

STANDARD ZANIMANJA

HOTELSKO-RESTORANSKI TEHNIČAR/ HOTELSKO-RESTORANSKA TEHNIČARKA

1. OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU

NAZIV ZANIMANJA: HOTELSKO-RESTORANSKI TEHNIČAR/ HOTELSKO-RESTORANSKA TEHNIČARKA

NIVO: IV1

OPIS ZANIMANJA:

Hotelsko-restoranski tehničar planira, organizuje, koordinira, nadzire i rukovodi radom 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 informaciono-komunikacione 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. Obezbeđuje primjenu normativa i standarda rada u ugostiteljstvu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, saradnika, radne i životne sredine.

KOMPETENCIJE

Hotelsko-restoranski tehničar:

- Analizira, planira i organizuje rad u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Vrš ličnu pripremu za rad i pripremu radnog mjesta za obavljanje poslova
- Vrš prodaju i rezervaciju smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Vrš prijem, doček i smještaj gosta u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Informiše goste o ponudi osnovnih i dodatnih usluga ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Koordinira radom osoblja na recepciji, u restoranu i domaćinstvu
- Vrš usluživanje hrane i pića po potrebi
- Organizuje događaje i catering
- Vrš obračun i naplatu usluga

- Vršiti odjavu i ispraćaj gosta
- Vršiti istraživanja i analizu turističkog tržišta
- Izražuje ponudu i vrši promociju usluga
- Izrađuje kalkulacije i cijene aranžmana/ usluga
- Vršiti nabavku i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete
- Vodi ogovarajuću poslovnu dokumentaciju u elektronskoj i pisanoj formi
- Vršiti izradu izvještaja i statističkih pregleda
- Rukovodi radom organizacionih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Vršiti nadzor rada organizacionih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Osigurava kvalitet i kontrolu pruženih usluga i donosi korektivne mjere za unapređenje
- Osigurava funkcionalnost opreme i inventara ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Obavlja komunikaciju sa gostima, saradnicima i poslovnim partnerima
- Sprovodi postupke i mjere za zaštitu na radu, zaštitu radne i životne sredine

2. TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA

Grupe poslova	Ključni poslovi
Analiza, planiranje i organizacija rada	- Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i drugih organizacionih jedinica
Priprema posla i radnog mjesta	- Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta
Operativni poslovi	- Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića - Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića - Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu - Koordiniranje rada recepcije, restorana i domaćinstva - Usluživanje hrane i pića - Organizacija događaja i keteringa - Obračun i naplata usluga - Odjava i ispraćaj gosta iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
Komercijalni poslovi	- Izrađivanje ponuda i promocija usluga - Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/ usluga - Nabavka i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete
Administrativni poslovi	- Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi - Izrada izvještaja i statističkih pregleda
Poslovi rukovođenja	- Rukovođenje radom organizacionih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
Nadzor rada	- Nadzor rada poslovnih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
Obezbjedivanje kvaliteta	- Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere
Održavanje i popravke	- Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
Komunikacija	- Komunikacija sa gostima, klijentima i spoljnim saradnicima - Interna komunikacija i saradnja

Grupe poslova	Ključni poslovi
Očuvanje zdravlja i okoline	- Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu - Primjena standarda zaštite radne i životne sredine

3. KLJUČNI POSLOVI

3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

3.1.1. Ključni posao: Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i drugih organizacionih jedinica

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Planira realizaciju radnog zadatka
- Vrší raspored izvršilaca, u skladu sa obimom posla i procesom rada
- Organizuje radne sastanke sa saradnicima, u skladu sa svojim nadležnostima
- Analizira strukturu i način organizacije rada različitih tipova ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Analizira **izveštaje organizacionih jedinica** o vrstama i obimu usluga koje su realizovane, koje su u toku i koje predstoje u odnosu na tip gostiju, podzastupljene grupe i rodne indikatore

Izveštaji organizacionih jedinica: status soba (slobodne, zauzete, u dolasku, u odlasku, Very Important Person – VIP i dr.); broj i struktura gostiju (dolasci i odlasci, popunjenost); broj obroka po tipovima pansionerskih usluga i dr.

