

Струка (назив):	УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ	
Занимање (назив):	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
Предмет (назив):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	САОБРАЋАЈНИ ПОСЛОВИ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 01
Сврха		
Оспособљавање ученика за правилну примјену стечених теоријских знања и практичних вјештина у самосталном раду на обезбјеђивању и организовању услуга превоза у туристичким агенцијама		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 04)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none"> – познаје врсте и начине издавања превозних докумената у жељезничком, аутобуском, авионском и бродском саобраћају – практично обавља послове продаје различитих превозних карата у туристичким агенцијама – примијени стечена знања у самосталном извршавању послова изнајмљивања превозних средстава за потребе туристичких агенција и клијената 		
Теме		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Продаја карата свих саобраћајних грана 2. Изнајмљивање превозних средстава 3. Рентакар (rent a car) послови 		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Продаја карата свих саобраћајних грана	<ul style="list-style-type: none">- разликује врсте карата за превоз свих саобраћајних предузећа (аутобуске, авионске, жељезничке, бродске)- познаје поступак резервације и продаје карата за превоз	<ul style="list-style-type: none">- продаје различите врсте карата за превоз- информише клијенте о условима путовања, редовима вожње, цијенама, попустима и сл.- познаје и користи различите приручнике и пратећу документацију за продају превозних карата (редове вожње, редове летења, тарифере, даљинаре и др.)- води одговарајућу евиденцију о продаји карата- саставља извјештаје о продаји карата	<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- исказе способност за тимски рад и кооперативност	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>у реалним радним условима у туристичкој агенцији или локалној туристичкој организацији</u> <ul style="list-style-type: none">- ученици треба да упознају њихове послове, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу- ученик треба да, уз надзор ментора, обавља једноставније послове- ученик је обавезан да води дневник практичне наставе који контролише наставник практичне наставе
2. Изнајмљивање превозних средстава	<ul style="list-style-type: none">- разликује уговоре о изнајмљивању дијела или цјелине воза за потребе туристичких агенција- познаје начин изнајмљивања аутобуса за потребе туристичких агенција	<ul style="list-style-type: none">- уговара изнајмљивање превозних средстава или дијела превозних средстава- интерпретира права и обавезе уговорних страна- одреди форму и битне елементе уговора о		

	<ul style="list-style-type: none"> - уочи разлику између уговора о изнајмљивању дијела капацитета авиона у редовном саобраћају и уговора о чартеру - разликује облике уговорних односа између туристичких агенција и бродских предузећа 	<p>изнајмљивању аутобуса и изврши обрачун накнаде за изнајмљивање</p> <ul style="list-style-type: none"> - анализира конкретне уговоре између туристичких агенција и авио-компанија - одреди и припреми одговарајућу врсту уговора за конкретне саобраћајне послове - организује сопствене превозне послове туристичке агенције (тура, трансфер, излет) - пружа информације о саобраћајним пословима туристичке агенције 	<ul style="list-style-type: none"> - буде оријентисан према клијенту - буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду - 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 - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - развија осјећај сигурности у своје знање и способности - остварује комуникацију и сарадњу у различитим условима - самостално или као члан тима осмишљава одговарајућа рјешења у 	<p>2. <u>у специјално уређеној и опремљеној мултимедијалној учионици</u> за практичну наставу у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација</p> <p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, агенцијске опреме, студија случаја, примјера добре туристичке праксе - користити обрасце и приручнике из пословне праксе туристичких агенција и саобраћајних предузећа - пратити актуелна збивања у привредној пракси и коментарисати са ученицима - организовати посјете туристичким агенцијама, туристичким
3. Рентакар (rent a car) послови	<ul style="list-style-type: none"> - познаје процедуру обављања рентакар послова, тј. изнајмљивања аутомобила 	<ul style="list-style-type: none"> - упознаје клијенте са правима и обавезама из уговора - информише клијента о карактеристикама возила, начинима и условима изнајмљивања - примијени технику и одговарајући начин изнајмљивања аутомобила - уноси одговарајуће податке у образац уговора о изнајмљивању 	<ul style="list-style-type: none"> - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - развија осјећај сигурности у своје знање и способности - остварује комуникацију и сарадњу у различитим условима - самостално или као члан тима осмишљава одговарајућа рјешења у 	<ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, агенцијске опреме, студија случаја, примјера добре туристичке праксе - користити обрасце и приручнике из пословне праксе туристичких агенција и саобраћајних предузећа - пратити актуелна збивања у привредној пракси и коментарисати са ученицима - организовати посјете туристичким агенцијама, туристичким

