

Назив предмета: АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ

1. ОСТВАРИВАЊЕ ОБРАЗОВНО-ВАСПИТНОГ РАДА – ОБЛИЦИ И ТРАЈАЊЕ

РАЗРЕД	НАСТАВА				УКУПНО
	Теоријска настава	Вежбе	*Практична настава	Настава у блоку	
I	66	132	0	90	288
II		64	192	120	376
III		124	186	120	430
IV		120	180	120	420

Уколико се програм реализује у „школском систему“.

*Уколико се део практичне наставе обавља код послодавца, потребно је да школа и послодавац детаљно испланирају и утврде место и начин реализације исхода и унесу их у **оперативне планове**.

Б. ПРЕМА ПЛАНУ И ПРОГРАМУ НАСТАВЕ И УЧЕЊА – ДУАЛНО ОБРАЗОВАЊЕ²

РАЗРЕД	НАСТАВА				УКУПНО
	Теоријска настава	Вежбе	** Учење кроз рад	Настава у блоку	
I	66	132	/	90	288
II		64	192	120	376
III		124	186	120	430
IV		120	180	120	420

**Уколико се настава одвија према Закону о дуалном образовању.

Напомена: у табели је приказан годишњи фонд часова за сваки облик рада

2. НАЗИВ И ТРАЈАЊЕ МОДУЛА

Разред: први

Ред.бр.	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1.	Појмовно одређење туристичке агенције	108
2.	Пословна комуникација	84
3.	Организовање услуга превоза	96

Разред: други

Ред.бр.	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1.	Хотелијерско пословање	298
2.	Сарадња туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја	78

Разред: трећи

Ред.бр.	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1.	Туристичка дестинација	100
2.	Организовање и пласирње производа туристичке дестинације	180
3.	Организовање догађаја и пратећих услуга у туризму	150

Разред: четврти

Ред.бр.	НАЗИВ МОДУЛА	Трајање модула (часови)
1.	Формирање и пласман туристичког путовања	250
2.	Реализација и обрачун туристичког путовања	170

3. ЦИЉЕВИ УЧЕЊА:

- Упознавање ученика са појмом, улогом, функцијама и задацима туристичке агенције;
- Усвајање знања и вештина пословне комуникације;
- Оспособљавање ученика за комуницирање са туристима/корисницима услуга;
- Оспособљавање ученика за самосталан рад на организовању услуга превоза;
- Упознавање са појмом и значајем хотелијерства;
- Развијање знања о пословању угоститељских објеката као најважнијих партнера туристичких агенција;
- Упознавање са одговорношћу и осигурању у туризму и хотелијерству;
- Оспособљавање ученика за обављање послова туристичког саветника;
- Разумевање пословног односа између туристичких агенција и хотелских / угоститељских субјеката;
- Упознавање ученика са појмовним одређењем, врстама и елементима туристичких дестинација;
- Оспособљавање ученика да анализирају услове за развој туристичких производа од посебног значаја у Републици Србији;
- Упознавање ученика са правима и обавезама потрошача/корисника туристичких услуга;
- Оспособљавање ученика за самосталан рад на рецептивним пословима туристичке агенције;
- Оспособљавање ученика са самосталан рад на промоцији и пласирању туристичког производа;
- Развијање знања о начину пословања дестинацијских менаџмент компанија и професионалних организатора конгреса;

- Упознавање ученика са појмом, врстом и начином организовања догађаја у туризму;
- Оспособљавање ученика самостално обављање послова на организовању догађаја и пратећих услуга у туризму;
- Развијање вештина за самосталан рад на формирању и пласману туристичког путовања;
- Развијање вештина за самосталан рад на реализацији и обрачуну туристичких путовања;
- Усвајање знања и вештина неопходних за послове планирања у туристичкој агенцији;
- Упознавање ученика са међународним асоцијацијама туристичких агенција;
- Оспособљавање ученика за коришћење ИКТ у посредовању у туризму;

4. НАЗИВИ МОДУЛА, ИСХОДИ УЧЕЊА, ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈИ И КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА

ПРВИ разред

НАЗИВ МОДУЛА	ИСХОДИ По завршетку модула ученик ће бити у стању да:	ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈ / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА
<p>Појмовно одређење туристичке агенције</p>	<ul style="list-style-type: none"> • дефинише туристичку агенцију; • објасни историјски развој туристичких агенција у свету и у Србији; • објасни функције туристичке агенције; • представи радне задатке запослених у туристичкој агенцији; • разврстава средства туристичке агенције; • разликује основна и обртна средства туристичке агенције; • разликује врсте туристичке агенције; • симулира послове различитих врста туристичких агенција; • објасни улогу и значај туроператора; • образложи начине организовања туристичких агенција; 	<ul style="list-style-type: none"> • Дефинисање туристичке агенције; • Агенцијска делатност у систему привредних делатности; • Међузависност туризма и агенцијске делатности; • Настанак и развој туристичких агенција (у свету и у Србији); • Особље туристичке агенције - људски рад као основни чинилац пословања туристичке агенције; - кадар и кадровска структура туристичке агенције; • Средства туристичке агенције - основна средства туристичке агенције; - обртна средства туристичке агенције; - туристичко информативна документација; • Врсте туристичких агенција - подела туристичких агенција; • Функције (делатности) туристичких агенција - посредничка делатности; - делатност организовања путовања; • Врсте паушалних путовања; • Информативно - пропагандна делатност; • Остале делатности туристичких агенција; • Туроператори; • Организовање туристичких агенција <p>Кључни појмови: туристичка агенција, кадрови туристичке агенције, средства туристичке агенције, делатности туристичке</p>

		агенције, посредничка функција, организаторска функција, туроператори
Пословна комуникација	<ul style="list-style-type: none"> • Придржава се захтева примерене пословне дотераности; • понаша се сходно пословној ситуацији; • комуницира поштујући правила пословног бонтона у туризму; • поздравља туристу/госта; • оловљава туристу/госта; • разликује типове комуникације; • реагује на жалбе туриста; • комуницира са туристима/гостима; • комуницира посредством телефона и интернета; • реагује на жеље (потребе) корисника услуга; • разликује културу и традицију опхођења са народима; • примењује основна правила која доприносе успешном успостављању контакта са корисницима услуга; • објашњава како се успостављају дугорочни односи са корисницима услуга • презентује важност стварања лојалности туристе/госта , на конкретном примеру 	<ul style="list-style-type: none"> • Пословна дотераност - женска пословна дотераност; - мушка пословна дотераност; • Понашање запослених у различитим пословним ситуацијама; • Пословни бонтон; • Поздрављање, оловљавање и титулирање госта / туристе; • Типови комуникације; • Прихватање рекламација; • Правила телефонске и интернет комуникације са гостима / туристима; • Туристичке потребе; • Култура и традиција у опхођењу са народима. <p>Кључни појмови: комуникација, пословна комуникација, пословни бонтон, рекламација, култура, традиција</p>
Организовање услуга превоза	<ul style="list-style-type: none"> • објасни међузависност у пословању туристичких агенција и саобраћајних предузећа; • наброји врсте саобраћаја и његове карактеристике; • образложи значај појединих видова саобраћаја у међународном и домаћем туризму; • објасни појам туристичког саобраћаја; • наброји самосталне саобраћајне послове туристичке агенције; • објасни улогу саобраћајних послова у пословању туристичких агенција; • симулира организацију сопствених превозних послова туристичке агенције (излет, трансфер и туре); • објасни форму и елементе уговора са саобраћајним предузећима; • разликује типове уговора са саобраћајним предузећима; • спроводи процес продаје различитих врста путних карата; 	<ul style="list-style-type: none"> • Туристичке агенције и саобраћајна предузећа - међузависност развоја саобраћаја и туризма; - међузависност у пословању туристичких агенција и саобраћајних предузећа; • Врсте саобраћаја и његове карактеристике - значај појединих видова саобраћаја у међународном и домаћем туризму; • Појам туристичког саобраћаја; • Саобраћајни послови и њихова улога у пословању туристичке агенције; • Сопствени превозни послови туристичке агенције; • Уговори између туристичких агенција и саобраћајних предузећа • уговор о продаји путних карата; • врсте превозне документације - уговори о изнајмљивању (закупу) превозних средстава и уговор о чартеру;

	<ul style="list-style-type: none"> описе поступак изнајмљивања саобраћајних средстава или дела саобраћајних средстава. 	Кључни појмови: Саобраћај, туристички саобраћај, уговори, чартер
--	---	--

5. УПУТСТВО ЗА ДИДАКТИЧКО-МЕТОДИЧКО ОСТВАРИВАЊЕ ПРОГРАМА

Први разред:

На првом часу упознати ученике са циљевима и исходима наставе, односно учења, планом рада и критеријумом и начинима оцењивања.