- Izrađuje specifikaciju i usklađuje potrebne **resurse** za realizaciju radnih zadataka i sprovođenje standarda u poslovanju u okviru sopstvenih nadležnosti

Resursi: ljudski, materijalni i finansijski

- Planira, organizuje i kontroliše aktivnosti iz djelokruga svog poslovanja na nedjeljnom i mjesečnom nivou
- Priprema i proslijeđuje dnevne planove i naloge za rad u okviru sopstvenih nadležnosti
- Koordinira svoje aktivnosti sa aktivnostima saradnika i poslovnih partnera
- Organizuje radne aktivnosti koristeći odgovarajući softver

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje
- Hotelsko domaćinstvo
- Restoransko poslovanje
- Organizacija rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Radna dokumentacija
- Sredstva ponude
- Blagajničko poslovanje

3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA

3.2.1. Ključni posao: Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Lično primjenjuje i provjerava kodeks oblačenja, lične i radne higijene zaposlenih
- Utvrđuje funkcionalno stanje **tehničkih i komunikacionih uređaja**

Tehnički i komunikacioni uređaji: računar, štampač, fotokopir aparat, skener, kalkulator, telefon, telefaks, mašina za bušenje papira i dr.

- Provjerava rezervacije i ostvarenu komunikaciju preko e-pošte i socijalnih mreža
- Provjerava opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Administrativno i kancelarijsko poslovanje
- Kancelarijska oprema, sredstva i pribor za rad
- Organizacija rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Timski rad
- Poslovni kodeks i bonton

3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

3.3.1. Ključni posao: Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Učestvuje u definisanju ponude usluga sa odgovornim osobama uključujući online informacije o uslugama za različite tipove hendikepa, zdravstvenih i religijskih potreba
- Učestvuje u definisanju oblika prodaje i promotivnih sredstava prilagođenih različitim **tipovima zahtjeva gostiju**

Tipovi zahtjeva gostiju: zahtjevi gostiju sa hendikepom, zdravstveni zahtjevi, zahtjevi putnika seniora, zahtjevi predstavnika podzastupljenih grupa i dr.

- Vršiti/ Kontrolirati prodaju smještaja i ostalih usluga u direktnoj komunikaciji, putem interneta i na recepciji
- Vršiti/ Kontrolirati prijem i unos rezervacija u Hotelsko-informacioni sistem (HIS) ili drugu vrstu evidencije i izdaje potvrdu o izvršenoj rezervaciji
- Informiše goste o uslovima rezervisanja i otkazivanja rezervacije
- Prosljeđuje relevantne informacije drugim organizacionim jedinicama o izvršenim rezervacijama i prodanim dodatnim uslugama, u skladu sa Generalnom regulativom o zaštiti podataka (GDPR) i/ili nacionalnim regulativama o zaštiti podataka

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Marketing u turizmu

3.3.2. Ključni posao: Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Organizuje aktivnosti vezane za doček gostiju u skladu sa odgovarajućim procedurama i vrstom zahtjeva gostiju
- Vršiti/ Kontrolira prijavu gostiju (check in) u skladu sa bontonom i odgovarajućim procedurama i tipovima zahtjeva
- Pomaže gostima prilikom samostalne prijave (self-check in) pri korišćenju informaciono komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Informiše goste o uslovima korišćenja usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Upućuje ili ispraća goste do smještajne jedinice u skladu sa odgovarajućim procedurama
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju sa ponuđenim uslugama i vrši korekcije u skladu sa iskazanim željama gostiju i mogućnostima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje
- Posrednički poslovi
- Bonton i kultura ophođenja
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Zaštita ličnih podataka

