



Standard zanimanja
**HOTELIJERSKO-RESTORANSKI
TEHNIČAR**



STANDARD ZANIMANJA

Naziv porodice zanimanja <i>(Occupation family)</i>	<i>Ugostiteljstvo i turizam</i>
Naziv zanimanja <i>(Name of the occupation)</i>	Hotelijsko-restoranski tehničar
Razina potrebne kvalifikacije <i>(Level of required qualification)</i>	IV.

I. dio:

1. Opis zanimanja

Hotelsko-restoranski tehničar/ka planira, organizira, koordinira i nadzire rad osoblja na recepciji, u restoranu i hotelskom domaćinstvu, i po potrebi sudjeluje u realizaciji zadataka u ugostiteljskim objektima različitog tipa i veličine za pružanje usluga smještaja, hrane i pića na socijalno i ekološki održiv način. Sudjeluje u definiranju hotelskih usluga, njihovoj promociji i prodaji. Planira i unaprjeđuje rad zaposlenih. Priprema izvešća i statističke preglede koristeći se IK tehnologijom i odgovarajućim softverima u radu i poslovnoj korespondenciji. Komunicira s gostima i poslovnim partnerima primenjujući pravila poslovne komunikacije. Obavlja komercijalne poslove iz domena poslovanja ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića. Osigurava primjenu normativa i standarda rada u ugostiteljstvu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, suradnika, radne i životne sredine.

2. Skupine poslova, ključni poslovi i aktivnosti

<i>Skupina poslova</i>	<i>Ključni poslovi</i>	<i>Aktivnosti</i>
Analiza, planiranje i organiziranje rada	Analiza, planiranje i organiziranje osobnih radnih aktivnosti i drugih organizacijskih jedinica	<ul style="list-style-type: none"> - Analizirati strukturu i način organiziranja rada različitih tipova ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smještaja, hrane i pića - Analizirati izvješća organizacijskih jedinica o vrstama i opsegu usluga koje su realizirane, koje su u tijeku i koje predstoje u odnosu na tip gostiju, skupne i rodne pokazatelje - Izrađivati specifikaciju i usklađivati potrebne resurse za realizaciju radnih zadataka i provođenje standarda u poslovanju u okviru osobnih nadležnosti - Planirati, organizirati i kontrolirati aktivnosti iz djelokruga svoga poslovanja na tjednoj i mjesečnoj razini - Pripremati i prosljeđivati dnevne planove i naloge za rad u okviru osobnih nadležnosti - Koordinirati svoje aktivnosti s aktivnostima suradnika i poslovnih partnera - Organizirati radne aktivnosti koristeći se odgovarajućim softverom
Priprema radnog mjesta	Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none"> - Provjeravati/primjenjivati kodeks oblačenja, osobnu i radnu higijenu zaposlenih - Pratiti pripreme radnje osoblja - Provjeravati rezervacije i ostvarenu komunikaciju preko e-pošte i socijalnih mreža - Utvrđivati funkcionalno stanje tehničkih i komunikacijskih uređaja - Provjeravati opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti

Operativni poslovi	Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu	<ul style="list-style-type: none"> - Izrađivati, samostalno ili u timu, ponude usluga za različite tipove gostiju vodeći računa o posebnim zahtjevima: (zdravstvene, športske i religijske potrebe, osobe s invaliditetom ...) - Vršiti/kontrolirati prodaju smještajanih kapaciteta i ostalih usluga u izravnoj komunikaciji i putem informacijsko-komunikacijskih tehnologija - Vršiti/kontrolirati prijam i unos rezervacija u hotelsko informacijski sustav (HIS) ili drugu vrstu evidencije i izdavati potvrdu o izvršenoj rezervaciji - Informirati goste o uvjetima rezervacije ili otkazivanja rezervacije - Prosljeđivati relevantne informacije sukladno Generalnoj regulativi o zaštiti podataka (GDPR) i/ili nacionalnim regulativima o zaštiti podataka drugim organizacijskim jedinicama o izvršenim rezervacijama i prodanim dodatnim uslugama
	Doček, prijam i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu	<ul style="list-style-type: none"> - Organizirati aktivnosti vezane za doček gostiju sukladno odgovarajućim procedurama i vrstom zahtjeva gostiju (osobe s invaliditetom , zdravstveni zahtjevi, seniori, predstavnici podzastupljenih skupina itd.) - Vršiti/kontrolirati prijavu gostiju (check in) sukladno bontonu i odgovarajućim procedurama i tipovima zahtjeva - Pomagati gostima prilikom samostalne prijave (self-check in) pri korištenju IKT i pomoćnih tehnologija - Informirati goste o uvjetima korištenja usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu - Upućivati gosta do smještajne jedinice sukladno odgovarajućim procedurama

