

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

АГЕНЦИСКО РАБОТЕЊЕ

IV година

УГОСТИТЕЛСКО-ТУРИСТИЧКА СТРУКА
Хотелско-туристички техничар



Скопје, 2002 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. Предмет карактеристичен за профилот

1.4. Година на изучување на наставниот предмет

1.4.1. Четврта година

1.5. Број на часови на наставниот предмет

1.5.1. Број на часови неделно: 4 часа

1.5.2. Број на часови годишно: 132 часа

1.6. Статус на наставниот предмет

1.6.1. Задолжителен

2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

Целта на наставата по наставниот предмет *агенциско работење* е учениците да стекнат знаења и способности за туристичките аранжмани на туристичките агенции и нивните претставништва, како и да се оспособат за нивна примена во практиката.

Од општата цел на наставниот предмет *агенциско работење*, произлегуваат следниве посредни цели:

- Ученикот да се информира за содржината на работа на претставништвата на туристичките агенции;
- да ја разбере суштината и начинот на формирање на туристичкиот аранжман;
- да ги разликува видовите на туристички аранжмани;
- да го објасни поставувањето на туристичкиот аранжман;
- да ги идентификува облиците на пласман на туристичкиот аранжман;
- да ја сфати постапката на изведување на туристичкиот аранжман;
- да ги осознае договорите за туристички услуги, со посебен осврт на правата и обврските на договорните страни од договорот за организирање на патување како еден од најзначајните туристички договори;
- да ја следи и применува законската регулатива во врска со работењето на туристичките агенции;
- да развива позитивен однос и почитување на потребите и желбите на туристите при реализацијата на содржините од работењето на туристичките агенции и нивните претставништва.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За постигнување на поставените цели на наставната програма, односно за успешно следење и совладување на содржините од предметот *агенциско работење*, потребни се претходни знаења стекнати од наставните предмети: *агенциско работење* за II и III година, *практична настава* за III година, *култура на однесувањето* за II година, *економика на туризмот* за II година, *маркетинг* за III година, *бизнис* за III година, *хотелско работење* за IV година и *основи на угостителството и туризмот* за I година.

4. ОБРАЗОВЕН ПРОЦЕС

4.1. Структурирање на содржините за учење

Тематски целини	Бр. на часови	Конкретни цели <i>Ученикот:</i>	Дидактички насоки	Корелација меѓу тематските целини и меѓу предметите
1. СОДРЖИНА НА РАБОТА НА ПРЕТСТАВНИШТВАТА НА ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ	20	<ul style="list-style-type: none">- Да го сфати значењето на претставништвата на туристичките агенции;- да ја разбере организацијата и содржината на работата на претставништвата на туристичките агенции;- да се информира за продажбата на различните видови на туристички услуги преку претставништвата на туристичките агенции;- да го опише начинот на прифаќањето, трансферот и сместувањето на туристите во угостителските објекти;- да организира изведување на различни туристички содржини и туристички излети за туристите за време на престојот во одредено место;	<ul style="list-style-type: none">- Се објаснува за значењето на претставништвата на туристичките агенции;- се организира посета на претставништвата на туристичките агенции со цел учениците да се информираат за нивната организација и работење.- се презентираат и демонстрираат одделни техники на работа на претставништвата на туристичките агенции.	<ul style="list-style-type: none">• Агенциско работење• Култура на однесување• Практична настава

		- да развива позитивен однос кон туристите при реализацијата на содржините и работењето на претставништвата на туристичките агенции.		
2.ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН	15	- да се запознае со поимот туристички аранжман; - да го сфати значењето на туристичкиот аранжман како производ на туристичката агенција; - да ги разбере што претставува туристичкиот аранжман; - да го опише формирањето на туристичкиот аранжман.	- се објаснува и се води дискусија за поимот туристички аранжман и неговото значење како производ на туристичката агенција; - се презентираат туристички програми и слики за различни туристички аранжмани.	<ul style="list-style-type: none"> • Агенциско работење • Основи на угостителство и туризам • Практична настава
3. ВИДОВИ ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ	15	- да ги разликува видовите туристички аранжмани; - да ги разбере туристичките аранжмани според карактерот на патувањето; - да ги објасни туристичките аранжмани според нивното настанување; - да ги сфати туристичките аранжмани според содржината и според бројот на учесниците; - да ги идентификува туристичките аранжмани според видовите превоз; - да ги анализира и споредува	- се изложуваат наставни содржини со цел учениците да се запознаат со видовите туристички аранжмани. - се презентира изработка на разни видови туристички аранжмани и се организираат учениците да изготвуваат различни видови туристички аранжмани преку групна работа; - се организира и се	<ul style="list-style-type: none"> • Основи на угостителство и туризам • Агенциско работење • Практична настава