3.3.3. Ključni posao: Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Informiše goste i daje preporuke o **dodatnim hotelskim uslugama** koje su na raspolaganju i njihovoj racionalnoj upotrebi bez predrasuda u odnosu na rod, rasu ili religijsku pripadnost
Dodatne hotelske usluge: Spa& Wellness, sport i rekreacija, animacije, casino, restorani i dr.
- Informiše goste i daje preporuke o režimu saobraćaja u gradu, izletima, transferima, **dostupnosti** i dr.
Dostupnost: transport za osobe sa hendikepom, pristup kulturnim ustanovama, događajima i dr.
- Informiše goste i daje preporuke o kulturno-zabavnim i sportskim aktivnostima, prirodnim resursima, organskoj i tradicionalnoj hrani na destinaciji
- Pruža **dodatne usluge** gostima za vrijeme boravka
Dodatne usluge: promjena valute, kopiranje, štampanje, slanje pošte, telefonske usluge, rezervacija ulaznica, prevoza i drugih aktivnosti van ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića i dr.
- Informiše goste o **pogodnostima** za učešće u aktivnostima zasnovanim na principima održivog razvoja
Pogodnosti: gratis usluge, popusti i dr.
- Daje gostima **promotivne materijale** o dodatnim hotelskim uslugama, dešavanjima i destinacijama
Promotivni materijali: flajeri, brošure, mape i dr.
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju pruženim informacijama i preporukama u neposrednoj komunikaciji

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Dodatne usluge u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Turistička ponuda destinacije
- Turističke informacije
- Promotivni materijali

3.3.4. Ključni posao: Koordiniranje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Organizuje operativne sastanke sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva radi utvrđivanja poslova, prioriteta i dinamike rada
- Priprema **sredstva ponude** u saradnji sa odgovornim osobljem **recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva**

Sredstva ponude recepcije: cjenovnik smještaja i ostalih usluga (telefon, štampanje, skeniranje i dr.)

Sredstva ponude restorana: jelovnik, vinska karta, karta pića, meni, karta doručka i dr.

Sredstva ponude hotelskog domaćinstva: mini bar, usluge pranja i peglanja i dr.

- Koordinira rad organizacionih jedinica u saradnji sa njihovim odgovornim licima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Sredstva ponude
- Normativi u hotelijerstvu i sektori hrane i pića
- Sistemi rada u restoranu
- Hotelsko domaćinstvo
- Recepcijsko poslovanje

3.3.5. Ključni posao: Usluživanje hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Kontrolirše **pripremne poslove** za prijem gostiju i završne poslove u restoranu i drugim uslužnim prostorima

Pripremni poslovi: pripremni poslovi u ofisu i pripremni poslovi u sali

- Koordinira rad uslužnog osoblja prilikom dolaska i smještaja gostiju
- Kontrolirše tok usluživanja hrane i pića u restoranu i drugim uslužnim prostorima
- Vršiti aktivnu prodaju proizvoda kroz animaciju gostiju
- Po potrebi, vrši usluživanje gostiju u restoranu, drugim uslužnim prostorima i sobama
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju za pružene usluge u neposrednoj komunikaciji, na **način prilagođen svakom pojedinačnom gostu**

Način prilagođen svakom pojedinačnom gostu: uvažavanje roda, rase, invaliditeta, specijalnih režima u ishrani i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Restoransko poslovanje
- Oprema i namještaj
- Tehnike posluživanja hrane i pića
- Tehnike dogotovljavanja jela pred gostom
- Inventar za usluživanje
- Poslovna komunikacija
- Bonton
- Protokol

3.3.6. Ključni posao: Organizacija događaja i kateringa

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Planira i organizuje katering aktivnosti
- Priprema ponude za organizaciju događaja i kateringa
- Organizuje rad osoblja i prati pripremu lokacije, prostora i postupka dekoracije
- Rješava neplanirane situacije na terenu
- Kontrolira proces izdavanja i povratka opreme i inventara za realizaciju usluga na terenu
- Planira i organizuje različite vrste prijema i svečanosti u objektu
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju za pružene usluge u neposrednoj komunikaciji na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Katering
- Ponude hrane i pića
- Organizacija rada
- Tehnike posluživanja hrane i pića
- Tehnike dogotovljavanja jela pred gostom
- Inventar za usluživanje
- Poslovna komunikacija
- Bonton
- Protokol

