

Za predmet **Agencijsko i hotelijersko poslovanje**, u skladu sa pravilnikom o ocenjivanju i definisanim standardima postignuća, kriterijumi za ocenjivanje su navedeni u tekstu za svaki modul koji učenici usvajaju tokom prve godine učenja predmeta.

Kriterijumi za ocenjivanje

Modul: Pojmovno određivanje turističke agencije

1. Ocena „Odličan“ (5)

Učenik koji ostvaruje ocenu „odličan“ je u stanju da:

- Samostalno, sa visokim stepenom preciznosti i jasnoće, definiše osnovne pojmove iz oblasti turističkih agencija, objašnjava njihov istorijski razvoj, funkcije, radne zadatke zaposlenih i razlikuje različite vrste turističkih agencija.
- Kritički analizira i povezuje sveobuhvatan set podataka u vezi sa turističkim agencijama, koristi profesionalnu terminologiju, i jasno formulira i obrazlaže sve aspekte rada turističke agencije.
- Primena stečenih znanja je kreativna i samostalna u različitim kontekstima (usmeno, pisano, praktično).
- Demonstrira visok nivo kompetencija u primeni znanja o obrtnoj i osnovnoj imovini turističke agencije, kao i u simulaciji poslovanja različitih vrsta agencija.
- Aktivno učestvuje u grupnom radu i odgovorno preuzima uloge, organizuje zadatke, uvažava mišljenja drugih i doprinosi stvaranju zajedničkog proizvoda.

2. Ocena „Vrlo dobar“ (4)

Učenik koji ostvaruje ocenu „vrlo dobar“:

- Objašnjava pojmove i funkcije turističkih agencija, ističe razlike među vrstama agencija i poznaje osnovne zadatke zaposlenih.
- Logički povezuje teorijske koncepte sa praktičnim situacijama iz poslovanja turističkih agencija, upotrebljava stručnu terminologiju i povezuje sadržaje sa stvarnim primerima.
- Demonstrira sposobnost analize i rešavanja problema vezanih za turističke agencije, uglavnom samostalno.
- U grupnom radu organizuje aktivnosti i doprinosi zajedničkim ciljevima, ali uz povremenu podršku drugih članova tima.

3. Ocena „Dobar“ (3)

Učenik koji ostvaruje ocenu „dobar“:

- Razume osnovne pojmove i razlikuje funkcije turističkih agencija, ali se suočava sa poteškoćama u primeni teorijskog znanja na praktične situacije.
- Samostalno objašnjava osnovne zadatke zaposlenih i razvrstava osnovne vrste agencija, ali uz asistenciju ili dodatnu pomoć nastavnika.

- U grupnom radu uspešno izvršava zadatke, međutim povremeno zavisi od uputstava drugih članova tima i može imati poteškoća u organizaciji ili komunikaciji.

4. Ocena „Dovoljan“ (2)

Učenik koji ostvaruje ocenu „dovoljan“:

- Poznaje osnovne pojmove vezane za turističke agencije, ali ne uspeva da jasno poveže te pojmove sa stvarnim primerima ili situacijama.
- Demonstrira osnovne veštine u obavljanju radnih zadataka, ali uz značajnu pomoć i uputstva.
- U grupnom radu izvršava zadatke samo uz instrukcije i vodi se jednostavnim, često nedovoljno jasnim razumevanjem.
- Sposoban je da prepozna osnovnu terminologiju, ali ima poteškoće u kompleksnijim analizama i rešavanju problema.

5. Ocena „Nedovoljan“ (1)

Učenik koji ostvaruje ocenu „nedovoljan“:

- Ne poznaje ključne pojmove i funkcije turističkih agencija, ne uspeva da primeni osnovna znanja u rešavanju zadataka.
- Nema sposobnost da samostalno analizira, formuliše stavove ili izvrši zadatke koji su od njega očekivani.
- U grupnom radu se ne angažuje ili ne doprinosi zajedničkim ciljevima, a realizacija zadatka je neuredna i nekompletna.
- Ne pokazuje odgovornost prema sopstvenom procesu učenja i napredovanju.

Napomena: Ocene se dodeljuju uzimajući u obzir učenikovu sposobnost primene teorijskog znanja u praktičnom kontekstu, kao i njegovu aktivnost i angažman u nastavi. Angažovanje učenika u nastavi, saradnja sa kolegama i sposobnost prilagođavanja različitim zadacima su takođe ključni faktori u ocenjivanju.

Modul: Poslovna komunikacija

Kriterijumi za ocenjivanje

1. **Ocena „Odličan“ (5)** Učenik koji ostvaruje ocenu „odličan“ je u stanju da:
 - Samostalno, sa visokim stepenom preciznosti, demonstrira pravilnu poslovnu doteranost i ponašanje u svim poslovnim situacijama.
 - Efikasno komunicira sa turistima/gostima, poštujući pravila poslovnog bontona, pravilno ih pozdravlja i oslovljava u skladu sa njihovim željama i kulturnim normama.

- Razlikuje različite vrste komunikacije (usmena, pisana, telefonska, elektronska) i pravilno primenjuje odgovarajući oblik u svakodnevnoj interakciji.
- Samostalno reaguje na žalbe turistâ i uspešno rešava situacije sa visokim stepenom profesionalizma, koristeći adekvatne komunikacijske tehnike.
- Demonstrira izuzetnu sposobnost prepoznavanja i rešavanja specifičnih potreba korisnika usluga, kao i izgradnje i održavanja dugoročnih odnosa sa njima.
- Kreativno primenjuje sveobuhvatan pristup za izgradnju lojalnosti korisnika usluga, pružajući konkretne primere iz prakse.
- Aktivno doprinosi grupnom radu i uspešno koordinira zadatke, uvažavajući mišljenja drugih i stvarajući zajednički rezultat.

2. **Ocena „Vrlo dobar“ (4)** Učenik koji ostvaruje ocenu „vrlo dobar“:

- Poštuje osnovne zahteve poslovne doteranosti i ponaša se u skladu sa poslovnom situacijom, uz povremene greške ili nesigurnosti u složenijim okolnostima.
- Efikasno komunicira sa turistima/gostima, pozdravlja ih i oslovljava u skladu sa osnovnim pravilima poslovnog bontona, ali uz povremene greške u primeni kulture ophođenja.
- Razlikuje glavne tipove komunikacije i pravilno ih koristi u standardnim situacijama.
- Demonstrira dobru sposobnost rešavanja žalbi i reagovanja na potrebe korisnika, uz povremenu pomoć i savete drugih članova tima.
- U grupnom radu doprinosi organizaciji i uspešno koordinira aktivnosti, ali ponekad zahteva dodatnu podršku za organizaciju ili rešavanje problema.

