



USAID
OD AMERIČKOG NARODA



TURIZAM za SVE!



VODIČ
ZA OSOBE S INVALIDITETOM
O EDUKACIJI I KARIJERI
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU

TURIZAM za **SVE!**

VODIČ
ZA OSOBE S INVALIDITETOM
O EDUKACIJI I KARIJERI
U TURIZMU I UGOSTITELJSTVU



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

Projekt razvoja održivog turizma u Bosni i Hercegovini
www.turizambih.ba

Vodič su verificirali:

Udruženje Život sa Down sindromom
Federacije Bosne i Hercegovine

Klub mladih “Neka, ja ću” koji djeluje u okviru
Udruženja Život sa Down sindromom

Stavovi autora izraženi u ovoj publikaciji ne odražavaju nužno stavove
Američke agencije za međunarodni razvoj ili Vlade Sjedinjenih Američkih Država.



Ovo je dokument koji je lak za čitanje.

Možda će nekome ipak trebati podrška da bi pročitali i razumijeli ovaj dokument.

Zamolite nekoga koga poznajete da vam pomogne.



O čemu govori ovaj dokument?

Ovaj dokument se zove „Vodič za osobe s invaliditetom o edukaciji i karijeri u turizmu i ugostiteljstvu“

Ovo je vrlo dugačak naslov. Zato ćemo ga kraće zvati Vodič.



U Vodiču ćeš pročitati informacije o tome kako da pronađeš posao u turizmu.

Rad u turizmu je:

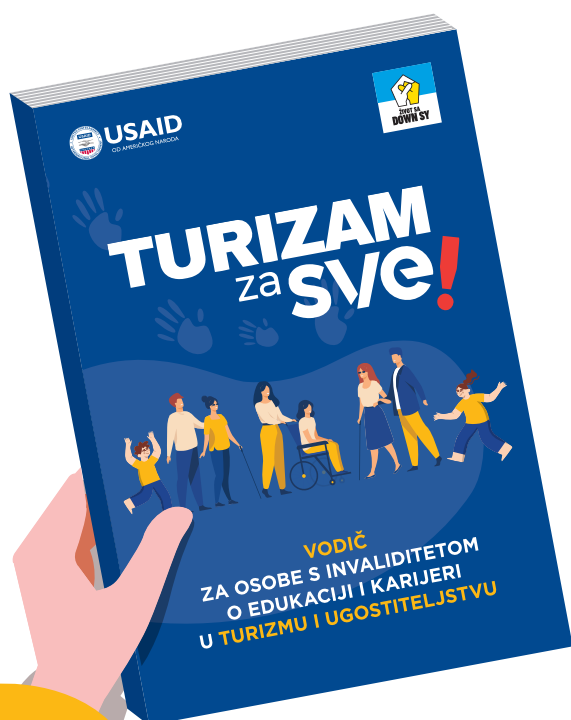
- rad u wellness-u,
- rad u hotelu,
- rad u restoranu,
- rad u kafiću,
- rad u administraciji i marketingu,
- prodaja suvenira, džemova, čajeva.



U ovom Vodiču možeš pronaći informacije koje će ti pomoći u traženju posla u turizmu.

U Vodiču ćeš pročitati informacije:

- o zakonima koji štite tvoje pravo na rad;
- o centrima za obrazovanje u kojima možeš naučiti kako da obavljaš radne zadatke u turizmu;
- o tome koji su najtraženiji poslovi u turizmu.



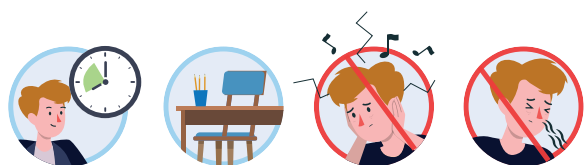
U Vodiču su napisane informacije:

- o zakonima koji štite tvoje pravo na rad;
- o centrima za obrazovanje u kojima možeš naučiti kako da obavljaš radne zadatke u turizmu;
- o tome koji su najtraženiji poslovi u turizmu.

