



Стандард занимања

УГОСТИТЕЉСКИ ТЕХНИЧАР



СТАНДАРД ЗАНИМАЊА

Назив породице занимања (Occupation family)	<i>Угоститељство и туризам</i>
Назив занимања (Name of the occupation)	Угоститељски техничар
Ниво потребне квалификације (Level of required qualification)	IV

I дио:

1. Опис занимања

Угоститељски техничар ради у угоститељским објектима на пословима организације рада ресторана, кухиње и смјештајних капацитета. Организује и надзире рад запослених те контролише квалитет операција у складу са нормама и угоститељским стандардима.

Угоститељски техничар, самостално или у тиму, анализира захтјеве клијената, планира и организује догађаје и манифестације, израђује калкулације, цијене аранжмана, јеловнике и меније домаће и интернационалне кухиње, винске карте и карте пића. Планира простор, опрему, људске и друге ресурсе неопходне за реализацију и води одговарајуће евиденције.

Угоститељски техничар дочекује и испраћа госта, организује рад запослених при пријему, смјештају и услуживању и прати однос особља према госту. Савјетује госта о врсти услуге и/или понуде, промовише понуду и врсте услуга угоститељског објекта.

Пази на хигијену и изглед угоститељског објекта, посебно простора за услуживање хране и пића те се стара о отклањању уочених недостатака.

Остварује и одржава контакте са добављачима и комитентима. Прати утрошак намирница, стање залиха и учествује у процесу набавке намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за рад ресторана, кухиње и смјештајних капацитета.

За обављање послова у занимању *угоститељски техничар*, пожељна је спретност, уредност, љубазност, комуникативност, способност преговарања и пријатан изглед.

За ово занимање обавезан је санитарни преглед.

2. Групе послова, кључни послови и активности

Група послова	Кључни послови	Активности
Анализа, планирање и организација рада	Анализирање захтјева клијената	<ul style="list-style-type: none"> - Пратити трендове понуде и потражње из области угоститељства - Упознавати захтјеве клијената - Анализирати и израђивати планове рада
	Анализирање, планирање и организовање ресурса	<ul style="list-style-type: none"> - Анализирати тренутно стање ресурса (опрема, залихе, особље...) - Пратити стање залиха - Усклађивати ресурсе у складу са плановима, захтјевима и могућностима - Планирати потребне ресурсе (опрема, особље, намирнице и материјал...) - Организовати рад особља
Припрема радног мјеста	Припремање властитог рада и дневних активности	<ul style="list-style-type: none"> - Анализирати радне задатке - Израђивати план властитог рада - Провјеравати стање ресурса, припремљеност објекта и хигијену - Израђивати дневни план и план рада особља - Пратити припремне радње особља у објекту
Оперативни послови	Организовање припреме услуживања јела и пића	<ul style="list-style-type: none"> - Организовати набавку намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина за рад ресторана, кухиње и смјештајних капацитета - Израђивати/сарађивати у изради јеловника и менија - Израђивати/сарађивати у изради винске карте и карте пића - Пратити/учествовати у припремању (доготовљавању) јела за столом (фламбира, филира, транжира)

	<p>Организовање и надгледање пријема/испраћања гостију и узимања наруџбе</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Примати резервације услуга - Дочекивати/испраћати госта и упознавати се са захтјевима - Представљати понуду и врсте услуга - Пратити/учествовати у поступку бонирања наруџбе - Пратити учествовати у преузимању наруџбе и послуживању госта - Пратити/учествовати у испостављању и наплати рачуна
	<p>Организовање свечаности и манифестација</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовати и пратити припрему простора и опреме у складу са захтјевима - Организовати распоред особља и активности у складу са захтјевима - Пратити реализацију активности и отклањати уочене пропусте у раду особља - Рјешавати непланиране захтјеве клијената - Организовати и пратити завршне радове (враћање инвентара, есцајга, вишкова пића...)
	<p>Организовање кетеринга</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Организовати и пратити поступак припреме локације - Изузимати опреме у складу са захтјевима - Организовати распоред и активности особља у складу са захтјевима - У сарадњи са особљем кухиње и ресторана реализовати мени у складу са захтјевима - Пратити реализацију активности и отклањати уочене пропусте - Рјешавати непланиране ситуације на терену - Организовати и пратити завршне радове
	<p>Набављање намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Пратити утрошак намирница, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете - Контролисати стање магацина и залиха - Учествовати у процесу набавке намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу

		<ul style="list-style-type: none"> - и смјештајне капацитете - Утврђивати квантитет и квалитет набављених намирница, опреме, материјала и осталих потрештина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете
Административни послови	Евидентирање властитог рада и рада особља	<ul style="list-style-type: none"> - Водити евиденцију ангажованости радног особља - Израђивати извјештаје о пруженим услугама - Израђивати извјештаје о раду особља - Израђивати извјештаје о властитом раду (дневне/периодичне)
	Евидентирање набавки и утрошака намирница, пића, материјала и осталих потрештина	<ul style="list-style-type: none"> - Водити евиденцију набавке намирница, пића, материјала и осталих потрештина - Пратити евиденцију утрошака намирница, пића, материјала и осталих потрештина - Водити евиденцију стања основних средстава, опреме и инвентара - Израђивати извјештаје о дневном/периодичном промету према врсти услуге и начину плаћања - Израђивати извјештаје о дневном/периодичном пазару
Комерцијални послови	Израђивање комерцијалних упита и понуда	<ul style="list-style-type: none"> - Израђивати/учествовати у изради комерцијалних упита и понуда - Промовисати понуде и услуге - Учествовати у изради промотивног материјала - Контактирати са сталним и потенцијалним клијентима
	Израђивање калкулација и цијена аранжмана/услуга	<ul style="list-style-type: none"> - Израђивати/учествовати у креирању аранжмана угоститељског објекта - Израђивати/учествовати у креирању аранжмана на захтјев клијента - Пратити тржиште понуде и потражње - Израђивати/учествовати у изради калкулација и цијена услуга

Комуникација и сарадња са другима	Комуникација са комитентима и гостима/клијентима	<ul style="list-style-type: none"> - Остваривати пословну комуникацију са комитентима - Остваривати квалитетну комуникацију са гостима/клијентима - Савјетовати госта/клијента при избору услуга
	Комуникација са надређеним, радним и помоћним особљем	<ul style="list-style-type: none"> - Развијати пословну сарадњу са надређенима, сарадницима и помоћним особљем - Рјешавати проблеме у организацији и реализацији послова
Осигурање квалитета	Осигурање квалитета и контрола пружених услуга/рада	<ul style="list-style-type: none"> - Учествовати у контроли квалитета намирница - Контролисати квалитет пружених услуга - Контролисати употребу инвентара, материјала и времена припреме у складу са нормативима и прописаним стандардима (НАССР и други) - Уочавати критичне тачке приликом пружања услуга и предузимати мјере у циљу подизања квалитета
Заштита здравља и животне средине	Праћење и спровођење здравствених, санитарних и хигијенских прописа и мјера заштите на раду	<ul style="list-style-type: none"> - Контролисати примјену санитарно-хигијенских прописа - Примјењивати/пратити примјену мјера заштите на раду - Контролисати одлагање отпадних материјала у складу са прописима - Одржавати личну хигијену

3. Пожељни ставови

Угоститељски техничар треба да посједује иницијативност и самосталност у раду, организаторске способности у оквиру посла, одговорност, прецизност, ефикасност и спремност за тимски рад. Свјестан је значаја очувања и заштите животне средине и примјене санитарних и здравствених мјера. Показује спремност за примјену и стицање нових знања, учење страних језика, примјену савремених технологија и праћење трендова у угоститељству.

За квалитетно обављање послова у овом занимању пожељна је креативност, прилагодљивост, преговарачке вјештине и смисао за предузетништво, те спремност на неуједначено трајање радног времена.

Без обзира у којој врсти угоститељских или других објеката *угоститељски техничар* ради, очекује се да буде љубазан, тачан, брз и комуникативан с циљем да боравак гостима учини што пријатнијим.

4. Радно окружење и услови рада

Угоститељски техничар ради у угоститељским објектима, на различитим локацијама које могу укључивати отворене и затворене просторе.