		видовите туристички аранжмани според различните критериуми.	координира симулација на реални ситуации (вежби врз основа на практични примери) со употреба на компјутер.	
4. ПОСТАВУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ	22	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за начинот на поставување на туристичкиот аранжман; - да ги анализира ситуациите на туристичкиот пазар, мотивите, побарувачката и можноста за продажба на туристички аранжман; - да ги разликува суштинските елементи на туристичкиот аранжман; - да ги разбере суштинските елементи на калкулацијата на туристичкиот аранжман; - да ги идентификува елементите кои можат да се пресметаат во калкулацијата на туристичкиот аранжман според желбите на корисникот на туристичките услуги; - да пресметува калкулација на туристичкиот аранжман. 	<ul style="list-style-type: none"> - се презентира и се објаснува поставување на туристички аранжмани кои можат да бидат однапред подготвени и понудени од агенцијата или по желба и барање на корисникот на туристичките услуги; - се објаснува за битните елементи на калкулацијата на туристичкиот аранжман, како и за елементите кои се пресметуваат во калкулацијата според желбите на корисникот на туристичките услуги; - се организираат вежби преку индивидуална работа за примена на техниката на изработка на калкулацијата на туристичките аранжмани. 	<ul style="list-style-type: none"> • Агенциско работење • Економија на туризам • Практична настава
5. ПОЛИТИКА НА ПРОДАЖБА НА ТУРИСТИЧКИТЕ	35	<ul style="list-style-type: none"> - да се информира за политиката на продажба на туристичките агенции; - да се запознае со видовите 	<ul style="list-style-type: none"> - се објаснува за продажната политика на туристичката агенција; 	<ul style="list-style-type: none"> • Маркетинг • Економија на туризам

<p>АГЕНЦИИ 5.1. ПЛАСМАН НА ТУРИСТИЧКИОТ АРАНЖМАН</p>		<p>ценовници на туристичките агенции; - да го сфати процесот на пласман на туристичкиот аранжман; - да ги осознае облиците на пласман на туристичкиот аранжман (начините на формирање на понудата на пазарот); - да се информира за каталогот на туристичкиот аранжман; - да ја разбере пропагандата на туристичкиот аранжман и нејзиното значење за пласманот; - да ги разликува видовите пропагандни средства за пласман на туристичкиот аранжман; - да се запознае со евиденцијата на патниците при организирање на патување; - да пополнува обрасци кои се користат при организирање на патување (пополнување на обрасците – BOOKING и ROOMING листа); - да ги опише техниките на продажба во агенциското работење.</p>	<p>- се објаснува и води разговор со учениците за пласманот односно продажбата на туристичкиот аранжман; - се демонстрираат видови пропагандни средства за пласманот на туристичкиот аранжман или им се дава задача на учениците самостојно да приберат различни пропагандни средства; - се организираат вежби преку групна работа со учениците за изготвување на различните видови пропагандни средства; - се организира и координира изведување на практични вежби за пополнување на обрасците - BOOKING и ROOMING листа.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Практична настава • Бизнис
<p>6. ИЗВЕДУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИОТ АРАНЖМАН</p>	<p>25</p>	<p>- да се запознае со изведувањето на туристичкиот аранжман; - да ја разбере подготовката за изведување на туристичкиот аранжман;</p>	<p>- се презентира и објаснува изведувањето на пакет туристички аранжман; - се организираат вежби за фазите на подготовка на</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Практична настава • Хотелско работење

	<ul style="list-style-type: none"> - да ги разликува фазите на подготовката на туристичкиот аранжман; - да го објасни начинот на информирање на корисниците на туристичките услуги за подготвениот туристички аранжман и за евентуалните промени во аранжманот; - да ги идентификува правата и обврските на туристичката агенција, како и правата и обврските на корисниците на туристичките услуги кои произлегуваат од туристичкиот аранжман; - да се запознае со видовите на договори за туристичките услуги; - да го разработи договорот за организирање на патување како најзначаен договор за туристички услуги; - да ја разбере потребата и начинот на пополнување на пријава за патување и добивање потврда за патување при организирање на патување; - да ја разликува потврдата за патување од програмата за патување; - да ги идентификува обврските на 	<p>туристичкиот аранжман преку групна работа;</p> <ul style="list-style-type: none"> - се објаснуваат и презентираат конкретни примери од практиката за видовите на договори за туристичките услуги (договор за организирање на патување, посреднички договор за патување, договор за ангажирање на угостителски капацитети – алотман и други видови на туристички договори); - се објаснува и се презентира структурата на договорот за организирање на патување како најзначаен договор за туристички услуги со употреба на графоскоп или ЛЦД проектор; - се организира, координира и контролира групна работа со учениците за изработка на пријава за патување, потврда за патување и програма за патување; - насочено се води дискусија за обврските на 	
--	--	---	--

