

МИНИСТЕРСТВО ЗА ОБРАЗОВАНИЕ И НАУКА
ЦЕНТАР ЗА СТРУЧНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУКА

НАСТАВНА ПРОГРАМА

ПРАКТИЧНА НАСТАВА

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. Струка, односно група струки: Угостителско-туристичка

1.3. Диференцијација на наставниот предмет

1.3.1 Практична настава

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: 5 часа

1.5.2. Број на часови годишно: 165 часа

1.6. Статус на наставниот предмет

1.6.1. Задолжителен

2. ЦЕЛИ НА НАСТАВНИОТ ПРЕДМЕТ

Целта на наставата по наставниот предмет *практична настава* е ученикот да стекне умења и способности преку примена на теоретските знаења кои ги стекнал во изучувањето на стручните предмети за да се оспособи за работа во хотели и туристички агенции.

Од општата цел на наставниот предмет *практична настава*, произлегуваат следниве посредни цели кои се во функција на практичната оспособеност и развој на личноста на ученикот:

- да ја применува техниката на работењето и регистрирање на деловните промени во хотелот со употреба на рецепциската машина;
- да ја користи информатичката технологија во организацијата на работењето и регистрирањето на деловните промени во хотелот;
- да извршува активности во врска со организацијата на рекреациските содржини во хотелот;
- да врши евиденција на магацинското работење и средствата во хотелот;
- да изработува калкулација за сместување во хотелот;
- да извршува активности во врска со менаџерските функции во рамки на хотелот;
- да изготвува преглед и анализа за категоризација на угостителските објекти за сместување;
- да составува договори од областа на угостителството и туризмот;
- да формира различни видови на туристички аранжмани почитувајќи ја постапката за нивно поставување;
- да изготвува ценовници на туристичките услуги и понуда за пласман на туристичкиот аранжман;
- да изведува туристички аранжмани преку проектна работа.

3. ПОТРЕБНИ ПРЕТХОДНИ ЗНАЕЊА

За успешно следење и совладување на програмските содржини на наставниот предмет *практична настава*, односно за постигнување на поставените цели, потребни се претходни знаења од предметите *хотелско работење од III и IV година, агенциско работење од III и IV година, практична настава од III година, бизнис од III и IV година, основи на угостителството и туризмот од I година, економика на туризмот од II година, маркетинг од III година и математика од III 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. ТЕХНИКА НА РАБОТЕЊЕТО И РЕГИСТРИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОМЕНИ ВО ХОТЕЛОТ СО ПОМОШ НА РЕЦЕПЦИСКА МАШИНА	6	<ul style="list-style-type: none">- да ракува со рецепциска машина;- да води хотелски дневник со помош на рецепциска машина;- да следи дневен, неделен и месечен промет со помош на рецепциска машина;- да изработува хотелска сметка со помош на рецепциска машина;- да изработи преглед за наплата на хотелската сметка со помош на рецепциска машина.	Се организираат вежби за ракување со рецепциската машина (водење на хотелски дневник, следење на дневен, неделен и месечен промет, изработка на хотелска сметка и преглед за наплата на хотелска сметка). Организира посета на рецепции во хотели за да можат учениците практично да се оспособат за работа со рецепциски машини.	- Хотелско работење
2. ОРГАНИЗАЦИЈА НА РАБОТАТА НА ХОТЕЛОТ И РЕГИСТРИРАЊЕ НА ДЕЛОВНИТЕ ПРОМЕНИ СО КОРИСТЕЊЕ НА	12	<ul style="list-style-type: none">- Да изработува преглед за слободни и зафатени соби, пансиони и резервации со помош на информатичка технологија;- да ги следи интерните информации и да ги евидентира промените во одделните служби во хотелот	Се организираа изведба на конкретни практични задачи во врска со организацијата на работата на хотелот и користењето на информатичката технологија.	- Хотелско работење

ИНФОРМАТИЧКА ТЕХНОЛОГИЈА		<p>(кујната, ресторанот, служба по катови, техничка служба за одржување на хотелот) со помош на информатичка технологија; - да ја користи информатичката технологија во врска со евиденцијата на новодојдените гости, одењето на гостите, статистичките податоци за искористеноста на хотелот, дневникот промет, фактурирањето, наплатата на сметките, менувачката служба (откупот на странски средства), известувањето од службата на катовите.</p>	<p>Практично се користи информатичката технологија за одделни пријави, резервации, одјави, престој, дневен промет, менувачница, извештаи, телефонски центри. Се презентираат одделни операции со информатичката технологија преку практични вежби. Се организира посета на хотели со цел учениците да користат најсовремена информатичка технологија во хотелското работење.</p>	
3. РЕКРЕАЦИСКИ СОДРЖИНИ ВО ХОТЕЛОТ	4	<p>- Да ги изведува рекреациските содржини според значењето (основни, помошни и средни, како и примарните и секундарните); - да ги користи рекреациските содржини според карактерот и процесот на работа (хотелски, ресторански и рецепциски); - да ги применува рекреациските содржини според технолошкиот процес на работа (производни и непроизводни);</p>	<p>Се објаснува за рекреациските содржини во хотелот. Преку стручна работа учениците ги организира околу активноста на рекреациските содржини во хотелот. Се презентира изработка на план за различни рекреациски содржини во хотелот и се организираат</p>	<p>- Хотелско работење - Спорт и спортски активности</p>

