



## Program

# “OBUKA I OBRAZOVANJE NEZAPOSLENIH LICA IZ OBLASTI TURIZMA”

# Zašto je neophodno usavršavanje nezaposlenih u turizmu?



*Program razvoja turizma Novog Sada za period 2018-2022. godine*, kao krovni dokument u oblasti turizma za Grad Novi Sad, kao jedan od pet definisanih prioriteta i strateških ciljeva razvoja destinacije Novi Sad predviđa kontinuirane edukacije i obuke kadrova iz javnog, privatnog, civilnog i akademskog sektora ali i obuke nezaposlenih lica koja su se profilisala u oblasti turizma i ugostiteljstva. Od izuzetnog je značaja sagledati potrebe sektora turizma u pogledu nedostatka potrebnih znanja i

veština i na osnovu takve identifikacije pristupiti kreiranju programa edukacija. Kreiranje ovakvih programa važno je u cilju podizanja kompetentnosti aktera u domenu turizma Grada Novog Sada i konkurentnosti turističke destinacije Novi Sad. Ulaganje u ljudske resurse je obaveza za sva turistička preduzeća koja imaju za cilj da obezbede zadovoljnog turistu (konzumenta) i kvalitetnu uslugu.

## Akademija HORES



**AKADEMIJA HORES** je jedini u Srbiji Javno Priznati Organizator Obuke Odraslih (JPOA) za sticanje kompetencije za zanimanja: **konobar, kuvar, sobarica, recepcioner i "wellness" saradnika**. Obuka je prvenstveno namenjena nezaposlenim licima na teritoriji Srbije.

Obuka se realizuje u realnim uslovima, u hotelima i restoranima. HORES je uspostavio Ugovornu saradnju sa eminentnim hotelijerima i restoraterima širom Srbije kako bi se obezbedili tehnički kapaciteti za kontinuirano sprovođenje obuka.

**Ovaj model je testiran u više navrata i pokazao se kao uspešan u zapošljavanju nezaposlenih lica.**

Obuke su održane u ugostiteljskim objektima na Zlatiboru, Kopaoniku, Kraljevu, Čačku, Paliću, Novom Sadu, Loznici, Banji Koviljači, Beogradu...

**Obuku je uspešno završilo 674 polaznika** koji su selektovani u saradnji NSZ, izvođača obuke i poslodavaca, a na osnovu zahteva poslodavaca. Mada su merenja još uvek u toku, preliminarni rezultati pokazuju da se oko **520 nezaposlenih lica zaposlilo zahvaljujući kompetencijama koje su stekli na obuci**. U proseku na godišnjem nivou, zbog sezonalnosti sektora turizma i ugostiteljstva, stopa zapošljavanja polaznika obuke je oko 70%.

## Zašto obuka za ugostiteljski kadar?

Neusklađenost obrazovnog sistema sa potrebama privrede i odsustvo praktičnih, primenjivih znanja produbili su jaz između ponude i tražnje za radnom snagom u Republici Srbiji. Visokokvalifikovana radna snaga koja je potrebna poslodavcima, nije dostupna na tržištu rada.

Obrazovni sistem u Republici, asocijacije turističke privrede i menadžeri u turističko ugostiteljskim preduzećima bi trebalo da obezbede da turistička privreda dobija kvalifikovanu i stručnu radnu snagu tj. zaposlene sa potrebnim znanjima, veštinama i kompetencijama.



## Kako je koncipiran program obuke?

1. Obuka i obrazovanje nezaposlenih lica iz oblasti turizma
2. Praktični deo obuke - studijsko putovanje

## Kome je namenjen program obuka?

**100 POLAZNIKA** nezaposlenih lica iz oblasti turizma, koja su evidentirana kod NSZ, a koja žele da se bave određenim poslovima u domenu turističke industrije. Obuka se odnosi na sledeće profile poslova u okviru turističke industrije:

- **Recepcioner/ka,**
- **Kuvar/ica,**
- **Sobar/ica,**
- **Konobar/ica,**
- **Wellness saradnik/ca.**

## Šta je cilj obuke?



Cilj obuke nezaposlenih lica je dokvalifikacija za zanimanja turističko-ugostiteljskog smera i prekvalifikacija za zanimanja koja duži period nemaju posao. Obuke su kreirane tako da polaznici unaprede znanja i veštine kako bi mogli da odgovore na zahteve poslodavaca, isprate ugostiteljske standarde i ispoštuju dinamiku radnog mesta.

