



*Crna Gora*  
*Ministarstvo prosvjete*



CENTAR ZA STRUČNO  
OBRAZOVANJE

## STANDARD ZANIMANJA

---

# RECEPCIONER/ RECEPCIONERKA ZA WELLNESS & SPA

## 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 .....	11
3.5.	GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI.....	12
3.6.	GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA.....	14
3.7.	GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA .....	15
3.8.	GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA .....	16
3.9.	GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE.....	17
3.10.	GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA.....	18
3.11.	GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE .....	20
4.	OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU.....	22
5.	REFERENTNI PODACI.....	23

**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:** RECEPCIONER/ RECEPCIONERKA ZA WELLNESS & SPA

**NIVO:** IV1

### **OPIS ZANIMANJA:**

Recepcioner za Wellness & SPA planira i organizuje sopstveni rad, rukovodi i nadzire rad pomoćnog osoblja u Wellness & SPA centru. Obavlja prodaju i rezervaciju tretmana i dodatnih usluga. Vršiti prijem, doček i smještaj gostiju i informiše ih o ponudi osnovnih i dodatnih usluga, obračunava i naplaćuje usluge, odjavljuje i ispraća goste. Priprema izvještaje i statističke preglede koristeći informaciono-komunikacione tehnologije i odgovarajuće softvere u radu i poslovnoj korespondenciji. Komunicira sa gostima i poslovnim partnerima primjenjujući pravila poslovne komunikacije. Obavlja komercijalne poslove iz domena recepcijskog poslovanja ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića. Obezbeđuje primjenu normativa i standarda rada u ugostiteljstvu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, saradnika, radne i životne sredine.

### **KOMPETENCIJE**

#### **Recepcioner za Wellness & SPA:**

- Vršiti analizu, planiranje i organizaciju sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji Wellness & SPA
- Vršiti ličnu pripremu za rad i pripremu radnog mjesta za obavljanje poslova
- Vršiti prodaju i rezervaciju osnovnih i dodatnih usluga u Wellness & SPA centru
- Vršiti prijem, doček i smještaj gosta u Wellness & SPA centru
- Informiše goste o ponudi osnovnih i dodatnih usluga u Wellness & SPA centru
- Koordinira radom osoblja na recepciji Wellness & SPA centra
- Vršiti obračun i naplatu usluga
- Vršiti odjavu i ispraćaj gosta
- Vodi odgovarajuću poslovnu dokumentaciju u elektronskoj i pisanoj formi
- Vršiti izradu izvještaja i statističkih pregleda
- Rukovodi radom pomoćnog osoblja na recepciji
- Vršiti nadzor rada pomoćnog osoblja na recepciji
- Osigurava kvalitet i kontrolu pruženih usluga i donosi korektivne mjere za unapređenje
- Osigurava funkcionalnost opreme i inventara na recepciji
- Obavlja komunikaciju sa gostima, saradnicima i poslovnim partnerima
- Sprovodi postupke i mjere za zaštitu na radu, zaštitu radne i životne sredine
- Racionalno koristi energiju, materijal i vrijeme
- Štiti užu i širu okolinu od negativnih uticaja materijala i radnih sredstava

## 2. TIPIČNI POSLOVI U OKVIRU ZANIMANJA

Grupe poslova	Ključni poslovi
<b>Analiza, planiranje i organizacija rada</b>	- Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji Wellness & SPA
<b>Priprema posla i radnog mjesta</b>	- Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta
<b>Operativni poslovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Prodaja i rezervacija Wellness &amp; SPA usluga i kozmetičkih proizvoda</li> <li>- Prijem gosta na recepciji Wellness &amp; SPA centra</li> <li>- Informisanje korisnika usluga i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u Wellness &amp; SPA centru</li> <li>- Obračun i naplata usluga</li> <li>- Odjava i ispraćaj korisnika usluga iz Wellness &amp; SPA centra</li> </ul>
<b>Komercijalni poslovi</b>	- Izrađivanje kalkulacija i cijena usluga
<b>Administrativni poslovi</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi</li> <li>- Izrada izvještaja i statističkih pregleda</li> </ul>
<b>Poslovi rukovođenja</b>	- Rukovođenje radom pomoćnog osoblja na recepciji
<b>Nadzor rada</b>	- Nadzor rada pomoćnog osoblja na recepciji Wellness&SPA
<b>Obezbeđivanje kvaliteta</b>	- Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere
<b>Održavanje i popravke</b>	- Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara na recepciji u Wellness & SPA centru
<b>Komunikacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikacija sa korisnicima usluga i spoljnim saradnicima</li> <li>- Interna komunikacija i saradnja</li> </ul>
<b>Očuvanje zdravlja i okoline</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu</li> <li>- Primjena standarda zaštite radne i životne sredine</li> </ul>