	<p>Informiranje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Informirati goste i davati preporuke o dodatnim hotelskim uslugama koje su na raspolaganju i njihovoj racionalnoj upotrebi uvažavajući rodnu ravnopravnost, rasnu ili religijsku pripadnost - Informirati goste i davati preporuke o režimu prometa u gradu, izletima, transferima i dostupnosti (transport za osobe s invaliditetom, pristup kulturnim ustanovama, događajima itd.) - Informirati goste i davati preporuke o kulturno-zabavnim i športskim aktivnostima, prirodnim resursima, organskoj i tradicionalnoj hrani na destinaciji - Posredovati/organizirati dodatne usluge gostima za vrijeme boravka - Informirati goste o pogodnostima za sudjelovanje u ekološkim (zelenim) aktivnostima (popustima u restoranima i drugim hotelskim uslugama) - Davati promotivne materijale o dodatnim hotelskim uslugama, događajima i destinacijama
	<p>Koordiniranje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Organizirati/sudjelovati na operativnim sastancima s odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva - Pripremati sredstva ponude (karta pića, vinska karta, jelovnik, cjenovnik, usluge hotelskog domaćinstva i dr.) u suradnji s odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva - Koordinirati rad organizacijskih jedinica u suradnji s njihovim odgovornim osobama

	<p>Usluživanje hrane i pića</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrolirati pripreme i završne radnje u restoranu i drugim uslužnim prostorima - Koordinirati rad uslužnog osoblja prilikom dolaska i smještaja gostiju - Kontrolirati tijek usluživanja hrane i pića u restoranu i drugim uslužnim prostorima - Vršiti aktivnu prodaju animirajući goste - Po potrebi, vršiti usluživanje gostiju u restoranu, drugim uslužnim prostorima i smještajnim jedinicama - Utvrđivati stupanj zadovoljstva gostiju o pruženim uslugama, na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje itd.)
	<p>Organiziranje događaja i kateringa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Planirati i organizirati različite vrste događaja u i izvan objekta - Organizirati rad osoblja i pratiti pripremu lokacije, prostora i postupka dekoracije u skladu sa zahtjevima - Rješavati neplanirane situacije u objektu ili na terenu - Kontrolirati proces izdavanja i povratka opreme i inventara za realizaciju usluga na terenu - Realizirati, u suradnji s odgovornim osobama pripremu, transport i usluživanje jela i pića - Utvrđivati stupanj zadovoljstva gostiju o pruženim uslugama, na način prilagođen svakom pojedinačnom gostu (uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje itd.)

	Obračun i naplata usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Vršiti ažuriranje računa za pružene usluge - Vršiti obračun i naplatu pruženih usluga prema utvrđenom cjenovniku ili ugovorenoj ponudi i dogovorenim načinom plaćanja - Vršiti korekcije računa za pružene usluge u određenim slučajevima
	Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta	<ul style="list-style-type: none"> - Vršiti/kontrolirati preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od gostiju prilikom odjave (check out) - Vršiti anketiranje ili na drugi način prikupljati informacije od gostiju po pitanju kvaliteta pruženih usluga vodeći računa o tipu gostiju i njihovim zahtjevima - Pomagati gostima prilikom samostalne odjave (self-check out) pri korištenju IK i pomoćnih tehnologija - Organizirati ispraćaj i pozdravljati goste sukladno procedurama - Vršiti/kontrolirati odjavu gostiju u hotelsko - informacijskom sustavu (HIS) ili na drugi način
Administrativni poslovi	Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi	<ul style="list-style-type: none"> - Voditi/pratiti vođenje evidencije o popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta - Voditi/pratiti vođenje evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i drugo - Voditi/pratiti vođenje evidencije o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama (korištenje sefa, glačanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.) - Voditi/pratiti vođenje evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara - Voditi/pratiti vođenje evidencije o provedenim nabavkama, stanju zaliha i utrošku namirnica, pića, materijala i ostalih potrepština

	Izrada izvješća i statističkih pregleda	<ul style="list-style-type: none"> - Izrađivati izvješća o osobnom radu i radu osoblja (dnevne/periodične) - Izrađivati izvješća o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja - Pripremati statističke preglede prema različitim parametrima (struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, popunjenost smještaja prema vremenskim periodima i dr.)
Komercijalni poslovi	Izrađivanje ponuda i promocija usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Pratiti trendove ponude i potražnje na tržištu u cilju utvrđivanja potreba potencijalnih gostiju i razvijati ponude koje imaju cilj povećanje različitosti tipova gostiju sukladno principima pristupačnog turizma - Izrađivati/sudjelovati u izradi standardnih i inovativnih ponuda prilagođenih različitim tipovima gostiju - Odabirati/koristiti se kanalima distribucije usluga (izravni i neizravni) - Sudjelovati u izradi promotivnog materijala - Promovirati ponude i usluge (izravna promocija – sajmovi, konferencije i dr., digitalna promocija i promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi ...) na način koji je prilagođen različitim ciljanim skupinama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog podrijetla, građanskog statusa, tjelesnog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.)

	Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/usluga	<ul style="list-style-type: none"> - Izrađivati/sudjelovati u kreiranju obujma usluga ugostiteljskog objekta - Izrađivati/sudjelovati u kreiranju prilagođene ponude na zahtjev klijenta - Izrađivati/sudjelovati u izradi kalkulacija i cijena aranžmana/usluga
	Nabavljanje i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete	<ul style="list-style-type: none"> - Sudjelovati u procesu nabavke i pravilnog skladištenja namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete sukladno legislativi - Predlagati i sudjelovati u procesu nabavke organske sezonske hrane i drugih dobara (po mogućnosti od lokalnih dobavljača) - Pratiti utrošak namirnica, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete - Vršiti/kontrolirati stanje magacina, zaliha i inventara

<p>Komunikacija i suradnja s drugima</p>	<p>Komunikacija s gostima, klijentima i vanjskim suradnicima</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ostvarivati kvalitetnu komunikaciju (verbalnu, neverbalnu ...) s gostima/klijentima i vanjskim suradnicima sukladno pravilima poslovne komunikacije na materinskom i stranim jezicima prilagođen rodnom i socijalnom podrijetlu gostiju - Primjenjivati suvremene informacijsko - komunikacijske tehnologije i pomoćne tehnologije u komuniciranju - Po potrebi pružati podršku gostima u primjeni IK i pomoćnih tehnologija - Ostvarivati komunikaciju s konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata - Sudjelovati u uspostavljanju/uspostavljati kanale komunikacije s gostima, klijentima, vanjskim suradnicima i institucijama (policijom, inspektoratima, poreznom upravom i dr.) - Anketirati goste/klijente i akceptirati primjedbe i sugestije - Sudjelovati u rješavanju primjedbi i nesporazuma s klijentima služeći se primjerenim tehnikama - Postupati sukladno principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religijske i druge ravnopravnosti u komunikaciji i poslovanju s gostima, vanjskim suradnicima i drugim osobama
---	--	--

	<p>Interna komunikacija i suradnja</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ostvarivati poslovnu suradnju s nadređenima, suradnicima i pomoćnim osobljem koristeći se pravilima poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona - Ostvarivati/kontrolirati primjenu normi interne komunikacije - Ostvarivati internu komunikaciju koristeći se stručnom terminologijom, suvremenom tehnologijom i odgovarajućim kanalima komunikacije - Primjenjivati tehnike motivacije za postizanje kvalitetne komunikacije među zaposlenicima - Rješavati interne komunikacijske nesuglasice - Postupati sukladno principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religijske i druge ravnopravnosti u komunikaciji sa zaposlenima unutar objekta
--	--	---

<p>Osiguranje kvaliteta</p>	<p>Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Kontrolirati pravilnu upotrebu inventara i opreme - Primjenjivati/kontrolirati primjenu internih procedura, normativa i propisanih standarda (HACCP, KOŠER, HALAL, ISO, zdravstvenih potreba u vezi s hranom - alergija, intolerancija i dr.) - Kontrolirati kvalitetu pruženih usluga (odnos cijene i kvaliteta) - Otklanjati nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzimati mjere u cilju podizanja kvaliteta - Procjenjivati osobni rad i rad suradnika - Organizirati obuke i pravovremeno upoznavati zaposlene o ažuriranju postojećih i provedba novih radnih procedura - Primjenjivati pravila i norme o zaštiti podataka sukladno nacionalnim i/ili internacionalnim regulativima (Generalna regulativa o zaštiti podataka - GDPR) - Djelovati u skladu s različitim tipovima identiteta, kulturološkim, religijskim i drugim ljudskim pravima - Izvršavati poslove i radne zadatke u skladu s etičkim kodeksom i specifičnostima gostiju (alergija i drugi zdravstveni zahtjevi, religijski zahtjevi i dr) - Pratiti postojeće tehnologije vezane za obnovljive izvore energije - Primjenjivati procedure štednje resursa
------------------------------------	--	---

