

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

1. **Назив квалификације:** Туристички техничар
2. **Сектор - подручје рада:** Трговина, угоститељство и туризам
3. **Ниво квалификације:** IV
4. **Сврха квалификације:** Припрема, израда, пласирање и продаја туристичких услуга у агенцији и саобраћајно-туристичким предузећима, обављање рецепцијских послова у хотелу, као и организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције.
5. **Начин стицања квалификације:**
Квалификација се стиче након успешно завршеног процеса средњег стручног образовања.
6. **Трајање:**
Програм средњег стручног образовања за стицање квалификације траје четири године.
7. **Начин провере:**
Достигнутост исхода програма средњег стручног образовања се проверава на матурском испиту који спроводи средња школа.
8. **Заснованост квалификације:**
Квалификација се заснива на опису рада, циљевима стручног образовања и исходима стручног образовања.

8.1. Опис рада

Дужности - стручне компетенције:

- Припрема туристичких услуга
- Израда туристичких услуга
- Пласирање туристичких услуга
- Продаја туристичких услуга
- Праћење реализације туристичких услуга
- Обављање рецепцијских послова у хотелу
- Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Припрема туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Прикупљање информација за одређену туристичку услугу; - Дефинисање свих неопходних чинилаца конкретне туристичке услуге; - Контактирање партнера -добављача ради прикупљања понуде; - Припрема неопходних информација за потписивање уговора; - Израда предрезервација.
Израда туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Састављање програма туристичке услуге (путовања); - Дефинисање списка услуга за калкулацију; - Израда предлога калкулације; - Учествовање у формирању коначног програма и/или понуде; - Примање и преношење информација у оквиру служби,
Пласирање туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Вршење корекције понуде на основу конкретног захтева; - Пружање додатних информација о свим услугама; - Достављање понуде потенцијалним купцима (клијентима); - Контактирање потенцијалних клијената (корисника услуге); - Рекламирање својих услуга у непосредном контакту са клијентом; - Рекламирање саобраћајних услуга у непосредном контакту са клијентом.
Продаја туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Обављање непосредне продаје туристичких услуга; - Израда и испостављање предрачуна; - Евидентирање продаја туристичких услуга; - Евидентирање и продаја саобраћајних услуга; - Евидентирање уплата продатих туристичких услуга (користећи софтвер); - Израда и издавање ваучера и остале пратеће документације (користећи софтвер); - Вршење резервација услуга; - Израда дневних и сменских извештаја и извештаја за рачуноводство.
Праћење реализације туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Дефинисање коначне листе корисника услуга; - Израда коначне резервације и прослеђивање извршиоцима услуга; - Праћење квалитета извршене услуге; - Организовање измене у новонасталим ситуацијама; - Анкетирање корисника услуга (прикупља утисака корисника по реализацији).
Обављање рецепцијских послова у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> - Пријем гостију; - Одјава гостију; - Вођење евиденције - књиге гостију. - Пружање информација о понуди ванпансионских услуга; - Пружање разних обавештења гостима; - Издавање хотелског рачуна;

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
	- Обављање унутрашње и спољне комуникације.
Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције	<ul style="list-style-type: none"> - Израда позивница; - Регистрација учесника; - Спровођење протокола скупа; - Промоција скупова; - Организовање пратећих приредби скупова; - Организовање слободног времена учесника скупа.

8.1.1. Екстремни услови под којима се обављају дужности:

- нема.

8.1.2. Изложеност ризицима при обављању дужности:

- нема.

8.2. Циљеви стручног образовања

Циљ стручног образовања за квалификацију ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР је оспособљавање лица за припрему, израду, пласирање и продају туристичких услуга у агенцији и саобраћајно-туристичким предузећима, обављање рецепцијских послова у хотелу, као и за организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције.

Неопходност сталног прилагођавања променљивим захтевима тржишта рада, потребе континуираног образовања, стручног усавршавања, развој каријере, унапређивања запошљивости, усмерава да лица буду оспособљавана за:

- примену теоријских знања у практичном контексту;
- примену сигурносних и здравствених мера у процесу рада;
- примену мера заштите животне средине у процесу рада;
- употребу информатичке технологије у прикупљању, организовању и коришћењу информација у раду и свакодневном животу;
- преузимање одговорности за властито континуирано учење и напредовање у послу и каријери;
- препознавање пословних могућности у радној средини и ширем социјалном окружењу.