Pravo na rad i zapošljavanje



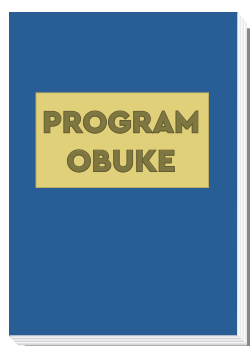
Mjesto gdje radiš treba biti prilagođeno onome što ti treba da bi dobro radio.



Tvoje radno mjesto treba biti prilagođeno tebi i tvojim potrebama.



Ako ne možeš sam/sama naći posao, imaš pravo da zatražiš pomoć od biroa za zapošljavanje u kojem si prijavljen/prijavljena.



Imaš pravo da pohadaš neki program obuke kako bi lakše pronašao/pronašla posao.



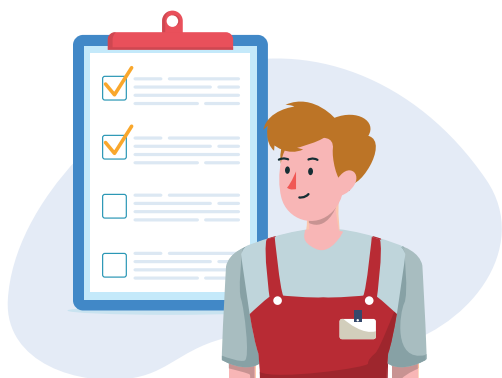
Program obuke ti daje znanja za posao koji želiš raditi.



Za svoj rad imaš pravo da primiš platu.



Ti imaš pravo da otvoriš firmu.



Ovo su neke od važnih informacija koje ti mogu pomoći da bolje razumiješ svoje pravo na rad.



Mnogo više informacija
o tvom pravu na rad
piše u zakonima.

Zakoni su pisani dokumenti
koji se moraju poštovati.



Zakoni su napisani
teško razumljivim riječima.
Zato, zatraži pomoć
kako bi bolje razumio/razumjela
šta piše u zakonima
i kako bi bolje razumio/razumjela
svoje pravo na rad.

Zašto raditi u turizmu?



Turizam je putovanje ljudi iz mjesta u kojima žive u:

- druge države,
- gradove,
- sela,
- planine,
- i slično.

Ti ljudi koji putuju iz svog mjesta u druga zovu se turisti.



Neki od razloga zašto turisti putuju su:

- da se zabave i upoznaju druga mjesta;
- da upoznaju različite kulture;
- da posjete muzeje, pozorišta i druge objekte u tom mjestu u kojem putuju;
- da gledaju utakmice, tenis ili druga sportska takmičenja;
- da posjete porodicu ili prijatelje.



Turisti donose novac i troše ga:

- u hotelu,
- u restoranu,
- na izletu,
- za prevoz,
- na posjete muzejima, pozorištima i sl.

Broj turista svake godine je sve veći i zbog toga je potrebno više radnika za obavljanje poslova u turizmu.



Sada ti dajemo 5 odgovora na pitanje zašto raditi u turizmu:

1. Radom u turizmu upoznat ćeš puno ljudi i razviti neka nova prijateljstva!



2. U turizmu možeš raditi puno različitih poslova i možeš odabrati posao koji ti se najviše sviđa.



3. U turizmu možeš uvijek naučiti nešto novo što će ti pomoći da dobiješ bolje radno mjesto i bolju platu.



4. Svojim dobrim radom učinit ćeš goste sretnim i zadovoljnim.



5. Rad u turizmu ti omogućava da izabereš u koje vrijeme želiš raditi.

Gdje se možeš obrazovati i osposobiti za rad u turizmu?



Ukoliko nisi završio/završila školu za rad u turizmu, možeš se dodatno obrazovati i osposobiti.

Da bi se osposobio/osposobila, možeš pohađati programe nekog centra za obrazovanje odraslih.



Centri za obrazovanje odraslih nude programe koji imaju puno praktičnog rada, što znači da učiš o određenom poslu.

Na taj način imaš veće šanse da pronađeš posao. Na primjer, kako da postaneš pomoćni kuhar/kuharica.



