

## СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

Назив квалификације	<b>ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР</b>
---------------------	----------------------------

ОСНОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ КВАЛИФИКАЦИЈЕ	
КЛАСНОКС <sup>1</sup> / ISCED-F2013	1015 Путовање, туризам и слободно време
Ниво НОКС-а <sup>2</sup>	4
Ниво ЕОК-а <sup>3</sup>	4
Врста квалификације	Стручна
Обим квалификације	4 године
Предуслови за стицање квалификације	Ниво 1 НОКС-а – основно образовање и васпитање, основно образовање одраслих, основно балетско образовање и васпитање и основно музичко образовање и васпитање
Облици учења	– Формално образовање
Врста јавне исправе	– Диплома; – Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил.
РЕЛЕВАНТНОСТ КВАЛИФИКАЦИЈЕ ЗА ЗАПОШЉАВАЊЕ И НАСТАВАК ОБРАЗОВАЊА	
Проходност у систему квалификација	Ниво 5 НОКС-а Ниво 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) Ниво 7 НОКС-а (подниво 7.1)
Занимање	3332 Организатори конференција и догађаја 4221 Службеници туристичких агенција и сродни
Стандард занимања <sup>4</sup>	–

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

<sup>2</sup>Национални оквир квалификација Републике Србије (НОКС).

<sup>3</sup>Европски оквир квалификација (енг. *European Qualifications Framework*).

<sup>4</sup>До доношења стандарда занимања, повезаност стандарда квалификације Туристички техничар са тржиштем рада заснована је на подацима о занимањима који су утврђени на основу прописа из области рада и запошљавања (према: Закон о НОКС-у, члан 50), као и на опису рада из иницијалног предлога стандарда квалификације у оквиру Иницијативе за развој и усвајање стандарда квалификације Туристички техничар.

## ИСХОДИ УЧЕЊА

### Општи опис квалификације

Туристички техничар припрема, израђује, промовише и продаје туристички производ/услугу, укључујући прилагођавање туристичког производа/услуге захтевима корисника услуга, учествоје у организацији различитих врста догађаја и пратећих услуга у туризму

Обучен је за: креирање, реализацију и праћење реализације туристичких аранжмана туристичке агенције, као и за посредничке послове туристичког саветника, представника и заступника у туризму; комерцијалне и административне послове и пословну кореспонденцију користећи одговарајуће софтвере у раду, као и за припрему одговарајућих извештаја и пратећих промотивних материјала.

Вешто комуницира у различитим контекстима и делотворно на једном страном језику, укључујући комуникацију са клијентима и пословним партнерима користећи језик и термине специфичне за област туризма, активно доприноси неговању културе изражавања; продуктивно примењује математичке моделе, техничка и технолошка знања и информационо-комуникационе технологије (ИКТ) у решавању проблема; ефикасно учи, усавршава се и развија своју каријеру; активно учествује у иницирању и реализацији пројеката који доприносе добробити заједнице и одрживом развоју.

Активно доприноси неговању толеранције, људских права и културне традиције и баштине у оквиру организације и у различитим социјалним контекстима; одговоран је према сопственом здрављу и спреман да се укључи у активности усмерене ка очувању окружења у којем живи и ради.

Ниво општих и стручних знања, вештина, способности и ставова у оквиру стечених компетенција, Туристичком техничару омогућава запошљавање и наставак школовања.

### Компетенције

- Припрема сопственог процеса рада у туристичким агенцијама и организацијама у туризму;
- Припрема и израда туристичког производа/услуге;
- Промоција и продаја туристичког производа/услуге;
- Извођење (реализација) туристичких аранжмана;
- Интерна и екстерна пословна комуникација у туризму;
- Организовање догађаја и пратећих услуга у туризму;
- Кључне компетенције<sup>5</sup>.

<sup>5</sup> На основу Правилника о општим стандардима постигнућа за крај општег средњег образовања и средњег стручног образовања у делу опште образовних предмета („Службени гласник РС”, број 117/13).

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- опише најважније елементе припреме радног места и радних задатака у туристичкој агенцији и организацијама у туризму;
- познаје законске прописе у туризму као и прописе у вези са извођењем путовања по предвиђеном итинереру;
- опише процедуре и стандарде квалитета рада у агенцији и организацији у туризму;
- објасни потребе туристичког тржишта, туризама и угоститељства и наведе привредне субјекте у туризму;
- наведе најважније карактеристике познатих туристичких дестинација у Србији и у свету;
- наведе начин и поступке за реализацију туристичког производа/услуге и објасни елементе и фазе израде туристичког аранжмана и програма, креирања понуде и калкулације цена;
- наведе и објасни посредничке послове, припреме елемената уговора о посредовању са пословним партнерима, као и уговорне односе и начин рада са саобраћајним предузећима;
- наведе и објасни начине промоције туристичког производа/услуге, туристичке дестинације и производа туристичке привреде;
- објасни начине продаје туристичког производа/услуге, процес израде и праћења статуса резервација и поступке израде коначне резервације;
- наведе врсте смештајних капацитета и опише начин рада и организацију туристичких објеката за смештај, храну и пиће;
- објасни процес електронског резервисања и плаћања услуга у пословању туристичких агенција као и место и улогу интернет туристичких агенција;
- опише дестинације и портфолио производа/услуге организатора путовања као и процес припреме и извођења туристичког аранжмана;
- опише и објасни послове компанија за управљање дестинацијама и организатора конгреса;
- опише улогу и значај MICE<sup>6</sup> производа у туризму;
- наведе и објасни правила пословног бонтона и кодекса пословања у туризму;
- наведе и објасни фазе протокола догађаја, пратеће активности и поступке за промоцију као и начин организовања слободног времена учесника и пратилаца догађаја;

<sup>6</sup> MICE је акроним од речи Meetings, Incentives, Conferences i Events, и односи се на састанке (енг. *Meetings*), подстицајна путовања (енг. *Incentives*), конференције, конгресе и конвенције (енг. *Conferencess, congresses, conventions*) и изложбе (енг. *Exhibitions*).