Ради у смјенама, ноћу, викендима и празницима, сезонски, са промјенљивим распоредом радног времена уз неуједначени радни ритам који је условљен фреквенцијом гостију и организацијом рада.

Најчешће ради у угодним просторима, али може бити изложен већим концентрацијама дима, температурним промјенама и утицају буке.

5. Повезаност са осталим занимањима

Занимању *угоститељски техничар* су блиска занимања (имају заједничке – генеричке стручне компетенције): туристички техничар, кулинарски техничар, кувар и конобар.

Занимање *угоститељски техничар* је такође повезано и са занимањима која су у вези са радним мјестима: шеф кухиње, менаџмент ресторана/хотела, помоћно особље, особље на одржавању и са осталим занимањима из области угоститељства и туризма.

II дио:

ИДЕНТИФИКАЦИЈА СТРУЧНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА (знања, вјештина и ставова)

За успјешно извођење послова/задатака/активности, описаних у *дијелу I*, потребна су знања, вјештине и личне компетенције (ставови):

Знање - лице мора знати да:	Вјештине - лице мора бити способно да:	Личне компетенције
<p><u>Анализирање захтјева клијената</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Идентификује трендове у угоститељству - Разликује врсте захтјева клијената у угоститељству - Опише начин израђивања планова рада 	<ul style="list-style-type: none"> - Спроведе класификацију понуде и потражње - Изврши процјену захтјева клијената - Изради план рада 	<ul style="list-style-type: none"> - Ефективно користи радно вријеме - Преузме одговорност за свој рад - Испољи љубазност и флексибилност - Испољи позитиван однос према примјени санитарних и здравствених мјера
<p><u>Анализирање, планирање и организовање ресурса</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе основна правила организације рада - Објасни нормативе - Разликује врсте намирница и других материјала потребних за рад 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени правила за ефикасну подјелу радних задатака - Примјени нормативе - Изврши процјену потребних намирница и других материјала неопходних за рад 	<ul style="list-style-type: none"> - Испољи позитиван однос према значају очувања и заштите животне средине - Испољи позитиван однос према значају техничке и функционалне исправности опреме и средстава за рад
<p><u>Припремање властитог рада и дневних активности</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише структуру послова - Објасни начин израде властитог плана рада и рада особља - Објасни поступке за одржавање хигијене - Наводи слијед припремних радњи 	<ul style="list-style-type: none"> - Изведе ефикасну подјелу радних задатака - Изради план властитог рада - Изради план рада особља - Примјени поступке за одржавање и контролу хигијене - Процијени редослијед и квалитет припремних радњи 	<ul style="list-style-type: none"> - Покаже спремност за примјену и стицање нових знања, савремених технологија - Покаже спремност за учење и примјену страних језика у комуникацији - Испољи позитиван однос према

<p><u>Организовање припремања и услуживања јела и пића</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише поступак потребних набавки - Дефинише нормативе хране и пића - Опише структуру јеловника и менија - Опише структуру винске карте и карте пића - Објасни начине правилног комбиновања намирница - Објасни начине и системе сервирања хране и пића - Објасни различите технолошке процесе готовљења/доготовљавања намирница - Разликује начине аранжирања 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени поступке и динамику за спровођење набавки - Примјени нормативе приликом израде јеловника и менија - Састави јеловник и меније - Састави винску карту и карту пића - Изведе контролу правилног комбиновања намирница - Изведе контролу правилног сервирања/апсервирања хране и пића - Изведе провјеру примјене технолошких процеса готовљења/доготовљавања намирница - Примјени поступке аранжирања 	<p><i>професионално етичким нормама и вриједностима</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Рационално користи ресурсе</i> - <i>Искаже сналажљивост и креативност у раду</i> - <i>Искаже способност за тимски рад и кооперативност</i> - <i>Покаже спремност за самостално доношење одлука, преузимање иницијативе и сналажења у новим ситуацијама</i> - <i>Посједује презентацијске вјештине</i> - <i>Покаже спремност за развој предузетничких вјештина и социјално-грађанских компетенција</i> - <i>Укаже на значај маркетинга</i> - <i>Покаже спремност за превазилажење неспоразума у комуникацији</i>
<p><u>Организовање и надгледање пријема / испраћања гостију и узимања наруџбе</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише поступак резервације услуге - Објасни поступак дочекивања госта - Објасни поступак смјештања госта - Препозна профил госта - Дефинише начин примања наруџбе - Објасни поступак бонирања - Објасни поступак испраћања госта - Опише начин примања резервације - Опише елементе понуде и врсте услуга - Објасни начине испостављања и наплате рачуна 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени технике узимања резервације услуга - Примјени поступке дочекивања/ испраћања госта - Примјени поступак/изведе контролу смјештања госта - Одабере поступак опхођења према госту - Примјени поступак /изведе контролу примања наруџбе/резервације - Примјени технике бонирања - Презентује и предложи понуде и врсте услуга - Примјени технике испостављања и наплате рачуна 	

