

Врз основа на член 55 став 1 од Законот за организација и работа на органите на државната управа („Службен весник на Република Македонија“ бр. 58/00, 44/02, 82/08, 167/10 и 51/11), член 21 став 1 и 2 и член 22 став 1 од Законот за средно образование („Службен весник на Република Македонија“ бр. 44/95, 24/96, 34/96, 35/97, 82/99, 29/02, 40/03, 42/03, 67/04, 55/05, 113/05, 35/06, 30/07, 49/07, 81/08, 92/08, 33/10, 116/10, 156/10, 18/11, 51/11, 6/12, 100/12, 24/13, 41/14, 116/14, 135/14, 10/15 и 98/15), министерот за образование и наука ја донесе изборната Наставна програма по **угостителско послужување** за **III година**, угостителско - туристичка струка, образовен профил угостителски техничар на четиригодишното средно стручното образование.

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

УГОСТИТЕЛСКО ПОСЛУЖУВАЊЕ

- ИЗБОРНА -

III година

УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКА СТРУКА

Угостителски техничар



Скопје, 2015 година

1. ИДЕНТИФИКАЦИСКИ ПОДАТОЦИ

1.1. Назив на наставниот предмет: УГОСТИТЕЛСКО ПОСЛУЖУВАЊЕ

1.2. Образовен профил, струка и времетраење на образованието

1.2.1. Образовен профил: угостителски техничар

1.2.2. Струка: угостителско-туристичка

1.2.3. Времетраење на образованието: четири години

1.3. Диференцијација на наставниот предмет

1.3.1. Карактеристичен за образовниот профил

1.4. Година на изучување на наставниот предмет

1.4.1. Трета

1.5. Број на часови на наставниот предмет

1.5.1. Број на часови неделно: 2 часа

1.5.2. Број на часови годишно: 72 часа

1.6. Статус на наставниот предмет

1.6.1. Изборен

2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

По совладувањето на наставната програма по изборниот предметот **угостителско послужување**, ученикот стекнува знаења и се оспособува да:

- објаснува за развојот на угостителското послужување и нови трендови во работењето;
- опишува за организациската структура во угостителското послужување;
- идентификува работни активности во угостителското послужување и зема активно учество при дизајнирањето на работните активности;
- истакнува за квалитетот на услугата и управување со услугите за успешна работа;
- класифицира сервисни системи во угостителското послужување;
- развива работни навики и знае правилно да сервира и да послужува;
- објаснува и применува различни начини на послужување;
- објаснува за послужувањето во превозните средства (брод, авион, автобус);
- користи техники на комуникација и ја сфаќа нејзината улога во угостителството, при комуникација со вработените и гостите;
- развива вештини за преговарање преку кои се остваруваат целите во угостителското работење.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За постигнување на зацртаните цели во наставната програма по **угостителско послужување** како изборен предмет, потребно е ученикот да поседува знаења од наставните предмети: хигиена, култура на однесување, информатика, основи на угостителството и туризмот, храна и пијалаци, готварство, угостителско послужување - задолжителен предмет и практична настава.

4. ОБРАЗОВЕН ПРОЦЕС

4.1. Структурирање на содржините за учење

| Тематски целини | Број на часови | Конкретни цели | Дидактички насоки | Корелација меѓу предметите |
|---|----------------|---|---|--|
| 1. РАЗВОЈ НА УГОСТИТЕЛСКОТО ПОСЛУЖУВАЊЕ И НОВИ ТРЕНДОВИ | 10 | Ученикот да: <ul style="list-style-type: none">- познава физички карактеристики на услугата преку кои го осознава развојот на угостителството и угостителското послужување;- разликува едноставни од сложени примени во работата на угостителското послужување до нови трендови и начини на работење;- идентификува неправилности по пат на споредување од практиката и донесува заклучоци за потребите од новитети во работата. | <ul style="list-style-type: none">- објаснување за развојот на угостителството и угостителското послужување;- разликување на угостителското послужување некогаш и сега, новини во работењето;- воведување посложени оперативни компјутерски програми. | <ul style="list-style-type: none">- Угостителско послужување задолжителен- готварство;- практична настава. |
| 2. ОРГАНИЗАЦИСКА СТРУКТУРА ВО УГОСТИТЕЛСКОТО ПОСЛУЖУВАЊЕ | 8 | <ul style="list-style-type: none">- Разликува организациска поставеност на секое ниво на менаџирање на работата во угостителството;- разликува овластувања при формирањето на деловната политика, карактерот на целите и мерење на извршувањето;- укажува на кого се однесува управувањето на работата при | <ul style="list-style-type: none">- објаснување за нивоата на менаџмент во ресторанското работење;- опишување за организациската структура на работните места во угостителското | <ul style="list-style-type: none">- Угостителско послужување задолжителен- готварство- практична настава. |

