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

PRAKTIČNA NASTAVA ZA ZANIMANJE TURISTIČKI I HOTELIJERSKI TEHNIČAR

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 6
Godine učenja i podučavanja predmeta: 1 6
Godine učenja i podučavanja predmeta: 2 12
Godine učenja i podučavanja predmeta: 3 18
Godine učenja i podučavanja predmeta: 4 27
PK5 – Učenje i podučavanje 32
PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu 33

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

Praktična nastava za Turističke i hotelijerske tehničare doprinosi odgoju i obrazovanju učenika pružajući im praktične vještine i znanja potrebna za uspješno obavljanje poslova u hotelima, turističkim agencijama i drugim preduzećima koja se bave turističkom djelatnošću. Cilj je da učenici postanu konkurentniji i spremniji za tržište rada, te da pritom praktičan rad utiče na razvijanje pozitivnog stava prema radu i stvaralaštvu kao izvoru pozitivnih vrijednosti. Podučavanje ovog nastavnog predmeta doprinosi razvoju vrijednosti kao što su: timski duh, komunikativnost, odgovornost, samostalnost, marljivost, inicijativnost, kreativnost, inovativnost, sposobnost donošenja odluka, samopouzdanje, odlučnost u djelovanju, spremnost na razumno preuzimanje rizika i upravljanje rizikom, mobilnost i fleksibilnost.

Praktična nastava doprinosi ostvarivanju vizije, svrhe i ciljeva odgoja i obrazovanja razvijanjem profesionalnih i socijalnih kompetencija učenika. Učenici stiču znanja i vještine potrebne za samostalno obavljanje poslova u hotelijerstvu, razvijaju radne navike, odgovornost, inicijativu i timski rad. Uče kako kritički procijeniti društvene i vlastite vrijednosti, te kako primijeniti stečeno znanje u praktičnim situacijama.

Praktična nastava doprinosi razvoju ključnih kompetencija kod učenika kroz razvoj komunikacijskih vještina, digitalnih vještina, kulturološke svijesti, preduzetničkih vještina, matematičkih vještina i etičke kompetencije.

Predmetno-specifične kompetencije koje se razvijaju kroz praktičnu nastavu uključuju: prijem i odjavu gosta u ugostiteljskom objektu, prijem i unos rezervacija, izdavanje potvrda o rezervaciji, popunjavanje booking liste, formiranje ponude, prodaju i realizaciju turističkih usluga, informisanje i vođenje turističkih grupa, prodaju aranžmana i izleta, rezervaciju i prodaju usluga prevoza.

Praktična nastava se povezuje s drugim nastavnim predmetima kao što su: Historija, Osnove turizma, Geografija, Agencijsko i hotelijersko poslovanje, Privredna matematika, Knjigovodstvo, Poslovni engleski jezik, Njemački jezik, Informatika, Ekologija, Marketing i Poslovna komunikacija.

Savremena koncepcija učenja i podučavanja nastavnog predmeta Praktična nastava temelji se na aktivnom učenju, iskustvenom i problemsko-stvaralačkom učenju, istraživačkom pristupu te individualnim i saradničkim oblicima rada. Nastavni sadržaji potiču učenike na razvijanje samostalnog rada, inicijative, odgovornosti i timskog rada. Primjenom informacijske tehnologije i metoda učenja stvaranjem, učenici stiču praktično znanje koje povezuju s teorijskim osnovama, razvijajući kompetencije potrebne za rad u hotelijerstvu i turizmu.

Predmet Praktična nastava se podučava kroz četverogodišnje školovanje za zanimanje Turistički i hotelijerski tehničar.

PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja

Ciljevi učenja i podučavanja nastavnog predmeta Praktična nastava su sljedeći:

- Razvijanje profesionalne komunikacijske vještine i sposobnost efikasnog rješavanja problema u interakciji s gostima i kolegama, primjenjujući pravila bontona, tehnike aktivnog slušanja i pregovaranja.
- Ovladavanje ključnim operativnim poslovima u hotelijerstvu i turizmu, demonstrirajući sposobnost samostalnog upravljanja poslovnim zadacima, korištenja informacionih sistema i dokumentacije.
- Analiziranje potrebe turista i tržišne trendove, primjenjujući marketinške strategije za promociju turističkih usluga i efikasno planirajući i organizirajući radne aktivnosti.
- Razvijanje svijesti o održivom turizmu i etičkim principima u poslovnom okruženju, primjenjujući stečeno znanje u praksi i preuzimajući odgovornost za svoje radnje.
- Razvijanje sposobnosti komunikacije s ljudima iz različitih kultura, pokazujući razumijevanje kulturnih razlika, prilagođavajući svoj komunikacijski stil.

PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma

Nastavni predmet Praktična nastava je organizovan u okviru četiri oblasti. Svaka od oblasti direktno se povezuje sa ključnim poslovima i aktivnostima koje su dio zanimanja, a ishodi učenja unutar tih oblasti omogućavaju učenicima sticanje relevantnih znanja i vještina.

A. Planiranje i analiziranje rada

Učenici uče kako analizirati potrebe stranih i domaćih turista, predstaviti turističku ponudu grada Sarajeva, Bosne i Hercegovine i drugih turističkih destinacija, prateći turistička kretanja, analizirajući broj noćenja, te njihovo tačno bilježenje.

Učenicima se predstavljaju smjernice pravilnog marketinškog djelovanja, kao i principi korištenja marketinških strategija za promociju turističkih ponuda i aranžmana.

Oblast planiranja i organizacije rada doprinosi razvoju njihove odgovornosti i pažnje prema detaljima, što je važno za obavljanje svakodnevnih zadataka. Također, učenici usavršavaju vještine samostalnog planiranja i organizovanja radnih aktivnosti, učeći kako prepoznati potrebe turističkog tržišta, kako postaviti prioritete i efikasno rasporediti vrijeme.

B. Operativni poslovi i organizacija rada

Ova oblast omogućava učenicima da usavršavaju svoje sposobnosti u obavljanju uobičajenih, svakodnevnih poslova u turizmu i hotelijerstvu, a također osposobljava učenike za samostalno upravljanje poslovnim zadacima.
Razvijanje sposobnosti za primjenjivanje stečenih znanja u radu s informacionim, digitalnim sistemima, kao i ispravnim arhiviranjem dokumentacije.
Učenici se uče saradnji sa svim učesnicima u realizaciji turističkih aranžmana: radnicima prijemnog odjela, odjela za rezervacije, odjela za marketing i prodaju, odjela finansija kao i sa članovima menadžmenta.
Učenici postepeno stiču znanja o radu u hotelima i/ili drugim smještajnim objektima, upoznavajući karakteristike i kvalitete samih objekata.

C. Komunikacija i saradnja s drugima

Ova oblast razvija učenikove profesionalne komunikacijske vještine i sposobnost pružanja visokokvalitetne usluge gostima.
Učenici će ovladati pravilima bontona, tehnikama aktivnog slušanja, rješavanjem konflikata i vođenjem poslovnih pregovora. Poseban naglasak je na međukulturnoj komunikaciji, razumijevanju različitih kultura i prilagođavanju komunikacijskog stila specifičnim okolnostima.
Ova oblast doprinosi razvoju ključnih kompetencija kao što su komunikacija, saradnja i socijalna interakcija.
Očekivani napredak učenika je demonstracija profesionalnog ponašanja i sposobnost efikasne komunikacije u različitim situacijama.

D. Zaštita zdravlja i životne okoline

Zadacima i poslovanju hotelskog domaćinstva treba posvetiti posebnu pažnju, jer kroz poslove održavanja, kao i održavanjem besprijekorne čistoće i higijene, ne samo prostorija namijenjenih gostima (toalet, restoran, bar, sobe), nego i prostorija namijenjenih uposlenicima, učenici će usvojiti znanja o higijenskim standardima i zaštiti na radu, te razviti osjećaj za etično, profesionalno ponašanje i preuzimanje odgovornosti za svoje djelovanje.

Učenici će usvojiti opšte smjernice o ekološki prihvatljivim standardima u turizmu, te razumijevanju neophodnosti i važnosti održivog turizma.

PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi

▶ Srednje ▶I

Godine učenja i podučavanja predmeta: 1

A. PLANIRANJE I ANALIZANJE RADA	
Ishodi učenja	Indikatori
A.I.1. Analizira karakteristike turističke ponude i potražnje u Bosni i Hercegovini.	A.I.1.1. Opisuje karakteristike turističke ponude i potražnje. A.I.1.2. Opisuje faktore turističke ponude Bosne i Hercegovine. A.I.1.3. Prepoznaje nedostatke turističke ponude u Bosni i Hercegovini. A.I.1.4. Identificira moguće izmjene u skladu s potrebama i globalnim trendovima na turističkom tržištu.
A.I.2. Procjenjuje atraktivne faktore turističke ponude grada Sarajeva.	A.I.2.1. Opisuje atraktivne faktore turističke ponude grada Sarajeva. A.I.2.2. Procjenjuje važnost nematerijalne kulturne baštine, uključujući tradicionalne zanate i umjetničke forme. A.I.2.3. Prezentira atraktivne faktore destinacije Sarajevo. A.I.2.4. Analizira važnost dostupnosti i kvalitete usluga u turizmu. A.I.2.5. Analizira značaj informacija i turističkih vodiča u procesu odlučivanja turista. A.I.2.6. Razmatra uticaj sezonskih manifestacija na posjetu turista.
A.I.3. Tumači komunikacijske faktore turističke ponude grada Sarajeva.	A.I.3.1. Analizira pristupačnost destinacije Sarajevo sadašnjim i potencijalnim turistima, uzimajući u obzir različite načine dolaska (avion, autobus, automobil). A.I.3.2. Opisuje razvoj saobraćajne infrastrukture, uključujući aviosaobraćaj, kapacitet aerodroma i pristup turističkim autobusima. A.I.3.3. Objašnjava povezanost između turističke ponude i broja noćenja turista u odnosu na razvoj aviosaobraćaja. A.I.3.4. Objašnjava uticaj poboljšanja saobraćajne infrastrukture na ukupne turističke posjete i noćenja kroz analizu prethodnih godina. A.I.3.5. Prikazuje grafički podatke o broju noćenja turista i razvoju aviosaobraćaja, koristeći grafove ili dijagrame za vizualno predstavljanje informacija.
A.I.4. Analizira receptivne faktore turističke ponude grada Sarajeva.	A.I.4.1. Identificira tipove smještajnih objekata kao što su hoteli, hosteli, apartmani i pansioni. A.I.4.2. Opisuje karakteristike i razlike između navedenih tipova smještaja, uključujući kapacitet, cijene i usluge. A.I.4.3. Procjenjuje prikladnost tipova smještaja za različite kategorije turista (npr. porodični, poslovni ili niskobudžetni individualni turizam - backpackeri). A.I.4.4. Analizira elemente ponude ugostiteljskih objekata za pružanje usluga hrane i pića. A.I.4.5. Razlikuje vrste ugostiteljskih objekata kao što su: restorani, kafići, objekti brze hrane i užine.

A.I.4.6. Istražuje ponudu hrane i pića u različitim ugostiteljskim objektima, uključujući lokalne specijalitete i jela međunarodne kuhinje.
A.I.4.7. Objašnjava kvalitetu usluge u ugostiteljskim objektima i njihov uticaj na ukupno iskustvo posjetitelja.
A.I.4.8. Istražuje načine na koje ugostiteljski objekti prilagođavaju svoje usluge potrebama i očekivanjima turista.

KLJUČNI SADRŽAJI

Turistička ponuda; turistička potražnja; faktori ponude; nedostaci turizma; unapređenje ponude; atrakcije Sarajeva; materijalna i nematerijalna kulturna baština; tradicionalni zanati; umjetničke forme; turističke usluge; turistički vodiči; sezonske manifestacije; pristupačnost Sarajeva; saobraćajna infrastruktura; aviosaobraćaj; kapacitet aerodroma; autobusni prijevoz; automobilski pristup; turistička statistika; grafički prikazi; smještajni objekti; hoteli; hosteli; apartmani; pansioni; kapacitet smještaja; tipovi turista; ugostiteljski objekti; lokalna kuhinja; međunarodna kuhinja; kvalitet usluge; prilagođene usluge.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

U svrhu ostvarivanja planiranih ishoda učenja, nastavu iz ovog područja preporučuje se organizirati kombinacijom teorijskog i praktičnog rada, koristeći metode koje potiču analitičko mišljenje, saradnju i kreativnost učenika.

1. Analiza turističke ponude i potražnje u Bosni i Hercegovini

Nastava se realizira kroz predavanja, rad s tekstualnim i vizuelnim materijalima, grupne diskusije i individualne zadatke. Preporučuje se rad s konkretnim primjerima turističke ponude (npr. Sarajevo, Mostar, Jahorina), uz primjenu metoda kao što su SWOT analiza i istraživački zadaci. Učenici analiziraju stanje turističke ponude, prepoznaju izazove i predlažu mogućnosti za unapređenje u skladu sa savremenim trendovima.

