



Standard zanimanja		
1 Osnovne karakteristike		
1.2 Prijedlog naziva standarda zanimanja	Turistički tehničar	
1.3 Naziv postojećeg standarda zanimanja (ako postoji)	Turistički tehničar ¹	
1.4 Šifra/šifre zanimanja prema Klasifikaciji zanimanja ²	3119 Turističko hotelijerski tehničar ³ 4221 Posrednik za putovanja 4221 Službenik za organizaciju putovanja 4224 Hotelski recepcionar 4224 Vođa recepcije 3119.056 Turističko hotelijerski tehničar ⁴ 4221.001 Posrednik za putovanja 4221.004 Službenik za organizaciju putovanja 4224.001 Hotelski recepcionar 4224.002 Vođa recepcije	
1.5 Nivo potrebnih kvalifikacija ⁵	Stepen stručne spreme	ISCED nivo
	IV	3B
2 Opis zanimanja		
Turistički tehničar obavlja operativne, prodajne i komunikacijske poslove u hotelima, turističkim agencijama, destinacijskim organizacijama i povezanim uslugama. Učestvuje u planiranju i realizaciji turističkih usluga, od rezervacija, prijave i odjave gostiju, preko prodaje dopunskih usluga do postprodajne komunikacije, koristeći digitalne sisteme za upravljanje smještajem, rezervacijama i prodajom. Radi prema standardnim operativnim procedurama (SOP), poštuje propise (turizam, fiskalizacija, zaštita potrošača i podataka), i doprinosi kvalitetu korisničkog iskustva u višejezičnom i interkulturnom okruženju.		
2.1 Grupe poslova	Ključni poslovi (dužnosti)	Sposobnost
2.1.1 Analiza, planiranje i organizacija rada	2.1.1.1 Učestvovanje u planiranju rada smjene i organizacione jedinice (recepcija, turistička/putnička agencija, destinacijski i info-centri) na osnovu podataka o zauzetosti i raspoloživim kapacitetima 2.1.1.2 Priprema i ažuriranje ulaznih podataka za planove prodaje, rasporede rada i osnovne operativne izvještaje	Tumači podatke o zauzetosti, raspoloživosti i allotmentu, te ih koristi za planiranje smjene i prioriteta rada. Usklađuje dodijeljene zadatke sa raspoloživim

¹ <https://eqf.ba/turisticki-tehnicar/>

² Klasifikacija zanimanja KZBiH-08, Klasifikacija zanimanja u Federaciji BiH.

³ Tokom izrade standarda utvrđeno je da je zanimanje razvrstano u rod 3 pod šifrom 3119, iako bi, u skladu sa ISCO-08 klasifikacijom, trebalo biti razvrstano u rod 4.

⁴ Isto.

⁵ Budući da je Okvir kvalifikacija u Bosni i Hercegovini još uvijek u fazi nacрта, u ovom dokumentu se, u svrhu terminološke i konceptualne dosljednosti, pozivamo na Odluku o usvajanju osnova kvalifikacijskog okvira u Bosni i Hercegovini, usvojenju od strane Vijeća ministara Bosne i Hercegovine (Službeni glasnik BiH, br. 31/11).



**Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje**

	<p>2.1.1.3 Provođenje dodijeljenih rasporeda smjena i zadataka te usklađivanje operativnog rada s raspoloživim resursima i ugovorenim obavezama prema gostima i partnerima</p> <p>2.1.1.4 Primjena SOP-ova u procesima prijema i odjave gostiju, rezervacija, prodaje usluga, rješavanja osnovnih pritužbi i izdavanja računa</p>	<p>resursima i ugovorenim obavezama prema gostima i partnerima.</p> <p>Primjenjuje SOP-ove u procesima rezervacija, prijave/odjave, naplate i rješavanja osnovnih pritužbi, te eskalira složenije slučajeve u skladu sa hijerarhijom odlučivanja.</p>
<p>2.1.2 Priprema rada / radnog mjesta</p>	<p>2.1.2.1 Priprema i provjera radnog prostora (repcija, <i>front-office</i>, šalter, info-pult)</p> <p>2.1.2.2 Provjera i priprema sredstava rada potrebnih za obavljanje poslova (POS uređaji, fiskalne kase, telefoni, promotivni materijal, ključevi/kartice, formulari, ugovorni obrasci)</p> <p>2.1.2.3 Prijava u radne informacione sisteme (PMS, CRS, CRM, OTA i dr) i provjera tačnosti osnovnih podataka o rezervacijama, raspoloživosti kapaciteta i cijenama</p> <p>2.1.2.4 Provjera dostupnosti i ažurnosti cjenika, pravila otkazivanja, obrazaca i ugovorne dokumentacije, u skladu sa internim procedurama i propisima o zaštiti podataka</p> <p>2.1.2.5 Vođenje osnovne evidencije o upotrebi službenog vozila i opreme (ako se koriste), te prijavljivanje tehničke potrebe i nepravilnosti nadležnim osobama</p>	<p>Priprema radni prostor u skladu sa standardima urednosti, sigurnosti i profesionalnog izgleda.</p> <p>Provjerava ispravnost i dostupnost sredstava rada potrebnih za obavljanje poslova.</p> <p>Prijavljuje se u PMS/CRS/CRM/OTA sisteme i provjerava tačnost ključnih podataka (rezervacije, cijene, pravila otkazivanja).</p> <p>Osigurava ažurnost cjenika i ugovornih obrazaca u skladu s internim procedurama.</p> <p>Postupa u skladu s pravilima zaštite ličnih podataka i arhiviranja dokumentacije.</p> <p>Evidentira i prijavljuje tehničke potrebe i</p>



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

		nepravilnosti nadležnim osobama.
2.1.3 Operativni poslovi	<p>2.1.3.1 U recepcijskom poslovanju, obavljanje prijave i odjave gostiju, alokacije soba, izdavanja ključeva/kartica, evidentiranja zauzetosti i naplate u sistemu za upravljanje smještajem (PMS), te rješavanje osnovnih upita i pritužbi gostiju prema SOP-ovima</p> <p>2.1.3.2 U radu turističke agencije izrada i ažuriranje ponuda i kalkulacija turističkih usluga prema unaprijed definisanim šablonima; unos, potvrđivanje i praćenje rezervacija u sistemima za centralne rezervacije i online prodaju, priprema i izdavanje faktura, vaučera i putne dokumentacije, posredovanje u prodaji polisa putnog osiguranja te koordinacija izleta, transfera i aranžmana</p> <p>2.1.3.3 U destinacijskim info-centrima i turističkim zajednicama pružanje informacija posjetiocima, učešće u prikupljanju i praćenju povratnih informacija o zadovoljstvu gostiju, pružanje operativne podrške u organizaciji i logistici događaja te promovisanje odgovornog i održivog ponašanja posjetilaca</p> <p>2.1.3.4 U okviru operativne podrške za transport i prateće usluge, organizacija i praćenje transfera, itinerera i izmjena u programu putovanja, u skladu s važećim procedurama i uputama nadređenih</p> <p>2.1.3.5 Vođenje evidencija o potrošnom, promotivnom i operativnom materijalu te provjera stanja ugostiteljskog materijala za recepciju i opreme potrebnih za izlete i događaje</p>	<p>Obavlja prijavu i odjavu gostiju, alokaciju kapaciteta, naplatu i evidentiranje usluga u PMS-u, u skladu sa važećim procedurama.</p> <p>Izrađuje, ažurira i realizuje turističke ponude i rezervacije prema definisanim šablonima i operativnim procedurama.</p> <p>Priprema i izdaje fakture, vaučere i osnovnu putnu dokumentaciju u okviru svojih radnih zadataka.</p> <p>Koordinira transfere, izlete i prateće usluge u skladu s planom putovanja i važećim procedurama.</p> <p>Pružuje informacije posjetiocima i učestvuje u prikupljanju i evidentiranju povratnih informacija o zadovoljstvu gostiju.</p> <p>Vodi evidenciju o potrošnom i promotivnom materijalu u skladu s internim pravilima organizacije.</p>
2.1.4 Komercijalni poslovi	2.1.4.1 Učestvovanje u prodaji turističkih usluga kroz direktan kontakt s gostima i putem digitalnih kanala distribucije	Prodaje turističke i dopunske usluge kroz direktan kontakt s gostima i putem



