

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

ХОТЕЛСКО РАБОТЕЊЕ

III година

УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКА СТРУКА
Хотелско-туристички техничар



Скопје, 2001 година

1. ИДЕНТИФИКАЦИОНИ ПОДАТОЦИ

1.1. Назив на наставниот предмет: ХОТЕЛСКО РАБОТЕЊЕ

1.2. Образовен профил односно 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 хотелско работење, овозможува ученикот да стекне знаења и умеења за работата на угостителските трговски друштва, поточно за хотелиерската дејност, за подрачјата на нивното работење и да се оспособи истите да ги применува во практиката. Овие знаења и умеења ќе придонесат за полесно совладување на содржините од практичната обука, односно за вршење на работните задачи од практичното стручно образование од подрачјето на техниката на хотелското работење, како и за негово стручно самообразование и образование на повисоко стручно ниво.

Посебните цели на наставата по хотелско работење се ученикот:

- да се информира за хотелиерството и да ја сфати поврзаноста со угостителството;
- да ја сфати организационата структура на хотелските служби;
- да стекне знаења и умеења за техниката на работа на рецепција и практично се оспособи да обавува конкретни задачи;
- да стекне знаења и умеења за техниката на работа на портирница и практично се оспособи да ги врши работите во истата;
- да умее да врши регистрирање на деловните промени во хотелот;
- да се запознае со работата на службите во приемното одделение;
- да ја сфати и умее да ја обавува техниката на работењето на споредните и помошните служби во хотелот;
- да стекне знаења и умеења во однос на заштитата при работата и истите да ги применува во практиката;
- да се развијат позитивни ставови и љубов кон хотелското работење;
- да стекне позитивни работни навики во однос на деловникот и куќниот ред во хотелот.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

Заради полесно совладување на содржините од предметот хотелско работење, 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, хотелско работење од втора година, агенциско работење (од втора година), 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
1. ОРГАНИЗАЦИОНА СТРУКТУРА НА ХОТЕЛСКИТЕ СЛУЖБИ	8	Ученикот: - да се информира за организационата структура на хотелските служби и да го сфати нејзиното значење и примена; - да стекне знаења и умеења за структурата на домаќинството и на споредните помошни дејности; - да умее да прави разлики во нивната поставеност во хотелот.	- преку усно излагање и разговор се објаснува организационата структура на хотелските служби; - се истакнува нивното значење; - преку слики и дијафилмови се вршат демонстрации на позначајни угостителски објекти; - се организира посета и се обавуваат практични вежби во угостителски објекти.	- хотелиерство (од прва година); - основи на угостителството и туризмот (хотелиерството); - практична настава.
2. ТЕХНИКА НА РАБОТА НА РЕЦЕПЦИЈА	46	- да се запознае со работата на рецепција и го сфати значењето на рецепциската служба во хотелот; - да врши резервации во хотелот; - да умее да прими гости во хотелот;	- преку усно излагање учениците се запознаваат со техниката на работа во рецепција; - се вршат демонстрации на	- основи на угостителството и туризмот (хотелиерство); - економика на

		<ul style="list-style-type: none"> - да се запознае со хотелската администрација; - да се служи со книгата на рецепција, хотелска легитимација, пријави и книги за домашни и странски гости, индекс на гости, картотека и прегледи на соби, пансиони, интерни известувања, кореспонденција и прием на вредносен депозит; - да има позитивен однос кон гостите; - самостојно да ја обавува работата. 	<ul style="list-style-type: none"> одделни техники на работа на рецепции; - се обавуваат симулации на практични вежби; - се организираат посети на хотели и се обавуваат вежби; - учениците се поттикнуваат на самостојно и креативно учење. 	<ul style="list-style-type: none"> туризмот; - агенциско работење; (соработка со угостителски објекти); - практична настава (работа во рецепција); - хотелско работење од втора година (Рецепција); - културно работење (контакти со гости).
3. ТЕХНИКА НА РАБОТА ВО ПОРТИРНИЦА	28	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за видовите на работа за функцијата на портирницата; - да го сфати значењето на надгледувањето во хотелот; - правилно да ракува со собните клучеви; - да го сфати значењето на ПТТ службата во хотелот; - да стекне знаења и умења за начините на будење на гостите; - правилно да постапува со гостите. 	<ul style="list-style-type: none"> - учениците се запознаваат со техниката на работа во портирница; - се објаснуваат правилата на ракување со клучевите и со останатата техника при тоа се вршат демонстрации и симулации на практични вежби; - се организира посета на вакви објекти. 	<ul style="list-style-type: none"> - хотелиерство (од втора година) ; - основи на угостителството и туризмот (Угостителски „објекти - хотели“); - практична настава („Работа во портирница“).; - хотелиерство од трета година

4. РЕГИСТРИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИ ПРОМЕНИ ВО ХОТЕЛОТ	20	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира со деловните промени во хотелот; - да стекне знаења и умеења за деловните промени во хотелот; - да умее истите да ги евидентира преку хотелска сметка; хотелски журнал, рецепциска благајничка книга, книга на кредити, рекапитулации; - да развие правилни ставови и односи при регистрирањето на деловните промени. 	<ul style="list-style-type: none"> - учениците се информираат за деловните промени во хотелот; - се демонстрира работа на разни хотелско-административни обрасци; - преку практични вежби се оспособуваат учениците истите да ги користат. 	<ul style="list-style-type: none"> - хотелиерство од втора година); - основи на угостителството и туризмот („Хотелиерство”); - практична настава („Работа со хотелско административни обрасци”).
5. ДРУГИ СЛУЖБИ ВО ПРИЕМНОТО ОДДЕЛЕНИЕ	20	<ul style="list-style-type: none"> - да стекне претстава за работењето на информативната служба; - да го сфати нејзиното значење во функционирањето на хотелот; - да стекне знаења и умеења за работа во менувачката служба; - практично да ракува и работи со инструментите за наплата (ваучаер и кредитна картичка); - да има правилен однос спрема странките и спрема работата. 	<ul style="list-style-type: none"> - со усно излагање и разговор се објаснува функцијата на другите служби во приемното одделение; - се врши демонстрации и симулации на одделни работни задачи во информативната и менувачката служба; - се поттикнуваат учениците на самостојно, активно и креативно учење (тоа посебно при работата на разни инструменти за работа). 	<ul style="list-style-type: none"> - хотелско работење од втора година); - маркетинг („Потрошувачка и испитување на пазарот”); - практична настава („Работа со инструменти за наплата”) и - хотелско работење (од трета година) (тема бр. 4).

6. ТЕХНИКА НА РАБОТЕЊЕ НА СПОРЕДНИ И ПОМОШНИ СЛУЖБИ ВО ХОТЕЛОТ	16	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за работењето на споредните помошни служби; - да се запознае со условите на работа и нивните функции; - да се оспособи да изготвува дневен и месечен извештај на работата во паралелка; - да се информира за задачите на персоналот во техничката служба; - да се запознае со работата на трговските служби. 	<ul style="list-style-type: none"> - учениците се информираат за техниката на работа во споредни и помошни служби; - се вршат конкретни демонстрации на изработка дневен и месечен извештај во перална и на книга на поправки во техничка служба; - се организираат посети на хотели. 	<ul style="list-style-type: none"> - хотелиерско работење (втора година); - хотелиерско работење (трета година); - практична настава” (Техника на работа на споредни и помошни служби во хотел”).
7. ДЕЛОВЕН И КУЌЕН РЕД ВО ХОТЕЛОТ	6	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за содржината на деловниот и куќниот ред во хотелот; - да ја сфати нивната неопходност за функционирањето на хотелот; - практично да ги реализира одредбите на куќниот ред во хотелот. 	<ul style="list-style-type: none"> - преку усно излагање и разговор се објаснува содржината на деловниот и куќниот ред во хотелот; - се демонстрира конкретен пример на овие документи; - се вршат вежби за нивна практична примена. 	<ul style="list-style-type: none"> - хотелско работење (од втора година); - основи на угостителството и туризмот („Хотелиерство”); - практична настава” (Работа на деловен и куќен ред”).

4.2. Наставни методи и активности на учење

Основни наставни форми што можат да се користат во наставата по хотелско работење, 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 хотелско 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, (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, 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 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, умеања 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 умеањата на учениците, организира вежби и посети на угостителски објекти и на тој начин ги остварува општите и посебните цели на предметот хотелско работење. 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 хотелско работење, 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 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 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 хотелско работење, 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 хотелско 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. 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 хотелско 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 има соодветно стручно образование, да ја сака наставничката професија и да е добар организатор, креативен и способен за иновации во наставната технологија, при тоа служејќи се со компјутерска техника и постојано да се самообразува во структурата и во педагошката област.

6.2. Стандард за наставен кадар

Завршени студии по:
угостителство и туризам, ВИИ-1 и се стекне 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 посебни училишни кабинети за информатика, странски јазици, агенциско и рецепциско работење со сите придружни елементи согласно Нормативот за угостителска и туристичка 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. Елена Митревска, проф. во ДУТУ „Ванчо Питошевски” - Охрид
4. Спиро Спасовски, проф. во 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 *хотелско работење*, ја одобри министерот за образование и наука со решение број 11 - 3011/1 од 03.07.2001 година.