

МЕТОДОЛОГИЈА ЗА ИЗРАБОТКА НА СТАНДАРДИ НА ЗАНИМАЊА (СЗ)

Скопје, март 2017 г.

Одобрено од Министерство за труд и социјална политика со Решение бр.08-5015/1 од 25.07.2017 година.

СОДРЖИНА

1. Вовед.....	3
2. Дефиниција на СЗ.....	4
3. Клучни карактеристики на СЗ.....	5
4. Анализа на занимања.....	7
5. Функционална анализа.....	7
6. Развивање функционална мапа за занимање.....	9
7. Од функционална мапа до СЗ.....	16
8. Формат на СЗ.....	17
9. Како се опишува секој елемент на СЗ.....	17
Анекс 1: Процесирање иницијатива за изработка на СЗ.....	28
Анекс 2: Функционална мапа за занимањето Туристички водич.....	29
Анекс 3: Идентификување, изменување и користење на постојни СЗ.....	31
Анекс 4: Образец за стандард на занимање.....	35
Анекс 5: Пример за пополнет СЗ за занимањето Агенциски службеник којшто е изработен со примена на оваа методологија.....	36
Анекс 6: Од функционална мапа до стандард на занимање.....	48

1. Вовед

1.1 Целта на оваа методологија е да понуди **практично упатство** за **развивање СЗ** во Македонија. Затоа, теоретските осврти се сведени на минимум. Овој документ е наменет за сите што се вклучени во развивањето или ревидирањето на СЗ во Македонија, а коишто во оваа методологија се наречени **изработувачи на СЗ**. Во целна публика спаѓаат вработените од Центарот за СОО и БРО, како и работодавачите и организациите на работодавачи, претставниците на вработените и нивните соодветни организации (синдикати) и другите релевантни чинители вклучени во развивањето СЗ во Македонија. Тука исто така се вбројуваат и Секторските комисии и вработените од релевантните министерства, меѓу кои и МТСП и МОН.

1.2 Важно е да се истакне дека пред да се започне со ревидирање или изработување нов СЗ, прво е потребно да започне и да заврши постапката за иницирање изработка на СЗ види Анекс 1. Постапката за иницирање на изработка/ревизија на СЗ е опишана во документот Процедури¹ за иницијатива, организација, изработка и донесување на стандарди на занимања (Скопје 2015)², што може да се најде на веб-страницата на Центарот за СОО.

1.3 Развивањето СЗ е составен дел на дизајнирањето, спроведувањето и евалуацијата на реформираниот систем за стручно образование. Развивањето СЗ е суштински елемент од процесот од 5 чекори што води до развој на модуларни наставни програми базирани на компетенции, коишто се релевантни за пазарот на труд. Овие 5 чекори се:

Чекор 1 Изработка на стандард на анализа на сектори

Чекор 2 **Изработка на стандарди на занимања (СЗ)**

Чекор 3 Изработка на стандарди на квалификации

Чекор 4 Изработка на наставни планови

Чекор 5 Изработка на модуларни наставни програми

Треба да се напомене дека Чекорите 1 и 2 погоре се главно предводени од **работодавачите**, додека пак Чекорите 3 – 5 се главно предводени од **образовниот сектор**.

Оваа методологија за изработка на СЗ е составен дел од Чекор 2 во овој процес од 5 чекори. СЗ треба да започнат да се развиваат дури откако ќе се спроведе Чекор 1, односно анализата на релевантниот сектор и ќе се изготви најнова **Секторска мапа**³ за секторот за којшто треба да се развијат СЗ. Ова ќе обезбеди сите изработени СЗ да бидат добро усогласени и релевантни на тековните потреби на пазарот на труд.

¹ Постојниот документ потребно е да се хармонизира со Законот за Националната рамка на квалификации (Скопје, 2013) и Концепцијата за модернизација на техничкото образование (Скопје, 2016).

² http://www.csoo.edu.mk/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=59&Itemid=161

³ Процесот на изготвување секторска мапа е детално опишан во **Методологијата за изработка на стандарди за анализа на сектори**, изготвена од Центарот за СОО во 2016 г.

2. Дефиниција на СЗ

2.1 Постојат голем број различни дефиниции за СЗ⁴. Меѓутоа, заради постигнување едноставност, во оваа методологија ќе се користи следната концизна дефиниција за СЗ.

Стандарди на занимања (СЗ) се искази за стандардите на работење што едно лице мора да ги постигне при извршување на функциите на занимањето на работното место, заедно со спецификации на основното знаење и вештини⁵.

Многу е важно **работодавачите да преземат улога на лидер при изработувањето на СЗ**. Тоа ќе овозможи работодавачите да ги признаат СЗ како јасни, концизни и конзистентни искази на барањата за компетентност во занимањата, и знаењето и вештините што лицата треба да ги стекнат за да можат да работат ефективно и безбедно на работните места.

Едноставно кажано, СЗ се одредници за добра работна практика.

За да можеме подобро да ги разбереме СЗ, потребно е да се објаснат посебно зборовите што го сочинуваат називот СЗ, односно, стандард и занимање.

- СЗ се однесуваат на **Занимања** затоа што ги опишуваат главните задачи и должности што се бараат од едно лице да ги работи кога ги извршува функциите од занимањето на работното место, т.е. во нивното занимање (на пр. водоводџија, келнер, козметичар итн.).
- СЗ се **Стандарди** затоа што дефинираните искази за работните активности се искази за делотворна работа што се договорени и усогласени од репрезентативни примероци на работодавачи и други клучни чинители и одобрени од Министерството за труд и социјална политика (МТСП).

Секој СЗ дефинира едно занимање, во рамките на одреден сектор. Секој СЗ мора да биде краток, концизен и јасен документ, лесен за читање (околу 8-10 страници).. Во нивната основна форма, СЗ ги опишуваат функциите на занимањата, стандардите на работењето и потребното знаење и вештини.

Бидејќи СЗ треба да бидат флексибилни, тие не треба да содржат непотребни „информации“ што би предизвикале проблем. Како и кај сите стандарди, СЗ мора редовно да се ажурираат. Откако ќе се развијат и публикуваат, нивните употреби треба да ги следат соодветните Секторски комисии и постапно да ги менуваат за да ги отсликуваат променливите потреби на пазарот на труд.

2.2 СЗ и компетенции за занимања

Генерално, СЗ ги содржат исказите за компетенциите за занимањата, односно што значи поимот компетентен за одредена работна функција. Компетенција за занимање не е прецизен и ограничен концепт. За да биде соодветен за целта, СЗ за одредено занимање мора да се осврне на следното:

⁴ СЗ имаат различни називи во различни земји, како на пример: национални стручни стандарди, професионални стандарди и стандарди на занимања, термин којшто претходно се користел во Македонија за опишување на СЗ.

⁵ Ова е адаптација на дефиницијата за СЗ содржана во **Критериуми за квалитет на СЗ**, кои се објавени од Комисијата на Обединетото Кралство за вработување и вештини (2011). Ова претставува работна дефиниција на СЗ и може да се измени подоцна, врз основа на одлука од МОН.

- **Стручни барања за извршување на работниот процес** - тука спаѓаат вештините и знаењето потребни за занимањето, на пример, сидање, гипсирање, фризерство итн.
- Барања што се поврзани со **управување на работниот процес** - на пример, идентификување на потребните ресурси, планирање на работата, следење на квалитетот, решавање проблеми и изнаоѓање подобри начини за изведување на работата преку секојдневната пракса.
- Барања што се однесуваат на **работните односи**, на пример, односи со клиенти, членови на тимот или колеги
- Барања што се однесуваат на **управување со работната околина**, на пример, животна средина, здравје и безбедност при работа

Покрај барањата за „вистински“ стручни вештини, СЗ мора исто така да ги опфатат и „меките“ вештини за вработување, коишто работодавачите многу ги ценат кај своите вработени. Тука спаѓаат вештини какви што се соработка, критичко размислување, комуникација, креативност и решавање проблеми. Овие вештини се опишани како **клучни компетенции**⁶ во Член 2 од Законот за националната рамка на квалификации (2013)

3. Клучни карактеристики на СЗ

3.1 Сите СЗ мора да:

- ги идентификуваат главните улоги и одговорности во рамките на дефинираното занимање
- ги отсликуваат најдобрите практики на вработување - опис на постојните и новите практики што допрва ќе се појават
- опишат што е од суштинско значење за успешно работење во занимањето
- ги дефинираат знаењето и вештините што едно лице треба да ги поседува со цел да ја работи својата работа
- опишат што би требало тоа лице да постигне, а не како да го направи тоа
- ги вклучат релевантните стручни вештини, вештините за планирање и решавање проблеми, способност за работа со други и користење на информатичката технологија (т.е. Клучни компетенции)
- ги вклучат сите статутарни или законски обврски
- ги вклучат сите барања поврзани со здравјето и безбедноста при работа

⁶ Во Законот за националната рамка на квалификации, клучните компетенции се дефинирани како „збир на компетенции на одредено ниво, потребни за задоволување на личните, општествените и професионалните потреби на поединецот во процесот на доживотното учење. Тие се: комуникација на мајчиниот јазик, комуникација на странски јазик, математичко-техничка и научна компетенција, граѓанска свесност, информатичка технологија, претприемништво, учење како да се учи и културно изразување.

- ги вклучат сите релевантни еколошки аспекти коишто се многу важни за занимањето
- бидат напишани на обичен јазик и во формат што ќе биде разбирлив за лицата што ќе ги користат
- обезбедат задоволителна основа за дизајнирање на оценувањето
- ги задоволат потребите и да бидат поддржани од сите значајни групи на работодавачи и потенцијални корисници

3.2 Намена на СЗ

Оваа Методологијата претставува единствен теоретски и логичен пристап на прибирање, обработка, презентирање на податоците за занимањата и нивно стандардизирање. Таквиот пристап овозможува флексибилна примена на Методологијата во сите подрачја на трудот, како и нејзино користење од сите заинтересирани субјекти.

Документот претставува **методолошки прирачник** кој ќе овозможи активно вклучување на сите заинтересирани субјекти во идентификувањето на идните потребни компетенции и во изработката на стандардите на занимањата. Тој им е наменет, пред сè, на сите субјекти кои ќе учествуваат во изработката на стандардите на занимањата, во нивното следење, вреднување и иновирање (работодавачи, социјални партнери, образовни установи и др.).

Поради економска оправданост, при изработката на стандардите на занимањата првично ќе се користи постојната Национална класификација на занимања. Стандардите на занимањата ќе им бидат наменети, пред сè, на следниве корисници:

Работодавачи: Работодавачите може да ги користат стандардите на занимања за: опис на работните места, систематизација на работните места, развивање квалификации, идентификација на образовните потреби на вработените и селекција при вработување на нови кадри.

Креатори на образованието, економијата и политиката за вработување: Овие корисници, стандардите на занимања може да ги користат за стратешко планирање на развојот на работната сила, поставување приоритети за финансирање на образованието, планирање и програмирање на стручното образование и за алокација на ресурси во програмите за стручно образование.

Кариерен развој: Корисниците за кариерен развој, стандардите на занимања можат да ги користат за советување, организирање, следење и одржливост на кариерниот развој на младите и на возрасните.

Синдикати: Стандардите на занимања, синдикатите можат да ги користат за определување на минималната плата, условите на работа и друго.

