

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

АГЕНЦИСКО РАБОТЕЊЕ

III година

УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКА СТРУКА
Хотелско-туристички техничар



Скопје, 2001 година

1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАТОЦИ

1.1. Назив на наставниот предмет: АГЕНЦИСКО РАБОТЕЊЕ

**1.2. Образовен профил и група струки
на кои им припаѓа наставниот предмет**

1.2.1. Образовен профил: Хотелско-туристички техничар

1.2.2. Група струки: Угостителско-туристичка

1.3. Диференцијација на наставниот предмет

1.3.1. Карактеристичен за образовниот профил

1.4. Година (фаза) на изучување на наставниот предмет

1.4.1. Трета година

1.5. Број на часови на наставниот предмет

1.5.1. Број на часови неделно (неделен контакт): 4 часа

1.5.2. Број на часови годишно (квота на изучување): 144 часа

1.6. Статус на наставниот предмет

1.6.1. Задолжителен предмет

2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

Наставниот предмет агенциско работење, овозможува ученикот да стекне знаења и умеења за работата на туристичките претпријатија, односно за туристичката дејност, за подрачјата на нивното работење и истите да ги применува во практиката. Овие знаења и умеења ќе придонесат за полесно совладување на содржините од потесното стручно образование, како и за неговото стручно самообразование и образование на повисоко стручно ниво.

Посебните цели на наставата по агенциско работење се ученикот:

- да се информира и го сфати значењето на поврзаноста помеѓу туристичките агенции и транспортните трговски друштва;
- да ја сфати и објасни суштинската врска помеѓу туристичките агенции и угостителските трговски друштва;
- да стекне знаења за угостителските објекти и угостителските услуги кои ги користат туристичките агенции;
- да се запознае со разните видови на договори и ги сфати начините на склучување на договорите помеѓу угостителските трговски друштва и туристичките агенции;
- да стекне знаења за разните видови на соработка на туристичките агенции со органите на државната управа, со заедниците за осигурување на имоти, општествените организации и здруженија;
- да стекне знаења и умеења за средствата за работа на туристичките агенции;
- да се оспособи во вршењето на основните работни задачи во туристичката агенција;
- да стекне знаења и умеења во однос на заштитата при работата;
- да се развиваат позитивни ставови и љубов кон туристичкото работење и да стекне корисни работни навики.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За постигнување на зацртаните цели по наставната програма по **агенциско работење** како избран предмет потребно е ученикот да поседува знаења од наставните предмети: агенциско работење, туристичка географија, економија на туризмот, културно-историско наследство и практична настава.

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
1. ТУРИСТИЧКИ АГЕНЦИИ И ТРАНСПОРТНИ ТРГОВСКИ ДРУШТВА	40	Ученикот: - да се информира за соработката на железничките претпријатија и туристичките агенции; - да се запознае со продажбата на железничките возни билети во туристичката агенција (постапка, начин на работа); - да се информира за соработката на бродските превозници со туристичките агенции; - да ја сфати постапката за продажба на бродски патнички билети во туристичките агенции; - да се запознае, со соработката помеѓу автотранспортните претпријатија и туристичките агенции; - да примени начини на пресметување на цена за изнаоѓање и користење на превозно средство;	- Наставникот ја објаснува врската помеѓу туристичките агенции и патничките трговски друштва; - го нагласува стопанското значење на оваа поврзаност и меѓусебна условеност; - преку соодветни наставни средства (филмови, дијафилмови, туристички рекламни материјали врши демонстрирање на поафирмирани туристички агенции и транспортни трговски друштва; - обавува посети на туристички агенции и транспортни трговски	- туристичка географија, - економика на туризмот; - основи на угостителството и туризмот; - маркетинг; и - практична настава.

