

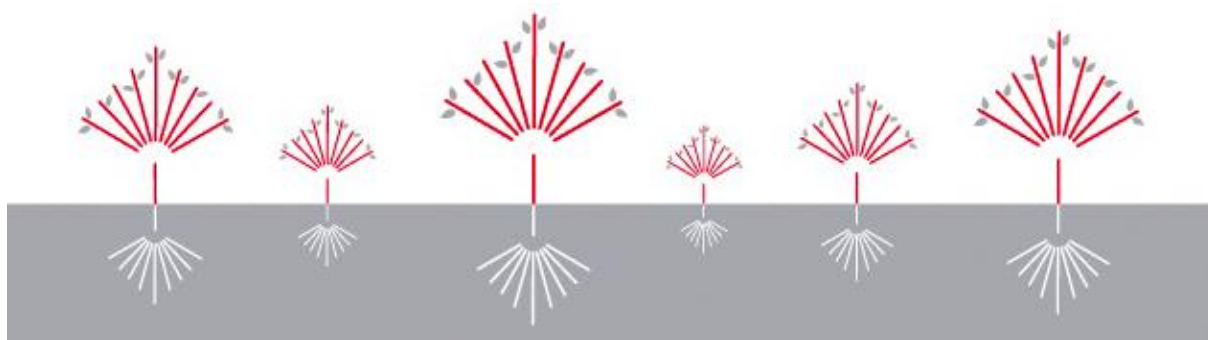
Ministarstvo znanosti,
obrazovanja i športa



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

Standard obitelji zanimanja

HOTELIJERSKO-TURISTIČKI TEHNIČAR





Sadržaj

1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja	3
2. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti	6
3. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja	10
4. Ostale informacije	11
4.1. Zakonska regulativa izravno vezana za zanimanje	11
4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera	11
4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje	11
4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju	12
4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada	12
5. Reference dokumenta	13

Napomena:

Imenice korištene u ovom dokumentu, primjerice učenik, tehničar, student, korisnik, poslodavac, investitor, stručni suradnik i referent, podrazumijevaju rodnu razliku.



1. Razina, ključna svrha i opis zanimanja

Razina:	4.2
Ključna svrha:	Rad u gospodarskim subjektima sektora turizam i ugostiteljstvo na poslovima smještaja, rezervacija, prodaje i skrbi oko prihvata, smještaja, odjave i ispraćaja gosta u hotelima, hostelima, motelima, kampovima, marinama i u drugim komercijalnim smještajnim objektima, na poslovima organizacije paket-aranžmana, posredništva i specijalističke prodaje u turističkim agencijama i touroperatorima te poslovima informiranja u turističkim zajednicama i uredima.
Opis uobičajenih zanimanja:	
(1) Recepcionar, referent prodaje ugostiteljskih usluga, administrator	
<ul style="list-style-type: none">• posreduje pri davanju usluga gostima hotela, hostela, motela, kampova ili drugih komercijalnih smještajnih objekata• glavni mu je posao prihvata, smještaj, odjava i ispraćaj gosta, često komuniciranje na više stranih jezika, ponekad i istovremeno• posao uključuje neposrednu komunikaciju s gostom kod boravka gosta u hotelu, telefonsku i online komunikaciju s gostom ili predstavnicima organizatora putovanja kao posrednicima, (domaća ili strana turistička/putnička agencija ili domaći ili strani touroperator)• skrbi o hotelskom gostu tijekom boravka u hotelu, što uključuje pružanje specifičnih informacije o specifičnim proizvodima hotela i destinacijama• koordinira poslove sa službama unutar hotela, poput restorana, barova, domaćinstva, tehničke službe, financijsko-računovodstvene službe i slično, unutar, ali i izvan hotela• na kraju boravka u hotelu recepcionar gostu obračunava i naplaćuje usluge smještaja u hotelu i troškove ostalih usluga te mu izdaje račun.	
<p>Referent prodaje hotelskih usluga posreduje između hotela i korisnika u pružanju usluga, hotela i agencija ili touroperatora, između hotela i drugih pravnih subjekata zainteresiranih za smještajne ili druge usluge hotela, poput prehrane, wellnesa, usluga poslovnog ili kongresnog centra te zdravstvenih, sportskih i drugih usluga.</p> <p>Hotelski administrator prima rezervacije raznim kanalima prodaje i evidentira ih u hotelskim sustavima.</p>	
(2) Nadzornica soba i čistoće	
<ul style="list-style-type: none">• obavlja neposredni nadzor i kontrolu rada radnika u odjelu domaćinstva, vodi brigu o energentima i radu u skladu sa zaštitom okoliša.	
(3) Agent prodaje i komercijalnih poslova u turističkim agencijama	
<ul style="list-style-type: none">• organizira i prodaje turističke paket-aranžmane, posreduje u prodaji ugostiteljskih i drugih turističkih usluga, organizira boravak i putovanja turista u različite turističke destinacije• prilikom putovanja u inozemstvo posreduje u pribavljanju putnih isprava i viza potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, a prema želji turista mijenja novac, posreduje u pribavljanju posebnih isprava, npr. za lov, ribolov, ronjenje i	