Наставници: Наставниците имаат потреба од стандардите на занимања за учество во изработка на наставни програми, планирање, организирање, изведување и следење на наставата, како и вреднување и оценување на постигнувањата на учениците.

Ученици и родители: На учениците и родителите стандардите на занимањата им помагаат за правилен избор на занимање/професија, како и избор на соодветни образовни програми и кариерен развој на учениците.

3.3 Ангажираност на чинителите во развивањето на СЗ

Бидејќи СЗ ги опишуваат стандардите на изведба потребни на работното место, тие треба да се засноваат врз реалните и добри практики, како што се опишани од репрезентативен примерок на релевантни работодавачи и чинители од цела Македонија, и во рамките на секторот или занимањето. Во клучни чинители чиишто гледишта се важни за изработка на СЗ спаѓаат:

- Работодавачи
- Стопански/економски/занаетчиски комори
- Здруженија на работодавачи
- Релевантни министерства
- Професионални тела
- Синдикати и други статутарни тела
- Други сродни сектори или занимања каде што се извршуваат исти или слични функции
- Даватели на образовни услуги и обука

4. Анализа на занимања

4.1 Изработката на СЗ е процес што се одвива во две фази.

Прва фаза, изработувачот на СЗ мора да го анализира занимањето за кое се изработува стандардот. Начинот на вршење на оваа анализа е опишан во Деловите 5 и 6 од оваа методологија.

Втора фаза, со помош на оваа анализа, изработувачот на СЗ треба да напише СЗ. Начинот на правење на ова е опишан во Деловите 7 и 9 од оваа методологија.

4.2 Пред да се започне со пишување на СЗ, многу е важно изработувачот на СЗ да започне со **анализа на занимањето** за коешто треба да се развие СЗ. Постојат голем број методи и алатки за анализа на занимања. Меѓутоа, меѓу оние што најчесто се користат се: **Анализа на задачи**, **Развивање наставна програма (DACUM)** и **Функционална анализа**.

4.3 Треба да се истакне дека Функционалната анализа не е спомената во Методологијата за изработка на стандарди за занимања (2009) и дека токму затоа, нејзината примена во оваа нова методологија претставува значајна промена во пристапот на развивање СЗ во Македонија.

5. Функционална анализа

5.1 Функционалната анализа е метод на опишување што работат луѓето на работа. Функционалната анализа оригинално беше развиена во Обединетото Кралство⁷ и вклучува **мапирање** на занимање. Целта на функционалната анализа е да идентификува кои се **клучните функции** на одредено занимање. Фокусот на анализата е целта или функцијата на работните активности. Функциите ги опишуваат активностите што од едно лице се очекува да ги работи како дел од неговата работа. Функцијата мора да има јасна **цел** и **резултат**, која има вредност за работодавачот. Во Функционалната анализа воопшто не

⁷ Функционалната анализа сега се користи во голем број земји, вклучително и во Канада, Австралија, Нов Зеланд, Хрватска, Франција, Германија, Јужна Африка и Индија.

станува збор за тоа **кој** ги извршува овие функции, затоа, работните места и работните титули не се идентификуваат засебно.

Функционалната анализа е главниот метод или алатка што се користи за дефинирање на природата на занимањето и функциите што се извршуваат во него. Како што кажува и самиот назив, Функционалната анализа се фокусира на **функцијата** или целта на работните активности, а не на **задачите** што ги извршува работникот. Ова е суштински процес за дефинирање на компетентноста за занимањето и за поставувањето граници меѓу различните занимања. Резултатот од процесот на функционалната анализа е **функционална мапа** која претставува систематска функционална анализа на занимањето што се анализира. Деталната функционална мапа им овозможува на изработувачите на СЗ да го утврдат уникатниот придонес на секторот - што е тоа што го прави различен од сите други сектори. Ова е многу важно за идентификација на сите примарни (главни) и секундарни (под-) функции, утврдување на односите меѓу нив и сфаќањето на нивниот директен придонес за разбирањето на глобалната цел на занимањето. Без функционалната мапа, не би било можно да се утврди каде завршува едно занимање, а каде започнува друго.

Функциите ги опишуваат активностите што од едно лице се очекува да ги работи како дел од неговата работа. Функциите не се активности по случаен избор. Функциите мора да имаат **јасна цел** и **резултат**, кои имаат вредност за работодавачот. Со идентификување на функциите коишто се очекува лицата да ги извршуваат, станува полесно да се идентификува стандардот што би требало да го постигнат и знаењето и вештините што им се потребни. Процесот на функционалната анализа може да земе која било област на трудот и да ја расчлени додека не стане јасно кои функции се очекува од лицата да ги извршуваат - со други зборови **за што треба да бидат способни лицата за да работат**.

Функционалната анализа ги идентификува функциите или целите на работните активности што лицата ги извршуваат во занимањата што ги работат. Ова ќе им помогне на изработувачите на СЗ да ги идентификуваат стандардите што треба да ги постигнат и потребните знаења и вештини - со други зборови, главната содржина на СЗ. Како таква, функционалната анализа е појдовна точка за развивање СЗ.

5.2 Процес на функционална анализа⁸

5.2.1 Функционалната анализа започнува со идентификација на **клучната цел** на занимањето, потоа идентификација на клучните функционални области и на крај нивно расчленување на функции додека не се дефинираат крајните резултати што еден работник ги извршува во занимањето. Овој аналитички процес следи строго логичен редослед,

5.2.2 Функционалната анализа користи консултативен процес во кој се вклучени работодавачи и вработени коишто всушност работат во занимањето што е предмет на анализата. Независен олеснувач систематски ја води малата група на внимателно избрани работодавачи и вработени низ **процесот на функционално мапирање којшто се состои од три чекори**⁹.

⁸ Функционалната анализа исто така може да се користи за анализа на сектори и индивидуални компании, како и за анализа на занимања.

⁹ Кога занимањето што се анализира е **сложено**, тогаш во процесот мора да се вклучи и четврти чекор, „Дефинирање под-функции“. Ова дополнително ниво на анализа е опишано во Дел 6.4, подолу.

Процес на функционално мапирање од три чекори

Чекор 1: Изготвување исказ за клучната цел

Чекор 2: Дефинирање на клучните функционални области

Чекор 3: Дефинирање на функциите

Детален чекор-по-чекор опис на целокупниот процес на функционално мапирање, заедно со примери за секој од овие три чекори¹⁰, е даден во Дел 6 подолу.

6. Развивање функционална мапа за занимање

6.1 Чекор 1: Изготвување исказ за клучната цел

Функционалното мапирање на занимање започнува со идентификација на **Клучната цел** на занимањето што се анализира. Клучната цел на занимање е концизен, а сепак сеопфатен исказ за резултатите или активностите што од еден работник се очекува да ги постигне во дадено занимање. Тој претставува заедничка или споделена цел кон која се стреми секој што работи во тоа занимање. Клучната цел опишува што се очекува од работниците да работат, а не како се нарекува нивното работно место.

Подолу се наведени неколку примери за искази за клучна цел изготвени за најразлични занимања.

Назив на занимање	Клучна цел
Келнер во ресторан	Подготовка на ресторанот, послужување храна и пијалаци и наплата на сметка
Работник во пекара	Преработка на суровини, производство и пакување на пекарски производи
Сидар	Гради сидови и преградни сидови од тули и блокови
Гипсар	Прекривање груби површини со малтер
Бетонски работник	Мешање и истурање бетон за формирање темели и градежна конструкција
Собарка	Чистење и опслужување на гостински соби и јавни површини
Организатор на туристички патувања	Подготвување туристички планови за патувања кои ги задоволуваат барањата на клиентите
Рецепционер	Спроведување и поддршка при пристигнување, сместување и заминување на хотелски гости
Компјутерски техничар	Инсталирање и тестирање компјутери, периферни единици и мрежи
Техничар за инструменти	Инсталација, тестирање и одржување на механички, електрични и електронски инструменти

¹⁰ Во процесот на функционалната анализа, Чекорите 1 до 3 се нарекуваат **расчленување**. Бројот на нивоа на расчленување во функционалната мапа на едно занимање зависи од големината и природата на секторот што се анализира, но најчесто се состои од минимум три, а максимум од четири или пет нивоа.

Исказите за клучната цел треба да ја следат стандардната граматичка структура и обично се состојат три дела. **Првиот дел** е опис на активноста или активностите што се потребни за постигнување на резултатот. При овој опис се користи глагол или одреден број глаголи во зависност од сложеноста на клучната цел. **Вториот дел** го опишува предметот врз кој се врши работата и при тоа се користат именки. **Третиот дел** го опишува контекстот на работите (активностите). Ова би требало да биде целта на активноста(-ите) или описи кон кого се насочени активностите итн. Одреден број примери се дадени подолу и во нив е прикажана оваа триделна граматичка структура што се користи за креирање на исказите за клучната цел.

6.2 Чекор 2: Дефинирање на клучните функционални области

Откако ќе се дефинира клучната цел на занимањето што се анализира, следниот чекор е тоа да се расчлени на клучни функционални области, односно **да се идентификуваат сите клучни функции што лицата треба да ги извршуваат за да ја постигнат оваа клучна цел**. Ова се прави со поставување на прашањето:

Што треба да се направи за да се постигне оваа клучна цел?

Давањето одговор на ова прашање ќе доведе до идентификација на одреден број клучни функционални области и ќе придонесе за развој на функционалната мапа за занимањето што се анализира.

Општо земено, одговорот на ова прашање ќе следи еден од четирите начини или правила на класификација. Овие општи начини се:

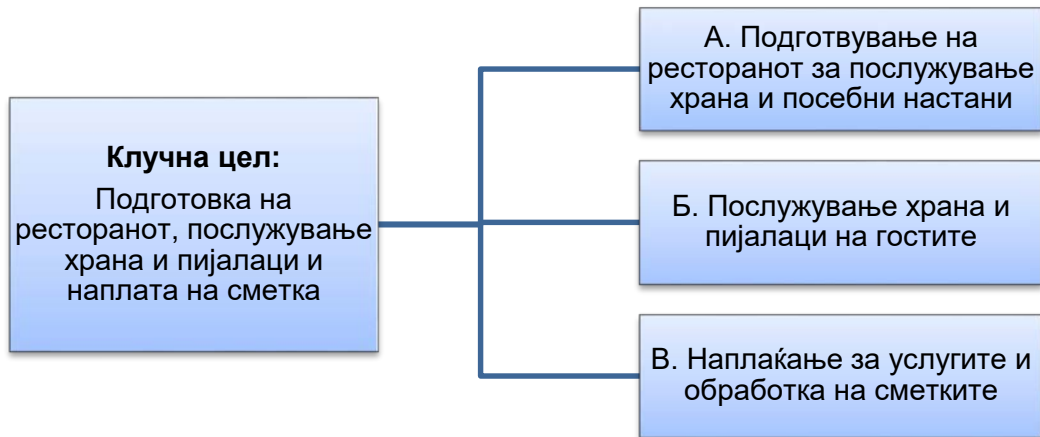
- линеарен процес или секвенца (на пр. планира, проектира, гради)
- цикличен процес (на пр. развива, имплементира, евалуира)
- раздвојување на различните процеси или методи (на пр. пече производи, вари производи, обработува производи на пареа)
- раздвојување на различни производи или резултати/услуги (на пр. тестира механички компоненти, тестира електрични компоненти)

Два примера за Чекор 2 се дадени подолу.

