

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

# NJEMAČKI JEZIK - POSLOVNI

Nastavni plan i program/predmetni  
kurikulum zasnovan na ishodima učenja

# SADRŽAJ

|                                                        |   |
|--------------------------------------------------------|---|
| PK1 – Opis predmeta .....                              | 2 |
| PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja .....               | 2 |
| PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma .....    | 2 |
| PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi .....                   | 2 |
| Srednje I.....                                         | 2 |
| Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 1..... | 2 |
| Srednje II.....                                        | 2 |
| Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 2..... | 2 |
| Srednje III.....                                       | 2 |
| Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 3..... | 2 |
| Srednje IV .....                                       | 2 |
| Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 4..... | 2 |
| PK5 – Učenje i podučavanje .....                       | 2 |
| PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu.....         | 2 |

*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

U savremenom društvu sposobnost komunikacije na stranim jezicima, posebno njemačkom, izuzetno je važna za aktivno učešće svakoga pojedinca u turističkom i hotelijerskom sektoru. Poznavanje njemačkog jezika omogućava učenicima pristup širokom spektru informacija, olakšava nastavak školovanja u inostranstvu, povećava šanse za zapošljavanje na domaćem i međunarodnom tržištu rada, te doprinosi većim mogućnostima za profesionalni uspjeh u oblasti turizma i hotelijerstva.

Ovladavanje njemačkim jezikom u okviru ovog nastavnog predmeta posebno je usmjereno na poslovne i turističke situacije, kao što su prezentacija usluga, komuniciranje s gostima, rješavanje upita i poslovnih zahtjeva na njemačkom jeziku. Učenje o kulturama povezanim s njemačkim jezikom potiče razvoj otvorenosti, tolerancije i međukulturalne komunikacije, te njeguje poštivanje kulturne raznolikosti, što je ključno za rad u globalnom turističkom okruženju.

Kroz nastavu, učenici usvajaju praktične komunikacijske vještine potrebne za svakodnevni rad u turizmu i hotelijerstvu, jer je efikasna komunikacija s gostima i poslovnim saradnicima na njemačkom jeziku često ključni faktor uspjeha. Uključivanjem stručnog leksika i specifičnih izraza, ovaj nastavni predmet doprinosi razvijanju kompetencija kojima će učenici moći da predstavljaju usluge, proizvode i odgovaraju na zahtjeve klijenata na njemačkom jeziku, te time osiguravaju kvalitetniju uslugu i profesionalni razvoj u sektoru turizma i hotelijerstva.

## PK2 – Ciljevi učenja i podučavanja

- učenike osposobiti za samostalnu, aktivnu, svrsishodnu i učinkovitu komunikaciju na njemačkom jeziku s posebnim naglaskom na komunikaciju u okviru struke,
- pozitivno uticati na cjelokupni jezični razvoj učenika i razvoj njihove višejezične kompetencije podižući jezičnu svjesnost i svjesnost o učenju jezika, povezujući učenje i poučavanje njemačkoga jezika s učenjem maternjeg jezika,
- učenicima omogućiti upoznavanje kulturnih obilježja njemačkoga govornog područja te poticati razvoj pozitivnog stava i uvažavanja posebnosti kultura njemačkoga govornog područja i njihovih pripadnika,
- pozitivno uticati na cjelovit razvoj osobnosti učenika unapređivanjem njihovih kognitivnih sposobnosti, strategija učenja i socijalnih vještina, poticanjem kritičkoga mišljenja i pronalaženja kreativnih i inovativnih rješenja problema te izlaganjem različitim estetskim poticajima,
- učenike potaknuti i osposobiti za cjeloživotno učenje tako što će im se omogućiti pristup i upotreba tradicionalnih i savremenih izvora znanja i informacija te time poboljšati njihovu konkurentnost na domaćem i inostranom tržištu rada,
- razvijanje sposobnosti i ovladavanje vještinama za upotrebu jezičnog znanja u komunikacijskom činu (sposobnosti i vještine koje omogućuju slušanje i razumijevanje poruka, govorenje, čitanje, razumijevanje i pisanje tekstova, jezično posredovanje).

# PK3 – Oblasna struktura predmetnog kurikuluma

U predmetnom kurikulumu nastavnog predmeta Njemački jezik- poslovni definisane su četiri oblasti:

Oblast 1: **Osnove poslovne komunikacije**

Oblast 2: **Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga**

Oblast 3: **Rad s gostima i rješavanje zahtjeva**

Oblast 4: **Stručne i specifične terminologije u turizmu i hotelijerstvu**

## 1: Osnove poslovne komunikacije

Ova oblast pokriva osnovne principe i tehnike poslovne komunikacije, uključujući izraze formalnog i neformalnog jezika, komunikacijske obrasce, pisanje poslovnih poruka, emailova, i telefonske komunikacije. Cilj je razviti kompetencije efikasnog prenošenja informacija i uspostavljanja poslovnih odnosa, što je ključno za svakodnevni rad u turizmu i hotelijerstvu.

## 2: Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga

Fokusira se na terminologiju i frazeologiju koja se koristi pri predstavljanju hotela, turističkih aranžmana, i usluga na njemačkom jeziku. Učenici će vježbati prezentacijske vještine i vještine odgovornih komunikacija s gostima i poslovnim partnerima, čime se unapređuje njihova spremnost za profesionalni rad.

## 3. Rad s gostima i rješavanje zahtjeva

Ova oblast obuhvata izraze i fraze za primanje gostiju, rješavanje žalbi, upita i posebnih zahtjeva, kao i vođenje razgovora sa gostima u kontekstima hotela i turističkih agencija. Cilj je razviti empatiju i profesionalizam u radu s klijentima.

## 4. Stručne i specifične terminologije u turizmu i hotelijerstvu

Učenici usvajaju specijalizovane izraze i fraze relevantne za poslovni sektor turizma i hotelijerstva, uključujući termine vezane za rezervacije, usluge, cjenovnike i administrativne procese. To doprinosi njihovoj spremnosti za rad u specijalizovanim službama i na tržištu rada.

# PK4 – Odgojno-obrazovni ishodi

## Srednje I

### Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 1

#### Stručne i specifične terminologije u turizmu i hotelijerstvu

##### Ishod učenja:

1.I.1. Koristi stručne izraze vezane za opremu i inventar hotela.

1.I.2. Interpretira riječi i jednostavne fraze iz prilagođenih tekstova na temu "Opis hotela".

1.I.3. Koristi stručne izraze na temu „Putovanja“.

##### Indikatori:

1.I.1.a. Imenuje različite vrste namještaja i opreme koji se koriste u hotelskim sobama i zajedničkim prostorijama.

1.I.1.b. Opisuje funkciju različitih dijelova hotelskog inventara (npr. klima uređaj, TV, mini bar).

1.I.1.c. Koristi stručne izraze za opisivanje stanja i kvalitete opreme.

1.I.2.a. Imenuje vrste turističkih objekata.

1.I.2.b. Prepoznaje i izdvaja ključne informacije o sadržajima koje nudi hotel.

1.I.2.c. Prezentuje hotel koristeći poznat vokabular .

1.I.3.a. Prepoznaje ključne ideje teksta i analizira likove iz zadatog teksta o putovanjima.

1.I.3.b. Opisuje svoje aktivnosti na putovanju primjenjujući svakodnevni vokabular i nove riječi i izraze.

1.I.3.c. Izvještava o običajima vezanim za putovanja vršnjaka njemačkog govornog područja i poredi ih sa vlastitim iskustvom.

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Oprema i inventar hotela (vrste namještaja, uređaji, usluge u sobama i zajedničkim prostorijama). Vrste turističkih objekata (hoteli, moteli, apartmani, pansioni). Njemački vokabular za opis hotela i njegovih sadržaja (sobe, restorani, bazeni, wellness). Izrazi za predstavljanje hotela i usluga (lokacija, cijena, kvaliteta). Osnovne informacije o putovanjima i aktivnostima na odmoru (prijevoz, smještaj, hrana, zabava). Kulturološke razlike u vezi s putovanjima u njemačkom govornom području.

#### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

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

Kako bi se efikasno ostvarili navedeni ishodi učenja vezani za stručnu terminologiju, opis hotela i temu putovanja, preporučuje se korištenje različitih interaktivnih metoda. Nastavnici mogu koristiti studije slučaja, simulacije i diskusije koje potiču učenike da koriste stručne izraze u kontekstu hotela i putovanja. Prezentacije, kvizovi i korištenje vizualnih materijala pomažu učenicima da usvoje ključne informacije i usavršavaju vještine izražavanja na njemačkom jeziku. Važno je koristiti raznolike aktivnosti, poput individualnog rada, rada u parovima i rada u grupi kako bi se zadovoljile različite potrebe učenika i pružila prilika za praktičnu primjenu naučenog.

##### 2. Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Navedeni nastavni sadržaji se mogu povezati s predmetima osnove turizma i turistička geografija, kako bi se učenicima pružila cjelovitija slika o hotelijerskom sektoru i putovanjima. Kroz povezivanje s turističkom geografijom učenici mogu bolje razumjeti lokacije i značaj hotela i turističkih odredišta. Povezivanje s nastavom maternjeg jezika omogućuje usavršavanje vještina pismenog i usmenog izražavanja prilikom prezentiranja navedenih tema.

### 3. Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija:

Prilikom obrade ove teme moguće je poticati i razvijati nekoliko ključnih kompetencija:

- Inicijativa i poduzetništvo: Kroz simulacije poslovnih situacija, učenici razvijaju inicijativu i poduzetnički duh.
- Jezička kompetencija: Učenici razvijaju vještine komunikacije i izražavanja na njemačkom jeziku kroz diskusije, prezentacije i pisanje tekstova.
- Kulturna svijest: Kroz razmatranje običaja vezanih za putovanja vršnjaka njemačkog govornog područja i poređenje s vlastitim iskustvom, učenici razvijaju razumijevanje i poštivanje kulturne raznolikosti.

## Osnove poslovne komunikacije

### Ishodi učenja:

2.1.1. Primjenjuje odgovarajuće oblike pozdrava i predstavljanja u različitim situacijama.

2.1.2. Objašnjava prilagođeni tekst na njemačkom jeziku.

2.1.3. Sastavlja jednostavne upite i poruke vezane za usluge i informacije.

### Indikatori:

2.1.1.a. Razlikuje formalne od neformalnih pozdrava i izraza.

2.1.1.b. Predstavlja sebe i druge u različitim situacijama.

2.1.1.c. Koristi odgovarajuće izraze pristojnosti.

2.1.2.a. Interpretira kratke i jednostavne tekstove na temu "Predstavljanje".

2.1.2.b. Demonstrira uvježbane fraze za produkciju novih govornim situacijama na zadatu temu.

2.1.2.c. Koristi jednostavna pitanja u uvježbanim situacijama i odgovara na ista.

2.1.3.a. Postavlja jednostavna pitanja o uslugama i informacijama.

2.1.3.b. Sastavlja kratke poruke s upitima i molbama.

2.1.3.c. Odgovara na jednostavna pitanja i poruke.

## KLJUČNI SADRŽAJI

Formalni i neformalni pozdravi. Načini predstavljanja (lični i poslovni). Izrazi pristojnosti (molim, hvala, izvolite). Vrste upita (informacije o smještaju, cijeni, uslugama). Struktura upita i poruke. Primjeri odgovora na upite.

## PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

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

Za učinkovito ostvarivanje ishoda učenja vezanih uz pozdrave, tumačenje i sastavljanje upita, preporučuje se primjena raznolikih interaktivnih metoda. Nastavnici mogu organizovati simulacije stvarnih situacija u kojima učenici vježbaju pozdravljanje, predstavljanje te postavljanje pitanja. Interaktivne igre uloga, kao i korištenje video materijala ili audio zapisa, mogu pomoći učenicima da steknu bolje razumijevanje konteksta i nauče prepoznati odgovarajuće izraze. Vježbe prevođenja i sastavljanja rečenica mogu pomoći u razvoju jezičnih vještina. Važno je osigurati raznolikost zadataka, uključujući individualni rad, rad u parovima i rad u grupi, kako bi se zadovoljile različite potrebe učenika.

## 2. Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti

Ovi nastavni sadržaji se mogu povezati s nastavnim predmetima kao što su engleski jezik, BHS jezik, praktična nastava i osnove turizma. Povezivanje s nastavom jezika omogućuje dublje razumijevanje pravila i tehnika komunikacije. Povezivanje s nastavom praktične nastave omogućuje primjenu naučenog u stvarnim situacijama. Kroz integraciju s nastavom osnova turizma, učenici mogu primijeniti svoje jezične vještine u kontekstu turističkih usluga i informacija.

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

**Komunikacija:** Razvijaju vještine komunikacije, izražavanja mišljenja i slušanja drugih.

**Socijalna i građanska kompetencija:** Kroz simulacije i igranje uloga, uče o pravilima ponašanja u društvu i uvažavanju različitosti.

**Učiti kako učiti:** Samostalno istražuju i pronalaze informacije, koriste se različitim izvorima znanja i razvijaju vještine samostalnog učenja.

### Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga

#### Ishodi učenja:

3.I.1. Objašnjava geografski položaj i bitne karakteristike BiH.

3.I.2. Predstavlja znamenitosti glavnog grada.

3.I.3. Prepoznaje neke zemlje njemačkog govornog područja i njihove znamenitosti.

#### Indikatori:

3.I.1.a. Prezentuje bitne činjenice geografskog položaja Bosne i Hercegovine.

3.I.1.b. Prepoznaje ključne informacije o glavnom gradu BiH te ih povezuje s ličnim iskustvom i znanjem.

3.I.1.c. Prezentira turističku ponudu BiH.

3.I.2.a. Imenuje i locira glavne znamenitosti na karti grada.

3.I.2.b. Opisuje historijski i kulturni značaj svake od navedenih znamenitosti.

3.I.2.c. Priprema i prezentira kratku turističku turu po gradu.

3.I.3.a. Interpretira geografski položaj zemalja njemačkog govornog područja.

3.I.3.b. Razmatra sličnosti i razlike između vlastite kulture i kultura povezanih sa njemačkim jezikom.

3.I.3.c. Demonstrira zanimljivosti o glavnom gradu Njemačke

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Geografski položaj i osnovne karakteristike Bosne i Hercegovine: granice, reljef, klima, stanovništvo, privredna obilježja. Znamenitosti Sarajeva: povijesni i kulturni spomenici, muzeji, galerije, parkovi. Geografski položaj i karakteristike Njemačke i drugih zemalja njemačkog govornog područja: Njemačka, Austrija, Švicarska – pregled glavnih gradova i znamenitosti. Kulturne razlike i sličnosti između BiH i zemalja njemačkog govornog područja: običaji, tradicija, gastronomija.

#### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

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

Kako bi se postigli ishodi vezani za geografski položaj, znamenitosti i zemlje njemačkog govornog područja, preporučuju se raznovrsne metode poučavanja. Koristiti interaktivne prezentacije s vizualnim materijalima (karte, fotografije, videozapisi) kako bi učenici bolje zapamtili informacije. Organizirati grupne diskusije gdje

učenici istražuju i prezentiraju karakteristike BiH, Sarajeva i zemalja njemačkog govornog područja, naglašavajući povezanost geografskih podataka s kulturnim i historijskim kontekstom. Potaknuti samostalno istraživanje na internetu, uz korištenje autentičnih materijala na njemačkom jeziku (turistički vodiči, web stranice turističkih agencija), kako bi učenici razvili kritičko mišljenje i samostalnost u prikupljanju informacija. Pri organiziranju nastave, uključiti aktivnosti koje potiču interakciju, samostalno istraživanje, te individualni rad. Koristiti simulacije stvarnih situacija, problemski orijentiranu nastavu, igranje uloga i rad na projektima. Izbjegavati monotoniju i pasivno usvajanje znanja, poticati kreativnost i aktivno učestvovanje učenika.