| | | | | |
|---|----------|---|--|---|
| | | <p>организирање;</p> <ul style="list-style-type: none"> - познава групирање на работите, дефинирање и делегирање на одговорностите, авторитетот и создавање односи. | <p>послужување на менаџери, персонал за производство и персонал за послужување;</p> <ul style="list-style-type: none"> - идентификување на типови активности според категории. | |
| 3. ДИЗАЈНИРАЊЕ НА РАБОТНИТЕ АКТИВНОСТИ | 6 | <ul style="list-style-type: none"> - објаснува за персоналот на угостителскиот објект; - познава техники кои се применуваат во дизајнирањето на работата; - врши анализа на работните активности; - објаснува за процесот на планирање, регрутација и селекција на кадри кои директно ќе бидат вклучени во процесот на работата. | <ul style="list-style-type: none"> - Создавање потребен работен колектив во послужувањето; - анализирање и дизајнирање на работните активности преку кои се остваруваат целите на организацијата; - вршење регрутација и селекција на потребни кадри за вршење на работните активности. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |
| 4. УПРАВУВАЊЕ СО УСЛУГИТЕ | 8 | <ul style="list-style-type: none"> - Познава квалитетна услуга и нејзиното значење кај потрошувачите, корисниците на угостителската услуга; - идентификува критични точки во сервирањето на услугите во угостителството; - укажува за потребата од постигнување оптимално задоволување на очекувањата и потребите на гостите; - разликува ресторански сервисни контакти (едноставни или комплексни, стандардни или специјални, со посебна технологија или не, официјални или пријателски и сл.) | <ul style="list-style-type: none"> - Објаснување за тоа колку е важен квалитетот на услугата за успешноста во работењето; - презентирање на елементите на сервисниот синџир. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |

| | | | | |
|--|----------|---|---|---|
| 5. СЕРВИСНИ СИСТЕМИ ВО УГОСТИТЕЛСКОТО ПОСЛУЖУВАЊЕ | 6 | <ul style="list-style-type: none"> - Познава сервисни системи во угостителското послужување; - објаснува за критериумите кои треба да бидат запазени во сервисниот систем; - прави разлика при класифицирање на сервисните системи во две поголеми групи и тоа: систем на персонална услуга и самопослужни сервисни системи. | <ul style="list-style-type: none"> - Анализирање на факторите во сервисниот контакт; - објаснување за спецификацијата која бара точно опишување на услугата (што, каде, кога и како), потоа персоналот кој е вклучен во обезбедувањето на услугата, просторот и сл. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |
| 6. СЕРВИРАЊЕ И ПОСЛУЖУВАЊЕ | 8 | <ul style="list-style-type: none"> - Познава сервирање и послужување на разни видови храна и пијалаци во вонредни околности (пикник, гарден парти, кетеринг и сл); - сервира и послужува наливни и затворени пијалаци, топли и ладни напитки во вонредни околности; - разликува инвентар потребен за сервирање и послужување храна и пијалаци во вонредни околности. | <ul style="list-style-type: none"> - Познава постапка за сервирање и послужување храна и пијалаци; - комбинирање која храна и пијалаци во кој инвентар ќе се послужи; - комбинирање која храна со кој пијалак ќе се послужи. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |
| 7. НАЧИНИ НА ПОСЛУЖУВАЊЕ | 6 | <ul style="list-style-type: none"> - Објаснува послужување гости по утврдени стандарди на послужување; - објаснува послужување гости според бонтон правила; - разликува послужување на разни видови јадење според листата на јадења; - објаснува кој јадења во какви чинии се послужува; - објаснува за начините на послужување (француски, руски, англиски, | <ul style="list-style-type: none"> - Објаснување за посолужувањето за ала-карт и утврдено мени; - презентирање начини на послужување. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |

| | | | | |
|--|----------|--|--|---|
| | | американски, самопослужување на гостите, послужување во чинија). | | |
| 8. ПОСЛУЖУВАЊЕ ВО ПРЕВОЗНИ СРЕДСТВА | 6 | <ul style="list-style-type: none"> - Познава видови превозни средства во кои се послужува храна и пијалаци и начини на послужување; - разликува специфики при послужување во превозни средства; - објаснува за процесот на работа и потребата од поседување вештини при послужувањето. | <ul style="list-style-type: none"> - Разликување на разните видови превозни средства; - применување на техники и начини на послужување во превозни средства. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - готварство - практична настава. |
| 9. КОМУНИКАЦИЈА И КОМУНИКАЦИСКА КЛИМА ВО УГОСТИТЕЛСКОТО ПОСЛУЖУВАЊЕ | 8 | <ul style="list-style-type: none"> - Дефинира поим комуникација и знае за комуникација на работното место; - разликува форми на комуникација и тоа вербална комуникација, било да е говорна или пишувана, невербална комуникација и графичка комуникација; - разликува други форми на комуникација во организацијата како интраперсонална и интерперсонална комуникација, организациска, медио комуникација и масовна комуникација; - опишува за комуникациската клима во организацијата, за позитивна и негативна комуникациска клима; - применува комуникација во угостителското послужување, покажува каква треба да биде комуникацијата со гости. | <ul style="list-style-type: none"> - Објаснување за комуникацијата, формална или неформална; - поврзување на комуникацијата со потребите за создавање позитивна комуникациска клима, како клуч на изградување на филозофијата на компанијата и основна задача на секој поединец и вработен во неа. | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - практична настава. |
| 10. ВЕШТИНИ НА ПРЕГОВАРАЊЕ | 6 | <ul style="list-style-type: none"> - Познава преговарање и негови основни карактеристики; - препознава потреба од меѓузависност и заедничко приспособување на учесниците во преговорите; - разликува разни техники и примена на | <ul style="list-style-type: none"> - Објаснување дека процесот на постигнување договор често знае да биде емоционален или трауматичен; - употребување на | <ul style="list-style-type: none"> - Угостителско послужување задолжителен - практична настава. |

| | | | | |
|--|--|--|---|--|
| | | вештини при преговарањето; - опишува за факторите на успешното преговарање, како и примена на етиката во комуницирањето како рамка на етиката во преговарањето. | техники за успешно преговарање и позитивни резултати од истото. | |
|--|--|--|---|--|

4.2. Наставни методи и активности на учење

Согласно со целите на изборната наставната програма по угостителско послужување, наставникот применува современи наставни методи кои на ученикот му даваат можност да биде активен учесник во наставата преку неговите активности во училиштето и надвор од училиштето. Овие наставни методи подразбираат примена на наставните форми за работа: работа во групи, во парови/тандем и/или индивидуално. Наставникот ќе го планира користењето на формите и методите при подготовката на наставниот час и истите ќе ги реализира преку конкретни активности за време на самиот час. Наставникот треба да ја усогласи примената на наставните форми и методи со материјално-техничките и просторните услови во училиштето, како и со возраста, предзнаењето и интересот на учениците.

Во текот на наставата, наставникот треба да ги преземе следните активности: објаснува, демонстрира, дава инструкции, дискутира, поставува задачи, ги вреднува задачите, презентира, води забелешки, организира проекти, изведвуа практична работа и активности со учениците, ги вреднува постигањата на учениците.

Во текот на наставата, ученикот треба да ги преземе следните активности: слуша, набљудува, вежба, демонстрира, проверува, применува, истражува, учи во парови и во групи, учи самостојно, користи различни нагледни средства и извори на информации, посетува различни објекти на терен.

