



Crna Gora
Ministarstvo prosvjete



CENTAR ZA STRUČNO
OBRAZOVANJE

STANDARD ZANIMANJA

AGENCIJSKI SLUŽBENIK/ AGENCIJSKA SLUŽBENICA

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.....	14
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: AGENCIJSKI SLUŽBENIK/ AGENCIJSKA SLUŽBENICA

NIVO: IV1

OPIS ZANIMANJA:

Agencijski službenik vrši analizu, planiranje i organizuje poslove u turističkoj agenciji iz domena svoga rada. Učestvuje u kreiranju aranžmana, izleta i specijalnih ponuda i vrši promociju turističkih proizvoda u agenciji, putem promotivnih kanala i na sajmovima. Priprema i kontroliše realizaciju turističkih aranžmana i izleta i obavlja posredničke poslove u agenciji. Vrši prodaju, obračun i naplatu aranžmana, izleta i posredničkih poslova u turističkoj agenciji. Priprema izvještaje i statističke preglede koristeći informaciono-komunikacione tehnologije i odgovarajuće softvere u radu i poslovnoj korespondenciji. Komunicira sa klijentima, saradnicima i poslovnim partnerima primjenjujući pravila poslovne komunikacije. Obavlja komercijalne poslove iz domena agencijskog poslovanja. Obezbeđuje primjenu normativa i standarda rada u turizmu i vodi računa o zaštiti zdravlja gostiju, saradnika, radne i životne sredine.

KOMPETENCIJE

Agencijski službenik:

- Analizira, planira i organizuje rad u turističkoj agenciji iz domena svoga rada
- Vrši ličnu pripremu za rad i pripremu radnog mjesta za realizaciju radnih zadataka
- Vrši provjeru statusa postojećih rezervacija na odgovarajući način, u skladu sa procedurama
- Predlaže i kreira turističke aranžmane, izlete i specijalne ponude u zemlji i inostranstvu na zahtjev klijenta i na osnovu analize potreba turističkog tržišta
- Vrši promociju turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda u agenciji, putem promotivnih kanala i sajmovima
- Obavlja pripremu i kontrolu realizacije turističkih aranžmana i izleta
- Obavlja posredničke poslove u turističkoj agenciji
- Vrši istraživanja, analizu i segmentaciju turističkog tržišta
- Izrađuje ponudu turističkih usluga i proizvoda u turističkoj agenciji
- Izrađuje kalkulacije i cijene aranžmana/ usluga
- Vrši prodaju i obračun aranžmana, izleta i posredničkih usluga
- Vodi ogovarajuću poslovnu dokumentaciju u elektronskoj i pisanoj formi
- Vrši izradu izvještaja i statističkih pregleda
- Rukovodi aktivnostima na realizaciji aranžmana i izleta
- Nadzire realizaciju aktivnosti u okviru aranžmana i izleta
- Osigurava kvalitet i kontrolu pruženih usluga i donosi korektivne mjere za unapređenje
- Osigurava funkcionalnost opreme i inventara potrebnih za obavljanje poslova
- Obavlja komunikaciju sa klijentima, saradnicima i poslovnim partnerima
- 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	- Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti
Priprema posla i radnog mjesta	- Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta
Operativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Provjera statusa postojećih rezervacija - Kreiranje turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda - Promocija turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda - Realizacija turističkih aranžmana i izleta - Obavljanje posredničkih poslova u turističkoj agenciji
Komercijalni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Izrađivanje ponuda i promocija usluga - Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/ usluga - Obračun i naplata usluga
Administrativni poslovi	<ul style="list-style-type: none"> - Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi - Izrada izvještaja i statističkih pregleda
Poslovi rukovođenja	- Rukovođenje radom osoblja na realizaciji aranžmana i izleta
Nadzor rada	- Nadzor rada osoblja za realizaciju aranžmana i izleta
Obezbjedivanje kvaliteta	- Osiguranje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere
Održavanje i popravke	- Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara u turističkoj agenciji
Komunikacija	<ul style="list-style-type: none"> - Komunikacija sa gostima, klijentima i spoljnim saradnicima - Interna komunikacija i saradnja
Očuvanje zdravlja i okoline	<ul style="list-style-type: none"> - Sprovođenje postupaka i mjera za zaštitu na radu - Primjena standarda zaštite radne i životne sredine

