

Струка (назив):	УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ	
Занимање (назив):	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
Предмет (назив):	АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ (2. разред)	
Опис (предмета):	вјежбе	
Модул (наслов):	ПОСЛОВНО ОКРУЖЕЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 03
Сврха		
<p>Усвајање и разумијевање знања и стручних појмова из области сарадње туристичких агенција са најважнијим пословним партнерима, туристичким организацијама и надлежним органима</p> <p>Припрема ученика за примјену стечених знања, вјештина и компетенција у самосталном обављању послова и радних задатака у туристичкој агенцији</p>		
Специјални захтјеви / Предуслови		
<p>Усвојена знања из претходних модула:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предмет Агенцијско и хотелијерско пословање – предмет Основе туризма и угоститељства 		
Циљеви		
<p>Модул има за циљ да омогући ученику:</p> <ul style="list-style-type: none"> – развијање свијести о улози туристичких агенција на туристичком тржишту и потреби сарадње са осталим учесницима – упознавање најважнијих аспеката пословне сарадње са партнерима из ужег и ширег окружења – разликовање уговорних односа туристичких агенција са саобраћајним и хотелијерским предузећима – разумијевање улоге државних органа и туристичких организација у пословању туристичких агенција – упознавање облика сарадње између туристичких агенција 		
Теме		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Уговорни односи између туристичких агенција и саобраћајних предузећа 2. Уговорни односи између туристичких агенција и хотела 3. Сарадња туристичких агенција и осталих партнера из ужег окружења 4. Однос туристичких агенција са државним органима и туристичким организацијама 5. Међусобна сарадња туристичких агенција 		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Уговорни односи између туристичких агенција и саобраћајних предузећа	<ul style="list-style-type: none">- разликује саобраћајне послове туристичких агенција- идентификује садржај тура, трансфера и излета- кратко опише поступак резервације и продаје различитих врста карата- објасни поступак изнајмљивања саобраћајних средстава- зна форму и елементе уговора о изнајмљивању аутобуса, авиона и др.	<ul style="list-style-type: none">- анализира садржај тура, излета и трансфера на конкретним примјерима- истражи и презентује врсте карата које се продају у туристичким агенцијама у окружењу- одреди одговарајућу врсту уговора између туристичких агенција и саобраћајних предузећа за потребе реализације одређених саобраћајних послова- наведе и анализира конкретан примјер сарадње туристичке агенције са аутобуским предузећем	<ul style="list-style-type: none">- савјесно, одговорно, уредно и прецизно обавља послове- ефикасно планира и организује вријеме- испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој дјелатности- испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла- испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима- исказа способност за тимски рад и кооперативност- буде оријентисан према клијенту	<ul style="list-style-type: none">- користити информативно-пропагандни материјал туристичких агенција и анализирати садржај понуде- користити различите врсте превозних карата, докумената и приручника из пословне праксе превозника (тарифери, даљинари, редови возње, редови летења, извјештаји о продаји итд.)- припремити обрасце уговора из праксе
2. Уговорни односи између туристичких агенција и хотела	<ul style="list-style-type: none">- интерпретира уговор о затраженој и потврђеној резервацији- кратко опише и упореди варијанте уговора о алотману наводећи предности за уговорне стране- интерпретира уговор о фиксном закупу хотела	<ul style="list-style-type: none">- саставља захтјеве за резервацију и одговара на резервације- одреди одговарајућу врсту уговора у одређеној пословној ситуацији (ђачка екскурзија, љетовање, индивидуална и групна путовања...)- анализира и упоређује права и обавезе уговорних страна		<ul style="list-style-type: none">- користити основну стручну литературу- припремити и презентовати различите обрасце уговора из праксе- користити „Посебне узансе у угоститељству”, Међународна хотелска правила и важеће конвенције