Пример 1: Келнер во ресторан

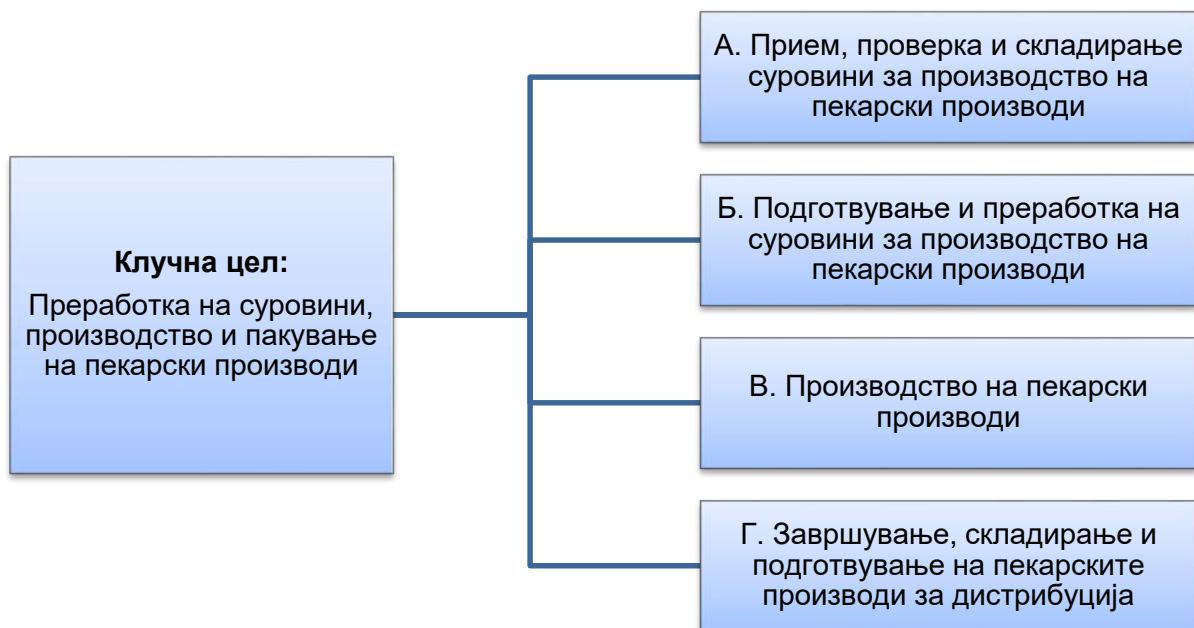
Клучни функционални области

Исказ за клучна цел	Што работи? (активност - глагол)	На што работи? (именка)	Која е целта? Со што? Кому? Каков вид?
Гради ѕидови и преградни ѕидови од тули и блокови	гради	ѕидови и преградни ѕидови	од тули и блокови (со што)
Прекрива груби површини со малтер	прекрива	груби површини	со малтер (со што)
Меша и истура бетон за формирање темели и градежна конструкција	меша и истура	бетон	за формирање темели и градежна конструкција (за каква цел)
Формира дрвени рамки за формирање бетонски делови	формира	дрвени рамки	за формирање бетонски делови (за каква цел)
Чисти и опслужува гостински соби и јавни површини	чисти и опслужува	гостински соби и јавни површини	не е потребно ништо бидејќи контекстот е очигледен
Подготвува туристички планови за патувања кои ги задоволуваат барањата на клиентите	подготвува	туристички планови за патување	кои ги задоволуваат барањата на клиентите (за каква цел, за кого)
Спроведува и поддржува пристигнување, сместување и заминување на хотелски гости	спроведува и поддржува	пристигнување, сместување и заминување	хотелски гости (кому, за кого)
Инсталира и тестира компјутери, периферни единици и мрежи	инсталира и тестира	компјутери, периферни единици и мрежи	не е потребно ништо бидејќи контекстот е очигледен
Инсталира, тестира и одржува механички, електрични и електронски инструменти	инсталира, тестира и одржува	инструменти	механички, електрични и електронски (каков вид)
Преработува суровини, произведува и пакува пекарски и слаткарски производи	преработува, произведува и пакува	пекарски и слаткарски производи	не е потребно ништо бидејќи контекстот е очигледен



Пример 2: Работник во пекара

Клучни функционални области



Овие два примера го илустрираат типичниот развој на една функционална мапа. На левата страна од секоја мапа што се развива се наведува исказ за клучната цел. На десната страна од исказот за клучната цел се клучните функционални области коишто овозможуваат да се исполни клучната цел. Во Примерот 1, идентификувани се три функционални области, додека во Примерот 2 четири. Бројот на клучните функционални области ќе зависи од сложеноста на занимањето што се анализира и може да има најмногу од 6 до 8.

Следниот чекор во процесот на функционално мапирање е дополнително да се анализираат овие клучни функционални области во **функции**.

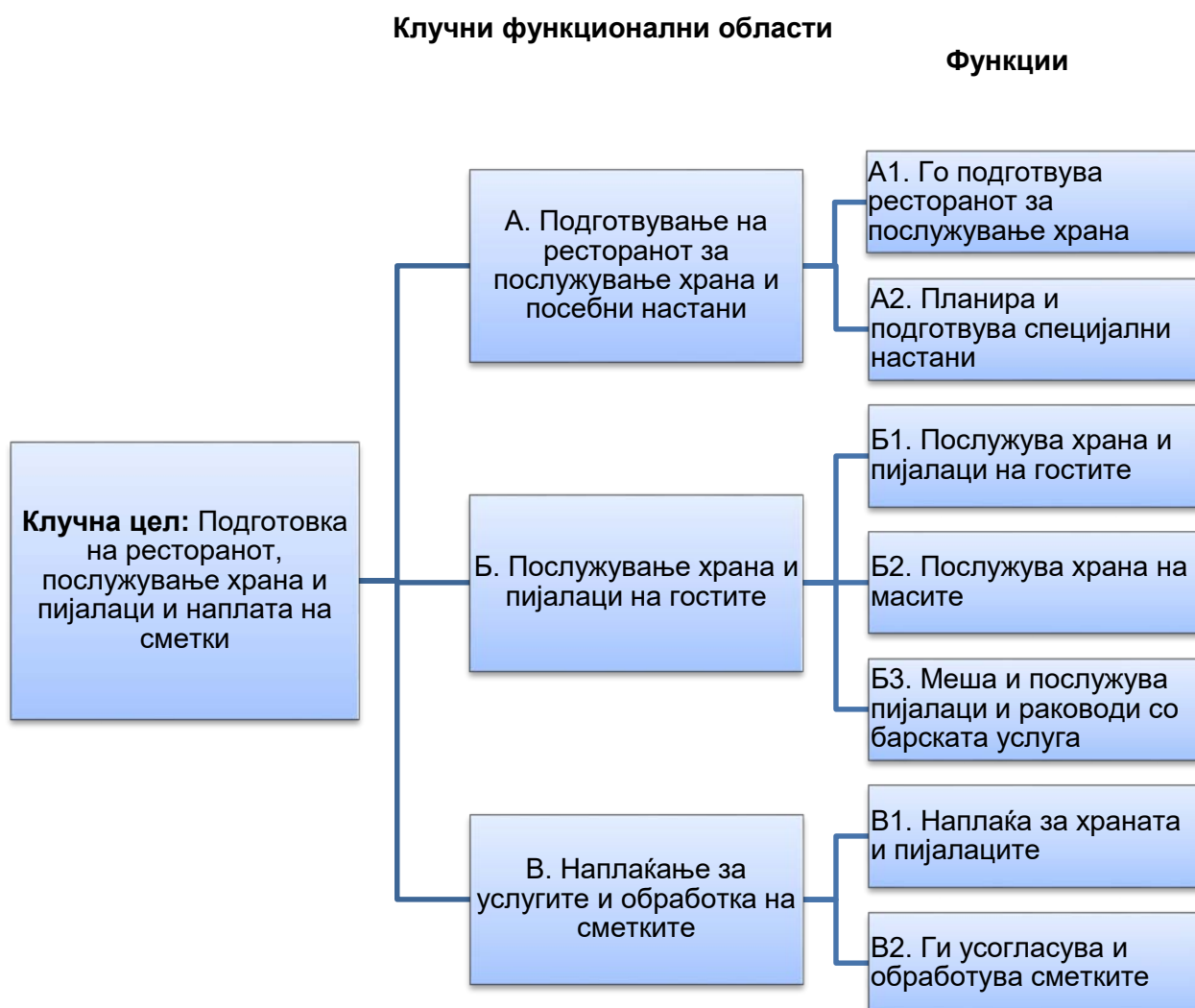
6.3 Чекор 3: Дефинирање на функциите

Како што е опишано во Дел 5.1 погоре, **функциите** ги опишуваат активностите што од едно лице се очекува да ги работи како дел од неговата работа. Процесот на идентификување на функциите е многу сличен со оној што се користи во Чекор 2, освен што прашањето сега се менува во

Што треба да се направи за да се постигне оваа клучна функционална област?

Со одговарање на ова прашање, во врска со претходно идентификуваната клучна функционална област, ќе се идентификуваат одреден број функции како што се прикажани во следните два примера, кои се всушност продолжение на двата примера дадени во Чекор 2 погоре.

