

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА  
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

# ***КУЛТУРА НА ОДНЕСУВАЊЕ***

I година

***УГОСТИТЕЛСКО ТУРИСТИЧКА СТРУКА***

***хотелско - туристички техничар***



Скопје, 2005 година

## **1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАТОЦИ**

**1.1. Назив на наставниот предмет:** *култура на однесување*

**1.2. Образовен профил и струка на која припаѓа наставниот предмет**

**1.2.1. Образовен профил:** хотелско-туристички техничар

**1.2.2. Струка:** угостителско туристичка

**1.3. Диференцијација на наставниот предмет**

**1.3.1.** Предмет карактеристичен за струката

**1.4. Година на изучување на наставниот предмет**

**1.4.1.** Прва година

**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.** Задолжителен предмет

## 2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

Ученикот кој успешно ќе ја совлада наставната програма по предметот **култура на однесување** стекнува знаења и се оспособува за деловна комуникација во угостителството и туризмот, односно да стекне деловна култура потребна при работењето во хотелиерството и туристичките агенции. Овие знаења, умеања и способности ќе придонесат за полесно совладување на содржините од потесното стручно образование, за негово стручно самообразование и образование на повисоко стручно ниво, како и за издигање на неговата општа култура.

Посебните цели на овој наставен предмет произлегуваат од општата цел, а се однесуваат на неговиот придонес за развој на стручната оспособеност и развој на личноста на ученикот, а тоа се:

- да стекне знаење и умеање за деловно комуницирање во угостителското и туристичкото работење и да го сфати неговото значење за ефикасноста во работата во хотелиерството и туристичките агенции;
- да се запознае и да ги сфати основните услови за успешна комуникација со странките, односно гостите во угостителството и туризмот;
- да се оспособи во воспоставување и водење на коректен и успешен деловен разговор и притоа да стекне културни манири на однесување;
- да се оспособи писмено да комуницира со угостителските и туристичките претпријатија и кај него се изгради соодветна писмена култура;
- да стекне знаење и умеање за службена соработка и да се оспособи во водење службен состанок со странки;
- да се оспособи правилно да настапува и да се претставува пред странките и гостите;
- да умее да создаде постојани странки;
- да се формираат позитивни ставови и љубов кон угостителското, туристичко работење и да стекне работни навики и работна дисциплина.

## 3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

Заради полесно совладување на содржините од предметот култура на однесување, потребно е учениците да поседуваат одредени предзнаења од областа на мајчиниот јазик и странски јазик (заради општа комуникација со странките), како и предзнаења од основи на угостителството и туризмот, туристичка географија и хигиена, од историјата на Македонија (за сфаќање на нашето културно и историско наследство).

## 4. ОБРАЗОВЕН ПРОЦЕС

### 4.1. Структурирање на содржините за учење

Тематски целини	Бр. на часови	Конкретни цели	Дидактички насоки	Корелација меѓу тематските целини и меѓу предметите
<b>1.ПОИМ, ЦЕЛИ, ЕФЕКТИ, ОБЛИЦИ И ЕЛЕМЕНТИ НА КОМУНИЦИРАЊЕ-ТО ВО УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКО РАБОТЕЊЕ</b>	4	- Ученикот да стекне општи знаења за комуницирањето при угостителското и туристичкото работење; - да ги сфати и објасни целите и облиците на ова комуницирање; - да согледа неговите ефекти во процесот на работењето.	- преку усно излагање и разговор се запознаваат со комуницирањето во угостителството и туризмот; - се вршат демонстрации на однапред изготвени облици на комуникација.	- туристичка географија (од прва година); - основи на угостителството и туризмот (прва година); - мајчин јазик со комуникации (прва година)
<b>2.ОСНОВНИ УСЛОВИ ЗА УСПЕШНО КОМУНИЦИРАЊЕ</b>	13	- Да ги сфати и да може да ги објасни основните услови неопходни за успешно комуницирање (општа наобразба, стручна оспособеност, карактерни особини, однос кон занимањето и кон имотот, работната	- преку усно излагање и разговор се запознаваат оделно со секој услов за комуникација; - се вршат демонстрации на прглед на основните	- основи на угостителството и туризмот (прва година); - мајчин јазик со комуникации (прва