3. **Ocena „Dobar“ (3)** Učenik koji ostvaruje ocenu „dobar“:

- Razume osnovne zahteve poslovne doteranosti i ponaša se u skladu sa poslovnim normama, ali se povremeno suočava sa poteškoćama u primeni tih normi u složenijim situacijama.
- Komunicira sa turistima/gostima, pozdravlja ih i oslovljava, ali ima poteškoća u pravilnom odgovaranju na njihove zahteve i želje.
- Prepoznaje osnovne tipove komunikacije i koristi ih u jednostavnim situacijama, ali povremeno pravi greške u primeni.
- Pokazuje osnovne veštine u rešavanju žalbi i reagovanju na potrebe korisnika, ali uz pomoć drugih članova tima ili nastavnika.
- U grupnom radu uspešno izvršava zadatke, ali povremeno zavisi od uputstava drugih članova tima, posebno u situacijama koje zahtevaju organizaciju i komunikaciju.

4. **Ocena „Dovoljan“ (2)** Učenik koji ostvaruje ocenu „dovoljan“:

- Poznaje osnovne zahteve poslovne doteranosti, ali se ne snalazi u složenijim poslovnim situacijama.
- Komunicira sa turistima/gostima, ali uz značajnu pomoć ili asistenciju nastavnika ili članova tima.
- Pokazuje osnovne veštine u komunikaciji, ali ne uspeva uvek da primeni odgovarajući oblik komunikacije (usmena, pisana, telefonska) u specifičnim okolnostima.

- U grupnom radu zavisi od drugih članova tima i ima poteškoća u prepoznavanju i rešavanju problema vezanih za komunikaciju sa korisnicima usluga.
5. **Ocena „Nedovoljan“ (1)** Učenik koji ostvaruje ocenu „nedovoljan“:
- Ne poznaje osnovne zahteve poslovne doteranosti, ponaša se neskladno sa poslovnim situacijama i ne uspeva da primeni osnovne norme poslovnog bontona.
 - Ima poteškoća u komunikaciji sa turistima/gostima, ne pozdravlja ih na odgovarajući način i ne koristi pravilno oblike oslovljavanja.
 - Nema sposobnost da prepozna ili primeni osnovne tipove komunikacije u praktičnim situacijama.
 - Ne reaguje na žalbe korisnika na odgovarajući način i ne prepoznaje njihove potrebe, što otežava rešavanje zadataka.
 - U grupnom radu se ne angažuje ili ne doprinosi zajedničkim ciljevima, a realizacija zadatka je neuredna i nekompletna.

Napomena:

Ocene se dodeljuju uzimajući u obzir učenikovu sposobnost primene teorijskog znanja o poslovnoj komunikaciji u praktičnim situacijama, kao i njegov angažman i učešće u nastavi. Aktivnost, kreativnost u primeni komunikacijskih veština, sposobnost rešavanja problema i timska saradnja ključni su faktori u procesu ocenjivanja.

Modul: Organizovanje uloga prevoza

Kriterijumi za ocenjivanje

1. **Ocena „Odličan“ (5)** Učenik koji ostvaruje ocenu „odličan“ je u stanju da:
 - Samostalno i sa visokim stepenom preciznosti objašnjava međuzavisnost poslovanja turističkih agencija i saobraćajnih preduzeća, koristeći stručnu terminologiju i povezujući sve aspekte poslovanja.
 - Detaljno nabraja vrste saobraćaja (kopneni, vazdušni, pomorski) i njihove karakteristike, te jasno obrazlaže njihov značaj u međunarodnom i domaćem turizmu.
 - Samostalno objašnjava pojam turističkog saobraćaja i njegovu primenu u praksi, kao i ulogu saobraćajnih poslova u poslovanju turističkih agencija.
 - Demonstrira visoku kompetenciju u simulaciji organizacije prevoznih poslova turističke agencije, kao što su izleti, transferi i ture, koristeći konkretne primere.
 - Objasnjava sve elemente i forme ugovora sa saobraćajnim preduzećima, kao i razlike među različitim vrstama ugovora.
 - Efikasno i samostalno sprovodi proces prodaje različitih vrsta putnih karata, uz potpuno razumevanje svih procedura i administrativnih zahteva.
 - Simulira postupak iznajmljivanja saobraćajnih sredstava, kao i organizaciju i primenu procesa, uz izuzetnu preciznost.
 - Aktivno učestvuje u grupnom radu, preuzima odgovornost za organizaciju i koordinaciju zadataka, uvažava mišljenja drugih članova tima i doprinosi zajedničkom uspehu.

2. **Ocena „Vrlo dobar“ (4)** Učenik koji ostvaruje ocenu „vrlo dobar“:

- Objašnjava međuzavisnost poslovanja turističkih agencija i saobraćajnih preduzeća i većinu vrsta saobraćaja, uz povremene greške u detaljnom povezivanju sa praktičnim primerima.
- Nabraja vrste saobraćaja i njihove karakteristike, kao i njihov značaj u turizmu, ali povremeno može propustiti dublje analize ili detalje.
- Razlikuje pojam turističkog saobraćaja i objašnjava njegovu primenu, sa povremenim nesigurnostima u konkretnim situacijama.
- Uglavnom samostalno objašnjava ulogu saobraćajnih poslova u poslovanju turističkih agencija, ali povremeno zahteva dodatnu pomoć za dublje razumevanje.
- Objašnjava osnovne elemente i forme ugovora sa saobraćajnim preduzećima, uz minimalne greške u razlici među ugovorima.
- Provede proces prodaje putnih karata, ali uz povremenu pomoć u složenijim administrativnim pitanjima.
- Simulira iznajmljivanje saobraćajnih sredstava, uz povremene greške u organizaciji ili primeni procedura.
- U grupnom radu uspešno doprinosi zajedničkim ciljevima, ali povremeno zavisi od drugih članova tima u rešavanju problema.

