

<b>Струка (назив): УГОСТИТЕЉСТВО И ТУРИЗАМ</b>		
<b>Занимање (назив): ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР</b>		
<b>Предмет (назив): АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ</b>		
<b>Опис (предмета): стручно-теоријски</b>		
<b>Модул (наслов): ТУРИСТИЧКИ АРАНЖМАН</b>		
<b>Датум: 2023.</b>	<b>Шифра:</b>	<b>Редни број: 12</b>
<b>Сврха:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Овладавање теоријским знањима неопходним за разумијевање сложеног процеса стварања туристичког аранжмана као производа туристичке агенције;</li> <li>- Оспособљавање за рад на пословима формирања, пласмана, реализације и обрачуна туристичког аранжмана;</li> <li>- Развијање самопоуздања, креативности, иницијативности, толеранције и поштовања жеља клијената, те смисла за сарадњу и тимски рад.</li> </ul>		
<b>Специјални захтјеви / Предуслови</b>		
Усвојена знања из претходних модула: <ul style="list-style-type: none"> <li>- предмет Агенцијско и хотелијерско пословање (модул 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07)</li> <li>- предмет Основе туризма и угоститељства, I разред - (модул 01, 02)</li> <li>- предмет Основе туризма и угоститељства, II разред - (модул 03, 04)</li> <li>- предмет 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>- упознавање са појмом и врстама туристичких аранжмана;</li> <li>- оспособљавање за самосталан рад на пословима креирања, организовања, промоције и продаје туристичких аранжмана;</li> <li>- упознавање са оперативним пословима који се обављају у фази припреме, извођења и обрачуна аранжмана;</li> <li>- упознавање са врстама послова који се обављају у пословницама туристичких агенција;</li> <li>- упознавање са основним карактеристикама финансијско-рачуноводственог пословања и развојне политике туристичких агенција.</li> </ul>		
<b>Теме</b>		

1. Дефинисање и подјела туристичких аранжмана
2. Формирање туристичких аранжмана
3. Пласман туристичких аранжмана
4. Извођење и обрачун туристичких аранжмана
5. Садржај рада пословница туристичких агенција
6. Финансијско-рачуноводствено пословање туристичких агенција
7. Развојна политика туристичких агенција

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
1.Дефинисање и подјела туристичких аранжмана	-дефинише туристички аранжман као производ туристичке агенције;  -наведе критеријуме за разврставање туристичких аранжмана;  -објасни карактеристике појединих врста туристичких аранжмана;  -објасни разлике између специфичних аранжмана (афинитетни, инсентивни, студијски);  -упореди и разликује унапријед	-на примјерима покаже предности туристичких аранжмана у односу на индивидуална путовања;  -организује интервјуе у циљу прикупљања података о искуствима туриста на тему организованих и индивидуалних путовања;  -презентује и анализира аранжмане туристичких агенција користећи каталоге, проспекте, летке, интернет за прикупљање информација.	- савјесно, одговорно, уредно и прецизно обавља послове;  - ефикасно планира и организује вријеме;  - испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој дјелатности;  - испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла;  - испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу	- На примјерима показати предности туристичких аранжмана у односу на индивидуална путовања.  - Организовати интервјуе у циљу прикупљања података о искуствима туриста на тему организованих и индивидуалних путовања.  - Презентовати и анализирати аранжмане туристичких агенција користећи каталоге, проспекте, летке, интернет за прикупљање информација.