		<p>етика и хигиенски навики);</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- да го сфати значењето на основните услови за успешно комуницирање и истите да ги објасни и анализира;</li> <li>- да се формира правилен однос кон занимањето и да се развие работна дисциплина и хигиенски навики.</li> </ul>	<p>услови;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- преку активно учење се поттикнува самостојно да се објаснуваат и анализираат основните услови.</li> </ul>	<p>година)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- хигиена (прва година)</li> </ul>
<p><b>3.КУЛТУРА НА ОДНЕСУВАЊЕ СО ДЕЛОВНИТЕ ПАРТНЕРИ И УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКИ СТРАНКИ</b></p>	<p>11</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да стекне знаење и умевање за културата на однесување со странките-гостите;</li> <li>- да ги сфати факторите на ова однесување истите да ги објасни и опише;</li> <li>- да стекне знаење и умевање за начинот на прифаќањето, поздравувањето и испраќањето на гостите;</li> <li>- да се оспособи практично да ги извршува;</li> <li>- да стекне знаење и умевање за начинот на општата поставеност на службеното лице во угостителството и туризмот.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преку усно излагање им се објаснува културното однесување;</li> <li>- се вршат демонстрации на ова однесување;</li> <li>- се изведуваат практични операции и вежби;</li> <li>- се организираат посети на угостителско туристички претпријатија и се поттикнува на самостојно и активно учење.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основи на угостителството и туризмот (прва година);</li> <li>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</li> <li>- хигиена (прва година)</li> <li>- странски јазик (прва година)</li> <li>- култура на однесување</li> </ul>
<p><b>4.ВОСПОСТАВУВАЊЕ И ВОДЕЊЕ НА РАЗГОВОР</b></p>	<p>11</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да стекне знаења и умења за воспоставувањето и водењето на деловен разговор;</li> <li>- да се оспособи во однос на иницирање на порачката;</li> <li>- практично да се оспособи да</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преку усно излагање им се објаснува начинот на воспоставување и водење деловен разговор;</li> <li>- се вршат демонстрации на водење деловен разговор;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- основи на угостителството и туризмот (прва година);</li> <li>- мајчин јазик со комуникации (прва</li> </ul>

		<p>воспостави деловен контакт;</p> <p>- да умее и да може практично да разговара со странките во туристичка агенција односно гостите во хотел.</p>	<p>- се изведуваат практични операции и вежби, симулации на случки;</p> <p>- се организираат посети на угостителско туристички претпријатија и се поттикнува на самостојно учење преку домашни работи и извештаи.</p>	<p>година)</p> <p>- странски јазик (прва година)</p> <p>- култура на однесување (претходни содржини)</p>
<b>5. ПИСМЕНО КОМУНИЦИРАЊЕ</b>	<b>8</b>	<p>- Да се запознае со содржината на писменото комуницирање;</p> <p>- да може да го сфати знаењето на ова комуницирање и истото да може да го објасни;</p> <p>- да стекне знаења и да ги сфати видовите на ова комуницирање;</p> <p>- да се оспособи практично да воспоставува писмено комуницирање со соодветни угостителски и туристички претпријатија.</p>	<p>- Преку усно излагање и разговор го објаснува писменото комуницирање;</p> <p>- се истакнува неговото значење и видови;</p> <p>- се врши демонстрација (преку службени писма)</p>	<p>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</p> <p>- странски јазик (прва година)</p> <p>- култура на однесување (претходни содржини)</p>
<b>6. СЛУЖБЕНА (ДЕЛОВНА) СОРАБОТКА</b>	<b>4</b>	<p>- Да се стекнат општи знаења и умеања за деловна соработка;</p> <p>- да се сфати целта на оваа соработка;</p> <p>- да се запознае со видовите на водење на деловен разговор и да умее истите да ги објасни и опише;</p> <p>- да се оспособи практично да изведува деловна соработка.</p>	<p>- Преку усно излагање и разговор се запознаваат со деловната соработка;</p> <p>- се врши демонстрација на оваа соработка;</p> <p>- преку симулации на ваквата соработка се оспособуваат за вршење на истата.</p>	<p>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</p> <p>- странски јазик (прва година)</p> <p>- култура на однесување (претходни содржини)</p>

