



Crna Gora
Ministarstvo prosvjete



CENTAR ZA STRUČNO
OBRAZOVANJE

STANDARD ZANIMANJA

SOBAR/ SOBARICA

SADRŽAJ

| | | |
|-------|--|----|
| 1. | OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU..... | 2 |
| 2. | TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA | 3 |
| 3. | KLJUČNI POSLOVI..... | 4 |
| 3.1. | GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA | 4 |
| 3.2. | GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA | 5 |
| 3.3. | GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI | 6 |
| 3.4. | GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI | 7 |
| 3.5. | GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI..... | 8 |
| 3.6. | GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA..... | 8 |
| 3.7. | GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA | 8 |
| 3.8. | GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA..... | 9 |
| 3.9. | GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE..... | 10 |
| 3.10. | GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA..... | 11 |
| 3.11. | GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE | 12 |
| 4. | OSTALE INFORMACIJE O KVALIFIKACIJI..... | 14 |
| 5. | REFERENTNI PODACI..... | 15 |

Napomena:

Svi izrazi koji se u ovom dokumentu koriste u muškom rodu, obuhvataju iste izraze u ženskom rodu.

1. OPŠTE INFORMACIJE O ZANIMANJU

NAZIV ZANIMANJA: SOBAR/ SOBARICA

NIVO: II

OPIS ZANIMANJA:

Sobarica planira i organizuje sopstveni rad, vrši ličnu pripremu za rad i pripremu sredstava i opreme za realizaciju zadataka. Održava higijenu u jedinicama za smještaj gostiju, komunikacionim prostorima hotela i salonima. Primjenjuje standarde i normative u hotelijerstvu, sprovodi postupke i mjere za održavanje sigurnosti i bezbjednosti na radu i vodi odgovarajuću poslovnu dokumentaciju.

KOMPETENCIJE

Sobarica:

- Planira i organizuje poslove sobarice u hotelskom domaćinstvu
- Vršiti ličnu pripremu za rad i pripremu potrebnih sredstava za održavanje higijene i opreme, u skladu sa zadacima
- Održava higijenu u jedinicama za smještaj gostiju
- Održava higijenu u komunikacionom prostoru smještajnog dijela hotela
- Vodi odgovarajuću poslovnu dokumentaciju u elektronskoj i pisanoj formi
- Osigurava kvalitet i kontrolu realizovanih poslova
- Osigurava funkcionalnost pribora za održavanje higijene, uređaja, opreme i inventara u hotelskom domaćinstvu
- Obavlja komunikaciju sa gostima i saradnicima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije
- Sprovodi postupke i mjere za zaštitu na radu, zaštitu radne i životne sredine

2. TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA

| Grupe poslova | Ključni poslovi |
|--|--|
| Analiza, planiranje i organizacija rada | - Planiranje i organizacija poslova sobarice u hotelskom domaćinstvu |
| Priprema posla i radnog mjesta | - Pripremni poslovi u hotelskom domaćinstvu |
| Operativni poslovi | - Održavanje higijene u jedinicama za smještaj gostiju - Održavanje higijene u komunikacionom prostoru smještajnog dijela hotela |
| Komercijalni poslovi | - Nema komercijalnih poslova |
| Administrativni poslovi | - Vođenje poslovne dokumentacije |
| Poslovi rukovođenja | - Nema poslova rukovođenja |
| Nadzor rada | - Nema poslova nadzora rada |
| Obezbeđivanje kvaliteta | - Sprovođenje postupaka za kontrolu kvaliteta rada, u skladu sa standardima i normativima u hotelijerstvu |
| Održavanje i popravke | - Osnovno održavanje funkcionalnosti pribora za održavanje higijene, uređaja, opreme i inventara u hotelskom domaćinstvu |
| Komunikacija | - Obavljanje komunikacije sa gostima i saradnicima |
| Očuvanje zdravlja i okoline | - Sprovođenje postupaka i mjera za ličnu zaštitu zdravlja na radu i zaštitu zdravlja gostiju i saradnika - Primjena standarda zaštite radne i životne sredine |

3. KLJUČNI POSLOVI

3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

3.1.1. Ključni posao: Planiranje i organizacija poslova sobarice u hotelskom domaćinstvu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Preuzima radne naloge od pretpostavljenog
- Pregleda radne naloge po stavkama sa ciljem utvrđivanja radnih obaveza
- Planira i organizuje poslove sobarice, u skladu sa preuzetim nalogima
- Prosljeđuje nadređenim osobama informacije o zalihama robe i materijala po vrsti i količini