3. **Ocena „Dobar“ (3)** Učenik koji ostvaruje ocenu „dobar“:

- Razume osnovnu međuzavisnost poslovanja turističkih agencija i saobraćajnih preduzeća, ali se suočava sa poteškoćama u povezivanju teorije sa praktičnim situacijama.
- Nabraja osnovne vrste saobraćaja i njihov značaj, ali uz ograničeno razumevanje njihovih specifičnosti u turizmu.
- Objašnjava osnovne pojmove vezane za turistički saobraćaj, ali uz asistenciju ili dodatnu pomoć nastavnika u složenijim situacijama.
- Prikazuje osnovnu svest o ulozi saobraćajnih poslova u agencijama, ali ima poteškoća u primeni tih koncepata u praksi.
- U grupnom radu zavisi od uputstava drugih članova tima, posebno u organizaciji i koordinaciji zadataka.
- Simulira osnovnu organizaciju prevoznih poslova, ali uz pomoć nastavnika ili kolega.
- Prolazi kroz osnovne procese prodaje putnih karata, ali sa teškoćama u implementaciji u realnim situacijama.

4. **Ocena „Dovoljan“ (2)** Učenik koji ostvaruje ocenu „dovoljan“:

- Poznaje osnovne pojmove vezane za međuzavisnost turističkih agencija i saobraćajnih preduzeća, ali se teško snalazi u složenijim situacijama.
- Nabraja samo osnovne vrste saobraćaja, sa ograničenim razumevanjem njihovog značaja za turizam.
- Demonstrira osnovno razumevanje pojma turističkog saobraćaja, ali se suočava sa poteškoćama u primeni u praksi.
- U grupnom radu često zavisi od drugih članova tima za organizaciju ili komunikaciju, uz minimalnu sposobnost samostalnog rešavanja zadataka.

- Ne uspeva da samostalno simulira organizaciju prevoznih poslova i ima poteškoće u razumevanju ugovora sa saobraćajnim preduzećima.
- Prodaja putnih karata je uglavnom nesigurna, uz značajnu pomoć u administrativnim procesima.
- Simulacija iznajmljivanja saobraćajnih sredstava je nespretna i često nepotpuna.

5. **Ocena „Nedovoljan“ (1)** Učenik koji ostvaruje ocenu „nedovoljan“:

- Ne razume međuzavisnost poslovanja turističkih agencija i saobraćajnih preduzeća i ne može povezati osnovne pojmove u ovoj oblasti.
- Nema sposobnost da nabroji ili razjasni vrste saobraćaja ili njihov značaj u turizmu.
- Ne uspeva da objašnjava pojam turističkog saobraćaja i ne prepoznaje njegovu primenu u praksi.
- Ne pokazuje sposobnost za organizaciju prevoznih poslova turističke agencije i ima poteškoća u radu sa ugovorima sa saobraćajnim preduzećima.
- Nema sposobnost da samostalno sprovede proces prodaje putnih karata.
- Ne uspeva da simulira postupak iznajmljivanja saobraćajnih sredstava i ima poteškoća u primeni osnovnih procedura.

Napomena:

Ocene se dodeljuju na osnovu sposobnosti učenika da primeni teorijsko znanje o organizaciji prevoznih poslova u turističkim agencijama, uzimajući u obzir njegovu aktivnost, angažman i saradnju u grupnom radu. Sposobnost učenika da samostalno razume i primeni osnovne koncepte, kao i njegova kreativnost u rešavanju praktičnih problema, ključni su faktori u ocenjivanju.

Kriterijumi ocenjivanja za predmet: **Agencijsko i hotelijersko poslovanje 2 raz.**

Moduli :

1. Hotelijersko poslovanje

2. Saradnja turističkih agencija i pružalaca usluga smeštaja

Opšti principi ocenjivanja

1.Pravovremenost i tačnost zadataka

2.Primena znanja

3.Samostalnost i odgovornost

4.Kvalitet komunikacije

5.Učešće u timskom radu

Kriterijumi po modulima

1.Hotelijsko poslovanje

Ocena 5(odličan)

- Izrada odgovarajućih obrazaca iz oblasti recepcijskog poslovanja kao i ugovora hotela sa poslovnim partnerima je precizna i ažurna
- Samostalno i pouzdano koristi odgovarajuće podatke sa sajtova rezervacionih sistema, sa web sajtova hotela viših kategorija
- Aktivno predlaže rešenja u vezi konkretnih situacionih zadataka koji se odnose na zahteve hotelskih gostiju
- Profesionalno komunicira sa gostima hotela u ulozi recepcionera odnosno šefa ostalih bitnih hotelskih sektora
- Prezentuje pripremljene informacije na jasan i zanimljiv, siguran način sa puno samopouzdanja i uz korišćenje stručnih termina

Ocena 4(vrlo dobar)

- Većina dokumenata iz oblasti recepcijskog poslovanja je ispravno urađena uz manje greške u detaljima obrazaca
- Koristi podatke sa sajtova rezervacionih sistema kao i sajtova hotela viših kategorija uz konsultacije sa nastavnikom

- Komunikacija je jasna, u većoj meri profesionalna uz povremeni izostanak upotrebe stručnih termina
- Prezentuje pripremljene podatke na jasan način, ali sa manjim propustima u pogledu korišćenja fotografija pri izlaganju informacija

Ocena 3(dobar)

- Dokumentacija sadrži povremene greške, ali zadovoljavaju osnovne kriterijume
- Oslanja se na uputstva nastavnika da bi došao do određenih podataka značajnih za praktičnu primenu stečenih znanja
- Komunikacija sa klijentima u ulozi recepcionera je često nedovoljno profesionalna u smislu protokola obraćanja, javljanja, informisanja
- Prezentacija odrađenih tema nedovoljno ubedljiva, sa previše direktnog čitanja teksta, bez dovoljno sigurnosti u izlaganju

Ocena 2(dovoljan)

- Dokumentacija iz oblasti recepcijskog poslovanja često je nepotpuno prikazana, greške su takvog karaktera da smanjuju kvalitet
- Mešaju se termini koji su značajni za pravilno izvršavanje poslova informisanja turista, odnosno gostiju hotela
- Podrebnija je na svakom času podrška nastavnika pri izboru podataka kojima se ističe konkretan primer rešavanja situacionih zadataka
- Komunikacija se svodi na kratke odgovore bez dovoljno preciznosti u njima