		<ul style="list-style-type: none"> - да ја сфати и објасни соработката на воздухопловните превозници; и туристичките агенции; (видови воздушен сообраќај); - да прави разлики од аспект на работењето помеѓу разните видови на воздушниот сообраќај; - да применува во практиката разни видови на превозни документи во воздушниот сообраќај; - да се служи со редот на летање во воздушниот сообраќај (летен и зимски ред на летање). 	<p>друштва;</p> <ul style="list-style-type: none"> - учениците ги поттикнува на самостојно и активно учење. 	
2. ТУРИСТИЧКИ АГЕНЦИИ И УГОСТИТЕЛСКИ ТРГОВСКИ ДРУШТВА	40	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за угостителските објекти и угостителските услуги кои ги користат туристичките агенции; - да стекне знаења и ги разликува договорите помеѓу угостителските трговски друштва и туристичките агенции (договор за алотман, договор за фиксен закуп, договор за побарана и потврдена резервација, договор за посебни услуги за групи и посреднички договор за патување); - да стекне знаења за деловните, обичаи и узанси меѓу угостителските трговски друштва и туристичката агенција (општи одредби, резервација и откажување на резервација за угостителски услуги, 	<ul style="list-style-type: none"> - наставникот ги информира учениците за нужната соработка меѓу туристичките агенции и угостителските трговски друштва; - укажува на разликите на договорите помеѓу угостителските трговски друштва и туристичките агенции; - демонстрира наставни средства и помагала за оваа соработка; - обавува практични вежби за конкретна соработка; - учениците ги оспособува 	<ul style="list-style-type: none"> - основи на угостителството и туризмот (туристички агенции и угостителство); - туристичка географија (главни правци на туристичките движења); - маркетинг (потрошувачи и управување на пазарот); - економика на туризмот

		<p>договор за услуги за сместување и пансион, договор за исхрана и точење на пијалаци, истакнување на цени, пресметување и наплатување на сметки и завршни одредби);</p> <ul style="list-style-type: none"> - да се запознае со меѓународните конвенции, помеѓу ФУААВ и АИХ; - да стекне знаења и умеења за начините на склучувањето на договорите меѓу хотелите и туристичките агенции; - да умее да ги извршува меѓусебните обврски на хотелот и туристичката агенција. 	<p>за вршење на конкретни работни задачи;</p> <ul style="list-style-type: none"> - организира посети на туристички агенции и угостителски друштва. 	<p>(економска зависност на туризмот;</p> <ul style="list-style-type: none"> - практична настава.
<p>3. ТУРИСТИЧКИ АГЕНЦИИ И ОРГАНИ И ОРГАНИЗАЦИИ КОИ ВРШАТ ДЕЈНОСТ ЗА ПАТУВАЊЕ И ТУРИЗАМ</p>	<p>10</p>	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за односот на туристичката агенција и органите на државната управа; - да се запознае за односот на туристичката агенција и банките и заедниците за осигурување на имоти и лица; - да стекне знаења за односот меѓу туристичката агенција и трговски друштва кои вршат дејност поврзани со патување и туризам; - прави разлики помеѓу дејноста на туристичката агенција и општествените организации и здруженија. 	<ul style="list-style-type: none"> - наставникот ги објаснува разликите на функциите помеѓу туристичките агенции и трговски друштва кои вршат дејност за патување и туризам , државна управа, банки, заедници и сл.; - врши демонстрации на конкретни примери; - организира посети на заедници на осигурување. 	<ul style="list-style-type: none"> - основи на туризмот и угостителството (туристички агенции); - практична настава (работа на туристичките агенции); - економика на туризмот (економски и други функции на туризмот).

<p>4. СРЕДСТВА ЗА РАБОТА НА ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ</p>	<p>54</p>	<ul style="list-style-type: none"> - да се запознае со средствата за работа на патничката агенција (деловен простор и опрема, превозни средства на ПА, обртни средства, туристичко-информативна документација); - да се информира за организационата форма на рецептивното работење; - да ја сфати организационата форма на иницијативното работење; - да стекне знаење за работата со инструментите за безготовинското плаќање во туристичко-агенциското работење во хотелиерството и угостителството. (туристичка уплатница, чек, кредитна картица, хотелска уплатница - ваучер); - да ги користи обрасците за извршување на работењето; (строго пресметани обрасци и евиденциони обрасци); - да прави разлика и користи обрасци: ваучери, признаници, потврди за прием на пасош, лични документи, договор за изнајмување на возило и друго; - да ги користи евиденциони обрасци, авионски, железнички, бродски и автобуски билети, образец за купување 	<ul style="list-style-type: none"> - наставникот ги запознава учениците со средствата за работа на патничките агенции; - демонстрира различни средства за работа на патнички агенции; - укажува на одредени разлики помеѓу инструментите преку практично нивно применување; - учениците ги поттикнува на самостојно учење и практично изготвување и применување на средствата за работа на туристичките агенции. 	<ul style="list-style-type: none"> - дснови на туризмот (средства за работа на туристичките агенции); - маркетинг (маркетинг микс); - економика на туризмот (туристичка пропаганда); - практична настава..
---	------------------	--	--	--

