

<b>Струка (назив):</b>	<b>УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ</b>	
<b>Занимање (назив):</b>	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
<b>Предмет (назив):</b>	<b>АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ (2. разред)</b>	
<b>Опис (предмета):</b>	стручно-теоријски	
<b>Модул (наслов):</b>	ПОСЛОВНО ОКРУЖЕЊЕ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА	
<b>Датум:</b>	<b>Шифра:</b>	<b>Редни број: 04</b>
<b>Сврха</b>		
<p>Стицање теоријских знања и разумијевање кључних појмова из области сарадње туристичких агенција са најважнијим пословним партнерима, туристичким организацијама и надлежним органима</p> <p>Припрема ученика за примјену стечених знања и вјештина у реалном пословном окружењу</p>		
<b>Специјални захтјеви / Предуслови</b>		
<p>Усвојена знања из претходних модула:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предмет Агенцијско и хотелијерско пословање, I разред</li> <li>– предмет Основе туризма и угоститељства, I разред</li> </ul>		
<b>Циљеви</b>		
<p>Модул има за циљ да омогући ученику:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– развијање свијести о улози туристичких агенција на туристичком тржишту и њихове повезаности са осталим учесницима</li> <li>– упознавање најважнијих аспеката пословне сарадње са партнерима из ужег и ширег окружења</li> <li>– разликовање уговорних односа туристичких агенција са саобраћајним и хотелијерским предузећима</li> <li>– упознавање са улогом банка и осигуравајућих предузећа у пословању туристичких агенција</li> <li>– разумијевање улоге државних органа и туристичких организација у пословању туристичких агенција</li> <li>– упознавање облика сарадње између туристичких агенција</li> </ul>		
<b>Теме</b>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Појам и подјела окружења туристичких агенција</li> <li>2. Сарадња туристичких агенција и саобраћајних предузећа</li> <li>3. Сарадња туристичких агенција и хотелијерских предузећа</li> <li>4. Сарадња туристичких агенција и осталих партнера из ужег окружења</li> <li>5. Однос туристичких агенција са државним органима и туристичким организацијама</li> <li>6. Међусобна сарадња туристичких агенција</li> </ol>		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Појам и подјела окружења туристичких агенција	<ul style="list-style-type: none"><li>- објасни појам окружења туристичких агенција</li><li>- укаже на улогу и значај свих учесника у пословном окружењу туристичких агенција</li><li>- објасни међусобну условљеност и утицаје свих учесника у окружењу</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- разликује врсте окружења у којем послују туристичке агенције</li><li>- идентификује учеснике у ужем и ширем окружењу у свом мјесту и земљи</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- савјесно, одговорно, уредно и прецизно обавља послове</li><li>- ефикасно планира и организује вријеме</li><li>- испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој дјелатности</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- користити основну стручну литературу</li><li>- кроз разговор са ученицима и примјере из праксе дати објашњење основних појмова о окружењу и учесницима у њему</li><li>- користити шематски приказ окружења</li></ul>
2. Сарадња туристичких агенција и саобраћајних предузећа	<ul style="list-style-type: none"><li>- објасни међузависност у пословању туристичких агенција и саобраћајних предузећа</li><li>- објасни појам туристички саобраћај</li><li>- опише саобраћајне послове туристичких агенција - туре, излете и трансфере</li><li>- наведе облике пословне сарадње и уговорних односа између туристичких агенција и саобраћајних предузећа</li><li>- наведе основна обиљежја и елементе уговора о продаји карата</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- разликује врсте саобраћаја и упоређује њихове карактеристике</li><li>- протумачи степен развијености појединих врста саобраћаја у свом окружењу</li><li>- анализира заступљеност и улогу одређених врста саобраћаја у домаћем и међународном туризму</li><li>- упоређује и наводи сличности и разлике између тура и излета</li><li>- разликује врсте уговора између туристичких агенција и саобраћајних предузећа</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла</li><li>- испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима</li><li>- искаже способност за тимски рад и кооперативност</li><li>- буде оријентисан према клијенту</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- користити информативно-пропагандни материјал туристичких агенција и анализирати садржај понуде у циљу разликовања посредничких послова од сопствених послова туристичких агенција</li><li>- користити различите врсте превозних карата, докумената и приручника из пословне праксе превозника (тарифери, даљинари, редови вожње, редови летења, извјештаји о продаји итд.)