8.3. Исходи стручног образовања

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
припрема туристичке услуге	<ul style="list-style-type: none"> - препознаје законске прописе у туризму и у угоститељству; - изабере одговарајућу документацију за реализацију одређене туристичке услуге; - објасни начине и поступке креирања туристичке услуге. 	<ul style="list-style-type: none"> - прикупља информација за одређену туристичку услугу; - користи вокабулар једног страног језика неопходан за комуникацијску ситуацију у туризму; - контактира партнера-добављача ради прикупљања понуде; - израђује предрезервацију. 	<ul style="list-style-type: none"> - савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове; - ефикасно планира и организује време; - испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој делатности; - испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла; - испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима; - ради у тиму; - буде оријентисан према клијенту; - буде прилагодљив на промене у раду и да решава проблеме у
израђује туристичке услуге	<ul style="list-style-type: none"> - опише начин и поступке припреме уговора које ће склапати са партнерима у окружењу; - наведе и објасни фазе израде програма туристичке услуге (путовања); - наведе карактеристике познатих туристичких дестинација код нас и у свету; - наведе услуге за калкулацију. 	<ul style="list-style-type: none"> - припрема неопходне информације за потписивање уговора; - саставља програм туристичке услуге (путовања); - формира коначан програма и/или понуду; - израђује предлог калкулације; - прима и преноси информације у оквиру служби. 	
пласира туристичке услуге	<ul style="list-style-type: none"> - наводи елементе понуде туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања 	<ul style="list-style-type: none"> - врши корекцију понуде на основу конкретног захтева; - пружа додатне информације о свим услугама; - доставља понуде потенцијалним купцима (клијентима); - контактира потенцијалне клијенте (кориснике услуге); - рекламира своје услуге у непосредном контакту са клијентом; - рекламира саобраћајне услуга у непосредном контакту са клијентом. 	
продаје туристичке услуге	<ul style="list-style-type: none"> - објасни фазе припреме извођења туристичког путовања; - наводи елементе за израду дневних и 	<ul style="list-style-type: none"> - обавља продају туристичких услуга; - израђује и испоставља предрачун; - евидентира продају туристичких услуга; 	

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
	<p>сменских извештаја и извештаја за рачуноводство.</p> <ul style="list-style-type: none"> - наведе и објасни фазе рекламирања саобраћајних услуга. 	<ul style="list-style-type: none"> - евидентира продају саобраћајне услуге; - евидентира уплату продатих туристичких услуга (користећи софтвер); - израђује и издаје ваучере и осталу пратећу документацију (користећи софтвер); - врши резервацију услуга; - израђује дневне и сменске извештаје и извештаја за рачуноводство. 	<p>раду;</p> <ul style="list-style-type: none"> - испољи аналитичност, самокритичност и објективност при обављању посла; - испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вредностима.
прати реализацију туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - опише начин и поступке израде коначне резервације; - дефинише коначне листе корисника услуга. 	<ul style="list-style-type: none"> - израђује коначне резервације и прослеђује извршиоцима услуга; - прати квалитет извршене услуге; - организује измене у новонасталим ситуацијама; - анкетира корисника услуга (прикупља утиске корисника по реализацији). 	
обавља рецепцијске послове у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> - објасни организацију рада рецепцијске службе; - објасни начине и поступке пријема гостију; - објасни начине и поступке одјаве гостију; - наводи елементе за вођење евиденције - књиге гостију; - опише начин и поступке за пружање информација о понуди ванпансионских услуга; - опише начин и поступке пружање разних обавештења гостима; - објасни начине и поступке издавања хотелског рачуна; - објасни начине и поступке обављања унутрашње и спољне комуникације. 	<ul style="list-style-type: none"> - послужи госте у хотелу; - комуницира са гостима и клијентима на страним језицима; - прима госте у хотел; - одјављује госте; - води евиденцију - књиге гостију; - пружа информација о понуди ванпансионских услуга; - пружа разна обавештења гостима; - издаје хотелски рачун; - обавља унутрашње и спољне комуникације. 	
организује скупове и пратеће услуге у	<ul style="list-style-type: none"> - опише начин и поступке за реализацију хотелских послова 	<ul style="list-style-type: none"> - обавља хотелске послове везане за организовање скупова; 	

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
хотелу или преко агенције	<ul style="list-style-type: none"> везаних за организовање скупова; - наводи елементе за израду позивница; - наведе и објасни поступке регистрације учесника скупова; - наведе и објасни фазе протокола скупа; - опише начин и поступке за промоцију скупова; - дефинише пратеће приредбе скупова; - опише начин и поступке за пружање информација о понуди за слободно време учесника скупа. 	<ul style="list-style-type: none"> - израђује позивнице; - обавља регистрацију учесника; - организује реализацију протокола скупа; - врши промоцију скупова; - организује пратеће приредбе скупова; - организује слободно време учесника скупа. 	