slično

- posao uključuje komunikaciju na više stranih jezika, kako neposrednu komunikaciju s gostom u agenciji, tako i posredno preko raznih distribucijskih ili rezervacijskih sustava
- daje preporuke i savjete za odabir određene destinacije ili vrste prijevoznog sredstva, u pojedinim kompanijama aktivno sudjeluje u marketinškim aktivnostima poduzeća, izrađuje, predlaže i organizira individualna i grupna putovanja, sudjeluje u tiskanju brošura i plakata ili pak sudjeluje kod postavljanja ili ažuriranja web-stranice kompanije
- u svojem radu služi se osobnim računalom i internetom, aktivno radi u različitim rezervacijskim i poslovnim sustavima kompanija, a za online rad u GDS sustavima mora imati položene međunarodno priznate licence.

(4) Agent operativnih poslova

- obavlja operativne poslove prihvata, transfera i smještaja grupe turista
- skrbi o provođenju usvojenog turističkog programa s definiranim itinererom putovanja i predviđenom satnicom programa
- skrbi o provedbi putovanja različitim vrstama prijevoznih sredstava te prema usvojenom programu organizira potrebne transfere ili ad hoc posjete i izlete
- tijekom organiziranog prijevoza skrbi o potrebnim prijevoznim ispravama putnika kod prelaska granica, rješava radne situacije oko smještaja te daje praktične savjete u turističkim destinacijama, kako bi turistima boravak u destinaciji bio ugodniji.

Turistički zastupnik osoba je koja zastupa domaćeg, odnosno stranog organizatora putovanja ili posrednika u određenim destinacijama te skrbi o gostima kompanije, smještaju i provedbi paket-aranžmana.

(5) Agent prodaje usluga drugih turističkih ili prijevoznih kompanija

- prodaje vozne isprave u prijevoznim kompanijama te organizira prijevoz putnika za športska, kulturna ili druga događanja, organizira i posreduje kod kombiniranih putovanja s više vrsta prometnih sredstava
- obavlja rezervacije i prodaju vozničkih karata za razna prijevozna sredstva
- obavlja djelatnost najma (rent-a-car) vozila i charter plovila.

Organizatori putovanja - specijalisti služe se raznim informatičkim alatima te softverskim programima prijevoznika, poslovnih partnera u subagentskoj ponudi putovanja ili posebnim sustavima za rezerviranje rent-a-car vozila i slično.

Za navedene usluge i obavezan rad u online rezervacijskim sustavima moraju imati položene međunarodno priznate licence.