<b>7.НАСТАП И ПРЕТСТАВУВАЊЕ</b>	<b>6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да се стекне знаења и умеања за настапот и претставувањето;</li> <li>- да се оспособи во подготовката и изведбата на настапот и претставувањето;</li> <li>- да ги сфати неопходните претпоставки за успешно настапување;</li> <li>- практично да го извршува настапот и претставувањето.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преку усно излагање и разговор се објаснува настапот и претставувањето;</li> <li>- преку практични вежби врши демонстрации;</li> <li>- се поттикнува и инсторира самостојно изведување на настапот и претставувањето.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</li> <li>- странски јазик (прва година)</li> <li>- култура на однесување (претходни содржини)</li> </ul>
<b>8.ЕФИКАСНОСТ ВО РАБОТЕЊЕТО И КОМУНИЦИРАЊЕ-ТО</b>	<b>7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да се стекне знаења и умеања за ефикасност во работењето и комуницирањето;</li> <li>- да сфати дека успехот зависи од ефикасноста во хотелското и агенциското работење;</li> <li>- да ги сфати и да може да ги објасни карактеристиките на ефикасното работење.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Се објаснува зависноста помеѓу ефикасното работење и комуницирањето;</li> <li>- преку конкретни примери се врши демонстрација на разни начини на комуницирање;</li> <li>- во текот на вежбите поттикнува самостојно и активно учење.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</li> <li>- странски јазик (прва година)</li> <li>- култура на однесување (претходни содржини)</li> </ul>
<b>9.НАПЛАТУВАЊЕ НА УСЛУГИТЕ И КОМУНИЦИРАЊЕ</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да се стекне знаења и умеања за начините на наплатување;</li> <li>- да ја сфати суштината на деловниот морал;</li> <li>- практично да го реализира наплатувањето на услугите.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преку усно излагање и разговор се објаснува наплатувањето;</li> <li>- преку практични вежби и симулации врши демонстрации;</li> <li>- се поттикнува самостојно изведување на вежби.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- мајчин јазик со комуникации (прва година)</li> <li>- странски јазик (прва година)</li> <li>- култура на однесување</li> </ul>

<b>10.СТЕКНУВАЊЕ НА РЕДОВНИ УГОСТИТЕЛСКО ТУРИСТИЧКИ СТРАНКИ ОДНОСНО ГОСТИ</b>	<b>4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Да се стекне знаења и умења за начините на созавање редовни угостителско- туристички гости странки;</li> <li>- да се прави разлика помеѓу редовни странки и и гости;</li> <li>- да се оспособи да врши услуги на редовни угостителско-туристички гости, странки.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Преку усно излагање се објаснува начинот на стекнување редовни угостителско- туристички гости-странки;</li> <li>- врши демонстрации на практичните операции и работни задачи;</li> <li>- се развива позитивна навика на однос со странките;</li> <li>- во вежбите поттикнува и мотивира за самостојно и активно учење.</li> </ul>	
---	----------	--	--	--

#### 4.2. Наставни методи и активности на учење

Основни наставни форми што можат да се користат во наставата по култура на однесување, покрај фронталната форма (истовремена работа со сите ученици), потребно е почеста примена на други наставни облици како што се работа со ученици во групи, парови и индивидуално. Последните три наставни форми, треба да се преферираат при изведувањето на вежбите и посетите на разни типови на угостителски објекти. Притоа, примената на сите форми на настава треба да се реализира комбинирано и соодветно на карактерот на програмските содржини.

Предметот култура на однесување, покрај теоретскиот карактер има апликативно, односно практично значење. Поради тоа, при реализацијата на неговите содржини, постојат можности од примена на разновидни наставни методи, поточно користење на сите оние кои се засновани на набљудување, на пример методот на покажување, (демонстрирање), симулирање на случаи, потоа разни методи засновани на живиот збор како што се монолошките (опис, раскажување), дијалошките (разговор, дискусии), работа со пишан материјал, како и оние методи што претставуваат непосредна практична активност на учениците (практична работа, кабинетски вежби). Најчесто наставните методи се применуваат



комбинирано што ќе обезбеди поефикасно и порационално стекнување на нови знаења, умеенја и навики кај учениците и поуспешно повторување и утврдување на содржините.

Успешната примена на наставните форми и методи, во наставниот процес овозможува учениците активно да се вклучат и да учествуваат, поточно да слушаат, прибележуваат, да го повторуваат градивото да вежбаат одделни практични операции и задачи и други активности, да ги откриваат законитостите, проверуваат, да ги применуваат стекнатите знаења, умеенја и навики, да изработуваат реферати, домашни задачи, да дискутираат, опишуваат, раскажуваат и самостојно да се образуваат.