## **2. Mogućnost ostvarivanja međupredmetne povezanosti**

Ovi nastavni sadržaji se mogu integrirati s nastavom turističke geografije, historije i praktične nastave. Povezivanje s geografijom omogućuje učenicima bolje razumijevanje geografskog položaja i karakteristika zemalja. Povezivanje s historijom omogućuje produbljivanje znanja o povijesnom i kulturnom značaju znamenitosti.

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

Nastava njemačkog jezika treba da teži prije svega razvijanju jezičko-komunikacijska kompetencije, i to u smislu bogaćenja rječnika i komunikacije sa okolinom. Kompetencijski pristup omogućava učeniku aktivnu primjenu jezičkih znanja i funkcionalnog jezika u prenošenju poruka i sadržaja na njemačkom jeziku. Pri obradi teme „Bosna i Hercegovina“ potrebno je razviti kod učenika ljubav i poštovanje prema domovini i gradu u kojem živi. Učenici imaju priliku da govore o različitostima, ali da prihvate razlike među kulturama. Razvijanje vlastite odgovornosti prema učenju, upornost, motivacija i samopouzdanje su od primarnog značaja u ovladavanju stranim jezikom na ovom nivou. Također, od velike važnosti je i razvijanje prijateljstva i zajedništva koji su neophodni za kvalitetan rad

## Srednje II

### Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 2

#### Osnove poslovne komunikacije

##### Ishod učenja:

1.II.1. Primjenjuje formalne oblike obraćanja u poslovnoj komunikaciji.

1.II.2. Sastavlja različite vrste poslovnih pisama.

1.II.4. Interpretira poslovne tekstove vezane za turizam i hotelijerstvo.

##### Indikatori:

1.II.1.a. Razlikuje formalne od neformalnih oblika obraćanja (Sie vs. du).  
1.II.1.b. Koristi odgovarajuće titule i nazive prilikom oslovljavanja poslovnih partnera.  
1.II.1.c. Izbjegava kolokvijalizme i neprimjerene izraze u formalnoj komunikaciji.

1.II.2.a. Piše pisma zahvale, upita, narudžbe i žalbe.  
1.II.2.b. Koristi odgovarajući stil pisanja za svaku vrstu pisma.  
1.II.2.c. Poštuje pravila pisanja poslovnih pisama (obavezni elementi, raspored).  
1.II.2.d. Kreira poruke primjerene za različite poslovne svrhe (interna komunikacija, eksterni upiti).  
1.II.2.e. Primjenjuje različite fraze u pismu ili emailu.

1.II.4.a. Identifikuje ključne informacije u tekstu (svrha, cilj, glavne tačke).  
1.II.4.b. Razlikuje činjenice od mišljenja u tekstu.  
1.II.4.c. Sažima sadržaj teksta koristeći vlastite riječi.

##### KLJUČNI SADRŽAJI

Formalni i neformalni oblici obraćanja (Sie vs. du). Titule i nazivi (Herr, Frau, Doktor, Profesor). Primjerena i neprimjerena komunikacija. Pisma zahvale, upita, ponude, narudžbe i žalbe. Stil pisanja (formalni, uljudni). Pravila pisanja poslovnih pisama. Pravilne fraze. Pravilan ton. Imena i prezimena.

##### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

#### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice

Preporučuje se kombiniranje teorijske nastave s praktičnim vježbama. Nastavnik treba objasniti razliku između formalnih i neformalnih oblika obraćanja (Sie vs. du) te pružiti primjere korištenja odgovarajućih titula i naziva. Važno je učenike poticati na aktivno učestvovanje u simuliranim poslovnim situacijama, gdje će imati priliku primijeniti naučeno. Korisno je analizirati autentične primjere pisane i usmene komunikacije iz stvarnog poslovnog svijeta. Preporučuje se detaljno proučavanje strukture i stila poslovnih pisama. Učenici bi trebali analizirati primjere pisama zahvale, upita, narudžbe i žalbe, te identificirati ključne elemente svakog od njih. Potrebno je osigurati dovoljno vremena za praktične vježbe pisanja, gdje će učenici imati priliku sastaviti različite vrste poslovnih pisama na temelju zadataka. Nastavnik treba pružati individualnu podršku i povratnu informaciju učenicima tokom procesa pisanja. Za pisanje formalnog pisma ili email, preporučuje se kombinovanje samostalnog rada s individualnim povratnim informacijama. Važno je učenike upoznati sa standardnim obrascima za pisanje formalnih pisama i emailova, naglasiti važnost pravilnog tona i stila pisanja te pružiti upute za provjeru i ispravljanje teksta. Učenici bi trebali imati priliku pisati pisma i emailove na temelju zadataka koji simuliraju stvarne poslovne situacije.

#### 2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Sadržaji vezani za poslovnu komunikaciju se mogu povezati s predmetima:

BHS: Učenje pravopisa, gramatike i stila pisanja.

Praktična nastava: Primjena naučenih teorijskih znanja u praksi.

Osnove turizma: Primjena naučenih jezičnih vještina u specifičnim turističkim situacijama.

Informatika: Korištenje računara i interneta za pisanje i slanje poslovnih pisama i emailova..

### 3. Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristupa

Komunikacija: Razvijaju vještine učinkovitog komuniciranja u različitim poslovnim situacijama.

Digitalna kompetencija: Uče koristiti digitalne alate za pisanje, slanje i upravljanje poslovnom korespondencijom.

Učiti kako učiti: Uče samostalno istraživati, planirati i organizirati svoje učenje te primijeniti naučeno u praksi.

Inicijativa i poduzetništvo: Razvijaju sposobnost preuzimanja inicijative, planiranja i realizacije zadataka u poslovnom okruženju.

Socijalna i građanska kompetencija: Kroz simulacije poslovnih situacija uče o pravilima i normama ponašanja u poslovnom okruženju te razvijaju osjećaj odgovornosti.

## Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga

Ishodi:

2.II.1. Primjenjuje strategije prodaje turističkih usluga.

2.II.2. Prezentira promotivni tekst za turističku uslugu ili objekt.

2.II.3. Dizajnira vlastiti promo materijal.

Indikatori:

2.II.1.a. Imenuje proizvode u katalogima turističkih agencija.  
2.II.1.b. Navodi primjere tehnika prodaje (poticaji, popusti, nagradne igre).

2.II.2.a. Ističe važne informacije o usluzi ili objektu.  
2.II.2.b. Pazi na pravilan ton pisanja (entuzijazam, uvjerljivost).  
2.II.2.c. Koristi naglaske i intonaciju prilikom prezentiranja.

2.II.3.a. Navodi ključne informacije o proizvodu/usluzi koje treba uključiti u promo materijal.  
2.II.3.b. Koristi vizualne elemente (fotografije, ilustracije) kako bi privukao pažnju ciljane skupine.  
2.II.3.c. Sastavlja tekst u skladu s marketinškim principima i ciljnom skupinom.

## KLJUČNI SADRŽAJI

Katalogi turističkih agencija i hotela. Marketinške tehnike i trikovi u prodaji. Ciljne skupine i njihove karakteristike. Struktura promotivnog teksta (naslov, uvod, glavni dio, zaključak). Stil pisanja promotivnih tekstova. Tehnike prezentiranja (intonacija, kontakt očima, gestikulacija). Elementi promo materijala (naslov, slogan, tekst, vizualni elementi).

## PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice

Predlaže se analiza različitih kataloga turističkih agencija i hotela, kako bi učenici identificirali različite proizvode, tehnike prodaje i ciljne skupine. Važno je organizirati grupne diskusije, brainstorming i praktične vježbe u kojima će učenici razvijati vlastite strategije prodaje i primijeniti ih u simuliranim situacijama. Nastavnik treba davati povratnu informaciju i usmjeravati učenike u procesu planiranja.

Preporučuje se korištenje primjera promotivnih tekstova i oglasa kao modela. Učenici bi trebali analizirati strukturu, stil pisanja i tehnike uvjeravanja koje se koriste u tim tekstovima. Potrebno je osigurati vrijeme za vježbanje prezentiranja, s naglaskom na pravilnu intonaciju, kontakt očima i gestikulaciju. Nastavnik treba davati individualnu povratnu informaciju i savjete za poboljšanje prezentacijskih vještina.

Preporučuje se teorijska nastava o elementima promo materijala, principima dizajna i marketinškim principima. Važno je analizirati primjere dobrih i loših promo materijala kako bi učenici stekli uvid u efikasne i neefikasne prakse. Potrebno je osigurati dovoljno vremena za samostalni rad i kreativno izražavanje, uz pružanje individualne podrške i usmjeravanja od strane nastavnika.

## 2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Ovi nastavni sadržaji se mogu povezati s nastavnim predmetima kao što su engleski jezik, BHS jezik, praktična nastava i osnove turizma. Povezivanje s nastavom jezika omogućuje dublje razumijevanje pravila i tehnika komunikacije. Povezivanje s nastavom praktične nastave omogućuje primjenu naučenog u stvarnim situacijama. Kroz integraciju s nastavom osnova turizma, učenici mogu primijeniti svoje jezične vještine u kontekstu turističkih usluga i informacija.

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

**Komunikacija:** Razvijaju vještine usmenog i pismenog izražavanja, prezentiranja i pregovaranja.

**Digitalna kompetencija:** Uče koristiti digitalne alate za dizajniranje promo materijala i prezentiranje informacija.

**Učiti kako učiti:** Uče samostalno istraživati, analizirati i sintetizirati informacije te primijeniti naučeno u praksi.

**Inicijativa i poduzetništvo:** Razvijaju kreativnost, inovativnost i poduzetnički duh te preuzimaju inicijativu u stvaranju promotivnih materijala.

**Kulturna svijest:** Razvijaju svijest o kulturnim razlikama i potrebi prilagođavanja promotivnih materijala ciljanoj skupini.

### Stručne i specifične terminologije u turizmu i hotelijerstvu

| Ishod učenja:                                              | Indikatori:                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3.II.1. Koristi stručne termine vezane za odjele u hotelu. | 3.II.1.a. Imenuje odjele u hotelu.<br>3.II.1.b. Objašnjava dužnosti odjela<br>3.II.1.c. Imenuje tipične zadatke.                       |
| 3.II.2. Koristi stručni vokabular vezan za uređenje sobe.  | 3.II.2.a. Opisuje različit namještaj u sobi.<br>3.II.2.b. Nabraja i opisuje uređaje u sobi.<br>3.II.1.c. Imenuje različite usluge.     |
| 3.II.3. Razlikuje kategorije u hotelijerstvu.              | 3.II.3.a. Imenuju različite kategorije hotela.<br>3.II.3.b. Razlikuje kategorije.<br>3.II.3.c. Nabraja sadržaje koje kategorije imaju. |

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Kategorije hotela (1-5 zvjezdica). Kriteriji za kategorizaciju (veličina soba, oprema, usluge). Namještaj (krevet, ormar, stol, stolice). Uređaji (TV, klima uređaj, mini bar). Usluge (room service, Wi-Fi, telefon). Recepcija (poslovi, oprema, osoblje). Domaćinstvo (poslovi, oprema, osoblje). Odjel hrane i pića (restoran, bar, kuhinja - poslovi, oprema, osoblje). Marketing i prodaja (poslovi, aktivnosti).

#### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

##### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline – metodičke smjernice

Koristiti različite metode, uključujući predavanja, diskusije i grupni rad. Organizirati studentske posjete

hotelima, gdje će učenici imati priliku vidjeti različite odjele i razgovarati s osobljem. Potaknuti učenike da sami istraže različite odjele i pripreme prezentacije.

Koristiti vizualna pomagala, kao što su slike i videozapisi soba različitih stilova. Organizirati simulacije uređenja soba, gdje će učenici imati priliku primijeniti naučeni vokabular. Potaknuti kreativnost i individualni stil izražavanja.

Koristiti analizu kataloga hotela i primjera iz prakse. Uključiti diskusije o prednostima i nedostacima različitih kategorija hotela. Organizirati rad u grupama, gdje će učenici uspoređivati hotele različitih kategorija i pripremiti prezentacije.

## **2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije**

**Osnove turizma i praktična nastava** za upoznavanje s različitim vrstama turizma i turističkim objektima.

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

**Komunikacija:** Razvijanje vještina usmenog i pismenog izražavanja i komunikacije.

**Digitalna kompetencija:** Učenje korištenja digitalnih alata za pronalaženje informacija i prezentiranje podataka.

**Učiti kako učiti:** Razvijanje vještina samostalnog istraživanja, analize i sinteze informacija.

**Inicijativa i poduzetništvo:** Poticanje kreativnog razmišljanja i pronalaženja inovativnih rješenja.

## Srednje III

### Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 3

#### Osnove poslovne komunikacije

| Ishod učenja:                                                                                              | Indikatori:                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.III.1. Primjenjuje stilove i registre u službenoj komunikaciji u složenijim situacijama.                 | 1.III.1.a. Analizira različite poslovne dokumente (ugovori, dopisi) i prepoznaje stil komunikacije.<br>1.III.1.b. Prilagođava način izražavanja ovisno o sagovorniku i svrsi komunikacije (pregovaranje, prodaja, predstavljanje).<br>1.III.1.c. Piše službene poruke za različite poslovne svrhe, poštujući pravila poslovnog bontona.                |
| 1.III.2. Interpretira riječi i složenije fraze iz prilagođenih tekstova na temu "Prijem i ispraćaj gosta". | 5.II.1.a. Analizira složenije tekstove na temu "Prijem i ispraćaj gosta".<br>5.II.1.b. Povezuje nova sa već postojećim znanjima, uklapa ih u poznate obrasce koristeći se njima u novom kontekstu.                                                                                                                                                     |
| 1.III.3. Upotrebljava riječi i fraze iz prilagođenih tekstova na temu "Žalbe i reakcije na žalbe gostiju". | 1.III.3.a. Prepoznaje i izdvaja ključne informacije u tekstovima na temu "Žalbe gostiju".<br>1.III.3.b. Prepoznaje i izdvaja ključne informacije u tekstovima na temu "Reakcije na žalbe gostiju".<br>1.III.3.c. Analizira i povezuje žalbe gostiju sa reakcijama na žalbe.<br>1.III.3.d. Primjenjuje usvojeni vokabular u kreiranju vlastitog teksta. |

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Tipovi poslovnih dokumenata i stilovi (Verträge/Geschäftsbriefe/Angebote/Rechnungen), formalni, poluformalni i neutralni registre, obraćanje Sie vs. du, standardne formule u službenim pismima i e-mailovima (Anrede/Einleitung/Schlussformeln), struktura i jezične fraze za ugovore i klauzule (Vertragsklauseln/rechtliche Formulierungen), impersonalne i pasivne konstrukcije u poslovnom jeziku (Man/Es wird/Passiv), modalni glagoli i izrazi uljudnosti za zahtjeve i ponude (könnten/würden/dürfen), nominalizacije i uobičajene poslova, kolokacije (Leistungsbewertung/Zahlungsbedingungen), prilagodba tona ovisno o sugovorniku i cilju (pregovaranje/prodaja/predstavljanje), fraze za pregovaranje i zaključivanje dogovora (Verhandeln/Konditionen vereinbaren), fraze i vokabular za prijem gosta (Begrüßung/Anmeldung/Check-in-Formulare), fraze i vokabular za ispraćaj gosta (Verabschiedung/Check-out/Feedback erfragen), kulturne razlike i bonton pri prijemu/ispraćaju gostiju (Höflichkeitsformen/nonverbale Kommunikation), razumijevanje složenijih pisanih i slušanih tekstova o prijemu/ispraćaju (Lesen/Hören/inferiranje značenja), ključne riječi i izrazi vezani za žalbe i reakcije na žalbe (Beschwerden/Reaktionen), prepoznavanje i izdvajanje ključnih informacija u tekstovima o žalbama i reakcijama, stvaranje odgovora na žalbe i primjena prikladnog tona, vježbe pisanja službenih odgovora na žalbe, simulacije razgovora s nezadovoljnim gostom.

#### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

##### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice

Kako bi se uspješno ostvario ishod, nastavnik treba kombinirati teorijska predavanja s praktičnim vježbama i simulacijama. Tokom predavanja, nastavnik treba objasniti različite stilove i registre

komunikacije (formalni, neformalni, poslovni, prijateljski) te analizirati autentične primjere poslovnih dokumenata (ugovori, dopisi, izvještaji). Tokom vježbi, učenici bi trebali imati priliku primijeniti naučeno u simuliranim situacijama, npr. pregovaranje, prodaja, predstavljanje proizvoda/usluga. Također, korisno je učenike poticati na analiziranje primjera dobre i loše komunikacije iz stvarnog poslovnog svijeta te raspravljati o posljedicama različitih komunikacijskih stilova i registara. Tokom poučavanja, važno je uzeti u obzir individualne razlike među učenicima te im osigurati različite razine podrške i izazova, ovisno o njihovim potrebama i sposobnostima.

## 2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Nastavne sadržaje u okviru ove oblasti se izvode u korelaciji s predmetima poslovni engleski jezik i Praktična nastava.

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

**Komunikacija:** Razvijanje vještina učinkovite usmene i pisane komunikacije u različitim poslovnim situacijama.

**Socijalna i građanska kompetencija:** Učenje o pravilima ponašanja u poslovnom svijetu i razvijanje osjećaja odgovornosti.

**Inicijativa i poduzetništvo:** Razvijanje sposobnosti samostalnog planiranja i realizacije komunikacijskih aktivnosti.

**Učiti kako učiti:** Razvijanje sposobnosti samostalnog pronalaska informacija i primjene naučenog u praksi.

## Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga

Ishod učenja:

2.III.1. Analizira složenije tekstove vezane za zanimanja u ugostiteljstvu i turizmu.

2.III.2. Planira promociju turističke destinacije.

Indikatori:

2.III.1.a. Nabraja smješta i povezuje zanimanja sa zadacima uposlenih u restoranu i kuhinji.  
2.III.1.b. Primjenjuje usvojeni vokabular i objašnjava zadatke na radnom mjestu.  
2.III.1.c. Opisuje svoj radni dan.  
2.III.1.d. Piše složenije tekstove, konkretnog sadržaja o zadacima i obavezama.

2.III.2.a. Identificira ključne karakteristike destinacije koje treba istaknuti.  
2.III.2.b. Kreira poruke koje odgovaraju ciljanoj skupini turista.  
2.III.2.c. Koristi različite kanale promocije (web, društvene mreže, štampani materijali).

## KLJUČNI SADRŽAJI

Vokabular zanimanja u ugostiteljstvu, opis poslova u restoranu i kuhinji, pisanje radnog dana, analiza turističkih destinacija, kreiranje promotivnih poruka, korištenje promotivnih kanala, karakteristike turističkih destinacija, povezivanje zanimanja i zadataka, složeniji tekstovi o radnim zadacima.

## PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice

Preporučuje se upotreba autentičnih materijala iz različitih izvora (turistički vodiči, web stranice hotela, stručni članci). U nastavi se mogu koristiti različite tehnike analize teksta (identifikacija ključnih riječi, sažimanje, kritička evaluacija), kao i zadaci koji potiču učenike na kreativno izražavanje i primjenu naučenog vokabulara (pisanje eseja, prezentacija, diskusija). Važno je poticati individualni rad i timski rad. Preporučuje se analiza uspješnih i neuspješnih primjera promocije turističkih destinacija. Učenici bi

trebali istražiti različite kanale promocije (web, društvene mreže, štampani materijali) i identificirati njihove prednosti i nedostatke. Važno je osigurati dovoljno vremena za kreativno stvaranje promotivnih materijala, kao i za vježbanje prezentiranja promocije na njemačkom jeziku.

## 2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Poslovni engleski, učenici mogu usporediti terminologiju na engleskom i njemačkom jeziku, primjenjivati komunikacijske vještine u različitim jezicima.

Praktična nastava, učenici primjenjuju teoretska znanja u stvarnim situacijama, npr. simulacija prijema gostiju ili izrada promotivnih materijala.

Pravo, analiziraju pravne aspekte ugovora, prava potrošača i odgovornosti pružatelja usluga.

Privredna matematika, izračunavanje cijena, popusta, marži i analiziranje financijskih aspekata poslovanja.

Materinji jezik, vještina pisanja poslovnih dopisa, promocija i prezentacija na njemačkom jeziku.

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

**Komunikacija:** Razvijanje vještina analize, interpretacije i prezentiranja informacija na njemačkom jeziku.

**Digitalna kompetencija:** Učenje korištenja digitalnih alata za kreiranje promotivnih materijala i provedbu online promocije.

**Učiti kako učiti:** Razvijanje sposobnosti samostalnog pronalaska, analiziranja i vrednovanja informacija.

**Inicijativa i poduzetništvo:** Poticanje kreativnosti i inovativnosti u planiranju promocije turističkih destinacija. *Kulturna svijest: Razumijevanje kulturoloških vrijednosti*

### Stručne i specifične terminologije u turizmu i hotelijerstvu

#### Ishod učenja:

3.III.1. Analizira turističke termine vezane za turističke izvore i tržišta.

3.III.2. Prepoznaje i povezuje fraze iz prilagođenih tekstova na temu "Rezervacija".

3.III.3. Predstavlja kako se popunjava prijava za posao.

3.III.4. Predstavlja obaveze na radnom mjestu.

#### Indikatori:

3.III.1.a. Razlikuje izvore kao planine, rijeke i jezera  
3.III.1.b. Opisuje turistička tržišta i ciljnu skupinu.  
3.III.1.c. Analizira izvore informacija.

3.III.2.a. Prepoznaje i izdvaja ključne informacije u tekstovima na temu "Rezervacija".  
3.III.2.b. Koristi pitanja u uvježbanim situacijama i na ista pitanja odgovara.  
3.III.2.c. Smišlja tekstove na zadatu temu.

3.III.3.a. Prepoznaje i izdvaja ključne informacije za pisanje biografije.  
3.III.3.b. Piše kratku biografiju upotrebom usvojenog vokabulara.  
3.III.3.c. Demonstrira primjer vlastite prijave za posao.

3.III.4.a. Navodi i opisuje zadatke na svom radnom mjestu.  
3.III.4.b. Poredi svoj radni dan na praksi i u školi.  
3.III.4.c. Planira i priprema razgovor sa potencijalnim poslodavcem.

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Turistički izvori (planine, rijeke, jezera, kulturne znamenitosti). Turistička tržišta (ciljne skupine turista, njihove potrebe i interesi). Njemački nazivi i izrazi za turističke izvore i tržišta. Uobičajene fraze i izrazi za rezervaciju smještaja, usluga, transfera. Riječnik vezan za cijene, popuste i uslove plaćanja. Elementi životopisa (osobni podaci, obrazovanje, radno iskustvo, vještine). Struktura prijave za posao (motivacijsko pismo, preporuke). Poslovni vokabular vezan za zapošljavanje (ugovor, radno mjesto, plaća, beneficije).

## PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

### 1. Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice

Preporučuje se korištenje različitih izvora informacija (turistički vodiči, enciklopedije, internet). U nastavi se mogu organizirati grupne diskusije, izrada mentalnih mapa i istraživački zadaci, gdje će učenici analizirati i prezentirati različite turističke izvore i tržišta. Važno je poticati kritičko mišljenje i samostalno istraživanje. Preporučuje se analiza autentičnih primjera tekstova vezanih za rezervaciju (ponude, potvrde, e-mailovi). Učenici bi trebali identificirati ključne informacije, analizirati strukturu teksta i primijeniti naučene fraze u simuliranim situacijama (telefonski razgovor, online rezervacija). Važno je poticati aktivno učestvovanje učenika i razvoj komunikacijskih vještina.

### 2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

- **Poslovni engleski:** učenje terminologije vezane za turističke resurse i rezervacije na engleskom jeziku.
- **BHS jezik:** razvijanje vještina pisanja turističkih reklama
- **Privredna matematika:** računanje turističke takse, popusta.

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

- **Komunikacija:** Razvijanje vještina usmenog i pismenog izražavanja na njemačkom jeziku.
- **Digitalna kompetencija:** Učenje korištenja digitalnih alata za pronalaženje informacija i izradu prezentacija.
- **Učiti kako učiti:** Razvijanje sposobnosti samostalnog pronalaska, analiziranja i sintetiziranja informacija.
- **Inicijativa i poduzetništvo:** Poticanje kreativnosti i inovativnosti u planiranju promocije turističkih resursa.
- **Kulturna svijest:** Učenje o kulturnim vrijednostima i običajima vezanim za turizam.
- *Učiti kako učiti: usvajanje tehnika pravilnog usvajanja učenja.*

## Srednje IV

### Godine učenja i podučavanja nastavnog predmeta: 4

#### Rad s gostima i rješavanje zahtjeva

##### Ishod učenja:

1.IV.1. Vodi složene poslovne pregovore

1.IV.2. Planira promociju turističke destinacije.

1.IV.3. Razvija i implementira programe za poboljšanje kvalitete usluge koristeći njemački jezik.

1.IV.4. Planira i provodi aktivnosti u skladu s načelima održivog turizma koristeći njemački jezik.

1.IV.5. Rješava upite i rezervacije koristeći stručni njemački jezik.

##### Indikatori:

1.IV.1.a. Priprema se za pregovore analizirajući pozicije različitih strana.  
1.IV.1.b. Izrađuje argumente i prezentira ih na uvjerljiv način.  
1.IV.1.c. Pronalazi kompromisna rješenja i postiže dogovore.

1.IV.2.a. Identificira ključne karakteristike destinacije koje treba istaknuti.  
1.IV.2.b. Kreira poruke koje odgovaraju ciljanoj skupini turista.  
1.IV.2.c. Koristi različite kanale promocije (web, društvene mreže, štampani materijali).

1.IV.3.a. Prikuplja povratne informacije od gostiju koristeći njemačke upitnike i intervju.  
1.IV.3.b. Analizira podatke i identificira područja za poboljšanje koristeći njemački statistički vokabular.  
1.IV.3.c. Predlaže i implementira konkretne mjere za poboljšanje kvalitete usluge koristeći njemačke izraze za preporuke i planiranje.

1.IV.4. a. Smanjuje negativan utjecaj turizma na okoliš koristeći njemačke izraze za recikliranje i uštedu energije.  
1.IV.4. b. Podržava lokalnu zajednicu i kulturu koristeći njemačke izraze za promociju lokalnih proizvoda i običaja.  
1.IV.4. c. Promovira odgovorno ponašanje turista koristeći njemačke upute i savjete.

1.IV.5. a. Prepoznaje različite vrste telefonskih upita (informacije, rezervacije, žalbe).  
1.IV.5. b. Koristi odgovarajući vokabular za svaku vrstu upita.  
1.IV.5. c. Uspješno dovršava proces rezervacije i potvrđuje je gostu na njemačkom jeziku.

#### KLJUČNI SADRŽAJI

Poslovni pregovori na njemačkom jeziku, priprema argumenata za pregovore, kompromisna rješenja, analiza turističkih destinacija, promotivne poruke i kanali, povratne informacije gostiju, njemački statistički vokabular, mjere za poboljšanje kvalitete usluge, izrazi za održivi turizam, recikliranje, podrška lokalnoj zajednici, odgovorno turističko ponašanje, vrstup telefonskih upita, vokabular za upite i rezervacije, procesi rezervacije na njemačkom jeziku.

**Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline– metodičke smjernice**

Kako bi učenici uspješno usvojili vještinu **vođenja složenih poslovnih pregovora**, preporučuje se korištenje različitih simulacijskih vježbi koje odražavaju stvarne poslovne scenarije. Važno je učenicima dati priliku da se pripreme za pregovore, analizirajući pozicije različitih strana uključenih u proces. Nastavnik treba usmjeravati učenike u razvijanju uvjerljivih argumenata i tehnika prezentiranja, kao i u pronalaženju kompromisnih rješenja koja će zadovoljiti sve strane. Kroz ove aktivnosti, učenici će razviti samopouzdanje, kreativnost i sposobnost rješavanja problema. Važno je poticati timski rad i korištenje različitih izvora informacija. Kako bi učenici uspješno naučili **planirati promociju turističke destinacije**, potrebno je krenuti od analize autentičnih primjera uspješnih i neuspješnih promocijskih kampanja. Učenici trebaju istražiti različite ciljne skupine turista i kreirati poruke koje su prilagođene njihovim interesima i potrebama. Nastavnik treba poticati kreativnost u osmišljavanju promotivnih materijala i istraživanje različitih kanala promocije, uzimajući u obzir njihove prednosti i nedostatke. Kroz ovaj proces, učenici će razviti vještine kritičkog razmišljanja, planiranja i provedbe marketinških aktivnosti. Naglašavati odgovornost i promišljenost u turističkom komuniciranju. Za postizanje kompetencija u **razvoju i implementiranju programa za poboljšanje kvalitete usluge**, preporučuje se poticanje učenika na aktivno sudjelovanje u procesu prikupljanja i analiziranja povratnih informacija od gostiju. Učenici trebaju naučiti koristiti različite metode prikupljanja podataka (upitnici, intervjui, ankete) te identificirati područja koja zahtijevaju poboljšanje. Nastavnik treba usmjeravati učenike u formuliranju konkretnih mjera za poboljšanje kvalitete usluge, uzimajući u obzir načela održivosti i društvene odgovornosti. Kroz ovaj proces, učenici će razviti vještine kritičkog razmišljanja, analize podataka i rješavanja problema, kao i empatiju i usmjerenost na potrebe gostiju. Važno je naglasiti praćenje i redovnu kontrolu.

**2. Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije**

Kako bi se osigurala cjelovitost učenja i potaknulo povezivanje znanja iz različitih područja, preporučuje se integracija s predmetima:

- **Poslovni engleski:** Kroz usporedbu terminologije i analiza slučajeva iz prakse na engleskom i njemačkom jeziku, učenici će produbiti svoje razumijevanje poslovnih koncepata i usavršiti jezične vještine.
- **Praktična nastava:** Pruža priliku učenicima da primijene naučene jezične vještine u stvarnim radnim situacijama, npr. tijekom simulacija pregovora ili izrade promotivnih materijala.