Informacije o centrima za obrazovanje odraslih možeš dobiti na birou za zapošljavanje u kojem si prijavljen/prijavljena kao nezaposlena osoba.



Biro ti treba pomoći da pronađeš centar za obrazovanje odraslih koji nudi programe za rad u turizmu i posao koji ti želiš da radiš.

Važno je da od biroa tražiš pomoć za pronalazak centra za obrazovanje odraslih.



Kada završiš odabrani program dobit ćeš diplomu. Diploma ti je važan dokument koji predaješ na oglas za posao.



Važno je da znaš da program koji odabereš trebaš platiti.

Novac za program koji odabereš nekada možeš dobiti od:

- službe za zapošljavanje,
- općine u kojoj živiš,
- ili neke organizacije.

Kada se odlučiš koji program želiš pohađati i saznaš koliko on košta možeš potražiti podršku biroa za zapošljavanje na kojem si prijavljen/prijavljena.

Neki programi mogu biti besplatni.

Takve programe možeš pronaći na internetu.



Ako si završio/završila srednju školu možeš upisati fakultet za turizam.

Koji se poslovi najviše traže u turizmu?



1. Pomoćni radnik/radnica u kuhinji:

Pomoćni radnik/radnica u kuhinji pomaže kuharu da pripremi hranu koju su naručili gosti.



Zadaci koje pomoćni radnik/radnica u kuhinji radi su:

- priprema hranu tako što čisti i sjecka namirnice;
- čisti kuhinju i kuhinjsku opremu;
- pere suđe;
- odlaže namirnice u skladište i donosi namirnice iz skladišta;
- servira jela na tanjire.



Ukoliko dobiješ posao pomoćnika/pomoćnice u kuhinji, razgovaraj sa šefom da radiš one radne zadatke/poslove koje možeš samostalno raditi.

Na primjer, ako ne možeš koristiti nož i oštre predmete, traži od šefa da te oslobodi tog zadatka.

Važno je da znaš da je u kuhinji bučno. U kuhinji se nekada mora dugo stajati. Dok obavljaš zadatke pomoćnika/pomoćnice u kuhinji trebaš biti brz.



2. Kuhar/Kuharica

Kuhar/Kuharica je šef u kuhinji.



Kuhar/Kuharica radi sljedeće poslove:

- priprema hranu prema odabranim receptima;
- daje zadatke pomoćnicima u kuhinji;
- kuha;
- brine o opremi u kuhinji;
- poštuje pravila kojima štiti zdravlje drugih radnika u kuhinji i sebe;
- nabavlja namirnice.

U kuhinji je bučno i rad u njoj zahtijeva dugo stajanje.



3. Konobar/Konobarica

Konobar/Konobarica poslužuje goste u:

- restoranu,
- kafiću,
- hotelu
- slastičarni.



Konobar/Konobarica radi sljedeće poslove:

- dočekuje goste;
- prima narudžbe jela i pića od gostiju;
- prenosi narudžbe šankerima i kuhinji;
- donosi gostima naručena jela i pića;
- čisti kafe aparat i sokovnik;
- naplaćuje narudžbe od gostiju;
- čisti stolove nakon odlaska gostiju.



Uslovi u kojima radi konobar/konobarica su:

- dugo stajanje na nogama,
- puno hodanja do stolova i šanka,
- nošenje teških tacni.

Konobar/konobarica se obraća svakom gostu i potrebno je da bude ljubazan/ljubazna prema njemu.

Ukoliko dobiješ posao konobara/konobarice, razgovaraj sa šefom da radiš one radne zadatke/poslove koje možeš samostalno raditi.

Na primjer, ako ne možeš naplaćivati račune, traži od šefa da te oslobodi tog zadatka.



4. Fizioterapeut/ fizioterapeutkinja i maser/maserka

Neki hoteli nude i uslugu wellnes-a.

Wellnes znači da hotel ima posebne prostorije u kojima se gosti opuštaju.

Te prostorije sadrže:

- bazen,
- saunu,
- salon za fizioterapiju i masažu
- i slično.