3. KLJUČNI POSLOVI

3.1. GRUPA POSLOVA: ANALIZA, PLANIRANJE I ORGANIZACIJA RADA

3.1.1. Ključni posao: Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Planira realizaciju radnog zadatka
- Vršiti analizu pristiglih upita i zadataka putem komunikacionih kanala
- Analizira izvještaje izvršilaca na realizaciji aranžmana i izleta po vrstama i obimu usluga koje su realizovane, koje su u toku i koje predstoje u odnosu na vrstu usluga, tip gostiju, podzastupljene grupe i rodne indikatore
- 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 kontrolise 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 i poslovnih partnera
- Organizuje radne aktivnosti koristeći odgovarajući softver

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Turističko tržište i potrebe turista
- Kanali i sredstva komunikacije u turističkoj agenciji
- Turistički aranžmani, izleti i specijalne ponude
- Organizacija rada u turističkoj agenciji
- Rezervacioni sistemi u agencijskom poslovanju
- Radna dokumentacija
- Resursi turističkih agencija

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, Agencijski službenik:

- Vršiti ličnu pripremu za rad u skladu sa kodeksom oblačenja, lične i radne higijene u turističkoj agenciji
- 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 opremu i inventar za tekuće radne aktivnosti
- Vršiti primopredaju pazara i depozita

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Administrativno i kancelarijsko poslovanje
- Kancelarijska oprema, sredstva i pribor za rad
- Organizacija rada u turističkoj agenciji
- Timski rad
- Poslovni kodeks i bonton

3.3. GRUPA POSLOVA: OPERATIVNI POSLOVI

3.3.1. Ključni posao: Provjera statusa postojećih rezervacija

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Provjerava status avio karata
- Provjerava status odlaznih i dolaznih vožnji u skladu sa transfer listama
- Provjerava elemente logističke podrške za izlete i ture koje su u toku ili počinju sa realizacijom
- Vršiti prijem i unos rezervacija u bazu podataka ili drugu vrstu evidencije i izdaje potvrdu o izvršenoj rezervaciji, u skladu sa propisima i procedurama
- Informiše korisnike usluga 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

- Agencijsko poslovanje
- Rezervacioni softveri
- Marketing u turizmu
- Propisi u turizmu
- Zaštita podataka

3.3.2. Ključni posao: Kreiranje turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Vršiti istraživanje i segmentaciju turističkog tržišta samostalno ili sa saradnicima
- Prikuplja informacije iz rezervacionih kanala, od hotela, davaoca turističkih usluga i drugih agencija o specijalnim ponudama u zemlji i inostranstvu
- Predlaže i kreira turističke aranžmane, izlete i **specijalne ponude** u zemlji i inostranstvu po sopstvenoj inicijativi
Specijalne ponude: Poslovna putovanja i događaji, zdravstveni turizam, sportski turizam, kongresni turizam i dr.
- Predlaže i kreira turističke aranžmane, izlete i specijalne ponude u zemlji i inostranstvu na zahtjev klijenta
- Vršiti upoređivanje cijena usluga sa sličnim ponudama na tržištu

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Osnove turizma
- Turističko tržište
- Segmentacija turističkog tržišta
- Turističke regije svijeta
- Turistička geografija Crne Gore
- Prirodne i antropogene turističke vrijednosti
- Turistički aranžmani, izleti i specijalne ponude
- Posrednički poslovi
- Bonton i kultura ophođenja

3.3.3. Ključni posao: Promocija turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Učestvuje u kreiranju i izradi **promotivnih materijala** u štampanoj i elektronskoj verziji
 - Promotivni materijali:** poster, flajeri, brošure, prezentacije i dr.
- Prikuplja informacije o sajmovima turizma u zemlji i inostranstvu od značaja za promociju turističkih usluga i proizvoda agencije
- Popunjava aplikacije za učešće na sajmovima turizma i online turističkim berzama
- Oglašava ponude na portalima za promociju, portalu agencije i **drugim promotivnim kanalima**, u skladu sa odgovarajućom procedurom
 - Drugi promotivni kanali:** elektronski mediji, štampani mediji, društvene mreže i dr.
- Vršiti promociju turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda na sajmovima, u agenciji i putem drugih promotivnih kanala

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Marketing u turizmu
- Promotivni materijali i kanali