Programi obuka su usklađeni i sa Standardima programa obuka NSZ i sprovode se kombinujući teorijsku i praktičnu nastavu koju vode renomirani predavači sa značajnim praktičnim znanjima i iskustvom u ugostiteljstvu. Teorijska i praktična nastava se sprovode u realnim uslovima u hotelima i restoranima.

Svim polaznicima biće obezbeđene sanitarne knjižice i osiguranje za zaštitu na radu.

## Koje su teme obuka?



Za stručno usavršavanje nezaposlenih aktera iz oblasti turizma, definisane su sledeće teme:

- Rad u **repcionerskoj službi** u ugostiteljskim objektima za smeštaj gostiju, rad na rezervacijama, prijem i odjavljivanje gostiju iz ugostiteljskih objekata za smeštaj, korišćenje vodećih softvera u recepcijskom poslovanju, poslovna komunikacija;
- Obuka **konobar/ica** poznavanje ugostiteljskih objekata i njihove namene;

- Obuka **kuvar/ica** - poznavanje organizacije rada kuhinje, namene odeljenja kuhinjskog bloka i kuhinjskog inventara, kontola kvaliteta i sl.;
- Obuka **sobara/ice** - poznavanje organizacije rada u hotelskom domaćinstvu i dužnosti sobarice u ugostiteljskom objektu za smeštaj;
- Obuka **"wellness" saradnika/ca** - kroz ovaj program stičete znanja i veštine na području masaže i nege.

# Anagažovani eksperti:

## 1. Predavač za izvođenje obuke za zanimanje KONOBAR/ICA:



**G-din Radomir Rikić** - *upravnik restorana Jugoimport SDPR J.P.* Završio Ekonomski fakultet na Univerzitetu u Beogradu (Srbija). Ima dugogodišnje iskustvo u radu u ugostiteljskim objektima, na poslovima: konobara, rukovodioca, organizaciji rada u restoranskom poslovanju i hotelima, posebno u edukaciji i stručnom osposobljavanju. Radomir je bio direktor Hotela Jugoslavija, direktor restorana STB. Predavač je na

HORES Akademiji.

## 2. Predavač za izvođenje obuke za zanimanje KUVAR/ICA:



**G-din Dejan Kaplar** - *šef kuhinje u restoranu Jugoimport SDPR JP.* Završio je Višu hotelijersku školu u Beogradu (Srbija). Edukovao se za ugostiteljskog radnika, profil kuvar, u hotelu Anja u Pirot, hotel Mona na Zlatiboru, hotelu Zlatiborska noć na Zlatiboru i hotelu Omorika na Tari. Radio je kao kuvar u Hotelu Jugoslavija u Beogradu i u Privrednoj komori Jugoslavije. Predavač je na HORES Akademiji.

## 3. Predavač za izvođenje obuke za zanimanje RECEPCIONER/KA:



**G-din Vladimi Zličić** je završio Geografski fakultet odsek Turizam i ugostiteljstvo u Beogradu. Radio u eminentnim hotelima u zemlji i inostranstvu kao što su Hotel Hyatt Regency (5\*), Beograd, Hotel Ellysium (5\*), Kipar, Hotel Zira (4\*), Beograd, Hotel 88 Rooms (4\*), Beograd, B Hotels (4\*), Beograd, Hotel Theater 4\*, Beograd od pozicija recepcionera do menadžerskih pozicija. Predavač je na HORES Akademiji.