		<p>организаторот за патувања кои произлегуваат од договорот за организирање на патувањето;</p> <p>- да ги идентификува правата на корисникот на туристичкото патување (патникот) кои произлегуваат од договорот за организирање на патувањето;</p> <p>- да се информира за обврските на патникот кои произлегуваат од договорот за организирање на патувањето.</p>	<p>организаторот на патувањето;</p> <p>- се презентираат и објаснуваат правата и обврските на корисникот на туристичкото патување (патникот).</p>	
--	--	--	---	--

4.2. Наставни методи и активности на учење

За реализација на наставата по наставниот предмет *агенциско работење*, согласно поставените цели на наставниот предмет, како основни *наставни методи* ќе се користат: водење на насочена дискусија, демонстрација, играње на улоги со решавање на проблеми и симулација на реални ситуации, учење преку сопствено откривање, независни задачи, тимска настава и сл.

Активности на ученикот: да дискутира, да применува правила и законитости, да набљудува, да слуша, да прибележува, да повторува, да објаснува, да чита, да презентира, да открива во група и независно, да размислува критички, да дава свој суд, да работи домашни задачи.

Активности на наставникот: организира, планира, подготвува настава, дава инструкции за работа, поттикнува на дискусии, објаснува, поставува прашања, оценува и поттикнува на самооценување од страна на учениците, симулира процеси и реални ситуации, презентира.

4.3. Организација и реализација на наставата по предметот

Процесот на учење во наставата по наставниот предмет *агенциско работење*, се изведува преку стручно теоретска и практична настава во училишната каде што учениците ќе стекнуваат пред сè когнитивни и афективни компетенции, организирани посети на туристички агенции, организирани информативни средби, разговори и дискусии со претставници - стручни лица од практиката, во училиштето или во туристичките агенции, со цел да се интегрираат знаењата и ставовите со практичните умеења на учениците. Наставата по овој наставен предмет се реализира и преку индивидуални домашни задачи кои можат да се изведуваат дома и во училиштето.

Образовните активности по предметот *агенциско работење*, се организирани во две полугодија, четири тримесечја и неделен распоред на часовите.

4.4. Наставни средства и помагала

За поуспешна реализација на целите на наставниот предмет *агенциско работење*, потребно е да се користи: графоскоп, графофолии, ТВ, видеорикордер, видеоленти, компјутерска опрема, ЛЦД проектор, публикации, шеми и сл.

Литература потребна за реализација на наставата, како за наставниците така и за учениците е учебник за овој наставен предмет, наставни помошни материјали, стручни списанија, публикации и сл.

5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГНУВАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ

Оценувањето на постигнувањата на учениците, се врши преку континуирано следење во текот на учебната година, устно и писмено - преку тестови на знаења, писмените извештаи за реализирани активности на учениците, креативноста, постигањата и резултатите од тимската работа, индивидуалните домашни задачи, покажан интерес и активно учество на учениците на часовите.

Во текот на учебната година, учениците се оценуваат со најмалку две оценки за секое полугодие, а се утврдуваат полугодишни и годишни оценки. Доколку ученикот не постигне резултати во реализирањето на конкретните цели на наставната програма, се постапува според законската регулатива.

6. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗА РЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

6.1. Основни карактеристики на наставниците

Покрај условите пропишани со Законот за средно образование, наставникот треба да ги поседува следниве персонални, професионални и педагошки карактеристики: да поседува способност за професионално и педагошко самообразување; да го мотивира и да влијае позитивно на ученикот со својот начин на изразување, углед, појава, подготвеност за дополнителна работа, образование, систем на вредности и идеали; да соработува со другите наставници, стручни работници, социјални партнери, стручни институции; да поседува способност за изведување на настава и комуникација со учениците; да поседува способност за примена на современа образовна технологија; да поседува способност за планирање, организирање, воведување новини во наставниот процес; да е комуникативен и креативен.

6.2. Стандард за наставен кадар

Завршени студии по угостителство и туризам - VII 1, со здобиена педагошко - психолошка и методска подготовка и положен стручен испит.

6.3. Стандард на простор за наставниот предмет

За реализација на Наставната програма по *агенциско работење*, ќе се користи училиница и кабинет, опремен со компјутери и други наставни средства, помагала и опрема согласно нормативот.

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

7.1. Датум на изработка: мај, 2002 година.

7.2. Состав на работната група:

- Снежана Димовска, советник, раководител, Биро за развој на образованието, Скопје
- Д - р Никола Ацковски, професор, Факултет за угостителство и туризам, Охрид
- Ристо Мегленов, наставник, ДУТУ “Лазар Танев”, Скопје
- Марко Миркуловски, Туристичка агенција “Марко поло”, Скопје

8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 1.9.2002 година

9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Наставната програма по предметот *агенциско работење* ја одобри министерот за образование и наука со решение број 11-3368/1 од 24.06.2002.