		<ul style="list-style-type: none"> - да извршува активности во врска со организацијата на рекреациските содржини во хотелот; - да изработи план за различни рекреациски содржини во хотелот. 	практични вежби со учениците.	
4. ЕВИДЕНЦИЈА НА МАГАЦИНСКОТО РАБОТЕЊЕ ВО ХОТЕЛОТ	4	<ul style="list-style-type: none"> - Да ја евидентира и документира набавката на стоки при влез, чување, користење и излез од магацинот; - да извршува требување на инвентар и средства за одржување хигиена во хотелот; - да врши набавка и издавање на потрошен материјал; - да ја контролира состојбата со резервниот инвентар на прирачниот магацин. 	<p>Се објаснува, презентира и проследува документацијата која се води во магацинското работење.</p> <p>-Организира практични вежби за пополнување на формулари кои се користат во магацинското работење.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хотелско работење - Бизнис
5. ЕВИДЕНЦИЈА НА СРЕДСТВАТА ВО ХОТЕЛОТ	4	<ul style="list-style-type: none"> - Да врши евиденција на издадени средства (реверси или прием на истите); - да води книга и картотека за средствата во хотелот; - да евидентира расходување на средствата на хотелот. 	Се организираат практични вежби за евиденција на документацијата во врска со средствата на хотелот.	<ul style="list-style-type: none"> - Хотелско работење - Бизнис
6. СОСТАВУВАЊЕ НА КАЛКУЛАЦИЈА ЗА СМЕСТУВАЊЕ	8	<ul style="list-style-type: none"> - Да составува калкулација за: дневен престој, пансион, туристички групи, мини барови во хотелски соби; - да евидентира материјални и режиски трошоци како и искористеност на капацитетот на 	<p>Се организираат вежби за калкулација на цени за разни хотелски услуги со учениците.</p> <p>Се организираат практични вежби за евиденција на</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Хотелско работење - Математика

		хотелот.	трошоците на работењето на хотелот. Се организираат практични вежби за пресметка на степенот на искористеноста на капацитетите на хотелот.	
7. МЕНАЏМЕНТ И МЕНАЏЕРОТ ВО ХОТЕЛОТ	4	- Да се оспособи да извршува некои активности од менаџмент функциите (планирање, организирање, координирање, мотивирање, контрола и одлучување) при менаџерското водење на хотелот; - да развива вештини на комуницирање со гостите и вработените.	Се организира игра на улога со учениците за особини на менаџерот и вештините на комуницирање со гостите и вработените во хотелот.	- Хотелско работење - Бизнис
8. ПРИСТАП КОН ИЗВРШУВАЊЕ И ОДГОВОРНОСТ КОН РАБОТИТЕ И РАБОТНИТЕ ЗАДАЧИ ВО ХОТЕЛОТ	2	- Да ги проследува и почитува постапките по однос на одговорноста за: прекршок на работно место, стопански престап, хаварија на техничките уреди, труење со храна, смрт на вработен или гостин, фалсификување на платежни средства, повреди на телото и здравјето на хотелските гости.	Се води дискусија за одговорностите што произлегуваат од работењето во угостителските објекти за сместување. Се објаснува за последиците што произлегуваат од неправилното за сместување.	- Основи на угостителството и туризмот - Хотелско работење
9. ИЗГОТВУВАЊЕ НА ПРЕГЛЕД И АНАЛИЗА ЗА	2	- Да изготвува преглед и анализа на категоризација на угостителските објекти за сместување (хотел, мотел,	Се организираат практични вежби за изготвување на преглед и анализа на	- Основи на угостителството и туризмот