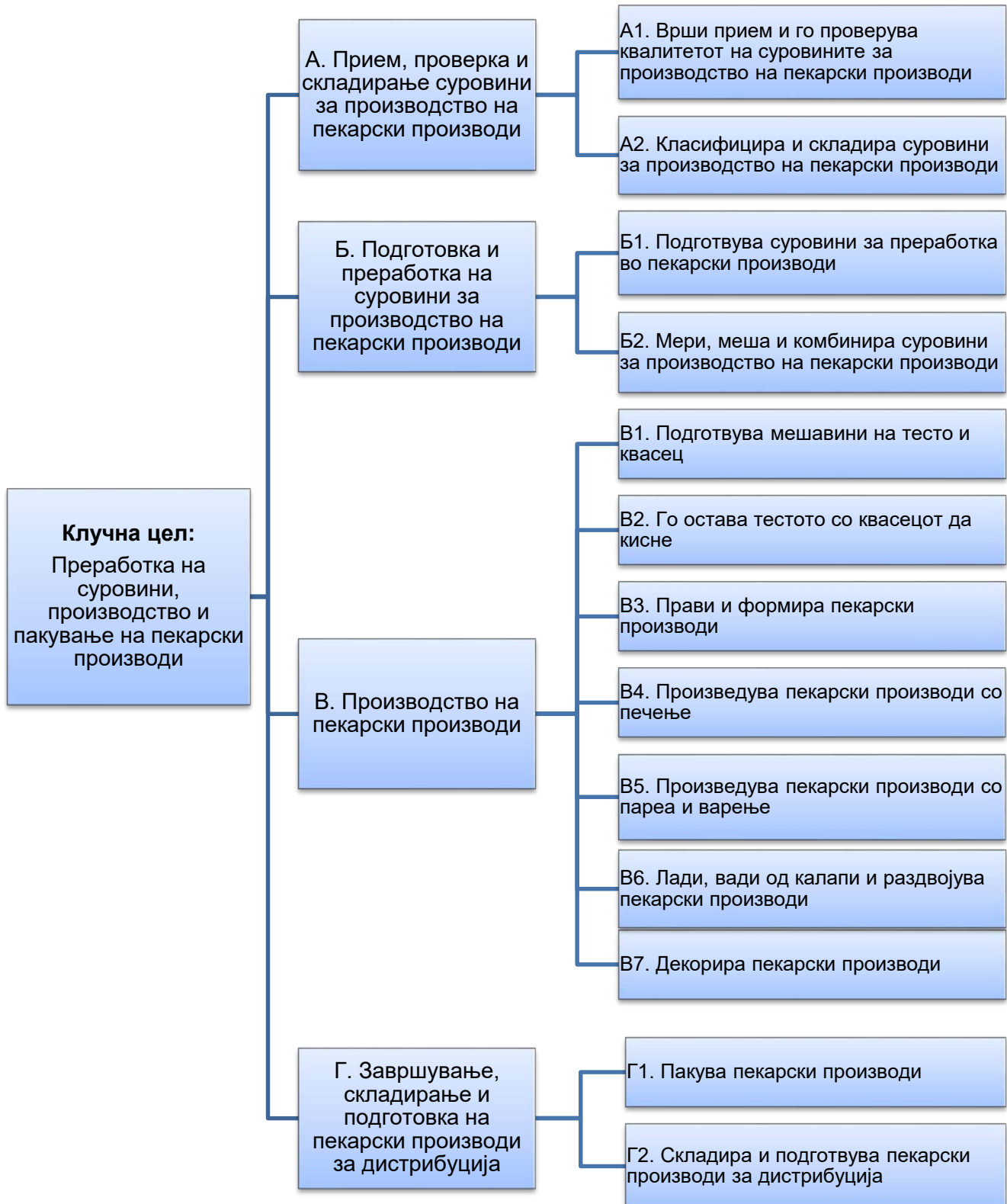
Пример 1: Келнер во ресторан



Пример 2: Работник во пекара

Клучни функционални области

Функции



Овие два примера претставуваат комплетирани **функционални мапи** за занимањата келнер во ресторан и пекари и финални резултати на процесот на функционална анализа¹¹. Треба да се спомне и тоа дека во двата примера погоре, секое занимање е анализирано според **расчленување во три нивоа**, коешто е вообичаено ниво на анализа потребно за повеќето занимања. Меѓутоа, кај некои сложени занимања, можеби ќе биде потребно да се продолжи до четврто ниво на расчленување.

Важно е да се истакне дека исто како и кај клучните цели погоре, функционалните искази треба да следат слична граматичка структура. Првиот дел е опис на активноста или активностите што се потребни за постигнување на резултатот. Ова е глагол или број на глаголи. Потоа, кога се опишува вториот дел, предметот на активноста, се користи именка или именки. Третиот дел се состои од опис на контекстот на активноста(-те) - тоа може да биде целта на активноста, кон кого е насочена активноста итн. Подолу се дадени четири примери на граматичка структура за пишување функционални искази.

Активност Глагол(-и)	Предмет на активноста Именка(-и)	Контекст на активноста
Послужува	храна и пијалаци	на клиенти
Прима и проверува	квалитет на суровини	за производство на пекарски и слаткарски производи
Сервира	храна	на маса
Складира и подготвува	пекарски производи	за дистрибуција

Процесот на функционално мапирање завршува кога ќе се постигне нивото на детали со кое се опишува резултат **кој што се очекува да го постигне еден работник**. Бидејќи тоа е постигнато во двата примера погоре, нема потреба да се продолжува со понатамошна анализа. Функционалното мапирање на овие две занимања завршува со комплетирање на Чекор 3.

Важно е да се напомене дека овие резултати коишто опишуваат единечна функција што може да ја изведува еден работник ќе ја формира основата за посебен СЗ, како што е опишано во Деловите 8 и 9 подолу. Овие функции и групи на поврзани функции, исто така ќе претставуваат појдовна точка за дизајнирање **модули** во подоцнежна фаза (тоа е Чекор 5, споменат во Дел 1.4 погоре).

6.4 Дефинирање под-функции

Повремено, кога станува збор за **сложена** анализа на занимање, може да биде потребно да се направи дополнително ниво на анализа. Бидејќи двете занимања што се користени како примери погоре (келнер во ресторан и пекар) не се сложени занимања, нема потреба од понатамошна анализа по Чекор 3.

Ова дополнително и финално ниво на анализа би можело да се стави во Чекор 4 и е многу слично со Чекор 2 и 3, освен што сега прашањето се менува во

Што треба да се направи за да се постигне оваа функција?

¹¹ Во Анекс 2 е даден трет пример на комплетирана функционална мапа за занимањето Туристички водич.

Одговарањето на ова прашање ќе резултира со идентификација на одреден број под-функции за некои или за сите функции идентификувани во Чекор 3 погоре. Кога ова дополнително ниво на анализа ќе заврши, значи дека е завршена функционалната мапа за сложеното занимање.

6.5 Комплетираната функционална мапа може да изгледа како хиерархија или како графикон, но всушност не е. Исказите не се поставени по некаков редослед на приоритет ниту важност. Различните групи на искази едноставно претставуваат **различни и одделни** функции.

Треба да се користи едноставен систем на кодирање за да се прикаже нивото на детали за секој исказ и неговата позиција во анализата. Треба да се користат големи букви (А, Б, В итн.) за кодирање на секоја клучна функционална област. Во следната фаза од анализата, идентификација на функции, на кодот - А1, А2, Б1, Б2 треба да се додадат броеви.. Ако постои голема веројатност за понатамошна фаза на анализа, треба да се додаде уште еден број. Затоа, понатамошната анализа на А1 би требало да се кодира А11, А12, А13 итн.

7. Од функционална мапа до СЗ

7.1. Функционалната мапа дава детален опис на тоа што точно работодавачите очекуваат од работниците да бидат способни да работат (функции) во одредено занимање. Следниот чекор е да се развие СЗ, кој поставува соодветен стандард за работниците кога тие ги извршуваат овие колективни функции и исто така ги наведува знаењето и вештините што ќе им бидат потребни на работниците за компетентно да ја извршуваат нивната работа во избраното занимање. Ова е отсликано во дефиницијата за СЗ, дадена во дел 2.1 погоре.

СЗ произлегува директно од функционалната мапа и треба да ги опфаќа сите функции (и под-функции, ако е релевантно) што би требало да ги извршува едно лице кога работи во одредено занимање. Секој СЗ треба да го определи стандардот на работење што лицето мора да го постигне кога работи во одредено занимање, заедно со потребното знаење и вештини. Усогласеноста со овие критериуми ќе овозможи презентирање на сите СЗ во заеднички формат, овозможувајќи при тоа значајна флексибилност во нивната содржина и презентација со цел да ги задоволат потребите на различните занимања.¹²

7.2. Меѓутоа, пред да се продолжи со развивање на нови СЗ базирани на новата подготвена функционалната мапа, изработувачот на СЗ мора прво да направи одредено истражување за да открие дали постојат постари СЗ што може да се изменат и адаптираат наместо да се креираат сосема нови СЗ. Развивањето нови СЗ „од почеток“ може да биде долготраен процес, така што нема потреба да се минува низ тоа ако веќе постои нешто што е веќе направено. Процесот на идентификација и ако е потребно, изменување на постојните соодветни СЗ, наместо развивање целосно нови СЗ е опишан во Анекс 3 од оваа методологија.

¹² Во Анекс 6 е даден детален шематски приказ за тоа како се користи функционалната мапа за занимање при пополнување на образецот за стандарди на занимања.

8. Формат на СЗ¹³

Сите СЗ треба да се развиваат во стандарден формат. Иако не постои единствен „правилен“ формат за развивање СЗ, истражувањата во полето на СЗ во Европа, па и пошироко покажуваат дека сите СЗ формати се состојат од одреден број заеднички елементи или компоненти, како на пример, јасен назив, нумерички код за целите на класификацијата, исказ за нивото на СЗ во однос на рамката на квалификации, итн. Во оваа методологија за изработка на СЗ во Македонија, структурата на СЗ се состои од следните 15 елементи

1. Назив на СЗ
2. Код на СЗ
3. Сектор
4. Ниво на сложеност на работни задачи
5. Опис на СЗ
6. Функции на занимањето
7. Задачи на занимањето
8. Компетенции на занимањето
9. Знаење за занимањето/ Вештини за занимањето
10. Клучни компетенции
11. Посебни услови
12. Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди
13. Донесен од
14. Датум на одобрување
15. Датум на ревизија

Овие елементи претставуваат **комбинација на постојните добри практики во Македонија**¹⁴ како и во Обединетото Кралство и на други места.

Во следниот дел, секој од овие 15 елементи на СЗ или компоненти се опишани подетално и поткрепени со примери, таму каде што е соодветно. Овие описи ги формираат **насоките** кои ќе им помогнат на изработувачите на СЗ да го „изградат“ секој СЗ елемент по елемент¹⁵.

9. Како се опишува секој елемент на СЗ

9.1 Назив на СЗ

Секој СЗ треба да има уникатен и концизен назив кој јасно и точно го опишува **лицето** во занимањето со кое е поврзано Називот треба да биде таков за да може да се препознае на македонскиот пазар на труд и да се поврзува со занимањето на пазарот на труд.

Називот на секој СЗ треба да биде единствен, односно, не треба да постои друг СЗ со истиот назив. Исто така, називот на СЗ треба да биде колку што е можно пократок, а истовремено јасно и точно да го опишува занимањето што го опфаќа.

Називот на СЗ треба да се состои од еден краток исказ. Ако изработувачот на СЗ сака да даде дополнителни информации за да понуди подобар опис за СЗ, тоа може да го додаде во Елемент 6: Опис на СЗ.

¹³ Пример од пополнет формат на СЗ е даден во Анекс 5 од оваа методологија.

¹⁴ Врз основа на деловите во Методологијата за изработка на стандарди на занимања (2009)

¹⁵ **Образец за СЗ** за вметнување информации што се однесуваат на секој од овие 15 елементи или компоненти на СЗ е даден во Анекс 4 од оваа методологија.

Називот на СЗ треба да се заснова на еден од следните четири дескриптори на занимање:

1. Вид и содржина на работата во рамките на занимањето и сложеноста на занимањето
2. Резултати од работата
3. Локација на која се извршува работата
4. Алати/опрема

Во табелата подолу се дадени примери на називи на СЗ врз основа на секој од овие четири дескриптори на занимање.

Дескриптор на занимање	Примери на називи на СЗ
1. Вид и содржина на работата во рамките на занимањето и сложеноста на занимањето	1.1 ИТ техничар 1.2 Помлад банкарски службеник 1.3 Постар менаџер на производство
2. Резултати од работата	2.1 Лимар 2.2 Пекар 2.3 Трговец со риба
3. Локација на која се извршува работата	3.1 Површински минер 3.2 Магационер 3.3 Градинар
4. Алати/опрема	4.1 Возач на трактор 4.2 Заварувач 4.3 Цвеќар

9.2 Код на СЗ¹⁶

Кодирањето на стандардите на занимањата и нивното класифицирање се врши врз основа на **Водичот за класифицирање и кодирање на стандардите на занимања**, изготвен и донесен од Центарот за стручно образование и обука (како составен дел на Методологијата за изработка на стандарди на занимања), а одобрен од Националниот одбор за македонска рамка на квалификации.

Кодот на стандардот на занимањето е јасна, недвосмислена и неповоротлива ознака (изворна, оригинална), која се определува по определен систем, а се воведува поради полесно идентификување на определен стандард на занимање. Од тие причини се дефинира **систем на кодирање** во кој кодот на стандардот на занимањето се состои од **осум карактери групирани во три групи** одвоени со точка.