Облици наставе:

- теорија 66 часова
- вежбе 132 часа
- блок настава 90

Одељење се дели на групе приликом реализације:

- вежби,
- блок наставе

Препоручени број часова по модулима:

1. Појмовно одређење туристичке агенције:

Теорија (26 часова)

Вежбе (52 часа)

Настава у блоку (30 часова)

2. Пословна комуникација:

Теорија (18 часова)

Вежбе (36 часова)

Настава у блоку (30 часова)

3. Организовање услуга превоза:

Теорија (22 часа)

Вежбе (44 часа)

Настава у блоку (30 часова)

Место реализације наставе:

Теоријски часови се реализују у учионици/кабинету.

Вежбе се реализују у специјализованој учионици, кабинету за агенцијско и хотелијерско пословање у којима је омогућен приступ интернету.

Настава у блоку – код послодавца или у школском кабинету у реалним радним условима

*ПОН се, већином, реализују у специјализованим кабинетима за агенцијско и хотелијерско пословање. Део часова, до 25% од укупног броја часова практичних облика наставе, се може реализовати и код послодавца (туристичким агенцијама или другим организацијама у туризму). У случају када се део практичне наставе или настава у блоку одвијају у компанијама, школа одређује која знања, вештине и ставове ће ученици стицати у компанијама. Нагласак мора бити на развијању ставова (стицање самосталности и одговорности у обављању послова, развијање способности комуницирања и тимског рада, стицање и развијање радних навика и радне дисциплине...) у односу на саме вештине и знања које је ученик већ стекао кроз часове ПОН у школским кабинетима.

** Када се настава реализује према Закону о дуалном образовању, практични облици наставе и настава у блоку реализују се код послодавца, у реалним радним условима.

Настава у блоку се изводи у туристичким агенцијама или другим компанијама у области туризма /код послодаваца и то: три пута годишње са по 30 часова (5 дана по 6 часова), или 90 часова у зависности од могућности и захтева организације/компаније.

Ученик је обавезан да води дневник практичног рада / учења кроз рад на настави у блоку.

Ученицима представити функционисање туристичке агенције поткрепљујући примерима из свакодневног живота. Наставне садржаје је неопходно реализовати савременим наставним методама, техникама и средствима, при чему треба настојати да ученици буду оспособљени за: самостално проналажење, систематизовање и коришћење информација из различитих извора (нпр. стручне литературе, интернета, часописа, уџбеника, каталога...); визуелно опажање, поређење и успостављање веза између различитих садржаја (нпр. повезивање садржаја предмета са свакодневним искуством, садржајима других предмета и др.); тимски рад; самопроцену сопственог знања и напредовања; презентацију својих радова и групних пројеката и ефикасну визуелну, вербалну и писану комуникацију уз, када је то потребно, и одговарајућу аргументацију.

Настојати да ученици усвоје коришћење стручне литературе у процесу учења и будућем раду.

У оквиру модула Појмовно одређење туристичке агенције и теме Настанак и развој туристичких агенција у Србији и свету, ученике мотивисати да сами дођу до неких занимљивих података из настанка туристичких агенција, па им тако понудити могућност израде семинарског рада, есеја, презентације неког занимљивог детаља из историје.

У модулу Пословна комуникација нарочито су корисне симулације пословних разговора и метода играње улога.

У оквиру модула Организовање услуга превоза, односе туристичких агенција и пружалаца услуга превоза, неопходно је приближити ученицима објашњавајући њихове заједничке економске интересе. Везе између наведених привредних субјеката се дефинишу различитим врстама уговора које наставник објашњава показујући примере уговора. Ради бољег тумачења уговора, потребно је организовати вежбање рада на уговорима, дати ученицима моделе уговора којима недостају неки подаци које они треба да допишу и сл.

Виши ниво исхода би се односио на интерпретацију, повезивање и објашњење обавеза уговорних страна.

Место реализације наставе:

Вежбе се реализују у специјализованој учионици или у кабинету за агенцијско и хотелијерско пословање са обезбеђеним приступом интернету.

*Практични облици наставе се, већином, реализују у специјализованој учионици, кабинету за агенцијско и хотелијерско пословање. Део часова, до 25% од укупног броја часова практичних облика наставе, се може реализовати и код послодавца (угоститељским објектима за смештај или туристичким агенцијама). У случају када се део практичне наставе одвија у компанијама (код послодаваца), школа одређује која знања, вештине и ставове ће ученици стицати у компанијама. Нагласак мора бити на развијању ставова (стицање самосталности и одговорности у обављању послова, развијање способности комуницирања и тимског рада, стицање и развијање радних навика и радне дисциплине...) у односу на саме вештине и знања које је ученик већ стекао кроз часове ПОН у школским и кабинетима.

