

Regionalni standard zanimanja

Format standarda sa predloženim grupama zadataka/funkcija od strane: Albanije, Bosne i Hercegovine, Kosova*, Crne Gore, Republike Severne Makedonije i Srbije

Standard zanimanja: Hotelsko-restoranski tehničar/ka

Zanimanje: Hotelsko-restoranski tehničar/ka

Sektor: Turizam i ugostiteljstvo

ISCO Nivo: III

Opis zanimanja

Hotelsko-restoranski tehničar/ka 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 smeštaja, hrane i pića na socijalno i ekološki održiv način. Učestvuje u definisanju hotelskih usluga, njihovoj promociji i prodaji. Planira i unapređuje rad zaposlenih. Priprema izveštaje i statističke preglede koristeći IK tehnologije i odgovarajuće softvere u radu i poslovnoj korespodenciji. Komunicira sa gostima i poslovnim partnerima primenjujući pravila poslovne komunikacije. Obavlja komercijalne poslove iz domena poslovanja ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smeštaja, hrane i pica. Obezbeđuje primenu normativa i standarda rada u ugostiteljstvu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, saradnika, radne i životne sredine.

Radno okruženje i uslovi rada:

Hotelsko-restoranski tehničar/ka radi u ugostiteljskim objektima za pružanje usluge smeštaja, hrane i pića, na različitim lokacijama koje mogu uključivati otvorene i zatvorene prostore.

Po potrebi radi u smenama, vikendima i praznicima, sa promenljivim rasporedom radnog vremena u neujednačeni radni ritam u zavisnost od frekvencije gostiju i organizaciji rada u skladu sa važećim propisima.

Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uslove, ali može biti izložen temperaturnim promenama i uticaju buke.

Odnos sa drugim profesijama:

Hotelsko-restoranskom tehničaru su bliska zanimanja (imaju zajedničke - generičke stručne kompetencije): hotelsko-turistički tehničar, turistički tehničar, organizator događaja, recepcionar, tehničar usluživanja, kulinarski tehničar, kuvar, barmen i konobar.

Zanimanje hotelsko-restoranski tehničar/ka je takođe povezano i sa zanimanjima koja su vezana za radna mesta: šef kuhinje, menadžment restorana/hotela, tehničko osoblje, pomoćno osoblje, osoblje na održavanju i sa ostalim zanimanjima iz oblasti ugostiteljstva i turizma.

Standard zanimanja:

GRUPA ZADATAKA /FUNKCIJA	KLJUČNI ZADACI	AKTIVNOSTI
1. Analiza, planiranje i organizacija rada	1.1 Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i drugih organizacionih jedinica	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>1.1.1 Analizira strukturu i način organizacije rada različitih tipova ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića</p> <p>1.1.2 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</p> <p>1.1.3 Izrađuje specifikaciju i usklađuje potrebne resurse za realizaciju radnih zadataka i sprovođenje standarda u poslovanju u okviru sopstvenih nadležnosti</p> <p>1.1.4 Planira, organizuje i kontroliše aktivnosti iz delokruga svog poslovanja na nedeljnom i mesečnom nivou</p> <p>1.1.5 Priprema i prosleđuje dnevne planove i naloge za rad u okviru sopstvenih nadležnosti</p> <p>1.1.6 Koordinira svoje aktivnosti sa aktivnostima saradnika i poslovnih partnera</p> <p>1.1.7 Organizuje radne aktivnosti koristeći odgovarajući softver</p>
2. Priprema radnog mesta	2.1 Priprema radnih aktivnosti i radnog mesta	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>2.1.1 Lično primenjuje i proverava kodeks oblačenja, lične i radne higijene zaposlenih</p> <p>2.1.2 Utvrđuje funkcionalno stanje tehničkih i komunikacionih uređaja</p> <p>2.1.3 Proverava rezervacije i ostvarenu komunikaciju preko e - pošte i socijalnih mreža</p> <p>2.1.4 Proverava opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti</p>
3. Operativni zadaci	3.1 Prodaja i rezervacija smeštaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>3.1.1 Učestvuje u definisanju ponude usluga sa odgovornim osobama uključujući online informacije o uslugama za različite tipove hendikepa, zdravstvenih i religijskih potreba</p> <p>3.1.2 Učestvuje u definisanju oblika prodaje i promotivnih sredstava prilagođenih različitim tipovima zahteva gostiju (gosti sa hendikepom, zdravstveni zahtevi, putnici seniori, predstavnici podzastupljenih grupa itd.)</p> <p>3.1.3 Vršiti/kontroliše prodaju smeštaja i ostalih usluga u direktnoj komunikaciji, putem interneta i na recepciji</p>