		<ul style="list-style-type: none"> - изради фактуру и наплати услугу 	<p>разним пословним ситуацијама</p> <ul style="list-style-type: none"> - примјењује методе и технике за рјешавање сложених, захтјевних, кризних и др. пословних ситуација и проблема - проводи стандарде и пословне процедуре у туристичким привредним субјектима - развија позитиван став према специфичностима рада у туризму 	<p>организацијама, стручним сајмовима и манифестацијама</p>
--	--	---	--	---

Интеграција

Модул је у корелацији са предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање
- Економика туризма
- Пословна информатика

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):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ И ХОТЕЛИ	
Датум:	Шифра:	Редни број: 02
Сврха		
Оспособљавање ученика за правилну примјену стечених теоријских знања и практичних вјештина у успостављању пословне сарадње између туристичких агенција и хотела		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 04)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none">– практично обавља послове изнајмљивања смјештајних капацитета за потребе туристичких агенција– познаје садржај и правилно примјењује одредбе конвенција и посебних узанси у регулисању односа између туристичких агенција и хотела		
Теме		

1. Врсте уговора између туристичких агенција и хотела
2. Коришћење узанси у регулисању односа између туристичких агенција и хотела

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Врсте уговора између туристичких агенција и хотела	<ul style="list-style-type: none"> - опише процедуру закључивања уговора о затраженој и потврђеној резервацији - препозна у којим случајевима туристичка агенција закључује уговор о алотману - познаје предности и недостатке уговора о фиксном закупу хотелских капацитета 	<ul style="list-style-type: none"> - саставља и упућује захтјеве за резервацију услуга смјештаја за потребе туристичке агенције и њених клијената - одговара на захтјеве за резервацију - издаје клијентима потврду резервације - попуњава и издаје ваучере - саставља руминг-листу и доставља хотелијерима - врши наплату услуга - саставља и попуњава уговор о алотману 	<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 	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. <u>у реалним радним условима у туристичкој агенцији или локалној туристичкој организацији</u> <ul style="list-style-type: none"> - ученици треба да упознају њихове послове, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу - ученик треба да, уз надзор ментора, обавља једноставније послове - ученик је обавезан да води дневник практичне наставе који контролише наставник практичне наставе <ol style="list-style-type: none"> 2. <u>у специјално уређеној и опремљеној мултимедијалној</u>

		<ul style="list-style-type: none"> - тумачи права и обавезе уговорних страна - саставља и попуњава уговор о фиксном закупу хотелских капацитета 	<ul style="list-style-type: none"> - искаже способност за тимски рад и кооперативност - буде оријентисан према клијенту 	<p><u>учионици</u> за практичну наставу у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација</p>
2. Коришћење узанси у регулисању односа између туристичких агенција и хотела	<ul style="list-style-type: none"> - зна који уговори су предмет узанси и кад се користе узансе у регулисању односа између туристичких агенција и хотела 	<ul style="list-style-type: none"> - користи пословне узансе и правилник о хотелско-агенцијским односима у одређеним пословним ситуацијама - тумачи узансе везане за уговор о угоститељским услугама - примјењује одговарајуће узансе на агенцијски уговор о угоститељским услугама - користи узансе при закључивању уговора о алотману 	<ul style="list-style-type: none"> - буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду - 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 - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - развија осјећај сигурности у своје знање и способности 	<p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, агенцијске опреме, студија случаја, примјера добре туристичке праксе. - користити обрасце и приручнике из пословне праксе туристичких агенција и хотелијерских предузећа - користити Посебне узансе у угоститељству, Међународна хотелска правила и важеће конвенције - пратити актуелна збивања у привредној пракси и коментарисати са ученицима - организовати посјете туристичким агенцијама, туристичким организацијама, стручним сајмовима и манифестацијама