Ученик је обавезан да води дневник практичног рада.

** Учење кроз рад реализује се код послодаваца, у реалним радним условима. Ученик је обавезан да води дневник практичног рада / учења кроз рад.

Настава у блоку се изводи код послодаваца, у туристичким агенцијама, у реалним радним условима и то: четири пута годишње са по 30 часова (5 дана по 6 часова), или 120 часова у зависности од могућности и захтева организације. Обавезно је вођење дневника наставе у блоку.

Сваку активност на ПОН спроводи и координира наставник практичне наставе, односно инструктор учења кроз рад.

Ученик је обавезан да води дневник практичног рада / учења кроз рад,

Ученици могу бити ангажовани током стручних сајмова или изложби у организацији привредних субјеката.

Ученицима представити туристичко путовање поткрепљујући примерима из свакодневног живота. У раду се препоручује коришћење најразличитијих наставних средстава и извора информација у циљу лакшег усвајања градива. Настава се реализује путем активности ученика кроз индивидуални рад, групни рад. Приликом реализације наставе од наставника се очекује да користи разне методе у зависности од наставних садржаја, способности и потреба ученика, материјалних и других услова. Након уводних активности, у оквиру сваке теме наставник представља наставни материјал који би требало да ученике заинтересује за тему. Креирањем позитивне атмосфере у учионици наставник олакшава усвајање задатих тема.

У оквиру наставних тема ученике мотивисати да сами дођу до неких занимљивих података о туристичком путовању, па им тако понудити могућност израде

семинарског рада, есеја, презентације неког занимљивог детаља.

Препоручљиво је да се за теме постављања, калкулације туристичког путовања, реализације и обрачуна туристичког путовања, као и за асоцијације туристичких агенција и коришћење интернета у агенцијско пословању, ангажује гост предавач- професор факултета, менаџер туристичке агенције или комерцијалиста из туристичке агенције.

Виши нивои исхода вештина достижу се код послодаваца, у реалним радним условима, и ли кроз симулацију рада туристичке агенције (виртуелна агенција) уколико се ПОН одвија у специјализованој учионици односно кабинету за агенцијско и хотелијерско пословање. Сваку активност на часовим контролише наставник практичне наставе, а у току учења кроз рад инструктор учења кроз рад,

6. УПУТСТВО ЗА ФОРМАТИВНО И СУМАТИВНО ОЦЕЊИВАЊЕ УЧЕНИКА

У настави оријентисаној ка достизању исхода прате се и вреднују процес наставе и учења, постигнућа ученика (продукти учења) и сопствени рад. Наставник /ментор или инструктор, на почетку школске године или на почетку теме/модула упознају ученике са критеријумима формативног и сумативног оцењивања. У настави оријентисаној ка достизању исхода прате се и вреднују процес наставе и учења, постигнућа ученика (продукти учења) и сопствени рад.

Сумативно оцењивање је вредновање постигнућа ученика на крају сваког реализованог теме. Сумативне оцене се добијају из контролних задатака, тестова, усменог испитивања, самосталних или групних радова ученика, тестова практичних вештина, резултата/решења проблемског или пројектног задатка, оцењивање редовности похађања наставе у блоку, практичне наставе / учења кроз рад уз поштовање остварености исхода.

У формативном вредновању наставник би требало да промовише групни дијалог, да користи питања да би генерисао податке из ђачких идеја, али и да помогне развој ђачких идеја, даје ученицима повратне информације, а повратне информације добијене од ученика користи да прилагоди подучавање, охрабрује ученике да оцењују квалитет свог рада.

Избор инструмента за формативно вредновање зависи од врсте активности која се вреднује. Када је у питању нпр. практичан рад / настава у блоку (тимски рад, пројектна настава, слично) може се применити чек листа у којој су приказани нивои постигнућа ученика са показатељима испуњености, а наставник/ ментор или инструктор треба да означи показатељ који одговара понашању ученика. Постигнућа ученика је могуће вредновати кроз:

- праћење активности ученика на часу (тј. процесу учења);
- континуално праћења достигнутих исхода и нивоа постигнутих компетенција
- однос према опреми и алату;
- решавање практичних задатака;