Zaštita zdravlja i životne okoline	Provođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu	<ul style="list-style-type: none"> - Primjenjivati/kontrolirati primjenu higijensko-tehničkih mjera, mjera zaštite na radu i mjera sanitarne zaštite - Identificirati/ izvještavati odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme - Primjenjivati i nadzirati primjenu zakonskih i internih propisa o djelovanju u kriznim/hitnim situacijama - Koristiti se opremom i uređajima za rad u skladu sa standardima i uputama proizvođača u cilju zaštite na radu - Primjenjivati osnovna pravila za pružanje prve pomoći i zaštitu od požara
	Primjena standarda zaštite radne i životne sredine	<ul style="list-style-type: none"> - Primjenjivati/kontrolirati primjenu sanitarno-higijenskih standarda i propisa - Održavati radni prostor čistim i urednim prije, za vrijeme i nakon završetka rada - Odlagati i čuvati uredski materijal i dokumenta na način koji ne ugrožava životnu sredinu - Razvrstati i odlagati/vršiti kontrolu razvrstavanja i odlaganja otpadnih materijala u procesu rada sukladno propisima - Racionalno upotrebljavati energiju i materijale i primjenjivati principe održivog razvoja

3. Poželjni stavovi

Hotelijsko-restoranski tehničar/ka treba posjedovati inicijativu i samostalnost u radu, organizacijske sposobnosti u okviru posla, analitičnost, sistematičnost, odgovornost, preciznost, efikasnost i spremnost za timski rad. Svjestan/svjesna je značaja očuvanja i zaštite životne sredine i primjene sanitarnih i zdravstvenih mjera. Pokazuje spremnost za primjenu i sticanje novih znanja, učenje stranih jezika, primjenu suvremenih tehnologija i praćenje trendova u ugostiteljstvu.

Za kvalitetno obavljanje poslova u ovom zanimanju poželjna je kreativnost, prilagodljivost, pregovaračke vještine i smisao za poduzetništvo, te spremnost na promjenjivo radno vrijeme.

Bez obzira u kojoj vrsti ugostiteljskih ili drugih objekata *hotelijsko-restoranski tehničar/ka* radi, očekuje se da bude ljubazan/ ljubazna, točan/ točna, brz/ brza i komunikativan/ komunikativna s ciljem da boravak gostima učini što prijatnijim.

4. Radno okruženje i uvjeti rada

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

Po potrebi radi u smjenama, vikendima i praznicima, s promjenljivim rasporedom radnog vremena uz neujednačeni radni ritam ovisno o frekvenciji gostiju i organizaciji rada sukladno važećim propisima.

Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uvjete, ali može biti izložen/a temperaturnim promjenama i utjecaju buke.

5. Povezanost s ostalim zanimanjima

Hotelijsko-restoranskom tehničaru/ki su bliska zanimanja (imaju zajedničke – generičke stručne kompetencije): *hotelijsko-turistički tehničar/ka*, *turistički tehničar/ka*, *organizator/ica događaja*, *recepционер/ka*, *kulinarski/a tehničar/ka*, *kuhar/ica*, *barmen (točilac pića)* i *konobar/ica*.

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

II. dio:

UTVRĐIVANJE STRUČNIH KOMPETENCIJA (znanja, vještina i stavova)

Za uspješno izvođenje poslova/zadataka/aktivnosti, opisanih u *dijelu I.*, potrebna su znanja, vještine i osobne kompetencije (stavovi):

Znanja	Vještine	osobne kompetencije
<p><u>Analiza, planiranje i organizacija radnih aktivnosti i drugih organizacijskih jedinica</u></p> <ul style="list-style-type: none">- Opiše strukturu različitih tipova ugostiteljskih objekata- Kratko opiše norme i ugostiteljske standarde- Definira strukturu poslova u ugostiteljstvu- Opiše radne zadatke u ugostiteljskom objektu- Objasni način izrade vlastitog plana rada i rada osoblja- Opiše strukturu i način izrade izvještaja o vrstama i opsegu usluga ugostiteljskih objekata i unutrašnjih organizacijskih jedinica- Opiše pravila i postupke suradnje s pratećim službama i/ili vanjskim suradnicima- Razlikuje softverska rješenja za organiziranje radnih aktivnosti u ugostiteljstvu	<ul style="list-style-type: none">- Izradi pregled trenutnog stanja resursa- Izvede uspješnu podjelu radnih zadataka- Izradi plan vlastitog rada- Izradi plan rada osoblja- Odredi odgovarajuće korake u postupku koordinacije- Primijeni pravila za uspješnu podjelu radnih zadataka- Primijeni odgovarajuća softverska rješenja za organiziranje radnih aktivnosti u ugostiteljstvu	<ul style="list-style-type: none">- <i>Uspješno koristi radno vrijeme</i>- <i>Preuzima odgovornost za svoj rad</i>- <i>Ispoljava ljubaznost i prilagodljivost</i>- <i>Ispoljava pozitivan odnos prema primjeni sanitarnih i zdravstvenih mjera</i>- <i>Ispoljava pozitivan odnos prema značaju očuvanja i zaštite životne sredine</i>- <i>Ispoljava pozitivan odnos prema značaju tehničke i funkcionalne ispravnosti opreme i sredstava za rad</i>- <i>Pokazuje spremnost za sticanje novih znanja i primjenu suvremenih tehnologija</i>

