

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;

ДРУГИ разред

<p>НАЗИВ МОДУЛА</p>	<p>ИСХОДИ По завршетку модула ученик ће бити у стању да:</p>	<p>ПРЕПОРУЧЕНИ САДРЖАЈ / КЉУЧНИ ПОЈМОВИ САДРЖАЈА</p>
<p>Хотелијерско пословање</p>	<ul style="list-style-type: none"> • разликује појмове угоститељство, хотелијерство и ресторатерство; • објасни улогу хотелијерства у склопу угоститељске делатности; • образложи значај хотелијерства за развој туризма; • објасни настанак и развој хотелијерства у свету и Србији; • презентује савремене тенденције у развоју хотелијерства - раст и развој хотелских ланаца • опише начин рада и организацију угоститељских објеката за смештај, исхрану и пиће • објасни економске чиниоце пословања хотела; • представи организацију и технику пословања хотелских служби; • процени потребе хотела за одређеним службама из конкретног примера; • објасни начине резервације хотелских услуга; • резервише хотелске услуге на различите начине; • резервише хотелске услуге користећи ИКТ; • провери рум статус; • користи хотелске резервационе системе; • евидентира хотелске госте; • попуни хотелску легитимацију • ради са гостима/туристима у ВИП статусу • евидентира коришћене хотелске услуге у пословне књиге и обрасце • наплаћује хотелске услуге; • решава жалбе и проблеме настале током боравка туриста/гостију у хотелу; • спроводи у раду пословне обичаје и узансе • пружа неопходне информације туристима/гостима за време боравка у угоститељском објекту за смештај, исхрану и пиће; • дефинише одговорност у хотелијерству; • разликује врсте одговорности у хотелијерству; • дефинише осигурање у хотелијерству; • образложи уговор о осигурању; • опише врсте осигурања 	<ul style="list-style-type: none"> • Појмовне основе хотелијерства -угоститељство као услужна привредна делатност; -улога хотелијерства у склопу угоститељске делатности; -хотелијерство и ресторатерство; -међузависност развоја хотелијерства и туризма; -значај и условљеност хотелијерства за развој туризма; • Настанак и развој хотелијерства у свету и Србији; • Хотелски ланци: • Организација рада и организација угоститељских објеката за смештај, исхрану и пиће • Економски чиниоци пословања хотела; Организација и техника пословања хотелских служби: - Рецепцијска служба; - Служба на спратовима; - Служба исхране; - Техничка служба; - Служба продаје; • Outsourcing у хотелијерству • Појам и врсте резервације • Рад са резервацијама (гарантоване и негарантоване резервације и отказивање резервација) • рум статус; • Хотелски резервациони системи; • Пријем и евиденција гостију у хотелу • Хотелска легитимација • Врсте и рад са гостима у ВИП статусу • Евидентирање хотелских услуга у пословне књиге и обрасце • Појам, врсте и рад са жалбама гостију • Посебне узансе у туризму • Појам и врсте одговорности у хотелијерству и туризму; • Појам, врсте и уговори о осигурању у хотелијерству; <p>Кључни појмови:</p>

		<p>хотелијертство, угоститељски објекти, хотелске службе, чиниоци пословања, хотелска услуга, резервациони систем, резервација, ВИП гост/туриста, осигурање, узансе, одговорност.</p>
<p>Сарадња туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Наведе врсте смештајних капацитета • Разликује врсте смештајних капацитета • Тумачи Правилник за уређење и опремање смештајних капацитета • Одабере обавезне и изборне елементе за категоризацију одређеног смештајног објекта • Тумачи Правилник о категоризацији • Дефинише сеоско туристичко домаћинство; • Презентује типове и основне карактеристике сеоског туристичког домаћинства. • Симулира регистровање сеоског туристичког домаћинства, поштујући све стандарде • Опише сарадњу туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја, • Користи правне процедуре и документа која дефинишу однос пружалаца услуга смештаја и туристичких агенција, • Сарађује са туристичким агенцијама из домена надлежности пружалаца услуга смештаја, • Учествује у склапању уговора између туристичких агенција и пружаоца услуга смештаја, • Састави уговор о заграженој и потврђеној резервацији, • Одабере неопходне елементе за састављање Уговора о алотману • Одабере неопходне елементе за састављање Уговора о фиксном закупу; • резервише услуге туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја • електронски резервише услуге туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја, • симулира плаћање услуга туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја, • учествује у онлајн пословању туристичких агенција са пружаоцима услуга смештаја. 	<ul style="list-style-type: none"> • Врсте смештајних капацитета; • Опремљеност смештајних капацитета • Категоризација смештајних капацитета • Сеоско туристичко домаћинство, • Типови сеоског туристичког домаћинства. • Стандарди сеоског туристичког домаћинства (Минимални технички и санитарно- хигијенски услови у сеоском туристичком домаћинству, стандарди разврставања сеоског туристичког домаћинства у категорије, регистровање сеоског туристичког домаћинства, стандард добродошлице, туристичка сигнализација, књига гостију). • Сарадња туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја (хотел, гарни хотел, апарт хотел, мотел, туристичко насеље, камп, пансион, кућа , апартман, соба, сеоско туристичко домаћинство). • Технолошка условљеност и заједнички економски интереси туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја • Уговорни односи између туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја • Међународна хотелска правила • Конвенције и Узансе у односима између туристичких агенција и пружаоца услуга смештаја • Онлајн пословање туристичких агенција • Резервација услуга туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја • Врсте и начини плаћања између туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја, • Електронски облици посредовања, <p>Кључни појмови: сарадња, уговори, резервација услуга, стандарди у туризму, онлајн пословање,</p>

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.