			<ul style="list-style-type: none"> - остварује комуникацију и сарадњу у различитим условима - самостално или као члан тима осмишљава одговарајућа рјешења у разним пословним ситуацијама - примјењује методе и технике за рјешавање сложених, захтјевних, кризних и др. пословних ситуација и проблема - проводи стандарде и пословне процедуре у туристичким привредним субјектима - развија позитиван став према специфичностима рада у туризму 	
--	--	--	--	--

Интеграција

Модул је у корелацији са предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање
- Економика туризма
- Основе туризма и угоститељства

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):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	МЕЋУСОБНИ ОДНОСИ ТУРИСТИЧКИХ АГЕНЦИЈА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 03
Сврха		
Оспособљавање ученика за правилну примјену стечених теоријских знања и практичних вјештина у успостављању пословне сарадње између туристичких агенција		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 04)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none"> – разликује облике сарадње између туристичких агенција – примјењује одговарајући облик уговора у складу са потребама туристичких агенција 		
Теме		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Уговорни односи између туристичких агенција 2. Међуагенцијске тарифе 		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способен да:			
1. Уговорни односи између туристичких агенција	<ul style="list-style-type: none">- разликује облике сарадње између туристичких агенција при организовању и продаји туристичких путовања- објасни сарадњу туристичких агенција на нивоу туристичких дестинација- познаје врсте уговора између туристичких агенција	<ul style="list-style-type: none">- успоставља контакт са другим туристичким агенцијама у циљу размјене информација у вези са обављањем одређених послова- учествује у закључивању уговора између туристичких агенција у вези са организовањем и продајом туристичких путовања- учествује у закључивању уговора између туристичких агенција у вези са извршењем одређених услуга- тумачи и примјењује одредбе општег уговора о пословној сарадњи, уговора о остварењу појединих послова и уговора о затраженим и потврђеним услугама у конкретной пословној ситуацији	<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- исказе способност за тимски рад и кооперативност- буде оријентисан према клијенту	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>у реалним радним условима у туристичкој агенцији или локалној туристичкој организацији</u><ul style="list-style-type: none">- ученици треба да упознају њихове послове, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу- ученик треба да, уз надзор ментора, обавља једноставније послове- ученик је обавезан да води дневник практичне наставе који контролише наставник практичне наставе2. <u>у специјално уређеној и опремљеној мултимедијалној учионици</u> за практичну наставу у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација

<p>2. Међуагенцијске „повјерљиве“ тарифе</p>	<ul style="list-style-type: none"> - опише садржај и начин примјене међуагенцијских „повјерљивих“ тарифа при успостављању сарадње између туристичких агенција 	<ul style="list-style-type: none"> - анализира садржај међуагенцијских „повјерљивих“ тарифа туристичких агенција - користи међуагенцијске „повјерљиве“ тарифе при успостављању сарадње између туристичких агенција 	<ul style="list-style-type: none"> - буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду - 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 - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - развија осјећај сигурности у своје знање и способности - остварује комуникацију и сарадњу у различитим условима - самостално или као члан тима осмишљава одговарајућа рјешења у разним пословним ситуацијама 	<p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, агенцијске опреме, студија случаја, примјера добре туристичке праксе. - користити обрасце и приручнике из пословне праксе туристичких агенција (обрасци уговора, међуагенцијске тарифе - користити Посебне узансе у угоститељству, Међународна хотелска правила и важеће конвенције - пратити актуелна збивања у привредној пракси и коментарисати са ученицима - организовати посјете туристичким агенцијама, туристичким организацијама, стручним сајмовима и манифестацијама
--	--	--	--	---

			<ul style="list-style-type: none"> - примјењује методе и технике за рјешавање сложених, захтјевних, кризних и др. пословних ситуација и проблема - проводи стандарде и пословне процедуре у туристичким привредним субјектима - развија позитиван став према специфичностима рада у туризму 	
Интеграција				
Модул је у корелацији са предметима: <ul style="list-style-type: none"> – Агенцијско и хотелијерско пословање – Економика туризма – Основе туризма и угоститељства 				
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.				