### 3. KLJUČNI POSLOVI

#### 3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

##### 3.1.1. Ključni posao: Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji Wellness&SPA

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vršiti razmjenu **informacija o radnim aktivnostima u Wellness & SPA**
  - Informacije o radnim aktivnostima Wellness & SPA** : slobodni i zauzeti termini, tretmani u toku, raspored radnog osoblja u Wellnessa&SPA, informacije o VIP gostima, eventualni problemi u toku smjene i dr.
- Vršiti razmjenu **informacija o aktuelnim dešavanjima** u Wellnessa&SPA i hotelu sa hotelskom recepcijom, službom prodaje, marketinga i direktnim nadređenim
  - Informacije o aktuelnim dešavanjima:** seminari, konferencije, prezentacije, programi animacija
- Vršiti materijalno i finansijsko zaduživanje i razduživanje
- Planira realizaciju radnih zadataka na osnovu prikupljenih informacija
- Vršiti raspored izvršilaca, u skladu sa nadležnostima, obimom posla i procesom rada
- Izrađuje specifikaciju i usklađuje potrebne **resurse** za realizaciju radnih zadataka i sprovođenje standarda u poslovanju u okviru sopstvenih nadležnosti
  - Resursi:** ljudski, materijalni i finansijski
- Priprema i prosljeđuje dnevne planove i naloge za rad u okviru sopstvenih nadležnosti
- Koordinira svoje aktivnosti sa aktivnostima saradnika
- Organizuje radne aktivnosti koristeći odgovarajući softver

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje u Wellness&SPA
- Hotelsko poslovanje
- Organizacija rada u Wellness&SPA
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Radna dokumentacija
- Sredstva ponude
- Blagajničko poslovanje

### 3.2. GRUPA POSLOVA: PRIPREMA POSLA I RADNOG MJESTA

#### 3.2.1. Ključni posao: Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Lično primjenjuje i provjerava kodeks oblačenja, lične i radne higijene pomoćnog osoblja na recepciji
- Utvrđuje funkcionalno stanje **tehničkih i komunikacionih uređaja**  
**Tehnički i komunikacioni uređaji:** računar, štampač, fotokopir aparat, skener, kalkulator, telefon, telefaks, mašina za bušenje papira i dr.
- Provjerava rezervacije i ostvarenu komunikaciju preko e-pošte i socijalnih mreža
- Provjerava opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Administrativno i kancelarijsko poslovanje
- Kancelarijska oprema, sredstva i pribor za rad
- Organizacija rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Timski rad
- Poslovni kodeks i bonton

### 3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

#### 3.3.1. Ključni posao: Prodaja i rezervacija Wellness & SPA usluga i kozmetičkih proizvoda

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vršiti prodaju Wellness & SPA usluga u direktnoj komunikaciji, putem interneta i na recepciji
- Prezentuje **sredstva ponude** na adekvatan način, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije i bontona
  - Sredstva ponude:** katalog, cjenovnik, flajer i dr.
- Informiše goste o slobodnim terminima, uslovima rezervisanja, otkazivanja rezervacije, procedurom određenog tretmana i načina korišćenja Wellness & SPA
- Popunjava medicinski upitnik u cilju sprečavanja **neželjenih dejstava** određenog tretmana
  - Neželjena dejstva:** alergija, akutna i hronična oboljenja, osjetljivost na preparate i dr.
- Vršiti unos u Hotelsko-informacioni sistem (HIS) ili drugu vrstu evidencije **informacije o rezervaciji tretmana** i izdaje potvrdu o izvršenoj rezervaciji
  - Informacije o rezervaciji tretmana:** broj i vrsta tretmana, broj osoba, termin, tip gosta, način plaćanja, specijalni zahtjevi i dr.
- Prezentuje i prodaje kozmetičke proizvode, u skladu sa procedurama i zahtjevima kupca
- Predlaže, u dogovoru sa kozmetičarima, konkretne proizvode, u skladu sa zahtjevima kupca
- Prosljeđuje relevantne informacije drugim organizacionim jedinicama o izvršenim rezervacijama i prodanim dodatnim uslugama, u skladu sa Generalnom regulativom o zaštiti podataka (GDPR) i/ili nacionalnim regulativama o zaštiti podataka

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje u Wellness & SPA centrima
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Marketing u turizmu