			<ul style="list-style-type: none"> - буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду 	<ul style="list-style-type: none"> - презентовати хотелски упитник
3. Сарадња туристичких агенција и осталих партнера из ужег окружења	<ul style="list-style-type: none"> - наведе врсте уговора о осигурању између туристичких агенција и осигуравајућих предузећа - образложи законску обавезу сарадње туристичких агенција са банкама и осигуравајућим предузећима 	<ul style="list-style-type: none"> - анализира уговор о осигурању учесника аранжмана на конкретном примјеру - образложи сарадњу туристичких агенција у вези са кредитирањем туристичких путовања 	<ul style="list-style-type: none"> - испољи аналитичност и објективност при обављању посла - испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вриједностима - испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду - показује одговоран однос према раду 	<ul style="list-style-type: none"> - разговарати о улози трговине у туристичкој понуди, разлозима и могућностима повезивања агенцијског и трговинског пословања - образложити повезаност туристичких агенција са банкама и осигуравајућим предузећима
4. Однос туристичких агенција са државним органима и туристичким организацијама	<ul style="list-style-type: none"> - познаје државне органе надлежне за туризам - идентификује туристичке организације у пословном окружењу туристичких агенција 	<ul style="list-style-type: none"> - истражи законску регулативу која се односи на област пословања туристичких агенција - идентификује постојеће мјере којима се регулише пословање на туристичком тржишту - упореди и утврди сличности и разлике у обављању информативно-пропагандне дјелатности туристичких агенција и туристичких организација 	<ul style="list-style-type: none"> - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - развија осјећај сигурности у своје знање и способности 	<ul style="list-style-type: none"> - кроз разговор навести ученике да препознају повезаност државних органа са туристичким агенцијама - навести и објаснити примјере стимулативних и дестимулативних мјера економске политике - упутити ученике да посјете локалну туристичку организације и прикупе податке о активностима којима се бави, те да презентују добијене информације

5. Међусобна сарадња туристичких агенција	<ul style="list-style-type: none"> - објасни облике сарадње између туристичких агенција при организовању и продаји туристичких путовања - објасни облике сарадње туристичких агенција на нивоу туристичке дестинације 	<ul style="list-style-type: none"> - на конкретним примјерима анализира облике сарадње туристичких агенција: <ol style="list-style-type: none"> 1) сарадња између иницијативних туристичких агенција 2) сарадња иницијативних са рецептивним туристичким агенцијама 3) сарадња између рецептивних туристичких агенција 		<ul style="list-style-type: none"> - организовати групни рад са задатком да се објасни: <ol style="list-style-type: none"> 1) сарадња између иницијативних агенција 2) сарадња иницијативних и рецептивних агенција 3) сарадња између рецептивних агенција <ul style="list-style-type: none"> - анализирати садржај међуагенцијских повјерљивих тарифа
--	---	--	--	---

Интеграција

Модул је у корелацији са модулима/предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање
- Основе туризма и угоститељства
- Основе предузетништва
- Практична настава

Извори

- Уџбеник одобрен од стране Министарства просвјете и културе Републике Српске;
- Друга стручна и теоријска литература;
- Сучни часописи, јавни медији, интернет, информативно - пропагандне публикације туристичких субјеката, уџбеници из наставних предмета с којима је овај наставни садржај у корелацији.

Оцјењивање

Оцјењивање се врши у складу са Законом о средњем образовању и васпитању и Правилником о оцјењивању ученика у настави и полагању испита у средњој школи. Са начином и техникама оцјењивања ученици требају бити упознати прије почетка изучавања модула.