2. Analiza atraktivnih faktora turističke ponude grada Sarajeva

Učenici se upoznaju s kulturno-historijskim, prirodnim i društvenim obilježjima destinacije. Nastavne aktivnosti uključuju terensku nastavu, izradu promotivnih materijala (brošura, prezentacija) i istraživački rad. Kroz diskusije i timski rad učenici razvijaju vještine kritičkog mišljenja i komunikacije, uočavaju značaj događaja, manifestacija i lokalne ponude za razvoj turizma.

3. Tumačenje komunikacijskih faktora turističke ponude

Učenici analiziraju dostupne komunikacijske puteve (avio, drumski, željeznički, javni prevoz), broj dolazaka i noćenja turista, te stanje prometne infrastrukture. Preporučuje se korištenje statističkih izvora i vizuelnih prikaza (grafikoni, tabele). Aktivnosti uključuju izradu plakata, diskusije i analizu studija slučaja s ciljem razumijevanja uloge prometne povezanosti u turističkom razvoju.

4. Istraživanje receptivnih faktora turističke ponude

Učenici istražuju vrste i kategorije smještajnih i ugostiteljskih objekata, dostupne sadržaje i nivo usluge. Nastavne aktivnosti uključuju analizu online recenzija, menija, cjenovnika, izradu uporednih prikaza i rad na konkretnim zadacima (npr. simulacija preporuke smještaja turistu). Posebna pažnja posvećuje se ulozi lokalne gastronomske ponude u turističkom doživljaju.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti ogleda se u korelaciji s predmetima Osnove turizma**,** kroz izradu itinerara i planiranje turističkog obilaska; Turistička geografija**,** putem lociranja i analiziranja turističkih destinacija; Historija**,** kroz istraživanje kulturno-historijskog naslijeđa Sarajeva i drugih gradova u BiH; te Ekologija, kroz promicanje održivog turizma i ekološki prihvatljivih praksi prilikom organizacije izleta.

3. **Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup**

1. Kompetencija za komuniciranje na maternjem jeziku razvija se kroz opisivanje, analiziranje i prezentaciju turističkih faktora destinacije, kao i kroz učeničke izlaganja, pisane osvrte i grupne rasprave.
2. Komunikacija na stranim jezicima podstiče se analizom turističkih materijala i simulacijama komunikacije sa stranim turistima.
3. Matematička i osnovne kompetencije u prirodnim i tehničkim naukama razvijaju se kroz tumačenje statističkih podataka o noćenjima, prometu i saobraćajnoj povezanosti te izradom dijagrama i grafikona.
4. Digitalna kompetencija podstiče se korištenjem digitalnih alata za istraživanje tržišta, izradu prezentacija i obradu podataka.
5. Učiti kako učiti razvija se kroz zadatke koji zahtijevaju planiranje, samoprocjenu i refleksiju o naučenom, čime se osnažuje učenikova odgovornost za vlastito učenje.
6. *Socijalna i građanska kompetencija* jača se kroz razumijevanje kulturne baštine, poštovanje različitosti i doprinos promociji lokalne zajednice.
7. Inicijativnost i poduzetništvo razvijaju se kroz osmišljavanje novih turističkih proizvoda, usluga i prijedloga za unapređenje ponude.

B. **OPERATIVNI POSLOVI I ORGANIZACIJA RADA**	
Ishodi učenja B.I.1. Kreira itinerar turističkog obilaska jezgre grada Sarajeva i jednodnevni izlet u BiH.	Indikatori B.I.1.1. Istražuje ključne atrakcije i znamenitosti u jezgri grada Sarajeva, uključujući muzeje, nacionalne spomenike, sakralne objekte i druge atrakcije. B.I.1.1. Planira posjete različitim kulturnim i historijskim mjestima unutar Sarajeva, uključujući vrijeme za obilazak i odmor. B.I.1.1. Razvija itinerar koji uključuje prikladnu raspodjelu vremena za svaku atrakciju te informacije o dostupnim uslugama (npr. vodiči, restorani). B.I.1.1. Priprema plan jednodnevnog izleta za odabranu turističku destinaciju u BiH (npr. Mostar, Jajce), uključujući važnost te destinacije i njene atrakcije. B.I.1.1. Procjenjuje iskustvo putnika kroz razmatranje potreba i interesima različitih tipova turista prilikom planiranja obilaska. B.I.1.1. Prezentuje svoj itinerar drugima, uključujući argumentaciju o odabranim mjestima i aktivnostima.

KLJUČNI SADRŽAJI

Kulturna baština Sarajeva; muzeji i galerije; nacionalni spomenici; vjerski objekti; sakralna arhitektura; multikulturalnost Sarajeva; turističke atrakcije; znamenitosti jezgre grada; gradski simboli; planiranje itinerara; organizacija posjete; dnevna satnica; odabir destinacije; turistička ponuda; zanimljivosti lokaliteta; vodičke usluge; dostupni resursi; mogućnosti odmora; izletnički aranžmani; jednodnevni izlet; destinacije u BiH; profil turista; potrebe putnika; ciljne grupe; istraživački rad; korištenje izvora; digitalni alati; komunikacija u turizmu; prezentacijske vještine; timski rad; očuvanje baštine; odgovorni turizam; lokalna zajednica; kultura ponašanja; interkulturalno razumijevanje; savremeni turizam; analiza iskustava; refleksija rada; evaluacija plana.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Nastava se može organizirati kao projektna ili terenska aktivnost uz kombinaciju individualnog i grupnog rada, s naglaskom na razvoj ključnih kompetencija za turističku struku.
1. Istraživanje i selekcija atrakcija u Sarajevu i drugim destinacijama BiH
Učenici koriste različite izvore (turistički vodiči, internet, mape, brošure, intervjui s vodičima) za prikupljanje informacija o kulturno-historijskim znamenitostima. Nastavnik potiče rad u paru ili grupama te pruža podršku pri provjeri tačnosti i relevantnosti podataka.

2. Planiranje itinerara i vremenske organizacije
Učenici izrađuju dnevni raspored posjeta atrakcijama unutar Sarajeva, vodeći računa o realnom trajanju obilaska, vremenu za odmor, ručak i slobodne aktivnosti. Naglasak se stavlja na razvoj organizacijskih vještina i promišljeno planiranje.
3. Razrada sadržaja itinerara i ponude usluga
Učenici uključuju podatke o dostupnim uslugama (turistički vodiči, restorani, suvenirnice, transport), uz mogućnost izrade promotivnog materijala (brošura, online prezentacija). Preporučuje se korištenje alata kao što su Canva, Google Maps, PowerPoint.
4. Planiranje jednodnevnog izleta
Učenici biraju destinaciju u BiH (npr. Mostar, Jajce, Blagaj, Travnik) te istražuju njene glavne atrakcije. Aktivnosti uključuju: opis rute, vrijeme polaska i povratka, pauze, ručak i dodatne sadržaje. Nastavnik daje smjernice za evaluaciju izleta prema različitim profilima turista.
5. Uvažavanje potreba i interesa turista
Nastavnik potiče učenike da razmišljaju o raznolikim potrebama turista (porodični, stariji, mladi, međunarodni gosti), uključujući pristupačnost, jezičke barijere, kulturne razlike i posebne interese. Učenički rad može uključiti pravljenje persona ili profila tipičnih posjetilaca.
6. Prezentacija itinerara
Učenici usmeno i/ili digitalno prezentuju svoj itinerar pred razredom ili manjom grupom. Prezentacija uključuje objašnjenje izbora lokacija, argumentaciju planiranog vremena, prednosti predloženog obilaska te mogućnosti prilagodbe. Nastavnik evaluira prezentaciju uz podršku vršnjačke povratne informacije.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija
Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti ogleda se u korelaciji s predmetima Osnove turizma**,** kroz izradu itinerara i planiranje turističkog obilaska; Turistička geografija**,** putem lociranja i analiziranja turističkih destinacija; Historija**,** kroz istraživanje kulturno-historijskog naslijeđa Sarajeva i drugih gradova u BiH; te Ekologija, kroz promicanje održivog turizma i ekološki prihvatljivih praksi prilikom organizacije izleta.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup
Kroz istraživanje kulturnih i historijskih znamenitosti Sarajeva i drugih destinacija u BiH, učenici razvijaju odgovornost prema kulturnoj baštini, osjećaj pripadnosti zajednici, toleranciju i uvažavanje različitosti. Planiranjem turističkih obilazaka učenici usvajaju ponašanja primjerena javnim i kulturnim prostorima i uče cijeniti vrijednosti multikulturalnog društva.

Kompetencija za učenje: samostalno istražuju, povezuju informacije iz više izvora i planiraju aktivnosti na osnovu stečenih saznanja.
Komunikacijska kompetencija: prezentiraju rezultate, izražavaju svoje stavove, razvijaju vještinu argumentacije i javnog nastupa.
Digitalna kompetencija: koriste digitalne alate za istraživanje, planiranje i prezentaciju itinerara.
Kompetencija za rad u timu i interpersonalne vještine: sarađuju u paru ili grupi, donose zajedničke odluke, razmjenjuju ideje i poštuju mišljenja drugih.
Građanska kompetencija: promišljaju o ulozi turizma u očuvanju kulturnog identiteta i odgovornom ponašanju prema zajednici i okolišu.
Poduzetnička kompetencija: planiranjem realističnih i atraktivnih turističkih ponuda učenici razvijaju inicijativu, kreativnost, organizacijske i prezentacijske vještine.

C. KOMUNIKACIJA I SARADNJA S DRUGIMA	
Ishodi učenja	Indikatori
C.I.1. Analizira značaj održivog turizma u Bosni i Hercegovini kroz njegove	C.I.1.1. Analizira doprinos turizma ekonomiji BiH, uključujući rast bruto domaćeg proizvoda (BDP), zapošljavanje i razvoj lokalnih zajednica. C.I.1.2. Istražuje uticaj turizma na prirodni okoliš, uključujući načine smanjenja negativnih efekata kroz održivi turizam.

ekonomske, ekološke i društvene aspekte.	C.I.1.3. Objašnjava uticaj turizma na društvo i kulturu, uključujući očuvanje tradicija i identiteta, ali i izazove (npr. gentrifikacija). C.I.1.4. Analizira primjere pozitivnog uticaja održivog turizma na lokalne zajednice, ekonomiju i okoliš. C.I.1.5. Upoređuje uticaj masovnog i održivog turizma s fokusom na razlike u planiranju i provođenju aktivnosti.
C.I.2. Analizira podatke vezane uz turizam u BiH i predstavlja ih putem grafičkog prikaza.	C.I.2.1. Priprema grafičke prikaze broja dolazaka i noćenja domaćih i stranih turista. C.I.2.2. Analizira motive posjete različitih tipova turista (npr. rekreacija, kultura, poslovni turizam). C.I.2.3. Istražuje razvoj kapaciteta smještajnih objekata u skladu s rastom turizma. C.I.2.4. Identificira obilježja „zelenih“ hotela, kao što su ekološki sistemi, energetska efikasnost i korištenje lokalnih resursa. C.I.2.5. Objašnjava uticaj prezentovanih podataka na razvoj turističkih strategija i politika u BiH.

KLJUČNI SADRŽAJI

Održivi turizam; masovni turizam; ekonomski uticaj; rast bruto domaćeg proizvoda (BDP-a); zapošljavanje u turizmu; lokalni razvoj; prirodni resursi; zaštita okoliša; očuvanje biodiverziteta; zagađenje turizmom; klimatske promjene; zelena infrastruktura; kulturna baština; društveni uticaji; očuvanje identiteta; tradicija i običaji; gentrifikacija; odgovorno ponašanje; turistički trendovi; razvoj zajednica; etički turizam; uporedna analiza; razlike u pristupu; održivo planiranje; turistička statistika; dolasci turista; noćenja gostiju; grafički prikazi; dijagrami i tabele; analiza podataka; tipovi turista; motivi putovanja; rekreativni turizam; kulturalni turizam; poslovna putovanja; domaći i strani gosti; smještajni kapaciteti; turistička infrastruktura; rast potražnje; zeleni hoteli; ekološki standardi; lokalni resursi; energetska efikasnost; održiva gradnja; eko-certifikati; turističke strategije; razvojne politike; donošenje odluka.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

Organizovati tematske radionice i debate u kojima učenici aktivno raspravljaju o održivom i masovnom turizmu, analiziraju prednosti i nedostatke, te iznose prijedloge za unapređenje lokalnih praksi.
Korištenjem studija slučaja (npr. Jajce, Blidinje, Stari most u Mostaru), omogućiti učenicima da analiziraju konkretne situacije u kojima su očigledni i pozitivni i negativni efekti turizma.
Terenska nastava (ili virtuelne ture) ka lokacijama koje predstavljaju primjere održivog razvoja u turizmu doprinosi utemeljenom razumijevanju problema iz prve ruke.
Učenici mogu kroz grupni rad izrađivati tematske karte uticaja turizma (ekonomski, okolišni, društveni), čime razvijaju sposobnost sagledavanja šire slike i povezanosti različitih faktora.
Korištenjem multimedijalnih resursa (video materijali, infografike, gostujući stručnjaci putem online susreta) moguće je obogatiti nastavni sadržaj i podstaći aktivnu diskusiju.
Učenici analiziraju aktuelne statističke podatke (npr. broj dolazaka turista, broj noćenja, struktura smještaja) dostupne putem javnih izvora i koriste ih za kreiranje grafičkih prikaza i infografika.
Kroz grupni istraživački rad, učenici obrađuju različite aspekte turizma (npr. motivi posjete, sezonalnost, tipovi turista) te izrađuju i prezentuju svoje nalaze kolegama, čime razvijaju prezentacijske i analitičke vještine.
Upoređivanjem trenda u turizmu kroz godine (npr. prije pandemije, tokom pandemije i nakon nje), učenici analiziraju vanjske faktore i njihovu ulogu u planiranju turističkih strategija.

