

Назив на СЗ	Техничар за манифестации и настани
Код на СЗ	1210.40.04
Сектор	УГОСТИТЕЛСТВО И ТУРИЗАМ
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)
Опис на занимањето	<p>Техничар за манифестации и настани самостојно извршува работни активности во угостителско-туристичките објекти поврзани со организирањето на манифестации и настани. Планира, креира и калкулира настани и манифестации по желба на клиентот, врши промотивни активности, продажба и наплата на услугите поврзани со манифестациите. Во рамките на овие работни задачи, составува и пополнува договори за организирање на деловни, социјални и културно-спортски манифестации, прави планирање на просторот, опремата и човечките ресурси за реализирање на манифестацијата. Исто така, комуницира со клиентите и различните одделенија во угостителскиот објект, информира и советува за различни туристички понуди и услуги, познава постапка за изнајмување средства и опрема, резервира услуги за сместување, храна и пијалак, составува, калкулира, презентира и продава различни манифестации и настани, познава различни менија и начини на послужување, подготвува оперативен план на дневни, неделни и месечни активности, врши рефлексија од настанот и повратни информација за задоволството на клиентите. Обезбедува и осигурува безбедни услови за работа. Работи самостојно на извршување на работните задачи, поседува претприемачки вештини и има способност за тимска работа.</p>

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
1.	Планирање и организирање работни активности	Планира и организира сопствени работни активности	<ol style="list-style-type: none"> 1. Планира водење резервации и комуникација со гостите 2. Организира временски активности 3. Адаптира работење според потребите на гостите и сообразување со нив 4. Координира уредување и

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<p>местење на опремата која е потребна за настанот</p> <ol style="list-style-type: none"> 5. Користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи 6. Подготвува работна документација 7. Организира сопствени дневни активности 8. Следи настани, вести, новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ 9. Координира свои активности со активностите на соработниците 10. Прави и следи дневен план на работни активности
2.	Подготовка за работа	Подготвува место за работна изведба	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува кодекс на облекување/дрескод 2. Познава и утврдува исправност на техничките и комуникациските уреди 3. Проверува остварена комуникација преку е-пошта и социјални мрежи 4. Подготвува оперативен план на дневни, неделни и месечни активности 5. Користи системи за резервации преку Интернет
3.	Оперативни активности	Дава информации и советува клиенти	<ol style="list-style-type: none"> 1. Пречекува, поздравува и внимателно слуша барања на клиентите 2. Познава целокупна понуда на угостителскиот објект 3. Разликува менија и начини на послужување 4. Анализира понуда на пазарот, конкурентски цени и услуги 5. Објаснува детално услуги кои ги нуди угостителскиот објект како и условите под кои тие услуги се реализираат 6. Презентира актуелни туристички понуди од сопствените настани и околината

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 7. Контактира секојдневно со одделенијата во угостителскиот објект 8. Користи референци од претходни настани 9. Информира за сите видови услуги кои ги нуди угостителскиот објект 10. Советува околу изборот на понудените туристички услуги 11. Креира дополнителни туристички услуги
		Реализира деловни настани и манифестации	<ul style="list-style-type: none"> 1. Спроведува консултации со одделенијата пред примањето на порачките 2. Прави планирање на просторот, опремата и човечките ресурси за реализирање на манифестацијата 3. Комуницира со клиентите за време на манифестацијата 4. Врши рефлексива од настанот и повратни информации за задоволството на клиентите
		Реализира социјални настани и манифестации	<ul style="list-style-type: none"> 1. Спроведува консултации со одделенијата пред примањето на порачките 2. Прави планирање на просторот, опремата и човечките ресурси за реализирање на манифестацијата 3. Комуницира со клиентите за време на манифестацијата 4. Врши рефлексива од настанот и повратни информации за задоволството на клиентите
		Реализира културно-спортски настани и манифестации	<ul style="list-style-type: none"> 1. Спроведува консултации со одделенијата пред примањето на порачките 2. Прави планирање на просторот, опремата и човечките ресурси за реализирање на манифестацијата 3. Комуницира со клиентите за време на манифестацијата

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			4. Врши рефлексивна од настанот и повратни информации за задоволството на клиентите
		Резервира, продава и наплата на услуги	<ol style="list-style-type: none"> 1. Класификува видови угостителски објекти 2. Објаснува карактеристиките на угостителскиот објект 3. Разликува начини на резервација 4. Презентира сместувачки капацитети и нивни услуги 5. Резервира услуги за сместување и исхрана 6. Пополнува пријава за услуга за сместување и исхрана 7. Наплата и издава потврда за извршена наплата
		Изнајмува средства и опрема поврзани со организација на манифестацијата	<ol style="list-style-type: none"> 1. Спроведува постапка за изнајмување средства и опрема 2. Презентира понуда на опрема и средства за организација на манифестацијата 3. Објаснува услови на изнајмување 4. Склучува договори за изнајмување средства и опрема 5. Пресметува и наплата на договорена услуга за изнајмените средства и опрема 6. Евидентира дадени услуги во врска со изнајмувањето на средства и опрема
		Подготвува извештаи и прегледи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Составува потребни извештаи и прегледи 2. Подготвува извештаи за продадени туристички услуги 3. Изработува преглед на резервации 4. Подготвува извештај за примени уплати 5. Архивира договори и други документи
4.	Комерцијални активности	Изработува калкулации на	1. Познава основни правила за калкулација на цена на

