



*Crna Gora*  
*Ministarstvo prosvjete*



CENTAR ZA STRUČNO  
OBRAZOVANJE

## STANDARD ZANIMANJA

---

# RECEPCIONER/ RECEPCIONERKA

## 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 .....	12
3.5.	GRUPA POSLOVA: ADMINISTRATIVNI POSLOVI.....	13
3.6.	GRUPA POSLOVA: POSLOVI RUKOVOĐENJA.....	15
3.7.	GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA .....	16
3.8.	GRUPA POSLOVA: OBEZBJEĐIVANJE KVALITETA .....	17
3.9.	GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE.....	18
3.10.	GRUPA POSLOVA: KOMUNIKACIJA.....	19
3.11.	GRUPA POSLOVA: OČUVANJE ZDRAVLJA I OKOLINE .....	21
4.	OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU.....	23
5.	REFERENTNI PODACI.....	24

**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

**NIVO:** IV1

### OPIS ZANIMANJA:

Recepcioner planira i organizuje sopstveni rad, rukovodi i nadzire rad pomoćnog osoblja na recepciji. Obavlja prodaju i rezervaciju smještaja i dodatnih usluga. Vršiti prijem, doček i smještaj gostiju i informiše ih o ponudi osnovnih i dodatnih usluga, obračunava i naplaćuje usluge, objavljuje 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:

- Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji
- Vršiti ličnu pripremu za rad i pripremu radnog mjesta za obavljanje radnih zadataka
- Vršiti prodaju i rezervaciju smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Vršiti prijem, doček i smještaj gosta u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Vršiti informisanje gostiju i daje preporuke o pružanju dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Koordinira radom osoblja na recepciji
- Vršiti odjavu i ispraćaj gosta iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića
- Vršiti obračun i naplatu usluga
- Vodi ogovarajuću 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, u skladu sa pravilima poslovne komunikacije
- 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
<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 smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića</li> <li>- Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića</li> <li>- Informisanje gostiju i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu</li> <li>- Koordiniranje rada recepcije sa ostalim jedinicama u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića</li> <li>- Obračun i naplata usluga</li> <li>- Odjava i ispraćaj gosta iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića</li> </ul>
<b>Komercijalni poslovi</b>	- Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/ 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
<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 ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
<b>Komunikacija</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Komunikacija sa gostima, klijentima 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

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Planira realizaciju radnog zadatka
- Vršiti raspored izvršilaca, u skladu sa obimom posla i procesom rada
- Organizuje radne sastanke sa saradnicima, u skladu sa svojim nadležnostima
- Analizira strukturu i način organizacije rada različitih tipova ugostiteljskih objekata za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Analizira **izveštaje organizacionih jedinica** o vrstama i obimu usluga koje su realizovane, koje su u toku i koje predstoje u odnosu na tip gostiju, podzastupljene grupe i rodne indikatore

**Izveštaji organizacionih jedinica:** status soba (slobodne, zauzete, u dolasku, u odlasku, Very Important Person – VIP i dr.); broj i struktura gostiju (dolasci i odlasci, popunjenost); broj obroka po tipovima pansionskih usluga i dr.

- Izrađuje specifikaciju i usklađuje potrebne **resurse** za realizaciju radnih zadataka i sprovođenje standarda u poslovanju u okviru sopstvenih nadležnosti

**Resursi:** ljudski, materijalni i finansijski

- Planira, organizuje i kontroliše aktivnosti iz djelokruga svog poslovanja na nedjeljnom i mjesečnom nivou
- 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
- Hotelsko domaćinstvo
- Restoransko poslovanje
- Organizacija rada u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- 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:

- Lično primjenjuje i provjerava kodeks oblačenja, lične i radne higijene pomoćnog osoblja na recepciji
- Provjerava opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti
- 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