Други разред:

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

*Модули се реализују кроз следеће облике наставе:

- вежбе 64 часа
- практичну наставу 192 часа
- настава у блоку 120 часова

**Уколико се настава реализује према Закону о дуалном образовању, модули се реализују кроз следеће облике наставе:

- вежбе 64 часа
- учење кроз рад 192 часа
- настава у блоку 120 часова

Подела одељења на групе:

Одељење се дели на групе до 15 ученика приликом реализације:

- вежби
- практичне наставе
- учења кроз рад
- наставе у блоку

Препоручени број часова по модулима:

1. Хотелијерско пословање:

Вежбе (36 часова)

Практична настава/учење кроз рад (108 часова)

Настава у блоку (60 часова)

2. Сарадња туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја

Вежбе (28 часова)

Практична настава/учење кроз рад (84 часа)

Настава у блоку (60 часова)

Место реализације наставе:

Вежбе се могу реализовати 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 послодавца), 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. Ученик је обавезан да води дневник практичног рада.

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

Настава у блоку се изводи код послодавца, угоститељским објектима за смештај или 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

Након уводних активности, у оквиру сваког модула наставник представља наставни материјал који би требало да ученике заинтересује за тему. Препорука је дискусија са ученицима о путовањима и искуствима са тих путовања, боравку у угоститељском објекту за смештај и њиховим искуствима током тих/ тог боравка. 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.

Препоручује се израда пројектног задатка. Демонстрација пројектног задатка се реализује у различитим медијима (текст, презентација, видео), након чега ће групе приказати свој радове у учионици. Приликом реализације пројектног задатка потребно је ученике усмеравати ка прикупљању података из различитих извора. При реализацији модула неопходно је садржаје употпунити примерима и ситуацијама из свакодневног живота јер се ученици први пут сусрећу са темама из области хотелијерства.

У оквиру теме Настанак и развој хотелијерства у Србији и свету ученике мотивисати да сами истраже занимљиве податке о настанку хотелијерства, пружајући им могућност израде семинарског рада, есеја, презентације интересантних детаља из историје.

Врсте и опремљеност угоститељских објеката за смештај, исхрану и пиће као тема, може се обогатити конкретном посетом угоститељском објекту. За ову активност потребно је припремити ученика односно дати му материјал са јасним задацима шта треба да уоче, виде, истраже и питају током посете.

Регистровање пословних промена у хотелијерству и попуњавање образаца који се користе у пословним јединицама за смештај требало би савладавати користећи савремене ИКТ. Одговорност и осигурање у хотелијерству као тема би се могла реализовати ангажовањем госта предавача – професора права који би на лак и једноставан начин, примерима из праксе ученицима приближио правне термине.

Односе туристичких агенција и пружалаца услуга смештаја неопходно је приближити ученицима објашњавајући технолошку условљеност и заједничке економске интересе. Током часова вежбања на примерима уговора ученици би имали прилику да своја знања провере одабиром елемената или попуњавањем података који недостају.

Посебну пажњу обратити на сарадњу туристичких агенција и сеоских туристичких домаћинства јер су она специфичан вид смештаја. Зато је потребно најпре дефинисати сеоско туристичко домаћинство, процес регистрације, категоризације и начин пословања, истичући значај односа туристичке агенције и овог типа смештаја.

Истраживање на интернету и анализирање материјала на сајтовима, које користе туристичке агенције представљају значајан напредак у стицању практичних вештина.

Наставу у кабинетима за агенцијско и хотелијерско пословање би требало спроводити кроз употребу неког од хотелских резервационих система (демо верзија) и сајтова за букирање услуга превоза, смештаја и рентирање возила, креирајући сопствени туристички производ. (резервисањем услуга авионског превоза преко ниско буџетних компанија и поређењем цена авионске карте, цене допунског пртљага, цене смештаја у апартманима-стан на дан).

Трећи разред:

На првом часу упознати ученике са циљевима и исходима наставе, односно учења, планом рада и критеријумом и начинима оцењивања. Дискутовати са ученицима о путовањима и искуствима са тих путовања, дестинацијама које су посетили / које би волели да посете, утисцима са путовања и мотивима за путовање у неку дестинацију.

*Модули се реализују кроз следеће облике наставе:

- вежбе 124 часа