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		туристички услуги	<p>туристичка услуга</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Проценува сооднос квалитет на услуга со цена 3. Спроведува различни облици на промоција на туристичките услуги поврзани со манифестациите 4. Пресметува цени и калкулации на туристички услуги 5. Дистрибуира пропаганден материјал на туристичкиот пазар 6. Создава и промовира туристички понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи
5.	Административни активности	Подготвува и води работна документација	<ol style="list-style-type: none"> 1. Изготвува дневни, месечни, квартални, полугодишни и годишни извештаи за организираните настани 2. Води законска документација поврзана со дејноста 3. Подготвува извештај за задолжувања кон деловни партнери 4. Подготвува работни налози, извештаи и прегледи
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контролира квалитет, во согласност со стандардите и нормативите во работењето	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот 2. Составува угостителски договори со деловните партнери 3. Почитува рокови за реализација на преземените обврски кон клиенти и деловни партнери 4. Почитуван кодекс и етика во работењето 5. Чува деловни тајни и лични податоци 6. Проценува и вреднува сопствени постигнувања и по потреба превзема корективни мерки 7. Составува договори за организирани манифестации
7.	Одржување и поправање опрема	Евидентира исправност на средствата за	<ol style="list-style-type: none"> 1. Евидентира исправност на информатичко -комуникациската опрема

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		работа	2. Следи исправност на набавената опрема за организација на настанот
8.	Комуникација	Комуницира со клиенти, деловни партнери и соработници	<ol style="list-style-type: none"> 1. Демонстрира вербална и невербална комуникација 2. Користи различни средства за комуникација 3. Комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика 4. Посредува при давање помош во случај на настанување проблем за време на манифестацијата и решава проблем 5. Применува култура на говор и однесување 6. Одржува комуникација со клиентите во текот на манифестацијата и по завршувањето на продажбата на услугата
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштити работна средина и применува принципи на одржлив развој	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава прописи од подрачјето на работната регулатива 2. Применува заштитни мерки и средства при работа 3. Користи предвидени правила и прописи за заштита при работа 4. Применува принципи на одржлив развој

Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

Знаење за занимањето:

- применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот
- наведува основни правила за калкулација на цена на туристичка услуга
- разликува облици на промоција на туристичките услуги поврзани со манифестациите
- знае да состави потребни извештаи и прегледи
- спроведува постапки за изнајмување средства и опрема
- објаснува карактеристиките на угостителскиот објект
- разликува начини на резервација
- прави планирање на просторот, опремата и човечките ресурси за реализирање на манифестацијата
- комуницира со клиентите за време на манифестацијата

- врши рефлексивна од настанот и повратни информации за задоволството на клиентите
- познава целокупна понуда на угостителскиот објект
- разликува менија и начини на посложување
- анализира понуда на пазарот, конкурентски цени и услуги
- објаснува детално за услугите кои ги нуди угостителскиот објект како и условите под кои тие услуги се реализираат
- презентира актуелни туристички понуди од сопствените настани и околината
- информира за сите видови услуги кои ги нуди угостителскиот објект
- советува околу изборот на понудените туристички услуги
- користи прописи од подрачјето на работната регулатива
- демонстрира вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика

Вештини за занимањето:

- користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи
- подготвува работна документација
- организира сопствени дневни активности
- следи настани, вести, новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ
- координира свои активности со активностите на соработниците
- координира уредување и местење на опремата која е потребна за настанот
- проверува остварена комуникација преку е-пошта и социјални мрежи
- подготвува оперативен план на дневни, неделни и месечни активности
- склучува договори за изнајмување средства и опрема
- пресметува и наплатува договорена услуга за изнајмените средства и опрема
- изработува преглед на резервации
- подготвува извештај за примени уплати
- архивира договори и други документи
- пресметува цени и калкулации на туристички услуги
- дистрибуира пропаганден материјал на туристичкиот пазар
- создава и промовира туристички понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи
- составува договори за организираните манифестации
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика
- посредува при давање помош во случај на настанување проблем за време на манифестацијата и решава проблем
- применува култура на говор и однесување
- одржува комуникација со клиентите во текот на манифестацијата и по завршувањето на продажбата на услугата
- користи предвидени правила и прописи за заштита при работа
- применува принципи на одржлив развој

**Клучни
компетенции**

Комуникација на мајчин јазик

Способен/а е да споделува и толкува концепти, размислувања, налози, факти, барања и ставови во усна и писмена форма. Исто така, способен е да применува техники на активно слушање, вербална и невербална комуникација на соодветен и креативен начин со клиенти, деловни соработници и колеги од тимот во различни професионални, општествени и културолошки контексти. Способен е да користи и толкува различни видови на документација за туристичката индустрија, да собира, анализира и обработува информации. Истите информации, способен е да ги аргументира во усна и писмена комуникација соодветно на контекстот.