Kao završnu aktivnost, učenici mogu napraviti prezentacije pri čemu daju preporuke za razvoj održivih praksi na osnovu vlastite analize.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti ogleda se u korelaciji s predmetima Osnove turizma**,** kroz izradu itinerara i planiranje turističkog obilaska; Turistička geografija**,** putem lociranja i analiziranja turističkih destinacija; Historija**,** kroz istraživanje kulturno-historijskog naslijeđa Sarajeva i drugih gradova u BiH; te Ekologija, kroz promicanje održivog turizma i ekološki prihvatljivih praksi prilikom organizacije izleta.

3. **Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup**

1. Komunikacija na maternjem jeziku

Učenici razvijaju sposobnost izražavanja i razumijevanja informacija, ideja i osjećanja vezanih za održivi turizam i turističke podatke. Kroz opisivanje uticaja turizma, prezentaciju itinerara i analizu podataka, učenici vježbaju jasno izražavanje u usmenom i pisanom obliku.

2. Komunikacija na stranom jeziku

Učenici mogu koristiti stručne izraze i podatke na stranom jeziku prilikom analize turističkih trendova ili osmišljavanja prezentacija i itinerara za strane turiste. Ova kompetencija se dodatno razvija kroz poređenja s primjerima dobre prakse iz drugih zemalja.

3. Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodnim i tehničkim naukama

Kroz izradu i analizu grafova (npr. broj turista, noćenja, ekonomski učinci) učenici koriste brojčane podatke, razvijaju sposobnost interpretacije statistika i uče primjenjivati logičko razmišljanje na konkretne probleme u turizmu.

4. Digitalna kompetencija

Korištenje digitalnih alata za istraživanje podataka, izradu grafikona, prezentacija i prikupljanje informacija direktno doprinosi razvoju digitalne pismenosti i sigurnog korištenja internetskih izvora u obrazovne svrhe.

5. Učiti kako učiti

Učenici razvijaju sposobnost samostalnog istraživanja, pretraživanja podataka, analiziranja i povezivanja informacija iz različitih izvora. Refleksija o ulozi održivog turizma podstiče sposobnost kritičkog samoprocjenjivanja i trajne motivacije za učenje.

6. Socijalne i građanske kompetencije

Diskusija o održivom razvoju, zaštiti okoliša i ulozi lokalnih zajednica razvija građansku odgovornost, ekološku svijest i razumijevanje uloge svakog pojedinca u održivosti. Učenici uče djelovati u skladu s društvenim vrijednostima, solidarnosti i odgovornosti.

7. Inicijativnost i poduzetništvo

Planiranje održivih turističkih projekata, osmišljavanje rješenja i promocija lokalnih destinacija podstiče učenike na kreativno razmišljanje, donošenje odluka i poduzetnički pristup. Uče kako pretvoriti ideje u konkretne projekte koji donose društvenu i ekonomsku korist.

8. Kulturna svijest i izražavanje

Istraživanje kulturnih i historijskih atrakcija BiH, kao i očuvanje lokalne baštine kroz turizam, razvija kod učenika svijest o kulturnoj raznolikosti i važnosti zaštite identiteta. Učenici izražavaju poštovanje prema različitim kulturama i tradicijama.

▶ Srednje obrazovanje ▶II
Godine učenja i podučavanja predmeta: 2

B. OPERATIVNI POSLOVI I ORGANIZACIJA RADA	
Ishodi učenja	Indikatori
B.II.1. Primjenjuje klasifikaciju i kategorizaciju objekata ugostiteljske ponude.	B.II.1.1. Opisuje pojedine vrste objekata iz skupine Hoteli. B.II.1.2. Razvrstava pojedine vrste objekata u odgovarajuću kategoriju. B.II.1.3. Svrstava objekat u kojem se obavlja praktična nastava u odgovarajuću kategoriju. B.II.1.4. Objašnjava uslove za kategorije Hoteli. B.II.1.5. Navodi sadržaje potrebne za oznaku posebnih standarda hotela. B.II.1.6. Razlikuje ploče za oznaku vrste i kategorije ugostiteljskih objekata skupine Hoteli i posebnih standarda.
B.II.2. Organizuje poslovne zadatke u hotelima i smještajnim objektima.	B.II.2.1. Izdvaja prostorno-funkcionalne aspekte hotelskog poslovanja. B.II.2.2. Izdvaja organizacione aspekte hotelskog poslovanja. B.II.2.3. Prikazuje organizacionu šemu hotela po sektorima/ odjelima. B.II.2.4. Prepoznaje hotelsko osoblje po uniformi, poziciji i odjelima. B.II.2.5. Navodi nosioce operativnih poslova i radnih zadataka. B.II.2.6. Opisuje ulogu i zadatke hotelskog menadžmenta. B.II.2.7. Opisuje organizacijske procedure i procese rada prijemnog odjela. B.II.2.8. Primjenjuje organizaciju i proces rada odjela za rezervacije. B.II.2.9. Primjenjuje politiku odjela prodaje i marketinga. B.II.2.10. Razvrstava različite operativne procedure hotelskog domaćinstva. B.II.2.11. Primjenjuje HACCP standarde u odjelu hrane i pića. B.II.2.12. Pravi obračune, kalkulacije i druge operativne radnje u odjelu finansija.
B.II.3. Koristi informacione tehnologije u upravljanju hotelskim rezervacijama i uslugama prijave/odjave gostiju.	B.II.3.1. Koristi operativne sisteme za rezervacije i naplatu troškova. B.II.3.2. Primjenjuje izmjene i modifikacije u sistemima prijave i odjave domaćih i stranih gostiju.

KLJUČNI SADRŽAJI

Vrste ugostiteljskih objekata; kriteriji kategorizacije; posebni standardi hotela; proces kategorizacije; prepoznavanje oznaka; kategorizacija praktičnog objekta; prostorno-funkcionalna organizacija hotela; organizaciona šema i hijerarhija; uloge i zadaci osoblja; hotelski menadžment i operativni poslovi; procedure prijemnog odjela; rad odjela za rezervacije; politika prodaje i marketinga; procedure hotela domaćinstva; proces rada odjela hrane i pića; HACCP standardi; obračuni u finansijama; organizacija smještaja i boravka; operativni sistemi za rezervacije; naplata troškova; izmjene sistema prijave; odjava domaćih gostiju; odjava stranih gostiju

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Za ostvarenje ishoda vezanih za primjenu klasifikacije i kategorizacije objekata ugostiteljske ponude preporučuje se korištenje aktivnog pristupa učenju kroz rad na stvarnim primjerima. Učenici bi trebali analizirati različite ugostiteljske objekte i samostalno ih razvrstavati prema vrstama i kategorijama, koristeći vizuelne materijale poput fotografija, oznaka i ploča koje se koriste u praksi. Rad u grupama može doprinijeti boljem razumijevanju kriterija kategorizacije, a terenske posjete hotelima i drugim objektima pružaju praktično iskustvo i mogućnost procjene uslova i sadržaja objekata. Povremeni kratki testovi mogu pomoći u provjeri razumijevanja i primjene stečenih znanja.

Kod organizacije poslovnih zadataka u hotelima i smještajnim objektima preporučuje se provođenje simulacija rada u različitim hotelskim odjelima, gdje učenici mogu kroz praktične vježbe upoznati funkcionalnu organizaciju, uloge i zadatke osoblja. Korisno je koristiti metode mapiranja procesa i crtanja organizacionih šema radi boljeg uvida u međusobne veze i odgovornosti unutar hotela. Detaljno uvježbavanje procedura prijemnog odjela, rezervacija, prodaje i marketinga pomoći će učenicima da razumiju operativne zadatke. Posebnu pažnju treba posvetiti primjeni HACCP standarda u odjelu hrane i pića, uz praktične demonstracije, kao i vježbama izrade obračuna i kalkulacija u finansijskom odjelu.

Za ostvarenje ishoda vezanih za korištenje informacionih tehnologija u upravljanju hotelskim rezervacijama i uslugama prijave i odjave gostiju, preporučuje se obavljanje praktičnih vježbi rada sa operativnim sistemima za rezervacije i naplatu troškova. Upoznavanje sa specifičnim hotelskim IT sistemima i aplikacijama omogućava učenicima da steknu relevantne vještine i samopouzdanje u radu sa tehnologijom. Diskusije o značaju informacionih tehnologija u savremenom hotelskom poslovanju mogu dodatno motivisati učenike, a individualni zadaci u kojima učenici samostalno unose podatke i rješavaju probleme doprinose dubokom usvajanju znanja i vještina.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Sa nastavnim predmetom Osnove turizma**,** ostvaruje se povezanost kroz primjenu znanja o vrstama turizma, profilima gostiju i vrstama turističkih aranžmana, što pomaže učenicima da razumiju logiku klasifikacije ugostiteljskih objekata, njihove funkcije i strukturu.

Turistička geografija doprinosi razumijevanju prostorne distribucije i lokacije hotelskih objekata, kao i karakteristikama destinacija koje utiču na kategoriju i ponudu hotela. Učenici, koristeći geografske karte i digitalne alate, mogu locirati i analizirati hotele prema regionima, turističkim zonama ili standardima.

Nastavni predmet Historija omogućava učenicima da sagledaju razvoj ugostiteljskih objekata kroz vrijeme, prepoznaju tradicionalne oblike smještaja i njihovu transformaciju u savremeni hotelski sektor. Povezanost se može ostvariti i kroz proučavanje kulturno-historijskog naslijeđa destinacija, što je važno prilikom organizacije hotelskih sadržaja u skladu s identitetom mjesta.

Kroz Ekologiju**,** učenici razvijaju svijest o održivom poslovanju u hotelijerstvu. To uključuje primjenu ekoloških standarda u hotelskim procesima, uvođenje zelenih politika, upravljanje otpadom i racionalnu potrošnju resursa. Također, digitalizacija i korištenje informacionih tehnologija u rezervacijama i prijavi/odjavi gostiju može se dovesti u vezu s ekološki prihvatljivim praksama (smanjenje papira, energetska efikasnost).

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

1. Komunikacija na maternjem jeziku razvija se kroz precizno izražavanje u usmenoj i pismenoj formi, posebno u opisivanju kategorija i tipova hotela, vođenju hotelskih procedura, kao i kroz kontakt s gostima i timski rad unutar hotela.
2. Komunikacija na stranim jezicima potiče se kroz primjenu osnovnih fraza u komunikaciji s domaćim i stranim gostima, posebno prilikom simulacija procesa prijave i odjave, kao i u radu s informacionim sistemima koji često koriste engleski kao radni jezik.
3. Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u nauci i tehnologiji razvijaju se kroz izradu kalkulacija, obračuna troškova, razumijevanje kategorijskih zahtjeva i kvantitativne analize u odjelima finansija, nabavke i rezervacija.

4. Digitalna kompetencija snažno je zastupljena kroz korištenje informacionih sistema za rezervacije, prijave i odjave gostiju, vođenje evidencija i korištenje različitih softverskih rješenja, što doprinosi osposobljavanju učenika za digitalno radno okruženje.
5. Učiti kako učiti razvija se kroz refleksiju o vlastitom radu, analiziranje hotelskih procedura i primjenu različitih metoda rješavanja problema u praktičnim situacijama, kao i kroz praćenje povratne informacije i kontinuirano unapređenje vještina.
6. Socijalne i građanske kompetencije podstiču se kroz timski rad, profesionalnu komunikaciju, poštovanje pravila poslovanja i radne etike, te razumijevanje važnosti kulturnih razlika među gostima, kao i kroz promovisanje odgovornog ponašanja u okviru hotelskog kolektiva.
7. Inicijativnost i preduzetnost razvija se kada učenici predlažu poboljšanja u organizaciji rada, učestvuju u simulacijama hotelskog menadžmenta, razvijaju ideje za tematske ponude i uče kako prilagoditi hotelske sadržaje potrebama tržišta.
8. Kulturna svijest i izražavanje potiče se kroz poznavanje različitih kultura gostiju, poštivanje standarda i običaja, kao i kroz njegovanje lokalnog identiteta u turističkoj ponudi. Učenici uče kako hoteli mogu promovisati kulturno-historijsko naslijeđe i doprinositi očuvanju tradicije kroz svoju uslugu.