</li><li>- припремити и презентовати обрасце уговора из праксе (уговор о продаји карата, уговор о</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- препозна врсте превозних карата различитих саобраћајних предузећа</li> <li>- дефинише и објасни карактеристике и елементе уговора о изнајмљивању различитих превозних средстава</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- процијени која врста уговора се закључује у некој конкретној пословној ситуацији</li> <li>- протумачи савремене тенденције у продаји авио-карата и појаву e-ticketinga</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду</li> <li>- испољи аналитичност и објективност при обављању посла</li> <li>- испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вриједностима</li> <li>- испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду</li> <li>- показује одговоран однос према раду</li> <li>- активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања</li> <li>- развија осјећај сигурности у своје знање и способности</li> </ul>	<p>чартеру, уговор о изнајмљивању аутобуса, уговор о рентакар услугама и др.)</p>
<b>3. Сарадња туристичких агенција и хотелијерских предузећа</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни међусобну повезаност и условљеност агенцијског и хотелијерског пословања</li> <li>- дефинише поједине врсте уговора између туристичких агенција и хотела и објасни њихове карактеристике</li> <li>- наведе битне елементе уговора о затраженој и потврђеној резервацији, уговора о алотману и уговора о фиксном закупу</li> <li>- познаје конвенције и узансе као начин регулисања односа између туристичких агенција и хотелијера</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификује битне елементе захтјева за резервацију и потврде резервације</li> <li>- протумачи начин закључивања уговора о затраженој и потврђеној резервацији</li> <li>- уочава разлику између двије врсте алотманског уговора</li> <li>- идентификује битне елементе уговора о алотману</li> <li>- протумачи права и обавезе уговорних страна</li> <li>- процијени која врста уговора је најповољнија за туристичку агенцију у одређеној пословној ситуацији</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити основну стручну литературу</li> <li>- припремити и презентовати различите обрасце уговора из праксе</li> <li>- користити „Посебне узансе у угоститељству”, Међународна хотелска правила и важеће конвенције</li> <li>- презентовати хотелски упитник</li> </ul>

<b>4. Сарадња туристичких агенција и ostalih партнера из ужег окружења</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни разлоге и облике сарадње туристичких агенција са трговинским предузећима, банкама и осигуравајућим предузећима</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе примјере повезивања агенцијске дјелатности са трговинским предузећима</li> <li>- анализира улогу банака у пословању туристичких агенција</li> <li>- разумије и наведе примјере уговора о осигурању између туристичких агенција и осигуравајућих предузећа</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- разговарати о улози трговине у туристичкој понуди, разлозима и могућностима повезивања агенцијског и трговинског пословања</li> <li>- саставити листу питања и кроз одговоре ученика објаснити разлоге за сарадњу туристичких агенција са банкама и осигуравајућим предузећима</li> </ul>
<b>5. Однос туристичких агенција са државним органима и туристичким организацијама</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни улогу државних органа у стварању услова пословања туристичких агенција</li> <li>- објасни утицај мјера економске политике на пословање туристичких агенција</li> <li>- познаје врсте туристичких организација и њихову улогу на туристичком тржишту</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе примјере мјера којима државни органи утичу на пословање туристичких агенција</li> <li>- идентификује туристичке организације у пословном окружењу туристичких агенција</li> <li>- одреди заједничко поље дјеловања туристичких агенција и туристичких организација</li> <li>- разликује врсте пропаганде коју воде туристичке агенције и туристичке организације</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- кроз разговор навести ученике да препознају повезаност државних органа са туристичким агенцијама</li> <li>- навести и објаснити примјере стимулативних и дестимулативних мјера економске политике</li> <li>- обилазак локалне туристичке организације и прикупљање података о активностима којима се бави, те презентација добијених информација</li> </ul>
<b>6. Међусобна сарадња туристичких агенција</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе основне разлоге који упућују туристичке агенције на међусобну сарадњу</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује облике сарадње између туристичких агенција при организовању и продаји туристичких путовања</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- организовати групни рад са задатком да се објасни: <ul style="list-style-type: none"> <li>а. сарадња између иницијативних агенција</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни сарадњу туристичких агенција на нивоу туристичких дестинација</li> <li>- наведе карактеристике и елементе уговора између туристичких агенција</li> <li>- објасни садржај и употребу међуагенцијских тарифа (Confidential tariff)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе примјере сардање рецептивних туристичких агенција на нивоу туристичке дестинације</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>б. сарадња иницијативних и рецептивних агенција</li> <li>в. сарадња између рецептивних агенција</li> <li>- анализирати садржај међуагенцијских повјерљивих тарифа</li> </ul>