3.3.4. Ključni posao: Realizacija turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Izrađuje plan realizacije turističkih aranžmana i izleta, u skladu sa propisima u turizmu i procedurama
- Potvrđuje ugovorene usluge definisane aranžmanom
- Prati i koordinira rad izvršilaca u toku realizacije aranžmana na terenu, telefonskim putem, faksom ili e-mailom
- Pravi booking, rooming i flight liste
- Pravi rezervacije turističkih aranžmana, smještaja i drugih usluga
- Rješava novonastale situacije na terenu u toku realizacije

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Realizacija turističkih aranžmana, izleta i specijalnih ponuda
- Resursi turističke agencije
- Timski rad
- Problemski pristup radu
- Booking, rooming i flight liste
- Poslovna komunikacija
- Propisi u turizmu

3.3.5. Ključni posao: Obavljanje posredničkih poslova u turističkoj agenciji

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Vršiti prodaju aranžmana i izleta drugih agencija
- Vršiti prodaju usluga prevoza svih vidova saobraćaja
- Vršiti rezervaciju i prodaju smještaja
- Pruža usluge posredovanja prilikom dobijanja turističkih viza
- Vršiti osiguranje putnika, prtljaga i automobila i dr.
- Pribavlja različite **vrste dozvola**, u skladu sa procedurama

Vrste dozvola: lov, ribolov i dr.

- Vršiti usluge rentiranja različitih **prevoznih sredstava**

Prevozna sredstva: avio taxi, automobili, motori, bicikla, jahte i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Zakon o turizmu
- Prodaja turističkih aranžmana
- Osiguranje putnika, prtljaga i automobila
- Rentiranje prevoznih sredstava
- Posrednički poslovi u turističkoj agenciji
- Poslovna komunikacija
- Bonton
- Protokol

3.4. GRUPA POSLOVA: KOMERCIJALNI POSLOVI

3.4.1. Ključni posao: Izrađivanje ponuda i promocija usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Prati trendove ponude i potražnje na tržištu u cilju utvrđivanja potreba potencijalnih korisnika usluga i razvija ponude koje imaju za cilj povećanje različitosti tipova gostiju, u skladu sa principima pristupačnog turizma
- Izrađuje/ Učestvuje u izradi standardnih i inovativnih ponuda koje targetiraju različite tipove korisnika usluga
- Vršiti odabir/koristi **kanale distribucije** usluga

Kanali distribucije: direktni i indirektni

- Učestvuje u izradi promotivnog materijala
- Vršiti **promociju ponude i usluge** na način koji je prilagođen različitim **ciljnim grupama**

Promocija ponude i usluga: direktna promocija – sajmovi, konferencije i dr., digitalna i promocija na društvenim mrežama, prodajne posjete, medijski nastupi i dr.

Ciljne grupe: osobe različite starosne dobi, rasne pripadnosti, nacionalnog porijekla, građanskog statusa, religijske pripadnosti, različitog pola, seksualne orijentacije, rodnog identiteta i/ili njegove ekspresije, bračnog statusa, sa invaliditetom i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Marketing, tržište, trgovina, instrumenti marketinga, ekonomska propaganda
- Ponuda, tražnja i cijene
- Poslovna korespondencija

3.4.2. Ključni posao: Izrađivanje kalkulacija i cijena aranžmana/ usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Izrađuje/ Učestvuje u kreiranju opsega usluga i proizvoda u turističkoj agenciji
- Izrađuje/ Učestvuje u kreiranju ponude prilagođene zahtjevu klijenta
- Izrađuje/ Učestvuje u izradi kalkulacija i cijena opsega usluga

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

3.4.3. Ključni posao: Obračun i naplata usluga

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- 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 agencijsko poslovanje
- Uređaj za provjeru novca

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, Agencijski službenik:

- Vodi/ Prati vođenje evidencije o upitima, rezervacijama i njihovom statusu
- Vodi/ Prati vođenje evidencije o stanju osnovnih sredstava, opreme i inventara
- Izrađuje izvještaje o vlastitom radu i radu saradnika sa kojim rukovodi i nadzire u procesu realizacije aranžmana i izleta
- 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, ostvareni promet, ostvarena naplata izvršenih usluga i dr.

