

Прилог 1

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР
---------------------	----------------------------

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ

КЛАСНОК ¹ / ISCED-F2013	1015 Путовање, туризам и слободно време
Ниво НОКС-а ²	4
Ниво ЕОК-а ³	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; – 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 Ниво 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)
Занимање	3332 Организатори конференција и догађаја 4221 Службеници туристичких агенција и сродни
Стандард занимања ⁴	–

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

²Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС).

³Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*).

⁴До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Туристички 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 Туристички техничар.

ИСХОДИ УЧЕЊА	
Општи опис квалификације	Туристички техничар припрема, израђује, промовише и продаје туристички производ/услугу, укључујући прилагођавање туристичког производа/услуге захтевима корисника услуга, учествује у организацији различитих врста догађаја и пратећих услуга у туризму Обучен је за: креирање, реализацију и праћење реализације туристичких аранжмана туристичке агенције, као и за посредничке послове туристичког саветника, представника и заступника у туризму; комерцијалне и административне послове и пословну кореспонденцију користећи одговарајуће софтвере у раду, као и за припрему одговарајућих извештаја и пратећих промотивних материјала. 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 туризма, активно доприносећи 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. 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. Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, Туристичком техничару омогућава запошљавање и наставак школовања.
Компетенције	– Припрема сопственог процеса рада у туристичким агенцијама и организацијама у туризму; – Припрема и израда туристичког производа/услуге; – Промоција и продаја туристичког производа/услуге; – Извођење (реализација) туристичких аранжмана; – Интерна и екстерна пословна комуникација у туризму; – Организовање догађаја и пратећих услуга у туризму; – Кључне компетенције⁵.

⁵ На основу Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу опште образовних предмета („Службени гласник РС”, број 117/13).

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- опише најважније елементе припреме радног места и радних задатака у туристичкој агенцији и организацијама у туризму;
- познаје законске прописе у туризму као и прописе у вези са извођењем путовања по предвиђеном итинереру;
- опише процедуре и стандарде квалитета рада у агенцији и организацији у туризму;
- објасни потребе туристичког тржишта, туризама и угоститељства и наведе привредне субјекте у туризму;
- наведе најважније карактеристике познатих туристичких дестинација у Србији и у свету;
- наведе начин и поступке за реализацију туристичког производа/услуге и објасни елементе и фазе израде туристичког аранжмана и програма, креирања понуде и калкулације цена;
- наведе и објасни посредничке послове, припреме елемената уговора о посредовању са пословним партнерима, као и уговорне односе и начин рада са саобраћајним предузећима;
- наведе и објасни начине промоције туристичког производа/услуге, туристичке дестинације и производа туристичке привреде;
- објасни начине продаје туристичког производа/услуге, процес израде и праћења статуса резервација и поступке израде коначне резервације;
- наведе врсте смештајних капацитета и опише начин рада и организацију туристичких објеката за смештај, храну и пиће;
- објасни процес електронског резервисања и плаћања услуга у пословању туристичких агенција као и место и улогу интернет туристичких агенција;
- опише дестинације и портфолио производа/услуге организатора путовања као и процес припреме и извођења туристичког аранжмана;
- опише и објасни послове компанија за управљање дестинацијама и организатора конгреса;
- опише улогу и значај MICE⁶ производа у туризму;
- наведе и објасни правила пословног бонтона и кодекса пословања у туризму;
- наведе и објасни фазе протокола догађаја, пратеће активности и поступке за промоцију као и начин организовања слободног времена учесника и пратилаца догађаја;

⁶ MICE је акроним од речи Meetings, Incentives, Conferences i Events, и односи се на састанке (енг. *Meetings*), подстицајна путовања (енг. *Incentives*), конференције, конгресе и конвенције (енг. *Conferencess, congresses, conventions*) и изложбе (енг. *Exhibitions*).

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- наведе и објасни обавезе организатора путовања према туристима, обавезе туриста према аранжману и путовању у ком учествују;
- објасни одговорност туристичких агенција и заштиту права корисника производа/услуга туристичких агенција као и начине остваривања права услед неадекватног извршења аранжмана;
- наведе и објасни санитарно-здравствене, хигијенске и еколошке прописе и прописе о безбедности и заштити здравља на раду у туризму.