<p><u>Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede slijed pripremljenih radnji na radnom mjestu u ugostiteljskom objektu - Navede pravila i postupke za održavanje osobne i higijene radnog prostora - Definira tehničke i komunikacione uređaje u ugostiteljstvu - Opiše načine zaprimanja i evidentiranja rezervacija - Utvrđuje inventar i opremu za rad u ugostiteljstvu 	<ul style="list-style-type: none"> - Procijeni redoslijed i kvalitetu pripremljenih radnji - Primijeni pravila i postupke za održavanje i kontrolu higijene - Napravi pregled tehničkih i komunikacijskih uređaja - Klasificira ostvarenu poslovnu komunikaciju i rezervacijske upite po prioritetima - Napravi pregled neophodnog inventara i opreme za rad 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Pokazuje spremnost za učenje i primjenu stranih jezika u komunikaciji</i> - <i>Ispoljava pozitivan odnos prema profesionalno etičkim normama i vrijednostima</i> - <i>Racionalno upotrebljava resurse</i> - <i>Iskazuje snalažljivost i kreativnost u radu</i>
<p><u>Prodaja i rezervacija smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiše postupak i pravila prijema rezervacije usluge - Opiše elemente ponude i vrste usluga - Navede načine prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga - Utvrđuje postojeća hotelska ERP softverska rješenja i IKT sustave - Definira odredbe generalne regulative o zaštiti podataka (GDPR) 	<ul style="list-style-type: none"> - Primijeni tehnike preuzimanja rezervacije usluga - Izradi ponudu za pružanje usluge smještaja i ostalih usluga - Primijeni odgovarajuće postupke prodaje smještajnih kapaciteta i ostalih usluga - Odabere/koristi odgovarajuća hotelska ERP softverska rješenja i IKT sustave - Primijeni odredbe generalne regulative o zaštiti podataka (GDPR) 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Iskazuje sposobnost za timski rad i kooperativnost</i> - <i>Pokazuje spremnost za samostalno donošenje odluka, preuzimanje inicijative i snalaženja u novim situacijama</i> - <i>Iskazuje analitičnost i sistematičnost</i> - <i>Posjeduje prezentacijske vještine</i> - <i>Pokazuje spremnost za razvoj poduzetničkih vještina i socijalno-gradanskih kompetencija</i>

<p><u>Doček, prijam i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni postupak dočeka i primanja gosta - Objasni postupak prijave i smještaja gosta - Kratko opiše postupak samostalnu prijave (self chek- in) - Navede načine informiranja gostiju o uvjetima i pravilima korištenja usluga u ugostiteljskom objektu 	<ul style="list-style-type: none"> - Primijeni postupke dočeka i primanja gosta - Primijeni postupak/izvede kontrolu prijave i smještaja gosta - Primijeni postupak samostalnu prijave (self chek-in) - Informira goste o uvjetima i pravilima korištenja usluga u ugostiteljskom objektu 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Ukazuje na značaj marketinga</i> - <i>Pokazuje spremnost za prevazilaženje nesporazuma u komunikaciji</i> - <i>Pokazuje spremnost za uvažavanje različitosti u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog podrijetla, građanskog statusa, fizičkog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili osobne ekspresije, bračnog statusa itd.)</i>
<p><u>Informiranje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše specifičnosti dodatnih usluga uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje i druge potrebe gosta - Navede vrste kulturnih programa i zabavnih sadržaja - Navede vrste športsko – rekreativnih aktivnosti - Kratko opiše prometnu dostupnost i programe fakultativnih aktivnosti (turistički obilasci, izleti...) - Razlikuje vrste promotivnih materijala - Navede značaj ekoloških akcija 	<ul style="list-style-type: none"> - Odabere način informiranja o dodatnim uslugama uvažavajući rod, rasu, religiju, zdravstveno stanje i druge potrebe gosta - Izradi plan kulturnih programa i zabavnih sadržaja - Prezentira plan športsko – rekreativnih aktivnosti - Prezentira prometnu dostupnost i programe fakultativnih aktivnosti (turistički obilasci, izleti ...) - Odabere adekvatan promotivni materijal - Klasificira programe ekoloških akcija 	

