Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
KANTON SARAJEVO
Ministarstvo za odgoj i obrazovanje

Босна и Херцеговина
Федерација Босне и Херцеговине
КАНТОН САРАЈЕВО
Министарство за одгој и образовање

Bosnia and Herzegovina
Federation of Bosnia and Herzegovina
CANTON SARAJEVO
Ministry for Education

INSTITUT ZA RAZVOJ PREDUNIVERZITETSKOG OBRAZOVANJA
KANTON SARAJEVO, BOSNA I HERCEGOVINA

ИНСТИТУТ ЗА РАЗВОЈ ПРЕДУНИВЕРЗИТЕТСКОГ ОБРАЗОВАЊА
КАНТОН САРАЈЕВО, БОСНА И ХЕРЦЕГОВИНА

PRE-UNIVERSITY EDUCATION
INSTITUTE OF SARAJEVO CANTON
BOSNIA AND HERZEGOVINA

HOTELSKO POSLOVANJE

Nastavni plan i program/predmetni kurikulum zasnovan na ishodima učenja

SADRŽAJ

PK1 – Opis predmeta 2
PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja 3
PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma 4
PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi 5
Godine učenja i podučavanja predmeta: 1 5
PK5 – Učenje i podučavanje 10
PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu 11

Riječi i pojmovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na muški i ženski rod, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.

PK1 – Opis predmeta

Nastavni predmet Hotelsko poslovanje ima važan doprinos odgoju i obrazovanju učenika jer pruža specifične vještine i znanja koja su bitna za razumijevanje i uspješno upravljanje u oblasti hotelijerstva. Nakon sticanja osnovnih znanja iz nastavnog predmeta Osnove turizma, izučavanjem ovog nastavnog predmeta u drugom razredu učenici stiču praktična znanja o vođenju i upravljanju hotelima. Učenici se upoznaju sa načinima efikasne komunikacije s gostima i uposlenicima, što uključuje i rješavanje problema i upravljanje konfliktnim situacijama. Ove socijalne vještine izuzetno su važne u sektoru koji se zasniva na ljudskim interakcijama.

Hotelsko poslovanje povezuje različite aspekte poslovanja, poput ekonomije, menadžmenta, marketinga, prava, psihologije i komunikacija što je korisno za sveukupni razvoj sposobnosti učenika.

Rad u hotelima zahtijeva izvrsne komunikacijske vještine, jer recepcionari stalno komuniciraju s gostima. Učenici razvijaju sposobnost aktivnog slušanja, jasno izražavanje i efikasno rješavanje problema s različitim vrstama gostiju (npr. stresnim, nezadovoljnim ..) Obzirom da se na recepciji hotela ostvaruje prvi kontakt s gostima, učenici uče važnost ljubaznog i empatičnog pristupa prema ljudima. Također uče kako sarađivati sa drugima kao i kako razmišljati kritički i donositi brze, ali promišljene odluke.

Vizija i svrha odgoja i obrazovanja kroz nastavni predmet Hotelsko poslovanje usmjereni su na pripremu učenika za aktivno učestvovanje u društvu, sticanje potrebnih vještina za tržište rada, razvoj kritičkog mišljenja, socijalnih vještina, te samostalnosti i odgovornosti. Ovaj nastavni predmet doprinosi razvoju ključnih kompetencija kod učenika kao što su komunikacijske vještine, vještine digitalne pismenosti, timskog rada, kritičkog razmišljanja i rješavanja problema, sposobnost preuzimanja inicijative, samostalnog djelovanja i odgovornosti.

PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja

Učenici će:

- Ovladati osnovnim principima i operativnim procesima u hotelijerstvu, uključujući planiranje i organizaciju rada, upravljanje resursima i finansijama. Učenici će razumjeti različite tipove hotela, organizacijsku strukturu, financijske izvještaje te moći planirati dnevne i mjesečne aktivnosti.
- Razvijati komunikacijske i interpersonalne vještine neophodne za uspješno upravljanje osobljem i pružanje visokokvalitetne usluge gostima. Učenici će ovladati tehnikama profesionalne komunikacije, rješavanja problema i upravljanja konfliktima kako bi zadovoljili potrebe gostiju i održali pozitivnu radnu atmosferu.
- Sticati osnovna znanja i vještine potrebne za buduću karijeru u menadžmentu hotelijerstva ili vlasništvu hotela. Učenici će razvijati sposobnost analize, donošenja odluka, te primjenjivati stečena znanja i vještine u praktičnim situacijama kako bi mogli uspješno upravljati svim aspektima hotelskog poslovanja.
- Ovladati osnovnim znanjima o poslovim procesima prijemnog odjela hotela, uključujući upravljanje rezervacijama, uslugama za goste i odnosom prema gostu. Učenici će sticati znanja o značaju prijemnog odjela hotela, važnosti rezervacija u hotelskom poslovanju kao i brizi o gostu i čistoći hotela.

PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma

1. Hotelijerstvo

Ova oblast uvodi učenike u osnovne koncepte ugostiteljstva, uključujući različite vrste hotelskih objekata, organizacijsku strukturu, te osnove planiranja i organizacije rada. Učenici će učiti o značaju hotelskog osoblja za poslovanje hotela, profesionalnoj komunikaciji s gostima, rješavanju pritužbi, motivaciji zaposlenika, timskom radu, te o važnosti etičkih principa u hotelijerstvu što doprinosi razvoju učenikovih interpersonalnih i profesionalnih vještina.
Ova oblast doprinosi razvoju učenikove sposobnosti analize i razumijevanja hotelskog poslovanja.

Poslovanje prijemnog odjela

Kroz ovu oblasnu strukturu učenici će steći znanja koja se odnose na način organizovanja i upravljanja različitim funkcijama prijemnog odjela koje su ključne za operativno poslovanje hotela, a posebno u vezi sa prijemom i smještajem gostiju. Prijemni odjel ima vrlo važnu ulogu jer je prva tačka kontakta sa gostima te je te odgovoran za ključne operativne zadatke koji omogućuju nesmetano poslovanje hotela. Ova oblast kod učenika doprinosi razvoju korištenja različitih softverskih alata, razvija vještine verbalne i neverbalne komunikacije, te vještinama koje su potrebne za obezbjeđivanje pozitivnog iskustva gostiju, uključujući ljubaznost i strpljenje .

PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi

Srednje II

Godine učenja i podučavanja predmeta: 1

A

Hotelijerstvo

Ishod učenja	Indikatori
A.1. Tumači uslove nastanka i razvoja ugostiteljstva.	A.1.a. Definiše ugostiteljstvo. A.1.b. Klasifikuje ugostiteljstvo prema različitim kriterijima. A.1.c. Objašnjava faze u razvoju ugostiteljstva. A.1.d. Navodi funkcije ugostiteljstva.
A.2. Evaluira hotelijerstvo i restoranstvo kroz razumijevanje njihovih specifičnosti, razlika te karakteristika.	A.2.a. Razumije hotelijerstvo i njegove specifičnosti. A.2.b. Uspoređuje hotelijerstvo i restoranstvo ističući njihove rezlike. A.2.c. Definiše restoranstvo i njegove karakteristike. A.2.d. Objašnjava razliku između ugostiteljskih objekata. A.2.e. Razvrstava ugostiteljske objekate za pripremu i pružanje usluga ishrane i pića. A.2.f. Kategorizira ugostiteljske objekate za smještaj.
A.3. Analizira definiciju hotela prema WTO-u, vrste hotela, smještajne jedinice i hotelske usluge.	A.3.a. Definiše hotel prema WTO-u. A.3.b. Objašnjava vrste hotela prema različitim kriterijima. A.3.c. Navodi i objašnjava smještajne jedinice u hotelu. A.3.d. Navodi i objašnjava vrste hotelskih usluga. A.3.e. Opisuje dodatne usluge.
A.4. Analizira organizacijsku strukturu hotela.	A.4.a. Navodi faktore koji određuju organizacijsku strukturu hotela. A.4.b. Definiše organizacijsku strukturu hotela. A.4.c. Nabraja elemente organizacijske strukture hotela.
A.5. Tumači značaj menadžmenta u upravljanju resursima.	A.5.a. Definiše menadžment i ulogu menadžera. A.5.b. Navodi vještine menadžera, funkcije menadžmenta i resurse kojima upravlja menadžer. A.5.c. Objašnjava značaj upravljanja ljudskim resursima hotelskog osoblja, uključujući motivaciju i poslovnu etiku. A.5.d. Razvrstava podjelu poslova i faktore veličine i strukture hotelskog osoblja.

KLJUČNI SADRŽAJI

Ugostiteljstvo, Hotelijerstvo, Restoranstvo, Hotel, Organizacijska struktura, Hotelske usluge, Hotelsko osoblje, Menadžment, Menadžer, Motivacija, Poslovna etika

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

U realizaciji nastave preporučuju se kombinovane aktivne metode savremene nastave i oblici rada koji omogućavaju da učenici u najvećoj mjeri budu aktivni (dijaloška, istraživačka, učenje putem rješavanja problema, projektno učenje, gost na času – stručnjak za predmetnu temu npr. predstavnik nekog uspješnog hotela, timski oblik rada, grupni oblik rada, rad u paru i individualizirani oblik rada) što omogućava visok stepen samostalnosti i inicijativnosti učenika.