	припремљене и наручене, боравишне и акционе, класичне и специфичне аранжмане, аранжмане према врсти превозних средстава, индивидуалне и групне, иницијативне и рецептивне аранжмане.		<p>према сарадницима и клијентима;</p> <p>- искаже способност за тимски рад кооперативност;</p> <p>- буде оријентисан према клијенту;</p> <p>- буде прилагодљив на промјене у раду и да рјешава проблеме у раду;</p>	
<b>2.Формирање туристичких аранжмана</b>	<p>-схвати значај припрема за почетак процеса стварања туристичких аранжмана;</p> <p>-наведе фазе у процесу формирања туристичких аранжмана;</p> <p>-објасни фазу постављања и идентификује основне елементе туристичких аранжмана (итинерер, превозно средство, вријеме, садржај активности, број учесника);</p> <p>-објасни начин</p>	<p>-формира туристички аранжман по задатим параметрима уз коришћење интернета и др. извора (љетовање, зимовање у дестинацији по избору);</p> <p>-формира излет по фазама;</p> <p>-анализира примјере калкулација туристичких аранжмана;</p> <p>-састави предкалкулацију и</p>	<p>- испољи аналитичност и објективност при обављању посла;</p> <p>- испољи позитиван однос према професионалноетичким нормама и вриједностима;</p> <p>- испољи спремност на компромис, толеранцију и професионалност у раду;</p> <p>- показује одговоран однос према раду;</p> <p>- активно износи приједлоге за побољшање услуга и пословања;</p>	<p>- Формирати туристички аранжман по задатим параметрима уз коришћење интернета и др. извора (љетовање, зимовање у дестинацији по избору).</p> <p>- Формирати излет по фазама (рад у групи).</p> <p>- Анализирати примјере калкулација туристичких аранжмана.</p> <p>- Саставити предкалкулацију и коначну калкулацију користећи образац за калкулацију (индивидуални рад).</p> <p>- Анализирати опште и посебне услове путовања различитих агенција и на основу тога утврдити права и обавезе агенције и корисника аранжмана у различитим ситуацијама (нпр. отказ учешћа, давање нетачних информација и сл.).</p>

	<p>постављања аранжмана по наруџби;</p> <p>-анализира и објасни калкулацију (начин израчунавања продајне цијене туристичких аранжмана;</p> <p>-дефинише опште и посебне услове туристичких аранжмана.</p>	<p>коначну калкулацију користећи образац за калкулацију;</p> <p>-анализира опште и посебне услове путовања различитих агенција и на основу тога утврдити права и обавезе агенције и корисника аранжмана у различитим ситуацијама (нпр. отказ учешћа, давање нетачних информација и сл.).</p>	<p>- развија осјећај сигурности у своје знање и способности;</p> <p>- остварује комуникацију и сарадњу у различитим условима;</p> <p>- самостално или као члан тима осмишљава одговарајућа рјешења у разним пословним ситуацијама;</p> <p>- примјењује методе и технике за рјешавање сложених, захтјевних, кризних и др. пословних ситуација и проблема;</p>	
<b>3.Пласман туристичких аранжмана</b>	<p>-наведе фазе и објасни процес пласмана туристичких аранжмана (пропаганда, public relations, унапређење продаје, лична продаја);</p> <p>-образложи начин израде програма путовања;</p> <p>-објасни улогу и значај каталога;</p> <p>-обасни значај пропаганде у</p>	<p>-креира и састави програм за студијски аранжман, ђачку екскурзију и друго;</p> <p>-анализира пропагандна средства туристичких агенција;</p> <p>-користи обрасце и формуларе за евиденцију продаје туристичких аранжмана (пријава за путовање,</p>	<p>- проводи стандарде и пословне процедуре у туристичким привредним субјектима;</p> <p>- развија позитиван став према специфичностима рада у туризму.</p>	<p>Наставник ће:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- креирати и саставити програм за студијски аранжман, ђачку екскурзију и др. (дестинација по избору уз коришћење интернета и расположивих пропагандних материјала агенција - индивидуални рад или рад у мањим групама);</li> <li>- анализирати пропагандна средства туристичких агенција;</li> <li>- симулација ситуације: презентација понуде на сајму туризма;</li> <li>- користити обрасце и формуларе за евиденцију продаје туристичких аранжмана (пријава за путовање, букинг листа и др.);</li> <li>- прикупити информације о начинима пласмана туристичких аранжмана у туристичким агенцијама у окружењу;</li> </ul>