КАТЕГОРИЗАЦИЈА НА УГОСТИТЕЛСКИТЕ ОБЈЕКТИ ЗА СМЕСТУВАЊЕ		камп, туристичка населба, пансион).	категоризацијата на угостителските објекти за сместување. Преку слики и видео-презентации се врши демонстрација на различните угостителски објекти за сместување. Се организира посета на различни по категорија угостителски објекти за сместување.	- Хотелско работење
10. ОРГАНИЗАЦИЈА И РАБОТЕЊЕ НА ДРУГИ УГОСТИТЕЛСКИ ОБЈЕКТИ ЗА СМЕСТУВАЊЕ	4	- Да врши компаративна анализа на организацијата и работењето на другите угостителски објекти (камп и туристичка населба).	Се организира посета на туристичка населба и камп сместување и се врши анализа и споредба.	- Основи на угостителството и туризмот Хотелско работење
11. ДОГОВОРИ ВО ОБЛАСТА НА УГОСТИТЕЛСТВОТО И ТУРИЗМОТ	8	- Да ги изготвува договорите од областа на угостителството и туризмот (договор за хотелските услуги, агенциски договор за хотелските услуги и договор за услуги за храна и пијалак).	Се демонстрираат и проследуваат примери од посебни узанси во угостителството. Се изведуваат практични вежби за изработка на договорите од областа на угостителството и туризмот.	- Основи на угостителството и туризмот - Хотелско работење - Агенциско работење
12. СОДРЖИНА НА РАБОТАТА НА ПРЕСТАВНИШТВАТА	28	- Да ја применува постапката на прифаќање, трансфер и сместување на туристи во угостителските	Се организираат посети на преставништвата на туристичките агенции со	- Основи на угостителството и туризмот

НА ТУРИСТИЧКИТЕ АГЕНЦИИ		<p>објекти;</p> <ul style="list-style-type: none"> - да ја спроведува постапката на организирање на изведбата на различни туристички содржини и туристички излети; - да развива позитивен однос кон туристите. 	<p>цел да се запознаат учениците со начинот на организација и работа. Се презентираат одделни техники на работа на претставништвата на туристичките агенции.</p>	<p>Агенциско работење</p>
13. ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ (ВИДОВИ ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАНИ И ПОСТАВУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН)	28	<ul style="list-style-type: none"> - Да увежбува формирање на туристички аранжман; - да составува разни видови туристички аранжмани (според карактерот на патувањата, според нивното настанување, според содржината, бројот на учесниците и видовите превоз); - да го применува начинот на поставување на туристичкиот аранжман; - да ги анализира ситуациите на туристичкиот аранжман, мотивите, побарувањата и можноста за продажба на туристичкиот аранжман; - да изработува калкулација на туристичкиот аранжман. 	<p>Се објаснува и се води дискусија за целиот туристички аранжман и неговото значење како производ на туристичките агенции.</p> <p>Се организираат вежби за формирање и составување на туристички аранжмани. Се организира презентација и вежби за поставување на туристички аранжман. Се презентира пропаганден материјал за различни туристички аранжмани. Се организираат практични вежби за изработување на калкулација на туристичкиот аранжман.</p>	<p>- Агенциско работење</p>
14. ПОЛИТИКА НА ПРОДАЖБА НА ТУРИСТИЧКИ	14	<ul style="list-style-type: none"> - Да ги изготвува различните видови на ценовници на туристички агенции; - да формира понуда за пласманот на 	<p>Се објаснува за пропагандната политика на туристичката агенција.</p>	<p>- Бизнис - Економија на туризмот</p>

<p>АГЕНЦИИ</p> <p>14.1. ПЛАСМАН НА ТУРИСТИЧКИОТ АРАНЖМАН</p>		<p>туристичкиот аранжман; - да изработи каталог на туристички аранжман; - да изготвува различни видови на пропагандни средства за пласман на туристичкиот аранжман; - да пополнува обрасци кои се користат при организирање на патување (BOOKING I ROOMING листа); - да ги применува техниките на продажба во агенциско работење.</p>	<p>Се демонстрираат видови пропагандни средства за пласманот на туристичкиот аранжман. Се поттикнуваат учениците самостојно да приберат различни пропагандни средства. Се организираат практични вежби преку групна работа на учениците за изготвување на различни видови на пропагандни средства. Се организираат практични вежби за пополнување на обрасците - (BOOKING, ROOMING листа).</p>	<p>- Маркетинг - Агенциско работење</p>
<p>15. ИЗВЕДУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН</p> <p>15.1. УЧЕНИЧКИ ПРОЕКТ ЗА ИЗВЕДУВАЊЕ НА ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН</p>	<p>24</p>	<p>- Да изготвуваат туристички аранжман преку проектна задача: а) опис на проектот – туристички аранжман; б) проценка на постапката за изготвување на туристички аранжман (фазите за подготовка на аранжманот); в) евалуација и анализа на резултатите од проектот.</p>	<p>Се презентира изведување на туристички аранжман. Преку групна работа се организираат практични вежби за фазите на подготовка на туристички аранжман. Се презентираат конкретни примери за видовите договори за организирање на патување и други видови договори.</p>	<p>- Основи на угостителство и туризмот - Агенциско работење - Хотелско работење - Економија на туризам</p>