Ocena 1(nedovoljan)

- Dokumenti iz oblasti recepcijskog poslovanja su neadekvatno izrađeni
- Ne razume osnovne elemente hotelskih usluga(osnovnih ,dodatnih)

- Pokazuje nedovoljnu motivisanost za pronalaženjem podataka na internetu kojima se podkrepljuje konkretna poslovna situacija
- Komunikacija se svodi samo na eventualne kraće fraze nepoželjne za poslovni ambijent

2.Saradnja turističkih agencija i pružalaca usluga smeštaja

Ocena 5(odličan)

- Primeri ugovora između turističkih agencija i hotelskih preduzeća su sastavljeni na precizan i jasan način, sa navođenjem ugovornih prava i obaveza i dodatnih stavki koji se odnose na dinamiku i mogućnosti otkazivanja rezervacije
- Samostalno koristi softverska rešenja i prilagođava ih za konkretnu vrstu ugovorne saradnje između agencija i hotela
- Efikasno koristi kontrolne mehanizme i identifikuje prednosti i nedostatke na strani agencije (hotelskog preduzeća) u zavisnosti od vrste ugovora
- Pravilno komunicira sa partnerskom stranom, bilo u ulozi predstavnika hotela ili predstavnika agencije koja podnosi zahtev za rezervacij.smeštaja

Ocena 4 (vrlo dobar)

- Stavke ugovora između turističkih agencija i pružaoca usluga smeštaja su uglavnom jasno definisane, u većem delu ugovora precizirane su obaveze i prava jedne i druge ugovorne strane
- Koristi softverska rešenja uz povremenu podršku nastavnika
- Razume načine regulisanja ugovornih obaveza ali nedostaje učestalija upotreba stručnih termina karakterističnih za poslovanje agencija odnosno hotelskih preduzeća

- Postoje povremene greške kod određivanja vrste ugovora u odnosu na veličinu,tip,renome hotelskih preduzeća

Ocena 3 (dobar)

- Postoji osnovica ugovora između hotela i turističke agencije ali nedostaju bitni detalji oko finansijsko-operativnih delova ugovora
- Način komunikacije u ulozi predstavnika agencije ili predstavnika hotela je takav da ne stvara utisak poslovne profesionalnosti
- Učenik uspeva uglavnom uz pomoć nastavnika da prilagodi softverska rešenja za konkretnu vrstu ugovorne saradnje
- Nedostaje upotreba stručnih termina u objašnjenjima svih delova saradnje između hotela i agencije

Ocena 2 (dovoljan)

- Rad sa ponuđenim softverskim rešenjima je nedovoljno pouzdan i efikasan
- Ugovorni okvir između hotelskog preduzeća i turističke agencije nije postavljen na način da jasno određuje njihova prava i obaveze
- Pregovaračke veštine nisu adekvatne, nedostaje stručna terminologija
- Pokušava se korišćenjem opštih znanja iz oblasti agencijskog poslovanja definisati vrsta ugovornog odnosa, ali takav pristup ne doprinosi kvalitetu odgovora

Ocena 1(nedovoljan)

- Ne postoji interesovanje za razumevanjem suštine ugovaranja smeštajnih usluga od strane turističkih agencija
- Nema razlikovanja osnovstih vrsta ugovora između turističke agencije i hotelskog preduzeća

- Rad u parovima ili timski rad se koristi za pasivan pristup u rešavanju zadataka kada se od ostalih učenika očekuje da ispostave rezultat
- Stručna terminologija vezana za vrste usluga, hotelijersko ili agencijsko poslovanje potpuno izostavljena u odgovorima

Критеријуми оцењивања за предмет Агенцијско и хотелијерско пословање

Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање III разред, смер: туристички техничар

Модули:

1. Туристичка дестинација
2. Организовање и пласирње производа туристичке дестинације
3. Организовање догађаја и пратећих услуга у туризму

Општи принципи оцењивања:

1. Разумевање основних концепата и теоријских принципа

- Ученик треба да покаже основно разумевање кључних теоријских концепата који се односе на агенцијско и хотелијерско пословање, као и принципе управљања туристичким дестинацијама, организовања догађаја и пратећих услуга.

2. Примена знања на реалне примере

- Ученик треба да може да примени теоријска знања на реалне ситуације у туризму и да буде у стању да решава практичне проблеме у агенцијском и хотелијерском пословању.

3. Организовање и пласирање туристичких производа

- Ученик треба да покаже способности у организацији и пласирању туристичких производа, укључујући стратегије, маркетинг, и све елементе који утичу на успјешност туристичке понуде.

4. Организација догађаја у туризму

- Ученик треба да покаже способност у организацији и координацији туристичких догађаја, укључујући све аспекте као што су логистика, комуникација са учесницима и управљање ресурсима.

5. Разумевање и организација пратећих услуга

- Ученик треба да има добро разумевање значаја пратећих услуга за туристичко искуство, као и способности у њиховом развоју и организацији.

6. Познавање закона и прописа у туризму

- Ученик треба да покаже разумевање и примену законских и регулаторних прописа који се односе на туризам, као и одговорности у области туризма.

7. Креативност и иновација у туризму

- Ученик треба да покаже способност за креативно размишљање и иновацију у развоју нових туристичких производа и услуга.

Критеријуми оцењивања по модулима:

1. Туристичка дестинација

- Разликовање традиционалног и савременог приступа разумевању појма - туристичке дестинације
- Организовање излета као туристичког производа, подела излета према различитим критеријумима
- Класификација туристичких дестинација према различитим критеријумима
- Повезивање утицаја ставова и мотива туриста са формирањем идентитета туристичке дестинације
- Испитивање утицаја атрактивности у дестинацији на развој туризма
- Навођење државних носилаца политике туристичког развоја Републике Србије
- Класификација послова Туристичке организације Србије
- Анализа најважнијих питања од значаја за развој туризма уређена Законом о туризму Републике Србије
- Објашњење права и обавеза потрошача у туризму у Републици Србији
- Опис препоручених и превентивних мера за безбедност у туризму
- Образложење основних извора ризика на туристичким дестинацијама

Оцена 5 (одличан):

- јасно и детаљно разликује традиционални и савремени приступ, показујући дубоко разумевање њихових разлика и примена у различитим контекстима.
- наводи све важне елементе туристичке дестинације (природне, културне, инфраструктурне и друге аспекте) на конкретном примеру, са дубоким разумевањем и анализом.
- прецизно класификује туристичке дестинације према различитим релевантним критеријумима, показујући дубоко разумевање различитих типова и категорија.
- прецизно и дубоко разуме како ставови и мотиви туриста обликују идентитет туристичке дестинације, укључујући конкретне примере и анализе.