C. KOMUNIKACIJA I SARADNJA S DRUGIMA	
Ishodi učenja	Indikatori
C.II.1. Primjenjuje pravila komunikacije s gostima i kolegama.	C.II.1.1. Demonstrira efikasnu verbalnu i neverbalnu komunikaciju (intonacija, kontakt očima, govor tijela) u simuliranim situacijama s gostima i kolegama. C.II.1.2. Primjenjuje metode komunikacije u rješavanju žalbi i konflikata kroz praktične primjere. C.II.1.3. Demonstrira profesionalno ponašanje u svim situacijama, uključujući stresne i konfliktne situacije. C.II.1.4. Demonstrira mijenjanje plana usluge u skladu s iznenadnim zahtjevima gosta, bez ometanja drugih procesa. C.II.1.5. Primjenjuje digitalne alate u profesionalnoj komunikaciji s gostima i kolegama.
C.II.2. Analizira načela pisane poslovne komunikacije i standardne forme poslovne dokumentacije.	C.II.2.1. Izrađuje različite tipove poslovne prepiske (molba, reklamacija, pohvala) prema definisanoj strukturi i tonu. C.II.2.2. Popunjava narudžbenicu sa svim traženim elementima (naziv artikla, količina, cijena, datum isporuke, kontakt). C.II.2.3. Izrađuje tačnu fakturu na osnovu pružene usluge, primjenjujući važeće porezne i obračunske stavke.

KLJUČNI SADRŽAJI

Verbalna komunikacija; neverbalna komunikacija; rješavanje konflikata; profesionalno ponašanje; prilagođavanje uslugama; komunikacijski alati i tehnologije; bonton; poslovna etika; aktivno slušanje; pravila pisane komunikacije; prepreke pisane komunikacije; tehnike pisanja; molbe; žalbe; pohvale; izrada narudžbenica; izrada faktura

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Preporučuju se sljedeće metodične smernice:

Primjena različitih komunikacijskih tehnika kroz praktične radionice i simulacije stvarnih situacija, gdje učenici vježbaju verbalnu i neverbalnu komunikaciju, rješavanje konflikata i profesionalno ponašanje u različitim okruženjima. Uvođenje analize studija slučaja koje uključuju izazove u komunikaciji s gostima i kolegama, s ciljem razvijanja sposobnosti brzog i efikasnog pronalaženja rješenja u stresnim i konfliktima situacijama. Korištenje multimedijalnih alata i digitalnih komunikacijskih platformi za razvoj vještina korištenja komunikacijskih tehnologija i unapređenje komunikacijskih sposobnosti. Fokus na učenje

bontona i poslovne etike kroz primjere i vježbe, uz naglašavanje važnosti aktivnog slušanja kao ključnog elementa uspješne komunikacije. Organizacija radionica za izradu poslovnih dokumenata, gdje se učenici upoznaju sa općim načelima, pravilima, formama i strukturom poslovne dokumentacije poput dopisa, molbi, žalbi, narudžbenica i faktura. Primjena praktičnih zadataka za prepoznavanje i prevazilaženje prepreka u pisanoj komunikaciji, uz rad na razvoju različitih tehnika pisanja kroz stvarne primjere poslovnih dokumenata. Korištenje interaktivnih metoda, poput grupnog rada i simulacija, za izradu i korekciju poslovnih dokumenata, s ciljem postizanja tačnosti, jasnosti i profesionalnosti u pisanju.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Međupredmetna povezanost s nastavnim predmetom Osnove turizma ostvaruje se kroz primjenu znanja o vrstama turizma, profilima gostiju i vrstama turističkih aranžmana, što učenicima pomaže da razumiju potrebe i očekivanja različitih gostiju te da efikasno komuniciraju u različitim situacijama.

Turistička geografija doprinosi boljem razumijevanju prostorne distribucije hotelskih objekata, karakteristika turističkih destinacija i njihovog uticaja na ponudu i usluge. Učenici koriste geografske karte i digitalne alate kako bi locirali i analizirali hotele prema regijama i turističkim zonama, a ta znanja primjenjuju u komunikaciji s gostima i izradi dokumentacije koja uključuje prostorne i destinacijske podatke.

Kroz predmet Historija**,** učenici sagledavaju razvoj ugostiteljstva kroz vrijeme, prepoznaju tradicionalne oblike smještaja i razumiju transformaciju hotelskog sektora. Ova znanja doprinose kulturno osviještenoj i profesionalnoj komunikaciji, te osmišljavanju dokumentacije i dopisa koji odražavaju identitet, naslijeđe i tradiciju određene destinacije.

Ekologija razvija svijest o održivom poslovanju u hotelijerstvu. Učenici stiču znanja o ekološkim standardima, racionalnoj potrošnji resursa i upravljanju otpadom, što ih usmjerava ka ekološki odgovornoj komunikaciji i korištenju digitalnih tehnologija u administraciji (npr. digitalne fakture, narudžbenice i dopisi), čime se doprinosi smanjenju papirne dokumentacije i očuvanju okoliša.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Komunikacijske kompetencije:

Učenici razvijaju sposobnost jasnog, efikasnog i profesionalnog izražavanja u usmenoj i pisanoj formi. Aktivnim slušanjem, korištenjem bontona, verbalnih i neverbalnih strategija te alatima digitalne komunikacije, učenici postaju svjesni važnosti kulture dijaloga, asertivnosti i prilagodljivosti u svakodnevnoj i poslovnoj komunikaciji.

Socijalne i građanske kompetencije:

Kroz rješavanje konfliktnih situacija, primjenu profesionalnog ponašanja i uvažavanje tuđih potreba i mišljenja, učenici jačaju sposobnost timskog rada, toleranciju i empatiju. Razvijaju se u odgovorne članove zajednice koji doprinose kvalitetnijim međuljudskim odnosima i ugodnoj radnoj atmosferi.

Kompetencije za rješavanje problema i donošenje odluka:

Učenici vježbaju donošenje odluka u stvarnim i simuliranim situacijama (npr. rješavanje reklamacija, reagovanje na promjene u zahtjevima gostiju, izrada dokumentacije). Time se potiče njihova sposobnost logičkog promišljanja, samostalnog i odgovornog odlučivanja te efikasnog upravljanja izazovima.

Digitalne kompetencije:

Korištenje različitih alata i tehnologija u poslovnoj komunikaciji i izradi dokumentacije razvija digitalnu pismenost učenika, osnažuje ih za rad u savremenom digitalnom okruženju i priprema za tržište rada koje zahtijeva informatičku osposobljenost i sigurnu upotrebu digitalnih resursa.

Kompetencije za učenje i samoregulaciju:

Učenici se podstiču na samostalno učenje, refleksiju o sopstvenom napretku i usvajanju povratnih informacija. Kroz zadatke koji zahtijevaju analizu i samoevaluaciju (npr. provjera jezičke ispravnosti dokumenata), razvijaju kritičko mišljenje, preciznost i samopouzdanje.

Poduzetničke kompetencije:

Izrada poslovne dokumentacije (fakture, narudžbenice, dopisi) i donošenje odluka u vezi sa zahtjevima tržišta podstiču inicijativu, organizacijske vještine i orijentaciju ka rezultatima. Učenici stječu realnu sliku o poslovnim procesima i razvijaju odgovoran odnos prema radu.

D. ZAŠTITA ZDRAVLJA I ŽIVOTNE SREDINE	
Ishod učenja D.II.1. Primjenjuje standarde hotelskog domaćinstva u skladu s procedurama rada.	Indikatori D.II.1. Opisuje osnovnu zadaću hotelskoga domaćinstva. D.II.2. Prepoznaje standarde opremljenosti hotelskih soba. D.II.3. Objašnjava uticaj standarda na zaštitu okoliša. D.II.4. Objašnjava značaj kućnog reda u hotelima.

KLJUČNI SADRŽAJI

osnovne funkcije hotelskog domaćinstva; vrste hotelskih soba i njihova namjena; dnevni i generalni red pospremanja soba; redoslijed operacija pri pospremanju; standardi čistoće i estetike; elementi kontrole kvalitete u domaćinstvu; osnovni higijenski standardi; sitni hotelski standardi (dodatni jastuci, kozmetika, promotivni materijali i dr.); primjena kućnog reda u hotelima; pravila ponašanja gostiju i osoblja; sigurnosne procedure u domaćinstvu; održavanje sigurnosti i privatnosti gostiju; ekološki standardi u čišćenju i održavanju; primjena sredstava za čišćenje sa smanjenim utjecajem na okoliš; zeleni certifikati u hotelijerstvu; organizacija rada u odjelu domaćinstva; primjena uočenih standarda i procedura u stvarnim uslovima rada (praktična nastava); odgovornost i profesionalno ponašanje zaposlenika domaćinstva; dokumentacija i izvještavanje u domaćinstvu; komunikacija između domaćinstva i recepcije.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

- Učenici analiziraju fotografije ili videozapise hotelskih soba i izdvajaju elemente koji doprinose čistoći, sigurnosti, udobnosti i ugodnosti.
- Učenici popunjavaju check-listu prilikom posjete hotelskoj sobi (ili praktikumu), bilježeći prisutnost i kvalitet pojedinih standarda (npr. čista posteljina, sigurnosni sistem, estetski ugođaj).
- Učenici diskutuju u parovima i formulišu vlastitu definiciju „idealne hotelske sobe“ na osnovu naučenih standarda.
- Učenici uče kroz igru uloga, gdje jedan učenik glumi domaćinsko osoblje, a drugi gosta ili nadređenog kojem objašnjava osnovne zadaće hotelskog domaćinstva.
- Učenici porede različite primjere soba (npr. ekonomične, standardne i luksuzne), i zaključuju koje se komponente standarda pojavljuju u svim, a koje su dodatne.
- Učenici izrađuju mini-prezentaciju ili infografiku na temu: "Šta čini sobu sigurnom, udobnom i ugodnom za gosta?"
- Učenici vode dnevnik učenja, u koji unose zapažanja iz praktične nastave u hotelskom domaćinstvu, sa fokusom na primjenu i važnost standarda.
- Učenici komentarišu stvarne primjere gostujućih recenzija (npr. sa Booking.com ili TripAdvisor), analizirajući koliko su gosti zadovoljni standardima sobe i kako se to odražava na reputaciju hotela.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

- Bosanski jezik i književnost, Hrvatski jezik i književnost, Srpski jezik i književnost**:** Usvajanje i primjena stručne terminologije iz oblasti hotelijerstva i ugostiteljstva, razvijanje sposobnosti pisanja poslovnih dokumenata, izvještaja i opisa standarda.
- Strani jezik**:** Razvijanje komunikacijskih kompetencija potrebnih za rad sa stranim gostima, usvajanje i upotreba fraza vezanih za opis usluga i standarda u hotelijerstvu, te vođenje jednostavnih dijaloga u hotelskom domaćinstvu.
- Informatika**:** Korištenje informacionih sistema za upravljanje hotelskim uslugama, softverskih alata za vođenje evidencije i standardizaciju procesa, digitalizacija poslovne dokumentacije i komunikacija.

- Turistička geografija**:** Razumijevanje uticaja lokacije i turističkih destinacija na uslove poslovanja hotela, prilagođavanje hotelskih standarda specifičnostima destinacije i profilu turista.

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Učenici usvajanjem standarda zaštite zdravlja i životne sredine razvijaju ekološku svijest i odgovornost, pridržavaju se kućnog reda i pravila očuvanja resursa, što doprinosi održivom poslovanju i društvenoj odgovornosti. Učenici koriste digitalne alate i softvere za evidenciju poslova, pripremu dokumenata i upravljanje informacijama u hotelskom domaćinstvu, razvijajući digitalne vještine neophodne za savremeni rad u ugostiteljstvu.

▶ Srednje obrazovanje ▶ III
Godine učenja i podučavanja predmeta: 3

C. KOMUNIKACIJA I SARADNJA SA DRUGIMA	
Ishodi učenja	Indikatori
C.III.1. Primjenjuje pravila poslovnog bontona u usmenoj i pisanoj komunikaciji s gostima, kolegama i nadređenima u turističkom okruženju.	C.III.1.1. Koristi jasne, uljudne i profesionalne izraze prilagođene situaciji. C.III.1.2. Primjenjuje odgovarajući ton, brzinu i način govora u skladu s kontekstom i sagovornikom. C.III.1.3. Razlikuje hijerarhiju i formalne protokole u profesionalnom okruženju. C.III.1.4. Rješava nesporazume ili konfliktne situacije koristeći efikasne tehnike asertivne komunikacije. C.III.1.5. Pokazuje empatiju kroz odgovarajuće verbalne i neverbalne reakcije, kao što su saosećajni komentari, aktivno slušanje i potvrdni neverbalni signali (npr. klimanje glavom, kontakt očima).
C.III.2. Primjenjuje verbalnu i neverbalnu komunikaciju u skladu s kulturnim razlikama i situacijama u turizmu.	C.III.2.1. Objašnjava norme ponašanja i vrijednosti u međunarodnom turizmu uvažavajući ih u profesionalnoj komunikaciji. C.III.2.2. Demonstrira poštovanje prema kulturnim običajima i tradicijama gostiju tokom komunikacije. C.III.2.3. Koristi univerzalne oblike neverbalne komunikacije za olakšavanje međukulturne komunikacije. C.III.2.4. Prepoznaje gestove koji mogu biti neprikladni u različitim kulturnim kontekstima.
C.III.2. Demonstrira profesionalno ponašanje u komunikaciji i radu s gostima i kolegama, u skladu s etičkim principima turističke struke	C.III.5.1. Primjenjuje pravila povjerljivosti i zaštite privatnosti gostiju i saradnika. C.III.5.2. Izražava ljubaznost, strpljenje i poštovanje u komunikaciji sa gostima i kolegama. C.III.5.3. Primjenjuje etičke principe i transparentne metode pri rješavanju poslovnih izazova. C.III.5.4. Prezentira usluge i djelatnosti kompanije na profesionalan i jasan način. C.III.5.5. Preporučuje turističku destinaciju koristeći profesionalan i uvjerljiv govor.