	<p>промоцији туристичких аранжмана;</p> <p>-разликује средства пропаганде туристичких аранжмана;</p> <p>-објасни различите начине продаје туристичких аранжмана;</p> <p>-описе поступак евиденције продаје туристичких аранжмана (букинг);</p> <p>-упореди системе централног и алотманског букинга;</p> <p>-образложи значај савремене технологије у циљу презентовања понуде агенције.</p>	<p>букинг листа и др.);</p> <p>-прикупи информације о начинима пласмана туристичких аранжмана у туристичким агенцијама у окружењу;</p> <p>-презентује шематски приказ система централног и алотманског букинга.</p>		<p>- презентовати шематски приказ система централног и алотманског букинга.</p>
<b>4.Извођење и обрачун туристичких аранжмана</b>	<p>-наведе и објасни послове који се обављају у фази припреме и потребну и документацију за</p>	<p>-користи обрасце и формуларе из пословне праксе туристичких агенција (листа путника, flight list, rooming list, voucher,</p>		<p>Наставник ће:</p> <p>- користити обрасце и формуларе из пословне праксе туристичких агенција (листа путника, flight list, rooming list, voucher, информативни материјал ...);</p> <p>- задати ученицима да на примјерима опишу ток извођења аранжмана према програму;</p>

	<p>извођење туристичких аранжмана;</p> <p>-објасни критеријуме за избор одговарајућег извођача туристичких аранжмана (водич, пратилац групе, представник агенције);</p> <p>-описе посао извођача аранжмана;</p> <p>-анализира фазе обрачуна туристичких аранжмана;</p> <p>-објасни начин утврђивања укупног прихода, укупног расхода и добити туристичке агенције;</p> <p>-схвати улогу и значај анкетања корисника аранжмана;</p> <p>-схвати важност утврђивања остварених резултата пословања у вези са туристичким</p>	<p>информативни материјал ...);</p> <p>-користи обрасце за обрачун туристичких аранжмана;</p> <p>-користи упутства за водича и упитнике на основу којих се прикупља мишљење о задовољству учесника у аранжману;</p> <p>-састави анкету којом се анализира степен успешности аранжмана.</p>		<p>- користити обрасце за обрачун туристичких аранжмана;</p> <p>- користити упутства за водича и упитнике на основу којих се прикупља мишљење о задовољству учесника у аранжману;</p> <p>- састављање анкете којом се анализира степен успешности аранжмана;</p> <p>- кроз дискусију доћи до закључка који фактори могу довести до неуспјеха у пословању са туристичким аранжманима.</p>
--	---	--	--	--

	<p>аранжманима за будуће пословање;</p> <p>-процијени успјешност пословања на основу добијених резултата.</p>			
<p><b>5.Садржај рада пословница туристичких агенција</b></p>	<p>-разликује типове пословница;</p> <p>-наброји послове које обављају пословнице;</p> <p>-објасни улогу пословница у процесу продаје туристичких аранжмана;</p> <p>-објасни улогу пословница у извршењу туристичких аранжмана (организација трансфера, организација скупова, организација излета, разгледања града, посјета објектима и институцијама);</p> <p>-протумачи значај информативних и водичких</p>	<p>-користи шематске приказе организационе структуре туристичких агенција са мрежом пословница;</p> <p>-користи обрасце и формуларе из пословне праксе туристичких агенција (евиденционе обрасце за трансфер, за продају излета, евиденције о продаји аранжмана...);</p> <p>-користи пропагандна средства туристичких агенција;</p> <p>-користити интернет.</p>		<p>- користити шематске приказе организационе структуре туристичких агенција са мрежом пословница;</p> <p>- користити обрасце и формуларе из пословне праксе туристичких агенција (евиденционе обрасце за трансфер, за продају излета, евиденције о продаји аранжмана...);</p> <p>- користити специјално опремљену учионицу у којој је омогућено симулирање рада у пословници агенције;</p> <p>- користити пропагандна средства туристичких агенција;</p> <p>- користити интернет.</p>