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

	<p>2.1.4.2. Priprema ponude i kalkulacija turističkih usluga prema unaprijed definisanim modelima, cjenovnicima i prodajnoj politici organizacije</p> <p>2.1.4.3. Unos i ažuriranje ponude, cijena i raspoloživosti kapaciteta u online prodajnim kanalima te praćenje osnovnih prodajnih rezultata i korisničke povratne informacije, u skladu sa uputama nadređenih</p> <p>2.1.4.4 Prodaja dopunskih turističkih usluga, u skladu sa internim pravilima, važećim propisima i standardima organizacije</p>	<p>digitalnih kanala distribucije u skladu s internim pravilima i važećim propisima.</p> <p>Priprema ponude i kalkulacije turističkih usluga u skladu s važećim cjenovnicima i prodajnom politikom organizacije.</p> <p>Ažurira cijene i raspoloživost kapaciteta u online prodajnim kanalima u skladu s uputama nadređenih.</p> <p>Prati osnovne prodajne pokazatelje i korisničke povratne informacije te ih koristi za unapređenje kvaliteta usluge i prodajnih procesa u okviru svojih ovlaštenja.</p>
<p>2.1.5 Administrativni poslovi</p>	<p>2.1.5.1 Vođenje evidencija o gostima, prijavama i odjavama, rezervacijama, prometu, kapacitetima i allotmentu u skladu s važećim propisima i internim pravilima organizacije</p> <p>2.1.5.2 Priprema, izdavanje, evidencija, arhiviranje i kontrola faktura, računa, potvrda o uplati, fiskalnih izvještaja i osnovnih obračuna, u skladu s propisima i internim procedurama</p> <p>2.1.5.3 Unos, ažuriranje i održavanje podataka u CRM sistemima i drugim bazama klijenata i partnera, uz poštivanje pravila zaštite ličnih podataka i povjerljivosti informacija</p> <p>2.1.5.4 Priprema osnovnih operativnih i prodajnih izvještaja za potrebe nadređenih, prema unaprijed definisanim obrascima i rokovima</p>	<p>Vodi, ažurira i arhivira evidencije o gostima, rezervacijama, prometu i kapacitetima u skladu s važećim propisima i internim pravilima.</p> <p>Priprema, evidentira i kontrolira osnovnu finansijsku i fiskalnu dokumentaciju u okviru svojih radnih zadataka.</p> <p>Unosi, ažurira i održava podatke u CRM sistemima i drugim bazama podataka uz poštivanje pravila</p>