KLJUČNI SADRŽAJI

Poslovni bonton u usmenoj i pisanoj komunikaciji; profesionalni izrazi i jezička kultura u turizmu; verbalna i neverbalna komunikacija, uključujući kontakt očima, govor tijela i mimiku; ton, brzina i stil govora u skladu s kontekstom i sagovornikom; aktivno slušanje i postavljanje pitanja; izražavanje zahvalnosti, izvinjenja i ljubaznosti; empatija u komunikaciji kroz verbalne i neverbalne znakove; formalna i neformalna komunikacija u skladu s hijerarhijom; asertivna komunikacija i rješavanje konflikata; prepoznavanje i reagovanje na potrebe i očekivanja gostiju; kulturne razlike u komunikaciji; norme ponašanja i vrijednosti u međunarodnom turizmu; poštovanje običaja i tradicija gostiju; prilagođavanje nivoa formalnosti u interkulturnim situacijama; strpljenje i razumijevanje u komunikaciji s jezičnim i kulturnim barijerama; univerzalni oblici neverbalne komunikacije; neprikladni gestovi u različitim kulturama; profesionalna komunikacija u različitim turističkim okruženjima; prilagođavanje izraza i pristupa različitim profilima gostiju; razvoj efikasne timske komunikacije; jasno i argumentirano izražavanje mišljenja; odgovorna saradnja u timu; primjena otvorene i profesionalne

komunikacije u međuljudskim odnosima; asertivan i pozitivan ton u komunikaciji s članovima tima; odgovornost za postupke i učenje iz grešaka; predlaganje konstruktivnih i kreativnih rješenja u timskom radu; poštovanje pravila povjerljivosti i zaštite privatnosti gostiju i saradnika; izražavanje ljubaznosti, strpljenja i poštovanja u komunikaciji; primjena etičkih principa i transparentnih metoda u rješavanju poslovnih izazova; prezentacija usluga i djelatnosti kompanije na profesionalan i jasan način; preporučivanje turističkih destinacija koristeći profesionalan i uvjerljiv govor; prepoznavanje potencijalno rizičnih situacija koje mogu ugroziti ugled kompanije; primjena fer i korektnih etičkih strategija u rješavanju nesporazuma sa gostima i kolegama.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Za ostvarenje postavljenih ishoda preporučuje se primjena različitih metodičkih pristupa koji podstiču aktivno i efikasno učenje. Učenici bi kroz simulacije i igranje uloga mogli uvježbavati poslovni bonton, verbalnu i neverbalnu komunikaciju, kao i asertivno rješavanje konflikata i etičko ponašanje u stvarnim turističkim situacijama. Korištenje studija slučaja omogućava analizu konkretnih komunikacijskih izazova i etičkih dilema, gdje učenici diskutuju, analiziraju i predlažu profesionalna rješenja u skladu sa strukovnim principima. Interaktivne grupne aktivnosti podstiču razvoj timske saradnje kroz aktivno slušanje, jasno izražavanje mišljenja i odgovornu komunikaciju.

Upotreba video i audio materijala, koji prikazuju primjere ispravne i neispravne komunikacije te kulturnih razlika, omogućava učenicima da kritički sagledaju i uvježbaju primjenu komunikacijskih vještina. Samoprocjena i povratne informacije nastavnika doprinose kontinuiranom razvoju komunikacijskih kompetencija kroz vođene diskusije i evaluacijske alate. Multikulturalni pristup u nastavi promoviše razumijevanje i poštovanje različitosti kroz upoznavanje sa kulturnim normama i simulaciju komunikacije sa gostima različitih kultura.

Praktične nastave i terenski rad omogućavaju učenicima da stečeno znanje primijene u stvarnim radnim okruženjima, dok kreativni zadaci, poput osmišljavanja promotivnih govora ili profesionalnih pisanih komunikacija, pomažu u jačanju izražajnih sposobnosti i profesionalnog nastupa. Razvijanje emocionalne inteligencije kroz radionice o empatiji i upravljanju konfliktima dodatno jača pozitivnu i odgovornu komunikaciju unutar tima. Kroz kontinuirano uključivanje tema etike i profesionalizma, učenici usvajaju pravila povjerljivosti, važnost zaštite privatnosti i etičkog ponašanja, što je ključno za održavanje ugleda kompanije i turističke destinacije.

Sve ove metode treba prilagoditi uzrastu, predznanju i specifičnostima nastavnog okruženja, uz naglasak na aktivno učenje i refleksiju, kako bi se osiguralo efikasno usvajanje kompetencija definiranih ishodima i indikatorima.

Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Kroz praktičnu nastavu učenici primjenjuju standarde hotelskog domaćinstva i higijenske procedure, razvijaju i usavršavaju komunikacijske vještine naučene na Engleskom jeziku i jezičnim predmetima, usklađujući verbalnu i neverbalnu komunikaciju s različitim gostima i kolegama; kroz praksu koriste informaciono-tehnološke alate i softvere iz Informatike za vođenje evidencije i upravljanje uslugama;

Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Komunikacija na maternjem jeziku

Razvija se kroz ishode i indikatore koji se odnose na jasno i profesionalno izražavanje, pisanu i usmenu komunikaciju sa gostima, kolegama i nadređenima Uči se upotreba poslovne terminologije, izražavanje mišljenja i objašnjavanje ideja, što omogućava kvalitetnu komunikaciju i izvještavanje u hotelskom i turističkom okruženju.

Komunikacija na stranom jeziku

Podržava se primjenom profesionalnih komunikacijskih vještina prilagođenih gostima iz različitih kultura i jezika. Uključuje učenje kulturnih razlika i primjenu odgovarajućih izraza i pristupa u komunikaciji, što je ključno za međunarodni turizam i rad sa stranim gostima.
Digitalna kompetencija
Razvija se kroz korištenje informacionih sistema i softverskih alata za upravljanje hotelskim uslugama i poslovnom dokumentacijom (kao dio praktične nastave), što omogućava efikasnu komunikaciju i digitalizaciju procesa (implicitno u indikatori vezanim za profesionalnu komunikaciju i organizaciju).
Učenje kako učiti
Podstiče se kroz odgovornost za vlastite postupke i učenje iz grešaka, kao i kroz stalno usavršavanje komunikacijskih i etičkih vještina u složenim situacijama rada sa gostima i kolegama.
Socijalne i građanske kompetencije
Izražavaju se kroz poštovanje etičkih principa, pravila povjerljivosti, ljubaznosti, strpljenja i transparentnosti u radu i komunikaciji. Uči se rješavanju konflikata na fer i korektan način i razvijanje profesionalnih međuljudskih odnosa u timu.
Svijest o kulturnoj raznolikosti i izražavanje kroz kulturu
Razvija se kroz uvažavanje kulturnih razlika i normi u komunikaciji, prilagođavanje stila komunikacije različitim turističkim profilima i poštovanje tradicija gostiju, čime se jača međukulturna osjetljivost i profesionalizam u turizmu.

B. **OPERATIVNI POSLOVI I ORGANIZACIJA RADA**	
Ishodi učenja	Indikatori
B.III.1. Analizira moguće probleme u procesu prijave i odjave gostiju.	B.III.1.1. Izvršava prijavu i odjavu gosta koristeći standardne procedure i digitalne sisteme. B.III.1.2. Objašnjava svrhu dokumentacije potrebne za prijem gosta. B.III.1.3. Odgovara usmeno i pismeno na upite, zahtjeve, molbe i žalbe gostiju. B.III.1.4. Analizira raspoloživost soba prema zahtjevima gostiju. B.III.1.5. Objašnjava različite vrste usluga i način njihove naplate. B.III.1.6. Demonstrira prijem gosta na zadanom primjeru. B.III.1.7. Demonstrira odjavu gosta na zadanom primjeru.
B.III.2. Analizira informacione i digitalne sisteme u radu recepcije.	B.III.2.1. Primjenjuje hotelske softverske sisteme (PMS - Property Management System) za rezervacije i evidenciju gostiju. B.III.2.2. Izvršava ažuriranje baze podataka gostiju. B.III.2.3. Izršava evidenciju dolazaka, odlazaka i posebnih zahtjeva. B.III.2.4. Primjenjuje ispravno arhiviranje i organizovanje dokumentacije u skladu sa standardima poslovanja i zaštite podataka. B.III.2.5. Koristi digitalne alate za komunikaciju, promociju i analizu podataka u turističkom sektoru.
B.III.3. Procjenjuje značaj međusektorske saradnje u unapređenju hotelskog poslovanja.	B.IIII.3.1. Razlikuje prostorno-funkcionalne i organizacione aspekte hotelskog poslovanja. B.III.3.2. Predlaže mjere za unapređenje procedura u vezi rješavanja žalbi. B.III.3.3. Identifikuje nosioce poslova i radne zadatke odjela za finansije. B.III.3.4. Identifikuje nosioce poslova i radne zadatke odjela za marketing i prodaju. B.III.4.1. Kreira raspored rada recepcije u simuliranim uslovima.

B.III.4. Kreira raspored rada recepcije u skladu sa standardima.	B.III.4.2. Procjenjuje kvalitet izvršenih poslova prema zadatim standardima. B.III.4.3. Procjenjuje efikasnost metoda za optimizaciju kapaciteta. B.III.4.4. Testira efikasnost izabranih rješenja simulirajući krizne situacije.
B.III.5. Analizira način obračuna i naplate troškova	B.III.5.1. Izvršava obračun usluge u skladu sa hotelskim procedurama; B.III.5.2. Prikazuje postupak obračuna, korekcije i naplate usluga kroz konkretan primjer. B.III.5.3. Izvršava ažuriranja na računu na zadanom primjeru. B.III.5.4. Pravi fakturu za izvršene usluge.

KLJUČNI SADRŽAJI

Prijava i odjava gosta; standardne operacije recepcije; hotelska dokumentacija; komunikacija sa gostima; odgovori na upite, zahtjeve, molbe i žalbe; ključevi i kartice soba; raspored smještaja po tipu sobe; obračun usluga; izdavanje i korekcija računa; naplata usluga; metode plaćanja: gotovina; platne kartice; avans; virman; dodatne usluge i zbirni račun; ažuriranje i arhiviranje računa; demonstracija prijema i odjave gosta; hotelski softver (PMS); evidencija dolazaka i odlazaka; ažuriranje baze podataka gostiju; posebni zahtjevi gostiju; digitalni alati za komunikaciju; promocija putem društvenih mreža; zaštita podataka; saradnja sa domaćinstvom, održavanjem, restoranom, menadžmentom, finansijama, marketingom i prodajom; status soba i tehničke intervencije; upravljanje žalbama i posebnim zahtjevima; organizacija rada recepcije; planiranje dnevnih aktivnosti; optimizacija rezervacija i smještajnih kapaciteta; krizne situacije i pronalaženje rješenja.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

1. Učenje kroz simulaciju realnih radnih situacija

Koristiti simulirane recepcijske deskove ili digitalne alate gdje učenici mogu praktično demonstrirati prijem, odjavu, vođenje evidencije, naplatu usluga.

Scenariji simulacija trebaju sadržavati realne prepreke (npr. overbooking, reklamacije, nevažeća dokumentacija), što omogućava analizu, procjenu i donošenje odluka.

Učenici preuzimaju uloge (recepcioner, gost, nadređeni), što razvija interpersonalne i komunikacijske vještine.

2. Korištenje digitalnih alata i softvera

Aktivno uključivanje softverskih rješenja za upravljanje hotelom za obradu rezervacija, fakturisanje i komunikaciju s gostima.

Učenici uče kroz rad na računaru, čime se razvija digitalna pismenost i sposobnost rada u savremenim hotelskim okruženjima.

3. Studije slučaja i analiza poslovnih procedura

Uvođenje studija slučaja za analizu stvarnih primjera uspješnih i neuspješnih recepcijskih procedura.

Kroz vođenu diskusiju, učenici razvijaju sposobnost analize i evaluacije poslovnih praksi te predlažu mjere za unapređenje.

4. Korištenje promotivnih materijala i digitalnog marketinga

Aktivnosti u kojima učenici sami kreiraju promotivne sadržaje (letke, društvene mreže, kratke video klipove) i prezentuju hotelske usluge.

Omogućava kreativno izražavanje, vježbanje jezika, kao i razumijevanje uloge marketinga i komunikacije u turizmu.

5. Timski i projektni rad

Organizacija timskih zadataka u kojima učenici zajednički pripremaju prijem VIP gosta, rješavanje krizne situacije, izradu rasporeda smjena, itd.

Razvijaju se kompetencije planiranja, odgovornosti, saradnje i komunikacije među sektorima.