Uz tradicionalno predavanje nastavnici mogu koristite metode kao što su diskusije, brainstorming metodu, grupni rad , kako bi učenici razvili sposobnost samostalnog razmišljanja i primijenili stečena znanja.

Poželjno je organizovati posjete hotelima, omogučiti razgovore s menadžerima hotela i drugim uposlenicima hotela koji će pomoći učenicima da steknu bolje razumijevanje stvarnog poslovnog okruženja.

Nastava treba uključivati vježbe i simulacije koje pomažu učenicima da bolje razumije nastavne sadržaje, npr. kroz diskusije razgovarati sa učenicima o važnosti motivacije (da nevedu faktore motivacije, šta njih najviše motiviše), etičkog poslovanja (šta je po njima etika, da li se trebamo pridržavati etičkih načela i zašto…).

Prije obrade nastavnih sadržaja učenici mogu dobiti određeni zadatak od nastavnika (npr. da predstavi organizacijsku strukturu hotela gdje obavlja praktičnu nastavu), nakon toga razgovarati o nastavnom saržaju. . Putem prezentacija, zavisno od afiniteta učenici mogu predstaviti određene temu npr. određenu vrstu hotela, hotelske lance, najpoznatije menadžere u hoteljerstvu, restoranske usluge.

Učenici samostalno ili u grupo izrađuju mini-projekat npr. osmišljavanje hotelske strukture, izrada plana motivacije osoblja, izrada etičkog kodeksa hotela ili diskutuju o načinima rješavajanja problema npr. loše recenzije hotela ili o uzrocima nezadovoljstva osoblja.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Kroz integraciju sa različitim oblastima, učenici mogu bolje razumjeti kako hotel posluje i funkcioniše u široj ekonomskoj, pravnoj i društvenoj sferi.

Engleski i Njemački jezik: Strani jezici su ključni za rad u međunarodnom turizmu, korespondenciji i vođenju pregovora s gostima, iinostranim partnerima.

Praktična nastava: Stečena teorijska znanja učenici mogu koristiti na praktičnoj nastavi, takođe i praktična znanja stečena na praksi pomažu učenicima u boljem razumijevanju teorijskog znanja.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

1. Komunikacijske vještine: razvijanje sposobnosti efikasne komunikacije sa gostima, kolegama i nadređenima, upravljanje konfliktima i rješavanje pritužbi gostiju, vještine aktivnog slušanja i pružanja usluga koje zadovoljavaju potrebe i očekivanja gostiju.

2. Organizacijske vještine : razumijevanje važnosti timske saradnje i efikasnog funkcionisanja sektora u okviru hotela.

3. Kultura i etika : razvijanje svijesti o kulturnim razlikama i potrebama gostiju iz različitih krajeva svijeta, poštovanje etičkih normi u poslovanju, razumijevanje važnosti održivog turizma

4. Lična i socijalna kompetencija (razvijanje sposobnosti izražavanja sopstvenog mišljenja učešćem u konstruktivnoj diskusiji sa uvažavanjem drugačijih stavova, razvijanje tolerancije, kulture dijaloga i poštovanja tuđeg integriteta, u skladu sa etičkim pravilima, razvijanje tehnika istraživanja, sistematizovanja i vrednovanja informacija u cilju nadogradnje prethodno stečenih znanja, kao i otkrivanja novih, razvijanje sposobnosti učenja na sopstvenim greškama kroz samoprocjenu i samoevaluaciju)