##### 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 smještaja i dodatnih usluga u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Vršiti prodaju smještaja i ostalih usluga u direktnoj komunikaciji, putem interneta i na recepciji
- Vršiti prijem i unos rezervacija u Hotelsko-informacioni sistem (HIS) ili drugu vrstu evidencije i izdaje potvrdu o izvršenoj rezervaciji
- Informiše goste o uslovima rezervisanja i otkazivanja rezervacije
- 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
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Marketing u turizmu

**3.3.2. Ključni posao: Doček, prijem i smještaj gostiju u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića****Aktivnosti za realizaciju ključnog posla****Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:**

- Organizuje aktivnosti vezane za doček gostiju, u skladu sa odgovarajućim procedurama i vrstom zahtjeva gostiju
- Vršiti prijavu gostiju (check in), u skladu sa bontonom i odgovarajućim procedurama i tipovima zahtjeva
- Pomaže gostima prilikom samostalne prijave (self-check in) pri korišćenju informaciono-komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Informiše goste o uslovima korišćenja usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Upućuje ili ispraća goste do smještajne jedinice, u skladu sa odgovarajućim procedurama
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju sa ponuđenim uslugama i vrši korekcije, u skladu sa iskazanim željama gostiju i mogućnostima

**Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla**

- Recepcijsko poslovanje
- Posrednički poslovi
- Bonton i kultura ophođenja
- Hotelsko-informacioni sistem (HIS)
- Zaštita ličnih podataka



### 3.3.3. Ključni posao: Informisanje gostiju, davanje preporuka i pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Informiše goste i daje preporuke o **dodatnim hotelskim uslugama** koje su na raspolaganju i njihovoj racionalnoj upotrebi bez predrasuda u odnosu na rod, rasu ili religijsku pripadnost
  - Dodatne hotelske usluge:** Spa&Wellness, sport i rekreacija, animacije, casino, restorani i dr.
- Informiše goste i daje preporuke o režimu saobraćaja u gradu, izletima, transferima, **dostupnosti** i dr.
  - Dostupnost:** transport za osobe sa hendikepom, pristup kulturnim ustanovama, događajima i dr.
- Informiše goste i daje preporuke o kulturno-zabavnim i sportskim aktivnostima, prirodnim resursima, organskoj i tradicionalnoj hrani na destinaciji
- Pruža **dodatne usluge** gostima za vrijeme boravka
  - Dodatne usluge:** promjena valute, kopiranje, štampanje, slanje pošte, telefonske usluge, rezervacija ulaznica, prevoza i drugih aktivnosti van ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, hrane i pića i dr.
- Informiše goste o **pogodnostima** za učešće u aktivnostima zasnovanim na principima održivog razvoja
  - Pogodnosti:** gratis usluge, popusti i dr.
- Daje gostima **promotivne materijale** o dodatnim hotelskim uslugama, dešavanjima i destinacijama
  - Promotivni materijali:** flajeri, brošure, mape i dr.
- Utvrđuje stepen zadovoljstva gostiju 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: Koordiniranje rada recepcije sa ostalim jedinicama u ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića**

**Aktivnosti za realizaciju ključnog posla**

**Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:**

- Učestvuje u operativnim sastancima sa odgovornim osobljem recepcije, restorana i hotelskog domaćinstva radi utvrđivanja poslova, prioriteta i dinamike rada
- Priprema **sredstva ponude na recepciji**
  - **Sredstva ponude recepcije:** cjenovnik smještaja i ostalih usluga (telefon, štampanje, skeniranje i dr.)
- Koordinira rad sa ostalim organizacionim jedinicama u saradnji sa njihovim odgovornim licima

**Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla**

- Sredstva ponude
- Normativi u hotelijerstvu i sektori hrane i pića
- Sistemi rada u restoranu
- Hotelsko domaćinstvo
- Recepcijsko poslovanje

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

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- 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, virmanski i dr.

#### Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

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

### 3.3.6. Ključni posao: Odjava i ispraćaj gosta iz ugostiteljskog objekta za pružanje usluga smještaja, ishrane i pića

#### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Vršiti preuzimanje ključeva (kartica) i ostalih propusnica od gostiju prilikom odjave (check out)
- Vršiti anketiranje ili na drugi način prikuplja informacije od gostiju po pitanju kvaliteta pruženih usluga u odnosu na različite tipove gostiju i njihove zahtjeve
- Pomaže gostima prilikom samostalne odjave (self-check out) pri korišćenju informaciono komunikacionih i asistivnih tehnologija
- Nudi gostima knjigu utisaka radi upisivanja utisaka za vrijeme boravka u ugostiteljskim objektima za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Organizuje ispraćaj i pozdravlja goste, u skladu sa procedurama i vrstom zahtjeva gostiju
- 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 aranžmana/ usluga

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Učestvuje u kreiranju opsega usluga ugostiteljskog objekta
- Učestvuje u kreiranju ponude prilagođene zahtjevu klijenta
- Učestvuje u izradi kalkulacija cijena i opsega usluga
- Priprema spisak za nabavku materijala, opreme i uređaja

##### 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:

- Vodi evidencije o popunjenosti smještajnih i ostalih kapaciteta
- Vodi evidencije o kvarovima, zaboravljenim stvarima i dr.
- Vodi evidencije o pruženim osnovnim i **dodatnim uslugama**
  - Dodatne usluge:** korišćenje sefa, peglanje, pranje, iznajmljivanje sportskih rekvizita i dr.
- Vodi evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara

##### 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:

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

**Izvještaji:** dnevni i periodični

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

**Izvještaji:** struktura gostiju, pružene usluge prema vrstama, popunjenost smještaja 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:

- Rukovodi radom pomoćnog osoblja na recepciji, 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 ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića
- Poslovna komunikacija
- Timski rad



### 3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

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

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Prati izvođenje aktivnosti **pomoćnog osoblja** na recepciji u toku realizacije radnog zadatka  
**Pomoćno osoblje:** pomoćni recepcioner, nosač prtljaga, vratar i dr.
- 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
- Procedure rada u hotelijerstvu

### 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:

- Kontrolira pravilnu upotrebu inventara i opreme
- Primjenjuje/ Kontrolira primjenu internih procedura, normativa, **propisanih standarda** u ugostiteljstvu  
**Propisani standardi:** HACCP, KOŠER, HALAL i ISO
- 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 poštujući **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.
- 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 ugostiteljskom objektu za pružanje usluga smještaja, hrane i pića

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- 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 gostima, klijentima i spoljnim saradnicima

##### Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

##### Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Recepcioner:

- Ostvaruje kvalitetnu **komunikaciju** sa gostima/klijentima i spoljnim 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 gostima u primjeni informaciono-komunikacione i asistivnih tehnologija
- Ostvaruje komunikaciju sa konkurencijom u cilju zadovoljenja potreba klijenata
- Učestvuje u uspostavljanju/uspostavlja kanale komunikacije sa gostima, klijentima, spoljnim saradnicima i **institucijama**

**Institucije:** policija, inspektorati, poreska uprava i dr.

- Anketira goste/klijente i prihvata primjedbe i sugestije
- Učestvuje u rješavanju primjedbi i nesporazuma sa klijentima 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:

- 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:

- Primenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-tehničkih mjera, mjera sanitarne zaštite, mjera zaštite i zdravlja na radu
- Identifikuje i izvještava odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme
- Primenjuje 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:**

- 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 recepcioneri
<b>Tipično radno okruženje i uslovi rada</b>	<p>Recepcioner radi u ugostiteljskim objektima za pružanje usluge smještaja, hrane i pića, na različitim lokacijama 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>	Recepcioner za Wellness&SPA, Hotelsko-restoranski tehničar i Agencijski službenik
<b>Ostale informacije</b>	



## 5. REFERENTNI PODACI

---

**Naziv dokumenta:** Standard zanimanja Recepcioner/ Recepcionerka

**Kod dokumenta:** SZ-100141-RECEP

**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 Ščepanović, 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“.