Струка (назив):	УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ	
Занимање (назив):	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
Предмет (назив):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	РЕЦЕПЦИЈСКА СЛУЖБА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 04
Сврха		
Интеграција теоријских знања, практичних вјештина и компетенција у циљу оспособљавања ученика за самостално обављање рецепцијских послова у хотелима и другим угоститељским објектима за смјештај Развијање културе опхођења са гостима, сарадницима и пословним партнерима		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијски и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 05)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none"> – познаје организацију и послове рецепцијске службе – обавља послове у вези са резервацијом хотелских услуга – самостално извршава послове везане за пријем, боравак и одлазак хотелског госта – активно учествује у пружању различитих услуга за рецепцијским пултом – оствари правилну комуникацију са гостима уз примијену стандарда пословног бонтонa – комуницира са сарадницима и учествује у процесу размјене информација између хотелских служби у складу са хотелском процедуром – користи стручну хотелску терминологију – користи техничка средства и информациону технологију у раду рецепцијске службе 		
Теме		

1. Послови рецепцијске службе прије доласка госта 2. Послови рецепцијске службе при доласку госта 3. Послови рецепцијске службе током боравка госта 4. Послови рецепцијске службе при одласку госта				
Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Послови рецепцијске службе прије доласка госта	<ul style="list-style-type: none">- познаје начине резервисања хотелских услуга и врсте и статусе резервација (писмено, усмено, директно и преко посредника, индивидуалне и групне, потврђена, на чекању, гарантоване и негарантоване)- познаје утврђене процедуре вођења резервација и управљања смјештајним капацитетима- познаје хотелске информационо-резервационе системе	<ul style="list-style-type: none">- обавља телефонску комуникацију и кореспонденцију са гостима- прима и одговара на захтјеве за резервацију хотелских услуга- уноси податке о потврдама, промјенама и отказивању резервација у одговарајуће евиденције- рјешава ситуације тзв. пребукирања- информише госте о врсти и цијенама услуга и уговара њихово коришћење- саставља извјештаје о слободним капацитетима- доставља релевантне информације осталим хотелским службама (нпр. долазак гостију, група, ВИП гостију, извјештаје о очекиваној заузетости и сл.)	<ul style="list-style-type: none">- професионално се опходи и комуницира са гостима, сарадницима и надређенима поштујући правила пословног бонтона- исказује бригу за госта- познаје потребе гостију с обзиром на њихове различитости, обичаје, традицију и културу- активно слуша жеље и потребе корисника хотелских услуга и брзо и квалитетно одговара на њих- исказује склоност ка постизању компромиса и ефикасно рјешава критичне ситуације- развија вјештине превазилажењу конфликтних ситуација уз поштовање принципа да је гост увијек у праву	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none">у реалним радним условима на рецепцији у различитим врстама угоститељских објеката за смјештај <ul style="list-style-type: none">- ученици треба да упознају њихове послове, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу- ученик треба да, уз надзор ментора, обавља једноставније послове- ученик је обавезан да води дневник практичне наставе који контролише наставник практичне наставе <ol style="list-style-type: none">у специјално уређеној и опремљеној

