

**ЗАВОД ЗА УНАПРЕЂИВАЊЕ ОБРАЗОВАЊА И ВАСПИТАЊА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАЊЕ И ОБРАЗОВАЊЕ ОДРАСЛИХ**

**СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ
ТУРИСТИЧКО – ХОТЕЛИЈЕРСКИ ТЕХНИЧАР**

1. **Назив квалификације:** Туристичко – хотелијерски техничар
2. **Сектор - подручје рада:** Туризам
3. **Ниво квалификације:** IV
4. **Начин стицања квалификације:**
Квалификација се стиче након успешно завршеног процеса средњег стручног образовања.
5. **Трајање:**
Програм средњег стручног образовања за стицање квалификације траје четири године.
6. **Начин провере:**
Достигнутост исхода програма средњег стручног образовања се проверава на матурском испиту који спроводи средња школа.
7. **Заснованост квалификације:**
Квалификација се заснива на опису рада, циљевима стручног образовања и исходима стручног образовања.

7.1. 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"> - Прикупљање информација и понуда за одређену туристичку услугу¹; - Припрема уговора за потписивање са партнерима; - Израда предрезервација; - Састављање програма туристичке услуге (путовања); - Израда предлога калкулације; - Учествовање у формирању коначног програма и/или понуде;

¹ Туристичка услуга подразумева: аранжман путовања; излет; трансфер или превоз; смештај; резервације карата за превоз и специјалне понуде агенције.

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Продаја туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Адаптирање понуде на основу конкретног захтева; - Достављање и образложење понуде потенцијалним купцима (клијентима); - Промовисање својих услуга у непосредном контакту са клијентом; - Обављање непосредне продаје туристичких услуга; - Израда и испостављање предрачуна; - Вршење резервација услуга; - Коришћење програмског пакета агенције за евидентирање туристичких услуга и израду пратеће документације;
Праћење реализације туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Израда коначне резервације и прослеђивање извршиоцима услуга; - Праћење квалитета извршене услуге; - Организовање измене у новонасталим ситуацијама; - Анкетирање корисника услуга по реализацији
Обављање рецепцијских послова у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> - Резервација хотелског смештаја; - Пријем гостију; - Одјава гостију; - Коришћење хотелског информационог система и вођење евиденције - књиге гостију; - Пружање информација о понуди ванпансионских услуга; - Пружање разних обавештења гостима и резервације додатних услуга (такси, карте за музеје,..) ; - Координација служби у хотелу приликом пружања услуга; - Решавање жалби; - Наплата хотелских услуга; - Промовисање хотелске понуде и услуга;
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.
Комуникација и организација рада у хотелу и агенцији	<ul style="list-style-type: none"> - Вођење пословне комуникације и кореспонденције са клијентима/гостима, сарданицима и партнерима; - Комуникација са клијентом/гостом на страном језику; - Опхођење и брига о клијентима/гостима; - Планирање, припрема радног места и организација рада; - Примање и преношење информација у оквиру служби; - Израда извештаја и статистичких прегледа; - Примена важећих процедура и стандарда квалитета рада у хотелу и агенцији;

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.

7.3. 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"> - објасни начине и поступке креирања туристичке услуге. - 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. - наводи елементе понуде туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања саобраћајних услуга. 	<ul style="list-style-type: none"> - прикупља информација за одређену туристичку услугу; - контактира партнера-добављача ради прикупљања понуде; - израђује предрезервацију. - - припрема неопходне информације за потписивање уговора; - саставља програм туристичке услуге (путовања); - врши корекцију понуде на основу конкретног захтева; - формира коначан програма и/или понуду; - израђује предлог калкулације; - прима и преноси информације у оквиру служби. 	<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 раду; - испољи аналитичност, самокритичност и објективност при обављању посла; - испољи позитиван однос према
Продаја туристичких услуга	<ul style="list-style-type: none"> - објасни фазе припреме извођења туристичког путовања; - наводи елементе за израду дневних и сменских извештаја и извештаја за 	<ul style="list-style-type: none"> - обавља продају туристичких услуга; - израђује и испоставља предрачун; - евидентира продају туристичких услуга; - евидентира продају саобраћајне услуге; 	

	рачуноводство.	<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	професионално-етичким нормама и вредностима.
Праћење реализације 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). 	
Обављање рецепцијских послова 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. 	
Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције	<ul style="list-style-type: none"> - опише начин и поступке за реализацију хотелских послова 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; 	<ul style="list-style-type: none"> - обавља хотелске послове везане за организовање скупова; - израђује позивнице; - обавља регистрацију учесника; - организује реализацију протокола скупа; - врши промоцију скупова; - организује пратеће приредбе скупова; - организује слободно време учесника скупа. 	

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