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Planiranje i organizacija rada u hotelskom domaćinstvu
- Radni nalozi
- Timski rad
- Poslovna komunikacija
- Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija

3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA

3.2.1. Ključni posao: Pripremni poslovi u hotelskom domaćinstvu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Vršiti **ličnu pripremu za rad** prema standardima u hotelijerstvu
 - Lična priprema za rad:** priprema i oblačenje radne odjeće i obuće, adekvatno pranje ruku i održavanje lične higijene
- Trebuje potreban potrošni materijal, u skladu sa radnim zadatkom i internom procedurom
- Trebuje posteljino, peškire i sredstva za čišćenje, u skladu sa radnim zadatkom i internom procedurom
- Vršiti pripremu potrebne **opreme i uređaja** za realizaciju radnih zadataka
 - Oprema i uređaji:** kolica, usisivač, pribor za čišćenje i dr.
- Primjenjuje osnovne higijenske standarde u pripremim poslovima u hotelskom domaćinstvu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Lična i radna higijena
- Sredstva za održavanje higijene u hotelskom domaćinstvu
- Oprema i uređaji u hotelskom domaćinstvu
- Pripremni poslovi u hotelskom domaćinstvu
- Trebovanje potrošnog materijala, sredstava za održavanje higijene i rublja
- Osnovni sanitarno-higijenski standardi u hotelijerstvu

3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

3.3.1. Ključni posao: Održavanje higijene i priprema jedinice za smještaj gostiju

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Vršiti zamjenu posteljine u skladu sa standardima i procedurama u hotelu, uklanja prašinu i nečistoće sa podnih površina, zidova, prozora i namještaja u unutrašnjem i spoljnjem dijelu smještajne jedinice, na odgovarajući način koristeći odgovarajuće uređaje, pribor i sredstva
- Vršiti provjetravanje soba, pražnjenje kanti za otpatke i pepeljara na odgovarajući način i u skladu sa standardima zaštite zdravlja i okoline, čišćenje i dezinfekciju sanitarija u kupatilu na odgovarajući način koristeći odgovarajuće uređaje, pribor i sredstva
- Vršiti zamjenu sapuna, šampona, peškira, čaša i ostalog toaletnog pribora, u skladu sa standardima u hotelijerstvu i procedurama
- Vršiti zamjenu i dopunu info-turističkog materijala, u skladu sa procedurama i standardima u hotelijerstvu
- Postavlja **sobni inventar** na odgovarajuće mjesto, u skladu sa standardima i procedurama

Sobni inventar: kreveti, stolice, fotelje, noćni stočići, toaletni sto, lampe, korpe za otpatke, daska za peglanje, pribor za poliranje cipela, aparat za kafu i čaj, umjetnički predmeti, polica za prtljag i dr.
- Vršiti provjeru ispravnosti uređaja i inventara u smještajnoj jedinici, u skladu sa standardima i procedurama u hotelijerstvu
- Provjerava potrošnju iz sobnog bara i vrši njegovu dopunu, u skladu standardima i procedurama u hotelijerstvu
- Vršiti evidentiranje i prijavljivanje nestalog i oštećenog sobnog inventara, u skladu sa procedurama
- Vršiti preuzimanje veša od gostiju za pranje i peglanje, u skladu sa standardima i procedurom u hotelijerstvu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Smještajne jedinice u hotelu
- Sobni inventar
- Sredstva i uređaji za održavanje higijene u hotelijerstvu
- Poslovanje hotelskog domaćinstva
- Standardi u hotelijerstvu

3.3.2. Ključni posao: Održavanje higijene u komunikacionom prostoru smještajnog dijela hotela

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Prazni i pere pepeljare i kante za odlaganje otpada na adekvatan način koristeći odgovarajuće uređaje, pribor i sredstva
- Uklanja prašinu i nečistoće sa podnih površina, zidova, prozora i namještaja u **komunikacionim prostorima**, na odgovarajući način koristeći odgovarajuće uređaje, pribor i sredstva

Komunikacioni prostori: hodnici, stepenište, liftovi i dr.

- Postavlja **inventar u komunikacionim prostorima** na odgovarajuće mjesto, u skladu sa standardima i procedurama

Inventar u komunikacionim prostorima: garniture za sjedenje, stolice, stolovi, dekoracije, zastirke i dr.