3.3.7. Ključni posao: Obračun i naplata usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Vršiti ažuriranje računa za pružene usluge
- Vršiti **korekcije računa** za pružene usluge u određenim slučajevima
Korekcije računa: avans, popusti, provizije, korekcije cijena i dr.
- Vršiti obračun i naplatu pruženih usluga prema utvrđenom cjenovniku ili ugovorenoj ponudi i dogovorenim **načinom plaćanja**
Način plaćanja: gotovina, kreditna kartica, virmanski i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Računi (vrste i način izdavanja)
- Sredstva bezgotovinskog plaćanja
- Softver za hotelsko poslovanje
- Uređaj za provjeru novca

3.3.8. Ključni posao: Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Vršiti/ Kontrolirati preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od gostiju prilikom odjave (check out)
- Vršiti anketiranje ili na drugi način prikupljati informacije od gostiju po pitanju kvaliteta pruženih usluga u odnosu na različite tipove gostiju i njihove zahtjeve
- Pomaže gostima prilikom samostalne odjave (self-check out) pri korišćenju informaciono komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Nudi gostima knjigu utisaka radi upisivanja utisaka za vrijeme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Organizuje ispraćaj i pozdravlja goste u skladu sa procedurama i vrstom zahtjeva gostiju
- Vršiti/ Kontrolirati odjavu gostiju u Hotelsko-informacionom sistemu (HIS) ili na drugi način

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje
- Komunikacija
- Anketiranje
- Ispraćaj gosta

3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI

3.4.1. Ključni posao: Izrađivanje ponuda i promocija usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Prati trendove ponude i potražnje na tržištu u cilju utvrđivanja potreba potencijalnih gostiju i razvija ponude koje imaju za cilj povećanje različitosti tipova gostiju u skladu sa principima pristupačnog turizma
- Izrađuje/ Učestvuje u izradi standardnih i inovativnih ponuda koje targetiraju različite tipove gostiju
- Vršiti odabir/koristi **kanale distribucije** usluga

Kanali distribucije: direktni i indirektni

- Učestvuje u izradi promotivnog materijala
- Vršiti **promociju ponude i usluge** na način koji je prilagođen različitim **ciljnim grupama**

Promocija ponude i usluga: direktna promocija – sajmovi, konferencije i dr., digitalna i promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi i dr.

Ciljne grupe: osobe različite starosne dobi, rasne pripadnosti, nacionalnog porijekla, građanskog statusa, religijske pripadnosti, različitog pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa, sa invaliditetom i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Marketing, tržište, trgovina, instrumenti marketinga, ekonomska propaganda
- Nabavka i prodaja
- Troškovi, utrošci i kalkulacija
- Ponuda, tražnja i cijene
- Poslovna korespondencija

3.4.2. Ključni posao: Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/ usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla
Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar: - Izrađuje/ Učestvuje u kreiranju opsega usluga ugostiteljskog objekta - Izrađuje/ Učestvuje u kreiranju ponude prilagođene zahtjevu klijenta - Izrađuje/ Učestvuje u izradi kalkulacija i cijena opsega usluga
Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla
- Troškovi, utrošci i kalkulacija - Ponuda, tražnja i cijene - Rashodi i prihodi - Gotovinsko i bezgotovinsko plaćanje - Evidencija novčanih sredstava - Poslovna korespondencija

3.4.3. Ključni posao: Nabavka i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Učestvuje u procesu nabavke i pravilnog skladištenja namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete, u skladu sa nacionalnim propisima
- Predlaže i učestvuje u procesu nabavke organske sezonske hrane i drugih dobara od lokalnih dobavljača kada je to moguće
- Prati utrošak namirnica, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete
- Vršiti/kontroliše stanje magacina, zaliha i inventara

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Nabavka i prodaja
- Skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete
- Ekonomija kao organizaciona jedinica ugostiteljskih objekata

3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI

3.5.1. Ključni posao: Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Vodi/ Prati vođenje evidencije o popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta
- Vodi/ Prati vođenje evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i dr.
- Vodi/ Prati vođenje evidencije o pruženim osnovnim i **dodatnim uslugama**

Dodatne usluge: korišćenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.