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

- **Komunikacija:** Razvijanje vještina analize, interpretacije i prezentiranja informacija na njemačkom jeziku.
- **Digitalna kompetencija:** Učenje korištenja digitalnih alata za kreiranje promotivnih materijala i provedbu online promocije.
- **Učiti kako učiti:** Razvijanje sposobnosti samostalnog pronalaska, analiziranja i vrednovanja informacija.
- **Inicijativa i poduzetništvo:** Poticanje kreativnosti i inovativnosti u planiranju promocije turističkih destinacija. *Kulturna svijest: Razumijevanje kulturoloških vrijednosti*

## Prodaja i prezentacija proizvoda i usluga

### Ishod učenja:

2.IV.1. Planira i organizuje turistički projekat, koristeći odgovarajuće tehnike upravljanja projektima.

### Indikatori:

2.IV.1.a. Definiše jasne i mjerljive ciljeve za jednostavan turistički projekat.  
2.IV.1.b. Razvija jednostavan plan projekta, uključujući raspodjelu zadataka i vremenski okvir.  
2.IV.1.c. Identifikuje potencijalne rizike i probleme u toku realizacije projekta.

### KLJUČNI SADRŽAJI

Definiranje ciljeva (SMART ciljevi). Izrada plana projekta (WBS, Ganttov grafikon). Upravljanje resursima (ljudski resursi, financije, oprema). Upravljanje rizicima (identifikacija, analiza, mitigacija). Vrste turističkih projekata (razvoj proizvoda, promocija, infrastruktura). Uključenost različitih dionika (turističke zajednice, hoteli, agencije, lokalna uprava). Održivost i uticaj na lokalnu zajednicu. Terminologija upravljanja projektima. Pisanje projektnih dokumenata na njemačkom jeziku (prijave, izvještaji). Komunikacija s partnerima i sponzorima na njemačkom jeziku. Alati online primjene.

### PREPORUKE ZA OSTVARENJE ISHODA UČENJA

#### Mogućnosti efikasnog učenja i poučavanja tematske cjeline – metodičke smjernice

Kako bi učenici uspješno savladali vještine planiranja i organiziranja turističkog projekta, nastavnik treba koristiti različite interaktivne metode i tehnike:

Predavanja i prezentacije: Učenici se upoznaju s osnovama upravljanja projektima (definicija ciljeva, izrada plana, upravljanje resursima i rizicima) kroz predavanja, prezentacije i diskusije. Naglasak je na primjeni njemačkog jezika u svim fazama upravljanja projektom.

Analiza studija slučaja: Učenici analiziraju primjere stvarnih turističkih projekata (uspješnih i neuspješnih) kako bi razumjeli dobre i loše prakse te naučili kako primijeniti teorijska znanja u praksi.

Radionice: Učenici učestvuju u radionicama na kojima praktično primjenjuju tehnike upravljanja projektima (izrada WBS-a, Ganttovog grafikona, proračun troškova).

Učenici samostalno ili u timovima planiraju i organiziraju turistički projekt (npr. izrada turističke brošure, organizacija izleta, promocija lokalnog događaja). Tokom rada na projektu, učenici koriste njemački jezik za komunikaciju s partnerima, izradu dokumenata i prezentiranje rezultata.

#### Mogućnosti ostvarivanja međupredmetne povezanosti – međupredmetne korelacije

Kako bi se osigurala cjelovitost učenja i potaknulo povezivanje znanja iz različitih područja, preporučuje se integracija s predmetima:

- Poslovni engleski: analiza sličnih primjera iz prakse i učenje o sličnim konceptima na engleskom jeziku, primjena termina.
- Praktična nastava: primjena teorijskog znanja u praktičnim situacijama prilikom planiranja i provođenja različitih projekata.

#### Mogućnosti odgojnog djelovanja i razvoja ključnih kompetencija – kompetencijski pristup

- Komunikacija: Razvijanje vještina usmenog i pismenog izražavanja na njemačkom jeziku u različitim projektnim situacijama.

- Digitalna kompetencija: Učenje korištenja digitalnih alata za upravljanje projektima i komunikaciju.
- Učiti kako učiti: Razvijanje sposobnosti samostalnog pronalaska informacija, planiranja i organiziranja.
- Inicijativa i poduzetništvo: Poticanje kreativnosti, inovativnosti i preuzimanja odgovornosti za realizaciju projekta.
- Socijalna i građanska kompetencija: Jačanje svijesti o pravima i dužnostima turista i podizanje odgovornosti kod svih osoba unutar turističkog sektora.

# PK5 – Učenje i poučavanje

Učenje i poučavanje nastavnog predmeta njemački jezik- poslovni temelji se na savremenim pedagoškim principima koji naglašavaju aktivnu ulogu učenika u procesu učenja, relevantnost sadržaja za struku i poticanje kritičkog mišljenja.

S obzirom na načelo konstrukcije, nastava je osmišljena tako da se nova znanja grade na temelju prethodno usvojenih, počevši od osnovnih komunikacijskih vještina do složenijih poslovnih scenarija. Na početku se podsjeća na teme iz osnovne škole te se šire specifičnom poslovnom terminologijom. Učenici se potiču na aktivno učestvovanje kroz diskusije, simulacije i rješavanje problema, čime se osigurava da sami konstruiraju svoje znanje.

Slijedeći načelo samoregulacije, učenici se postupno osnažuju da preuzimaju odgovornost za vlastito učenje. Nastavnik pruža podršku i usmjeravanje, ali učenici aktivno učestvuju u planiranju aktivnosti, odabiru tema i vrednovanju vlastitog napretka. Kroz samovrednovanje i vršnjačko vrednovanje, učenici razvijaju svijest o vlastitim snagama i slabostima te uče kako upravljati svojim učenjem.

Načelo kontekstualizacije osigurava da učenje bude relevantno za budući rad učenika u struci. Nastava se temelji na autentičnim materijalima (poslovni dopisi, brošure, web stranice hotela) i simulacijama stvarnih situacija (telefonski razgovori, pregovori, predstavljanje proizvoda). Socijalne interakcije su ključne za proces učenja, pa se naglasak stavlja na rad u paru i grupama.

Kako bi se zadovoljilo načelo fleksibilnosti, nastava se prilagođava individualnim karakteristikama učenika. Nastavnik uzima u obzir različite stilove učenja, interese i prethodna znanja učenika te nudi različite mogućnosti za učestvovanje i izražavanje. Učenicima se pružaju individualne povratne informacije i savjeti kako bi se osiguralo da svaki učenik ostvari svoj puni potencijal.

Načelo socijalne interakcije je integrirano kroz grupne projekte, diskusije i prezentacije. Učenici imaju priliku učiti jedni od drugih, razmjenjivati ideje i iskustva te razvijati vještine saradnje i timskog rada. Nastavnik potiče saradnju i komunikaciju među učenicima te stvara poticajno okruženje u kojem se svi osjećaju ugodno i prihvaćeno.

Kroz primjenu načela inkluzivnosti, osigurava se da svi učenici imaju jednake mogućnosti za uspjeh, neovisno o njihovom porijeklu, sposobnostima ili drugim različitostima. Nastavnik prilagođava nastavu potrebama učenika, osigurava dostupnost materijala i pruža individualnu podršku.

Prilikom kreiranja poticajnog okruženja za učenje i poučavanje, važno je voditi računa o kurikularnoj usklađenosti, odnosno osigurati logičku povezanost između ciljeva, ishoda učenja, metoda poučavanja, aktivnosti učenja i načina vrednovanja. Ključne kompetencije i međupredmetne teme (održivi razvoj, poduzetništvo, interkulturalnost) se integriraju u nastavu kroz različite aktivnosti i projekte. Nastavnik treba poticati aktivno učestvovanje učenika, samostalno istraživanje i kreativno izražavanje. Informatičko-komunikacijska tehnologija (IKT) se koristi kao moćan alat za unapređenje učenja i poučavanja. Učenici koriste računala, internet i različite programe za izradu prezentacija, istraživanje tema, komunikaciju s drugima i samostalno učenje. Nastavnik treba poticati kreativnu i kritičku upotrebu IKT-a, uz naglasak na zaštitu privatnosti i sigurnost na internetu.