- **Шифрата на секторите, подсекторите и областите** се состои од **четири карактери**. **Првите два карактери** од шифрата го означуваат **секторот** и имаат вредност од 01 до 16. **Третиот карактер** од шифрата го означува **подсекторот** во рамките на секторот и има вредност од 1 до 9. **Четвртиот карактер** од шифрата е наменет за **областите** во рамките на подсекторите, како следно пониско ниво на агрегација.
- **првите четири карактери** од шифрата на кодот ја сочинуваат **првата група** и со нив се означуваат **секторот, потсекторот и областа** на

¹⁶ Понекогаш се нарекува и Единствен референтен број или ЕРБ.

стандардот на занимањето. Оваа група на карактери се наоѓа на почетокот на кодот и завршува со точка.

- **втората група** ја сочинуваат **два карактери** со кои се означува **нивото на сложеноста на работните задачи** на стандардот на занимањето
- **третата група** од кодот содржи **два карактери** со кои се означува **редниот број** на секој поединечен стандард на занимање, односно местото на стандардот на занимањето во соодветниот сектор, потсектор, односно област. Редните броеви на стандардите на занимања во секој сектор, подсектор, односно област, се означуваат со броевите од 01 до 99, а се впишуваат по точката од втората група на карактери од кодот.

Шифрата на групата Останати¹⁷ се состои од **четири карактери**. Првите два карактери се однесуваат на **групата Останати** и се означуваат со бројката 99. **Третиот и четвртиот карактер** од шифрата се означуваат со нули (**9900**).

Примери на кодирање на стандарди на занимања:

Назив на СЗ	Помошник конфекционер
Код на СЗ	1110.20.01
Сектор	ТЕКСТИЛ, КОЖА И СЛИЧНИ ПРОИЗВОДИ
Ниво на сложеност на работни задачи	II (второ)

Назив на СЗ	Кројач
Код на СЗ	1110.30.01
Сектор	ТЕКСТИЛ, КОЖА И СЛИЧНИ ПРОИЗВОДИ
Ниво на сложеност на работни задачи	III (трето)

Назив на СЗ	Шивач на конфекциски материјал
Код на СЗ	1110.30.02
Сектор	ТЕКСТИЛ, КОЖА И СЛИЧНИ ПРОИЗВОДИ
Ниво на сложеност на работни задачи	III (трето)

Назив на СЗ	Конфекционер
Код на СЗ	1110.40.01
Сектор	ТЕКСТИЛ, КОЖА И СЛИЧНИ ПРОИЗВОДИ
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)

Назив на СЗ	Винар специјалист
Код на СЗ	0710.52.01
Сектор	ЗЕМЈОДЕЛСТВО, РИБАРСТВО И ВЕТЕРИНАРСТВО
Ниво на сложеност на работни задачи	V Б (петто – Б)

Назив на СЗ	Обучувач на возрасни
Код на СЗ	9900.52.01
Сектор	ОСТАНАТИ

¹⁷ “Останати се однесува на на Стандардите на занимања кои според предметот на работа и организациско-технолошката сродност не можат да се распоредат во наведените 16 сектори“ (Дел 2 од Водичот за класифицирање и кодирање на СЗ)

Ниво на сложеност на работни задачи

V Б (петто – Б)

9.4 Сектор

За овој елемент на СЗ, изработувачот на СЗ треба да наведе со кои од следните 16 сектори е поврзан СЗ, како што се наведени во Член 14 од Законот за националната рамка на квалификации (2013).

Бр.	Сектор
1	Геологија, рударство и металургија
2	Градежништво и геодезија
3	Графичарство
4	Економија, право и трговија
5	Електротехника
6	Здравство и социјална заштита
7	Земјоделство, рибарство и ветеринарство
8	Лични услуги
9	Машинство
10	Сообраќај, транспорт и складирање
11	Текстил, кожа и слични производи
12	Угостителство и туризам
13	Хемија и технологија
14	Шумарство и обработка на дрво
15	Спорт и рекреација
16	Уметност

Постојат случаи кога СЗ е

- единствен за еден сектор, на пример, **Шумарски работник** е релевантен само за економскиот сектор **Шумарство и обработка на дрво**.
- заеднички за два или повеќе сектори, на пример, **Физиотерапевт**, може да биде НСЗ кој е релевантен и за секторот **Здравство** и за секторот **Лични услуги**.
- Заеднички за сите 16 сектори, на пример, **Сметководител**, **Службеник за здравје и безбедност** и **Менаџер на услуги за клиенти** можат да бидат добри примери на занимања коишто може да се најдат во секој сектор. Овие видови СЗ се познати како **меѓу-секторски СЗ**.

9.5 Ниво на сложеност на работни задачи

Нивото на сложеност на работните задачи се однесува на комплексноста на извршување на работната задача, потребното знаење, одговорност за раководење, психофизичкото ограничување и физичките услови за работа

9.6 Опис на СЗ

Целта на Описот или прегледот на СЗ е да му даде на читателот повеќе информации за СЗ (видете упатувања до овој елемент во дел 9.1 Назив на СЗ

погоре). Тоа дава **краток вовед** во СЗ. Описот треба да содржи краток наративен опис на СЗ кој треба да се состои од не повеќе од два или три кратки параграфи. Треба да се наведе што опфаќа СЗ или за што или за кого е наменет. Во некои случаи, може исто така да биде корисно да се наведе за кого **не е** наменет СЗ, само за поголемо појаснување. Може да содржи информации за кое занимање може да биде соодветен СЗ. Треба да биде **јасно и концизно**, а не да биде опис на целата содржина на СЗ.

Описот на СЗ има информативна цел и не смее да се користи за целите на оценување. Како такво, ако е потребно, Описот на СЗ може да се ажурира или измени подоцна, без тоа да влијае врз изведбата и/или знаењето и разбирањето на барањата на СЗ (видете Делови 9 и 10 подолу).

Во полето подолу се дадени два примера за Описи на СЗ за занимањата Соработник во шалтерска служба и Градинар.

Занимање	Опис на СЗ
Соработник во рецепционерска служба	<p>Исто така познат и како „Соработник рецепционер“, „Соработник за пречек на гости“ или „Рецепционер“, Соработникот во рецепционерската служба е одговорен за прием на гостите, регистрација на гостите, услужување на гостите, прием на плаќања и водење сметки за гостите за време на нивниот престој и помош при нивното заминување.</p> <p>Клиентите може исто така да примаат и испраќаат различни видови комуникации преку рецепционерската служба на организацијата или да бараат резервации или пак други надворешни услуги.</p>
Градинар	<p>Занимањето „Градинар“ ја опишува работата на планирање и производство, подготовка на почва за сеење и садење градинарски производи, култивирање и потхранување на расадите и растенијата, директно садење, сеење и култивација на култури, т.е. садење градинарски производи. Производствениот процес вклучува производство на расади, култури и растенија, рационална употреба на материјали и време при градинарското производство, берење, транспорт, сортирање, аранжирање и складирање градинарски производи и заштита на здравјето и околината.</p>

9.7 Функции на занимањето¹⁸

Функциите на занимањето се однесуваат на девет специфични фази на оперативна активност и се состојат од:

- Планирање и организирање работни активности
- Подготовка за работа

¹⁸ Во Дел 3.4.3.5 од Методологијата за изработка на стандарди за занимања (2009), **Функции на занимањето** се наречени **Групи на работи/активности**.

- Оперативни активности
- Комерцијални активности
- Административни активности
- Активности за обезбедување квалитет
- Одржување и поправање опрема
- Комуникација
- Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина

Овие девет функции на занимањето се **генерички** и се однесуваат на сите занимања. Меѓутоа, во СЗ тие мора да бидат опишани **во однос на секое индивидуално занимање**. Начинот на кој се прави ова е опишан и илустриран во следните два Дела 9.8 и 9.9.

9.8 Задачи на занимањето¹⁹

Задачите на занимањето се специфични препознатливи задачи што се извршуваат како дел од занимањето во однос на секоја од деветте Функции на занимањето (наведени погоре). Задачите на занимањето не се утврдени по случаен избор, туку произлегуваат директно од **Функционалната анализа** на занимањето што е веќе спроведена, како што е опишано во Дел 6 (погоре) од оваа методологија. Секоја задача на занимањето треба да опфаќа една функција што може да ја изврши индивидуален работник, со други зборови, функциите што се наведени во **завршното ниво на анализата** на функционалната мапа на занимањето за кое што се развива СЗ.

Во табелата подолу даден е пример за ова и во него се прикажани сите задачи на занимањето што еден **Заварувач** мора да ги извршува во однос на секоја од деветте функции во занимањето, наведени во 9.7 погоре.

Функции на занимањето	Задачи на занимањето
1. Планирање и организирање работни активности	1.1 Работење ефективно и ефикасно во инженерството
2. Подготовка за работа	2.1 Користење и толкување на инженерските податоци и документација
3. Оперативни активности	3.1 Спојување материјали со TIG заварување 3.2 Спојување материјали со полуавтоматски лачно заварување 3.3 Спојување материјали со MMA заварување 3.4 Спојување материјали со MIG/MAG заварување 3.5 Спојување материјали со заварување со кислород/гориво 3.6 Правење вдлабнатини за заварувачките активности
4. Комерцијални активности	Не е применливо
5. Административни активности	Не е применливо

¹⁹ Во Дел 3.4.3.5 од Методологијата за изработка на стандарди за занимања (2009), **Задачи за занимањето** се наречени **Клучни функции (клучни работи)**.

6. Активности за обезбедување квалитет	Опфатено во Оперативни активности
7. Одржување и поправање опрема	Опфатено во Оперативни активности
8. Комуникација	8.1 Опфатено во првиот дел - Работење ефективно и ефикасно во инженерството
9. Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	9.1 Постапува во согласност за законските прописи и организациските барања за безбедност

9.9 Компетенции на занимањето²⁰

Компетенции на занимање²¹ се искази коишто опишуваат што треба една индивидуа да направи или да овозможи да се случи за да може да ги извршува индивидуалните функции коишто го сочинуваат занимањето според задоволителен стандард. Со други зборови, компетенциите на занимање треба јасно и концизно да опишат кој стандард на изведба е потребен кога се извршува одредена функција. Компетенциите на занимањето даваат одговор на прашањето:

Што треба една индивидуа да направи или да овозможи да се случи за да може да ги извршува индивидуалните функции на занимањето според задоволителен стандард?

Компетенции на занимање во СЗ

- би можеле да направат разлика меѓу задоволителна и незадоволителна изведба на секоја функција на занимањето, опфатена со СЗ. Компетенциите за занимање
- ги опфаќаат сите аспекти што се многу важни за извршување на функциите на едно занимање според задоволителен стандард.
- може да ги постигнат компетентни лица при извршување на секоја од функциите
- започнува со активен глагол во трето лице еднина (односно „тој/таа“) и може да ја следи невидливата воведна фраза: „Тој/таа мора да биде способен да...“.
- опишува што работникот прави или е способен да постигне, не треба да содржи ништо за тоа што таа/тој знае или кои вештини треба ги поседува, бидејќи тие се содржани во Елемент 10; СЗ Знаење и вештини
- ги содржат само основните работи за исполнување на потребниот стандард на изведба

²⁰ Во Дел 3.4.3.5 од Методологијата за изработка на стандарди за занимања (2009), **Компетенциите на занимањето** се наречени **Компетенции (вештини и знаење)**

²¹ Компетенциите на занимањето понекогаш се нарекуваат и **критериуми за изведба** или **критериуми за оценување**.