		<ul style="list-style-type: none"> - обавља све послове везане за резервацију и продају хотелских услуга путем свих дистрибуционих канала 	<ul style="list-style-type: none"> - влада информацијама о хотелу и прати актуелна дешавања у дестинацији - правилно комуницира са корисницима услуга користећи стручну терминологију - примјењује комуникационе и презентационе вјештине - користи информационе и телекомуникационе технологије у комуникацији - испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - показује самосталност и сналажљивост у раду - показује одговорност према раду - развија вјештине планирања, организовања, праћења и евидентирања 	<p><u>мултимедијалној учионици</u> за практичну наставу у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација</p>
2. Послови рецепцијске службе при доласку госта	<ul style="list-style-type: none"> - познаје процедуру дочека и пријема индивидуалних гостију, агенцијских гостију, група гостију, домаћих и страних гостију, са или без резервације, ВИП гостију 	<ul style="list-style-type: none"> - дочекује и поздравља госте - обавља поступак пријаве госта (check in) и уговара са њима коришћење појединих услуга - додјељује собе и издаје кључеве соба - прати госта до собе и показује како се користе уређаји у соби - израђује хотелску легитимацију - уноси податке о доласку гостију у одговарајуће пословне евиденције (History cards, књига домаћих и страних гостију, Room status, журнал) - отвара хотелски рачун и књижи трошкове на рачун госта - обавјештава остала одјељења у хотелу о доласку и одласку гостију - пружа информације о кућном реду хотела и могућностима коришћења услуга у хотелу 	<ul style="list-style-type: none"> - испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - показује самосталност и сналажљивост у раду - показује одговорност према раду - развија вјештине планирања, организовања, праћења и евидентирања 	<p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, хотелске опреме, инвентара и уређаја, те информационе технологије за рецепцијско пословање. - користити обрасце и евиденције из пословне праксе хотела и других смјештајних објеката - пратити актуелна збивања у привредној пракси и коментарисати са ученицима - организовати посјете хотелима и другим смјештајним објектима, стручним

		<ul style="list-style-type: none"> - информише госте о садржајима понуде у окружењу - врши пријављивање страног госта МУП-у и надлежним туристичким организацијама - самостално рукује опремом рецепције 	<ul style="list-style-type: none"> - планира, припрема и врши контролу свог рада - рационално и ефикасно користи вријеме и средства за рад - примјењује процедуре и мјере заштите на раду и еколошке принципе у складу са стандардима безбједности и заштите у хотелу - активно брине о сигурности на раду, сигурности гостију, имовине и заштити околине - развија сљедеће особине: услужност, пажљивост, пријазност, поштење, повјерљивост, смисао за ред и чистоћу, дисциплину, тачност и уредност, те личне хигијенске навике 	<p>сајмовима и манифестацијама</p> <ul style="list-style-type: none"> - симулирати обављање послова за рецепцијским пултом кроз групни рад, рад у паровима (игра улога) - вјежбати комуникацију гост – запослени (поздрављање госта, узимање података од госта, информисање гостију, одговарање на телефонски позив...)
3. Послови рецепцијске службе током боравка госта	<ul style="list-style-type: none"> - познаје одговарајуће евиденције о коришћењу различитих услуга током боравка госта у хотелу - познаје начине и технолошке процедуре у вези са пружањем различитих услуга у хотелу - сарађује са особљем других хотелских одјељења и служби 	<ul style="list-style-type: none"> - води евиденцију о пословним промјенама у хотелу - брине се о госту те му осигурава све потребне информације (нпр. локалне информације, слободне активности, гастрономска понуда итд.) - саставља листу буђења и обавља буђење гостију - прима и повезује телефонске позиве - прима и просљеђује поруке за госте лично и телефоном, уважавајући приватност гостију - прима ствари госта на чување и изнајмљује сефове - обавља мјењачке послове - посредује у обезбјеђивању ванпансионских услуга 		

		<ul style="list-style-type: none"> - евидентира све трошкове на рачун собе госта - контактира службе за одржавање кад гости пријављују проблеме - прима и одговара на притужбе госта - обавља послове консијержа - саставља извјештаје за остала одјељења и службе 		
4. Послови рецепцијске службе при одласку госта	<ul style="list-style-type: none"> - познаје процедуру одјављивања и испраћаја госта из хотела - познаје правила рада у манипулацији са новцем 	<ul style="list-style-type: none"> - одјави и евидентира одлазак госта из хотела - саставља и провјерава рачуне за госта ручно или помоћу софтверског система - испоставља хотелски рачун госту и врши наплату хотелских услуга: готовином, кредитном картицом, туристичким чеком, ваучером - обавља мјењачке послове - попуњава обрасце и води евиденције (ручно или уз употребу софтвера) - обавља активности везане за испраћај госта 		

Интеграција				
Модул је у корелацији са предметима: <ul style="list-style-type: none"> – Агенцијско и хотелијерско пословање – 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.				

