style-type: none"> - Направи преглед понуде и потражње на тржишту - Креира приједлог продајног асортимана угоститељског објекта - Примиијени технике израде аранжмана на захтјев клијената - Примиијени технике формирања цијена и израде калкулација 	

<p><u>Набављање и правилно складиштење намирница, опреме материјала и осталих потрепштина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни процес спровођења набавки, правилног складиштења и праћења утрошка намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина - Наведе врсте намирница - Опише карактеристике намирница - Објасни значај и предности кориштења органских намирница локалног поријекла - Идентификује ниво залиха (минималне, оптималне и максималне) 	<ul style="list-style-type: none"> - Примиијени поступке спровођења набавки, правилног складиштења и праћења утрошака - Утврди динамику набавки - Анализира стање залиха - Утврди квантитет набављених намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина - Утврди доступност органских намирница локалног поријекла - Процијени квалитет набављених намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина 	
<p><u>Комуникација са гостима, клијентима и спољним сарадницима</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе основна правила пословне комуникације - Наведе уобичајене фразе за комуникацију са гостом на једном од свјетских језика - Опише врсте комуникације (вербална, невербална ...) - Идентификује савремена ИКТ рјешења из области угоститељства - Кратко опише канале комуникације - Објасни начин анкетања и акцептирања примједби и сугестија - Именује комуникајске несугласице - Опише специфичности комуникације са различитим циљним групама (у контексту година, боје коже, националног поријекла, грађанског статуса, физичког или менталног хендикеп, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или његове експресије, брачног статуса итд.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрира правила пословне комуникације - Примиијени одговарајућу терминологију у комуникацији са страним гостима, клијентима или вањским сарадницима - Одабере адекватну врсту и канал комуникације - Примиијени адекватна ИКТ рјешења из области угоститељства - Испита захтјеве, примједбе и сугестије госта/клијента путем спроведених анкета - Примиијени адекватне технике за рјешавање комуникајских несугласица - Одабере одговарајуће методе и технике комуникације уважавајући различитости циљних група 	

<p><u>Интерна комуникација и сарадња</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише карактеристике тимског рада и улоге актера - Објасни правила интерне комуникације - Опише начине и технике мотивације запослених - Кратко опише типове организационих структура - Наведите примјере комуникацијских несугласица - Опише специфичности интерне комуникације у контексту година, боје коже, грађанског статуса, физичког или менталног хендикепа, расе, религијске припадности, рода, пола, сексуалне оријентације, родног идентитета и/или његове експресије, брачног статуса итд. 	<ul style="list-style-type: none"> - Примијени технике вођења и рада у тиму - Демонстрира начин функционалне интерне комуникације - Одабере адекватне технике мотивације запослених - Успостави одговарајући начин комуникације у складу са организационом структуром уважавајући особености запослених - Одабере правилан начин рјешавања неспоразума у комуникацији 	
---	--	--

<p><u>Осигурање квалитета, контрола пружених услуга и корективне мјере</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише правилну и рационалну употребу ресурса, инвентара и опреме - Опише нормативе и стандарде у угоститељству - Објасни поступак утврђивања квалитета пружених услуга - Идентификује критичне тачке приликом пружања услуга - Дефинише мјере и начине отклањања недостатака и пропуста приликом пружања услуга - Кратко опише врсте едукација запосленика (семинари, курсеви, онлајн едукације ...) - Дефинише одредбе Генералне регулативе о заштити података (GDPR) - Опише начине контроле властитог рада и рада особља - Опише поступке за испуњавање специфичних захтјева гостију (алергије, други здравствени захтјеви, религијски и други захтјеви) 	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрира правилну употребу ресурса, инвентара и опреме - Примиијени нормативе и стандарде у угоститељству - Утврди адекватан ниво квалитета услуге у односу на понуђену цијену - Утврди критичне тачке приликом пружања услуга - Одабере начин отклањања недостатака и пропуста приликом пружања услуга - Одабере одговарајуће врсте едукације за запосленике водећи рачуна о примјени нових трендова и технологија у угоститељству - Примиијени одредбе Генералне регулативе о заштити података (GDPR) - Спроведе поступак контроле властитог рада и рада особља у складу са нормама и правилницима - Одабере одговарајуће поступке за испуњавање специфичних захтјева гостију (алергије, други здравствени захтјеви, религијски и други захтјеви) 	
---	--	--

<p><u>Спровођење поступака и мјера за заштиту на раду</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе санитарно-хигијенске стандарде, прописе и мјере заштите на раду - Кратко опише правилну употребу инвентара и опреме - Кратко опише мјере заштите на раду и противпожарне заштите - Опише поступке у случају кризних/хитних ситуација - Објасни правилно одржавање хигијене простора и личне хигијене - Кратко опише поступак пружања прве помоћи 	<ul style="list-style-type: none"> - Одреди одговарајуће санитарно-хигијенске процедуре и мјере заштите на раду - Демонстрира правилну употребу опреме и инвентара према упутству произвођача - Идентификује нефункционалну опрему - Примени мјере заштите на раду и противпожарне заштите - Одабере адекватне поступке у случају кризних/хитних ситуација - Демонстрира начин правилног пружања прве помоћи 	
<p><u>Примјена стандарда заштите радне и животне средине</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе санитарно-хигијенске стандарде и прописе - Објасни правилно одржавање хигијене простора и личне хигијене - Објасни начин правилног сортирања и збрињавања канцеларијског материјала - Објасни начин правилног сортирања и збрињавања отпада и остатака хране и пића - Кратко опише примјену принципа одрживог развоја и енергетске ефикасности 	<ul style="list-style-type: none"> - Одреди одговарајуће санитарно-хигијенске процедуре - Спроведе мјере правилног одржавања хигијене простора и личне хигијене - Одабере адекватне начине и поступке одлагања канцеларијског материјала - Одабере адекватне начине и поступке одлагања отпада и остатака хране и пића - Слиједи принципе одрживог развоја и енергетске ефикасности 	

<p>Чланови радне групе за израду стандарда занимања</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p><i>Радну групу за израду стандарда занимања формирала Агенција за <u>предшколско, основно и средње образовање</u>, у складу са уговором о сарадњи са ERISEE, као локални партнер у пројекту TO REGOS</i></p> <p>Душан Сарајлић. - Агенција за ПОиС образовање, ПЈ за ССО, координатор пројекта и модератор радне групе</p> <p>Мирела Тичиновић - Хотел " Хотел Ливно Б&М, Ливно</p> <p>Сабина Ћосић - ММ д.о.о; ПЈ Ресторан ММ, Мостар</p> <p>Сенад Халиловић - Хотел Hollywood, Сарајево</p> <p>Горан Божић - "Бања Врућица", Теслић</p> <p>Аднан Алић - Хотел "АА", Јелах, Тешањ</p> <p>Милош Колунџија - Ресторан Угоститељско-трговинско-туристичке школе, Бања Лука</p> <p>Слободан Какућа - Удружење хотелијера и ресторатера у БиХ, Сарајево</p>
<p>Датум израде стандарда занимања</p>	<p>2019/2020. година</p>
<p>Предлагач стандарда занимања</p>	<p>Радна група</p>