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

		<p>zaštite ličnih podataka i povjerljivosti informacija.</p> <p>Priprema osnovne operativne i prodajne izvještaje prema unaprijed definisanim obrascima i rokovima.</p>
2.1.6 Poslovi rukovođenja	<p>2.1.6.1 Učestvovanje u raspodjeli dnevnih zadataka u okviru smjene, u skladu s planom rada i uputama nadređene osobe</p> <p>2.1.6.2 Koordinacija razmjene operativnih informacija između povezanih službi i odjela radi nesmetanog odvijanja rada</p> <p>2.1.6.3 Učestvovanje u operativnim brifinzima i debriefinzima te prenošenje ključnih informacija o gostima, događajima i prioritetima smjene relevantnim osobama</p>	<p>Učestvuje u raspodjeli dnevnih zadataka u okviru smjene u skladu s planom rada i uputama nadređenih.</p> <p>Koordinira razmjenu operativnih informacija između povezanih službi i odjela radi nesmetanog odvijanja rada.</p> <p>Učestvuje u brifinzima i debriefinzima te jasno i pravovremeno prenosi ključne informacije.</p>
2.1.7 Nadzor rada	<p>2.1.7.1 Praćenje izvršenja usluga (rezervacije, prijave/odjave, aranžmani, transferi, prateće aktivnosti) u skladu sa ugovorenim itinererima, uslovima i SOP-ovima</p> <p>2.1.7.2 Vođenje osnovnih kontrolnih lista i operativnih evidencija o tačnosti podataka, vremenu izvršenja usluga i eventualnim izmjenama u realizaciji</p> <p>2.1.7.3 Evidentiranje i prijavljivanje reklamacija, kašnjenja, tehničkih poteškoća i drugih uočenih nepravilnosti u radu informacionih sistema i procesa nadređenima</p> <p>2.1.7.4 Praćenje kvaliteta komunikacije s gostima i partnerima te prikupljanje i prosjeđivanje povratnih informacija relevantnim osobama</p>	<p>Provjerava da li su usluge izvršene u skladu s ugovorenim uslovima i SOP-ovima.</p> <p>Vodi osnovne kontrolne liste i operativne evidencije o toku i tačnosti izvršenja usluga.</p> <p>Evidentira uočene reklamacije, kašnjenja i nepravilnosti te ih pravovremeno prijavljuje nadređenima.</p>



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

	2.1.7.5 Priprema kratkih operativnih izvještaja o toku smjene, u skladu s internim pravilima izvještavanja	Prikuplja, evidentira i prosljeđuje povratne informacije o kvalitetu usluge relevantnim osobama, radi unapređenja rada.
2.1.8 Osiguranje kvaliteta	<p>2.1.8.1 Primjena uspostavljenih SOP-ova i standarda kvaliteta, sigurnosti i profesionalnog ponašanja u recepcijskom, agencijskom i destinacijskom poslovanju, uključujući principe jednakog pristupa i nediskriminacije</p> <p>2.1.8.2 Poštivanje zakonskih i internih propisa relevantnih za obavljanje poslova (turizam, ugostiteljstvo, fiskalizacija, zaštita potrošača, zaštita ličnih podataka)</p> <p>2.1.8.3 Primjena osnovnih principa HACCP, HALAL, ISO i ekoloških standarda u svakodnevnom radu okviru svoje odgovornosti</p> <p>2.1.8.4 Prikupljanje, evidentiranje i prosljeđivanje korisničkih povratnih informacija u skladu sa internim procedurama</p> <p>2.1.8.5 Učešće u sprovođenju osnovnih korektivnih i preventivnih mjera prema uputama nadređenih</p>	<p>Dosljedno primjenjuje SOP-ove i standarde kvaliteta i profesionalnog ponašanja u svakodnevnom radu.</p> <p>Postupa u skladu s relevantnim zakonskim i internim propisima koji se odnose na turizam, ugostiteljstvo, fiskalizaciju, zaštitu potrošača i zaštitu ličnih podataka.</p> <p>Primjenjuje osnovne principe HACCP, HALAL, ISO i ekoloških standarda u okviru svojih radnih zadataka i nivoa odgovornosti.</p> <p>Učestvuje u provođenju korektivnih i preventivnih mjera u cilju unapređenja kvaliteta usluga, u skladu sa uputama nadređenih.</p>
2.1.9 Održavanje i otklanjanje kvarova	<p>2.1.9.1 Provjera osnovne funkcionalnosti opreme i uređaja te prijavljivanje kvarova ili nepravilnosti nadležnim osobama</p> <p>2.1.9.2 Vođenje jednostavnih evidencija o korištenju, statusu i kvarovima opreme i sredstava rada, u skladu sa internim procedurama</p> <p>2.1.9.3 Praćenje osnovne funkcionalnosti digitalnih sistema i</p>	<p>Provjerava osnovnu funkcionalnost opreme i digitalnih sistema u okviru svoje odgovornosti</p> <p>Evidentira i prijavljuje tehničke kvarove i nepravilnosti IT ili tehničkoj podršci u</p>



