

<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</b>		
<b>Опис (предмета):</b>	<b>ИЗБОРНИ ПРЕДМЕТ</b>		
<b>Модул (наслов):</b>	<b>САВРЕМЕНИ ТРЕНДОВИ У ТУРИЗМУ</b>		
<b>Датум:</b>	<b>2023. година</b>	<b>Шифра:</b>	<b>Редни број: 01</b>
<b>Сврха</b>			
На крају модула ученици ће бити у могућности да схвате потребу континуираног праћења промјена на динамичном туристичком тржишту и прилагођавања туристичких агенција тим промјенама.			
<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>- развијање способности уочавања и препознавања промјена у савременој туристичкој тражњи и туристичкој понуди,</li> <li>- упознавање са начинима прилагођавања туристичких агенција савременим тенденцијама на туристичком тржишту,</li> <li>- упознавање ученика са појмом, врстама и карактеристикама пословања туроператора на савременом туристичком тржишту,</li> <li>- упознавање ученика са новим начинима промоције и презентације туристичког производа,</li> <li>- савладавање вјештина рјешавања рекламација на случајевима из праксе.</li> </ul>			
<b>Теме</b>			
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Савремени трендови у туризму и агенцијском пословању</li> <li>2. Туроператори</li> <li>3. Пропаганда у туристичким агенцијама</li> <li>4. Заштита туристичких потрошача</li> </ol>			

Тема	Исходи учења			Смјернице за наставнике
	Знања	Вјештине	Личне компетенције	
	Ученик је способан да:			
Савремени трендови у туризму и агенцијском пословању	- дефинише савремене тржишне промјене - интерпретира процесе пословног повезивања и интеграције, глобализације на туристичком тржишту, њихове предности, недостатке и значај, - дефинише примјену информационе технологије у пословању туристичких агенциј, - дефинише предности и значај интернета и друштвених мрежа у промоцији и продаји туристичког производа,	-на конкретним примјерима покаже рад на компјутерски резервационим системима (CRS) и глобалним дистрибуционим системима (GDS),	- разумије, уочава и самостално рјешава проблеме везане за савремени туризам и агенцијско пословање,  - логички мисли и закључује, те разумије процесе и појаве у обављању послова туроператора,  - стиче самоувјереност у раду са туристичком пропагандом,	Наставник ће:  - користити стручну литературу и часописе, - користити извјештаје туристичких организација, агенција и других субјеката о резултатима истраживања тражње и понуде на туристичком тржишту, - користити и анализирати интернет презентације туристичких агенција, - упознати ученике са најпознатијим резервационим системима који се користе у пракси, - кроз дискусију навести ученике да упореде досадашњи мануелни начин продаје туристичких услуга са тзв. “on line“ продајом, - дати групама ученика да на интернету (facebook, twitter, блогови, форуми, smart phone) пронађу презентацију неке туристичке дестинације и издвоје корисне информације о туристичкој понуди,
	- идентификује туроператоре и туристичке агенције, - дефинише врсте организатора путовања и укаже на њихове специфичности, - идентификује факторе који утичу на пословање туроператора,	- на конкретним примјерима анализира	- самостално рјешава задатке из реалног живота користећи знање	- користити стручну литературу и стручне часописе,

Туроператори	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дефинише процес организовања путовања од стране туроператора,</li> <li>- дефинише појам и важност брошуре туроператора,</li> <li>- интерпретира однос између туроператора и туристичких агенција, хоризонтална и вертикална,</li> </ul>	најпознатије туроператоре у свијету,	из заштите туристичких потрошача.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити информативне брошуре и каталоге туроператора,</li> <li>- користити интернет презентације понуде туроператора,</li> <li>- разговарати и упоређивати мануелни и компјутеризовани систем резервације путовања и навести предности и недостатке,</li> </ul>
Пропаганда у туристичким агенцијама	<ul style="list-style-type: none"> <li>- дефинише врсте промоционих активности у туристичким агенцијама,</li> <li>- наведе врсте и карактеристике пропагандних средстава туристичких агенција,</li> <li>- дефинише и опише садржај каталога туристичке агенције,</li> <li>- интерпретира функције каталога као информативног и пропагандног средства,</li> <li>- дефинише важност и садржај планирања у процесу израде каталога,</li> <li>- наведе и објасни карактеристике туристичког проспекта, огласа, плаката, огласне плоче и др. средстава пропаганде,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- врши послове пропаганде у туристичком предузећу,</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити стручну литературу и стручне часописе,</li> <li>- развити дискусију на тему “Како привући пажњу одређене клијентеле и утицати на доношење одлуке о куповини туристичког производа”,</li> <li>- упоредити неколико различитих каталога и заједно са ученицима анализирати њихов садржај, однос текстуалног и илустративног дијела и др. карактеристике,</li> <li>- задати ученицима да прикупе разноврстан пропагандни материјал туристичких агенција, а затим да анализирају њихов садржај и карактеристике, функцију,</li> </ul>

<p>Заштита туристичких потрошача</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- идентификује проблеме и потребу заштите интереса туристичких потрошача, корисника организованих туристичких путовања,</li> <li>- интерпретира основна права потрошача (Смјернице УН, Међународна организација савеза потрошача)</li> <li>- дефинише улогу пословних удружења туристичких агенција и туроператора у заштити интереса туристичких путовања</li> <li>- интерпретира потребу уједначавања прописа који се односе на заштиту потрошача и пословне праксе у туризму у земљама Европске уније.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- презентује упоредни преглед општих услова путовања у неколико изабраних земаља.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>- користити стручну литературу, часописе, брошуре туристичких агенција, удружења, законске и др.прописе,</li> <li>- кроз разговор навести ученике да препознају и идентификују могуће проблеме са којима се срећу корисници организованих путовања од момента куповине до почетка путовања и у току путовања,</li> <li>- анализирати са ученицима садржај Смјерница УН (право безбједност, на информисаност, право избора и право гласа потрошача, право на задовољење основних потреба, на обештећење),</li> <li>- направити табеларни преглед општих правила путовања водећих емитивних земаља у Европи и задати ученицима да уоче сличности и разлике,</li> <li>- презентовати неке примјере заштите потрошача у туризму,</li> <li>- коментарисати франкфуртску табелу, тј. листу недостатака и обештећења у случају недостатака у организованом туристичком путовању.</li> </ul>
--------------------------------------	---	---	--	---

<b>Интеграција</b>
<p>Модул је у корелацији са модулима/предметима:</p> <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>
<p>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.</p>