Za uspješnu realizaciju učenja i poučavanja, potrebni su različiti resursi, kao što su udžbenici, rječnici, autentični poslovni dokumenti, katalozi, internet, računala, projektor i audio-vizualna oprema. Nastavnik treba osigurati dostupnost svih potrebnih resursa i poticati učenike da ih koriste na kreativan i odgovoran način.

# PK6 – Vrednovanje u predmetnom kurikulumu

Koriste se tri vrste vrednovanja:

**Formativno vrednovanje:** Kontinuirano praćenje napretka učenika tokom učenja, korišćenjem povratne informacije za poboljšanje procesa učenja. Tehnike formativnog vrednovanja uključuju:

- **Kratki, neformalni razgovori:** Tokom časa, kratki razgovori sa nastavnikom o temama iz lekcije. Daje se povratna informacija o tačnosti, preciznosti i primjerenosti vokabulara.
- **Pismeni zadaci:** Kratki pismeni zadaci (npr. e-mailovi, kratki izvještaji) tokom časa. Povratna informacija o strukturi, stilu i jasnoći.
- **Samoprocjena:** Učenici popunjavaju kratke upitnike ili liste za samoprocjenu, procjenjujući svoj napredak.
- **Vršnjačka procjena:** Učenici razmjenjuju svoje radove i daju povratnu informaciju jedni drugima koristeći unaprijed definisane kriterije.
- **Analiza studije slučaja:** Učenici analiziraju kratke studije slučaja iz poslovnog svijeta, identifikujući komunikacijske probleme i predlažući rješenja.
- **Simulacije:** Učenici u parovima ili malim grupama simuliraju kratke poslovne razgovore, telefonske pozive ili pregovore. Nastavnik posmatra i daje povratnu informaciju.
- **Snimanje i analiza:** Učenici snimaju sebe kako izvedu prezentaciju ili telefonski razgovor. Zatim analiziraju snimke, identifikujući oblasti za poboljšanje.
- **Brainstorming:** Grupa učenika razmišlja o potencijalnim problemima u komunikaciji i predlaže strategije za njihovo rješavanje.
- **Role-playing:** Učenici simuliraju situacije rješavanja problema uloga.
- **Checklists:** Učenici koriste unaprijed definisane liste za proveru svojih radova, fokusirajući se na ključne elemente (npr. struktura, stil, jasnoća).
- **Feedback formulari:** Koriste se formulari za povratnu informaciju, fokusirajući se na ključne aspekte zadataka (npr. struktura, jasnoća, korišćenje vizuelnih pomagala, komunikacijske vještine).
- **Kvizove:** Kratki kviz na kraju svake teme, testirajući razumijevanje ključnih pojmova.
- **Diskusije:** Kratke diskusije o određenim temama. Nastavnik daje povratnu informaciju o tome koliko učenici razumiju te teme.
- **Istraživački zadaci:** Učenici istražuju određene teme i predstavljaju svoje nalaze.

## 2. Vrednovanje kao učenje:

Cilj: Razvijanje metakognitivnih vještina, samorefleksije i autonomije učenika.

**Samoprocjena:** Učenici redovno procenjuju svoj rad i napredak koristeći liste za provjeru, upitnike ili dnevnik učenja. Fokus je na identifikaciji jačih i slabijih strana, postavljanju ciljeva za poboljšanje i razvoju samosvijesti.

**Vršnjačka procjena:** Učenici razmjenjuju radove i daju konstruktivnu kritiku jedni drugima, koristeći unaprijed definisane kriterije. Ovo podstiče saradnju, razvija kritičko mišljenje i poboljšava komunikacijske vještine.

**Refleksivni eseji:** Učenici pišu kratke eseje o svom procesu učenja, strategijama koje koriste i teškoćama sa kojima se susreću. Ovo podstiče dublje razumijevanje procesa učenja i razvoj metakognitivnih vještina.

**Dnevnik učenja:** Učenici vode dnevnik učenja, bilježeći svoje aktivnosti, napredak, teškoće i razmišljanja o procesu učenja. Nastavnik može koristiti dnevnik za praćenje napretka i pružanje individualne podrške.

**Portfolio:** Učenici prikupljaju svoje radove (npr. pismene zadatke, snimke prezentacija, izvještaje o projektima) u portfolio, demonstrirajući svoj napredak tokom vremena.

## 3. Sumativno vrednovanje:

Cilj: Sveobuhvatna procjena postignuća učenika na kraju određenog perioda, fokus na primjeni znanja i vještina.

**Usmeno ispitivanje:** Simulacija realnih poslovnih situacija (npr., pregovori, sastanci, prezentacije). Ocjena se zasniva na tečnosti, preciznosti, primjerenosti vokabulara, korišćenju komunikacijskih strategija i prilagođavanju stila komunikacije.

**Testovi:** Testovi koji procjenjuju poznavanje vokabulara, pisanih komunikacijskih vještina i znanja iz oblasti turizma i ugostiteljstva.

**Pismeni zadaci:** Pisanje poslovnih pisama, izvještaja, e-mailova, ponuda i žalbi, prilagođeno specifičnom poslovnom kontekstu. Ocjena se zasniva na strukturi, stilu, jasnoći, primjerenosti vokabulara i gramatičkoj tačnosti.

**Prezentacije:** Priprema i izvođenje poslovnih prezentacija, procjena strukture, sadržaja, korištenja vizuelnih pomagala i komunikacijskih vještina (npr., jasnoća, fluentnost, upotreba neverbalne komunikacije).

**Projekti:** Izrada projekata (npr., marketinški plan, plan putovanja, izrada poslovnog plana) koji simuliraju realne poslovne situacije. Ocjena se zasniva na kvaliteti plana, primjeni znanja, timskom radu (ako je projekat grupni) i prezentaciji rezultata.

#### 4. Povratna informacija:

Konstruktivna povratna informacija je bitna za efikasno učenje. Ona treba da bude:

**Pravovremena:** Daje se odmah nakon aktivnosti ili zadatka.

**Specifična:** Fokusirana na konkretne aspekte rada učenika.

**Pozitivna i konstruktivna:** Izdvaja se ono što je učenik dobro uradio, a zatim se daju sugestije za poboljšanje.

**Akciona:** Uključuje konkretne sugestije za poboljšanje.

**Prilagođena:** U skladu sa individualnim potrebama i stilom učenja svakog učenika.

#### 5. Kriteriji vrednovanja:

Za svaku vrstu vrednovanja i svaku metodu, definišu se jasni i precizni kriteriji vrednovanja. Kriteriji treba da budu:

**Jasni i precizni:** Učenici treba da znaju šta se od njih očekuje.

**Mjerljivi:** Postoje jasni kriteriji za ocjenu.

**Ostvarivi:** Ciljevi su realni i dostižni za učenike.

**Relevantni:** Kriteriji su usklađeni sa ciljevima i ishodima učenja.

**Vremenski ograničeni:** Jasno je definisano kada se vrednovanje sprovodi.

Segmenti vrednovanja prema kojim se mogu uraditi primjeri kriterija u određenim oblastima:

**Usmeni odgovor:** Tečnost govora, preciznost izražavanja, primjerenost vokabulara, upotreba gramatike, jasnoća poruke, odgovaranje na pitanja.

**Pismeni zadaci:** Struktura teksta, stil, jasnoća, preciznost, primjerenost vokabulara, gramatička tačnost.

**Prezentacije:** Struktura prezentacije, korišćenje vizuelnih pomagala, jasnoća izlaganja, fluentnost govora, interakcija sa publikom.

**Projekti:** Jasnoća ciljeva, kvalitet plana, timski rad (ako je projekat grupni), kvalitet rezultata, prezentacija.