- кога ќе се соединат, го утврдуваат стандардот на изведба потребен при извршување на одредена функција.

Во полето подолу даден е пример за компетенции за занимање за Хотелски рецепционер којшто ја извршува функцијата „Организира дочек на гости“.

Занимање: Хотелски рецепционер
Функција на занимањето: Ги пречекува клиентите
Компетенции за занимањето: Мора да биде способен <ol style="list-style-type: none"> 1. да му помогне на клиентот да се чувствува добредојден во хотелот 2. да ги утврди барањата на клиентот 3. да провери дали се точни податоците за клиентот во системот за резервации 4. да понуди алтернатива за услугите што не се на располагање 5. да обезбеди документот за регистрација да биде потполнет согласно барањата 6. да им даде точни информации на клиентите за нивната соба и локација 7. да ги промовира услугите и капацитетите на хотелот

9.10 Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

СЗ мора да го определи знаењето и вештините што една индивидуа мора да ги поседува за конзистентно да работи според потребниот стандард. Спецификацијата на знаење и вештини во СЗ треба да даде одговор на следното прашање:

Што е потребно едно лице да знае и кои вештини треба да ги поседува за да може да ја извршува функцијата од занимањето согласно потребниот стандард?

Во овој елемент на СЗ:

- **Знаењето**²² е дефинирано како збир на стекнати и систематизирани информации, односно, збир на теоретски и фактички информации.

Знаењето се однесува на факти

- **Вештината** е дефинирана како способност да се примени знаењето, да се извршуваат задачи и да се решаваат проблеми. Вештините се опишани како когнитивни (вклучително и употреба на логично, креативно и интуитивно мислење) и практични (мануелна работа и примена на методи, инструменти, алати и материјали).

Наведените вештини треба да опфатат професионални, стручни, менаџерски и/или интерперсонални вештини потребни за извршување на функцијата од занимањето.

Вештините може да вклучат стручни вештини специфични за функцијата на занимањето што се опишува и/или вештини за вработување што можат да се

²² Овие дефиниции за знаење и вештини се наведени во Член 2 од Законот за Националната рамка на квалификации (2013)

пренесат во најразлични контексти, како на пример „анализирање“, „слушање“, „управување со време“ итн.

Нивото на детали до кое се наведуваат потребните знаења и вештини ќе зависи од природата на функцијата што се извршува. Меѓутоа, спецификацијата на знаење и вештини треба да се состои само од знаење и вештини кои се од **суштинско значење за ефективно извршување** на функциите на занимањето што е опфатено со СЗ. Таа не треба да содржи ништо што е нерелевантно за функцијата. Со други зборови, спецификацијата треба да се изготви врз основа на „потребата да знае и прави“, а не на „добро е да знае и прави“.

Во полето подолу се дадени примери на барања за знаење и вештини поврзани со примери за Хотелски рецепционер, искористени во Дел 9.10 погоре.

Занимање: Хотелски рецепционер
Функција на занимањето: Ги пречекува клиентите
Знаење - мора да ги знае: <ul style="list-style-type: none">• очекувањата што клиентите може да ги имаат кога го посетуваат хотелот, вклучително и стандардите на услугата.• видовите општи барања што клиентите кои го посетуваат хотелот најверојатни би ги имале и како да се задоволат истите• видовите проблематично однесување што клиентите може да го демонстрираат и како да реагираат на тоа• распоредот на простории во хотелот и локацијата на гостинските соби и капацитети• законските барања за регистрирање клиенти во хотел
Вештини - мора да биде способен : <ul style="list-style-type: none">• да работи на персонален компјутер• да користи соодветен софтвер за хотелска регистрација• да користи интернет за да одговараш на прашања од клиенти за локални настани, локација на ресторани итн.• да чита мапи и да ги објаснуваш насоките како одговор на прашања од клиенти за локацијата на хотелот итн.

9.11 Клучни компетенции

Клучните компетенции, како што се дефинирани во Законот за Националната рамка на квалификации (2013), се опишани во Дел 2.2 погоре.

Изработувачот на СЗ во овој елемент треба да ги вклучи клучните компетенции што се однесуваат на изведбата во занимањето. Клучните компетенции треба да:

- бидат наведени на начин кој е разбирлив за релевантните индустриски сектори
- бидат збир на компетенции потребни за задоволување на личните, општествените и професионалните потреби на индивидуалниот работник во процесот на доживотното учење во занимањето
- бидат комбинација на знаење, вештини и ставови соодветни за контекстот на занимањето

- ја опишат додадената вредност за пазарот на труд на занимањето, во смисла на флексибилност, приспособливост, задоволство и мотивација.

Во полето подолу се дадени примери за клучни компетенции што се однесуваат на занимањето Хотелски рецепционер

<p>Занимање: Хотелски рецепционер</p> <p>Клучни компетенции: мора да биде способен:</p> <ul style="list-style-type: none"> • да покаже правилен став при услужување клиенти • да покаже соодветно и позитивно однесување кон гостите • кога е возможно, да разговара со странските гости на нивниот јазик • да ги информира гостите и да ги промовираш најавените македонски културни настани (на пр. вино, џез, филм, театарски фестивали итн.) • да биде одговорен за својот континуиран развој во полето на туристичката индустрија • да користи апликации (на пр. апликации за временска прогноза и/или културни настани) за да ги информира гостите за промените во временската прогноза/идните културни настани за време на нивниот престој во Македонија • да соработува делотворно со другиот хотелски персонал
--

9.12 Посебни услови

Посебните услови се однесуваат на низа различни околности или ситуации што имаат суштинско влијание врз изведбата.

Во полето подолу е даден пример за некои од посебните услови што се однесуваат на занимањето заварувач.

Заварувач - Посебни услови: работи во
• затворени простории
• инсталации на море
• надвор во секакви временски услови
• низа позиции (хоризонтални, вертикални, накосени итн.)
• високи конструкции и згради на кои има поставено скеле
• нуклеарни постројки
• ровови и тунели
• потенцијално експлозивни атмосфери

Ако нема посебни услови поврзани со занимањето што е предмет на анализа, тогаш се става „Не е применливо“ во овој дел од СЗ.

9.13 Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди

Во овој дел прво треба да се наведат сите македонски барања специфични за индустријата (законска регулатива, прописи и индустриски стандарди) до коишто треба да се придржуваат вработените што работат во занимањето што е предмет на анализа.

Во полето подолу е даден пример на законска регулатива што се однесува на занимања, прописи и индустриски стандарди за занимањето **Пекар** за производство на леб.

Законска регулатива за занимања, прописи и индустриски стандарди за Пекар на леб
• Закон за јавно здравје
• Закон за санитарна инспекција
• Закон за пазарна инспекција
• Закон за работни односи
• Закон за здравје и заштита при работа
• Закон за заштита на животна средина
• Прописи и принципи за добра хигиена
• Стандарди за преработка на храна
• Стандарди за состојки во храната
• Стандарди за адитиви
• Стандарди за пакување и складирање
• ISO 9001 и ISO 14001
• Систем HACCP

9.14 Донесен од

Сите македонски СЗ се одобруваат и донесуваат од Министерството за труд и социјална политика (МТСП).

9.15 Датум на одобрување

Овој датум се однесува на датумот на кој е одобрен СЗ од страна на Министерството за труд и социјална политика (МТСП).

9.16 Датум на ревизија

Ова е краен датум за ревизија и можно изменување на СЗ. Како што пазарот на труд постојано се развива, неопходно е да се прави ревизија и ажурирање, ако е потребно, на суштинските елементи на СЗ. Кога ќе станат целосно оперативни, соодветните Секторски комисији би требало да бидат одговорни за овој процес на ревизија. Се препорачува СЗ да се ревидираат на секои **3-5 години** по датумот на одобрување, врз основа на мислење од соодветната Секторска комисија и самата природа на занимањето.

Анекс 1: Процесирање иницијатива за изработка на СЗ²³

Иницијативата за изработка на нов стандард на занимање произлегува од конкретен сектор, а може да ја покренат соодветните комори, министерства, синдикати, образовни установи, здружението на единиците на локална самоуправа и други правни и физички лица.

Иницијативата ги содржи²⁴:

- називот на занимањето и кодот, ако занимањето е веќе вклучено во Националната класификација на занимања или предлогот за оформување на ново занимање;
- пописот на карактеристичните работи во занимањето;
- постојните можности за стекнување национална квалификација за занимање;
- оценката на потребата од занимањето според долгорочниот развој на стопанството или на другите дејности;
- прописите кои го уредуваат тоа подрачје во Република Македонија и во Европската Унија;
- меѓународната споредливост: информации за занимањето и начините на оспособување за извршување на занимањето во споредливи држави (ако му се достапни на предлагачот).

Образецот за иницијатива²⁵ се објавува на интернет страната на Центарот за СОО²⁶.

Центарот за СОО ги прибира и ги усогласува иницијативите, а потоа ги доставува до одговорните тела за стандарди на занимања во согласност со Законот за Националната рамка на квалификации (2013).

Востановените иницијативи се усогласуваат од страна на одговорните тела за стандарди на занимања во однос на:

- трајноста;
- распространетоста;
- употребливоста при различни работи;
- можноста за вработување на поголем број работници;
- меѓународната споредливост;
- усогласеноста со прописите во рамките на Република Македонија и Европската Унија;
- вклопеноста во вертикалата на занимањата;
- вклучувањето во образовна програма.

Врз основа на ставот на соодветното одговорно тело за стандарди на занимања, се пристапува кон изработка на стандардот на занимањето.

²³ Оваа процедура за иницирање СЗ е заснована на Дел 3.2 од Методологијата за изработка на стандарди на занимања (2009).