6. Povratna informacija i samoprocjena

Uvesti rubrike za ocjenjivanje i check liste za evaluaciju praktičnog rada.
Učenici nakon svake aktivnosti provode samoprocjenu i refleksiju, što doprinosi razvoju kritičkog mišljenja i odgovornosti za učenje.
7. Korištenje multimedije i video materijala
Prikaz profesionalnih snimaka recepcijskih operacija iz različitih hotela.
Učenici mogu analizirati komunikaciju, ponašanje osoblja, izgled prostora i dati svoje komentare ili rješenja za poboljšanje.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

U okviru praktične nastave recepcijskog poslovanja, učenici primjenjuju i usavršavaju znanja i vještine stečene kroz nekoliko međusobno povezanih nastavnih predmeta, što omogućava razvoj kompetencija potrebnih za profesionalan rad u hotelijerstvu i turizmu:
Engleski jezik, njemački jezik, Bosanski jezik I književnost, Hrvatski jezik I književnost, Srpski jezik I književnost: Učenici usavršavaju komunikaciju sa gostima različitih nacionalnosti i kulturnih sredina, što je neophodno za prilagođavanje usluga i komunikaciju u realnim hotelskim situacijama.

3. **Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup**

Kompetencija za komunikaciju na maternjem jeziku
Učenici razvijaju sposobnost jasnog, efikasnog i profesionalnog usmenog i pismenog izražavanja kroz odgovaranje na upite, zahtjeve i žalbe gostiju. To uključuje i primjenu poslovnog bontona i prilagođavanje komunikacije različitim situacijama, što je ključ za kvalitetnu uslugu i međuljudske odnose.
Kompetencija za komunikaciju na stranom jeziku
Rad u hotelskoj recepciji često podrazumijeva kontakt sa stranim gostima. Korištenje engleskog i drugih jezika razvija se kroz praktične situacije, čime se jača sposobnost komunikacije u internacionalnom okruženju.
Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u nauci i tehnologiji
Učenici primjenjuju matematičke vještine u obračunu i naplati usluga.
Digitalna kompetencija
Korištenje digitalnih alata za evidenciju, komunikaciju i promociju osposobljava učenike za efikasno snalaženje u savremenim digitalnim radnim okruženjima, što je presudno za konkurentnost na tržištu rada.
Učenje kako učiti
Kroz simulacije, analize i praktične primjere, učenici razvijaju sposobnost samostalnog i timskog učenja, refleksije i usavršavanja, što omogućava kontinuirani profesionalni razvoj i prilagođavanje promjenama u radu.
Socijalne i građanske kompetencije
Saradnja unutar hotelskog tima i komunikacija sa gostima iz različitih kultura podstiču toleranciju, poštovanje različitosti i odgovornost, dok se kroz rješavanje žalbi i kriznih situacija razvijaju vještine aktivnog slušanja, empatije i konstruktivnog dijaloga.
Inicijativa i poduzetnost
Učenici uče planirati i organizovati rad recepcije, predlagati poboljšanja procedura i samostalno donositi odluke, što razvija sposobnost preuzimanja odgovornosti i kreativnog pristupa rješavanju problema.

A. **PLANIRANJE I ANALIZA RADA**	
Ishodi učenja	Indikatori
A.III.1. Analizira potrebe stranih i domaćih turista	A.III.1.1. Prepoznaje potrebe i očekivanja različitih profila turista. A.III.1.2. Prezentira podatke o turističkim preferencijama i trendovima. A.III.1.3. Upoređuje potrebe i zahtjeve domaćih i stranih turista na osnovu kriterija.

A.III.2. Kreira turističku ponudu grada Sarajeva, BiH i drugih destinacija.	A.III.2.1. Izvršava promociju ključnih turističkih atrakcija, kulturnih i prirodnih znamenitosti. A.III.2.2. Koristi digitalne i tradicionalne marketinške alate za predstavljanje turističke ponude. A.III.2.3. Prilagođava način prezentacije u zavisnosti od interesovanja i potreba gostiju. A.III.2.4. Evaluira efikasnost promotivnih alata.
A.III.3. Analizira turistička kretanja i statističke pokazatelje.	A.III.3.1. Analizira podatke o broju noćenja, dolazaka i odlazaka gostiju. A.III.3.2. Primjenjuje metode statističke analize za procjenu uspješnosti poslovanja prijemnog odjela. A.III.3.3. Tumači ključne turističke pokazatelje u skladu sa standardima izvještavanja. A.III.3.4. Koristi alate za upravljanje vremenom i resursima u poslovanju prijemnog odjela.
A.III.4. Razvija marketinške strategije za promociju turističkih ponuda	A.III.4.1. Definiše osnovne principe marketinškog planiranja u turizmu. A.III.4.2. Primjenjuje različite promotivne tehnike - digitalni marketing, društvene mreže, letci. A.III.4.3. Povezuje promotivnu strategiju sa drugim turističkim agencijama ili saradnicima u promiciji destinacije. A.III.4.4. Izrađuje kalkulacije cijene usluga i proizvoda u hotelu. A.III.4.5. Evaluira rezultate istraživanja, analize i segmentacije turističkog tržista.

KLJUČNI SADRŽAJI

profil turista; očekivanja; specifične potrebe; turistički trendovi; anketni podaci; sezonske navike; informacije o destinaciji; vrste usluga; turistički aranžmani; komparativna analiza; kulturne razlike; potrošačke navike; atrakcije; kulturna baština; prirodne ljepote; internet oglašavanje; brošure; promotivni materijali; stil komunikacije; ciljne grupe; prilagođavanje sadržaja; efikasnost kampanje; povratne informacije; evaluacija rezultata; broj dolazaka; broj noćenja; odlasci gostiju; statističke metode; tabele; grafikoni; turistički pokazatelji; izvještaji; standardi analize; planiranje vremena; upravljanje resursima; organizacija posla; marketinško planiranje; ciljevi promocije; strategije pristupa; digitalni marketing; društvene mreže; letci; saradnja agencija; partnerstva; zajednička promocija; kalkulacije cijena; struktura usluge; konkurentnost; segmentacija tržišta; rezultati istraživanja; evaluacija podataka

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

Učenici se postepeno uvode u tematiku kroz situacione zadatke i realne primjere iz turističke prakse, kako bi mogli povezivati znanja sa stvarnim okruženjem.

U ranim fazama učenja preporučuje se korištenje vizuelnih i tekstualnih materijala (brošure, turističke mape, internetske stranice), kao i diskusije vođene pitanjima koja usmjeravaju učenike na identifikaciju potreba gostiju različitih profila. Rad u paru i malim grupama olakšava razmjenu iskustava i pogleda, što je korisno za prepoznavanje razlika između stranih i domaćih turista. Učenici mogu koristiti jednostavne upitnike, voditi intervjue ili analizirati primjere trendova kako bi prikupili i prezentirali informacije.

Učenici se uključuju u analizu konkretnih podataka, što se može postići kroz tumačenje grafikona, upoređivanje statističkih pokazatelja ili izradu jednostavnih izvještaja. Radionice i problemski zadaci omogućuju im da primijene metode analiziranja, procjene i donošenja zaključaka. Nastavnik potiče kritičko razmišljanje kroz pitanja „zašto“ i „kako“, čime se razvija dublje razumijevanje složenih odnosa unutar turističke ponude i potražnje.

U završnoj fazi rada koristi se projektna nastava koja uključuje zadatke kreiranja konkretne turističke ponude i marketinške strategije. Učenici razvijaju promotivne materijale, osmišljavaju digitalne kampanje, planiraju cijene i izrađuju prijedloge za poboljšanje promocije. Ovdje se koristi pristup „učenja kroz rad“ gdje učenici mogu igrati uloge zaposlenih u agencijama ili hotelima, pripremati prezentacije za goste, ili analizirati i unapređivati već postojeće promotivne aktivnosti. Takav rad omogućava razvoj kompetencija na najvišim kognitivnim nivoima – evaluacije i kreacije.
Efikasno učenje se dodatno podržava upotrebom digitalnih alata, simulacijama, mentorskim pristupom i povezivanjem sa lokalnom zajednicom i realnim sektorom. Ovakav način rada osigurava ne samo razumijevanje sadržaja, već i osposobljavanje učenika za samostalno i odgovorno djelovanje u profesionalnom kontekstu.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

Engleski jezik i strani jezici podupiru razvoj sposobnosti analiziranja potreba stranih turista, a ujedno su ključni za efikasnu promociju destinacija prema međunarodnom tržištu. Korištenje stručne terminologije i vođenje komunikacije sa gostima iz različitih kultura doprinosi boljem razumijevanju tržišnih segmenata i prilagođavanju marketinških pristupa.

3. **Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup**

Komunikacija na maternjem jeziku
Učenici razvijaju sposobnosti jasnog, profesionalnog i efikasnog izražavanja prilikom kontaktiranja sa gostima i kolegama, pisanjem promotivnih tekstova, izradom izvještaja i učešćem u timskom radu, što doprinosi osnaživanju izražavanja mišljenja i razumijevanja informacija.
Komunikacija na stranim jezicima
Učenici koriste engleski i druge strane jezike u stvarnim komunikacijskim situacijama sa stranim gostima, te usvajaju stručnu terminologiju, što povećava njihovu interkulturalnu kompetenciju i spremnost za međunarodno tržište rada.
Matematička kompetencija i osnovne kompetencije u prirodnim i tehničkim naukama
Primjena statističkih pokazatelja, analiza turističkih podataka i izrada kalkulacija cijena osnažuju sposobnost logičkog razmišljanja, procjene i kvantitativne analize u praktičnom kontekstu.
Digitalna kompetencija
Korištenjem softvera za vođenje recepcije, analizu podataka, digitalnu promociju i online komunikaciju, učenici razvijaju digitalnu pismenost, kritički pristup informacijama i efikasnu u
potrebu tehnologije u profesionalnom kontekstu.
Učiti kako učiti
Učenici razvijaju samorefleksiju, sposobnost evaluacije rezultata vlastitog rada, aktivno pretražuju izvore znanja i koriste ih u svrhu profesionalnog usavršavanja, što ih osnažuje za cjeloživotno učenje i prilagodljivost promjenama u turističkom sektoru.
Socijalne i građanske kompetencije
U interakciji s gostima i timom, učenici uče odgovorno ponašanje, poštovanje različitosti, rješavanje konflikata i preuzimanje odgovornosti. Uče funkcionisati kao dio zajednice, razvijaju empatiju i profesionalnu etiku.
Preduzetnička kompetencija
Kroz aktivnosti planiranja i promocije turističkih ponuda, učenici razvijaju inicijativu, inovativnost, kreativnost i sposobnost prepoznavanja prilika na tržištu, što je osnova za poduzetnički način razmišljanja i djelovanja.

D. ZAŠTITA ZDRAVLJA I ŽIVOTNE SREDINE	
Ishodi učenja	Indikatori
D.III.1. Evaluira učinkovitost primjene higijenskih standarda u hotelskom poslovanju.	D.III.1.1. Primjenjuje propisane higijenske norme i procedure u hotelskom poslovanju. D.III.1.2. Razlikuje vrste sredstava za čišćenje i dezinfekciju. D.III.1.3. Prepoznaje potencijalne zdravstvene rizike u hotelu.
D.III.2. Procjenjuje usklađenost standarda čistoće i higijene na prijemnom odjelu s propisima.	D.III.2.1. Opisuje urednost i higijensku ispravnost prijemnog odjela i zajedničkih prostorija. D.III.2.2. Održava saradnju sa hotelskim domaćinstvom radi kontinuiranog održavanja higijene smještajnih jedinica. D.III.2.3. Izvještava goste o higijenskim i bezbjednosnim mjerama u hotelu. D.III.2.4. Izvještava goste o zdravstvenim i ekološkim pravilima hotela.
D.III.3. Analizira usklađenost standarda zaštite na radu i profesionalnog ponašanja sa zakonskim normama.	D.III.2.1. Identificira moguće rizike u hotelskom poslovanju. D.III.2.2. Koristi mjere zaštite u hotelskom poslovanju. D.III.2.3. Primjenjuje standarde zaštite gostiju u skladu s propisima i regulativama.
D.III.4. Primjenjuje principe ekološke svijesti u hotelskom poslovanju.	D.III.4.1. Objašnjava značaj očuvanja životne sredine u hotelskom poslovanju. D.III.4.3. Primjenjuje implementaciju hotelskih programa održivosti i zelenih inicijativa. D.III.4.4. Primjenjuje principe održivog turizma.

KLJUČNI SADRŽAJI

Higijenski standardi; propisane procedure; zdravstveni rizici; propisane norme; higijenske procedure; čišćenje i dezinfekcija; vrste sredstava; dezinfekcijska sredstva; pravilna upotreba; zdravstveni rizici; prepoznavanje opasnosti; prevencija; higijenski standardi; prijemni odjel; urednost prostorija; urednost prijemnog odjela; higijenska ispravnost; zajedničke prostorije; saradnja s domaćinstvom; održavanje higijene; smještajne jedinice; informisanje gostiju; higijenske mjere; bezbjednosni protokoli; ekološka pravila; zdravstvena pravila; komunikacija sa gostima; zaštita na radu; profesionalno ponašanje; procjena rizika; identifikacija rizika; analiza opasnosti; hotelsko okruženje; zaštitne mjere; korištenje opreme; sigurnosni protokoli; standardi zaštite gostiju; regulative; usklađenost propisa; profesionalni odnos; etički standardi; odgovornost; ekološka svijest; održivost; ekološke metode; očuvanje životne sredine; značaj; hotelsko poslovanje.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

Praktične demonstracije i simulacije

Organizirati praktične radionice i simulacije u realnim ili simuliranim hotelskim prostorima gdje učenici mogu primijeniti higijenske standarde, zaštitu na radu i ekološke mjere. Kroz ove aktivnosti razvijaju sposobnost procjene i analize stvarnih situacija.