- темељно разматра утицај атрактивности на развој туризма и пружа детаљне и аргументоване примере.
- прецизно наводи све релевантне носиоце и њихове функције у политичком и институционалном оквиру развоја туризма у Србији.
- тачно класификује све послове Туристичке организације Србије и објашњава њихову структуру и улогу у развоју туризма.
- детаљно анализира кључна питања и законске аспекте који утичу на развој туризма у Србији.
- детаљно објашњава права и обавезе потрошача у туризму, укључујући конкретне примере из праксе.
- прецизно наводи превентивне мере, са примерима који показују њихову примјену у различитим туристичким контекстима.
- јасно идентификује и образлаже све основне изворе ризика на туристичким дестинацијама, укључујући природне, технолошке и друштвене аспекте.

Оцена 4 (врло добар):

- разликује оба приступа, али са мањим недостацима у детаљима или примени.
- правилно представља елементе дестинације, али са неким мањим пропустима у анализи.
- правилно класификује дестинације, али са неким недостацима у примени или опису.
- повезује ставове и мотиве са идентитетом дестинације, али са мањим недостацима у анализи.
- разматра утицај атрактивности, али са мањим недостацима у дубини анализа.
- наводи носиоце, али са мањим недостацима у опису њихових улога.
- наводи већину послова, али са мањим недостацима у опису.

- анализира важна питања, али са мањим недостацима у детаљима.
- ученик наводи права и обавезе, али са неким недостацима у примени.
- наводи мере са неким мањим недостацима у примени на конкретне ситуације.
- наводи већину ризика, али са неким недостацима у детаљима.

Оцена 3 (добар):

- разликује основне разлике, али са неким нејасноћама или ограниченим примерима.
- представља основне елементе, али недостају неке важне чињенице или дубље објашњење.
- класификује дестинације, али са значајним потешкоћама у разумевању критеријума.
- разуме основну везу, али са неким нејасноћама у примени на конкретне примере.
- разуме основни утицај атрактивности на туризам, али са недостацима у анализи.
- наводи неке носиоце, али са значајним недостацима у детаљима.
- класификује неке послове, али са значајним недостацима у разјашњењу улога.
- разуме основна питања из Закона, али није у стању да их дубље анализира.
- објашњава основне аспекте права и обавеза, али са недостацима у разумевању примена.
- даје основне препоруке, али без дубље анализе или примена на специфичне ситуације.
- разуме основне изворе ризика, али не објашњава све аспекте.

Оцена 2 (довољан):

- разуме основне разлике, али их не може потпуно применити на стварне примере.
- наводи само неке елементе или не разуме важност свих аспеката дестинације.
- наводи неке класификације, али их не разуме или не може потпуно применити.
- има основно разумевање ове везе, али са значајним недостацима.
- даје основну анализу, али није у стању да потпуно објасни утицај.
- наводи само неке носиоце или не разуме њихове улоге.
- наводи само основне послове, али не разуме њихову структуру.
- има основно разумевање, али са значајним недостацима.
- даје основну објашњење, али са значајним потешкоћама у примени на реалне ситуације.
- наводи само неке мере, али не разуме њихову важност или примену.
- има ограничено разумевање извора ризика.

Оцена 1 (недовољан):

- не разликује традиционални и савремени приступ или не разуме значај разлика у туризму.
- није у стању да идентификује или представи елементе туристичке дестинације.
- није у стању да класификује туристичке дестинације.
- не разуме како ставови и мотиви туриста утичу на идентитет дестинације.
- не разуме утицај атрактивности на развој туризма.
- не разуме или не може да наводи носиоце политике туристичког развоја.
- не може да класификује послове Туристичке организације Србије.

- не разуме кључна питања која су уређена Законом о туризму.
- не разуме права и обавезе потрошача у туризму.
- не разуме препоручене или превентивне мере безбедности.
- не разуме изворе ризика на туристичким дестинацијама.

2. Организовање и пласирње производа туристичке дестинације

- Појам и елементи туристичког производа
- Развој туристичких производа од посебног значаја у Републици Србији градски одмори, здравствени туризам,
- Начин пословања и тржишна улога рецептивних туристичких агенција у савременим условима
- Дестинацијске менаџмент компаније DMC
- Трансформација класичних послова ка DMC
- Оријентација ка организацији и реализацији догађаја
- Организовање излета као туристичког производа, подела излета према различитим критеријумима
- Специфичности у продаји излета
- Тематска тура као туристички производ
- Промоција производа туристичке дестинације
- Пласман производа туристичке дестинације

Оцена 5 (одличан):

- Комплетно анализира све елементе туристичког производа и објашњава њихову узајамну повезаност.

- Детаљно анализира како искуство и доживљај утичу на креирање туристичког производа, са конкретним примерима.
- Вешто комбинује различите услуге у целокупан туристички производ и објашњава како сви елементи функционишу као један.
- Анализира у дубину све услове за развој туристичких производа и може упоредити различите факторе и могућности.
- Активно и ефикасно сарађује са партнерима и показује дубоко разумевање улога партнера у туристичкој дестинацији.
- Плавно припрема све аспекте организације излета и тематских тура, укључујући све логистичке и административне аспекте.
- Креира креативан и разноврстан садржај излета и тура, са јасним повезивањем атракција и активности.
- Предлаже разноврсна и ефикасна промотивна средства са јасним разматрањем циљне групе и канала.
- Спроводи свеобухватну промоцију, користећи различите канале на ефикасан начин.
- Предлаже разноврсне и иновативне начине пласмана, уз јасно разматрање тржишта и канала.
- Анализира у дубину значај МІСЕ производа, укључујући економске, социјалне и стратешке аспекте.
- Објашњава све битне промене у пословању рецептивних агенција са конкретним примерима.
- Детаљно објашњава како функционише DMC компанија, укључујући све аспекте њеног пословања.
- Ефикасно комуницира са свим релевантним партнерима и локалним заједницама.