Струка (назив):	УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ	
Занимање (назив):	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
Предмет (назив):	АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ (2. разред)	
Опис (предмета):	вјежбе	
Модул (наслов):	ОРГАНИЗАЦИЈА И ПОСЛОВАЊЕ ХОТЕЛА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 04
Сврха		
<p>Припрема ученика за примјену стечених знања, вјештина и компетенција из области хотелијерског пословања у самосталном обављању пословних операција у реалном пословном окружењу</p> <p>Оспособљавање за примјену савремене технологије и стручне терминологије при извршењу конкретних послова и задатака у хотелским и другим јединицама за смјештај</p>		
Специјални захтјеви / Предуслови		
<p>Усвојена знања из претходних модула:</p> <ul style="list-style-type: none"> – предмет Агенцијско и хотелијерско пословање – предмет Основе туризма и угоститељства 		
Циљеви		
<p>Модул има за циљ да омогући ученику:</p> <ul style="list-style-type: none"> – упознавање организационе структуре хотелијерских предузећа и надлежности унутрашњих организационих јединица (сектора, служби) – развијање свијести о потреби међусобне сарадње и координације рада хотелских служби – упознавање технологије извршења конкретних послова на појединим радним мјестима – оспособљавање за обављање послова у вези са резервацијом услуга – оспособљавање за обављање послова пријема, боравка и одјаве госта – оспособљавање за праћење и евидентирање података о коришћењу хотелских услуга – оспособљавање за правилну комуникацију са гостом и примјену пословног бонтона – оспособљавање за обрачун и наплату хотелских услуга – оспособљавање за употребу техничких и других средстава за рад на рецепцији – оспособљавање за примјену процедура у складу са хотелским стандардима – оспособљавање за комуникацију са сардницима и другим службама у складу са хотелском процедуром 		

Теме				
<div>1. Рецепцијска служба</div> <div>2. Евиденција и праћење пословних промјена на рецепцији</div> <div>3. Хотелско домаћинство</div> <div>4. Служба исхране</div> <div>5. Остале хотелске службе</div>				
Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Рецепцијска служба	<div><div>- опише организациону структуру хотела и надлежности хотелских служби</div><div>- објасни организацију рецепцијске службе</div><div>- разликује радна одјељења рецепцијске службе</div><div>- објасни организацију и технологију рада одјељења за резервације, одјељења за пријем гостију и одјељења консијержа</div><div>- опише послове прије доласка госта (резервације услуга, врсте резервација, евиденција резервација)</div><div>- опише послове при доласку госта</div><div>- објасни начине и поступак</div></div>	<div><div>- шематски прикаже и анализира организациона рјешења хотела у свом окружењу</div><div>- на конкретним примјерима опише сарадњу хотелских служби и одјељења</div><div>- израђује шему и представља организацију одјељења у склопу рецепцијске службе на примјерима конкретних хотела</div><div>- разликује врсте и начине резервације хотелских услуга</div><div>- састави захтјев за резервацију услуга</div><div>- прими захтјев за резервацију</div><div>- одговори на захтјев за резервацију</div></div>	<div><div>- оптимално планира, припрема и изводи радне задатке и послове</div><div>- рационално користи вријеме и управља приоритетима</div><div>- ефикасно и рационално користи средства за рад</div><div>- испољи аналитичност и систематичност</div><div>- развија позитиван став према специфичностима рада у хотелијерству</div><div>- развија креативност и интересовање за струку и међусобну толеранцију у раду</div><div>- искаже способност</div></div>	<div><div>- користити стручну литературу</div><div>- помоћу органиграма презентовати различите примјере организационих рјешења хотела</div><div>- кроз разговор са ученицима указати на значај рецепцијске службе за пословање хотела</div><div>- приказати органиграм рецепцијске службе и појединих одјељења са радним мјестима</div><div>- припремити фотографије, видео-записе, презентације са приказима уређења и опремања рецепцијске службе у различитим хотелима</div><div>- организовати рад у паровима и симулирати телефонске разговоре приликом</div></div>