		<p>3.1.4 Vršiti/kontroliše prijem, unos rezervacija u hotelsko informacijski sistem (HIS) ili drugu vrstu evidencije i izdaje potvrdu o izvršenoj rezervaciji</p> <p>3.1.5 Informiše goste o uslovima rezervisanja i otkazivanja rezervacije</p> <p>3.1.6 Prosleđuje relevantne informacije u skladu sa Generalnom regulativom o zaštiti podataka (GDPR) i/ili nacionalnim regulativima o zaštiti podataka drugim organizacionim jedinicama o izvršenim rezervacijama i prodanim dodatnim uslugama</p>
	<p>3.2 Doček, prijem i smeštaj gostiju u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića</p>	<p>3.2.1 Organizuje aktivnosti vezane za doček gostiju u skladu sa odgovarajućim procedurama i vrstom zahteva gostiju (gosti sa hendikepom, zdravstveni zahtevi, putnici seniori, predstavnici podzastupljenih grupa itd.)</p> <p>3.2.2 Vršiti/kontroliše prijavu gostiju (check in) u skladu sa bontonom i odgovarajućim procedurama i tipovima zahteva</p> <p>3.2.3 Pomaže gostima prilikom samostalne prijave (self-check in) pri korišćenju IK i asistivnih tehnologija</p> <p>3.2.4 Informiše goste o uslovima korišćenja usluga za vreme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića</p> <p>3.2.5 Upućuje ili ispraća goste do smeštajne jedinice u skladu sa odgovarajućim procedurama</p> <p>3.2.6 Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju sa ponuđenim uslugama i vrši korekcije u skladu sa iskazanim željama gostiju i mogućnostima</p>
	<p>3.3 Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vreme boravka u ugostiteljskom objektu</p>	<p>3.3.1 Informiše goste i daje preporuke o dodatnim hotelskim uslugama koje su na raspolaganju i njihovo racionalnoj upotrebi bez predrasuda u odnosu na rod, rasu ili religijsku pripadnost</p> <p>3.3.2 Informiše goste i daje preporuke o režimu saobraćaja u gradu, izletima, transferima, dostupnosti (transport za osobe sa hendikepom, pristup kulturnim ustanovama, događajima itd.)</p> <p>3.3.3 Informiše goste i daje preporuke o kulturno-zabavnim i sportskim aktivnostima, prirodnim resursima, organskoj i tradicionalnoj hrani na destinaciji</p> <p>3.3.4 Pruža dodatne usluge gostima za vreme boravka</p> <p>3.3.5 Informiše goste o nagradnim programima (snižavanja u restoranima i drugim hotelskim uslugama) za učešće u zelenim aktivnostima</p> <p>3.3.5 Daje promotivne materijale o dodatnim hotelskim uslugama, dešavanjima i destinacijama</p> <p>3.3.6 Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju pruženim informacijama i preporukama u neposrednoj komunikaciji</p>

<p>3.4 Koordiniranje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</p>	<p>3.4.1 Organizuje operativne sastanke sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva radi utvrđivanja poslova, prioriteta i dinamike rada 3.4.2 Priprema sredstva ponude (karta pića, vinska karta, jelovnik, cenovnik, usluge hotelskog domaćinstva i dr.) u saradnji sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva 3.4.3 Koordinira rad organizacionih jedinica u saradnji sa njihovim odgovornim licima</p>
<p>3.5 Operacije hrane i pića</p>	<p>3.5.1 Kontroliše pripremne poslove za prijem gostiju i završne poslove u restoranu i drugim uslužnim prostorima 3.5.2 Koordinira rad uslužnog osoblja prilikom dolaska i smeštaja gostiju 3.5.3 Kontroliše tok usluživanja hrane i pića u restoranu i drugim uslužnim prostorima 3.5.4 Vršu aktivnu prodaju proizvoda kroz animaciju gostiju 3.5.5 Po potrebi, vrši usluživanje gostiju u restoranu, drugim uslužnim prostorima i sobama 3.5.6 Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju za pružene usluge u neposrednoj komunikaciji na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (reflektujući njegov/njen rod, rasu, tip hendikepa itd.)</p>
<p>3.6 Organizacija događaja i keteringa</p>	<p>3.6.1 Planira i organizuje catering aktivnosti 3.6.2 Priprema ponude za organizaciju događaja i keteringa 3.6.3 Organizuje rad osoblja i prati pripremu lokacije, prostora i postupka dekoracije 3.6.4 Rešava neplanirane situacije na terenu 3.6.5 Kontroliše proces izdavanja i povratka opreme i inventara za realizaciju usluga na terenu 3.6.6 Planira i organizuje različite vrste prijema i svečanosti u objektu 3.6.7 Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju za pružene usluge u neposrednoj komunikaciji na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (reflektujući njegov/njen rod, rasu, tip hendikepa itd.)</p>
<p>3.7 Obračun i naplata usluga</p>	<p>3.7.1 Vršu ažuriranje računa za pružene usluge 3.7.2 Vršu korekcije računa za pružene usluge u određenim slučajevima 3.7.3 Vršu obračun i naplatu pruženih usluga prema utvrđenom cenovniku ili ugovorenoj ponudi i dogovorenim načinom plaćanja</p>
<p>3.8 Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića</p>	<p>3.8.1 Vršu/kontroliše preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od gostiju prilikom odjave (check out) 3.8.2 Vršu anketiranje ili na drugi način prikuplja informacije od gostiju po pitanju kvaliteta pruženih usluga u odnosu na različite tipove gostiju i njihove zahteve</p>