Оцена 4 (врло добар):

- Анализира већину елемената, али недостаје дубина у неким аспектима.
- Анализира искуство и доживљај, али без довољно детаља или примера.
- Комбинује услуге у туристички производ, али са неким ограничењима у повезивању.
- Спроводи компаративну анализу, али не покрива све релевантне аспекте.
- Сарађује са партнерима, али без значајније иницијативе или дубљег разумевања.
- Припрема излете и тематске туре, али не разматра све аспекте.
- Креира добар садржај, али не покрива све аспекте дестинације или активности.
- Предлаже добру промоцију, али без довољно разматрања ефективности канала.
- Спроводи добру промоцију, али користи само ограничене канале.
- Предлаже добар пласман, али без довољно иновација или разматрања свих канала.
- Добро анализира значај MICE производа, али без дубљег разматрања.
- Објашњава промене, али без довољно примера.
- Објашњава рад ДМС компаније, али са мање детаља.
- Комуницира са партнерима, али може бити боље у координацији.

Оцена 3 (добар):

- Описује основне елементе, али без значајније анализе.
- Описује искуство и доживљај, али без дубљег објашњења како они утичу на туристички производ.
- Почиње са комбиновањем услуга, али без довољне пажње на њихову синергију.

- Пружа основну компаративну анализу са неким пропустима.
- Сарађује, али са неким недостацима у координацији.
- Припрема излете, али са неким пропустима у организацији.
- Креира основни садржај, али са неким недостацима.
- Предлаже основне промотивне активности, али без дубљег анализа.
- Промовише производе, али са ограниченом ефективношћу или каналима.
- Предлаже основне начине пласмана без детаљног разматрања тржишта.
- Описује значај МІСЕ производа, али без значајних дубинских увида.
- Разматра промене, али са недовољно детаља.
- писује рад ДМС компаније, али не разматра све аспекте.
- Комуницира са неким партнерима, али са ограниченим ефектима.

Оцена 2 (довољан):

- Наводи неке елементе, али без разматрања њихове функције у туристичком производу.
- Спомиње искуство и доживљај, али са минималним разматрањем.
- Покушава комбиновати услуге, али са значајним пропустима.
- Даје површну или некомплетну компаративну анализу.
- Показује минимално разумијевање значаја сарадње.
- Поставља основне припреме, али са значајним недостатцима
- Поставља садржај, али са значајним пропустима.
- Препоручује минимално промотивних активности.
- Извршава промоцију, али са значајним недостацима.

- Предлаже минималне начине пласмана.
- Површно разматра значај MICE производа.
- Површно објашњава промене у пословању.
- Спомиње DMC компаније без дубљег разматрања.
- Комуницира са минималним партнерима.

Оцена 1 (недовољан):

- Не разматра искуство и доживљај у контексту креирања туристичког производа.
- Не успева комбиновати услуге у туристички производ.
- Не извршава компаративну анализу или не разуме услове развоја туристичких производа.
- Не успева да сарађује са пословним партнерима.
- Не успева припремити организацију излета или тематске туре.
- Не успева створити квалитетан садржај за излет или тематску туру.
- Не разматра промотивна средства.
- Не спроводи промоцију или не разуме важност промоције.
- Не разматра начине пласмана туристичког производа.
- Не разматра значај MICE производа.
- Не разматра промене у пословању рецептивних агенција.
- Не разуме рад DMC компанија.
- Не успева у комуникацији са партнерима.

3. Организовање догађаја и пратећих услуга у туризму

- Туризам и догађаји

- Појам и врсте догађаја- према величини и обиму; према намери и карактеристикама; према туристичкој вредности
- Процес планирања, организације и реализације догађаја; садржај и израда организационог плана (сценарија) догађаја; позивнице за догађај; агенда догађаја; трансфер и смештај учесника догађаја
- Припрема догађаја
- Промоција догађаја
- Регистрација учесника догађаја
- Протокол и елементи протокола
- Организовање слободних активности и пратећих приредби за учеснике догађаја
- Конгресни биро Србије, професионални организатори конгреса

Оцена 5 (одличан):

- Изузетно јасно објашњено како догађаји утичу на туризам, са примерима из праксе.
- Потпуно класификовани различити типови догађаја уз јасне примјере сваког типа.
- Потпуно објашњен процес планирања, са конкретним корацима и примјерима.
- Детаљно примењена питања која покривају све аспекте организовања успешног догађаја.
- Врло добра способност прикупљања свих релевантних информација.
- Одлична припрема и промоција, укључујући све аспекте од промоције до логистике.
- Потпуно организовани сви капацитети и превоз уз детаљну документацију.

- Свеобухватно примењени протокол и слободно време организовано на високом нивоу.
- Комплетно креиране и добро организоване приредбе.
- Потпуно објашњени послови конгресних бироа и улога ПЦО-а, уз примјере из праксе.

Оцена 4 (врло добар):

- Добро објашњено са неким примерима.
- Добра класификација, али неки типови нису потпуно разрађени.
- Добро објашњено, али неки кораци нису довољно разрађени.
- Добро примењена питања, али неки аспекти су занемарени.
- Добро прикупљене информације, али неке су остављене по страни.
- Добра припрема и промоција, али неки аспекти нису довољно разрађени.
- Добро организовани капацитети и превоз, али са неким мањим пропустима
- Добро примењени протокол и организовано слободно време.
- Добро креиране приредбе, али са неким недостацима.
- Добро објашњени, али са неким пропустима.

Оцена 3 (добар):

- Добро објашњено, али без конкретних примјера.
- Основна класификација, али недостају неки кључни типови.
- Основни процес планирања, али са неким недостацима.
- Примењена нека питања, али не обухватају све аспекте.
- Основно прикупљање информација, али не довољно темељито.
- Припрема и промоција су основни, али има простора за побољшање.

- Основно организовање капацитета и превоза, али са недостацима.
- Основна примена протокола и организовање слободног времена.
- Основне приредбе, али недостатно разрађене.
- Основно објашњење, али без примјера.