	<p>дочека и пријема госта, пријаве госта и евиденције при доласку госта</p> <ul style="list-style-type: none"> - наведе хотелске резервационе системе - наведе и опише послове током боравка госта у хотелу (пружање услуга телефона и телекса, мјењачке услуге, давања информација, преношење порука, буђење, издавање сефова, гаражирање возила, услуге консијержа, евиденција коришћења услуга, притужбе гостију) - наведе послове при одласку госта - објасни начине и поступак одјаве госта, испостављања и наплате хотелског рачуна, те испраћаја госта - објасни начин и поступак обављања унутрашње и спољње комуникације рецепцијске службе 	<ul style="list-style-type: none"> - евидентира примљене захтјеве за резервацију - демонстрира начин дочека и пријема домаћег и страног госта, госта са резервацијом и без резервације, групе гостију, ВИП госта - уноси податке о госту у одговарајуће евиденције (књига гостију, хотелски рачун, хотелски дневник) - попуњава образац Пријава боравишта страног госта - користи техничка средства и одговарајуће информационе технологије који се користе на рецепцији - попуњава формуларе за откуп страних средстава плаћања - пружа информације гостима у вези са хотелским услугама и понудом у окружењу - уговара коришћење различитих хотелских услуга - анализира примјере 	<p>за тимски рад и кооперативност</p> <ul style="list-style-type: none"> - развија комуникационе, презентационе и продајне вјештине - користи стручну хотелску терминологију - познаје културу говора и опхођења, те правила пословног бонтона у опхођењу са сарадницима и корисницима услуга - усвоји навике доброг и културног понашања у контактима са гостима - показује одговоран однос према раду - покаже спремност за стицање нових знања и примјену савремених технологија - развија вјештине планирања, организовања, праћења и 	<p>резервације смјештаја</p> <ul style="list-style-type: none"> - организовати рад у групама или паровима и симулирати поступак пријема госта и пружања различитих услуга на рецепцији - симулација ситуације приликом одласка госта (рад у пару или групни рад) - користити евиденције за праћење пословних промјена везаних за услуге које гост користи за вријеме боравка - користити одговарајуће рачунарске програме за рецепцијско пословање

		<p>рјешавања притужби гостију током боравка у хотелу</p> <ul style="list-style-type: none"> - разликује начине и испостављања и наплате хотелских рачуна - демонстрира начин испраћаја госта - саставља извјештаје у циљу размјене информација између хотелских служби и одјељења 	<p>евидентирања</p> <ul style="list-style-type: none"> - уважава начела етичког кодекса у туризму - покаже спремност за уважавање различитости - исказује бригу о сигурности гостију, сигурности на раду и заштити околине - развија осјећај сигурности у своје знање и способности 	
2. Евиденција и праћење пословних промјена на рецепцији	<ul style="list-style-type: none"> - разумије значај евидентирања података о свим пословним промјенама у одговарајућим пословним евиденцијама - наброји пословне књиге и обрасце у пословним јединицама за смјештај (књигу резервација, графикон резервација, књигу домаћих и страних гостију, индекс гостију, хотелску легитимацију, пријаву боравишта госта, дневни извјештај портира, дневни извјештај спремачнице соба, хотелски дневник, хотелски рачун, књигу заборављених ствари, листу буђења, формулар за 	<ul style="list-style-type: none"> - разликује пословне књиге и обрасце у пословним јединицама за смјештај - примјењује начела уредности и исправности при вођењу пословне евиденције - води евиденцију пословних промјена које подржавају хотелски информациони системи - истражи и идентификује резервационе системе који се користе на рецепцији - прати и евидентира пословне промјене везане за услуге које гост користи за 		<ul style="list-style-type: none"> - описати процес рада нарецепцији од пријемагоста у хотел до одјавегоста из хотела - симулација послова приликом пријаве госта за рецепцијским пултом - припремити разне формуларе и обрасце за вођење евиденције (индивидуални рад) - припремити презентацију о активностима приликом одјаве госта - симулација послова при одласку госта из хотела

