

## СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

|                     |  |
|---------------------|--|
| Назив квалификације | <b>ХОТЕЛИЈЕРСКО-РЕСТОРАТЕРСКИ<br/>ТЕХНИЧАР</b> |
|---------------------|--|

### ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ

|  |   |
|--|---|
| КЛАСНОК <sup>1</sup> /<br>ISCED-F 2013 | 1013 Хотели, ресторани и кетеринг   |
| Ниво НОКС -а <sup>2</sup>              | 4   |
| Ниво ЕОК-а <sup>3</sup>                | 4   |
| Врста квалификације                    | Стручна   |
| Обим квалификације                     | 4 године  |
| Предуслови за стицање квалификације    | Ниво 1 НОКС-а - основно образовање и васпитање, основно образовање одраслих, основно балетско образовање и васпитање и основно музичко образовање и васпитање |
| Облици учења                           | – Формално образовање   |
| Врста јавне исправе                    | – Диплома;<br>– Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил;  |

### РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА

|                                    |  |
|------------------------------------|--|
| Проходност у систему квалификација | – Ниво 5 НОКС-а;<br>– Ниво 6 НОКС-а (подниво 6.1 и 6.2);<br>– Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)        |
| Занимање                           | 4224.01 Хотелски рецепционер<br>5131.06 Шеф сале<br>5151.04 Надзорник одржавања чистоће у хотелу |
| Стандард занимања <sup>4</sup>     | –  |

<sup>1</sup> Систем према коме се квалификације разврставају и шифрирају у НОКС-у, усклађен са Међународном стандардном класификацијом образовања ISCED 13-F.

<sup>2</sup> Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС)

<sup>3</sup> Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*)

<sup>4</sup> До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Хотелијерско-ресторатерски техничар са тржиштем рада заснована је на подацима о занимањима који су утврђени на основу прописа из области рада и запошљавања (према: Закон о НОКС-у, члан 50), као и на опису рада из иницијалног предлога стандарда квалификације у оквиру Иницијативе за развој и усвајање стандарда квалификације Хотелијерско-ресторатерски техничар.

## ИСХОДИ УЧЕЊА

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Општи опис квалификације | <p>Хотелијерско-ресторатерски техничар учествује у креирању понуде, продаје угоститељске услуге, врши пријем, смештај и испраћај гостију, као и наплату угоститељских услуга. Брине о госту током боравка у угоститељском објекту<sup>5</sup>, организује и координира рад мање групе запослених на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству.</p> <p>Обучен је да изради понуду и калкулацију цена угоститељских услуга различитим циљним групама, да презентује угоститељске услуге и изврши њихову резервацију. Координира радом рецепције, услужног особља и хотелског домаћинства приликом доласка и боравка гостију. Води и прати различите пословне евиденције у угоститељском објекту у складу са процедурама угоститељског пословања.</p> <p>Вешто комуницира у различитим контекстима и делотворно на једном страном језику, укључујући комуникацију са клијентима и пословним партнерима користећи језик и термине специфичне за област угоститељства, активно доприноси неговању културе изражавања; продуктивно примењује математичке моделе, техничка и технолошка знања и информационо-комуникационе технологије (ИКТ) у решавању проблема; ефикасно учи, усавршава се и развија своју каријеру; активно учествује у иницирању и реализацији пројеката који доприносе добробити заједнице и одрживом развоју.</p> <p>Активно доприноси неговању толеранције, људских права и културне традиције и баштине у оквиру организације и у различитим социјалним контекстима; одговоран је према сопственом здрављу и спреман да се укључи у активности усмерене ка очувању окружења у којем живи и ради.</p> <p>Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, Хотелијерско-ресторатерском техничару омогућава запошљавање и наставак школовања.</p> |
| Компетенције             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Продаја и резервисање угоститељских услуга;</li> <li>– Пријем, смештај и брига о госту у угоститељском објекту;</li> <li>– Интерна и екстерна комуникација и сарадња;</li> <li>– Обезбеђивање квалитета угоститељске услуге;</li> <li>– Координација рада на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству;</li> <li>– Кључне компетенције;<sup>6</sup></li> </ul>   |

<sup>5</sup> Врсте угоститељских објеката за смештај су: хотел, апарт хотел, гарни хотел, мотел, туристичко насеље, апартманско насеље, камп, пансион, хостел, преноћиште, одмаралиште, ботел, кућа, апартман, соба, сеоско туристичко домаћинство, ловачка вила, ловачка кућа, ловачки дом, ловачка колиба и други објекти за пружање услуга смештаја независно од назива под којим послују (коначиште, хан, конак, етно кућа, вила, кампиралиште, кампинг одмориште, кампинг стоп и др.) према *Правилнику о условима и начину обављања угоститељске делатности, начину пружања угоститељских услуга, разврставању угоститељских објеката и минимално техничким условима за уређење и опремање угоститељских објеката* („Службени гласник РС”, бр. 48/12 и 58/16).