Korištenje studija slučaja

Analizirati konkretne primjere i studije slučaja iz hotelske prakse koje uključuju identifikaciju rizika,

primjenu zaštitnih mjera i postupaka u održavanju higijene. Time se potiče kritičko razmišljanje i razumijevanje profesionalnog ponašanja.

Interaktivna predavanja i diskusije

Koristiti interaktivne metode poput pitanja i odgovora, grupnih rasprava i debatnih tehnika koje razvijaju sposobnost argumentacije i promišljanja o standardima zaštite i ekologiji u hotelijerstvu.

Multimedijalni materijali i digitalni alati

Uključiti video materijale, prezentacije i softverske alate koji prikazuju higijenske protokole, zaštitne mjere i ekološke prakse u hotelima. Digitalni alati mogu služiti i za vođenje evidencija i praćenje standarda.

Samostalni i grupni zadaci

Zadati učenicima da istraže i prezentiraju teme vezane za higijenske norme, zaštitu na radu ili održivi turizam, čime se razvijaju istraživačke i komunikacijske vještine.

Evaluacija kroz praktične i teorijske provjere

Redovno provoditi provjere znanja i vještina kroz praktične zadatke, testove i refleksivne aktivnosti koje omogućavaju samoprocjenu i usmjeravanje na područja za poboljšanje.

Podsticanje ekološke svijesti kroz projekte

Uključiti projekte vezane za održivost i ekologiju u hotelijerstvu, kao što su smanjenje otpada ili racionalna potrošnja resursa, kako bi učenici razvijali odgovoran i svjestan pristup radu.

2. Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Hotelijerstvo pruža osnovu za razumijevanje higijenskih standarda i protokola zaštite na radu u hotelskoj industriji. Kroz praktične zadatke i simulacije u hotelskom okruženju, učenici usvajaju standarde čistoće i pravilno korištenje zaštitne opreme, što je ključ za očuvanje zdravlja i sigurnosti gostiju i zaposlenika. Također, kroz temu održivosti, hotelijerstvo razvija ekološku svijest i primjenu zelenih inicijativa.

3. Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Komunikacijska kompetencija na maternjem jeziku

Učenici usvajaju sposobnost jasnog i razumljivog izražavanja u pisanju i govoru na maternjem jeziku, posebno u kontekstu higijenskih procedura, bezbjednosnih mjera i ekoloških praksi. Razvijaju vještine slušanja i razumijevanja instrukcija, što je ključno za profesionalnu komunikaciju i timski rad.

Komunikacijska kompetencija na stranom jeziku

Kroz učenje stručnog vokabulara i terminologije na stranom jeziku, učenici se osposobljavaju za efikasnu komunikaciju s gostima iz drugih zemalja, uključujući pružanje informacija o standardima higijene, sigurnosti i ekološkim pravilima. Time jačaju sposobnost prilagođavanja globalnom tržištu rada.

Učenje kako učiti

Razvijaju samostalnost u učenju kroz samoprocjenu primjene higijenskih i zaštitnih standarda, prepoznavanje rizika i praćenje ekoloških praksi, čime poboljšavaju vlastite metode učenja i prilagođavanje novim znanjima.

▶ Srednje obrazovanje ▶IV
Godine učenja i podučavanja predmeta: 4

C. KOMUNIKACIJA I SARADNJA S DRUGIMA	
Ishodi učenja	Indikatori
C.IV.1. Analizira profesionalno komuniciranje s klijentima u skladu sa standardima struke.	C.IV.1.1. Primjenjuje profesionalne norme prilikom komuniciranja s klijentom. C.IV.1.2. Prezentira turističku destinaciju u kratkim crtama na zahtjev klijenta. C.IV.1.3. Opisuje razlike između turističkih aranžmana koji odgovaraju potrebama klijenta. C.IV.1.4. Primjenjuje profesionalne načine rješavanja nesporazuma ili konfliktnih situacija. C.IV.1.5. Identifikuje potrebe klijenta reagujući empatijom.
C.IV.2. Primjenjuje profesionalno komuniciranje s kolegama.	C.IV.2.1. Primjenjuje pravila kulturne i profesionalne komunikacije u timu. C.IV.2.2. Primjenjuje profesionalno komuniciranje u različitim turističkim okruženjima.

KLJUČNI SADRŽAJI

profesionalna komunikacija; verbalna i neverbalna komunikacija; komunikacijski standardi; ton glasa; brzina govora; profesionalno izražavanje; etički kodeks; komunikacijske norme; kultura ophođenja; analiza potreba; očekivanja klijenata; komunikacija sa korisnicima; osnovne informacije o destinaciji; promotivne vještine; usmeno izlaganje; vrste aranžmana; poređenje ponuda; preferencije klijenata; ponuda usluga; načini informisanja; jezik prodaje; društvene koristi turizma; kulturna razmjena; lični razvoj; rješavanje konflikata; tehnike smirivanja; profesionalni pristup, asertivnost; simulacije razgovora; jasna komunikacija; slušanje bez prekidanja; postavljanje potpitanja; neverbalni signali; prepoznavanje emocija; pokazivanje razumijevanja; korisnička podrška; međuljudski odnosi; timska komunikacija; profesionalna etika, timski bonton; verbalna kultura; kolegijalni odnosi.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice

Podsticati učenike na aktivno slušanje kroz praktične vježbe i simulacije razgovora s klijentima. Kroz role-play situacije, učenici uče prepoznavati verbalne i neverbalne signale, te pokazivati empatiju prema potrebama klijenta.
Rad u parovima ili malim grupama, gdje jedan učenik igra ulogu klijenta, a drugi agenta. Diskusija nakon vježbi o važnosti aktivnog slušanja i empatije.
Učenike je važno osvijestiti o utjecaju glasa i govora na doživljaj profesionalnosti. Kroz snimanje i analizu vlastitih govora, učenici mogu raditi na jasnoći i pristupačnosti komunikacije.
Grupne diskusije, analize slučajeva i igre uloga fokusirane na rješavanje konfliktnih situacija.
Razvijanje sposobnosti aktivnog postavljanja pitanja i prepoznavanja želja klijenata. Primjena metoda istraživanja potreba u realnim ili simuliranim situacijama.
Metodika: Case study analize, simulacije razgovora, upitnici i ankete za vježbu.
Učenici uče izrađivati kratke, jasne i privlačne prezentacije destinacija i aranžmana prilagođene interesima klijenata. Rad na projektima, izrada plakata, PowerPoint prezentacija, video zapisa.

2. Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija

Agencijsko poslovanje direktno doprinosi ostvarenju kompetencija vezanih za analizu potreba turista i kreiranje ponude, jer učenici kroz praktične zadatke uče da prepoznaju i odgovore na specifične zahtjeve gostiju, pridržavajući se standarda kvaliteta i higijenskih normi. Također, usvajaju elemente uslužne kulture koji su ključni za promociju destinacija i podizanje ukupnog zadovoljstva turista.

3. Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

Komunikacija na maternjem jeziku
Sposobnost jasnog i pravilnog izražavanja misli, osjećaja i informacija na maternjem jeziku, prilagođavajući stil i ton sagovorniku i situaciji, što omogućava efikasnu i razumljivu razmjenu poruka.
Komunikacija na stranom jeziku
Razvijanje vještina govora, slušanja, čitanja i pisanja na stranom jeziku u profesionalnim i svakodnevnim kontekstima, sa naglaskom na kulturnu prikladnost i profesionalne norme u turizmu.

B. **OPERATIVNI POSLOVI I ORGANIZACIJA RADA**	
Ishodi učenja	Indikatori
B.IV.1. Kreira okvirni program turističkog aranžmana.	B.IV.1.1. Koristi izvore informacija koji su mu na raspolaganju, vezane za cijene aranžmana koji su dati na tržištu u promotivnim materijalima, cjenovnicima i sl. B.IV.1.2. Predlaže izbor destinacije i prevoznog sredstva. B.IV.1.3. Predlaže izbor vrste ugostiteljske usluge. B.IV.1.4. Određuje vremenski okvir realizacije aranžmana. B.IV.1.5. Sastavlja itinerar.
B.IV.2. Formulište izbor ponuđača usluga.	B.IV.2.1. Donosi odluku o izboru davaoca usluge. B.IV.2.2. Predlaže vrstu ugovora za davaoca usluga. B.IV.2.3. Priprema potrebnu dokumentaciju za ugovore. B.IV.2.4. Određuje rokove za naplatu usluga. B.IV.2.5. Obavlja rezervaciju karata.
B.IV.3. Analizira kalkulaciju prodajne cijene turističkog aranžmana.	B.IV.3.1. Izračunava troškove svih usluga aranžmana. B.IV.3.2. Procjenjuje broj putnika i rizik popunjenja. B.IV.3.3. Predlaže visinu provizije. B.IV.3.4. Sastavlja kompletnu kalkulaciju prodajne cijene.
B.IV.4. Formuliše plan prodajne mreže.	B.IV.4.1. Predlaže kanale i oblik prodaje. B.IV.4.2. Predlaže oblike promovisanja turističkog aranžmana. B.IV.4.3. Dizajnira promotivni letak ili brošuru. B.IV.4.4. Izrađuje katalog turističkih aranžmana. B.IV.4.5. Ažurira web stranicu agencije. B.IV.4.6. Koristi društvene mreže u promotivne svrhe.
B.IV.5. Demonstrira način upravljanja bookingom.	B.IV.5.1. Koristi sistem evidentiranja rezervacija. B.IV.5.2. Koristi baze podataka. B.IV.5.3. Ažurira podatke o rezervacijama. B.IV.5.4. Provjerava mogućnost prebukiranja. B.IV.5.5. Primjenjuje odgovarajući softver za booking.

B.IV.6. Primjenjuje poslove realizacije turističkog aranžmana.	B.IV.6.1. Obavlja naplate za realizirane usluge. B.IV.6.2. Priprema vaučere i promotivni materijal. B.IV.6.3. Sastavlja ugovore i fakture. B.IV.6.4. Predlaže turističkog vodiča i pratioca grupe. B.IV.6.5. Sastavlja rooming listu. B.IV.6.6. Provjerava putne dokumente i vize. B.IV.6.7. Izvodi kupovinu karata. B.IV.6.8. Organizuje doček turista na aerodromu i dr.
B.IV.7. Analizira izvještaj o uspješnosti realizacije turističkog aranžmana.	B.IV.7.1. Analizira prihode i rashode realizacije turističkog aranžmana. B.IV.7.2. Izvještava o dobiti ili gubitku. B.IV.7.3. Predlaže aktivnosti sprječavanja nastanka gubitka.

KLJUČNI SADRŽAJI

Istraživanje tržišta, izbor destinacije, izbor prevoza, izbor smještaja, trajanje putovanja, itinerar, usluge u aranžmanu, promotivni materijali, sezonalnost, kriteriji izbora, vrste ugovora, rokovi naplate, dokumentacija, rezervacija karata, pregovaranje, kvalitet usluge, cijena usluge, pouzdanost, troškovi aranžmana, procjena rizika, broj putnika, visina provizije, prodajna cijena, kalkulacija, fiksni troškovi, varijabilni troškovi, kanali prodaje, oblici promocije, promotivni materijali, katalog aranžmana, ažuriranje web stranice, društvene mreže, sistem rezervacija, baze podataka, ažuriranje podataka, kontrola prebukiranja, softver za booking, naplata usluga, vaučeri i ugovori, turistički vodič, rooming lista, putni dokumenti, karte i doček, emitivni i receptivni poslovi, analiza prihoda, analiza rashoda, dobit i gubitak, uzroci gubitka, mjere prevencije.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

Učeniku treba omogućiti rad na konkretnim primjerima turističkih aranžmana, istraživanje destinacija i simulaciju planiranja. Potrebno je koristiti aktuelne promotivne materijale, itinerare i cjenovnike.
Rad u paru i grupi, simulacije, studije slučaja, analiza postojećih aranžmana, izrada sopstvenog itinerara.
Koristiti digitalne alate za planiranje putovanja.
Učenike uputiti na kriterije za izbor ponuđača (cijena, kvalitet, rokovi). Učiti ih razlikovati vrste ugovora i važnost dokumentacije u poslovanju.
Simulacija pregovora, analiza ugovora, radionice i zadaci u paru. Koristiti primjere iz prakse i gostujuća predavanja profesionalaca iz turističkih agencija.
Razvijati kod učenika razumijevanje o kanalima prodaje i savremenim oblicima promocije. Podsticati ih na kreativnost u izradi promotivnih materijala.
Osigurati praktičan rad na fiktivnim rezervacijama, korištenjem realnih softvera i baza podataka. Obučiti ih da ažuriraju podatke i prepoznaju rizike prebukiranja.
Učenike uključiti u sve faze pripreme i realizacije putovanja. Omogućiti im uvid u prateću dokumentaciju, organizaciju i logistiku.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

Agencijsko poslovanje direktno doprinosi ostvarenju kompetencija vezanih za analizu potreba turista i kreiranje ponude, jer učenici kroz praktične zadatke uče da prepoznaju i odgovore na specifične zahtjeve gostiju, pridržavajući se standarda kvaliteta i higijenskih normi. Također, usvajaju elemente uslužne kulture koji su ključni za promociju destinacija i podizanje ukupnog zadovoljstva turista.