- Vodi/ Prati vođenje evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara
- Vodi/ Prati vođenje evidencije o sprovedenim nabavkama, stanju zaliha i utrošku namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija (vrste i forme)
- Primjena računara u poslovnoj korespondenciji i administrativnim poslovima
- Statistički obrasci

3.5.2. Ključni posao: Izrada izvještaja i statističkih pregleda

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Izrađuje izvještaje o vlastitom radu i radu osoblja (dnevne/periodične)
- Izrađuje izvještaje o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja
- Priprema različite **izvještaje** prema zahtjevanim parametrima

Izvještaji: struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, popunjenost smještaja prema vremenskim periodima i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija (vrste i forme)
- Primjena računara u poslovnoj korespondenciji i administrativnim poslovima
- Statistički obrasci

3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA

3.6.1. Ključni posao: Rukovođenje radom organizacionih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Organizuje rad organizacionih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića u skladu sa zadacima, u saradnji sa odgovornim licima
- Rukovodi radom restoranskog osoblja, recepcije i domaćinstva, u skladu sa podjelom poslova i pravilima timskog rada
- Prikuplja povratne informacije od osoblja, u cilju unapređenja kvaliteta rada
- Organizuje radne sastanke u cilju analize uspješnosti izvršenih radnih zadataka

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Organizacija rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Poslovna komunikacija
- Timski rad

3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

3.7.1. Ključni posao: Nadzor rada poslovnih jedinica ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla
Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar: - Nadzire rad osoblja na recepciji - Nadzire rad osoblja u restoranu - Nadzire rad osoblja u domaćinstvu
Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla
- Standardi rada u ugostiteljstvu - Procedure rada u hotelijerstvu

3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA

3.8.1. Ključni posao: Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Kontroliše pravilnu upotrebu inventara i opreme
- Primjenjuje/ Kontroliše primjenu internih procedura, normativa, **propisanih standarda i specijalnih režima u ishrani**

Propisani standardi: HACCP, KOŠER, HALAL i ISO

Specijalni režimi u ishrani: alergije, intolerancije, način ishrane i dr.

- Kontroliše kvalitet pruženih usluga (odnos cijene i kvaliteta)
- Otklanja nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzima mjere u cilju podizanja kvaliteta
- Procjenjuje sopstveni rad i rad saradnika radi unapređivanja kvaliteta rada
- Organizuje edukacije i pravovremeno upoznaje zaposlene o ažuriranju postojećih i implementiranju novih radnih procedura
- Primjenjuje pravila i norme o zaštiti podataka u skladu sa nacionalnim i/ili internacionalnim regulativama (Generalna regulativa o zaštiti podataka - GDPR)
- Ponaša se u skladu sa zahtjevima različitih tipova gostiju poštujuću **ljudska prava**

Ljudska prava: kulturološka, religijska, socijalna, ekonomska i dr.

- Izvršava poslove i radne zadatke u skladu sa etičkim kodeksom i različitim **zahtjevima gostiju**

Zahtjevi gostiju: zdravstveni, religijski, kulturološki i dr.