(6) Turistički informator u turističkim zajednicama grada, županije ili državne ustanove

- Obavlja poslove informiranja i promocije:
 - pruža informacije o turističkom sadržaju destinacije
 - upućuje na neposredne pružatelje turističkih usluga (preporučuje agencije koje organiziraju izlete, povezuje goste s vodičima, informira o mogućnostima smještaja u destinaciji, dijeli besplatne promotivne materijale o destinaciji)
 - na turističkim sajmovima dijeli promotivne materijale te odgovara na pitanja posjetitelja (promocija Hrvatske).
- Obavlja operativne poslove:

- prodaje suvenire i turističke publikacije
- zaprima prijave i odjave gostiju od hotela i od privatnih iznajmljivača (ispunjavanje drugih obrazaca)
- prikuplja impresije gostiju o zadovoljstvu u destinaciji (ankete)
- sudjeluje u poslovima kod organizacije događanja (priredbe, manifestacije i eventi)
- dostavlja izvješće o obavljenom poslu (nedostatci u organizaciji ili količini promotivnog materijala)
- komunicira sa subjektima turističkog sustava u svezi planiranja i razvoja turizma
- komunicira sa subjektima turističkog sustava i koordinira ih u provođenju mjera turističke politike.



2. Grupa poslova, ključni poslovi i aktivnosti

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	<ul style="list-style-type: none">planiranje i organizacija prodaje proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none">upoznavati se s paletom proizvoda – analizirati ponudu dostupnu na webu i drugim izvorima informacija (rezervacijski sustavi)pratiti trendove interesa potencijalnih potrošača (čitati rezultate istraživanja tržišta, mišljenja iz novina)pratiti trendove razvoja istovrsnih konkurentnih proizvoda na tržištukontinuirano pratiti promjene ponude pružatelja uslugapripremati referentne liste pružatelja uslugaplanirati i provoditi ugovaranje potrebnih kapaciteta u suradnji s komercijalnim osobljem
Priprema radnog mjesta	<ul style="list-style-type: none">priprema prostora, opreme i sredstava rada	<ul style="list-style-type: none">voditi brigu o opremljenosti, čistoći i uređenosti pojedinih radnih prostora hotela i drugih turističkih objekataskrbiti o tehničkoj ispravnosti, opremi, čistoći i opskrbi vozila i plovila
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none">briga o korisniku, uslugama i proizvodima	<ul style="list-style-type: none">obavljati sve poslove vezane uz rezervacije putem svih distribucijskih kanalaevidentirati i kontrolirati cijene potvrđenih rezervacija i voditi brigu o popunjenosti kapacitetakomunicirati sa suradnicima i nadređenima, davati relevantne informacije o popunjenosti kapaciteta i korištenju usluga (npr. dolazak gostiju/klijenata, skupine gostiju/klijenata i VIP gostiju/klijenata, servis vozila itd.)primati goste/klijente i ugovarati s njima korištenje pojedinih proizvoda i uslugaskrbiti o gostu/klijentu te mu osiguravati sve potrebne informacije, obavijesti i podršku (npr. slobodne aktivnosti, gastronomska ponuda, poslovi conciergea itd.)potpuno popunjavati sve obrasce i voditi evidenciju

		<ul style="list-style-type: none"> • obavljati naplatu računa za prodane usluge i proizvode te obavljati poslove mjenjačnice • obavljati ispraćaj gosta/klijenta
	<ul style="list-style-type: none"> • organizacija putovanja, direktna prodaja, rezervacije, praćenje realizacije i fakturiranja programa u TA 	<ul style="list-style-type: none"> • provoditi operativne poslove na organizaciji, posredovanju i koordinaciji provedbe paket-aranžmana, izleta, transfera i kongresa • informirati se o željama i potrebama potencijalnog gosta • izrađivati i nuditi više proizvoda koji bi mogli odgovarati željama gosta • upoznati gosta o uvjetima kupnje i uvjetima otkaza • primiti pismene i usmene pritužbe i prosljeđivati ih nadležnim osobama • izraditi fakturu i provoditi naplatu usluge • pratiti naplatu i slati opomene (poštivanje rokova plaćanja), pratiti realizaciju prometa i pripremati izvješća o prodanim uslugama • kontrolirati pristigle fakture dobavljača u skladu s dogovorenim uvjetima i prodanim uslugama • prodavati police putnih osiguranja
	<ul style="list-style-type: none"> • vođenje, praćenje i informiranje grupa u TA 	<ul style="list-style-type: none"> • upoznati sve subjekte potrebne za realizaciju proizvoda • pratiti provedbe aranžmana po svim ugovorenim segmentima • dijeliti besplatne promotivne materijale i ostale turističke publikacije • voditi, pratiti i informirati grupe turističkih agencija • biti na usluzi putnicima tijekom putovanja i boravka u odredištu
	<ul style="list-style-type: none"> • briga o zadovoljstvu gosta u destinaciji 	<ul style="list-style-type: none"> • pružati informacije o turističkom sadržaju destinacije i upućivati na neposredne pružatelje turističkih usluga • prikupljati i obrađivati utiske gostiju o zadovoljstvu u destinaciji (ankete) • sudjelovati u poslovima organizacije evenata (priredbe, manifestacije i događanja) i koordinirati subjekte turističke ponude