Струка (назив):	УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ	
Занимање (назив):	ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР	
Предмет (назив):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	ХОТЕЛСКО ДОМАЋИНСТВО	
Датум:	Шифра:	Редни број: 05
Сврха		
Интеграција теоријских знања, практичних вјештина и компетенција у циљу оспособљавања ученика за самосталано обављање послова у домену хотелског домаћинства Развијање културе опхођења са гостима, сарадницима и пословним партнерима		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 05)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none"> – познаје организациону структуру и технику пословања хотелског домаћинства – познаје структуру радних мјеста и карактеристике особља хотелског домаћинства – схвати значај пословања хотелског домаћинства за одржавање хигијене смјештајних јединица и свих хотелских простора – разумије повезаност хотелских одјељења у извршавању послова који доприносе задовољству госта и успјешном пословању хотела 		
Теме		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Организација и послови хотелског домаћинства 2. Особље хотелског домаћинства 3. Сарадња хотелског домаћинства са осталим хотелским службама 		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Организација и послови хотелског домаћинства	<ul style="list-style-type: none">- представи организацију хотелског домаћинства (одјељења, радна мјеста)- познаје дјелокруг рада хотелског домаћинства	<ul style="list-style-type: none">- информише и упознаје госте са опремом и стандардима хотелских смјештајних јединица- учествује у процедури обављања одређених послова у хотелском домаћинству- води одговарајућу евиденцију послова хотелског домаћинства (евиденција изгубљено-нађено, ВИП листа, дневна евиденција мини-бара, евиденција присуства на раду, евиденција утрошеног материјала, контролне чек листе)- брине о снабдјевености смјештајних јединица потрошним и информативним материјалом- врши контролу исправности уређаја и опреме у смјештајним јединицама- прати и евидентира жалбе и посебне захтјеве гостију	<ul style="list-style-type: none">- професионално се опходи и комуницира са гостима, сарадницима и надређенима поштујући правила пословног бонтона- исказује бригу за госта- познаје потребе гостију с обзиром на њихове различитости, обичаје, традицију и културу- активно слуша жеље и потребе корисника хотелских услуга и брзо и квалитетно одговара на њих- исказује склоност ка постизању компромиса и ефикасно рјешава критичне ситуације- развија вјештине превазилажењу конфликтних ситуација уз поштовање принципа да је гост увијек у праву- влада информацијама о хотелу и прати актуелна дешавања у дестинацији	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>у реалном пословном окружењу у хотелу:</u><ul style="list-style-type: none">- ученици треба да обиђу све хотелске секторе и упознају са њиховим пословима, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу;- ученици треба да, уз надзор ментора, обављају једноставније послове2. <u>у специјално уређеној и опремљеној учионици за практичну наставу</u> у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација у хотелском пословању

<p>2. Особље хотелског домаћинства</p>	<ul style="list-style-type: none"> - познаје структуру особља хотелског домаћинства, послове и надлежности запослених на појединим радним мјестима (домаћица хотела, надзорница соба, собарице и др.) - опише технологију обављања послова у осталим одјељењима хотелског домаћинства 	<ul style="list-style-type: none"> - уочава значај радног мјеста домаћице хотела - тумачи дужности и обавезе домаћице хотела - протумачи улогу и значај радног мјеста надзорнице соба - прикаже улогу и значај радног мјеста собарице - анализира и извршава стандардне послове собарице - учествује у пословима чишћења и поспремања смјештајних јединица - проводи радне поступке на сигуран и хигијенски исправан начин - користи стручну терминологију хотелског домаћинства - прикаже улогу и значај радног мјеста хигијеничара - протумачи послове одјељења праонице рубља и хемијске чистионице 	<ul style="list-style-type: none"> - правилно комуницира са корисницима услуга користећи стручну терминологију - примјењује комуникационе и презентационе вјештине - користи информационе и телекомуникационе технологије у комуникацији - испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - показује самосталност и сналажљивост у раду - показује одговорност према раду - развија вјештине планирања, организовања, праћења и евидентирања - планира, припрема и врши контролу свог рада 	<p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - организовати посјету хотелу и упознати ученике са организационим дијеловима хотелског домаћинства (одјељење за одржавање хигијене смјештајних јединица, одјељење за одржавање хигијене осталих хотелских простора, одјељење праонице и хемијског чишћења, одјељење декорације и хортикултуре) - припремити питања за особље у циљу упознавања са техником извршења послова на појединим радним мјестима и на основу добијених резултата презентовати послове хотелског домаћинства прије доласка госта, у току боравка госта и при одласку госта (пано) - прикупити пословну документацију која се користи у комуникацији хотелског домаћинства са рецепцијском службом, техничком службом
--	---	--	--	--