### 3.3.2. Ključni posao: Prijem gosta na recepciji Wellness & SPA centra

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Preuzima lične isprave ili hotelsku legitimaciju od korisnika usluga
- Vršiti unos ličnih podataka korisnika usluga u HIS (Hotelsko Informacioni Sistem), u skladu sa zakonskim minimumom
- Predaje korisniku usluga potvrdu o zakazanim uslugama i tretmanima, ključ od prostora za presvlačenje i izdaje **Wellness set**

**Wellness set:** bademantil, peškir i papuče

- Vršiti unos **statusa tretmana** u informacioni sistem

**Status tretmana:** rezervisan, u toku ili naplaćen

- Pomaže korisnicima usluga prilikom samostalne prijave (self-check in) pri korišćenju informaciono-komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Informiše korisnike usluga o uslovima korišćenja usluga za vrijeme boravka u Wellness & SPA
- Upućuje korisnike usluga prema prostoriji u zavisnosti od vrste usluge
- Utvrđuje stepen zadovoljstva korisnika usluga sa ponuđenim uslugama i vrši korekcije, u skladu sa iskazanim željama i mogućnostima

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje u Wellness & SPA
- Bonton i kultura ophođenja
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Zaštita ličnih podataka



**3.3.3. Ključni posao: Informisanje korisnika usluga i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u Wellness & SPA centru**

**Aktivnosti za realizaciju ključnog posla**

**Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:**

- Informiše korisnike usluga i daje preporuke o događajima u Wellness & SPA i **dodatnim hotelskim uslugama** koje su na raspolaganju i njihovoj racionalnoj upotrebi bez predrasuda u odnosu na rod, rasu ili religijsku pripadnost

**Dodatne hotelske usluge:** sport i rekreacija, animacije, casino, restorani i dr.

- Informiše korisnike usluga o **pogodnostima** za učešće u aktivnostima zasnovanim na principima održivog razvoja

**Pogodnosti:** gratis usluge, popusti i dr.

- Daje korisnicima usluga **promotivne materijale** o dodatnim uslugama, dešavanjima i destinacijama

**Promotivni materijali:** flajeri, brošure, mape i dr.

- Utvrđuje stepen zadovoljstva korisnika usluga pruženim informacijama i preporukama u neposrednoj komunikaciji

**Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla**

- Dodatne usluge u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Turistička ponuda destinacije
- Turističke informacije
- Promotivni materijali

### 3.3.4. Ključni posao: Obračun i naplata usluga

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vršiti ažuriranje računa za pružene usluge
- Vršiti **korekcije računa** za pružene usluge u određenim slučajevima  
**Korekcije računa:** avans, popusti, provizije, korekcije cijena i dr.
- Vršiti obračun i naplatu pruženih usluga prema utvrđenom cjenovniku ili ugovorenoj ponudi i dogovorenim **načinom plaćanja**  
**Način plaćanja:** gotovina, kreditna kartica, virtumanski i dr.
- Vršiti provjeru ispravnosti novčanica u većim apoenima i pravi specifikaciju novca po apoenima

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Računi (vrste i način izdavanja)
- Sredstva bezgotovinskog plaćanja
- Softveri za hotelsko poslovanje
- Uređaj za provjeru novca

### 3.3.5. Ključni posao: Odjava i ispraćaj korisnika usluga iz Wellness & SPA centra

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vršiti preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od korisnika usluga prilikom odjave (check out)
- Vršiti anketiranje ili na drugi način prikuplja informacije od korisnika usluga po pitanju kvaliteta pruženih usluga u odnosu na različite tipove korisnika i njihove zahtjeve
- Pomaže korisnicima usluga prilikom samostalne odjave (self-check out) pri korišćenju informaciono-komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Nudi korisnicima usluga knjigu utisaka radi upisivanja utisaka za vrijeme boravka u Wellness & SPA centru
- Vršiti odjavu gostiju u Hotelsko-informacionom sistemu (HIS) ili na drugi način

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Recepcijsko poslovanje
- Komunikacija
- Anketiranje
- Ispraćaj gosta

### 3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI

#### 3.4.1. Ključni posao: Izrađivanje kalkulacija i cijena usluga

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Učestvuje u kreiranju opsega usluga Wellness&SPA
- Učestvuje u kreiranju ponude prilagođene zahtjevu korisnika usluga
- Učestvuje u izradi kalkulacija i cijena opsega usluga
- Priprema specifikaciju potrebnog potrošnog materijala za rad u Wellness&SPA

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Troškovi, utrošci i kalkulacija
- Ponuda, tražnja i cijene
- Rashodi i prihodi
- Gotovinsko i bezgotovinsko plaćanje
- Evidencija novčanih sredstava
- Poslovna korespondencija