Комуникација на странски јазик

Способен е да го користи странскиот јазик за усна и писмена деловна комуникација во специфичен општествен и културен контекст поврзан со работата. Способен е да разбира, искажува и толкува концепти и размислувања, факти и ставови во усна и во писмена форма. Го користи активно странскиот јазик со цел да ја остварува писмената и усната комуникација со деловните соработници и клиенти, го следи напредокот во професијата и го надградува сопственото знаење и вештини во туристичката индустрија и меѓукултурното разбирање.

Математички компетенции и основни компетенции во областа на науката и технологијата

Способен е да применува математички компетенции за објаснување и решавање задачи за време на секојдневната административна работа и работа со клиенти и деловни соработници, како и подготовка на деловна документација.

Дигитални компетенции

Користи ИТ технологија и други технологии на информатичкото општество за извршувањето на секојдневните работни обврски без кои развојот на туристичката индустрија не може да се замисли. Работи на платформи за Глобална дистрибуција и резервација на услуги од индустријата и поседува компетенции за дигитален маркетинг, социјални медиуми и веб апликации.

Учење како се учи

Способен е и свесен за потребата да стекне и усвои ново знаење и вештини заради личен напредок и напредок на организацијата каде работи, применувајќи ги истите и унапредувајќи го процесот. Способен е да управува со сопственото учење и да креира работни рутини. Истраен е и одговорен во самостојното учење и особено во учењето за време на работата со соработниците и колегите. Поседува

вештини на размислување и самооценување за наученото.

Социјални/општествени и граѓански компетенции

Во секојдневното опкружување способен е да манифестира лични, интерперсонални и интеркултурни компетенции за комуникација со луѓе од различна стручна спремност, културна и религиозна определба, социјална и граѓанска припадност, изразувајќи притоа толеранција и разбирање за другите гледишта и ставови, при што создава доверба. Нема предрасуди за луѓето од друга верска и национална или културна припадност и ги почитува нивните обичаи и култури. Способен е да работи во тим кој е мултикултурен и мултинационален и од различни општествени и социјални средини, да ги почитува нивните потреби и активности и да решава конфликти таму каде тоа е потребно. Ги познава општествените и политичките концепти и демократски учества во нив. Поседува организациски вештини кои ќе му овозможат да го организира целиот процес од идеја до реализација.

Чувство за иницијатива и претприемништво

Способен е да идеите ги претвори во реалност со иницијатива за нивно реализирање и спроведување на дело со цел подобрување на моменталната состојба. Креативен е, иновативен и превзема ризици за остварување на целта со претходна анализа на пазарот и продуктите кои се нудат, осврнувајќи се на платежната моќ на граѓаните и следејќи ги светските трендови.

Културолошка свест и културно изразување

Го препознава и цени креативниот израз на идеи, културата на работното место и комуникацијата, искуствата и емоциите во најразлични медиуми (вклучително литература, визуелни уметности и музика) и соодветно ги поврзува со самоподобрувањето на членовите во тимот. Ги приближува сопствените креативни и експресивни ставови со размислувањата на другите членови во тимот и ги изразува на соодветен начин со што всушност ја подобрува ефикасноста на нивното работење, а ги збогатува општите животни компетенции.

Посебни услови

Работи и работните задачи во/со:

- затворени простории
- повеќечасовна работа на компјутер
- работа надвор од канцеларии
- работа под стрес
- работа во смени и прекувремено работење
- ноќна работа
- работа во недели и празници

--	--

<p>Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Закон за работни односи • Закон за туристичка и угостителска дејност • Закон за јавен ред и мир • Закон за безбедност на храна • Закон за заштита и спасување • Закон за безбедност и здравје при работа • Закон за заштита на лични податоци • Закон за заштита на животната средина • Закон за управната инспекција • Закон за ДДВ • Закон за превоз во патен сообраќај • Посебни узанси во угостителство • Закон за заштита на потрошувачи • Закон за облигациони односи
--	--

Донесен од:	Министерство за труд и социјална политика
--------------------	---

Датум на одобрување	Решение бр.08-8129/29 Од 15.12.2017 година	Датум на ревизија	
----------------------------	---	--------------------------	--