

## СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

1. **Назив квалификације:** Туристичко – хотелијерски техничар.
2. **Сектор - подручје рада:** Туризам и угоститељство.
3. **Ниво квалификације:** IV
4. **Сврха квалификације:** Израда, продаја и праћење реализације туристичких услуга у агенцији, обављање рецепцијских послова у хотелу као и комуникација и организација рада у хотелу и агенцији.
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:

- Израда туристичких услуга;
- Продаја туристичких услуга;
- Праћење реализације туристичких услуга;
- Обављање рецепцијских послова у хотелу;
- Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције;
- Комуникација и организација рада у хотелу и агенцији.

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Израда туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Прикупљање информација и понуда за одређену туристичку услугу<sup>1</sup>;</li> <li>- Припрема уговора за потписивање са партнерима;</li> <li>- Израда предрезервација;</li> <li>- Састављање програма туристичке услуге (путовања);</li> <li>- Израда предлога калкулације;</li> <li>- Учествовање у формирању коначног програма и/или понуде.</li> </ul>
Продаја туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Адаптирање понуде на основу конкретног захтева;</li> <li>- Достављање и образложење понуде потенцијалним купцима (клијентима);</li> <li>- Промовисање својих услуга у непосредном контакту са клијентом;</li> <li>- Обављање непосредне продаје туристичких услуга;</li> <li>- Израда и испостављање предрачуна;</li> <li>- Вршење резервација услуга;</li> <li>- Коришћење програмског пакета агенције за евидентирање туристичких услуга и израду пратеће документације.</li> </ul>
Праћење реализације туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Израда коначне резервације и прослеђивање извршиоцима услуга;</li> <li>- Праћење квалитета извршене услуге;</li> <li>- Организовање измене у новонасталим ситуацијама;</li> <li>- Анкетирање корисника услуга по реализацији.</li> </ul>
Обављање рецепцијских послова у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Резервација хотелског смештаја;</li> <li>- Пријем гостију;</li> <li>- Одјава гостију;</li> <li>- Коришћење хотелског информационог система и вођење евиденције-књиге гостију;</li> <li>- Пружање информација о понуди ванпансионских услуга;</li> <li>- Пружање разних обавештења гостима и резервације додатних услуга (такси, карте за музеје...);</li> <li>- Координација служби у хотелу приликом пружања услуга;</li> <li>- Решавање жалби;</li> <li>- Наплата хотелских услуга;</li> <li>- Промовисање хотелске понуде и услуга.</li> </ul>
Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Израда позивница;</li> <li>- Регистрација учесника;</li> <li>- Спровођење протокола скупа;</li> <li>- Промоција скупова;</li> <li>- Организовање пратећих приредби скупова;</li> </ul>

<sup>1</sup> Туристичка услуга подразумева: аранжман путовања, излет, трансфер или превоз, смештај, резервације карата за превоз и специјалне понуде агенције.

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
	- Организовање слободног времена учесника скупа.
Комуникација и организација рада у хотелу и агенцији	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Вођење пословне комуникације и кореспонденције са клијентима/гостима, сарадницима и партнерима;</li> <li>- Комуникација са клијентом/гостом на страном језику;</li> <li>- Опхођење и брига о клијентима/гостима;</li> <li>- Планирање, припрема радног места и организација рада;</li> <li>- Примање и преношење информација у оквиру служби;</li> <li>- Израда извештаја и статистичких прегледа;</li> <li>- Примена важећих процедура и стандарда квалитета рада у хотелу и агенцији.</li> </ul>

**7.1.1. Екстремни услови под којима се обављају дужности:** нема.

**7.1.2. Изложеност ризицима при обављању дужности:** нема.

## **7.2. Циљеви стручног образовања**

Циљ стручног образовања за квалификацију Туристичко хотелијерски техничар је оспособљавање лица за израду, продају и праћење реализације туристичких услуга у агенцији, обављање рецепцијских послова у хотелу, као и комуникацију и обављање организације рада у хотелу и агенцији.