- Vršiti **održavanje ukrasnog bilja** u komunikacionom prostoru hotela na odgovarajući način

Održavanje ukrasnog bilja: zalivanje, odstranjivanje uvelog lišća i cvijeta, prihranjivanje zemlje i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Sredstva za održavanje higijene u hotelskom domaćinstvu
- Oprema i uređaji u komunikacionim prostorima hotela
- Osnovni sanitarno-higijenski standardi u hotelijerstvu
- Njega ukrasnog bilja

3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI

- Nema komercijalnih poslova

3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI**3.5.1. Ključni posao: Vođenje poslovne dokumentacije****Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica**

- Vodi evidenciju utroška sredstava za održavanje higijene u odgovarajućoj formi
- Vodi evidenciju o izvršenim poslovima i realizovanim radnim nalogima u dnevniku rada, ručno ili elektronski
- Popunjava evidenciju potrošnje iz mini bara
- Popunjava evidenciju izgubljeni – nađeno, u skladu sa procedurom
- Učestvuje u sačinjavanju zbirnog izvještaja o aktivnostima, utrošku materijala i radnim satima realizovanog radnog zadatka
- Učestvuje u popisu sredstava, uređaja, opreme i inventara u hotelskom domaćinstvu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Način popunjavanja radnog naloga
- Vođenje evidencije o izvršenim poslovima i realizovanim radnim nalogima
- Upotreba informaciono-komunikacionih tehnologija
- Poslovna komunikacija

3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA

- Nema poslova rukovođenja

3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

- Nema poslova nadzora rada

3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA

3.8.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka za kontrolu kvaliteta rada, u skladu sa standardima i normativima u hotelijerstvu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Obavlja aktivnosti, u skladu sa uputstvima i zahtjevima nadređenog, u cilju obezbjeđenja kvaliteta sopstvenog rada i **standarda u hotelijerstvu**
 - Standardi u hotelijerstvu:** higijenski standardi i standardi usluge
- Pravilno koristi sredstva za održavanje higijene, inventar, opremu i uređaje, u skladu sa uputstvima proizvođača i nadređenog
- Osigurava kvalitet sopstvenog rada poštujući standarde i **normative u hotelijerstvu** i uputstva nadređenog
 - Normativi u hotelijerstvu:** radni normativi i minimalno tehnički i prostorni uslovi smještajnih jedinica u hotelu
- Obavlja faznu kontrolu dinamike i kvaliteta realizacije radnog zadatka
- Obavlja završnu kontrolu realizacije radnog zadatka

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi kvaliteta u hotelijerstvu
- Normativi u hotelijerstvu
- Karakteristike i upotreba sredstva za održavanje higijene, opreme, uređaja i inventara
- Stručna terminologija u hotelijerstvu

3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

3.9.1. Ključni posao: Osnovno održavanje funkcionalnosti pribora za održavanje higijene, uređaja, opreme i inventara u hotelskom domaćinstvu

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica

- Redovno provjerava ispravnost i funkcionalnost pribora za održavanje higijene, uređaja, opreme i inventara za rad u hotelskom domaćinstvu, vizuelnom kontrolom
- Čisti uređaje, opremu i inventar za rad u hotelskom domaćinstvu, po uputstvu proizvođača i nadređenog
- Pravilno odlaže pribor za održavanje higijene, opremu i uređaje nakon upotrebe
- Obavještava nadležne osobe o neispravnosti pribora za održavanje higijene, uređaja, opreme i inventara, u skladu sa propisanom procedurom

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Uređaji, oprema i inventar u hotelskom domaćinstvu
- Procedure rada u hotelskom domaćinstvu
- Čišćenje i održavanje pribora za održavanje higijene, opreme i uređaja za rad u hotelskom domaćinstvu
- Način odlaganja pribora za održavanje higijene, opreme i uređaja za rad u hotelskom domaćinstvu

3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA

3.10.1. Ključni posao: Obavljanje komunikacije sa saradnicima

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Informiše se od nadređenog o planiranim zadacima i ukazuje mu na mogućnost njihove realizacije
- Traži dodatna uputstva i pojašnjenja od nadređenog za realizaciju radnog zadatka, po potrebi
- Komunicira sa gostima i saradnicima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona
- Koristi stručnu terminologiju u komunikaciji sa zaposlenima u hotelskom domaćinstvu
- Obavlja komunikaciju sa nadređenima i saradnicima, koristeći pravila poslovne komunikacije
- Izvještava nadređenog o završenom poslu koristeći stručnu terminologiju, pravila poslovne komunikacije i procedure

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Stručna terminologija u hotelijerstvu
- Bonton
- Timski rad
- Upotreba informaciono-komunikacione tehnologije

3.11. GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE

3.11.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka i mjera za ličnu zaštitu zdravlja na radu i zaštitu zdravlja gostiju i saradnika

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:

- Primjenjuje higijensko-tehničke mjere, mjere lične zaštite i zdravlja na radu i sanitarne zaštite, u skladu sa važećim zakonima i propisima
- Identifikuje sve opasnosti iz procesa rada u svom zanimanju i umanjuje rizike za nastanak povreda na radu, kao i profesionalnih oboljenja
- Učestvuje, po potrebi, u pružanju prve pomoći povrijeđenom saradniku, u skladu sa propisanom procedurom
- Učestvuje u evakuaciji i spašavanju gostiju i saradnika u slučaju opšte opasnosti, u skladu sa propisanom procedurom
- Primjenjuje pravila protivpožarne zaštite, u skladu sa procedurama i uputstvima

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Propisi iz oblasti zdravstvene zaštite, zaštite na radu i zaštite životne sredine
- Procedure za pružanje prve pomoći
- Procedure za postupanje u slučaju opšte opasnosti

3.11.2. Ključni posao: Primjena standarda zaštite radne i životne sredine**Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Sobarica:**

- Sprovodi propise i mjere iz oblasti zaštite radne i životne sredine
- Izvodi poslove u hotelskom domaćinstvu efikasno, bez nepotrebnog utroška materijala i ugrožavanja okoline
- Sortira različite **vrste otpadnog materijala** na odgovarajući način, u skladu sa propisima o zaštiti životne sredine, procedurama i uputstvima proizvođača opreme

Vrste otpadnog materijala: organski i neorganski

- Vršiti pravilno odlaganje otpada, u skladu sa standardima u hotelijerstvu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Osnove ekologije i zaštita sredine
- Plan zaštite životne sredine
- Ekološki standardi za odlaganje otpadnog materijala
- Odlaganje otpada u hotelijerstvu

4. OSTALE INFORMACIJE O KVALIFIKACIJI

| | |
|--|--|
| Sektor i podsektor prema NOK-u | Sektor: Trgovina, turizam i ugostiteljstvo Podsektor: Ugostiteljstvo |
| Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u | 9112 – Čistači i pomoćno osoblje u hotelima i poslovnim prostorima |
| Tipično radno okruženje i uslovi rada | Sobarica radi u zatvorenom, poluotvorenom ili otvorenom prostoru. Rad obavlja stojeći u hotelskom prostoru za smještaj gostiju. Proces rada zahtijeva najčešće rad u smjenama. Radi sa opremom i uređajima koji mogu biti potencijalni izvor opasnosti usljed neadekvatnog rukovanja. Prilikom rada nosi radnu odjeću. Izložena je udisanju raznih mirisa i isparenja. Radne prostorije u kojima radi su čiste, sa podešenom temperaturom i dobro osvijetljene. Radi pod stalnim i strogim sanitarno-higijenskim uslovima. |
| Srodna zanimanja | |
| Ostale informacije | |

5. REFERENTNI PODACI

Naziv dokumenta: Standard zanimanja Sobar/ Sobarica

Kod dokumenta: SZ-100120-SOBAR

Datum usvajanja dokumenta: 03. mart 2021. godine

Sjednica nadležnog Savjeta na kojoj je dokument usvojen: X sjednica Savjeta za kvalifikacije

Radna grupa za izradu dokumenta:

1. Milena Šćepanović, specijalista u turizmu, menadžer za recepciju i rezervacije, „CentreVille Hotel & Experiences“ Podgorica
2. Igor Begović, diplomirani ekonomista, menadžer prodaje, Explorer d.o.o. Kolašin
3. Danica Radević-Pavličić, diplomirani menadžer turizma, menadžer, Hotelsko Edukativni Centar - Miločer, Budva
4. Ivan Latković, turistički tehničar, recepcioner, „One&Only Resort“ Portonovi, Herceg Novi
5. Mirjana Srdanović, diplomirani ekonomista za carinsko poslovanje, supervizor u domaćinstvu, hotel „Hilton“ Podgorica

Koordinator:

Dušan Bošković, diplomirani geograf-turizmolog, samostalni savjetnik I u Odjeljenju za istraživanje i razvoj kvalifikacija, JU Centar za stručno obrazovanje

Ostale informacije:

Lektura: Magdalena Jovanović, samostalni savjetnik I za odnose sa javnošću, organizaciju događaja i lektorisanje, JU Centar za stručno obrazovanje

Dizajn i tehnička obrada: Danilo Gogić, savjetnik I – administrator, JU Centar za stručno obrazovanje

Dokument je rađen u okviru IPA Projekta „Razvoj kvalifikacija stručnog obrazovanja u skladu sa potrebama tržišta rada“.