

STANDARD ZANIMANJA

RECEPCIONER/ RECEPCIONERKA ZA WELLNESS & SPA

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. Vrš 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:

- Vrš prijem, planiranje i organizaciju sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji Wellness & SPA
- Vrš ličnu pripremu za rad i pripremu radnog mjesta za obavljanje poslova
- Vrš prodaju i rezervaciju osnovnih i dodatnih usluga u Wellness & SPA centru
- Vrš 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
- Vrš obračun i naplatu usluga
- Vrš odjavu i ispraćaj gosta
- Vodi ogovarajuću poslovnu dokumentaciju u elektronskoj i pisanoj formi
- Vrš izradu izvještaja i statističkih pregleda
- Rukovodi radom pomoćnog osoblja na recepciji
- Vrš 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
Analiza, planiranje i organizacija rada	- Analiza, planiranje i organizacija sopstvenih radnih aktivnosti i pomoćnog osoblja na recepciji Wellness & SPA
Priprema posla i radnog mjesta	- Priprema radnih aktivnosti i radnog mjesta
Operativni poslovi	- Prodaja i rezervacija Wellness & SPA usluga i kozmetičkih proizvoda - Prijem gosta na recepciji Wellness & SPA centra - Informisanje korisnika usluga i davanje preporuka za pružanje dodatnih usluga za vrijeme boravka u Wellness & SPA centru - Obračun i naplata usluga - Odjava i ispraćaj korisnika usluga iz Wellness & SPA centra
Komercijalni poslovi	- Izrađivanje kalkulacija i cijena usluga
Administrativni poslovi	- Vođenje radne dokumentacije u elektronskoj ili pisanoj formi - Izrada izvještaja i statističkih pregleda
Poslovi rukovođenja	- Rukovođenje radom pomoćnog osoblja na recepciji
Nadzor rada	- Nadzor rada pomoćnog osoblja na recepciji Wellness&SPA
Obezbjedivanje kvaliteta	- Osiguravanje kvaliteta, kontrola pruženih usluga i korektivne mjere
Održavanje i popravke	- Osiguravanje funkcionalnosti opreme i inventara na recepciji u Wellness & SPA centru
Komunikacija	- Komunikacija sa korisnicima usluga i spoljnim saradnicima - Interna komunikacija i saradnja
Očuvanje zdravlja i okoline	- 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 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 proslijeđuje 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 prodatim 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
- Vrší 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

- Vrší 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, virmanski 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 prikupljati 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:

- Kontrolirše pravilnu upotrebu inventara i opreme
- Primjenjuje/ Kontrolirše primjenu internih procedura, normative i propisanih standarda iz oblasti rada
- Kontrolirše 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

Sektor i podsektor prema NOK-u	Sektor: Trgovina, turizam i ugostiteljstvo Podsektor: Ugostiteljstvo
Šifra i naziv zanimanja ili grupe zanimanja prema SKZ/ ISCO-u	4224 Hotelski recepcioner za Wellness & SPA
Tipično radno okruženje i uslovi rada	Recepcioner za Wellness & SPA radi u centrima za pružanje Wellness i SPA usluga koje mogu uključivati otvorene i zatvorene prostore. 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. Najčešće radi u prostorima koji ispunjavaju propisane tehničke uslove, ali može biti izložen temperaturnim promjenama i uticaju buke.
Srodna zanimanja	Hotelsko-restoranski tehničar i Recepcioner
Ostale informacije	

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“.