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:			
Израда туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни начине и поступке креирања туристичке услуге;</li> <li>- опише начин и поступке припреме уговора које ће склапати са партнерима у окружењу;</li> <li>- наведе и објасни фазе израде програма туристичке услуге (путовања);</li> <li>- наведе карактеристике познатих туристичких дестинација код нас и у свету;</li> <li>- наведе услуге за калкулацију;</li> <li>- наводи елементе понуде туристичке услуге;</li> <li>- наведе и објасни фазе рекламирања туристичке услуге;</li> <li>- наведе и објасни фазе рекламирања саобраћајних услуга.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- прикупља информације за одређену туристичку услугу;</li> <li>- контактира партнера-добављача ради прикупљања понуде;</li> <li>- израђује предрезервацију;</li> <li>- припрема неопходне информације за потписивање уговора;</li> <li>- саставља програм туристичке услуге (путовања);</li> <li>- врши корекцију понуде на основу конкретног захтева;</li> <li>- формира коначан програма и/или понуду;</li> <li>- израђује предлог калкулације;</li> <li>- прима и преноси информације у оквиру служби.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове;</li> <li>- ефикасно планира и организује време;</li> <li>- испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој делатности;</li> <li>- испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла;</li> <li>- испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима;</li> <li>- ради у тиму;</li> <li>- буде оријентисан према клијенту;</li> </ul>
Продаја туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни фазе припреме извођења туристичког путовања;</li> <li>- наводи елементе за израду дневних и сменских извештаја и извештаја за рачуноводство.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обавља продају туристичких услуга;</li> <li>- израђује и испоставља предрачун;</li> <li>- евидентира продају туристичких услуга;</li> <li>- евидентира продају саобраћајне услуге;</li> <li>- евидентира уплату продатих туристичких услуга (користећи софтвер);</li> <li>- израђује и издаје ваучере и осталу пратећу документацију (користећи софтвер);</li> <li>- врши резервацију услуга;</li> <li>- израђује дневне и сменске извештаје и извештаја за рачуноводство.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- буде прилагодљив на промене у раду и да решава проблеме у раду;</li> <li>- испољи аналитичност, самокритичност и објективност при обављању посла;</li> <li>- испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вредностима.</li> </ul>

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
Праћење реализације туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> <li>- опише начин и поступке израде коначне резервације;</li> <li>- дефинише коначне листе корисника услуга.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- израђује коначне резервације и прослеђује извршиоцима услуга;</li> <li>- прати квалитет извршене услуге;</li> <li>- организује измене у новонасталим ситуацијама;</li> <li>- анкетира корисника услуга (прикупља утиске корисника по реализацији).</li> </ul>	
Обављање рецепцијских послова у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни организацију рада рецепцијске службе;</li> <li>- објасни начине и поступке пријема гостију;</li> <li>- објасни начине и поступке одјаве гостију;</li> <li>- наводи елементе за вођење евиденције - књиге гостију;</li> <li>- опише начин и поступке за пружање информација о понуди ванпансионских услуга;</li> <li>- опише начин и поступке пружање разних обавештења гостима;</li> <li>- објасни начине и поступке издавања хотелског рачуна;</li> <li>- објасни начине и поступке обављања унутрашње и спољне комуникације.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- послужи госте у хотелу;</li> <li>- комуницира са гостима и клијентима на страним језицима;</li> <li>- прима госте у хотел;</li> <li>- одјављује госте;</li> <li>- води евиденцију - књиге гостију;</li> <li>- пружа информација о понуди ванпансионских услуга;</li> <li>- пружа разна обавештења гостима;</li> <li>- издаје хотелски рачун;</li> <li>- обавља унутрашње и спољне комуникације.</li> </ul>	
Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције	<ul style="list-style-type: none"> <li>- опише начин и поступке за реализацију хотелских послова везаних за организовање скупова;</li> <li>- наводи елементе за израду позивница;</li> <li>- наведе и објасни поступке регистрације учесника скупова;</li> <li>- наведе и објасни фазе протокола скупа;</li> <li>- опише начин и поступке за промоцију скупова;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обавља хотелске послове везане за организовање скупова;</li> <li>- израђује позивнице;</li> <li>- обавља регистрацију учесника;</li> <li>- организује реализацију протокола скупа;</li> <li>- врши промоцију скупова;</li> <li>- организује пратеће приредбе скупова;</li> <li>- организује слободно време учесника скупа.</li> </ul>	

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дефинише пратеће приредбе скупова;</li> <li>- опише начин и поступке за пружање информација о понуди за слободно време учесника скупа.</li> </ul>		
<p>Комуникација и организација рада у хотелу и агенцији</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наводи елементе за вођење пословне комуникације и кореспонденције са клијентима/гостима, сарадницима и партнерима;</li> <li>- опише начин и поступке опхођење и бриге о клијентима/гостима;</li> <li>- наводи елементе за планирање, припрему радног места и организације рада;</li> <li>- опише начин и поступке за примање и преношење информација у оквиру служби;</li> <li>- наводи елементе за израду извештаја и статистичких прегледа;</li> <li>- познаје важеће процедуре и стандарде квалитета рада у хотелу и агенцији;</li> <li>- препознаје законске прописе у туризму и у угоститељству;</li> <li>- изабере одговарајућу документацију за реализацију одређене туристичке услуге.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- користи вокабулар једног страног језика неопходан за комуникацијску ситуацију у туризму;</li> <li>- комуницира са клијентом/гостом на страном језику;</li> <li>- брине о клијентима/гостима;</li> <li>- пружа додатне информације о свим услугама;</li> <li>- контактира потенцијалне клијенте (кориснике услуге);</li> <li>- рекламира своје услуге у непосредном контакту са клијентом;</li> <li>- рекламира саобраћајне услуге у непосредном контакту са клијентом;</li> <li>- доставља понуде потенцијалним купцима (клијентима);</li> <li>- планира, припрема радно место и организацију рада;</li> <li>- прима и преноси информације у оквиру служби;</li> <li>- израђује извештаје и статистичке прегледе;</li> <li>- примењује важеће процедуре и стандарде квалитета рада у хотелу и агенцији.</li> </ul>	