	<p>поруке и др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> - кратко опише предности електронског евидентирања пословних промјена 	<p>вријеме боравка</p> <ul style="list-style-type: none"> - користи предности хотелског CRS-а и демонстрира његову повезаност са GDS-ом 		<ul style="list-style-type: none"> - користити хотелски информациони систем - припремити примјерке свих евиденционих докумената из домена рецепцијског пословања и појаснити структуру и начин попуњавања
3. Хотелско домаћинство	<ul style="list-style-type: none"> - разликује врсте смјештајних јединица у хотелу (хотелска соба, апартман, соба за особе са посебним потребама, породичне собе, повезане собе) - спозна важност примјене хотелских стандарда - детаљно опише послове и задатке особља хотелског домаћинства (домаћица хотела, надзорница соба, спрмачице и др.) - објасни важност координације рада хотелског домаћинства са другим службама у хотелу - познаје врсте и начин вођења пословне евиденције хотелског домаћинства (извјештаји, евиденција о заузетости хотелских соба, евиденција “изгубљено-нађено”, евиденција кварова) 	<ul style="list-style-type: none"> - направи органиграм хотелског домаћинства и прикаже повезаност хотелског домаћинства са осталим хотелским одјељењима - анализира организацију хотелског домаћинства у различитим врстама хотела - разликује и упоређује стандарде у домаћинству - на примјерима покаже важност усклађивања рада хотелског домаћинства са другим одјељењима - одреди правилан редослијед послова чишћења хотелских соба и апртмана - уочи важност примјене мјера заштите на раду - исказује бригу о чистоћи, уредности ентеријера хотела - попуњава одговарајуће 		<ul style="list-style-type: none"> - приказати органиграм хотелског домаћинства - припремити видео и PowerPoint презентације са приказом различитих смјештајних јединица у хотелима - припремити и анализирати постојеће прописе о стандардима опремања смјештајних јединица - користити интернет

		евиденције (књига заборављених ствари, дневни извјештај собарице, признаница о оштећеним стварима, евиденција кварова)		
4. Служба исхране	<ul style="list-style-type: none"> - опише просторну и функционалну организацију службе исхране - објасни технолошки процес рада кухиње као производног одјељења - опише фазе технолошког процеса рада у ресторану - познаје послове и задатке осталих одјељења и особља на појединим радним мјестима - познаје начин размјене информација између службе исхране и рецепцијске службе - наброји пословне евиденције у пословним јединицама за исхрану и пиће 	<ul style="list-style-type: none"> - направи органиграм службе исхране - илуструје организацију службе исхране на конкретним примјерима - анализира структуру особља службе исхране - анализира структуру средстава за рад и предмета рада у оквиру службе исхране - упореди организацију службе исхране у пансионском и ванпансионском пословању на примјерима из праксе - користи основну терминологију из подручја припремања и послуживања јела и пића - попуњава одговарајуће евиденције 		<ul style="list-style-type: none"> - приказати органиграм службе исхране - водити разговор о пословима и услугама које пружа служба исхране - припремити видео презентације са приказима обављања појединих фаза радног процеса службе исхране

5. Остале хотелске службе	<ul style="list-style-type: none"> - објасни значај техничке службе хотела за континуитет пословног процеса - објасни значај комерцијалне службе у хотелском пословању - објасни значај финансијско-рачуноводствене службе хотела - разумије значај маркетинг службе и објашњава њену улогу у хотелском пословању 	<ul style="list-style-type: none"> - на примјеру прикаже технолошки процес рада техничке службе и координацију са хотелским домаћинством - на примјеру објаснити начин комуникације техничке службе са рецепцијом - на примјерима прикаже и објасни технолошки процес набавке, складиштења и продаје у хотелским предузећима - користи основне термине из области финансијско-рачуноводног пословања 		<ul style="list-style-type: none"> - користити органиграме различитих хотелских предузећа - објаснити потребу за промјенама и прилагођавањем организационе структуре савременим тенденцијама на тржишту
Интеграција				
Модул је у корелацији са предметима: <ul style="list-style-type: none"> – Агенцијско и хотелијерско пословање – Основе туризма и угоститељства – Основе предузетништва – Пракична настава – Пословна информатика 				
Извори				
<ul style="list-style-type: none"> – Уџбеник одобрен од стране Министарства просвјете и културе Републике Српске; – Друга стручна и теоријска литература; – Сучни часописи, јавни медији, интернет, информативно - пропагандне публикације туристичких субјеката, уџбеници из наставних предмета с којима је овај наставни садржај у корелацији. 				
Оцјењивање				
Оцјењивање се врши у складу са Законом о средњем образовању и васпитању и Правилником о оцјењивању ученика у настави и полагању испита у средњој школи. Са начином и техникама оцјењивања ученици требају бити упознати прије почетка изучавања модула.				