Во рамките на својата раководна улога, наставникот во наставниот процес врши најразлични непосредни активности: го планира, организира и реализира наставниот процес, притоа преку усно излагање, објаснување, демонстрирање, опишување, врши проверување и оценување на знаењата и умеенјата на учениците, организира вежби и посети на угостителски објекти и на тој начин ги остварува општите и посебните цели на предметот култура на однесување. Во овој контекст, тој го поттикнува когнитивното, психомоторното и психосоцијалното однесување кај учениците.

#### **4.3. Организација и реализација на наставата по предметот**

Наставата по предметот култура на однесување, треба да се реализира преку настава во: училници, училишни работилници (рецепции) кабинети. Покрај предавања се изведуваат вежби, односно практични операции и работни задачи. Со цел за поуспешно стекнување на знаења и умеенја, кои се однесуваат на психомоторната и психосоцијалната компонента, при организацијата и реализацијата на наставата по овој предмет треба да се остварат одредени практични активности во соодветните угостителски објекти, како и конкретни демонстрации и вежби во кабинетите по информатика и хотелско работење. Притоа, потребно е реализирање на наставата во блок часови за вежби на ученици во групи, парови и индивидуално.

#### **4.4. Наставни средства и помагала**

Предметот култура на однесување, покрај теоретскиот аспект, повеќе има практично значење кое се остварува преку реализацијата на одделни вежби, демонстрации, практични операции и работни задачи. Затоа при реализацијата на наставниот процес, потребно е користење на разновидни наставни средства и помагала, компјутерска опрема и материјал; слики, цртежи, туристички пропаганден материјал, филмови, дијафилмови, телевизиски снимки, апарати,

прибор, графоскоп, штампан материјал (учебници, прирачници, дневници, весници, туристички пропаганден материјал странски списанија).

## **5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГНУВАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ**

Следењето и оценувањето на постигнувањата на учениците по предметот култура на однесување треба да се врши плански, систематски и континуирано во текот на учебната година. Тоа се остварува во соработка со сите учесници во воспитно-образовниот процес. Преку најразновидни форми и постапки: усни проверки, писмени задачи, тестови, проверки на домашни задачи, проверки и оценување на практичните способности на учениците (при вршењето на вежбите и практичните задачи), преку изготвување на реферати и писмени извештаи, концепти и сл.

Во текот на учебната година, учениците се оценуваат најмалку со по две оценки во прво и второ полугодие, а се утврдуваат полугодишни и годишни оценки.

## **6. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА**

### **6.1. Основни карактеристики на наставниците**

Наставникот по наставниот предмет култура на однесување треба да поседува лични, професионални и педагошки карактеристики: да е физички и психички здрав, да е комуникативен и отворен за соработка, да поседува високи етички вредности, да го знае македонскиот јазик, да нема говорни мани, да има соодветно стручно образование, да ја сака наставничката професија и да е добар организатор, креативен и способен за иновации во наставната технологија и постојано да се самообразува во струката и во педагошката област.

### **6.2. Стандард за наставен кадар**

Завршени студии по:

- туризам и угостителство;
- психологија;

- економија;
- право;
- филологија;
- филозофија

со положен стручен испит и педагошко, психолошка, методска подготовка.

### **6.3. Стандард за простор**

Соодветно за карактерот на наставните содржини и целите што треба да се постигнат преку овој предмет потребно е наставата да се реализира во училишни кабинети за информатика, странски јазици, агенциско и рецепциско работење со сите придружни елементи:

- компјутер;
- графоскоп;
- ЛЦД проектор, видеорекодер, касетофон;
- стручна литература;
- слики, цртежи, шеми;
- прибор (канцелариски) и сл.

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

**7.1. Датум на изработка:** Април 2000 година.

**7.2. Датум на превземање:** Јуни 2005 година

## 7.2. Состав на работната група:

1.	Киро Петров	раководител	Биро за развој на образованието	Скопје	Советник
2.	Драган Милошевски	член	Т.А. „Феротурист,,	Скопје	Директор
3.	Светлана Стојчевска	член	Биро за развој на образованието	Скопје	Советник
4.	Спиро Спасески	член	ДСУТУ „Лазар Танев,,	Скопје	Наставник по стручни предмети

## 8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 1. 09. 2005 година

## 9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Наставната програма по предметот *култура на однесување*, ја одобри министерот за образование и наука со решение бр. 11-4189/2 од 19.07.2005 година.