### 3.5. GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI

#### 3.5.1. Ključni posao: Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vodi evidencije o trebovanjima sredstava za rad
- Vodi evidenciju maloprodaje kozmetičkih proizvoda, u skladu sa propisima i procedurama
- Vodi evidenciju o izdatim ključevima i wellness setovima
- Vodi evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i dr.
- Vodi evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara
- Vodi evidenciju stanja zaliha maloprodaje, u skladu sa propisima i procedurama

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija (vrste i forme)
- Primjena računara u poslovnoj korespondenciji i administrativnim poslovima
- Statistički obrasci

### 3.5.2. Ključni posao: Izrada izvještaja i statističkih pregleda

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Izrađuje **izvještaje** o vlastitom radu i radu pomoćnog osoblja

**Izvještaji:** dnevni i periodični

- Izrađuje izvještaje o dnevnom/periodičnom prihodu prema vrsti usluge i načinu plaćanja
- Priprema različite **izvještaje prema zahtjevanim parametrima**

**Izvještaji prema zahtjevanim parametrima:** struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, promet usluga prema vremenskim periodima i dr.

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija (vrste i forme)
- Primjena računara u poslovnoj korespondenciji i administrativnim poslovima
- Statistički obrasci

### 3.6. GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA

#### 3.6.1. Ključni posao: Rukovođenje radom pomoćnog osoblja na recepciji

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Rukovodi radom higijenskog i pomoćnog osoblja u Wellness&SPA, u skladu sa podjelom poslova i pravilima timskog rada
- Prikuplja povratne informacije od osoblja, u cilju unapređenja kvaliteta rada
- Organizuje radne sastanke u cilju analize uspješnosti izvršenih radnih zadataka

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Organizacija rada u Wellness & SPA
- Poslovna komunikacija
- Timski rad

### 3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

#### 3.7.1. Ključni posao: Nadzor rada pomoćnog osoblja na recepciji Wellness&SPA

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Prati izvođenje aktivnosti pomoćnog osoblja na recepciji u toku realizacije radnog zadatka
- Učestvuje u nadzoru nad sprovođenjem mjera za zaštitu na radu, zaštitu okoline i očuvanja zdravlja u toku realizacije radnog zadatka

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi rada u ugostiteljstvu i Wellness & SPA centrima
- Procedure rada u hotelijerstvu i Wellness & SPA centrima



### 3.8. GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA

#### 3.8.1. Ključni posao: Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Kontrolira pravilnu upotrebu inventara i opreme
- Primjenjuje/ Kontrolira primjenu internih procedura, normative i propisanih standarda iz oblasti rada
- Kontrolira kvalitet pruženih usluga (odnos cijene i kvaliteta)
- Otklanja nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzima mjere u cilju podizanja kvaliteta
- Procjenjuje sopstveni rad i rad saradnika radi unapređivanja kvaliteta rada
- Primjenjuje pravila i norme o zaštiti podataka, u skladu sa nacionalnim i/ili internacionalnim regulativama (Generalna regulativa o zaštiti podataka - GDPR)
- Ponaša se u skladu sa zahtjevima različitih tipova gostiju poštujuću **ljudska prava**
  - Ljudska prava:** kulturološka, religijska, socijalna, ekonomska i dr.
- Izvršava poslove i radne zadatke, u skladu sa etičkim kodeksom i različitim **zahtjevima gostiju**
  - Zahtjevi gostiju:** zdravstveni, religijski, kulturološki i dr.
- Prati postojeće tehnologije vezane za obnovljive energije
- Sprovodi procedure štednje resursa

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi i normativi u ugostiteljstvu
- Tehnike i instrumenti prikupljanja informacija
- Pravilnici i norme o zaštiti ličnih podataka
- Obnovljivi izvori energije
- Etički kodeks u turizmu

### 3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

#### 3.9.1. Ključni posao: Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara na recepciji u Wellness & SPA centru

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Vodi računa o tehničkoj ispravnosti recepcije u saradnji sa nadležnim osobama
- Preduzima odgovarajuće aktivnosti na saniranju kvarova i nastale štete
- Pravilno odlaže opremu i uređaje za rad nakon upotrebe

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Uređaji, oprema i inventar u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Procedure rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

### 3.10. GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA

#### 3.10.1. Ključni posao: Komunikacija sa korisnicima usluga i spoljnim saradnicima

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Ostvaruje kvalitetnu **komunikaciju** sa korisnicima usluga i saradnicima, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije na maternjem i stranim jezicima prilagođen rodnom i socijalnom porijeklu gostiju

