

<b>Струка (назив):</b>	<b>УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ</b>		
<b>Занимање (назив):</b>	<b>ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР</b>		
<b>Предмет (назив):</b>	<b>АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ – ИЗБОРНИ ПРЕДМЕТ</b>		
<b>Опис (предмета):</b>	Стручно-теоријски предмет		
<b>Модул (наслов):</b>	САВРЕМЕНИ ТРЕНДОВИ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ		
<b>Датум:</b>	<b>2023. година</b>	<b>Шифра:</b>	<b>Редни број: 02</b>
<b>Сврха</b>			
На крају модула ученици ће бити у могућности да схвате савремене трендове у хотелијерском пословању.			
<b>Специјални захтјеви / Предуслови</b>			
За разумјевање овог модула неопходно је знање из предмета:			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Агенцијско и хотелијерско пословање модул 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07,</li> <li>- Основе туризма и угоститељства, I разред - модул 01, 02,</li> <li>- Основе туризма и угоститељства, II разред - модул 03, 04,</li> <li>- Основе предузетништва, I разред - модул 01, 02.</li> </ul>			
<b>Циљеви</b>			
Модул има за циљ да омогући ученику: <ul style="list-style-type: none"> <li>- стицање знања о савременим тенденцијама на тржишту хотелских услуга,</li> <li>- упознавање ученика са новим хотелским услугама,</li> <li>- разумијевање потребе прилагођавања утицајима нове технологије на пословну политику и стратегију хотелијерских предузећа,</li> <li>- усвајање правила етичког кодекса у хотелијерском пословању,</li> <li>- развијање осјећаја за прилагођавање различитим врстама гостију,</li> <li>- развијање свијести о важности добре комуникације у хотелу.</li> </ul>			
<b>Теме</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Савремени трендови у хотелијерству</li> <li>2. Примјена информационе технологије у хотелијерском пословању</li> <li>3. Појам и врсте комуникације у хотелу</li> </ol>			

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
Савремени трендови у хотелијерству	- дефинише потребу прилагођавања смјештајне понуде тржишним тенденцијама, - дефинише тренд просторне експанзије међународног хотелијерства, - интерпретира улогу хотелских ланаца у међународном хотелијерству - идентификује нове облике пружања услуга смјештаја - дефинише концепт “timesharing“, - дефинише важност и утицај ванпансионске понуде на остваривање пословних резултата,	-на конкретним примјерима покаже иновације у хотелским понудама,  - образложи на примјерима савремене трендове у гастрономској понуди и услуживању хране и пића у хотелијерству,	- разумије, уочава и самостално рјешава проблеме везане за обављање хотелских послова,   - логички мисли и закључује, те разумије процесе и појаве у међународном хотелијерству,	Наставник ће: - користити стручну литературу и часописе, - упутити ученике да пронађу информације из различитих извора везане за новије појаве у хотелијерско-туристичкој понуди и коментарисати на часовима, - навести примјере међународних хотелских ланаца и указати на специфичности њиховог пословања, - анализирати начин настанка и ширења ресторанских ланаца, - кроз разговор навести ученике да препознају потребе савремених потрошача за промјенама у начину исхране (навести примјер специјализованих програма дијеталне исхране и сл.), - на основу прегледа понуде хотела уочити врсте ванпансионских услуга које нуде,
	Примјена	- дефинише потребу и значај електронског пословања у хотелијерству, - дефинише утицај савремених тенденција у	- на конкретним примјерима покаже погодност	- стиче самоувјереност у

информационе технологије у хотелијерском пословању	туристичкој тражњи на промјене у каналима продаје хотелског производа, - дефинише примјену интернета у дистрибуцији хотелског производа, - интерпретира начин функционисања компјутерских резервационих система у хотелијерском пословању (HIS, GDS),	употребе компјутерске технологије у обављању интерних и екстерних пословних операција хотела	раду са информационим технологијама у хотелијерском пословању,	клијентима и пословним партнерима итд.), - користити интернет презентације хотела и анализирати њихов садржај и карактеристике, - упознати ученике са најпознатијим хотелским и глобалним резервационим системима који се користе у пракси,
Појам и врсте комуникације у хотелу	- дефинише појам и сврху комуникације у хотелу - интерпретира врсте комуникације у хотелу на свим нивоима (интерперсонална, мултиперсонална, технолошка, вертикална, хоризонтална, вербална, невербална), - дефинише утицај комуникације са гостима на ниво	- на конкретном примјени етички кодекс и основне постулате понашања којим треба да се руководе запослени у хотелијерству.	- самостално рјешава задатке из реалног живота користећи знање из агенцијског и хотелијерског пословања.	- подијелити ученике у групе и задати да свака група објасни одређену врсту комуникације и наведе примјере добре и лоше комуникације, - развити дискусију на тему „На који начин незадовољан гост може утицати на хотелско предузеће“, - упутити ученике да саставе упитник за госте хотела у циљу прикупљања мишљења о задовољству госта, - кроз разговор са ученицима објаснити хотелско правило „Гост је краљ у угоститељско-туристичком објекту“, - упознати ученике са квалитетима које треба да има добар хотелијерски радник.

	квалитета услуга, - интерпретира основне карактеристике пословне етике у хотелијерству.			
<b>Интеграција</b>				
Модул је у корелацији са модулима/предметима: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Основе туризма и угоститељства,</li> <li>▪ Агенцијско и хотелијерско пословање,</li> <li>▪ Основе предузетништва,</li> <li>▪ Економика туризма,</li> <li>▪ Географија,</li> <li>▪ Маркетинг у туризму,</li> <li>▪ Практична настава.</li> </ul>				
<b>Извори</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Уџбеници које је одобрило Министарство просвјете и културе Републике Српске;</li> <li>- Друга стручна и теоријска литература (стручни часописи, приручници, збирке, видео и аудио записи, интернет и сл.).</li> </ul>				
<b>Оцјењивање</b>				
Оцјењивање се врши у складу са Законом о средњем образовању и васпитању и Правилником о оцјењивању ученика у настави и полагању испита у средњој школи. О техникама и критеријумима оцјењивања ученике треба упознати на почетку изучавања модула.				