<p><u>Kordiniranje rada recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše način organizacije operativnih sastanaka, određivanja prioriteta i dinamike izvršavanja radnih aktivnosti - Opiše elemente formiranja cijena i izrade kalkulacija - Definira normative hrane i pića - Opiše strukturu jelovnika i menija - Opiše strukturu vinske karte i karte pića - Navede načine koordinacije organizacijskih jedinica 	<ul style="list-style-type: none"> - Utvrdi prioritete, provede postupak delegiranja radnih zadataka i odredi dinamiku provedbe - Primijeni normative prilikom izrade jelovnika i menija - Primijeni tehnike formiranja cijena i izrade kalkulacije - Sastavi jelovnik i meni - Sastavi vinsku kartu i kartu pića - Odredi odgovarajuće korake u postupku koordinacije rada organizacijskih jedinica 	
<p><u>Usluživanje hrane i pića</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede postupak i dinamiku izvođenja pripremnih i završnih radova u restoranu i drugim uslužnim prostorima - Opiše postupak dočeka i smještaja gosta - Objasni načine i sustave usluživanja hrane i pića - Navede vrste i načine aktivne prodaje - Kratko opiše tehnike za utvrđivanje stupnja zadovoljstva gosta 	<ul style="list-style-type: none"> - Provede postupke pripremnih i završnih radova u restoranu i drugim uslužnim prostorima - Odredi odgovarajući način dočeka i smještaja gosta - Izvede kontrolu pravilnog usluživanja hrane i pića - Primijeni odgovarajuće metode i tehnike aktivne prodaje - Primijeni odgovarajuću tehniku utvrđivanja stupnja zadovoljstva gosta 	

<p><u>Organiziranje događaja i kateringa</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni vrste svečanosti i manifestacija i načine realizacije - Definira pojam i vrste kateringa - Opiše načine pripreme lokacije, prostora i dekoracije - Kratko opiše postupke rješavanja neplaniranih situacija na terenu - Opiše postupak povratka opreme i inventara - Opiše postupak pripreme i posluživanja hrane i pića - Kratko opiše način upotrebe dekorativnih elemenata - Kratko opiše tehnike za utvrđivanje stupnja zadovoljstva gosta 	<ul style="list-style-type: none"> - Klasificira svečanosti i manifestacije - Primijeni postupke realizacije različitih vrsta kateringa - Odabere postupak pripreme lokacije, prostora, opreme i rasporeda osoblja - Odabere način i postupke za rješavanje neplaniranih situacija na terenu - Primijeni postupak/izvede kontrolu završnih radova - Primijeni postupak/izvede kontrolu pripreme i posluživanja hrane i pića - Primijeni postupke upotrebe dekorativnih elemenata - Primijeni odgovarajuću tehniku utvrđivanja stupnja zadovoljstva gosta 	
<p><u>Obračun i naplata usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše postupak izrade računa i načine naplate usluga - Objasni postupak ažuriranja računa za pružene usluge - Opiše postupak korekcije računa 	<ul style="list-style-type: none"> - Primijeni tehnike ispostavljanja i naplate računa - Odabere postupak ažuriranja računa za pružene usluge - Primijeni postupak korekcije računa 	
<p><u>Odjava i ispraćaj gostiju iz ugostiteljskog objekta</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiše postupak odjave gosta (chek out) i ažuriranja evidencija - Kratko opiše postupak anketiranja i akceptiranja primjedbi i sugestija - Kratko opiše postupak samostalne odjave (self-chek out) - Objasni postupak ispraćaja gosta 	<ul style="list-style-type: none"> - Slijedi procedure prilikom odjave gosta (chek out) - Ispita zahtjeve, primjedbe i sugestije gosta/klijenta putem provedenih anketa - Primijeni postupak samostalne odjave (self-chek out) - Primijeni postupak/izvede kontrolu ispraćaja gosta 	

<p><u>Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni postupak praćenja/evidentiranja popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta - Kratko opiše način evidentiranja kvarova i zaboravljenih stvari - Objasni postupak izrade izvještaja o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama(korišćenje sefa, glačanje, pranje, iznajmljivanje športskih rekvizita i dr.) - Kratko opiše način evidentiranja osnovnih sredstava, opreme i inventara - Objasni postupak praćenja/evidentiranja nabavki i utrošaka namirnica, pića i ostalih potrepština - Kratko opiše primjenu računalnih programa za obradu podataka i teksta 	<ul style="list-style-type: none"> - Primjeni pravila praćenja/evidentiranja popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta - Napravi pregled evidentiranih kvarova i zaboravljenih stvari - Napravi pregled o pruženim osnovnim i dodatnim uslugama(korišćenje sefa, glačanje, pranje, iznajmljivanje športskih rekvizita i dr.) - Napravi pregled stanja osnovnih sredstava, opreme i inventara - Utvrdi razinu minimalnih i maksimalnih zaliha - Primjeni računalne programe za obradu podataka i teksta 	
<p><u>Izrađivanje izvješća i statističkih pregleda</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Prepozna osnovne elemente statistike i računalni programa za obradu podataka i teksta - Objasni način izrade vlastitog plana rada i rada osoblja - Objasni postupak izrade izvješća o realiziranim prihodima - Objasni postupak izrade izvješća po različitim parametrima 	<ul style="list-style-type: none"> - Izradi izvješće o vlastitom radu - Izradi izvješće o radu osoblja - Izradi izvješće o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja - Izradi pregled zaposlenosti radnog osoblja - Izradi izvješće o pruženim uslugama - Napravi statističke preglede po različitim parametrima 	