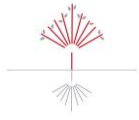
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> vođenje poslovne dokumentacije 	<ul style="list-style-type: none"> voditi i slati evidencije drugim turističkim organizacijama, turističkim zajednicama i ustanovama prosljeđivati primljene pritužbe nadležnim osobama voditi baze podataka provoditi anketiranje gostiju voditi korespondenciju s poslovnim partnerima
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> prodaja i marketing proizvoda i usluga 	<ul style="list-style-type: none"> prodavati i oglašavati prigodne individualne, grupne, sezonske i druge specijalističke programe posredovati između korisnika usluga i hotela ugovarati poslove s turističkim agencijama, korporativnim sektorom, sportskim organizacijama i ostalim subjektima na tržištu sudjelovati u organizaciji poslova oko organizacije skupova istraživati mogućnosti novih kanala distribucije
	<ul style="list-style-type: none"> kreiranje proizvoda, odnosno usluge 	<ul style="list-style-type: none"> kontaktirati neposredne pružatelje usluga i pribavljati informacije o cijenama i uvjetima pružanja usluga sastavljati prijedloge novih proizvoda te kreirati jednostavnije agencijske proizvode uz izradbu pripadajuće kalkulacije cijena upoznati prodajnu mrežu s novim proizvodima i uslugama
Komunikacija i suradnja s drugima	<ul style="list-style-type: none"> komunikacija s tržištem i korisnicima usluga tradicionalno i digitalno-elektronički, verbalno i neverbalno u skladu s načelima poslovne komunikacije 	<ul style="list-style-type: none"> primjenjivati sve tehnike profesionalnog komuniciranja u turističkom radnom procesu primjenjivati interne i eksterne kanale pismene komunikacije komunicirati s dobavljačima i partnerima u procesu osiguranja potrebnih kapaciteta i usluga komunicirati s prodajnom mrežom u procesu prodaje
	<ul style="list-style-type: none"> rješavanje pritužaba u turističkim objektima 	<ul style="list-style-type: none"> obrađivati pritužbe primljene neposredno od gosta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja provjeravati utemeljenost pritužbi kod neposrednih pružatelja usluga sastavljati prijedlog rješenja pritužbe po ovlaštenju nadležnih osoba primati pritužbe neposredno od korisnika usluga i od pružatelja usluga suradivati s komercijalnim osobljem i pružateljima usluga, na licu mjesta iznalaziti rješenja i odgovore na