		<p>3.8.3 Pomaže gostima prilikom samostalne odjave (self-check out) pri korišćenju IK i asistivnih tehnologija</p> <p>3.8.4 Nudi gostima knjigu utisaka radi upisivanja utisaka za vreme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smeštaja, hrane i pića</p> <p>3.8.5 Organizuje ispraćaj i pozdravlja goste u skladu sa procedurama i vrstom zahteva gostiju</p> <p>3.8.6 Vršiti/kontroliše odjavu gostiju u hotelsko informacionom sistemu (HIS) ili na drugi način</p>
4. Administrativni zadaci	4.1 Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>4.1.1 Vodi/prati vođenje evidencije o popunjenosti smeštajnih i ostalih kapaciteta</p> <p>4.1.2 Vodi/prati vođenje evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i drugo</p> <p>4.1.3 Vodi/prati vođenje evidencije o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama (korišćenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.)</p> <p>4.1.4 Vodi/prati vođenje evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara</p> <p>4.1.5 Vodi/prati vođenje evidencije o provedenim nabavkama, stanju zaliha i utrošku namirnica, pića, materijala i ostalih potreština.</p>
	4.2 Izrađivanje izveštaja i statističkih pregleda	<p>4.2.1 Izrađuje izveštaje o vlastitom radu i radu osoblja (dnevne/periodične)</p> <p>4.2.2 Izrađuje izveštaje o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja</p> <p>4.2.3 Priprema različite izveštaje prema zahtevanim parametrima (struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, popunjenost smeštaja prema vremenskim periodima i dr.)</p>
5. Komercijalni zadaci	5.1 Izrađivanje ponuda i promocija usluga	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>5.1.1 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</p> <p>5.1.2 Izrađuje/učestvuje u izradi standardnih i inovativnih ponuda koje targetiraju različite tipove gostiju</p> <p>5.1.3 Odabira/koristi kanale distribucije usluga (direktni i indirektni)</p> <p>5.1.4 Učestvuje u izradi promotivnog materijala</p> <p>5.1.5 Promoviše ponude i usluge (direktna promocija – sajmovi, konferencije i dr, digitalna i promocija na društvenim mrežama, prodajne posete, medijski nastupi ...) na način koji je prilagođen različitim ciljnim grupama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog porekla, građanskog statusa, fizičkog</p>

		ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.)
	5.2 Izrađivanje kalkulacija i cena aranžmana/usluga	5.2.1 Izrađuje/učestvuje u kreiranju opsega usluga ugostiteljskog objekta 5.2.2 Izrađuje/učestvuje u kreiranju prilagođene ponude na zahtev klijenta 5.2.3 Izrađuje/učestvuje u izradi kalkulacija i cena opsega usluga
	5.3 Nabavljanje i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smeštajne kapacitete	5.3.1 Učestvuje u procesu nabavke i pravilnog skladištenja namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smeštajne kapacitete u skladu sa nacionalnom legislativom 5.3.2 Predlaže i učestvuje u procesu nabavke organske sezone hrane i drugih dobara od lokalnih dobavljača kada je to moguće 5.3.2 Prati utrošak namirnica, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smeštajne kapacitete 5.3.3 Vršiti/kontroliše stanje magacina, zaliha i inventara
6. Komunikacija i saradnja sa drugima	6.1 Komunikacija sa gostima, klijentima i spoljnim saradnicima	Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka: 6.1.1 Ostvaruje kvalitetnu komunikaciju (verbalnu, neverbalnu ...) sa gostima/klijentima i spoljnim saradnicima u skladu sa pravilima poslovne komunikacije na maternjem i drugim jezicima prilagođen rodnom i socijalnom poreklu gostiju 6.1.2 Primjenjuje savremene informaciono - komunikacionu tehnologije i asistivne tehnologije u komuniciranju 6.1.3 Po potrebi pruža podršku gostima u primeni IK i asistivnih tehnologija 6.1.4 Ostvaruje komunikaciju sa konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata 6.1.5 Učestvuje u uspostavljanju/uspostavlja kanale komunikacije sa gostima, klijentima, spoljnim saradnicima i institucijama (policijom, inspektoratima, poreska uprava i dr.) 6.1.6 Anketira goste/klijente i akceptira primedbe i sugestije 6.1.7 Učestvuje u rešavanju primedbi i nesporazuma sa klijentima koristeći primerene tehnike za rešavanje konflikata 6.1.8 Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji i poslovanju sa gostima, spoljašnjim saradnicima i drugim licima
	6.2 Interna komunikacija i saradnja	6.2.1 Ostvaruje poslovnu saradnju sa nadređenima, saradnicima i pomoćnim osobljem korišćenjem pravila poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona 6.2.2 Ostvaruje/kontroliše primenu normi interne komunikacije