B. Poslovanje prijemnog odjela

Ishodi:	Indikatori
B.1. Objašnjava načela rada s gostima.	B.1.a. Definiše rad s gostima. B.1.b. Objašnjava brigu o gostu. B.1.c. Navodi potrebe gostiju. B.1.d. Objašnjava cilj rada s gostima. B.1.e. Opisuje postupke rada s gostima. B.1.f. Definiše tipove gostiju na osnovu različitih aspekata.
B.2. Objašnjava važnost prijemnog odjela hotela.	B.2.a. Objašnjava organizacijsku šemu prijemnog odjela. B.2.b. Navodi poslove prijemnog odjela. B.2.c. Opisuje poslove osoblja prijemnog odjela . B.2.d. Navodi osobine i ponašanje osoblja prijemnog odjela. B.2.e. Navodi neophodni higijenski minimum kod zaposlenika. B.2.f. Navodi opremu prijemnog odjela.
B.3. Demonstrira postupak rezervacije hotelskih usluga.	B.3.a. Navodi neophodna znanja potrebna za obavljanje poslova rezervacije. B.3.b. Navodi podjelu rezervacija. B.3.c. Objašnjava direktne rezervacije (usmene, pismene, putem telefona..). B.3.d. Objašnjava indirektne rezervacije. B.3.e. Objašnjava ugovor o alotmanu. B.3.f. Objašnjava rooming listu. B.3.g. Hronološki navodi korake u postupku rezervacija. B.3.e. Objašnjava cjenovnik i vrste cijena za hotelske usluge. B.3.f. Objašnjava prebukiranje.
B.4. Demonstrira korake pripreme i dočeka gostiju.	B.4.a. Opisuje poslove prije dolaska gostiju. B.4.b. Opisuje aktivnosti dočeka gostiju. B.4.c. Priprema potrebnu dokumentaciju za doček gostiju.

	B.4.e. Opisuje aktivnosti (dobrodošlica, prihvat gosta, registracija gosta, dodjela sobe) i procedure prilikom prijema i prijave gostiju na recepciji.
B.5. Ističe aktivnosti informisanje i davanje preporuka gostima za vrijeme boravka.	B.5.a. Opisuje usluge tok boravka u hotelu. B.5.b.Objašnjava postupak informisanja gosta i davanja preporuka o dostupnosti, uključujući informacije o režimu saobraćaja, izletima. B.5.c. Objašnjava postupak informisanja gosta i davanja preporuka o lokalnoj turističkoj ponudi, uključujući informacije o lokalnim kulturno-zabavnim i sportskim aktivnostima, prirodnim resursima, tradicionalnoj hrani i dr.
B.6. Tumači korake odjave i ispraćaja gosta.	B.6.a. Opisuje aktivnosti i procedure prilikom odjave i ispraćaja gosta na recepciji. B.6.b. Objašnjava postupak i procedure ispraćaja gosta iz ugostiteljskog objekta. B.6.c. Objašnjava značaj utvrđivanja stepena zadovoljstva gostiju o kvalitetu pruženih usluga i uslova boravka.
B.7. Objašnjava značaj rada hotelskog domaćinstva.	B.7.a. Opisuje organizaciju rada, radne zadatke i nosioce poslova i radnih zadataka u sektoru hotelskog domaćinstva. B.7.b. Opisuje standarde u poslovanju sektora hotelskog domaćinstva.

KLJUČNI SADRŽAJI

Prijemni odjel, Gost, Briga o gostu, Osoblje prijemnog odjela, Radna odjeća, Higijenski minimum, Rezervacija, Direktne rezervacije, Indirektne rezervacije, Poslovi prije dolaska gosta, Poslovi tokom dolaska gosta, Poslovi tokom boravka gosta, Poslovi pri odlasku gosta, Hotelsko domaćinstvo

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Učenike treba usmjeriti na aktivno učenje, samostalno pronalaženje, sistematizovanje i korištenje informacija iz različitih izvora na zadatu temu i motivisati ih na timski rad. Nastava treba da bude aktivna, sa uključivanjem svih učenika. Učenici se mogu podijeliti u grupe i vježbati komunikaciju putem telefona, e-maila i lično, vježbati kako profesionalno i smireno riješiti pritužbe i nepredviđene situacije sa gostima, gužve na recepciji, tehničke probleme, probleme sa nezadovoljnim gostima.

Kroz diskusije razgovarati o važnosti dobrih komunikacijskih vještina, profesionalnog ponašanja i efikasnog upravljanja vremenom. Putem simulacije učenici mogu vježbati uloge recepcionara, menadžera i gosta, razvijati vještine usmene komunikacije, rješavanja problema i korištenja tehnologije.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Kroz integraciju sa različitim oblastima, učenici mogu bolje razumjeti kako hotel posluje i funkcioniše u široj ekonomskoj, pravnoj i društvenoj sferi.

Engleski i Njemački jezik: Strani jezici su ključni za rad u međunarodnom turizmu, korespondenciji i vođenju pregovora s gostima, iinostranim partnerima.