			<p>Преку практични вежби се изработуваат пријави за патување потврди за патување и програми за патување.</p> <p>Се презентираат и објаснуваат правата и обврските на корисникот на туристичкото работење.</p> <p>Се води дискусија за обврските на опранизаторот на патувањата.</p> <p>Преку практична задача да изготвуваат туристички аранжмани.</p>	
--	--	--	--	--

4.2. Наставни методи и активности на учење

Основни наставни форми што можат да се користат во наставата по *практична настава*, покрај фронталната работа со сите ученици, потребно е постојана примена на работа со ученици во групи, парови и индивидуално. Последните три наставни форми треба да се преферираат при изведувањето на вежбите и практичните работни задачи, како и при посетите на разни видови на туристички агенции и угостителски објекти. Примената на сите форми на настава треба да се реализира комбинирано и соодветно на карактерот на програмските содржини.

Предметот *практична настава* има, пред сѐ, апликативно, односно практично значење. Поради тоа, при реализацијата на неговите содржини, постојат можности од примена на разновидни наставни методи, користење на сите оние кои се засновани на набљудување, на пример методот на покажување, симулирање на конкретни случаи, односно демонстрирање, разни методи базирани на живиот збор како што се монолошките (опис, раскажување), дијалошките (разговор, дискусии), работа со пишан материјал, а посебно оние методи што претставуваат непосредна практична

активност на учениците (практична работа, кабинетски вежби). Најчесто наставните методи треба да се применуваат комбинирано што ќе обезбеди поефикасно и порационално стекнување на нови знаења, умеења и навики кај учениците и нивно поуспешно оспособување за практично вршење на работните задачи.

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

Во рамките на својата раководна улога, наставникот во наставниот процес врши најразлични непосредни инструкторски активности: го планира, организира и реализира наставниот процес, притоа преку усно излагање објаснува, врши демонстрирање, симулирање на конкретни операции и вежби, опишување, проверување и оценување на знаењата и умеењата на учениците, ги остварува општите и посебните цели на предметот *практична настава*. 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 *практична настава* треба да се реализира преку демонстрирање, симулирање и изведување на практични операции, вежби, практични задачи во кабинети по агенциско и хотелско работење. Со цел за поуспешно стекнување на знаењата и умеењата 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 соодветни претпријатија од туризмот и угостителството. 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 *практична настава*, пред сѐ, има практично значење кое се остварува преку реализацијата на одделни вежби, демонстрации, симулации, практични операции и работни задачи. Затоа при реализацијата на наставниот процес, потребно е и користење на разновидни наставни средства и помагала (компјутерска техника и опрема, слики, цртежи,

туристички пропаганден материјал, филмови, дијафилмови, телевизиски снимки, апарати, прибор, графоскоп, печатен материјал (учебници, прирачници, дневници, странски списанија), како и разновиден материјал (канцелариски), уреди и апарати во туристичка агенција и рецепција.

5. ОЦЕНУВАЊЕ НА ПОСТИГНУВАЊАТА НА УЧЕНИЦИТЕ

Следењето и оценувањето на постигнувањата на учениците по предметот *практична настава* 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, практична работа на учениците, писмени задачи, тестови, проверки на домашни задачи, преку изготвување на реферати, проекти и писмени извештаи, концепти и сл.

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

6. КАДРОВСКИ И МАТЕРИЈАЛНИ ПРЕДУСЛОВИ ЗАРЕАЛИЗАЦИЈА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

6.1. Основни карактеристики на наставниците

Наставникот по наставниот предмет *практична настава* 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, во педагошката област, како и во компјутерската технологија и работа.

6.2. Стандард за наставен кадар

Завршени студии по угостителство и туризам, VII-1, со здобиена 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 кабинети за агенциско и рецепциско работење (со сите придружни елементи), како и во соодветни туристички агенции и хотелски рецепции опремени со соодветни уреди, апарати, канцелариски материјал и сл., соодветно на Нормативот за угостителско - туристичка струка.

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
- Спиро Спасески, наставник, ДСУТУ “Лазар Танев”, Скопје
- Чедомир Димовски, наставник, ДСУТУ “Лазар Танев”, Скопје
- Ристо Мегленов, наставник, ДСУТУ “Лазар Танев”, Скопје
- Бојанчо Ристовски, менаџер, ПЦ Хотел “Бристол” (АД Македонија турист), Скопје

8. ПОЧЕТОК НА ПРИМЕНА НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

Датум на започнување: 1.9.2002 година

9. ОДОБРУВАЊЕ НА НАСТАВНАТА ПРОГРАМА

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