Оцена 2 (довољан):

- Делимично објашњено, али не јасно.
- Делимично класификовани догађаји са мањком објашњења.
- Делимично објашњено, али без потребних детаља.
- Примењена само нека основна питања.
- Делимично прикупљене информације.
- Делимично организовано.но припремљено и промовисано.
- Недовољно примењен протокол и организовано слободно време.
- Делимично креиране приредбе.
- Делимично објашњени послови, без јасних детаља.

Оцена 1 (недовољан):

- Недовољно објашњено или потпуно нетачно.
- Недовољна или нетачна класификација.
- Недовољно или нетачно објашњено.
- Недовољна или нетачна примена питања.
- Недовољно или нетачно прикупљање информација.
- Недовољна припрема и промоција.
- Недовољно или нетачно организовано.
- Недовољно или нетачно примењени протокол и организација.

- Недовољно или нетачно креиране приредбе.

- Недовољно или нетачно објашњени послови.

Агенцијско и хотелијерско пословање 4/5

Смер: Туристичко-хотелијерски техничар

Критеријуми за оцену за први модул: Формирање и пласман туристичког аранжмана

1. Оцена 1 (Незадовољавајуће)

- **Објашњење међусобног утицаја окружења и туристичких агенција:** Непотпуна или нетачна објашњења. Студент не показује разумијевање како окружење утиче на рад туристичких агенција.
- **Однос са пословним партнерима:** Потпуно нетачно или изостављено објашњење односа са партнерима у ужем окружењу.
- **Однос са учесницима у ширем окружењу:** Неадекватно или потпуно погрешно објашњење.
- **Међусобни односи туристичких агенција:** Непотпуна или нетачна објашњења.
- **Познавање уговорних односа:** Студент не показује разумевање уговорних односа.
- **Познавање организације пословања:** Показује минимално или никакво знање о организацији туристичких агенција.
- **Дефиниција туристичког путовања:** Непотпуна или погрешна дефиниција.
- **Врсте туристичких путовања:** Студент не разликује врсте путовања или их не може дефинисати.
- **Израда калкулације и програма:** Не може израдити калкулацију цене или програм путовања.
- **Комуникација са туристима:** Не разуме или не познаје облике комуникације.
- **Начини продаје и садржај рада агенције:** Недовољно разуме начине продаје и садржај рада.

2. Оцена 2 (Делимично задовољавајуће)

- **Објашњење међусобног утицаја окружења и туристичких агенција:** Понекад је објашњење нетачно или непотпуно, али показује неко разумејење.
- **Однос са пословним партнерима:** Делимично тачно, али недовољно објашњено.
- **Однос са учесницима у ширем окружењу:** Делимично тачно, али недостаје дубље разумејење.
- **Међусобни односи туристичких агенција:** Студент се делимично упознао са међусобним односима.
- **Познавање уговорних односа:** Студент има ограничено разумевање уговорних односа.
- **Познавање организације пословања:** Покажује основно разумевање организације туристичких агенција.
- **Дефиниција туристичког путовања:** Погрешна или непотпуна дефиниција, али показује неке основне идеје.
- **Врсте туристичких путовања:** Студент разуме неке основне врсте путовања, али не све.
- **Израда калкулације и програма:** Калкулација и програм су делимично израђени, али нису прецизни или потпуни.
- **Комуникација са туристима:** Основно разумевање комуникације, али са значајним недостацима.
- **Начини продаје и садржај рада агенције:** Делимично разуме начине продаје и садржај, али са неким недостацима.

3. Оцена 3 (Довољно)

- **Објашњење међусобног утицаја окружења и туристичких агенција:** Објашњење је углавном тачно, али са неким недостацима у детаљима.
- **Однос са пословним партнерима:** Добро објашњен однос са партнерима, али недостају неке дубље анализе.
- **Однос са учесницима у ширем окружењу:** Основно разумејење, али без дубљег разматрања.
- **Међусобни односи туристичких агенција:** Описани су основни односи, али недостају неки важни аспекти.
- **Познавање уговорних односа:** Познавање уговорних односа је адекватно, али недостају неке детаље.
- **Познавање организације пословања:** Студент показује разумевање основне организације, али са неким недостацима.

- **Дефиниција туристичког путовања:** Добро дефинисано, али са неким недостацима.
- **Врсте туристичких путовања:** Познаје неке врсте путовања, али не све.
- **Израда калкулације и програма:** Калкулација и програм су добро израђени, али могу бити детаљнији.
- **Комуникација са туристима:** Основно познавање начина комуникације, али са неким недостацима.
- **Начини продаје и садржај рада агенције:** Добро разуме садржај рада агенције и начине продаје, али са неким мањим недостацима.

4. Оцена 4 (Добро)

- **Објашњење међусобног утицаја окружења и туристичких агенција:** Добро објашњење са неким ситним недостацима.
- **Однос са пословним партнерима:** Добро објашњење односа са партнерима у ужем окружењу.
- **Однос са учесницима у ширем окружењу:** Добро разуме однос са учесницима у ширем окружењу.
- **Међусобни односи туристичких агенција:** Добро разуме међусобне односе.
- **Познавање уговорних односа:** Разумевање уговорних односа је тачно и потпуно.
- **Познавање организације пословања:** Добро разуме организацију и пословање туристичких агенција.
- **Дефиниција туристичког путовања:** Тачна и потпуна дефиниција.
- **Врсте туристичких путовања:** Добро разуме и разликује све врсте путовања.
- **Израда калкулације и програма:** Калкулација и програм су тачно и детаљно израђени.
- **Комуникација са туристима:** Добро разуме начине комуникације.
- **Начини продаје и садржај рада агенције:** Добро разуме све аспекте продаје и садржаја рада агенције.

5. Оцена 5 (Изузетно)

- **Објашњење међусобног утицаја окружења и туристичких агенција:** Темељно, прецизно и дубоко објашњење свих аспеката међусобног утицаја.
- **Однос са пословним партнерима:** Потпуно разуме и тачно објашњава однос са пословним партнерима.