	<p>послова у пословницама;</p> <p>-опише поступак резервације смјештаја у угоститељским објектима на захтјев клијента;</p> <p>-наведе и опише остале послове у пословницама (мјењачки послови, послови визирања пасоша, резервација смјештаја у приватним домаћинствима, продаја превозних карата и др.).</p>			
<b>6. Финансијско-рачуноводствено пословање туристичких агенција</b>	<p>-познаје разлику између финансијског и рачуноводственог пословања у туристичкој агенцији;</p> <p>-уочи важност усклађивања наплате потраживања од купаца са плаћањем доспјелих обавеза</p>	<p>-користи стручну литературу;</p> <p>-користи Закон о финансијском пословању;</p> <p>-користи обрасце за евиденцију уплата и исплата на благајни туристичке агенције (благајнички налог за уплату и за</p>		<p>- користити стручну литературу;</p> <p>- користити Закон о финансијском пословању;</p> <p>- користити обрасце за евиденцију уплата и исплата на благајни туристичке агенције (благајнички налог за уплату и за исплату);</p> <p>- анализирати ситуације и узроке који могу довести агенцију до пословних губитака.</p>

	<p>према пословним партнерима и одржавања солвентности;</p> <p>-објасни благајничко пословање у туристичкој агенцији и употребу благајничког налога;</p> <p>-дефинише оптимални салдо готовине и благајнички максимум;</p> <p>-протумачи поступак у случају пословања са губитком;</p> <p>-објасни потребу праћења и евидентирања укупних средстава и контролу рада јединиц и агенције у цјелини.</p>	<p>исплату);</p> <p>-анализира ситуације и узроке који могу довести агенцију до пословних губитака.</p>		
<b>7.Развојна политика туристичких агенција</b>	<p>-образложи неопходност и значај планирања у туристичким агенцијама;</p> <p>-објасни</p>	<p>-користи стручну литературу;</p> <p>- анализира примјере раста и развоја неких туристичких</p>		<p>- користити стручну литературу;</p> <p>- користећи шематске приказе организације анализирати примјере раста и развоја неких туристичких агенција;</p> <p>- анализирати са ученицима постојеће сегменте тражње као и понуду туристичких услуга на туристичком</p>

	<p>планирање као фазу управљања туристичком агенцијом;</p> <p>-протумачи интеракцију раста и развоја туристичких агенција;</p> <p>-препозна и наведе примјере раста и развоја туристичких агенција у пракси;</p> <p>-дефинише појам и објасни значај стратегије;</p> <p>-разликује и упореди стратегију сегментације тржишта и стратегију диференцирања производа и наведе практичне примјере.</p>	агенција.		<p>тржишту;</p> <p>- задати ученицима да на основу утврђених критеријума препознају и утврде одређене сегменте тражње на одређеном туристичком тржишту (нпр. град, регија, држава, регион), а затим дефинишу одговарајуће туристичке производе (групни рад).</p>
--	--	-----------	--	--

#### Интеграција

Модул је у корелацији са предметима:

- Агенцијско и хотелијерско пословање;
- Основе туризма и угоститељства;
- Основе предузетништва;
- Практична настава;
- Географија;
- Историја умјетности;

- Економика туризма;
- Маркетинг у туризму.

**Извори**

- Уџбеници које је одобрило Министарство просвјете и културе Републике Српске;
- Друга стручна и теоријска литература (стручни часописи, приручници, збирке, видео и аудио записи, интернет и сл.).

**Оцјењивање**

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. Са начином и техникама оцјењивања ученици требају бити упознати прије почетка изучавања модула.