3. **Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup**

Učenici razvijaju komunikaciju na maternjem jeziku kroz formulisanje itinerara, sastavljanje ponuda, vođenje komunikacije s partnerima i klijentima, izradu promotivnih materijala i vođenje poslovne dokumentacije. Kroz izradu ugovora, katalogizaciju i digitalnu promociju turističkih aranžmana podstiče se komunikacija na stranim jezicima, naročito prilikom simulacije stvarnih situacija u kojima je neophodna upotreba stranog

jezika u kontaktu s inostranim partnerima i gostima. Matematička kompetencija razvija se kroz obračun troškova, izradu kalkulacija, procjene rizika i vođenje finansijskih izvještaja. U radu sa softverima za rezervacije, izradom promotivnog materijala, ažuriranjem web stranice i analizom online izvora učenici jačaju digitalnu kompetenciju, dok se kroz samostalno planiranje aranžmana, istraživanje tržišta i predlaganje inovacija razvijaju kompetencije u učenju kako učiti, jer učenici uče kako da samostalno pristupaju problemima i upravljaju informacijama.
Socijalna i građanska kompetencija jača se kroz timski rad, podjelu odgovornosti, izgradnju pozitivnih međuljudskih odnosa i razumijevanje potreba korisnika usluga, ali i poštivanje zakonskih i etičkih normi u turizmu. Inicijativnost i preduzetničke kompetencije razvijaju se kroz osmišljavanje novih aranžmana, kreiranje ponuda, promociju i donošenje odluka u vezi sa prodajom, pregovorima i rješavanjem problema. Kroz usklađivanje vizualnih elemenata promotivnih materijala, kreaciju kataloga i brošura te estetski dizajn online i offline komunikacije, podstiče se kulturna svijest i izražavanje, jer učenici uče kako predstaviti kulturne sadržaje destinacija na primjeren i privlačan način, uvažavajući različitosti i kulturni kontekst.

A. **PLANIRANJE I ANALIZA RADA**	
Ishodi učenja	Indikatori
A.IV.1. Analizira materijalna i finansijska sredstva turističke agencije s aspekta njihove uloge u poslovanju.	A.IV.1.1. Razlikuje stalna i obrtna sredstva turističke agencije. A.IV.1.2. Procjenjuje značaj lokacije poslovnice turističke agencije. A.IV.1.3. Obrazlaže funkcionalnost i estetski izgled enterijera poslovnice turističke agencije. A.IV.1.4. Procjenjuje mogućnosti i prioritete za ulaganje novčanih sredstava u okviru agencije.
A.IV.2. Analizira statističke podatke o turističkim kretanjima u cilju oblikovanja turističke ponude.	A.IV.2.1. Analizira podatke o turističkom prometu u Sarajevu i drugim gradovima Bosne i Hercegovine. A.IV.2.2. Prepoznaje aktuelne trendove na turističkom tržištu. A.IV.2.3. Predlaže prijedlog emitivnih aranžmana na osnovu analize tržišnih podataka. A.IV.2.4. Predlaže ponudu receptivnih aranžmana i izleta na osnovu potreba turista i statističkih pokazatelja.

KLJUČNI SADRŽAJI

Stalna i obrtna sredstva turističke agencije; značaj i utjecaj lokacije poslovnice; funkcionalnost i estetika enterijera poslovnog prostora; mogućnosti ulaganja novčanih sredstava; pokazatelji turističkog prometa (broj noćenja, dolazaka i odlazaka); analiza turističkih kretanja u BiH; trendovi na turističkom tržištu; ponuda emitivnih turističkih aranžmana; ponuda receptivnih aranžmana i izleta; prilagođavanje ponude na osnovu statističkih podataka.

PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA

1. **Mogućnosti efikasnog učenja i podučavanja – metodičke smjernice**

Za postizanje definiranih ishoda, učenici bi trebali koristiti praktične metode:

Učenje kroz praktičan rad u realnom okruženju: Organizovati učeničku praksu u turističkim agencijama. Omogućiti učenicima da direktno učestvuju u opštim i specijaliziranim poslovima poslovnice turističke agencije (pružaju informacije turistima i klijentima agencije, daju savjete, vrše propagandne aktivnosti, realizuju posredničke i organizatorske poslove turističke agencije, vrše obračun, izradu kalkulacije prodajne cijene aramana/izleta, vrše naplatu usluga, šalju upite, prave i pohranjuju rezervacije, koriste softverske

programe, sačinjavaju ugovore i vaučere i dr.) . Simulirati radne procese i rotirati učenike kroz različite odjele hotela.

Korištenje digitalnih alata i savremenih tehnologija: Uvesti učenike u rad s informacionim sistemima/programima koje koristi turistička agencija vezano za rezervacije, booking, kalkulacije nabavne i prodajne cijene i dr. Koristiti softvere za izradu faktura, narudžbenica i drugih poslovnih dokumenata. Primijeniti digitalne alate za promociju (osmišljavanje letaka, brošura, kataloga, plakata, prezentacije, društvene mreže, web stranica agencijeonline komunikacija).

Razvijanje komunikacijskih vještina: Realizovati radionice i uloge (role-play) u kojima učenici komuniciraju sa gostima, kolegama i nadređenima. Vježbati profesionalni govor, aktivno slušanje, neverbalnu komunikaciju i poslovni bonton. Rješavati simulirane konfliktne situacije kroz grupne vježbe i diskusije.

Jačanje timskog rada i profesionalnog ponašanja: Učestvovati u grupnim zadacima u kojima je potrebna saradnja i zajedničko donošenje odluka. Razvijati kod učenika odgovornost, poštovanje hijerarhije i profesionalne norme ponašanja. Podsticati samoprocjenu i refleksiju o vlastitim postupcima i profesionalnom razvoju.

Primjena standarda zaštite zdravlja i životne sredine: Razvijati ekološku svijest kroz aktivnosti koje podstiču racionalno korišćenje resursa i očuvanje okoline, primjena osnovnih načela održivog turizma i sl..

Kombinovanje teorije i prakse: Povezivati teorijska znanja sa konkretnim praktičnim zadacima u nastavi. Koristiti analize slučaja (case study), kvizove, diskusije i praktične demonstracije za jačanje razumijevanja.

Evaluacija i praćenje napretka učenika: Uspostaviti jasne kriterije ocjenjivanja učeničkog angažmana, znanja i praktičnih vještina. Koristiti check-liste, radne dnevnike i povratne informacije iz prakse kao alat za praćenje postignuća.

2. **Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetna korelacija**

Agencijsko poslovanje: Direktna primjena u analiziranju sredstava agencije, upravljanju resursima i razvoju turističke ponude; povezano sa organizacijom i funkcionisanjem turističkih usluga.

Engleski poslovni jezik: Komunikacija sa inostranim partnerima i klijentima, priprema promotivnih materijala, vođenje poslovne korespondencije.

Njemački jezik poslovni: Slična uloga kao i engleski jezik, sa posebnim naglaskom na tržišta govornika njemačkog jezika i prilagođavanje komunikacije.

PK5 – Učenje i podučavanje

Nastavni predmet Praktična nastava za zanimanje Turističko-hotelijerski tehničar zasniva se na učenju kroz rad i primjeni znanja u realnim i simuliranim uslovima rada, s ciljem razvoja stručnih kompetencija potrebnih za rad u hotelijerstvu i turizmu. Proces učenja i podučavanja temelji se na ishodima učenja i indikatorima koji definišu očekivane rezultate rada učenika i osiguravaju njihovu pripremu za tržište rada.
Nastava se izvodi kroz:
Rad u školskim kabinetima i simuliranim radnim situacijama (npr. recepcija, turistička agencija, info pult, odjeljenje prodaje, odjeljenje rezervacija), praktični rad u hotelima, turističkim agencijama i srodnim ustanovama,
Vježbe u školi (izrađivanje ponuda, simulacije poslovne komunikacije, vođenje dokumentacije),
Mentorski rad i vođene praktične aktivnosti na radnom mjestu.
Učenje se ostvaruje kroz različite oblike organizacije nastave:Individualni rad učenika, uz praćenje i podršku nastavnika; Timski i projektni zadaci, kroz koje učenici razvijaju saradnju, komunikaciju, preduzetničko razmišljanje i odgovornost; Studije slučaja i simulacije poslovnih procesa, gdje se podstiče rješavanje problema i donošenje odluka u realnim kontekstima; Praćenje i analiziranje stvarnih turističkih ponuda, procedura i poslovne dokumentacije.
Nastavnici, mentori i koordinatori osiguravaju:
Povezanost nastavnih sadržaja s ishodima i indikatorima,Prilagođavanje metoda i strategija u skladu sa razvojnim potrebama učenika, Razvijanje digitalnih, komunikacijskih i organizacijskih vještina učenika, Postepeno osamostaljivanje učenika u radu i preuzimanju odgovornosti za vlastito učenje.
Nastavni sadržaji se planiraju tako da:
Omoguće učenicima razvoj konkretnih radnih kompetencija iz oblasti hotelijerstva i turizma (npr. prihvat i usluživanje gostiju, organizacija turističkih aranžmana, komunikacija sa klijentima, vođenje poslovne dokumentacije), povezuju teorijsko znanje sa praktičnom primjenom, podstiču samopouzdanje, samostalnost i profesionalno ponašanje učenika,
Učenje i podučavanje usmjereno je na:
Razvijanje profesionalne etike i kulturne osjetljivosti u radu sa gostima i klijentima, korištenje stručne terminologije na bosanskom i stranom jeziku u realnim situacijama, praćenje trendova u turizmu i hotelijerstvu i prilagođavanje promjenama na tržištu, samostalno upravljanje zadacima i usavršavanje putem povratne informacije i refleksije.
Nastava se planira i realizira u skladu s principima aktivnog učenja i inkluzivnog pristupa. Preporučuju se metode kao što su:
istraživački zadaci (istraživanje ponude destinacije),
projektna nastava (izrada turističke mape ili brošure),
studije slučaja (analiza konkretnih turističkih lokacija),
diskusije i debate (o održivom razvoju turizma),
terenska nastava i posjete lokalnim atrakcijama.
Preporučuje se integracija IKT-a (prezentacije, digitalni alati, virtualne ture) radi povećanja angažiranosti učenika i osposobljavanja za savremeni turistički kontekst.

PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu

Vrednovanje u okviru nastavnog predmeta Praktična nastava zasniva se na kombinaciji formativnog i sumativnog vrednovanja, čime se omogućava cjelovit uvid u napredak i postignuća učenika tokom nastavnog procesa. Ova dva oblika vrednovanja pružaju podršku učenju, omogućavaju pravovremenu povratnu informaciju i osiguravaju objektivno ocjenjivanje krajnjih rezultata rada učenika.

Formativno vrednovanje

Formativno vrednovanje provodi se kontinuirano tokom nastave, s ciljem da učenicima omogući učenje kroz povratnu informaciju i priliku za unapređenje rada. Uključuje sljedeće aspekte:

Timski rad i samostalne aktivnosti – učenici se vrednuju prema angažmanu, sposobnosti primjene teorijskih znanja u praktičnim zadacima, te saradnji i komunikaciji u timu.

Prezentacija zadataka i argumentacija rješenja – prati se sposobnost učenika da jasno i logično predstave svoj rad, obrazlože donesene odluke i učestvuju u stručnim diskusijama.

Vođenje i arhiviranje dokumentacije – ocjenjuje se tačnost, urednost i ažurnost u evidentiranju podataka i vođenju poslovne dokumentacije.

Sumativno vrednovanje

Sumativno vrednovanje provodi se na kraju određenog nastavnog perioda i obuhvata procjenu ostvarenosti ishoda učenja. Uključuje:

Prezentaciju i kvalitet izrađenih zadataka – učenici se ocjenjuju na osnovu izrađenih turističkih aranžmana, analiza tržišta, planova prodaje, promotivnih materijala, rezervacija i drugih konkretnih aktivnosti.

Tačnost i relevantnost rješenja – vrednuje se koliko su tačno i u skladu sa zakonima i pravilima izrađene kalkulacije, poslovna dokumentacija i evidencija transakcija.

Simulacije poslovnih procesa – prati se primjena znanja u realnim ili simuliranim situacijama, snalaženje u poslovnim izazovima, donošenje odluka i praktična upotreba stečenih znanja.

Komunikacijske vještine i timski rad – procjenjuje se sposobnost učenika da komunicira s gostima i kolegama, doprinosi timskom radu, rješava probleme i konflikte, te pokazuje inicijativu i liderske vještine.

Vođenje dokumentacije i baze podataka – ocjenjuje se ažurnost, preciznost i urednost u prikupljanju, obradi i arhiviranju podataka, kao i pravilno vođenje elektronskih i papirnih evidencija.