		<p>6.2.3 Ostvaruje internu komunikaciju koristeći stručnu terminologiju, savremene tehnologije i odgovarajuće kanale komunikacije</p> <p>6.2.4 Primenjuje tehnike motivacije za postizanje kvalitetne komunikacije među zaposlenima</p> <p>6.2.5 Rešava interne komunikacijske nesuglasice</p> <p>6.2.6 Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji sa zaposlenima unutar objekta</p>
7. Osiguranje kvaliteta	7.1 Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mere	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>7.1.1 Kontroliše pravilnu upotrebu inventara i opreme</p> <p>7.1.2 Primenjuje/kontroliše primenu internih procedura, normativa i propisanih standarda (HACCP, KOŠER, HALAL, ISO, zdravstvenih potreba u vezi sa hranom (alergije, intolerancije idr.)</p> <p>7.1.3 Kontroliše kvalitet pruženih usluga (odnos cene i kvaliteta)</p> <p>7.1.4 Otklanja nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzima mere u cilju podizanja kvaliteta</p> <p>7.1.5 Procenjuje sopstveni rad i rad saradnika radi unapređivanja kvaliteta rada</p> <p>7.1.6 Organizuje edukacije i pravovremeno upoznaje zaposlene o ažuriranju postojećih i implementiranju novih radnih procedura</p> <p>7.1.7 Primenjuje pravila i norme o zaštiti podataka u skladu sa nacionalnim i/ili internacionalnim regulativima (Generalna regulativa o zaštiti podataka - GDPR)</p> <p>7.1.8 Ponaša se u skladu sa različitim tipovima identiteta, kulturološkim, religijskim i drugim ljudskim pravima</p> <p>7.1.9 Izvršava poslove i radne zadatke u skladu sa etičkim kodeksom i u skladu sa različitim zahtevima gostiju (alergije i drugi zdravstveni zahtevi, religiozni zahtevi idr.)</p> <p>7.1.10 Prati postojeće tehnologije vezane za obnovljive energije</p> <p>7.1.11 Uvodi procedure štednje resursa</p>
8. Zaštita na radnom mestu i zaštita životne sredine	8.1 Sprovođenje postupaka i mera za zaštitu na radu	<p>Za uspešnu realizaciju ključnog posla hotelsko-restoranski tehničar/ka:</p> <p>8.1.1 Primenjuje/kontroliše primenu higijensko tehničkih mera, mera zaštite na radu i mera sanitarne zaštite</p> <p>8.1.2 Identifikuje i izveštava odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme</p> <p>8.1.3 Primenjuje i nadzire primenu zakonskih i internih propisa o delovanju u kriznim/ hitnim situacijama</p> <p>8.1.4 Koristi opremu i uređaje za rad u skladu sa standardima i uputstvima proizvođača u cilju zaštite na radu</p>

		8.1.5 Primenjuje osnovna pravila za pružanje prve pomoći i zaštitu od požara
	8.2 Primena standarda zaštite radne i životne sredine	8.2.1 Primenjuje/kontroliše primenu sanitarno higijenskih standarda i propisa 8.2.2 Održava radni prostor čistim i urednim pre početka, za vreme rada i nakon završetka posla 8.2.3 Odlaze i čuva kancelarijski materijal i dokumenta na način koji ne ugrožava životnu sredinu 8.2.4 Sortira i odlaze/vrši kontrolu sortiranja i odlaganja otpadnih materijala u procesu rada u skladu sa propisima 8.2.5 Racionalno koristi energiju i materijale i primenjuje principe održivog razvoja

Specifični aspekti ekonomija

Ekonomija	Naziv segementa u standardu zanimanja	Opis
Sve	Rodno osetljiv jezik	Prevodi dokumenta biće urađeni u skladu sa zakonskim zahtevima svake ekonomije
Albanija	ISCO nivo	Dodati ISCO kod1411
	3.1	Dodati monitoring
Bosna i Hercegovina		
Kosovo*		
Crna Gora		
Republika Severna Makedonija		
Srbija		