4.3. Организација и реализација на наставата

Воспитно-образовната работа по изборниот наставен предмет **угостителско послужување** се реализира преку стручно-теоретска настава во кабинет-училница. Образовните активности се организирани во две полугодија, преку неделен распоред на часовите. Бројот на часовите, кој е даден за одделните наставни целини во точка 4.1. од овој документ, опфаќа часови за обработка на нови наставни содржини, повторување, утврдување, изработка на проектни задачи од дадена тема, гледање цедеа, посети на угостителски објекти, како и конкретни демонстрации и вежби во кабинетите.

Непосредната поврзаност на содржините помеѓу наставните програми по **угостителско послужување** и наставните предмети основи на угостителство и туризам, храна и пијалаци, практична настава, информатика, неминовно ја наметнува потребата од тимска работа меѓу наставниците кои ги реализираат овие програми.

4.4. Наставни средства и помагала

За остварување на целите на наставата потребно е да се обезбедат соодветни просторни и материјално-технички услови: опремени кабинети со средства и опрема за послужување, компјутери, телевизор, ЛЦД проектор, цедеа, каталози, слики, проспекти, стручни списанија и други наставни средства и помагала предвидени според Норматив за простор, опрема и наставни средства за образовниот профил угостителски техничар.

За успешно совладување на целите на предметот, ученикот користи соодветна литература, и тоа: учебници и учебни помагала, наставни материјали подготвени од страна на наставникот, интернет-информации, стручни списанија, брошури и слично.

5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ

Оценувањето на постигањата на учениците се врши преку следење и вреднување на знаењата и умеенјата, континуирано во текот на целата учебна година, усно и писмено преку тестови на знаења, вежби или други форми како изготвување, писмени извештаи, концепти и проекти, кои се користат по обработката на секоја наставна целина. Секој ученик во текот на едно полугодие добива најмалку две оценки. Доколку ученикот не ја совлада наставната програма по предметот, се постапува според законската регулатива.

6. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

6.1. Основни карактеристики на наставниците

Наставникот по изборниот наставниот предмет **угостителско послужување** треба да ги поседува следните персонални, професионални и педагошки карактеристики: да е психофизички здрав, да го применува литературниот јазик и писмото на кои се изведува наставата, да е отворен и комуникативен, подготвен за соработка, да има соодветно професионално образование, со или без работно искуство, да ја сака педагошката работа, да е добар организатор, креативен, да ја почитува личноста на ученикот, да е подготвен за примена на иновации во воспитно-образовната работа.

6.2. Стандард за наставен кадар

Наставата по изборниот наставниот предмет **угостителско послужување** ја реализираат кадри со завршени студии по:

- угостителство и туризам

со здобиена педагошко-психолошка и методска подготовка во акредитирани установи.

6.3. Стандард за простор

Наставата по изборниот наставниот предмет **угостителско послужување** се реализира во кабинет-училница, опремена според Норматив за простор и опрема за образовниот профил угостителски техничар.

7. ДАТУМ НА ИЗРАБОТКА И НОСИТЕЛИ НА ИЗРАБОТКАТА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

7.1. Датум на изработка: мај 2015 година

7.2. Состав на работната група:

1. м-р Чедомир Димовски, раководител, советник во Центар за стручно образование и обука - Скопје
2. д-р Нако Ташков, член, професор на Факултет за туризам и бизнис логистика - Штип
3. Спиро Спасески, член, наставник, СУГС „Лазар Танев“ - Скопје
4. Дејан Трајковиќ, член, менаџер, угостителски објект „Боб-Ден“ - Скопје

8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 1.9.2015 година

Одобрил:

Ajshe Selmani, директор

9. ПОТПИС И ДАТУМ НА ДОНЕСУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Наставната програма по *угостителско послужување за III година* како избран предмет од угостителско-туристичка струка – образовен профил угостителски техничар за учениците во средното стручно образование, изготвена од Центарот за стручно образование и обука, на предлог на Бирото за развој на образованието, ја донесе

Министер,

на ден, 27.07.2015 година, бр. 12-13038/1
Скопје

Mr. Abdilaqim Ademi