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

	<p>alata te prijavljivanje tehničkih poteškoća IT ili tehničkoj podršci</p> <p>2.1.9.4 Provjera tačnosti unosa podataka nakon ažuriranja tarifa, allotmenta i kanala prodaje te obavještanje nadređenih o uočenim nepravilnostima</p>	<p>skladu s internim procedurama</p> <p>Provjerava tačnost unosa podataka nakon ažuriranja sistema te prepoznaje i prijavljuje eventualna odstupanja</p>
<p>2.1.10 Komunikacija</p>	<p>2.1.10.1 Komuniciranje s gostima, partnerima, kolegama i nadređenima putem direktnog kontakta i digitalnih komunikacijskih kanala</p> <p>2.1.10.2 Koordinacija protoka informacija između odjela i vanjskih partnera radi osiguranja tačnosti, ažurnosti i usklađenosti podataka</p> <p>2.1.10.3 Korištenje stranog jezika u profesionalnoj komunikaciji u skladu sa zahtjevima radnog mjesta</p> <p>2.1.10.4 Upotreba digitalnih alata za komunikaciju, online prodaju, promociju i upravljanje e-reputacijom u skladu sa internim pravilima</p> <p>2.1.10.5 Primjena pravila net-etike, zaštite ličnih podataka i digitalne sigurnosti u komunikaciji i radu sa informacijama</p> <p>2.1.10.6 Komuniciranje s gostima i partnerima na inkluzivan i nediskriminatoran način, uz uvažavanje kulturnih, jezičkih, rodnih, starosnih i drugih individualnih razlika</p>	<p>Profesionalno komunicira s gostima, partnerima, kolegama i nadređenima.</p> <p>Koordinira protok informacija između odjela i vanjskih partnera.</p> <p>Koristi najmanje jedan strani jezik na nivou samostalne upotrebe (B1-B2), poželjno engleskog, te po mogućnosti drugog stranog jezika relevantnog za tržište rada</p> <p>Koristi digitalne alate za komunikaciju, online prodaju i upravljanje e-reputacijom (OTA profili, društvene mreže, newsletter, web sadržaj).</p> <p>Primjenjuje pravila net-etike, zaštite ličnih podataka i digitalne sigurnosti. Prilagođava komunikaciju različitim profilima gostiju i partnera, vodeći računa o principima inkluzivnosti,</p>



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

		jednakog pristupa i nediskriminacije.
2.1.11 Očuvanje zdravlja i životne sredine	<p>2.1.11.1 Primjena mjera zaštite na radu, zaštite od požara i sigurnosnih protokola i postupanje u skladu s osnovnim procedurama prve pomoći</p> <p>2.1.11.2 Održavanje ergonomije i higijene radnog mjesta te primjena mjera za ublažavanje osnovnih stresora u radu</p> <p>2.1.11.3 Primjena ekoloških standarda u svakodnevnom radu (racionalno korištenje energije/vode/papira, selektivno odlaganje otpada, korištenje e-dokumentacije)</p> <p>2.1.11.4. Promovisanje odgovornog i održivog ponašanja prema gostima i partnerima i postupanje u skladu sa osnovnim konceptima održivog turizma/ESG</p>	<p>Primjenjuje mjere zaštite na radu, zaštite od požara i osnovne procedure prve pomoći.</p> <p>Brine o ergonomiji i higijeni radnog mjesta.</p> <p>Primjenjuje ekološke standarde i promoviše odgovorno i održivo ponašanje u turizmu, uz razumijevanje rizika tzv. <i>greenwashinga</i></p>
2.2 Poželjni stavovi relevantni za obavljanje zanimanja	<p>Profesionalnost, ljubaznost i odgovornost u radu s gostima i partnerima</p> <p>Orijentacija na kvalitet usluge i korisničko iskustvo</p> <p>Uvažavanje kulturnih, jezičkih i individualnih razlika te interkulturalna osjetljivost u radu s gostima i partnerima</p> <p>Odgovoran odnos prema podacima, novcu i povjerljivim informacijama</p> <p>Spremnost na timski rad i saradnju</p> <p>Fleksibilnost i prilagodljivost sezonalnosti i dinamici rada</p> <p>Otvorenost za učenje i razvoj kompetencija</p> <p>Svijest o sigurnosti, zdravlju i održivom razvoju turizma</p>	
3 Utemeljenost zanimanja i područja zapošljavanja		
3.1 Strateška, sektorska i analitička utemeljenost na tržištu rada	Izrada standarda sa nazivom standarda temelji se na prethodno utvrđenim potrebama, identifikovanim kroz projektne aktivnosti.	
3.2 Područja zapošljavanja i potrebe tržišta rada	<ul style="list-style-type: none"> • Smještajni objekti (hoteli, hosteli, apartmanski kompleksi, kampovi) – recepcija, <i>front-office</i>, administrativna i prodajna podrška • Turističke agencije i turoperatori – prodaja i realizacija aranžmana, rezervacije, rad s klijentima i partnerima • Destinacijski info-centri i turističke zajednice – informisanje posjetilaca, promocija destinacije, podrška događajima • Preduzeća za organizaciju događaja, izleta i pratećih turističkih usluga (transferi, izleti, rent-a-car, vodičke službe) 	