		<ul style="list-style-type: none"> - објасни значај послова одјељења декорисања и хортикултуре 	<ul style="list-style-type: none"> - рационално и ефикасно користи вријеме и средства за рад 	
3. Сарадња хотелског домаћинства са осталим хотелским службама	<ul style="list-style-type: none"> - објасни улогу хотелског домаћинства у реализацији циклуса госта - укаже на значај комуникације и координације рада хотелског домаћинства са рецепцијском службом и осталим хотелским службама 	<ul style="list-style-type: none"> - разликује пословну евиденцију службе хотелског домаћинства - попуњава одговарајуће евиденције и извјештаје за рецепцијску службу - учествује у успостављању сарадње хотелског домаћинства са техничком службом - пише радне налоге техничкој служби - обавља кореспонденцију са набавном службом - комуницира и размјењује информације са осталим хотелским одјељењима 	<ul style="list-style-type: none"> - примјењује процедуре и мјере заштите на раду и еколошке принципе у складу са стандардима безбједности и заштите у хотелу - активно брине о сигурности на раду, сигурности гостију, имовине и заштити околине - развија сљедеће особине: услужност, пажљивост, пријазност, поштење, повјерљивост, смисао за ред и чистоћу, дисциплину, тачност и уредност, те личне хигијенске навике 	

Интеграција

Модул је у корелацији са предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање
- Пословна информатика

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):	ПРАКТИЧНА НАСТАВА (2. разред)	
Опис (предмета):		
Модул (наслов):	ХОТЕЛСКА ПОСЛОВНА ЕВИДЕНЦИЈА	
Датум:	Шифра:	Редни број: 06
Сврха		
Интеграција теоријских знања, практичних вјештина и компетенција у циљу оспособљавања ученика за коришћење пословно-техничке документације и ИКТ у обављању послова евидентирања пословних промјена у хотелу Развијање културе опхођења са гостима, сарадницима и пословним партнерима		
Специјални захтјеви / Предуслови		
Предмет: Агенцијско и хотелијерско пословање, 2. разред (модул 05)		
Циљеви		
Модул има за циљ да оспособи ученика да: <ul style="list-style-type: none"> – самостално води одговарајуће евиденције о пословним промјенама у хотелу – уноси потребне податке у одговарајуће обрасце и пословне књиге, те евидентира податке уз помоћ савремене ИКТ – успоставља комуникацију и размјену информација између хотелских служби и одјељења – стекне самосталност и самоувјереност у обављању конкретних послова 		
Теме		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Пословна евиденција у смјештајном сектору хотела 2. Примјена ИКТ у пословању рецепцијске службе 		