<p><u>Организовање свечаности и манифестација</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни врсте свечаности и манифестација и начине реализовања - Разликује начине припреме простора и опреме - Опише припрему стола за самопослуживање и столова за госте - Опише начин организовања особља и активности - Дефинише поступке отклањања уочених пропуста - Опише поступке извођења завршних радова (враћање инвентара, есцајга, вишкова пића ...) - Објасни начин припремања цвијетних аранжмана и других декоративних елемената 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени поступке реализације различитих свечаности и манифестација - Примјени поступак/изведе контролу постављања стола за самопослуживање и столова за госте (равнање, прекривање, постављање стоног инвентара...) - Одабере поступак припреме простора, опреме и распореда особља - Детектује пропусте рада особља - Одабере начин и поступке за рјешавање непланираних захтјева клијента - Примјени поступак /изведе контролу завршних радова - Примјени поступке припремања цвијетних аранжмана и других декоративних елемената 	
<p><u>Организовање кетеринга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Дефинише појам и врсте кетеринга - Објасни начине реализовања кетеринга - Разликује начине припреме простора и опреме - Кратко опише начин припреме менија - Опише начин организовања особља и активности - Дефинише поступке отклањања уочених пропуста - Опише поступке извођења завршних радова (враћање инвентара, есцајга, вишкова пића...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени поступке реализације различитих врста кетеринга - Одабере поступак припреме простора, опреме и распореда особља - Примјени технике за израду менија и изведе контролу припреме - Детектује пропусте рада особља - Одабере начин и поступке за рјешавање непланираних захтјева клијента - Примјени поступак/изведе контролу завршних радова 	

<p><u>Набављање намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина за ресторан, кухињу и смјештајне капацитете</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Објасни процес спровођења набавки - Наведе врсте намирница - Опише карактеристике намирница - Идентификује ниво минималних и максималних залиха - Идентификује опрему, материјале и остале потрепштине 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени поступке спровођења набавки - Утврди динамику набавки - Анализира стање залиха - Утврди квантитет набављених намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина - Процијени квалитет набављених намирница, опреме, материјала и осталих потрепштина 	
<p><u>Евидентирање властитог рада и рада особља</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе законе и подзаконске акте - Кратко опише начин вођења кадровске документације - Разликује врсте образаца и начин попуњавања - Опише начин и поступак пријема и предаје смјене - Објасни поступак израде извјештаја 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени прописе дефинисане законским и подзаконским актима - Изради преглед ангажованости радног особља - Изради извјештај о пруженим услугама - Изради извјештај о раду особља - Изради извјештај о властитом раду 	
<p><u>Евидентирање набавки и утрошака намирница, пића, материјала и осталих потрепштина</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Разликује врсте евиденција - Објасни поступак израде извјештаја - Опише технике вођења робно-материјалног књиговодства - Препозна основне елементе статистике и рачунарских програма за обраду 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени правила вођења евиденције - Примјени процедуре и технике вођења робно-материјалног књиговодства - Изради извјештај о дневном/периодичном промету према врсти услуге и начину плаћања - Изради извјештај о дневном/периодичном пазару 	