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Poslovna dokumentacija (vrste i forme)
- Primjena računara u poslovnoj korespondenciji i administrativnim poslovima
- Statistički obrasci
- 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 osoblja na realizaciji aranžmana i izleta

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Organizuje rad osoblja za realizaciju aranžmana i izleta u skladu sa zadacima, u saradnji sa odgovornim licima
- Rukovodi radom osoblja za realizaciju aranžmana i izleta, 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 turističkoj agenciji
- Poslovna komunikacija
- Timski rad

3.7. GRUPA POSLOVA: NADZOR RADA

3.7.1. Ključni posao: Nadzor rada osoblja za realizaciju aranžmana i izleta

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Nadzire rad turističkih vodiča
- Nadzire rad turističkih pratilaca
- Nadzire rad osoblja koje učestvuje u realizaciji aktivnosti definisanih programom aranžmana i izleta

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi rada u turizmu
- Procedure rada u turističkim agencijama

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, Agencijski službenik:

- Vršiti pravilnu upotrebu inventara i opreme
- Primjenjuje interne procedure, normative i propise
- Kontroliraju kvalitet pruženih usluga (odnos cijene i kvaliteta)
- Otklanjaju nedostatke prilikom pružanja usluga i preduzimaju 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.
- Vršiti poslove u skladu standardima o štednji resursa

Oblasti znanja za realizaciju ključnog posla

- Standardi i normativi u turizmu i agencijskom poslovanju
- Pravilnici i norme o zaštiti ličnih podataka
- Etički kodeks u turizmu

3.9. GRUPA POSLOVA: ODRŽAVANJE I POPRAVKE

3.9.1. Ključni posao: Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara u turističkoj agenciji

Aktivnosti za realizaciju ključnog posla

Za uspješnu realizaciju ključnog posla, Agencijski službenik:

- Vodi računa o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad 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 turističkoj agenciji
- Procedure rada u turističkoj agenciji

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, Agencijski službenik:

- 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, Agencijski službenik:

- Ostvaruje poslovnu saradnju sa nadređenima, saradnicima i pomoćnim osobljem korišćenjem pravila poslovne komunikacije, timskog rada, protokola i bontona
- Ostvaruje 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, Agencijski službenik:

- Primjenjuje higijensko-tehničke mjere, mjere sanitarne zaštite, mjere zaštite i zdravlja na radu
- Identifikuje i izvještava odgovorne osobe o nastalim nefunkcionalnostima opreme
- Primjenjuje zakonske i interne propise 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 turizmu
- Zaštita na radu u oblasti turizma
- 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, Agencijski službenik:

- Primjenjuje/Kontroliše primjenu higijensko-sanitarnih standarda i propisa
- Održava radni prostor čistim i urednim prije početka, za vrijeme rada i nakon završetka posla
- Odlaže i čuva kancelarijski materijal i dokumenta na način koji ne ugrožava životnu sredinu
- Sortira i odlaže/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 turizmu
- Higijena radnog prostora
- Selekcija i odlaganje otpada
- Upotreba energije i materijala na principima održivog razvoja

4. OSTALE INFORMACIJE O ZANIMANJU

Sektor i podsektor prema NOK-u	Sektor: Trgovina, turizam i ugostiteljstvo Podsektor: Turizam
Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u	4221 Službenici turističkih agencija i srodni službenici
Tipično radno okruženje i uslovi rada	Agencijski službenik radi u turističkim agencijama i organizacijama uglavnom u zatvorenom prostoru sa mogućnošću obavljanja poslova na otvorenom. 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. Radi u prostorima koje bi trebalo da ispunjavaju propisane tehničke uslove.
Srodna zanimanja	Recepcioner, Agencijski službenik
Ostale informacije	Odnos sa drugim profesijama: Zanimanje Agencijski službenik je povezano i sa zanimanjima koja su vezana za radna mesta u javnoj upravi i drugim organizacijama koje se bave razvojem turističke ponude i menadžmentom destinacije.

5. REFERENTNI PODACI

Naziv dokumenta: Standard zanimanja Agencijski službenik/ Agencijska službenica

Kod dokumenta: SZ-100141-AGSLU

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. Đordije Brajović, magistar ekonomskih nauka, direktor sektora za turizam, Marco Polo Agency d.o.o. Podgorica
2. Luka Bulatović, ekonomista u turizmu, izvršni direktor, Explorer d.o.o. Podgorica
3. Igor Begović, diplomirani ekonomista, menadžer prodaje, Explorer d.o.o. Podgorica
4. Milija Bojović, diplomirani ekonomista, direktor, Grand travel agency Podgorica
5. Marko Kosović, diplomirani menadžer u turizmu i ugostiteljstvu, menadžer prodaje, Miross d.o.o. 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”.