		<p>pritužbe i probleme te podnositi izvješća o njima</p>
	<ul style="list-style-type: none"> koordinacija tima ljudi 	<ul style="list-style-type: none"> suradivati s odjelima povezanim s izvršenjem usluge davati naloge za izvršenje usluge
Osiguranje kvalitete	<ul style="list-style-type: none"> sudjelovanje u osiguranju kvalitete proizvoda i usluga 	<ul style="list-style-type: none"> pridržavati se važećih zakonskih i podzakonskih normi primjenjivati zadane standarde pri kreiranju i pružanju turističke usluge ili paket-aranžmana primjenjivati standarde proizašle iz licenci (IT oprema, edukacija, <i>dress code</i>) primjenjivati postojeće uzance u ugostiteljstvu i turizmu provjeravati primjenu profesionalnih standarda kod različitih pružatelja usluga u turizmu
	<ul style="list-style-type: none"> sudjelovanje u osiguranju kvalitete vlastitog rada i rada poslovnih suradnika i članova tima 	<ul style="list-style-type: none"> primjenjivati profesionalni pristup poslu i preuzeti odgovornost za postignuća vezana uz propisani standard ovladati vještinama potrebnim za rješavanjem svih problema u području rada primjenjivati načela timskog rada
Zaštita zdravlja i okoliša	<ul style="list-style-type: none"> primjena mjera sigurnosti i procedura zaštite na radu 	<ul style="list-style-type: none"> primjenjivati propisane procedure za zaštitu okoliša, zdravlja, zaštite od požara voditi brigu o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad ispravno koristiti opremu i inventar primjenjivati mjere zaštite od požara i zaštite okoliša prepoznati rizike i potencijalne opasnosti te primjenjivati odgovarajuće mjere zaštite



3. Uobičajeni/poželjni stavovi i obrasci ponašanja

1. Otkloniti sve predrasude i poštivati različitosti.
2. Izgraditi pozitivan stav brige za svakog gosta u sektoru. "Gost je moj prijatelj kojega još nisam upoznao, od njega živim."
3. Razviti samostalnost i odgovornost prema vlastitom radu te utjecaju kvalitete vlastitog rada na uspješnost i profitabilnost tvrtke.
4. Razviti toleranciju, fleksibilnost, radoznalost, komunikacijske vještine, timski duh, otvorenost ka novim tehnologijama i znanju stranih jezika.
5. Usvojiti važnost diskrecije i mjera zaštite podataka.
6. Težiti stručnom usavršavanju.
7. Opća snalažljivost i poduzetnost s izraženim organizacijskim sposobnostima.
8. Emocionalna stabilnost, odlučnost u donošenju odluka.
9. Zbog specifičnosti struke, izgraditi pozitivan stav o uslužnoj djelatnosti.
10. Prilagoditi se različitim poslovnim situacijama te imati razvijene vještine timskog rada.
11. Biti kreativan u iznalaženju različitih rješenja za rješavanje problema.
12. Biti svjestan i informiran o važnosti svakodnevne primjene mjera zaštite okoliša.



4. Ostale informacije

4.1. Zakonska regulativa izravno vezana za zanimanje

ISO, HACCP, ZAKON O ZAŠTITI OKOLIŠA, ZAKON O RADU, ZAKON O PRUŽANJU USLUGA U TURIZMU, ZAKON O TRGOVAČKIM DRUŠTVIMA, ZAKON O OBRTU, ZAKON O TURISTIČKIM ZAJEDNICAMA I PROMICANJU HRVATSKOG TURIZMA, ZAKON O BORAVIŠNOJ PRISTOJBI, ZAKON O OBVEZNIM ODNOSIMA, ZAKON O UGOSTITELJSKOJ DJELATNOSTI, POSEBNE UZANCE U UGOSTITELJSTVU, ZAKON O STRUKOVNOM OBRAZOVANJU, ZAKON O ODGOJU I OBRAZOVANJU U OSNOVNOJ I SREDNJOJ ŠKOLI, PRAVILNIK O STRUČNOM ISPITU ZA TURISTIČKE VODIČE I ISPITNOM PROGRAMU ZA TURISTIČKE PRATITELJE TE OSTALI ZAKONI I PRAVILNICI STRUKE.

4.2. Perspektive u zanimanju – nastavak obrazovanja, karijera

Napredovanja:

Hotelijsko-turistički tehničar ima mogućnost nastavka daljnjeg obrazovanja na višim i visokim učilištima.

Moguća su zanimanja primjerice šef recepcije, voditelj deska, voditelj online prodaje, voditelj poslovnice i poslovi menadžmenta uz adekvatno daljnje obrazovanje.

Specijalizacije:

Specijalizacije za pojedine segmente turističke prodaje: prodaja specifičnih turističkih proizvoda i usluga (prodaja putnih dokumenata, poput zrakoplovnih karata i sl.), specifična zanimanja, kao *concierge* u hotelu, animator, turistički vodič, pratitelj grupe i sl.