<p><u>Izrađivanje ponuda i promocija usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificira trendove u turizmu i ugostiteljstvu - Objasni elemente komercijalnih ponuda - Definira kanale distribucije usluga (izravni/ neizravni) - Razlikuje vrste promotivnog materijala - Navede vrste i način promocije ponuda i usluga(izravna,digitalna i promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi....) - Opiše postupak prilagođavanja ponuda različitim ciljanim skupinama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog podrijetla, građanskog statusa, tjelesnog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Provede klasifikaciju ponude i potražnje - Primijeni postupak izrade komercijalnih ponuda - Uspostavi kanale distribucije usluga - Odabere adekvatan promotivni materijal - Primjenjuje metode i tehnike promocije ponuda i usluga uvažavajući različitosti ciljanih skupina 	
<p><u>Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/usluga</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiše pojam ponude i potražnje - Kratko opiše vrste ugostiteljskih usluga i aranžmana - Objasni tehnike utvrđivanja zahtjeva klijenata - Opiše elemente formiranja cijena i izrade kalkulacija 	<ul style="list-style-type: none"> - Napravi pregled ponude i potražnje na tržištu - Kreira prijedlog prodajnog asortimana ugostiteljskog objekta - Primijeni tehnike izrade aranžmana na zahtjev klijenata - Primijeni tehnike formiranja cijena i izrade kalkulacija 	

<p><u>Nabavljanje i pravilno skladištenje namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština za restoran, kuhinju i smještajne kapacitete</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Objasni proces provođenja nabavki, pravilnog skladištenja i praćenja utroška namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština - Navede vrste namirnica - Opiše karakteristike namirnica - Objasni značaj i prednosti upotrebe organskih namirnica s lokalnih destinacija - Utvrđuje razinu zaliha (minimalne, optimalne i maksimalne) 	<ul style="list-style-type: none"> - Primijeni postupke provođenja nabavki, pravilnog skladištenja i praćenja utroška - Utvrdi dinamiku nabavki - Analizira stanje zaliha - Utvrdi kvantitet nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština - Utvrdi dostupnost organskih namirnica s lokalnih destinacija - Procijeni kvalitetu nabavljenih namirnica, opreme, materijala i ostalih potrepština 	
<p><u>Komunikacija s gostima, klijentima i vanjskim suradnicima</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede osnovna pravila poslovne komunikacije - Navede uobičajene fraze za komunikaciju s gostom na jednom od svjetskih jezika - Opiše vrste komunikacije (verbalna, neverbalna ...) - Identificira suvremena IKT rješenja iz oblasti ugostiteljstva - Kratko opiše kanale komunikacije - Objasni način anketiranja i akceptiranja primjedbi i sugestija - Imenuje komunikacijske nesuglasice - Opiše specifičnosti komunikacije s različitim ciljanim skupinama (u kontekstu godina, boje kože, nacionalnog podrijetla, građanskog statusa, tjelesnog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstrira pravila poslovne komunikacije - Primijeni odgovarajuću terminologiju u komunikaciji sa stranim gostima, klijentima ili vanjskim suradnicima - Odabere adekvatnu vrstu i kanal komunikacije - Primijeni adekvatna IKT rješenja iz oblasti ugostiteljstva - Ispita zahtjeve, primjedbe i sugestije gosta/klijenta putem provedenih anketa - Primijeni adekvatne tehnike za rješavanje komunikacijskih nesuglasica - Odabere odgovarajuće metode i tehnike komunikacije uvažavajući različitosti ciljanih skupina 	