²⁴ Потребно е ова да се хармонизира со новиот образец за СЗ

²⁵ Постојниот документ потребно е да се хармонизира со Законот за Националната рамка на квалификации (Скопје, 2013) и Концепцијата за модернизација на техничкото образование (Скопје, 2016)

²⁶ http://www.csoo.edu.mk/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=59&Itemid=161

Анекс 2: Функционална мапа за занимањето Туристички водич

Клучна цел на занимањето Туристички водич: Да им помага, да ги води и да ги информира посетителите за да стекнат најдобро искуство како посетители											
Клучни функции											
Планирање сопствени активности и активности на други лица	Управување со сопствени активности и активности на други лица	Управува со луѓе	Одржува врски	Одржува и користи информации	Одржува ресурси	Ја одржува работната околина	Го одржува и подобрува квалитетот	Користи технологија за подобрување на ефикасноста	Произведува стоки и услуги	Обезбедува стоки и услуги	Утврдува и решава проблеми
Под-функции											
Истражува и планира примероци на планови на патувања	Спроведува активности како туристички водич за посетителите	Им посакува добредојде на посетителите	Воспоставува односи со тур-оператори за добивање овластување за продажба	Истражува историски и културни обележја на локацијата	Ги ажурира мапите и другите информации за водење	Прави проценка на ризици на туристички и маршрути	Спроведува активности како туристички водич на посетители согласно оперативните и законските барања	Избира и користи опрема за презентација	Изработува мапи и документи за водење	Ја води турата	Ги идентификува бариерите во разбирањето и врши приспособувања таму што е тоа практично
Ја планира сопствената работа	Управува со темпото и редоследот на планираната тура	Управува со и ги организира групите	Воспоставува односи со менаџерите на дестинациите и другите вработени на локацијата за добивање одобрение	Обезбедува информации за местата од интерес и одговара на прашања	Одржува и ажурира планови на патувања и презентации	Се грижи за здравјето и безбедноста на лицата што учествуваат во турата	Го обновува своето знаење и разбирање за туризмот	Обезбедува за посетителите дополнителни ресурси за пристап		Продава туристички и резервации и услуги	Го олеснува пристапот за лицата со посебни потреби и за постарите посетители

Воспостав ува врски со тур- оператори, и планира и подготвува а тури и искуства за посетител ите	Управува со сопствена та работа	Ги охрабрува посетителите да постапуваат во согласност со локалните процедури, протоколи и барања	Работи со лица од други култури		Користи промотив ни материја ли	Обезбеду ва почитува ње на посебните процедури , протоколи и барања на локацијат а	Обезбедува а услуги за клиентите					Реагира при проблеми поврзани со здравјето и безбедноста на посетителите
	Ја развива и унапредува а својата работа	Помага при трансферите и транспортот на посетителите	Работи како член на тим		Води книги и ги чува податоци те за посетите лите	Спроведу ва практики што имаат минималн о влијание врз животната средина						
	Ги рекламира и продава сопствени те услуги	Врши приспособува ња во турата со цел да се земат предвид потребите на посетителите										

Анекс 3: Идентификување, изменување и користење на постојни СЗ

1. Вовед

По спроведувањето на Функционална анализа којашто обезбедува рамка за занимањето што се анализира, изработувачот на СЗ сега ќе знае што работодавачите очекуваат од вработените да прават кога работат во занимањето. Следниот чекор е да се идентификува постојниот СЗ или СЗ што се изработува, а којшто ги опфаќа овие функции. Ова ќе помогне да се избегнат скапи и непотребни дуплирања на СЗ и да се максимизира потенцијалот за преносливост на компетенциите.

Во основа има два вида постојни СЗ што изработувачите на СЗ би требало да ги идентификуваат и ревидираат пред да изработат нови СЗ. Тоа се

- **Генерички или меѓу-секторски СЗ изработени за сите сектори**
- **СЗ специфични за определен сектор, што би можеле да се искористат на друго место**

Секој од овие два вида постојни СЗ се опишани во повеќе детали подолу, заедно со упатство како да се најде секој вид на СЗ.

2. Каде да ги најдете постојните релевантни СЗ

Изработувачите на македонски СЗ треба да станат компетентни во истражување на низа извори или центри на податоци коишто ги содржат постојните или нацрт СЗ кои би можеле да бидат релевантни за функционалната анализа што ја имаат направено за определено занимање. Меѓу овие извори на постојни СЗ се

- Бази на податоци и директориуми на МТСП и МОН
- Советот за СОО и Центарот за СОО
- Националната класификација на занимања
- Директориуми на НСЗ/бази на податоци на Секторски комисии
- Донаторски агенции вклучени во реформирање на техничкото образование во Македонија
- Регионални организации за СОО (на пр. Црна Гора, Албанија, Косово, Хрватска итн.)
- Меѓународни организации за СОО (на пр. Совети за секторски вештини на Обединетото Кралство, Систем на класификација на Меѓународната организација на труд)

И покрај тоа што јазикот на кој е напишан СЗ може да претставува препрека за македонскиот изработувач на СЗ, сепак поекономично и побрзо е да се преведе (и искористи или приспособи) на пример, неодамна развиен СЗ за Техничар за веб дизајн во Хрватска отколку да се изработува целосно нов СЗ за ова занимање.

3. Генерички или меѓу-секторски²⁷ СЗ изработени за сите сектори

Кога се разгледуваат постојни СЗ што може да бидат соодветни за одредена област на трудот, очигледна појдовна точка се оние области што се заеднички за поголем број сектори. Постојат две причини за ова: прво, организации што востановуваат „меѓу-секторски“ стандарди имаат развиено СЗ што опфаќаат функции што се појавуваат во повеќето, а можеби и во сите индустрии, како на пример:

- Бизнис и администрација
- Грижа за корисници
- Управување и лидерство

Исто така има други организации што имаат развиено генерички СЗ што може да се соодветни во голем број сектори. Тие се во следните области:

- Сметководство
- Советување и водење
- Подучување и менторство
- Претприемништво
- Управување
- Здравје и безбедност при работа
- Информатичка технологија
- Јазици
- Учење и развој
- Маркетинг и продажба
- Персонал
- Купување и снабдување
- Волонтерство

Предноста од користењето на СЗ наведени погоре е во тоа што тие се напишани имајќи ги предвид сите сектори и можеби добро се вклопуваат во која било област на занимања. Исто така, бидејќи овие организации се експерти во нивните области, нивните СЗ би требало да ги отсликуваат најдобрите практики.

Кога станува збор за одредени функции какви што се Управување и лидерство или Услуги за клиенти, постои цврст и добро востановен став дека стандардите треба да бидат исти во сите сектори, а дека не е неопходна адаптација за задоволување на специфичните потреби на секторот. Се разбира, голем број сектори во Обединетото Кралство, на пример, имаат усвоено генерички СЗ за Управување и лидерство и Услуги за клиенти, со многу мали промени или без промени воопшто.

²⁷ Исто така познат и како пан-секторски

4. Како да се најдат генерички или меѓу-секторски СЗ изработени за сите сектори

Првата фаза на овој процес е да се идентификува СЗ што може да биде релевантен. Ова може да се направи преку анализа на Директориуми на НСЗ/Бази на податоци споменати во дел 2 погоре. Во случајот со Маркетинг и продажба, на пример, изработувачите на СЗ истражуваат постојни СЗ во и надвор од Македонија што би можело да открие низа постојни СЗ кои се однесуваат на групи на занимања во областите на:

- Маркетинг
- Маркетинг и продажба за лица што не се специјалисти
- Продажба
- Социјален маркетинг

За подобро да се разберат овие СЗ, изработувачот на СЗ ќе треба детално да го анализира секој идентификуван постоен СЗ. На пример, ако изработувачот на СЗ бара постоен СЗ што го опфаќа маркетингот во не-маркетиншки сектор, повеќето би биле во Маркетинг и продажба за групи на занимања што не опфаќаат специјалисти. Темелната анализа на називите во оваа група на СЗ треба да му ја дадат точната насока на изработувачот на СЗ при избирањето на постојните СЗ кои се релевантни за штотуку направената функционална анализа.

На пример, ако изработувачот на СЗ бара постоен СЗ во занимањето **Продавач**, постоен СЗ со назив „Продажба на производи и услуги на клиенти“ дефинитивно треба дополнително да се истражи. Особено Описот на овој СЗ ќе обезбеди корисни информации за изработувачот на СЗ за релевантноста на овој постоен СЗ со комплетираната функционална анализа. Во овој случај, **Описот на СЗ** наведува:

„Овој стандард се однесува на активностите што се вклучени во продажниот циклус при поврзување на производителите/услугите со потребите на клиентите. Тој се фокусира на продажната активност лице-в-лице, а исто така се однесува и на телефонски контакти. Вклучува информации кои се клучни за генерирање продажба, идентификација на потребите за купување на клиентите, промовирање на карактеристиките и придобивките од релевантните производи/услуги, решавање прашања/поплаки и успешно реализирање на продажбата според заеднички прифатливи услови“.

Дури и за изработувач на СЗ кој не е експерт за областа за која треба да се изработи СЗ, овој краток преглед на постоен релевантен СЗ би бил доволен да му каже дали идентификуваниот постоен СЗ треба да се анализира дополнително или не. Како и секогаш, во крајната анализа, луѓето коишто ќе бидат консултирани од изработувачот на СЗ во процесот на одлучување дали постојниот СЗ одговара или не, се експерти од индустријата, работодавачи, менаџери и вработени, односно луѓе коишто ја работат работата за којашто се развива СЗ.

5. СЗ специфични за определен сектор, што би можеле да се искористат за други сектори

Постојат СЗ што се изработуваат за еден конкретен сектор, а коишто потоа би можеле да се искористат за други сектори. Чистењето е добар пример за ова. Чистење простории, канцеларии и други јавни и работни површини е функција што се изведува во голем број сектори. Малопродажбата е уште еден пример. Прикажување и продавање производи на јавноста е функција што се одвива во организации во многу сектори, на пример, хотели, здравствени клубови и аеродроми. И покрај тоа што Секторот за малопродажба ќе има развиено низа СЗ што се поврзани со овие функции, тие ќе бидат соодветни за сектори што се надвор од традиционалниот Сектор за малопродажба.

Процесот на изнаоѓање конкретни СЗ што би можеле да се користат на друго место е сличен со процесите опишани во делот 4 погоре.

6. Проверка на постојни СЗ што би биле соодветни

Откако ќе се идентификуваат еден или повеќе СЗ што би биле соодветни за преземање и/или адаптирање, следно нешто што треба да направи изработувачот на СЗ е да оцени дали тие ги исполнуваат барањата на функционалната анализа и на секторот или не. За ова е потребно да се направи детален преглед на содржината на СЗ и најдобро може да се направи со поддршка од работодавачи од индустријата.

Има најмалку четири можни резултати од овој процес на оценување:

1. Постојниот СЗ е соодветен таков каков што е и може да се примени без да се менува.
2. Постојниот СЗ е соодветен ако одредени термини може да се објаснат на начин кој е прифатлив за секторот во којшто треба да се преземе.
3. Постојниот СЗ е скоро соодветен, но потребно е да се направат мали промени за да биде поприфатлив (односно, потребно е „адаптирање“).
4. Постојниот СЗ е делумно соодветен, но потребно е да се направат одредени значителни промени; ова ќе доведе до изработка на нов СЗ.

7. Развивање нови СЗ

Изработувачот на СЗ треба да започне со развивање нов СЗ „од почеток“ дури откако ќе истражи дали постојат други потенцијални СЗ што може да се преземат и/или адаптираат и ќе утврди дека нема такви. Овој процес на развивање СЗ е детално опишан во Деловите 8 и 9 од оваа методологија.

Анекс 4: Образец за стандард на занимање

Назив на СЗ	
Код на СЗ	
Сектор	
Ниво на сложеност на работни задачи	
Опис на занимањето	

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
1.			
2.			

Знаење за занимањето/ Вештини за занимањето

Знаење за занимањето:

Вештини за занимањето:

Клучни компетенции

Посебни услови

Законска регулатива, прописи и индустриски стандарди

Донесен од: Министерство за труд и социјална политика

Датум на одобрување

Датум на ревизија

Анекс 5: Пример за пополнет СЗ за занимањето Агенциски службеник којшто е изработен со примена на оваа методологија.