		на странски средства за плаќање, влезници кои туристичката агенција ги продава туѓо име и сметка .		
--	--	--	--	--

4.2. Наставни методи и активности на учење

Основни наставни форми што можат да се користат во наставата по агенциско работење, (како предмет значаен за образовниот профил хотелско-туристички техничар), покрај фронталната форма (истовремена работа со сите ученици), потребна е поголема примена на работа со ученици во групи, парови и индивидуално. Последните три наставни форми, треба да се преферираат при изведувањето на вежбите и посетите на разни видови туристички агенции. Притоа, примената на сите форми на настава треба да се реализираат комбинирани и соодветно на карактерот на програмските содржини.

Предметот агенциско работење, 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, односно демонстрирање, потоа разни методи поврзани со 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 треба да се применуваат комбинирани што ќе обезбеди поефикасно и порационално стекнување на нови знаења, умеања 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 учествуваат, поточно, да слушаат, да прибележуваат, да го повторуваат градивото, вежбаат одделни практични операции и задачи и други активности, ги откриваат законитостите, да проверуваат, да ги применуваат стекнатите знаења, умеања и навики, да изработуваат домашни задачи, 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, проверување и оценување на знаењата и умеањата на учениците, ги остварува општите и

посебните цели на предметот агенциско работење. Во овој контекст, тој го поттикнува когнитивното, психомоторното и психосоцијалното однесување кај учениците.

4.3. Организација и реализација на наставата по предметот агенциско работење

Наставата по предметот агенциско работење, треба да се реализира преку настава во: училници,училници работилници и кабинети. Покрај предавања се изведуваат вежби, односно практични операции и работни задачи. Со цел за поуспешно стекнување на знаења и умеења 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 претпријатија од туризмот, како и конкретни демонстрации и вежби во кабинетите по туристичка географија, информатика и агенциско работење. Притоа потребно е реализирање на наставата во блок часови за вежби на учениците во групи, парови и индивидуално.

4.4. Наставни средства и помагала

Предметот агенциско работење, покрај теоретскиот аспект, има ипрактично 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 компјутерска опрема и материјал, слики, цртежи, туристички пропаганден материјал, филмови, дијафилмови, телевизиски снимки, апарати, прибор, графоскоп, штампан материјал (учебници, прирачници, дневници, весници, странски списанија).

5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГНУВАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ

Следењето и оценувањето на постигнувањата на учениците, по предметот агенциско работење, 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. Се остварува преку најразновидни форми и постапки: усни проверки, писмени задачи, компјутерски 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 за секое 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 агенциско работење, 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, 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:
угостителство и туризам, и се стекнал со педагошка психолошка и методска подготовка и положен стручен испит.

6.3. Стандард на простор за наставниот предмет

Соодветно на карактерот на програмските содржини и целите што треба да се постигнат преку овој предмет, потребно е наставата да се реализира во училишен кабинет за информатика, странски јазици, агенциско и рецепциско работење со наставни средства и помагала и опрема согласно Нормативот за оваа струка.

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

7.1. Датум на изработка: мај 2001 година

7.2. Состав на работната група:

1. М-р Киро Петров, советник во Бирото за развој на образованието - Скопје
2. М-р Фидан Трпчевски, проф. на Факултетот за туризам и угостителство - Охрид
3. Драган Милошевски, раководител на „Феротурист“ - Скопје
4. Ристо Мегланов, проф. на ДУТУ „Лазар Танев“ - Скопје

8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 1.09.2001 година

9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Наставната програма по *агенциско работење*, ја одобри министерот за образование и наука со решение број 11 - 3011/1 од 03.07.2001 година.