Fizioterapija se nudi gostima koji imaju zdravstvene probleme.

Fizioterapiju radi fizioterapeut/
fizioterapeutkinja.



Zadaci fizioterapeuta/
fizioterapeutkinje su:

- da pregleda goste;
- da napravi plan terapije;
- da pripremi ležaj i opremu;
- da upisuje podatke o gostima u knjigu evidencije;
- da održava opremu za fizioterapiju.



Masaža se nudi gostima koji žele da se opuste.

Masaže izvodi maser/maserka.

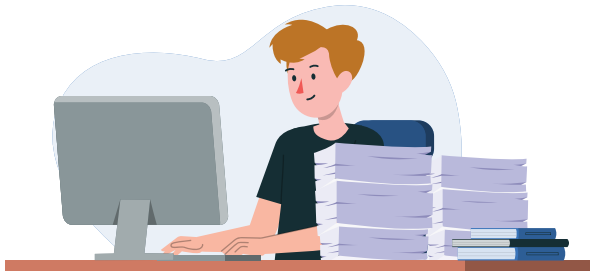
Zadaci masera/maserke su:

- da masira goste,
- da koristi kreme i ulja za masažu,
- da upisuje podatke o gostima u knjigu evidencije,
- da čisti sto za masažu i prostoriju u kojoj se masira.



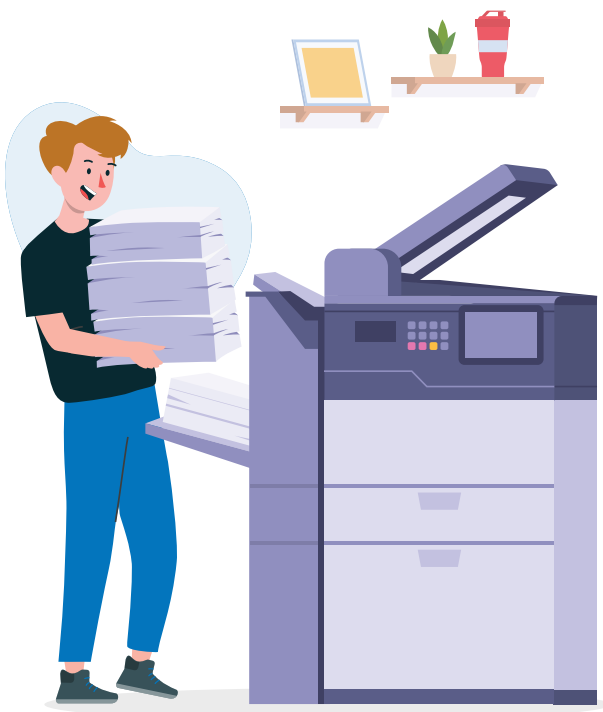
Ukoliko dobiješ posao fizioterapeuta/fizioterapeutkinje ili masera/maserke, razgovaraj sa šefom da radiš one radne zadatke/poslove koje možeš samostalno raditi.

Svakom fizioterapeutu/fizioterapeutkinji i maseru/maserki šef odredi koliko će osoba dnevno izmasirati. Ukoliko ti možeš masirati manji broj osoba traži od šefa odobrenje.



5. Administrativni radnik/radnica

Svaka firma ima kancelariju u kojoj radi administrativni radnik/radnica.



Administrativni radnik/radnica obavlja ove zadatke:

- primanje, evidentiranje i odgovaranje na pozive i e-maile;
- organizovanje sastanaka,
- rezervacija i upravljanje smještajem;
- protokolisanje i arhiviranje dokumentacije (kopiranje i skeniranje);
- unos podataka u bazu;
- naručivanje i upravljanje kancelarijskim materijalom;
- izrada faktura;
- obrada plaćanja i upravljanje evidencijom naplate.



6. Radnik/radnica u marketingu

Marketing je dio firme koji brine o tome da firma dobro posluje. U turizmu marketing služi za povećanje broja gostiju. U marketingu rade osobe koje su završile višu školu ili fakultet.