## 4. Predavač za izvođenje obuke za zanimanje SOBAR/ICA:



**G-đa Marija Miladinović** - *osnivač PR Agencije za konsultantske usluge "Resfeber consulting", Beograd, Srbija.* Osnovne i master studije završila na Univerzitetu Singidunum. Dugogodišnje iskustvo u hotelijerstvu na pozicijama Housekeeping Menadžera u hotelima MK Mountain Resort Kopaonik: Grand Hotel & Spa 4\*, Hotel Angella 4\*, Residence Konaci Sunčani Vrhovi 4\*, zatim na poziciji Izvršni Menadžer u hotelima

Hotel Club A Kopaonik 3\* i Hotel Moskva. Doktorant na Univerzitetu Singidunum. Dobitnik sledećih nagrada i priznanja: Ambasador dobre usluge" za najuspešniji tim hotelskog domaćinstva dodeljen od strane Privredne Komore Srbije i časopisa Turistički svet pod pokroviteljstvom Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija (2012) i Srebrna medalja na Evropskom takmičenju u turizmu i hotelijerstvu u disciplini Hotelsko domaćinstvo i Room service, Kuressaare, Estonija (AEHT'S Annual Conference and Competitions) (2008). Predavač za hotelsko domaćinstvo pri Akademiji HORES.

## 5. Predavač za izvođenje obuke za zanimanje WELLNESS SARADNIK/CA:



**G-đa Marija Beranović** - *generalni menadžer vodećeg brenda u oblasti wellness-a i suvlasnik Wellness Akademije Saruna, Beograd, Srbija.* Diplomirala na Visokoj zdravstenoj školi u Beogradu kao fizioterapeut 2010. godine, a nakon toga završila specijalizaciju na Medicinskom fakultetu u Beogradu. Svoj rad u wellness centrima započela 2011. godine, odmah nakon završetka studija, i tokom godina se

kontinuirano se usavršavala u oblasti wellnessa kako u Srbiji, tako i u Sloveniji. Kao Generalni menadžer vodećeg brenda u oblasti wellness-a i suvlasnik Wellness Akademije Saruna, Marija se trudi da svoje stečeno znanje i iskustvo kao i strast prema wellnessu prenese na svakog mlađeg kolegu.

# Postupak provere savladanosti programa

Savladanost programa obuke se proverava na ispitu. Ispit se realizuje u objektu u kome je polaznik prošao kroz praktični deo obuke.

Ispit se sastoji iz dva dela: teorijskog i praktičnog. Teorijski deo se polaže pismeno, odnosno kroz rešavanje testa, u kome su pitanja otvorenog tipa i pitanja višestrukog tipa. Da bi polaznik položio teorijski deo ispita, potrebno je

da odgovori na najmanje 51% pitanja. Praktični deo ispita se polaže kroz realizaciju radnih zadataka. Polaznici će dobiti na uvid listu radnih zadataka pre ispita, a na samom ispitu izvlače tri radna zadatka. Da bi polaznik položio praktični deo ispita, potrebno je da uspešno realizuje sva tri zadatka. Da bi polaznik uspešno položio ispit, neophodno je da položi oba dela ispita. Ocena

na ispitu je: položio/nije položio. Po završenoj obuci i položenom završnom ispitu, **polaznik dobija priznate i validne sertifikate tj. uverenja o položenoj obuci.**

Završni deo polaganja obaviće se za sve polaznike u prisustvu medija, predstavnika Gradske uprave za privredu i Turističke organizacije grada Novog Sada.



## Ishodi i očekivani rezultati obuka

- Cilj je da najmanje 80% polaznika uspešno prošlo test (uslov za sticanje sertifikata) znanja i provere stečenih veština i
- da određeni procenat polaznika nakon obuke zasnuje radni odnos.

## Vremenski okvir održavanja obuka



Hotel Sheraton, Novi Sad

**Mesto izvodnja obuke:** Hotel Sheraton i Restoran Ribarsko ostrvo, Novi Sad.

**Broj polaznika:** Od 10-20 polaznika po programu (ukupno 100 polaznika).

Obuka će trajati **60 dana** počev od 3. juna 2019. godine, prema sledećem rasporedu:

- Recepcioner/ka (10 dana);
- Kuvar/ica (15 dana);
- Sobar/ica (10 dana);
- Konobar/ica (15 dana) i
- Wellness saradnik/ca (10 dana).