<p><u>Израђивање комерцијалних упита и понуда</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Кратко опише основе маркетинга - Опише елементе упита/понуде - Објасни начин представљања услуга и одабира понуде - Разликује врсте промотивног материјала - Опише врсте и начине успостављања контакта са клијентима 	<ul style="list-style-type: none"> - Креира комерцијалну понуду/упит - Изради преглед прикупљених и посланих упита/понуда - Процијени елементе упита/понуде - Одабере начин представљања понуде - Примјени технике за успостављање контакта са клијентима 	
<p><u>Израђивање калкулација и цијена аранжмана/услуга</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Опише врсте угоститељских услуга и аранжмана - Објасни правила за израду калкулација - Опише начин, поступак и елементе за формирање цијена угоститељских услуга 	<ul style="list-style-type: none"> - Направи преглед понуде и потражње на тржишту - Процијени однос квалитета понуде и цијене услуге - Дизајнира приједлог нових услуга/понуда/аранжмана - Изради калкулацију и цијене услуга и аранжмана 	
<p><u>Комуникација са комитентима и гостима/клијентима</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведе основне принципе пословне комуникације - Опише врсте комуникације - Дефинише правила бонтона - Опише поступке за рјешавање жалби и приговора госта/клијента 	<ul style="list-style-type: none"> - Демонстрира вербалну и невербалну комуникацију - Користи стране језике (енглеки, њемачки и друге) за споразумјевање са гостима/клијентима - Примјени правила бонтона - Користи различита средства и начине комуникације - Одабере начин и поступке за рјешавање жалби и приговора госта/клијента 	

<p><u>Комуникација са надређеним, радним и помоћним особљем</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Укаже на значај тимског рада - Идентификује организациону структуру у колективу - Препозна начин рјешавања проблема у комуникацији 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени технике руковођења тимом - Успостави одговарајући начин комуникације у складу са организационом структуром - Одабере правилан начин рјешавања неспоразума у комуникацији 	
<p><u>Осигурање квалитета и контрола пружених услуга/рада</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведите стандарде осигурања квалитета (НАССР и други) - Објасни кодекс и етику рада - Наведите критичне тачке у процесу пружања услуга - Објасни значај рационалног кориштења времена и енергије - Препозна значај контроле властитог рада и рада особља 	<ul style="list-style-type: none"> - Примјени стандарде квалитета (НАССР и други) - Примјени нормативе услуживања, припреме хране и точења пића - Процијени начин пружања услуге и потребно вријеме за реализацију - Утврди критичне тачке у процесу пружања услуга - Примјени прописане процедуре за контролу и процјену властитог рада и рада особља 	
<p><u>Праћење и спровођење здравствених, санитарних и хигијенских прописа и мјера заштите на раду</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Наведите санитарно-хигијенске прописе - Наведите мјере заштите на раду и противпожарне заштите - Објасни начин правилног сортирања отпада и остатака хране и пића - Опише значај заштите околине - Објасни правила личне хигијене - Кратко опише начине пружања прве помоћи 	<ul style="list-style-type: none"> - Прати и примјени санитарно-хигијенске прописе - Прати и примјени мјере заштите на раду и противпожарне заштите - Спроведе мјере личне хигијене - Спроведе контролу спровођења мјера заштите животне средине и правилног одлагања отпада и остатака хране и пића - Демонстрира начин правилног пружања прве помоћи 	

<p>Чланови радне групе за израду стандарда занимања</p>	<p><i>Радну групу за израду стандарда занимања формирала <u>Агенција за ПОиС образовање</u> у складу са Меморандум о сарадњи са владом Швајцарске.</i></p> <p><u>Приврета:</u></p> <p>Омер Мевих, кухарски технолог - хотел „АА“, Јелах</p> <p>Фикрет Бекрић, кухар - ресторан „УКУС“, Тешањ</p> <p><u>Образовање:</u></p> <p>др Алмир Сивро - ПЗ ЗЕ-ДО кантона</p> <p>Дамир Кадрибашић, дипл. инж - МСШ Тешањ</p> <p>Весна Јевтић, дипл. професор педагогије и психологије - локални експерт</p> <p><u>Агенција за ПОиС образовање, ПЈ за ССО:</u></p> <p>Душан Сарајлић, дипл. инж - шеф Одсјека за VETIS, образовање одраслих и цјеложивотно учење, <i>координатор радне групе</i></p>
<p>Датум израде стандарда занимања</p>	<p>2018. година</p>
<p>Предлагач стандарда занимања</p>	<p>Радна група</p>