Licence:

- stjecanje specijalističkih licenci za pratitelja grupe ili IATA I, IATA II i sl.

Poduzetničke aktivnosti:

- mogućnosti samozapošljavanja i pokretanja vlastitih poduzetničkih poduzeća, vlastita TA, hotel, motel, hostel, kamp itd.

4.3. Zanimanja s kojima se često i usko surađuje

- šef recepcije, voditelj prodaje, voditelj poslovnice, glavna domaćica, djelatnici u odjelu hrane i pića
- call centar neke druge tvrtke
- web-suport specijalisti
- voditelj jezičnog deska
- voditelji prodaja drugih uslužnih kompanija
- specijalistička zanimanja kod tehničke službe ugostiteljskog objekta, policije, prijevoznika, brodarar, turističkih vodiča, poslovne administracije i računovodstva, turističke zajednice destinacije i slično.

4.4. Zdravstveni rizici u zanimanju

a) hotel:

- opasnost dugotrajnog stajanja i sjedenja
- stres pri: odjavi, prebukiranju, brzom prebrojavanju i prepoznavanju sredstava plaćanja, radu na mjenjačnici, prodaji walk-in usluge gostu, smještaju nenajavljene grupe, naplati u kratkom periodu, istovremenoj prijavi i odjavi gosta, optužbi za krađu i slično
- dugotrajan rad za računalom

b) putnička agencija:

- stres pri: brzom prebrojavanju i prepoznavanju sredstava plaćanja, radu na mjenjačnici, optužbi za krađu, rješavanju problema i pritužbi, osiguranju naplate
- dugotrajan rad za računalom
- opasnosti dugotrajnog sjedenja

c) rent-a-car

- stres pri: procjeni stranke (iznajmiti ili ne iznajmiti vozilo), krađi, otuđenjima i mogućim oštećenjima, naplati

d) drugi oblici smještaja i turističke ponude

- stres pri: osiguranju od opasnosti i rizika kod kampova, hostela, marina te provedbi adrenalinskih programa i slično.

4.5. Tipično radno okruženje i uvjeti rada

Radno okruženje

Vlastiti standardi i standardi proizašli iz preuzetih licenci:

- izgled ureda
- *dress code* službenika
- informatički sustavi.

Uvjeti rada:

- rad u zatvorenom prostoru s maksimalnom primjenom informatičke opreme
- rad na otvorenom prostoru
- često sezonsko radno vrijeme
- rad noću
- dvokratni i prekovremeni rad
- rad praznicima i nedjeljom.



5. Reference dokumenta

Broj reference:	SZ-1001/11-01
Naziv sektora:	Sektor za turizam i ugostiteljstvo
Šifra sektora:	10
Naziv podsektora:	Turizam
Šifra podsektora:	1001
Popis članova Radne skupine koja je izradila standard zanimanja:	<p>Ivica Lozo, dipl. ing., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih Brankica Kralj, prof., Srednja škola Zabok Senka Dodig, dipl. oec., Turističko-ugostiteljska škola Šibenik Ivo Bilić, dipl. ing., Turističko-ugostiteljska škola Split Sandra Zonjić, dipl. oec., Hotelijersko-turistička škola u Zagrebu mr. sc. Ksenija Beljan, Hotelijersko-turistička škola u Opatiji mr. sc. Ivica Batinić, Strukovna škola Vukovar Biserka Zorbas, dipl. oec., Željezničko ugostiteljstvo d.o.o. Josipa Jutt Ferlan, mag. oec. Hotel Palace Zagreb Marina Cimerman, oec., Hotel Laguna Zagreb Sanja Trbojević dipl. oec., Adriatica.net Zagreb</p> <p>Voditelj: Ivica Lozo, dipl. ing., Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih</p>
Suglasnost Sektorskog vijeća:	
Provjera ASOO-a:	
Odobrenje MZOŠ-a:	
Datum sljedeće revizije:	2016.