Restoran Ribarsko ostrvo, Novi Sad

## Raspored obuka za zaposlene aktere u turističkoj industriji

Obuka	Datum*	Mesto
Recepcioner/ka (10 dana)	3.06.2019.	Hotel Sheraton, Novi Sad
Kuvar/ica (15 dana)	3.06.2019.	Restoran Ribarsko ostrvo, Novi Sad
Sobar/ica (10 dana)	3.06.2019.	Hotel Sheraton, Novi Sad
Konobar/ica (15 dana)	3.06.2019.	Restoran Ribarsko ostrvo, Novi Sad
Wellness saradnik/ca (10 dana)	3.06.2019.	Hotel Sheraton, Novi Sad

\* O tačnim satnicama polaznici će nakon prijave biti obavešteni.

\* Tokom trajanje obuke svim polaznicima će svaki dan biti obezbeđen obrok.

# Praktični (studijski) deo obuke



Rovinj, Hrvatska



Plitvička jezera, Hrvatska



Hotel Liburnija, Opatija, Hrvatska

**Praktični (studijski) deo obuke**, obuhvatiće posete najboljim praksama u regionu tj. organizovan **odlazak u Hrvatsku i Sloveniju**. Tokom petodnevnog putovanja učesnici će imati priliku da posete **Plitvička jezera** koja se još od davne 1979. godine nalaze na listi UNESCO svetskog nasleđa, zatim predivnu **Opatiju** smeštenu u Kvarnerskom zalivu, **Rovinj**, mondensko turističko mesto Slovenije - **Portorož, Novigrad, Piran, Ljubljano, Maribor**. Studijsko putovanje će imati i edukativni karakter i sadržaće komponentu umrežavanja sa akterima istog ili sličnog profila na destinacijama koje su predmet posete. **Tokom studijskog putovanja biće organizovane edukativne interaktivne sesije sa Kongresnim biroom Slovenije i Turističkom zajednicom Zagreba.**

Na studijsko putovanje će ići odabranih **25 osoba koji će uspešno završiti teorijski deo obuke za zaposlene aktere iz oblasti turizma**. O načinu selekcije polaznici će biti upoznati tokom održavanja obuka.

Za realizaciju praktičnog dela obuke HORES će obezbediti:

- Prevoz visokopodnim turističkim autobusom (klima, audio i video oprema) na navedenoj relaciji;
- Smeštaj na bazi dva polupansiona u Hotelu "Liburnia" u Opatiji i u Portorožu u "Remisens Hotel Lucija";
- Troškove obilazaka;
- Stručno vođstvo puta;
- Međunarodno zdravstveno osiguranje;
- Organizacione i druge troškove.



Hotel Lucija, Portorož, Slovenija



Portorož, Slovenija



Maribor, Slovenija



# Prijavni formular za obuku i obrazovanje nezaposlenih lica iz oblasti turizma

Molimo Vas da prijavni formula pošaljete na sledeću e-mail adresu: imhos.hores@gmail.com

Osoba za kontakt: Jasmina Leković, HORES Akademija, +381 66 8021322

Ime i prezime	
JMBG	
Mesto previbališta	
Adresa prebivališta	
Stepen stručne spreme	
Stručno zvanje	
Mobilni telefon	
E-mail	
Odaberite obuku (zaokružiti):	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepcioner/ka</li> <li>• Kuvar/ica</li> <li>• Sobar/ica</li> <li>• Konobar/ica</li> <li>• Wellness saradnik/ca</li> </ul>
Posedujete li prethodno iskustvo u odabranoj oblasti? (zaokružiti)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Da _____godina_____meseci (upisati)</li> <li>• N e</li> </ul>
Konfekcijski broj garderobe	S, M, L i XL

# KONTAKT

**Poslovno udruženje hotelsko ugostiteljske privrede - HORES**

Dobrinjska 11  
11000 Beograd

**Kontakt osoba:** Jasmina Leković

Telefon: +381 66 8021322, +381 11 2642341

E- mail: imhos.hores@gmail.com, office@hores.rs

**www.hores.rs**

---

**Republika Srbija**

**Autonomna Pokrajina Vojvodina**

**Grad Novi Sad**

**Gradska Uprava za privredu**

Rumenačka 110a, 21000 Novi Sad

**Kontakt osoba:** Tatjana Vanić

Rukovodilac grupe za finansije, javne nabavke i turizam

Telefon: +381 21 6614085

E- mail: tatjana.vanic@uprava.novisad.rs