<p><u>Interna komunikacija i suradnja</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Opiše karakteristike timskog rada i uloge aktera - Objasni pravila interne komunikacije - Opiše načine i tehnike motivacije zaposlenih - Kratko opiše tipove organizacijskih struktura - Navede primjere komunikacijskih nesuglasica - Opiše specifičnosti interne komunikacije u kontekstu godina, boje kože, građanskog statusa, tjelesnog ili mentalnog hendikepa, rase, religijske pripadnosti, roda, spola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa itd. 	<ul style="list-style-type: none"> - Primijeni tehnike vođenja i rada u timu - Demonstrira način funkcionalne interne komunikacije - Odabere adekvatne tehnike motivacije zaposlenih - Uspostavi odgovarajući način komunikacije u skladu s organizacijskom strukturom uvažavajući osobnosti zaposlenih - Odabere pravilan način rješavanja nesporazuma u komunikaciji 	
<p><u>Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Kratko opiše pravilnu i racionalnu upotrebu resursa, inventara i opreme - Opiše normative i standarde u ugostiteljstvu - Objasni postupak utvrđivanja kvaliteta pruženih usluga - Utvrđuje kritične točke prilikom pružanja usluga - Definira mjere i načine otklanjanja nedostataka i propusta prilikom pružanja usluga - Kratko opiše vrste obuka zaposlenika (seminari, kursevi, online obuke ...) - Definira odredbe generalne regulative o zaštiti podataka (GDPR) - Opiše načine kontrole osobnog rada i rada osoblja - Opiše postupke za ispunjavanje specifičnih zahtjeve gostiju (alergije, drugi zdravstveni zahtjevi, religijski i drugi zahtjevi) 	<ul style="list-style-type: none"> - Demonstrira pravilnu upotrebu resursa, inventara i opreme - Primijeni normative i standarde u ugostiteljstvu - Utvrdi adekvatnu razinu kvaliteta usluge u odnosu na ponuđenu cijenu - Utvrdi kritične točke prilikom pružanja usluga - Odabere način otklanjanja nedostataka i propusta prilikom pružanja usluga - Odabere odgovarajuće vrste obuka za zaposlenike vodeći računa o primjeni novih trendova i tehnologija u ugostiteljstvu - Primijeni odredbe generalne regulative o zaštiti podataka (GDPR) - Provede postupak kontrole osobnog rada i rada osoblja u skladu s normama i pravilnicima - Odabere odgovarajuće postupke za ispunjavanje specifičnih zahtjeva gostiju (alergije, drugi zdravstveni zahtjevi, religijski i drugi zahtjevi) 	

<p><u>Provođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede sanitarno-higijenske standarde, propise i mjere zaštite na radu - Kratko opiše pravilnu upotrebu inventara i opremu - Kratko opiše mjere zaštite na radu i protivpožarne zaštite - Opiše postupke u slučaju kriznih/hitnih situacija - Objasni pravilno održavanje higijene prostora i osobne higijene - Kratko opiše postupak pružanja prve pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> - Odredi odgovarajuće sanitarno-higijenske procedure i mjere zaštite na radu - Demonstrira pravilnu upotrebu opreme i inventara prema uputama proizvođača - Identificira nefunkcionalnu opremu - Primijeni mjere zaštite na radu i protivpožarne zaštite - Odabere adekvatne postupke u slučaju kriznih/hitnih situacija - Demonstrira način pravilnog pružanja prve pomoći 	
<p><u>Primjena standarda zaštite radne i životne sredine</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Navede sanitarno-higijenske standarde i propise - Objasni pravilno održavanje higijene prostora i osobne higijene - Objasni način pravilnog sortiranja i zbrinjavanja kancelarijskog materijala - Objasni način pravilnog sortiranja i zbrinjavanja otpada i ostataka hrane i pića - Kratko opiše primjenu principa održivog razvoja i energetske učinkovitosti 	<ul style="list-style-type: none"> - Odredi odgovarajuće sanitarno-higijenske procedure - Provede mjere pravilnog održavanja higijene prostora i osobne higijene - Odabere adekvatne načine i postupke odlaganja uredskog materijala - Odabere adekvatne načine i postupke odlaganja otpada i ostataka hrane i pića - Slijedi principe održivog razvoja i energetske učinkovitosti 	

<p>Članovi radne skupine za izradu standarda zanimanja</p>	<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;">    </div> <p><i>Radnu skupina za izradu standarda zanimanja formirala je <u>Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje</u>, u skladu s sporazumom o saradnji s ERISSEE, kao lokalni partner u projektu TO REGOS</i></p> <p>Dušan Sarajlić - Agencija za predškolsko, osnovno i srednje obrazovanje, PJ za srednje strukovno obrazovanje, <i>koordinator projekta i moderator radne grupe</i></p> <p>Mirela Tičinović - Hotel "Hotel Livno B&M", Livno</p> <p>Sabina Ćosić - MM d.o.o. PJ Restoran MM, Mostar</p> <p>Senad Halilović - Hotel "Hollywood", Sarajevo</p> <p>Goran Božić - "Banja Vrućica", Teslić</p> <p>Adnan Alić - Hotel "AA", Jelah, Tešanj</p> <p>Miloš Kolundžija - Restoran Ugostiteljsko-trgovinsko-turističke škole, Banja Luka</p> <p>Slobodan Kakuća - Udruženje hotelijera i restoratera u BiH, Sarajevo</p>
<p>Datum izrade standarda zanimanja</p>	<p>2019./2020. godina</p>
<p>Predlagač standarda zanimanja</p>	<p>Radna skupina</p>