*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

	<ul style="list-style-type: none"> • Povezani sektori (transport, kulturne i sportske institucije, javne ustanove u oblasti turizma), u dijelu operativne i administrativne podrške <p>Analize tržišta rada i nalazi iz istraživanja ukazuju na kontinuiranu potrebu za kadrovima koji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mogu samostalno obavljati operativne poslove u recepcijskom, agencijskom i destinacijskom okruženju, u skladu sa SOPovima; • posjeduju razvijene komunikacijske i višejezične vještine, posebno u radu s međunarodnim gostima; • koriste digitalne alate i informacione sisteme (PMS, CRS, CRM, OTA i slične platforme) u svakodnevnom radu; • razumiju osnovne komercijalne i administrativne procese, uključujući prodaju dopunskih usluga, evidencije i izvještavanje i • mogu odgovoriti na zahtjeve dinamičnog, sezonski promjenjivog i stresnog radnog okruženja, uz poštovanje pravila kvaliteta, sigurnosti i profesionalne etike. <p>Potrebe za ovim zanimanjem izraženije su u turistički razvijenim područjima, tokom sezonskih opterećenja, ali i u urbanim centrima s kontinuiranom potražnjom za recepcijskim, administrativnim i prodajnim poslovima u turizmu.</p>
<p>4 Osiguranje kvaliteta</p>	
<p>4.1 Članovi radne grupe</p>	<p>Zilha Jusić, Kostelski buk d.o.o. Bihać Dijana Pečenković, Turistička zajednica Grada Bihaća Sabina Musić JP Nacionalni park Una Bihać Hanka Gonilović, JP Nacionalni park Una Bihać Adna Ćoralić, Opal Bihać Edis Rasavac, Turistička zajednica općine Sanski Most Azra Kujundžić, Općina Ključ Emina Kujundžić, Općina Ključ Elma Velić, Turistička zajednica Bosanska Krupa Edin Redžić, Una Kiro rafting Bihać Sanda Kabiljagić, Zlatna nit Bosanska Krupa Smail Kazaferović, Explore Bosnia Cazin Arijana Budimlić, JU "Centar za kulturu i turizam" Cazin Hotel Europa, Bužim Lorena Felić, Privredna komora Unsko-sanskog kantona Ikbala Makić, Ministarstvo privrede Unsko-sanskog kantona</p>
<p>4.2 Poslovni subjekti koji su dostavili popunjene upitnike o profilu zanimanja</p>	
<p>4.3 Predlagači</p>	<p>Upravni odbor projekta</p>
<p>4.3 Web-stranica i broj službenog glasnika sa odlukom o usvajanju standarda zanimanja</p>	



**Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje**

<p>4.4 Prijedlog roka važenja standarda zanimanja za potrebe izrade standarda kvalifikacija</p>	<p>Tri do pet godina, uz obaveznu periodičnu provjeru nakon treće godine. U slučaju djelimičnih promjena u tehnologijama rada, organizaciji posla ili radnim procesima, moguće je izvršiti ažuriranje samo pojedinih ključnih poslova, bez ponovne izrade cjelokupnog standarda zanimanja, uz obaveznu stručnu provjeru i potvrđivanje revidiranog dijela</p>
<p>5 Dodatne informacije</p>	
<p>5.1 Zakoni i propisi koji uređuju uslove za obavljanje zanimanja.</p>	<p>Propisi iz oblasti turizma i ugostiteljstva Radno-pravni propisi Finansijski i fiskalni propisi Zaštita potrošača i korisnika usluga Zaštita ličnih podataka i digitalna sigurnost Standardi kvaliteta, sigurnosti i održivosti</p>
<p>5.2 Tipično radno okruženje i uslovi rada</p>	<p>Rad se obavlja u hotelima i drugim smještajnim objektima, turističkim/putničkim agencijama, destinacijskim informativnim centrima i turističkim zajednicama, pretežno u zatvorenim prostorima (repcija, kancelarija, info-pult), uz povremeni terenski rad (transferi, izleti, događaji). Posao uključuje intenzivan rad na računaru i digitalnim sistemima.</p> <p>Organizacija rada je smjenska, često uključuje rad vikendom, praznicima i u sezoni pojačanog prometa. Prisutan je povećan radni intenzitet u periodima dolazaka/odlazaka gostiju i grupnih aranžmana.</p> <p>Uslovi rada podrazumijevaju dugotrajno sjedenje ili stajanje, rad s klijentima i podacima, odgovornost za tačnost informacija, finansijske transakcije i zaštitu ličnih podataka, te rad u višejezičnom i interkulturnom okruženju. Poštuju se propisi zaštite na radu, sigurnosti i ergonomije, uz potrebu upravljanja stresom u dinamičnom radnom okruženju.</p>
<p>5.3 Srodna zanimanja</p>	<p>Srodna zanimanja turističkom tehničaru obuhvataju operativna, administrativna i prodajna zanimanja u turizmu, ugostiteljstvu i pratećim uslugama, posebno ona koja uključuju rad s gostima, rezervacijama i organizacijom usluga. To su, između ostalog: recepcionar, turistički agent / putnički savjetnik, referent u turističkoj agenciji, destinacijski informator, koordinator putovanja i transfera, asistent u prodaji turističkih usluga, <i>concierge</i>, agent za online rezervacije i korisničku podršku u turizmu.</p> <p>Vertikalno povezana zanimanja uključuju: voditelja smjene, šefa recepcije, voditelja poslovnice ili agencije, koordinatora za događaje (MICE) i menadžera hotela ili agencije, uz odgovarajuće dodatno obrazovanje i iskustvo.</p> <p>Napomena: <i>Obavezna je izrada profila sektora i definisanje horizontalne i vertikalne povezanosti zanimanja radi usklađivanja kvalifikacija i standarda u okviru područja rada.</i></p>



Funded by
the European Union



International
Labour
Organization

*Podrška EU poboljšanoj kvaliteti strukovnog obrazovanja
EU za obrazovanje i zapošljavanje*

5.5 Specifični zahtjevi	Važeći ljekarski pregled u skladu s propisima o zaštiti zdravlja na radu Posebne licence ili certifikati mogu se zahtijevati za pojedine poslove, kao što su: prodaja putnog osiguranja, rad u licenciranim turističkim agencijama, korištenje specijalizovanih rezervacijskih sistema, vođenje ili pratnja grupa, te rad u skladu s posebnim standardima (npr. HACCP, HALAL), u skladu s važećim propisima i internim pravilima poslodavca.
6 Provjera i potvrđivanje sadržaja standarda zanimanja	Centrotrans d.d. Termalna rivijera Ilidža doo Sarajevo, Hotel Hills AMAT Travel Mostar