<b>Интеграција</b>				
Модул је у корелацији са модулима/предметима: <ul style="list-style-type: none"> <li>– Агенцијско и хотелијерско пословање</li> <li>– Основе туризма и угоститељства</li> <li>– Основе предузетништва</li> <li>– Практична настава</li> </ul>				
<b>Извори</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>– Уџбеник одобрен од стране Министарства просвјете и културе Републике Српске;</li> <li>– Друга стручна и теоријска литература;</li> <li>– Сучни часописи, јавни медији, интернет, информативно - пропагандне публикације туристичких субјеката, уџбеници из наставних предмета с којима је овај наставни садржај у корелацији.</li> </ul>				
<b>Оцјењивање</b>				
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):	<b>УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ</b>	
Занимање (назив):	<b>ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР</b>	
Предмет (назив):	<b>АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ (2. разред)</b>	
Опис (предмета):	Стручно - теоријски	
Модул (наслов):	<b>ОРГАНИЗАЦИЈА И ПОСЛОВАЊЕ ХОТЕЛА</b>	
Датум:	Шифра:	Редни број: 05
<b>Сврха</b>		
<p>Усвајање теоријских знања и разумијевање кључних појмова из области хотелијерског пословања у циљу оспособљавања ученика за самостално обављање послова пријема, боравка и одјаве госта, те успјешну комуникацију и тимски рад у складу са хотелском процедуром</p> <p>Припрема ученика за примјену савремене технологије при извршењу конкретних послова и задатака у хотелским и другим јединицама за смјештај</p>		
<b>Специјални захтјеви / Предуслови</b>		
<p>Усвојена знања из претходних модула:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– предмет Агенцијско и хотелијерско пословање, I разред</li> <li>– предмет Основе туризма и угоститељства, I разред</li> </ul>		
<b>Циљеви</b>		
<p>Модул има за циљ да омогући ученику:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– упознавање организационе структуре хотелијерских предузећа и надлежности унутрашњих организационих јединица (сектора, служби)</li> <li>– развијање свијести о потреби међусобне сарадње и координације рада хотелских служби</li> <li>– оспособљавање за употребу техничких и других средстава за рад на рецепцији</li> <li>– упознавање технологије извршења конкретних послова на појединим радним мјестима</li> <li>– оспособљавање за праћење и евидентирање података о коришћењу хотелских услуга</li> <li>– упознавање са хотелским стандардима и структуром смјештајних јединица</li> <li>– оспособљавање за правилну комуникацију са гостом и примјену стандарда пословног бонтонa</li> <li>– упознавање са организацијом рада и значајем службе исхране у хотелу</li> <li>– упознавање са организацијом и садржајем рада осталих хотелских служби</li> <li>– схватање значаја примјене маркетинг концепције у пословање хотелијерских предузећа</li> </ul>		
<b>Теме</b>		

1. Рецепцијска служба
2. Евиденција и праћење пословних промјена на рецепцији
3. Хотелско домаћинство
4. Служба исхране
5. Остале хотелске службе

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
<b>1. Рецепцијска служба</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разумије организациону структуру хотела и објасни елементе организационе структуре</li> <li>- спозна потребу међусобне координације рада хотелских служби</li> <li>- одреди појам и значај рецепцијске службе</li> <li>- опише организацију рецепцијске службе</li> <li>- разликује радна одјељења рецепцијске службе</li> <li>- познаје организацију и технологију рада одјељења за резервације, одјељења за пријем гостију и одјељења консијержа</li> <li>- наведе послове прије доласка госта (резервације услуга, врсте резервација, евиденција резервација)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- разликује сегменте послова у хотелском пословању и надлежности хотелских служби</li> <li>- изради шематски приказ и представи организацију хотела</li> <li>- анализира организациона рјешења хотела у свом окружењу</li> <li>- анализира и коментарише организацију рецепцијске службе у одређеним хотелима</li> <li>- шематски прикаже тзв. „круг госта“</li> <li>- разликује врсте резервација</li> <li>- идентификује елементе захтјева за резервацију</li> <li>- покаже начине и поступке пријема гостију</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- оптимално планира, припрема и изводи радне задатке и послове</li> <li>- рационално користи вријеме и управља приоритетима</li> <li>- ефикасно и рационално користи средства за рад</li> <li>- испољи аналитичност и систематичност</li> <li>- развија позитиван став према специфичностима рада у хотелијерству</li> <li>- развија креативност и интересовање за струку и међусобну толеранцију у раду</li> <li>- исказаже способност за тимски рад и кооперативност</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити стручну литературу</li> <li>- помоћу органиграма презентовати различите примјере организационих рјешења хотела</li> <li>- кроз разговор са ученицима указати на значај рецепцијске службе за пословање хотела</li> <li>- приказати органиграм рецепцијске службе и појединих одјељења са радним мјестима</li> <li>- припремити фотографије, видео-записе, презентације са приказима уређења и опремања рецепцијске службе у различитим хотелима</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе послове при доласку госта (дочек и пријем госта, пријава госта, евиденција при доласку)</li> <li>- наведе 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)</li> <li>- наведе послове при одласку госта</li> <li>- објасни начине и поступке одјаве госта, испостављања и наплате хотелског рачуна, те испраћаја госта</li> <li>- објасни повезаност свих послова рецепције са осталим хотелским службама</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- уочи предности примјене информационе технологије у раду рецепцијске службе</li> <li>- протумачи важност личних особина, познавања културе понашања и опхођења са клијентима</li> <li>- демонстрира љубазно понашање и културно опхођење са клијентима у различитим пословним ситуацијама</li> <li>- тумачи начине за рјешавање притужби гостију</li> <li>- наброји и опише начине испостављања хотелских рачуна</li> <li>- изврши наплату пансионских услуга</li> <li>- испостави рачун за ванпансионске услуге</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- примијени комуникационе и презентационе вјештине</li> <li>- правилно комуницира са корисницима услуга користећи стручну терминологију</li> <li>- познаје културу говора и опхођења, те правила пословног бонтона у опхођењу са сарадницима и корисницима услуга</li> <li>- активно слуша жеље и потребе корисника хотелских услуга</li> <li>- развија вјештине превазилажењу конфликтних ситуација уз поштовање принципа да је гост увијек у праву</li> <li>- испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду</li> <li>- показује одговоран однос према раду</li> <li>- активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- симулација телефонског разговора приликом резервације смјештаја</li> <li>- организовати рад у групама или паровима и симулирати поступак пријема госта и пружања различитих услуга на рецепцији</li> <li>- симулација ситуације приликом одласка госта (рад у пару или групни рад)</li> <li>- користити евиденције за праћење пословних промјена везаних за услуге које гост користи за вријеме боравка</li> <li>- користити одговарајуће рачунарске програме за рецепцијско пословање</li> </ul>
<b>2. Евиденција и праћење пословних промјена на рецепцији</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни значај евидентирања података о свим пословним промјенама у одговарајућим пословним евиденцијама</li> <li>- наброји и разликује пословне књиге и обрасце у пословним јединицама за смјештај (књигу резервација, графикон резервација, књигу домаћих и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- слиједи и користи прописане процедуре</li> <li>- користи начела уредности и исправности при вођењу пословне евиденције</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- описати процес рада на рецепцији, почев од пријема госта у хотел до одјаве госта из хотела</li> <li>- симулација послова приликом пријаве госта за рецепцијским пултом</li> <li>- припремити разне формуларе и обрасце за</li> </ul>



	<p>страних гостију, индекс гостију, хотелску легитимацију, пријаву боравишта госта, дневни извјештај портира, дневни извјештај спремачице соба, хотелски дневник, хотелски рачун, књигу заборављених ствари, листу буђења, формулар за поруке и др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни процедуру праћења и евидентирања пословних промјена везаних за услуге које гост користи за вријеме боравка</li> <li>- познаје предности електронског евидентирања пословних промјена</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификује елементе за вођење одређених евиденција</li> <li>- води евиденцију пословних промјена које подржавају хотелски информациони системи</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- покаже спремност за стицање нових знања и примјену савремених технологија</li> <li>- развија смисао за ефикасније и економичније дјеловање и залагање у цјелокупном пословном процесу</li> <li>- уважава начела етичког кодекса у туризму</li> <li>- покаже спремност за уважавање различитости</li> <li>- усвоји навике доброг и културног понашања у контактима са гостима</li> <li>- активно брине о сигурности на раду, сигурности гостију, имовине и заштити околине</li> <li>- развија сљедеће особине: услужност, пажљивост, пријазност, поштење, повјерљивост, смисао за ред и чистоћу, дисциплину, тачност и уредност, те личне хигијенске навике</li> </ul>	<p>вођење евиденције (индивидуални рад)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- припремити презентацију о активностима приликом одјаве госта</li> <li>- дати ученицима задатак да учествују у активностима одјаве госта (метода игра улога)</li> <li>- користити хотелски информациони систем</li> </ul>