Назив на СЗ	Агенциски службеник
Код на СЗ	1210.40.02
Сектор	Угостителство и туризам
Ниво на сложеност на работни задачи	IV (четврто)
Опис на занимањето	<p>Агенцискиот службеник самостојно извршува работни активности во туристичката агенција поврзани со патување и престој на туристите во туристичката дестинација. Планира, креира и калкулира туристички аранжмани по желба на клиентот, врши промотивни активности, продажба и наплата на туристичките аранжмани. Во рамките на овие работни задачи, составува и пополнува договори за патување, врши букирање на патниците, издава патничко осигурување, пополнува ваучери, изготвува руминг листа и список на патници. Исто така, информира, советува и презентира туристички понуди и услуги, резервира услуги за сместување, храна и пијалок, резервира и продава различни видови возни билети, составува, калкулира, презентира и продава излети и разгледи, продава влезници за културни, спортски и естрадни манифестации, врши менувачки работи, пополнува и издава осигурителни полиси, склучува договори за рент а кар услуги, подготвува различни видови прегледи и евиденции за тековното работење. 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. Познава организација на работа во туристичка агенција 2. Знае да користи компјутерска технологија и софтверски програми за реализација на работните задачи 3. Подготвува работна документација 4. Организира сопствени дневни активности 5. Следи новитети во туризмот и угостителството, користејќи ИКТ 6. Координира свои активности со активностите на соработниците
2.	Подготовка за работа	Подготвува место за работна изведба	<ol style="list-style-type: none"> 1. Применува кодекс на облекување 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 активности 5. Користи системи за резервации преку Интернет и глобални резервациски системи
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 туристичката агенција за туристички аранжмани и други услуги 3. Знае детално да ги објасни услугите кои ги нуди туристичката агенција, како и условите под кои тие услуги се реализираат 4. Презентира актуелни туристички понуди 5. Информира за активностите поврзани со патувањето и престојот во туристичкото место во рамките на туристичкиот аранжман

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 6. Информира за сите видови услуги кои ги нуди туристичката агенција 7. Советува околу изборот на понудените туристички аранжмани 8. Советува околу изборот на туристички услуги кои ги нуди туристичката агенција
		Креира ad – hoc туристички аранжмани по барање на туристот	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава постапка за креирање туристички аранжман по желба на клиентот 2. Знае да пресмета цена на туристичкиот аранжман 3. Прима барање за подготвување туристички аранжман по желба на клиентите 4. Истражува и анализира најповолни понуди на услуги според барањата на клиентот 5. Составува туристичка понуда и калкулира продажна цена 6. Резервира барани услуги во рамките на аранжманот 7. Идентификува различни видови договори во туристичко-агенциското работење 8. Пополнува и склучува договор за патување 9. Наплатува и издава потребна документација за патувањето и престојот во туристичкото место
		Презентира и продава туристички аранжмани	<ul style="list-style-type: none"> 1. Идентификува различни туристичките аранжмани кои се предмет на продажба и ги знае нивните карактеристики 2. Умее да ги објасни условите на користење на туристичките аранжмани кои ги продава 3. Презентира туристичка понуда 4. Врши букирање на патниците за патување 5. Разликува видови договори за патување 6. Пополнува пријава (договор) за патување

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 7. Изготвува и издава патничко осигурување 8. Пополнува и издава ваучер и други потребни документи и обрасци 9. Наплатува и издава потврда за извршена наплата 10. Изготвува руминглиста 11. Составува список на патници
		Резервира, продава и наплатува услуги за сместување	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава различни видови угостителски објекти 2. Умее да ги опише нивните карактеристики и услугите кои ги даваат 3. Разликува начини на резервација 4. Познава различни договори во туристичко-агенциското работење и видови договори 5. Идентификува инструменти за безготовинско плаќање 6. Презентира сместувачки капацитети и нивни услуги 7. Резервира услуги за сместување и исхрана 8. Пополнува пријава (договор) за услуга за сместување и исхрана 9. Пополнува и издава ваучер 10. Наплатува и издава потврда за извршена наплата
		Продава излети, разгледи и посети на манифестации, институции и објекти, реализира трансфер	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава туристички понуди од различни даватели на услуги 2. Знае нивни карактеристики, цена и услови на користење 3. Прибира понуди од даватели на туристички услуги 4. Презентира туристички понуди за излети, разгледи и посети 5. Организира туристички понуди за излети, разгледи и посети 6. Калкулира цена на туристички услуги 7. Продава и наплатува дадени туристички услуги 8. Организира и реализира услуга за трансфер

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		Резервира, продава и издава возни билети за сите видови сообраќај	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава основни правила во домашниот и меѓународниот превоз за различни видови сообраќај 2. Разликува видови договори кои ги склучува туристичката агенција со превозното претпријатие 3. Презентира услуги на домашни и меѓународни превозници за различни видови сообраќај 4. Резервира место во различни видови превозни средства, согласно со законските легислативи за домашен и меѓународен превоз 5. Издава билети во домашен и меѓународен превоз, согласно со законската регулатива и според правилата на IATA/UFTAA во редовниот авионски превоз 6. Наплатува и издава потврда за продадената услуга за превоз 7. Евидентира резервации и продадени возни билети
		Изнајмува превозни средства	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава постапка за изнајмување превозни средства 2. Презентира понуда на рента кар услуги 3. Објаснува услови на изнајмување 4. Склучува договори за изнајмување превозни средства 5. Пресметува и наплатува договорена услуга за изнајмување возило 6. Евидентира дадени услуги во врска со изнајмувањето на превозните средства
		Менувачки работи	<ol style="list-style-type: none"> 1. Познава основи на менувачка дејност 2. Менува домашна и странска валута, согласно со законската регулатива на НБРМ

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 3. Врши менување на патнички чекови 4. Евидентира извршени трансакции од менувачки работи
		Издава полиси за патничко осигурување	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава различни видови полиси за патничко осигурување 2. Презентира полиси за патничко осигурување 3. Советува и препорачува соодветни полиси за патничко осигурување 4. Издава полиси за патничко осигурување 5. Наплатува извршена услуга 6. Подготвува извештај за издадени и наплатени полиси за патничко осигурување
		Подготвува извештаи и туристички прегледи	<ul style="list-style-type: none"> 1. Знае да состави потребни извештаи и прегледи 2. Подготвува извештаи за продадени туристички аранжмани 3. Изработува преглед на резервации 4. Изработува преглед на продадени возни билети за сите видови превоз 5. Подготвува преглед на издадени ваучери 6. Подготвува извештај за примени уплати 7. Архивира договори и други документи
4.	Комерцијални активности	Изработува калкулации на туристички услуги	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава основни правила за калкулација на цена на туристичка услуга 2. Знае различни облици на промоција на туристичките аранжмани и услуги 3. Пресметува цени на туристички услуги

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
			<ul style="list-style-type: none"> 4. Дистрибуира пропаганден материјал на туристичкиот пазар 5. Промовира туристички понуди и услуги преку Интернет и социјални мрежи
5.	Административни активности	Подготвува и води работна документација	<ul style="list-style-type: none"> 1. Изготвува дневни, месечни, квартални, полугодишни и годишни извештаи за продадени туристички услуги 2. Подготвува извештај за задолжувања кон деловни партнери 3. Подготвува патна документација 4. Подготвува работни извештаи и прегледи
6.	Активности за обезбедување квалитет	Контролира квалитет, во согласност со стандардите и нормативите во работењето	<ul style="list-style-type: none"> 1. Знае и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот 2. Интегрира туристичко-гостинствени улоги во деловната соработка со клиентите и 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.	Одржување и поправање опрема	Евидентира исправност на средствата за работа	<ul style="list-style-type: none"> 1. Евидентира исправност на информатичко - комуникациската опрема 2. Следи исправност и потреба од сервисирање на превозните средства од возниот парк на туристичката агенција
8.	Комуникација	Комуницира со клиенти, деловни	<ul style="list-style-type: none"> 1. Познава вербална и невербална комуникација

Број	Функции на занимањето	Задачи на занимањето	Компетенции на занимањето
		партнери и соработници	<ol style="list-style-type: none"> 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 туристичкото патување и престој и решава проблем 5. Применува култура на говор и однесување 6. Одржува комуникација со клиентите во текот и по завршувањето на продажбата на услугата
9.	Здравје, безбедност и заштита на работата и животната средина	Заштитива 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. Користипредвидени правила и прописи за заштита при работа 4. Применува принципи на одржлив развој

Знаење за занимањето / Вештини за занимањето

Знаење за занимањето:

- знае да користи дигитални технологии и софтверски програми за реализација на работните задачи
- информира за актуелните туристички производи и услуги кои ги нуди туристичката агенција
- советува околу изборот на туристички производ или услуга, согласно потребите и желбите на корисникот
- познава постапка на креирање туристички аранжман по желба на клиентот
- идентификува различни видови договори во туристичко - агенциското работење
- презентира различни видови туристички аранжмани, туристички понуди за излети, разгледи и посети
- познава процес за продажба на возни билети за различни видови превоз
- објаснува услови на изнајмување рент а кар
- познава основи на менувачка дејност
- толкува различни видови полиси за патничко осигурување

- познава основни правила за калкулација на цена на туристички производи и услуги
- разликува облици на промоција на туристички производи и услуги
- почитува туристичко - угостителски узанси во деловната соработка со клиентите и деловните партнери и применува нормативи и стандарди во работењето од областа на туризмот
- познава вербална и невербална комуникација и користи различни средства за комуникација
- комуницира со клиентите и деловни соработници на два странски јазика

Вештини за занимањето:

- подготвува работна документација и организира сопствени дневни активности
- користи различни on line платформи за резервација на услуги на Интернет
- истражува и анализира најповолни понуди на услуги според барањата на клиентот
- прима барање за подготвување туристички аранжман по желба на клиентите, составува туристичка понуда и калкулира продажна цена
- резервира барани услуги, пополнува и склучува договор за патување, наплатува и издава потребна документација за патувањето и престојот во туристичкото место
- организира и реализира услуга за трансфер, туристички понуди за излети, разгледи и посети и калкулира нивна цена
- продава и наплатува дадени туристички производи и услуги согласно финансиските процедури
- резервира и продава билети различни видови превозни средства, согласно со законските легислативи за домашен и меѓународен превоз
- евидентира резервации, продадени возни билети, дадени услуги во врска со изнајмувањето на превозните средства
- склучува договори за изнајмување превозни средства, пресметува цена и наплатува услуга
- врши менувачки работи и евидентира извршени трансакции
- издава полиси за патничко осигурување и подготвува извештај за издадени и наплатени полиси за патничко осигурување
- изработува преглед на резервации, преглед на продадени возни билети за сите видови превоз, преглед на издадени ваучери, извештај за задолжувања кон деловни партнери
- дистрибуира промотивен материјал на туристичкиот пазар
- промовира туристички производи и услуги на социјалните медиуми
- изготвува извештаи за продадени туристички услуги
- 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 институцијата 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.

	<ul style="list-style-type: none"> 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 довера. 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. 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. Културно изразување и комуникација 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: <ul style="list-style-type: none"> • затворени простории • повеќечасовна работа на компјутер • работа надвор од канцеларии • работа под стрес
-----------------------	--

Законска регулатива,	<ul style="list-style-type: none"> • Закон за работни односи • Закон за туристичка дејност
-----------------------------	--

**прописи и
индустриски
стандарди**

- 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
- Општи услови на патување
- Посебни узанси во угостителство
- Узанси во авио сообраќај
- Закон за менувачко работење
- Закон за заштита на потрошувачи
- Закон за облигациони односи

Донесен од:

Министерство за труд и социјална политика

**Датум на
одобрување**

**Датум на
ревизија**

Анекс 6: Од функционална мапа до стандард на занимање

ОД ФУНКЦИОНАЛНА МАПА ДО СЗ