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1. Пословна евиденција у смјештајном сектору хотела	<ul style="list-style-type: none">- идентификује пословне књиге и обрасце који се воде у оквиру одјељења за резервације, одјељења за пријем госта и одјељења консијержа	<ul style="list-style-type: none">- уноси одговарајуће податке у обрасце- води евиденцију резервација- отвара хотелски рачун и књижи коришћене услуге у њега- обавља послове пријаве боравка страних гостију надлежним органима- води хотелски дневник користећи одговарајући хотелски програм за вођење рецепцијског пословања- води евиденцију заборављених ствари, телефонских разговора, листу буђења, порука за госте- учествује у размјени информација између појединих хотелских одјељења и служби- саставља извјештаје за остале службе у хотелу	<ul style="list-style-type: none">- професионално се опходи и комуницира са гостима, сарадницима и надређенима поштујући правила пословног бонтона- исказује бригу за госта- познаје потребе гостију с обзиром на њихове различитости, обичаје, традицију и културу- активно слуша жеље и потребе корисника хотелских услуга и брзо и квалитетно одговара на њих- исказује склоност ка постизању компромиса и ефикасно рјешава критичне ситуације- развија вјештине превазилажењу конфликтних ситуација уз поштовање принципа да је гост увијек у праву- влада информацијама о хотелу и прати актуелна дешавања у дестинацији	<p>Практична настава се реализује:</p> <ol style="list-style-type: none">1. <u>у реалним радним условима на рецепцији у различитим врстама угоститељских објеката за смјештај</u>- ученици треба да упознају њихове послове, да припреме питања за запослено особље и да презентују резултате у одјељењу- ученик треба да, уз надзор ментора, обавља једноставније послове- ученик је обавезан да води дневник практичне наставе који контролише наставник практичне наставе <ol style="list-style-type: none">2. <u>у специјално уређеној и опремљеној мултимедијалној учионици</u> за практичну наставу у којој је могућа симулација различитих пословних ситуација у обављању рецепцијских послова

		<ul style="list-style-type: none"> - доставља обавјештења служби исхране о доласку и одласку гостију - води одговарајућу евиденцију послова хотелског домаћинства 	<ul style="list-style-type: none"> - правилно комуницира са корисницима услуга користећи стручну терминологију - примјењује комуникационе и презентационе вјештине 	
2. Примјена ИКТ у пословању рецепцијске службе	<ul style="list-style-type: none"> - разликује софтверска рјешења за вођење рецепцијског пословања - познаје главне карактеристике одређених програма за вођење евиденције пословних промјена у рецепцијском пословању 	<ul style="list-style-type: none"> - користи одговарајућа софтверска рјешења и ИКТ - евидентира индивидуалне и групне резервације - управља резервацијама (потврђене, отказане, промјене статуса резервација) - прати онлајн резервације - прати тренутно и будуће стање заузетости соба - користи одговарајуће ставке у главном менију програма за евидентирање долазака гостију и података о коришћењу основних и додатних услуга - рукује електронским кључевима - пријављује стране туристе путем система „estranac.ba“ 	<ul style="list-style-type: none"> - користи информационе и телекомуникационе технологије у комуникацији - испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду - активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања - показује самосталност и сналажљивост у раду - показује одговорност према раду - развија вјештине планирања, организовања, праћења и евидентирања - планира, припрема и врши контролу свог рада - рационално и ефикасно користи вријеме и средства за рад 	<p><u>Препорука за реализацију практичне наставе:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - модул реализовати коришћењем визуелних средстава, хотелске опреме, инвентара и уређаја, те информационе технологије за рецепцијско пословање. - користити обрасце и евиденциону документацију из пословне праксе хотела и других смјештајних објеката - пратити и коментарисати искуства ученика и актуелна збивања у привредној пракси - организовати посјете хотелима и другим смјештајним објектима, стручним сајмовима и манифестацијама - симулирати обављање послова за рецепцијским

		<ul style="list-style-type: none"> - анализира стање попуњености смјештајних јединица - анализира остварени промет 	<ul style="list-style-type: none"> - примјењује процедуре и мјере заштите на раду и еколошке принципе у складу са стандардима безбједности и заштите у хотелу - активно брине о сигурности на раду, сигурности гостију, имовине и заштити околине - развија сљедеће особине: услужност, пажљивост, пријазност, поштење, повјерљивост, смисао за ред и чистоћу, дисциплину, тачност и уредност, те личне хигијенске навике 	<p>пултом кроз групни рад, рад у паровима (игра улога)</p> <ul style="list-style-type: none"> - вјежбати комуникацију гост – запослени (поздрављање госта, узимање података од госта, информисање гостију, одговарање на телефонски позив...) - демонстрирати примјену опције „room status“ приликом пријема госта, опције „check in“ приликом резервације смјештаја, опције „current status“ за добијање тренутног стања соба у хотелу, опције „guest history“ за добијање информација о госту
--	--	--	--	---

Интеграција

Модул је у корелацији са предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање
- Пословна информатика

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.