<b>3. Хотелско домаћинство</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни улогу хотелског домаћинства</li> <li>- опише начин пословања службе на спратовима и њену повезаност са рецепцијском службом</li> <li>- наведе и опише врсте смјештајних јединица у хотелу (хотелска соба, апартман, соба за особе са посебним потребама, породичне собе, повезане собе)</li> <li>- наведе радна мјеста и основна задужења особља хотелског домаћинства (домаћица</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- анализира организацију хотелског домаћинства (органиграм)</li> <li>- прикаже структуру запосленог особља</li> <li>- процијени важност стандарда и стандардизације у хотелијерству</li> <li>- презентује стандард хотелске собе (опрема, означавање)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- приказати органиграм хотелског домаћинства</li> <li>- припремити видео и PowerPoint презентације са приказом различитих смјештајних јединица у хотелима</li> <li>- анализирати постојеће прописе о стандардима опремања смјештајних јединица</li> <li>- користити интернет</li> </ul>

	<p>хотела, надзорница соба, спрмачице и др.)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- објасни важност комуникације у раду особља хотелског домаћинства</li> <li>- наведе послове других одјељења службе на спратовима</li> <li>- објасни важност координације рада хотелског домаћинства са другим службама у хотелу</li> <li>- наброји пословну евиденцију хотелског домаћинства (извјештаји, евиденција о заузетости хотелских соба, евиденција “изгубљено-нађено”, евиденција кварова)</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- развија осјећај сигурности у своје знање и способности</li> </ul>	
<b>4. Служба исхране</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сагледа значај службе исхране за цјелокупно пословање хотела</li> <li>- објасни просторну и функционалну организацију службе исхране</li> <li>- објасни технолошки процес рада кухиње као производног одјељења</li> <li>- опише фазе технолошког процеса рада у ресторану</li> <li>- познаје послове и задатке осталих одјељења кухиње и</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- шематски илуструје и анализира организациону структуру службе исхране неког конкретног хотела</li> <li>- овлада употребом кључних појмова из области припремања и послуживања јела и пића</li> <li>- разликује технолошке процесе припремања и послуживања јела и пића</li> <li>- протумачи систем пословања „room service“</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- приказати органиграм службе исхране</li> <li>- водити разговор о пословима и услугама које пружа служба исхране</li> <li>- припремити видео презентације са приказима обављања појединих фаза радног процеса службе исхране</li> <li>- упоредити организацију службе исхране у пансионском и</li> </ul>

	<p>особља на појединим радним мјестима</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- познаје начин размјене информација између службе исхране и рецепцијске службе</li> <li>- наброји пословне евиденције у пословним јединицама за исхрану и пиће</li> </ul>			<p>ванпансионском пословању на примјерима из праксе</p>
<b>5. Остале хотелске службе</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- наведе остале службе у хотелу</li> <li>- одреди појам и значај комерцијалне службе</li> <li>- опише технологију процеса рада комерцијалне службе, тј. објасни организацију набавке, складиштења и продаје</li> <li>- одреди појам и значај финансијско-рачуноводствене службе хотела</li> <li>- опише технологију процеса рада финансијско-рачуноводствене службе</li> <li>- објасни значај техничке службе хотела за континуитет пословног процеса</li> <li>- познаје технологију процеса рада техничке службе</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- на примјерима протумачи начин комуникације рецепцијске и техничке службе</li> <li>- опише начин састављања статистичких прегледа и извјештаја за одговарајуће хотелске службе</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити органиграме различитих хотелских предузећа</li> <li>- објаснити потребу за промјенама и прилагођавањем организационе структуре савременим тенденцијама на тржишту</li> </ul>

	- дефинише маркетинг службу и објашњава њено пословање у оквиру хотелског предузећа			
<b>Интеграција</b>				
Модул је у корелацији са предметима: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Агенцијско и хотелијерско пословање</li> <li>- Основе туризма и угоститељства</li> <li>- Основе предузетништва</li> <li>- Пракична настава</li> <li>- Пословна информатика</li> </ul>				
<b>Извори</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уџбеник одобрен од стране Министарства просвјете и културе Републике Српске;</li> <li>- Друга стручна и теоријска литература;</li> <li>- Сучни часописи, јавни медији, интернет, информативно - пропагандне публикације туристичких субјеката, уџбеници из наставних предмета с којима је овај наставни садржај у корелацији.</li> </ul>				
<b>Оцјењивање</b>				
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.				