Zadaci koje radnik/radnica u marketingu obavlja su:

- pravi plan kako da privuče veći broj gostiju;
- piše tekstove koje objavljuje na društvenim mrežama kao što su Instagram i Facebook;
- piše obavijesti i postavlja ih na web stranice i društvene mreže;
- priprema materijal za medije;
- unosi kontakt brojeve i e-mail adrese saradnika i partnera, ljudi koji su im važni za uspješan rad;
- učestvuje na sajmovima;
- organizuje različite događaje kojima se privlače gosti.



U administraciji i marketingu možeš pronaći zadatke koje bi mogao/mogla obavljati.

Ukoliko dobiješ posao u administraciji i marketingu razgovaraj sa šefom o zadacima koje ne možeš obavljati.

Pokretanje vlastitog posla



Turisti vole kupovati domaće proizvode i suvenire u mjestima koja obilaze.



Ukoliko si naučio/naučila da praviš neke proizvode kao što su:

- džemovi,
- sokovi,
- čajevi,
- suveniri,
- i slično,

Možeš prodavati turistima. Jedna od ideja da pokreneš vlastiti posao je da prodaješ domaće proizvode ili suvenire.



Da bi prodavao/prodavala svoje proizvode moraš registrovati svoj posao. Postoje pravila kako se registruje posao. Sa pravilima te mogu upoznati:

- službenici u tvom birou za zapošljavanje
- organizacije koje pružaju pomoć u pokretanju vlastitog biznisa
- općina.



Prije nego razgovaraš sa službenicima na birou, o registraciji posla razgovaraj sa svojim roditeljima/starateljima ili starijim članovima tvoje porodice.



Za registraciju posla potreban ti je novac.

Novac možeš dobiti od:

- Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje osoba sa invaliditetom FBiH,
- Fonda za profesionalnu rehabilitaciju i zapošljavanje invalida RS.

Šta trebaš uraditi da bi pronašao/pronašla posao u turizmu?



Da bi pronašao/pronašla posao u turizmu trebaš uraditi sljedeće:

1. Procjeni šta želiš i možeš raditi



Opisali smo ti neke od poslova koji se najviše traže u turizmu. Ukoliko želiš raditi neki od opisanih poslova, procjeni koji posao možeš raditi.

Zatraži pomoć osobe na birou za zapošljavanje kako biste zajedno procijenili koje radne zadatke možeš obavljati.

Važno je i da procijenite koje radne zadatke ne možeš obavljati.



Važno je da si što samostalniji/samostalnija i da možeš voditi brigu o sebi.

Ukoliko koristiš neku terapiju, važno je da je koristiš samostalno.



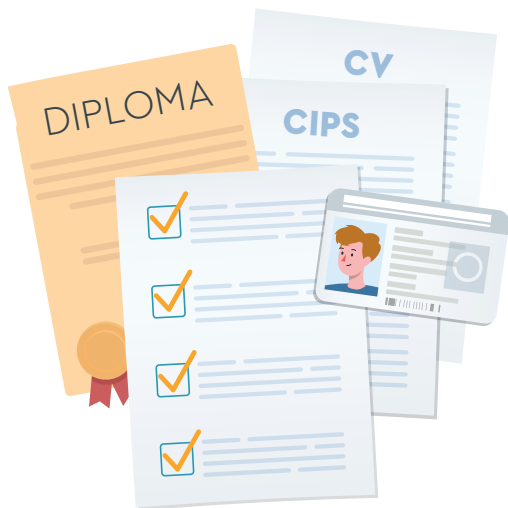
2. Čitaj oglase za posao i prijavljuj se na oglase



Oglas za posao objavljuje direktor koji želi da zaposli radnika.

U oglasu piše:

- za koje radno mjesto se traži radnik/radnica i opis posla,
- na koji period se radnik zapošljava,
- koja dokumentacija je potrebna za prijavu,
- način na koji treba dostaviti potrebnu dokumentaciju.



Dokumentacija koja se najčešće traži je:

- državljanstvo,
- CIPS-ova prijava,
- diploma o završenoj školi,
- biografija (CV) i
- motivaciono pismo.