- Prati postojeće tehnologije vezane za obnovljive energije
- Uvodi procedure štednje resursa

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi i normativi u ugostiteljstvu
- Standardi u sektoru hrane i pića
- Tehnike i instrumenti prikupljanja informacija
- Pravilnici i norme o zaštiti ličnih podataka
- Obnovljivi izvori energije
- Etički kodeks u turizmu

3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

3.9.1. Ključni posao: Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla
Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar: - Vodi računa o tehničkoj ispravnosti svih organizacionih jedinica u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića u saradnji sa nadležnim osobama - Preduzima odgovarajuće aktivnosti na saniranju kvarova i nastale štete - Pravilno odlaže opremu i uređaje za rad nakon upotrebe
Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla
- Uređaji, oprema i inventar u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića - Procedure rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA

3.10.1. Ključni posao: Komunikacija sa gostima, klijentima i spoljnim saradnicima

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Ostvaruje kvalitetnu **komunikaciju** sa gostima/klijentima i spoljnim saradnicima u skladu sa pravilima poslovne komunikacije na maternjem i stranim jezicima prilagođen rodnom i socijalnom porijeklu gostiju

Komunikacija: verbalna i neverbalna

- Primjenjuje savremenu informaciono-komunikacionu tehnologiju i asistivne tehnologije u komuniciranju
- Po potrebi, pruža podršku gostima u primjeni informaciono-komunikacione i asistivnih tehnologija
- Ostvaruje komunikaciju sa konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata
- Učestvuje u uspostavljanju/Uspostavlja kanale komunikacije sa gostima, klijentima, spoljnim saradnicima i **institucijama**

Institucije: policija, inspektorati, poreska uprava i dr.

- Anketira goste/klijente i prihvata primjedbe i sugestije
- Učestvuje u rješavanju primjedbi i nesporazuma sa klijentima koristeći primjerene tehnike za rješavanje konflikata
- Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji i poslovanju sa gostima, spoljnim saradnicima i drugim licima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Psihologija (poremećaji ponašanja)
- Stručna terminologija
- Strani jezik
- Poslovna i službena korespondencija
- Tehnička sredstva za komunikaciju
- Poslovni protokol i bonton

3.10.2. Ključni posao: Interna komunikacija i saradnja

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Ostvaruje poslovnu saradnju sa nadređenima, saradnicima i pomoćnim osobljem korišćenjem pravila poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona
- Ostvaruje/Kontroliše primjenu normi interne komunikacije
- Ostvaruje internu komunikaciju koristeći stručnu terminologiju, savremene tehnologije i odgovarajuće kanale komunikacije
- Primjenjuje tehnike motivacije za postizanje kvalitetne komunikacije među zaposlenima
- Rješava interne komunikacijske nesuglasice
- Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji sa zaposlenima unutar objekta

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Psihologija (poremećaji ponašanja)
- Stručna terminologija
- Strani jezik
- Poslovna i službena korespondencija
- Tehnička sredstva za komunikaciju
- Poslovni protokol i bonton

3.11. GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE

3.11.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar:

- Primjenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-tehničkih mjera, mjera sanitarne zaštite, mjera zaštite i zdravlja na radu
- Identifikuje i izvještava odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme
- Primjenjuje i nadzire primjenu zakonskih i internih propisa o djelovanju u kriznim/ hitnim situacijama
- Koristi opremu i uređaje za rad u skladu sa standardima i uputstvima proizvođača u cilju zaštite i zdravlja na radu
- Primjenjuje osnovna pravila za pružanje prve pomoći i zaštitu od požara

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijensko-tehnički standardi u ugostiteljstvu
- Zaštita na radu u oblasti ugostiteljstva
- Sanitarna zaštita
- Prva pomoć
- Zakoni iz oblasti zaštite i zdravlja na radu i sanitarne zaštite

3.11.2. Ključni posao: Primjena standarda zaštite radne i životne sredine

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Hotelsko-restoranski tehničar

- Primjenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-sanitarnih standarda i propisa
- Održava radni prostor čistim i urednim prije početka, za vrijeme rada i nakon završetka posla
- Odlaze i čuva kancelarijski materijal i dokumenta na način koji ne ugrožava životnu sredinu
- Sortira i odlaze/vrši kontrolu sortiranja i odlaganja otpadnih materijala u procesu rada u skladu sa propisima
- Racionalno koristi energiju i materijale i primjenjuje principe održivog razvoja