По стеченој квалификацији, лице ће бити у стању да:

Знања

- наведе и објасни обавезе организатора путовања према туристима, обавезе туриста према аранжману и путовању у ком учествују;
- објасни одговорност туристичких агенција и заштиту права корисника производа/услуга туристичких агенција као и начине остваривања права услед неадекватног извршења аранжмана;
- наведе и објасни санитарно-здравствене, хигијенске и еколошке прописе и прописе о безбедности и заштити здравља на раду у туризму.

Вештине

- примењује важеће процедуре и стандарде квалитета рада у агенцији организацијама у туризму;
- контактира партнера-добављача и прикупља информацији за одређени туристички производ/услугу и за потписивање уговора;
- саставља програм туристичког аранжмана, врши корекцију понуде на основу конкретног захтева и израђује предлог калкулације;
- формира коначан програм и/или понуду, израђује предрезервацију и активно учествује у процесу резервисања и плаћања услуга;
- промовише клијентима туристичке производе/услуге, доставља им понуде и врши продају туристичких производа/услуга;
- промовише и продаје туристичке производе/услуге пословних партнера, води евиденцију и извештава о продатим производима и услугама на основу Уговора о посредовању;
- израчуна продајну цену, наплаћује и евидентира уплату продатих туристичких производа/услуга користећи софтвер;
- израђује коначне резервације, издаје ваучере и осталу пратећу документацију и све прослеђује извршиоцима услуга;
- израђује коначне листе корисника услуга (листа путника, листа учесника аранжмана, листа учесника догађаја, списак са распоредом смештаја путника по собама);
- врши прилагођавање извођења услуга и аранжмана у складу са специфичним захтевима клијената;
- води различите врсте евиденције о продатим производима и услугама путем посредовања и израђује дневне и сменске извештаје и извештаје за рачуноводство;

### Вештине

- решава конфликте, недоследности и проблеме, који су последица непредвиђених ситуација, са корисницима услуга и пословним партнерима у току извођења аранжмана;
- комуницира на српском језику придржавајући се правила пословне комуникације и ефикасно и делотворно успоставља говорну комуникацију и води кореспонденцију на страном језику;
- прикупља релевантне информације за организовање догађаја, израђује агенду и позивнице за догађај, оглашава и промовише догађај и информише пословне partnere о реализацији догађаја;
- обавља регистрацију учесника догађаја, резервише угоститељске услуге, организује реализацију протокола догађаја и организује слободно време и пратеће приредбе за учеснике догађаја;
- ефикасно примењује информационо-комуникационе технологије и софтвере из области туризма за обраду података и вођење евиденције, учествује у истраживању тржишта током процеса анкетирања након реализованог путовања, примењујући правила и норме о заштити података запослених и клијената;
- одржава личну и радну хигијену у складу са стандардима у туризму;
- ефикасно примењује све прописане мере безбедности и заштите здравља на раду, заштите животне средине, и заштите од пожара.

### Способности и ставови

- самостално организује послове у складу са процедурама и стандардима;
- савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове;
- ефикасно планира и организује време;
- вешто комуницира са клијентима, туристима и партнерима;
- испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој делатности;
- поступи у складу са принципима родне, расне, националне, културне, религиозне и друге равноправности у комуникацији и пословању и односу са клијентима, спољашњим сарадницима и другим лицима;
- обави послове на начин који је прилагођен различитим циљним групама, а у складу са принципима приступачног туризма;
- испољи аналитичност, самокритичност и објективност при пословању;
- примени технике мотивације за постизање квалитетне комуникације;

Способности и ставови	<ul style="list-style-type: none"> <li>– буде прилагодљив у односу на непредвиђене околности, и промене у раду;</li> <li>– промовише вредности сарадње и доприноси култури уважавања у професионалном и животном окружењу ;</li> <li>– испољава одговоран однос према здрављу и заштити околине и спреман је да се на том пољу ангажује;</li> <li>– иницира учење, активно и одговорно учествује у целоживотном учењу.</li> </ul>
Начин провере остварености исхода учења	<p>Праћење развоја и напредовања ученика у достизању исхода и стандарда постигнућа, као и напредовање у развијању компетенција обавља се формативним и сумативним оцењивањем.</p> <p>Оцењивање је описно и бројчано.</p> <p>Бројчане оцене ученика су:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– одличан (5),</li> <li>– врлодобар (4),</li> <li>– добар (3),</li> <li>– довољан (2) и</li> <li>– недовољан (1).</li> </ul> <p>Оцена недовољан (1) није прелазна оцена.</p> <p>Оцењивање се остварује применом различитих метода и техника (пројектни, радни задаци и сл.)</p> <p>Сумативно на полугодишту, крају школске године и на стручној матури.</p>
<b>ОСИГУРАЊЕ КВАЛИТЕТА КВАЛИФИКАЦИЈЕ</b>	
Квалификације реализатора програма	<p>Одговарајуће образовање:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– нивоа 5 НОКС-а,</li> <li>– нивоа 6 НОКС-а (подниво 6.1, подниво 6.2) и</li> <li>– нивоа 7 НОКС -а (подниво7.1),</li> </ul> <p>у складу са Законом о основама система образовања и васпитања, а изузетно одговарајуће образовање нивоа 3 и 4 уколико се за одговарајуће предмете не образују наставници са високим образовањем.</p>
Организација надлежна за издавање јавне исправе	Средње стручне школе