Biografija i motivaciono pismo su dokumenti koje ti sam/sama trebaš napisati.

Za pisanje ovih dokumenta možeš zatražiti pomoć od:

- biroa za zapošljavanje,
- svojih roditelja,
- starijih članova tvoje porodice.



Osoba iz biroa može te uputiti na pohađanje kursa na kojem ćeš naučiti da sam napišeš biografiju i motivaciono pismo.



Oglase za posao možeš pronaći na internetu.

Ovo su stranice na internetu gdje možeš pronaći oglase:

- Moj posao
<https://www.mojposao.ba/#!-searchjobs;page=1>
- Jooble
<https://ba.jooble.org/>
- Poslovi
<https://www.poslovi.ba/>
- Sklopi posao
<https://sklopiposao.ba/>
- Bolji posao
<https://www.boljiposao.com/>
- Careerjet
<https://www.careerjet.ba/>
- Cat BiH
<https://catbih.ba/>
- Agencija Spektar, posredovanje pri zapošljavanju
<https://www.agencijaspektar.com/>
- klix posao
<https://posao.klix.ba>

Na stranicama koje smo naveli može biti puno oglasa. Zatraži pomoć kako bi došao/došla do oglasa za posao u turizmu. Možeš pretražiti web stranice službi za zapošljavanje koje se nalaze u tvom gradu. Nekad za neki posao možeš čuti od rodbine i prijatelja. Što više ljudi zna da si spreman/spremna da radiš, prije ćeš se zaposliti.



3. Obavi intervju za posao

Ako poslodavac vidi da si predao/predala svu potrebnu dokumentaciju i prepozna da bi ti dobro radio/radila posao, onda će te pozvati na intervju.



Intervju je razgovor poslodavca sa osobom koja se prijavila na oglas za posao.

Na razgovoru sa poslodavcem trebaš biti:

- pristojno obučen,
- ljubazan i
- smiren.



Dok razgovaraš sa poslodavcem gledaj prema njemu. Potrudi se da govoriš jasno i polako.

Budi iskren/iskrena kada te poslodavac bude pitao o zadacima koje ne možeš raditi.

Ukoliko imaš pitanja za posao, postavi ih poslodavcu.



Poslodavac će te na razgovoru za posao bolje upoznati i odlučiti da li će te zaposliti ili neće.

Poslije nekoliko dana dobit ćeš odgovor.

Ukoliko poslodavac prihvati tvoje uslove, možeš prihvatiti posao.



4. Zatraži prilagodbe koje su ti potrebne

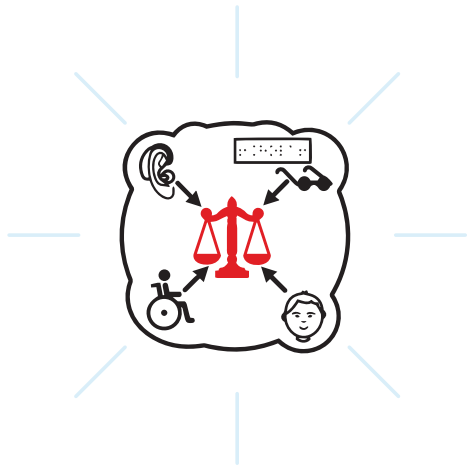
Prije nego što doneseš odluku o prihvatanju posla, zatraži sastanak sa poslodavcem.



Na tom sastanku trebate razgovarati o zadacima koje možeš raditi i uslovima rada.

To znači da možeš zatražiti:

- manji broj sati rada,
- češće pauze,
- informacije koje će biti napisane jednostavnim riječima koje ti razumiješ,
- radnog asistenta koji će ti pomoći da bolje naučiš posao.



Ovo se zove razumna prilagodba,
i to je tvoje pravo.



Ukoliko poslodavac
prihvati tvoje uslove,
vjerujemo da ćeš odlučiti
da prihvatiš taj posao.

Sretno!



USAID
OD AMERIČKOG NARODA

Sarajevo, 2024. godina