- **Однос са учесницима у ширем окружењу:** Детаљно објашњење односа са учесницима у ширем окружењу.
- **Међусобни односи туристичких агенција:** Одлично разуме и анализира међусобне односе туристичких агенција.
- **Познавање уговорних односа:** Потпуно разуме уговорне односе и њихову важност.
- **Познавање организације пословања:** Изузетно добро разуме како функционишу туристичке агенције.
- **Дефиниција туристичког путовања:** Прецизно и детаљно дефинисано.
- **Врсте туристичких путовања:** Показује дубоко разумевање свих врста туристичких путовања.
- **Израда калкулације и програма:** Израда калкулације и програма је потпуна и професионална.
- **Комуникација са туристима:** Потпуно разуме и користи различите начине комуникације.
- **Начини продаје и садржај рада агенције:** Изузетно добро разуме и примењује различите технике продаје и садржај рада агенције.

Критеријуми за оцену за модул: Реализација и обрачун туристичког путовања

1. Оцена 1 (Незадовољавајуће)

- **Фаза припреме туристичког путовања:** Ученик не разуме фазу припреме, не може да је објасни или даје погрешне информације.
- **Фаза реализације туристичког путовања:** Не разуме фазу реализације или даје недовољно или нетачно објашњење.
- **Облици плаћања у пословању туристичке агенције:** Ученик не наводи облике плаћања или даје нетачне или веома ограничене информације.
- **Ваучер и врсте ваучера:** Не разуме појам ваучера или врсте ваучера, или даје погрешне информације.
- **Путнички чек или туристички чек:** Не разуме појам путничког чека и његову примену.
- **Употреба кредитне карте:** Не разуме употребу кредитних картица у контексту туристичке агенције.
- **Обрачун туристичког путовања:** Не уме да израчуна цену туристичког путовања.
- **Финансијско-рачуноводствене послове и послови планирања:** Не разуме основне аспекте финансијско-рачуноводствених и планираних послова у туристичким агенцијама.

2. Оцена 2 (Делимично задовољавајуће)

- **Фаза припреме туристичког путовања:** Ученик делимично разуме фазу припреме, али не може да је потпуно објасни или не наводи све кључне аспекте.
- **Фаза реализације туристичког путовања:** Објашњење фазе реализације је делимично тачно, али не садржи све битне информације.
- **Облици плаћања у пословању туристичке агенције:** Наводи неке облике плаћања, али објашњење није потпуно или недостаје детаља.
- **Ваучер и врсте ваучера:** Познаје појам ваучера, али није у могућности да наведе све врсте ваучера или да да потпуна објашњења.
- **Путнички чек или туристички чек:** Познаје основни појам путничког чека, али има непотпуно разумевање његове употребе.
- **Употреба кредитне карте:** Разуме неке аспекте употребе кредитних картица у туристичким агенцијама, али без потпуног разумевања свих аспеката.
- **Обрачун туристичког путовања:** Обрачун је делимично тачан, али са неким погрешкама или недостатцима.
- **Финансијско-рачуноводствене послове и послови планирања:** Ученик има основно разумејење ових послова, али не разуме све аспекте финансијског и рачуноводственог пословања у туристичким агенцијама.

3. Оцена 3 (Довољно)

- **Фаза припреме туристичког путовања:** Ученик објашњава фазу припреме на задовољавајућем нивоу, али не покрива све детаље.
- **Фаза реализације туристичког путовања:** Добро разуме фазу реализације и објашњава је са неким ситним недостацима.
- **Облици плаћања у пословању туристичке агенције:** Наводи већину облика плаћања, али објашњење није детаљно или потпуно.
- **Ваучер и врсте ваучера:** Добро разуме појам ваучера и може да наведе најважније врсте, али без дубљег објашњења.
- **Путнички чек или туристички чек:** Разуме појам и основну примену путничког чека, али није потпуно упознат са свим аспектима.
- **Употреба кредитне карте:** Добро разуме употребу кредитних картица у туристичким агенцијама, али може да побољша детаље.
- **Обрачун туристичког путовања:** Ученик може да израчуна цену туристичког путовања, али са неким ситним погрешкама или недостацима у детаљима.

- **Финансијско-рачуноводствене послове и послови планирања:** Показује основно разумевање финансијско-рачуноводствених послова и планирања у туристичким агенцијама.

4. Оцена 4 (Добро)

- **Фаза припреме туристичког путовања:** Добро објашњава фазу припреме туристичког путовања, укључујући већину важних детаља.
- **Фаза реализације туристичког путовања:** Ученик добро разуме и објашњава фазу реализације, са минималним недостацима.
- **Облици плаћања у пословању туристичке агенције:** Потпуно разуме и наводи све облике плаћања у туристичким агенцијама.
- **Ваучер и врсте ваучера:** Разуме појам ваучера и може да наведе све важне врсте ваучера са одговарајућим објашњењима.
- **Путнички чек или туристички чек:** Добро разуме појам и употребу путничког чека и може да наведе његову примену у контексту туристичке агенције.
- **Употреба кредитне карте:** Добро разуме употребу кредитних картица у контексту пословања туристичке агенције и наводи примере.
- **Обрачун туристичког путовања:** Тачно израчунава цену туристичког путовања, са свим потребним детаљима.
- **Финансијско-рачуноводствене послове и послови планирања:** Ученик добро разуме финансијско-рачуноводствене послове и послове планирања у туристичким агенцијама, укључујући већину важних аспеката.

5. Оцена 5 (Изузетно)

- **Фаза припреме туристичког путовања:** Потпуно разуме фазу припреме и може детаљно да објасни сваки аспект те фазе.
- **Фаза реализације туристичког путовања:** Потпуно разуме и детаљно објашњава фазу реализације са свим релевантним аспектима.
- **Облици плаћања у пословању туристичке агенције:** Потпуно разуме све облике плаћања и може да наводи примере за сваку категорију.
- **Ваучер и врсте ваучера:** Потпуно разуме појам ваучера и све врсте ваучера, као и њихову примену у пракси.
- **Путнички чек или туристички чек:** Потпуно разуме појам путничког чека, његову примену и значај у туристичким агенцијама.

- **Употреба кредитне карте:** Потпуно разуме како се кредитне картице користе у туристичким агенцијама и наводи примере.
- **Обрачун туристичког путовања:** Потпуно и прецизно обрачунава цену туристичког путовања, укључујући све потребне компоненте.
- **Финансијско-рачуноводствене послове и послови планирања:** Потпуно разуме финансијско-рачуноводствене и послове планирања у туристичким агенцијама, укључујући све аспекте потребне за ефикасно пословање.