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijensko-sanitarni propisi u ugostiteljstvu
- Higijena radnog prostora
- Selekcija i odlaganje otpada
- Upotreba energije i materijala na principima održivog razvoja

4. OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU

Sektor i podsektor prema NOK-u	Sektor: Trgovina, turizam i ugostiteljstvo Podsektor: Ugostiteljstvo
Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u	1411 Rukovodioci/ direktori hotela 4224 Hotelski recepcioneri
Tipično radno okruženje i uslovi rada	Hotelsko-restoranski tehničar 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 u zavisnosti od frekvencije gostiju i organizacije rada u skladu sa važećim propisima. Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uslove, ali može biti izložen temperaturnim promjenama i uticaju buke.
Srodna zanimanja	Turistički tehničar, Recepcioner, Agencijski službenik, Konobar, Glavni konobar, Barmen, Restorater, Kuvar, Glavni kuvar i Gastronom
Ostale informacije	Odnos sa drugim profesijama: Zanimanje Hotelsko-restoranski tehničar je povezano i sa zanimanjima koja su vezana za radna mesta: menadžment restorana/hotela, šef kuhinje, tehničko osoblje, pomoćno osoblje, osoblje na održavanju i sa ostalim zanimanjima iz oblasti ugostiteljstva i turizma.

5. REFERENTNI PODACI

Naziv dokumenta: Standard zanimanja Hotelsko-restoranski tehničar/ Hotelsko-restoranska tehničarka

Kod dokumenta: SZ-100141-HRTEH

Datum usvajanja dokumenta: 29. april 2020. godine

Sjednica nadležnog Savjeta na kojoj je dokument usvojen: V sjednica Savjeta za kvalifikacije

Radna grupa za izradu dokumenta:

1. Mr Milena Raičković, diplomirani pravnik/magistar nauka menadžmenta u hotelijerstvu, zamjenik izvršnog direktora HG Budvanska Rivijera, Budva
2. Stevo Đokmarkovic, menadžer restoraterstva, šef restorana, restoran „Imanje Knjaz“, Podgorica
3. Slađana Šoć, menadžer gastronomije, šef kuhinje, hotel „Hilton“, Podgorica
4. Milena Šćepanović, specijalista u turizmu, menadžer recepcije i rezervacija, „CentreVille Hotel & Experiences“, Podgorica
5. Bogdan Krsmanović, master menadžer za poslovni menadžment, pomoćnik šefa kuhinje, hotel „Aman Sveti Stefan“, Budva
6. Danica Radević Pavličić, diplomirani menadžer turizma, direktor, hotel „HEC Residence“, Miločer, Budva
7. Srđan Obradović, diplomirani pravnik, koordinator u Odjeljenju za istraživanje i razvoj kvalifikacija, JU Centar za stručno obrazovanje

Koordinator:

Dušan Bošković, diplomirani geograf-turizmolog, samostalni savjetnik I u Odjeljenju za istraživanje i razvoj kvalifikacija, JU Centar za stručno obrazovanje

Ostale informacije:

Lektura: Magdalena Jovanović, samostalni savjetnik I za odnose sa javnošću, organizaciju događaja i lektorisiranje, JU Centar za stručno obrazovanje

Dizajn i tehnička obrada: Danilo Gogić, savjetnik I – administrator, JU Centar za stručno obrazovanje

Dokument je rađen u okviru regionalnog projekta „TO REGOS - Towards regionaly based occupational stanadrds“ koji je finansiran od strane Austrijske razvojne agencije (ADA) od sredstava Austrijske razvojne saradnje (ADC) i usaglašen je između 6 ekonomija: Albanije, Bosne i Hercegovine, Kosova, Sjeverne Makedonije, Srbije i Crne Gore. Projekat je sproveden od strane Inicijative za reformu obrazovanja u jugoistočnoj Evropi (ERI SEE) i partnerskih institucija.