Praktična nastava: Stečena teorijska znanja učenici mogu koristiti na praktičnoj nastavi, takođe i praktična znanja stečena na praksi pomažu učenicima u boljem razumijevanju teorijskog znanja.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

1. **Komunikacijske vještine**: razvijanje sposobnosti efikasne komunikacije sa gostima, kolegama i nadređenima, upravljanje konfliktima i rješavanje pritužbi gostiju, vještine aktivnog slušanja i pružanja usluga koje zadovoljavaju potrebe i očekivanja gostiju.

2. **Organizacijske vještine** : razumijevanje važnosti timske saradnje i efikasnog funkcionisanja sektora u okviru hotela.

3. **Kultura i etika** : razvijanje svijesti o kulturnim razlikama i potrebama gostiju iz različitih krajeva svijeta, poštovanje etičkih normi u poslovanju, razumijevanje važnosti održivog turizma

4. Lična i socijalna kompetencija (razvijanje sposobnosti izražavanja sopstvenog mišljenja učešćem u konstruktivnoj diskusiji sa uvažavanjem drugačijih stavova, razvijanje tolerancije, kulture dijaloga i poštovanja tuđeg integriteta, u skladu sa etičkim pravilima, razvijanje tehnika istraživanja, sistematizovanja i vrednovanja informacija u cilju nadogradnje prethodno stečenih znanja, kao i otkrivanja novih, razvijanje sposobnosti učenja na sopstvenim greškama kroz samoprocjenu i samoevaluaciju)

PK5 – Učenje i podučavanje

Za uspješno podučavanje i učenje nastavnog predmeta Hotelsko poslovanje, nužno je kreirati okruženje koje je fleksibilno, interaktivno i prilagodljivo različitim stilovima učenja i iskustvima učenika. Uvođenjem aktivnih metoda učenja, korištenjem tehnologije i redovnim evaluacijama napretka, nastavnici mogu osigurati da učenici ne samo da stiču potrebna znanja, već i razvijaju ključne kompetencije za uspješan budući rad.

Neki učenici bolje uče kroz vizualne materijale (grafikoni, slike, video sadržaji), dok drugi preferiraju auditivne metode (predavanja, diskusije). Korištenje raznovrsnih metoda podučavanja pomaže učenicima da pronađu najefikasniji način učenja.

Korištenje metoda kao što su simulacije stvarnih situacija u hotelskom poslovanju ili poslovanju prijemnog odjela (npr. organiziranje "check-in" procesa, vođenje gostiju kroz hotel) potiče učenike na aktivno učestvovanje.

Nastavnici mogu učenicima pružiti mogućnost da biraju teme ili projekte koji ih zanimaju. Tako se povećava njihov interes za nastavni predmet, a i osjećaj odgovornosti.

Poticanje timskog rada, međusobne podrške među učenicima i razvijanje zajedništva unutar grupe mogu pomoći učenicima da se osjećaju ugodno i motivirano.

PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu

Vrednovanje u nastavnom predmetu Hotelsko poslovanje obuhvata različite elemente koji se mogu primjeniti na različite načine.

Mogu se koristiti koristiti različite tehnike kako bi se osigurao kvalitet procesa:

- Testovi i kvizovi: Mogu se koristiti kako bi se provjerilo teorijsko znanje i razumijevanje osnovnih pojmova.
- Praktični zadaci: Učenici mogu dobiti zadatke u kojima simuliraju različite situacije iz poslovanja hotela i prijemnog odjela
- Projektni radovi: izrada projektnih zadataka u grupama omogućava učenicima da pokažu sposobnost za istraživanje, planiranje, kreiranje i predstavljanje rješenja.

Preporučeni pristupi u vrednovanju:

1. *Formativno vrednovanje*: redovno davanje povratnih informacija tokom procesa učenja omogućava učenicima da unaprijede svoje sposobnosti prije nego što dođe do finalnog ocjenjivanja.

2. *Sumativno vrednovanje:* Na kraju polugodišta ili školske godine, vrednovanje treba da obuhvati ukupno savladane kompetencije i postignuća, uz pažljivo razmatranje svih prethodnih zadataka i aktivnosti.

3. *Transparentnost:* Kriterijumi vrednovanja trebaju biti jasno definisani i dostupni učenicima kako bi znali šta se od njih očekuje.

4. *Fleksibilnost*: Prilagođavanje vrednovanja različitim stilovima učenja i mogućnostima učenika može doprinjeti boljim rezultatima i pravednijem procesu vrednovanja.

5. *Korištenje različitih formata zadataka:* Uključivanje različitih tipova zadataka (testovi, usmena izlaganja, grupni radovi, praktični zadaci) pomaže u sagledavanju sveobuhvatnih vještina učenika.