

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	ХОТЕЛИЈЕРСКО-РЕСТОРАТЕРСКИ ТЕХНИЧАР
---------------------	--

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ	
КЛАСНОКС ¹ / ISCED-F 2013	1013 Хотели, ресторани и кетеринг
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 и 6.2); – Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)
Занимање	4224.01 Хотелски рецепционер 5131.06 Шеф сале 5151.04 Надзорник одржавања чистоће у хотелу
Стандард занимања ⁴	–

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

² Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС)

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

⁴ 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	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 објекту⁵, организује и координира рад мање групе запослених на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству. 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. 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 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, Хотелијерско-ресторатерском техничару омогућава запошљавање и наставак школовања.
Компетенције	– Продаја и резервисање угоститељских услуга; – Пријем, смештај и брига о госту у угоститељском објекту; – Интерна и екстерна комуникација и сарадња; – Обезбеђивање квалитета угоститељске услуге; – Координација рада на рецепцији, у ресторану и хотелском домаћинству; – Кључне компетенције;⁶

⁵ 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).

⁶ 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;

– Вештине	– издаје и наплати хотелски рачун и остале угоститељске услуге; – води евиденцију при доласку и одласку госта, као и пансионску и ванпансионску евиденцију за време боравка госта у угоститељском објекту; – организује пријем, прихват и смештај гостију у угоститељски објекат; – позиционира и припреми столове у сали за услуживање и другим просторима у зависности од врсте оброка, шеме сале и начина услуживања; – припрема и услужује алкохолна и безалкохолна пића, хладне и топле напите; – провери техничку исправност комуникационих и других уређаја и опреме; – користи и одржава опрему, уређаје и инвентар за услуживање; – организује и састави план догађаја у хотелу уз примену протокола; – планира и организује кетеринг; – евидентира, предаје и преузима поруџбину из производних одељења; – 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; – примени стручну терминологију у интерној и екстерној комуникацији и пружа адекватне информације; – делотворно и вешто комуницира и активно доприноси неговању културе језичког изражавања; – делотворно комуницира на најмање једном страном језику у професионалном и ван професионалном контексту; – 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; – решава проблемске ситуације са гостима; – одржава личну и радну хигијену у складу са стандардима у угоститељству; – ефикасно примењује све прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине и заштите од пожара у угоститељству.
Способности и ставови	– 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. – ефикасно планира и организује време и активности поштујући рокове;

Способности и ставови	– поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању са гостима, спољашњим сарадницима и другим лицима; – обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма; – испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности опреме и средстава које користи; – испољава љубазност према сарадницима и гостима те ефикасно комуницира са надређенима и сарадницима у тиму; – промовише вредности сарадње, комуникативности, предузимљивости, ненаметљивости и флексибилности у професионалном и животном окружењу и доприноси култури уважавања и сарадње; – оствари пословну комуникацију преко е-поште и социјалних мрежа; – испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању; – уочава проблеме и учествује у њиховом решавању и у оквиру нестандартних послова, и буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности и промене у раду; – испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује; – иницира учење, односно, активно и одговорно учествује у целоживотном учењу; – води рачуна о животној средини и уштеди енергије и промовише принцип ефикасног коришћења енергије и одрживог развоја.
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), – врло добар (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 завршном испиту.

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 (подниво 7.1),
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