Вештине

- примењује важеће процедуре и стандарде квалитета рада у агенцији организацијама у туризму;
- контактира партнера-добављача и прикупља информацији за одређени туристички производ/услугу и за потписивање уговора;
- саставља програм туристичког аранжмана, врши корекцију понуде на основу конкретног захтева и израђује предлог калкулације;
- формира коначан програм и/или понуду, израђује предрезервацију и активно учествује у процесу резервисања и плаћања услуга;
- промовише клијентима туристичке производе/услуге, доставља им понуде и врши продају туристичких производа/услуга;
- промовише и продаје туристичке производе/услуге пословних партнера, води евиденцију и извештава о продатим производима и услугама на основу Уговора о посредовању;
- израчуна продајну цену, наплаћује и евидентира уплату продатих туристичких производа/услуга користећи софтвер;
- израђује коначне резервације, издаје ваучере и осталу пратећу документацију и све прослеђује извршиоцима услуга;
- израђује коначне листе корисника услуга (листа путника, листа учесника аранжмана, листа учесника догађаја, списак са распоредом смештаја путника по собама);
- врши прилагођавање извођења услуга и аранжмана у складу са специфичним захтевима клијената;
- води различите врсте евиденције о продатим производима и услугама путем посредовања и израђује дневне и сменске извештаје и извештаје за рачуноводство;

Вештине	– решава konflikte, nedosljednosti i probleme, koji su posledica nepredviđenih situacija, sa korisnicima usluga i poslovnim partnerima u toku izvođenja aranžmana; – komunicira na srpskom jeziku pridržavajući se pravila poslovne komunikacije i efikasno i delotvorno uspostavlja govornu komunikaciju i vodi korespondenciju na stranom jeziku; – prikuplja relevantne informacije za organizovanje doгађаја, израђује агенду и позивнице за догађај, оглашава и промовише догађај и информише пословне партнере о реализацији догађаја; – обавља регистрацију учесника догађаја, резервише угоститељске услуге, организује реализацију протокола догађаја и организује слободно време и пратеће приредбе за учеснике догађаја; – efikasno primenjuje informaciono-komunikacione tehnologije i softvere iz oblasti turizma za obradu podataka i vođenje evidencije, učestvuje u istraživanju tržišta tokom procesa anketiranja nakon realizovanog putovanja, primenjujući pravila i norme o zaštiti podataka zaposlenih i klijenata; – održava ličnu i radnu higijenu u skladu sa standardima u turizmu; – efikasno primenjuje sve propisane mere bezbednosti i zaštite zdravlja na radu, zaštite životne sredine, i zaštite od požara.
Способности и ставови	– самостално организује послове у складу са процедурама и стандардима; – савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове; – efikasno planira i organizuje vreme; – вешто комуницира са клијентима, туристима и партнерима; – испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој делатности; – поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању и односу са клијентима, спољашњим сарадницима и другим лицима; – обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма; – испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању; – примени технике мотивације за постизање квалитетне комуникације;

Способности и ставови	– буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности, и промене у раду; – промовише вредности сарадње и доприноси култури уважавања у професионалном и животном окружењу ; – испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује; – иницира учење, активно и одговорно учествује у целоживотном учењу.
Начин провере остварености исхода учења	Праћење развоја и напредовања ученика у достизању исхода и стандарда постигнућа, као и напредовање у развијању компетенција обавља се формативним и сумативним оцењивањем. Оцењивање је описно и бројчано. Бројчане оцене ученика су: – одличан (5), – врлодобар (4), – добар (3), – довољан (2) и – недовољан (1). Оцена недовољан (1) није прелазна оцена. Оцењивање се остварује применом различитих метода и техника (пројектни, радни задаци и сл.) Сумативно на полугодишту, крају школске године и на стручној матури.
ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ	
Квалификације реализатора програма	Одговарајуће образовање: – нивоа 5 НОКС-а, – нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) и – нивоа 7 НОКС -а (подниво7.1), 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