<sup>6</sup> На основу: Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу општеобразовних предмета („Службени гласник РС”, број 117/13)

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- објасни основне концепте у туризму и угоститељству;
- опише организацију и начин рада угоститељских објеката према врстама;
- разликује и објашњава везе између типова гостију, њихових потреба и врсте угоститељских услуга;
- наведе елементе садржаја понуде и калкулације цена угоститељских услуга;
- опише начине промоција и продаје угоститељских услуга;
- објасни улогу рецепције у односу на остале организационе јединице у угоститељском објекту;
- објасни начин и процедуру резервација, пријема, прихвата и смештаја уз коришћење савремене технологије;
- наведе и објасни појам и функцију припремних и завршних радова у угоститељским објектима и садржајима;
- објасни улогу и послове хотелског домаћинства;
- разликује врсте пословне евиденције у угоститељским објектима;
- опише поступке набавке, складиштења и чувања материјалних ресурса угоститељских објеката;
- наведе групе инвентара, опрему, уређаје и намештај за услуживање, садржај и редослед постављања инвентара за услуживање;
- наведе редослед послуживања јела и опише начине услуживања гостију у ресторану и другим просторима угоститељског објекта;
- разликује врсте скупова и опише начин организовања скупова и догађаја у хотелу;
- наведе пословни кодекс у комуникацији и облачењу;
- наведе прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у угоститељству.

Вештине

- састави сопствени план рада и учествује у изради плана организационих јединица угоститељског објекта;
- прима и благовремено преноси информације осталим организационим јединицама угоститељског објекта;
- састави понуду и калкулацију цена угоститељских услуга;
- одговори на резервацију и резервише угоститељске капацитете;

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <p>– Вештине</p>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>– издаје и наплати хотелски рачун и остале угоститељске услуге;</li> <li>– води евиденцију при доласку и одласку госта, као и пансионску и ванпансионску евиденцију за време боравка госта у угоститељском објекту;</li> <li>– организује пријем, прихват и смештај гостију у угоститељски објекат;</li> <li>– позиционира и припреми столове у сали за услуживање и другим просторима у зависности од врсте obroka, шеме сале и начина услуживања;</li> <li>– припрема и услужује алкохолна и безалкохолна пића, хладне и топле напитке;</li> <li>– провери техничку исправност комуникационих и других уређаја и опреме;</li> <li>– користи и одржава опрему, уређаје и инвентар за услуживање;</li> <li>– организује и састави план догађаја у хотелу уз примену протокола;</li> <li>– планира и организује кетеринг;</li> <li>– евидентира, предаје и преузима поруџбину из производних одељења;</li> <li>– састави дневне и периодичне извештаје и анализе у електронској и писаној форми у сарадњи са организационим јединицама угоститељског објекта и води другу документацију везану за угоститељско пословање;</li> <li>– примени стручну терминологију у интерној и екстерној комуникацији и пружа адекватне информације;</li> <li>– делотворно и вешто комуницира и активно доприноси неговању културе језичког изражавања;</li> <li>– делотворно комуницира на најмање једном страном језику у професионалном и ван професионалном контексту;</li> <li>– ефикасно примењује информационо - комуникационе технологије и софтвере из области угоститељског пословања за прикупљање података, обраду документације и вођење евиденције, примењујући правила и норме о заштити података запослених и гостију;</li> <li>– решава проблемске ситуације са гостима;</li> <li>– одржава личну и радну хигијену у складу са стандардима у угоститељству;</li> <li>– ефикасно примењује све прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у угоститељству.</li> </ul> |
| <p>Способности и ставови</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– самостално, одговорно, уредно обавља поверене послове у складу са процедурама, нормативима и прописаним стандардима у <i>Сектору услуга смештаја и исхране</i>, односно у хотелијерству и ресторатерству.</li> <li>– ефикасно планира и организује време и активности поштујући рокове;</li> </ul>   |

|  |  |
|--|--|
| <p>Способности и ставови</p>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, спољашњим сарадницима и другим лицима;</li> <li>– обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма;</li> <li>– испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности опреме и средстава које користи;</li> <li>– испољава љубазност према сарадницима и гостима те ефикасно комуницира са надређенима и сарадницима у тиму;</li> <li>– промовише вредности сарадње, комуникативности, предузимљивости, ненаметљивости и флексибилности у професионалном и животном окружењу и доприноси култури уважавања и сарадње;</li> <li>– оствари пословну комуникацију преко е-поште и социјалних мрежа;</li> <li>– испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању;</li> <li>– уочава проблеме и учествује у њиховом решавању и у оквиру нестандардних послова, и буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности и промене у раду;</li> <li>– испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује;</li> <li>– иницира учење, односно, активно и одговорно учествује у целоживотном учењу;</li> <li>– води рачуна о животној средини и уштеди енергије и промовише принцип ефикасног коришћења енергије и одрживог развоја.</li> </ul> |
| <p>Начин провере остварености исхода учења</p> | <p>Праћење развоја и напредовања ученика у достизању исхода и стандарда постигнућа, као и напредовање у развијању компетенција обавља се формативним и сумативним оцењивањем.</p> <p>Оцењивање је описно и бројчано.</p> <p>Бројчане оцене ученика су:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– одличан (5),</li> <li>– врло добар (4),</li> <li>– добар (3),</li> <li>– довољан (2) и</li> <li>– недовољан (1).</li> </ul> <p>Оцена недовољан (1) није прелазна оцена.</p> <p>Оцењивање се остварује применом различитих метода и техника (пројектни, радни задаци и сл.).</p> <p>Сумативно на полугодишту, крају школске године и на завршном испиту.</p>  |

## ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ

|   |   |
|---|---|
| Квалификације реализатора програма              | Одговарајуће образовање:<br>нивоа 5 НОКС-а,<br>нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) и<br>нивоа 7 НОКС-а (подниво7.1),<br>у складу са Законом о основама система образовања и васпитања, а изузетно одговарајуће образовање нивоа 3 и 4 уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са високим образовањем.. |
| Организација надлежна за издавање јавне исправе | Средње стручне школе  |