**Komunikacija:** verbalna i neverbalna

- Primjenjuje savremenu informaciono-komunikacionu tehnologiju i asistivne tehnologije u komuniciranju
- Po potrebi, pruža podršku korisnicima usluga u primjeni informaciono-komunikacione i asistivnih tehnologija
- Ostvaruje komunikaciju sa konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata
- Anketira korisnike usluga i prihvata primjedbe i sugestije
- Učestvuje u rješavanju primjedbi i nesporazuma sa korisnicima usluga koristeći primjerene tehnike za rješavanje konflikata
- Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji i poslovanju sa gostima, spoljnim saradnicima i drugim licima

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Psihologija (poremećaji ponašanja)
- Stručna terminologija
- Poslovna i službena korespondencija
- Tehnička sredstva za komunikaciju
- Poslovni protokol i bonton

### 3.10.2. Ključni posao: Interna komunikacija i saradnja

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Ostvaruje poslovnu saradnju sa nadređenima, saradnicima i pomoćnim osobljem korišćenjem pravila poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona
- Ostvaruje/Kontroliše primjenu normi interne komunikacije
- Ostvaruje internu komunikaciju koristeći stručnu terminologiju, savremene tehnologije i odgovarajuće kanale komunikacije
- Primjenjuje tehnike motivacije za postizanje kvalitetne komunikacije među zaposlenima
- Rješava interne komunikacijske nesuglasice
- Postupa u skladu sa principima rodne, rasne, nacionalne, kulturne, religiozne i druge ravnopravnosti u komunikaciji sa zaposlenima unutar objekta

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna komunikacija (verbalna, neverbalna, konflikti)
- Psihologija (poremećaji ponašanja)
- Stručna terminologija
- Poslovna i službena korespondencija
- Tehnička sredstva za komunikaciju
- Poslovni protokol i bonton

### 3.11. GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE

#### 3.11.1. Ključni posao: Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Primjenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-tehničkih mjera, mjera sanitarne zaštite, mjera zaštite i zdravlja na radu
- Identifikuje i izvještava odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme
- Primjenjuje i nadzire primjenu zakonskih i internih propisa o djelovanju u kriznim/hitnim situacijama
- Koristi opremu i uređaje za rad u skladu sa standardima i uputstvima proizvođača u cilju zaštite i zdravlja na radu
- Primjenjuje osnovna pravila za pružanje prve pomoći i zaštitu od požara

##### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijensko-tehnički standardi u ugostiteljstvu
- Zaštita na radu u oblasti ugostiteljstva
- Sanitarna zaštita
- Prva pomoć
- Zakoni iz oblasti zaštite i zdravlja na radu i sanitarne zaštite

### 3.11.2. Ključni posao: Primjena standarda zaštite radne i životne sredine

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner za Wellness & SPA:

- Primjenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-sanitarnih standarda i propisa
- Održava radni prostor čistim i urednim prije početka, za vrijeme rada i nakon završetka posla
- Odlaze i čuva kancelarijski materijal i dokumenta na način koji ne ugrožava životnu sredinu
- Sortira i odlaze/vrši kontrolu sortiranja i odlaganja otpadnih materijala u procesu rada, u skladu sa propisima
- Racionalno koristi energiju i materijale i primjenjuje principe održivog razvoja

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Higijensko-sanitarni propisi u ugostiteljstvu
- Higijena radnog prostora
- Selekcija i odlaganje otpada
- Upotreba energije i materijala na principima održivog razvoja

#### 4. OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU

<b>Sektor i podsektor prema NOK-u</b>	Sektor: Trgovina, turizam i ugostiteljstvo Podsektor: Ugostiteljstvo
<b>Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u</b>	4224 Hotelski recepcioner za Wellness & SPA
<b>Tipično radno okruženje i uslovi rada</b>	<p>Recepcioner za Wellness &amp; SPA radi u centrima za pružanje Wellness i SPA usluga koje mogu uključivati otvorene i zatvorene prostore.</p> <p>Po potrebi radi u smjenama, vikendima i praznicima, sa promjenljivim rasporedom radnog vremena uz neujednačeni radni ritam u zavisnosti od frekvencije gostiju i organizacije rada, u skladu sa važećim propisima.</p> <p>Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uslove, ali može biti izložen temperaturnim promjenama i uticaju buke.</p>
<b>Srodna zanimanja</b>	Hotelsko-restoranski tehničar i Recepcioner
<b>Ostale informacije</b>	

## 5. REFERENTNI PODACI

---

**Naziv dokumenta:** Standard zanimanja Recepcioner/ Recepcionerka za Wellness & SPA

**Kod dokumenta:** SZ-100141-RW&SP

**Datum usvajanja dokumenta:** 03. marta 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“.