

# **EKONOMSKA I TRGOVAČKA ŠKOLA ČAKOVEC**

**Program: HOTELIJERSKO TURISTIČKI TEHNIČAR**

**Razred: 1., 2., 3.**

**Školska godina: 2022./2023.**

**Voditeljice: Dušanka Novak, Anja Čvrk Jakopić (1.ht1 i 1.ht2)**

**Anja Čvrk Jakopić (2.ht)**

**Zita Lajtman (3.ht)**

**STRUČNA PRAKSA : 182 sata**

**Čakovec, rujan 2022.**

## CILJEVI I ZADACI

1. Učenici prvog, drugog i trećeg razreda sektora Turizam i ugostiteljstvo, programa hotelijersko-turistički tehničar, obavezni su nakon završetka nastavne godine obaviti stručnu praksu u trajanju od 182 sata prema propisanim programima za svaki razred.

Učenici prvog razreda stručnu praksu mogu obavljati u hotelima, turističkim agencijama i institucijama i organizacijama koje se bave turističkim djelatnostima. U prvom razredu učenici se upoznaju s organizacijskom strukturom, djelokrugom rada i specifičnostima poslovanja.

Učenici drugog i trećeg razreda stručnu praksu obavljaju u hotelima, turističkim agencijama i organizacijama koje se bave turističkim djelatnostima.

2. –učenici postupno stječu znanja u hotelu i drugim objektima za smještaj upoznavajući značajke poslovanja
  - učenici moraju povezati poslove u pojedinom dijelovima smještajnih objekata i shvatiti njihovu povezanost koja doprinosi zadovoljstvu gostiju i uspješnom poslovanju
  - posebnu pozornost treba posvetiti hotelskom domaćinstvu obzirom na održavanje čistoće i higijene prostora, osobito soba, apartmana i sanitarnih prostorija
  - učenici moraju upoznati tehniku rada prijamnog odjela, važnost vođenja evidencija o gostima i uslugama, postupke obračuna i naplate usluga
  - učenici stječu znanja o djelatnostima koje su u području turizma i turističkog gospodarstva, o putničkim i turističkim agencijama, turističkim zajednicama i sličnim tvrtkama
  - učenici upoznaju izradu turističkog aranžmana i poslovnu suradnju s partnerskim tvrtkama
  - učenike treba neprekidno osposobljavati za hotelijersko-turističke djelatnike s naglaskom na kulturno, korektno i gostoljubivo komuniciranje s gostima

## **Razredni odjel: PRVI (I.)**

### HOTELI

1. Upoznavanje rada prijamnog odjela u hotelu
  - a) nazivi radnih mjesta i poslova
  - b) ured za rezervacije
  - c) recepcija
  - d) blagajne
2. Poslovi rezervacija, poslovi pri dolasku i tijekom boravka gosta
3. Poslovi naplaćivanja računa: gotovinsko plaćanje, bezgotovinsko plaćanje i plaćanje kreditnom karticom
4. Otkup stranih sredstava plaćanja
5. Poslovi pri odlasku gosta i ispraćaj gosta
6. Međusobna ovisnost i suradnja između:
  - a) recepcija – domaćinstvo (smještaj gosta)
  - b) recepcija – kuhinja
  - c) recepcija- blagovaonica (restoran)
  - d) recepcija – služba računovodstva
7. Upoznavanje rada službe domaćinstva u hotelu
8. Hotelski dnevnik - značaj hotelskog dnevnika
9. Izrada hotelskog dnevnika

### TURISTIČKE AGENCIJE

1. Upoznati ulogu i važnost osnovnih činitelja razvoja turizma: prijevoza, turističkih atrakcija, smještaja i prehrane i turističkog posredovanja
2. Upoznati ulogu i najvažnije zadatke turističkog posrednika (detaljista, grosista)
3. Upoznati vrste i rad ugostiteljskih objekata
4. Osnovna obilježja i vrste turističkih posrednika
5. Djelovanje razvoja turizma na prostorne i infrastrukturne i ekološke segmente
6. Turističke organizacije u turizmu i njihov značaj
7. Marketing u turizmu: elementi marketinga ( proizvod, cijena, distribucija i promocija)
8. Turistička ponuda naše destinacije
9. Suradnja turističke agencije s ugostiteljskim objektima
10. Poslovanje turističkih agencija i njihova povezanost sa putovanjem, smještajem, organiziranim slobodnim vremenom, kulturom i poviješću destinacije.

## TURISTIČKE ZAJEDNICE

1. Istraživanje i strateško planiranje
  - a) istraživanje tržišta
  - b) izrada dokumenata
2. Razvoj turističkog proizvoda
  - a) podrška razvoju turističkih događanja
  - b) unapređenje turističke infrastrukture
  - c) brendiranje turističkog proizvoda
3. Komunikacija i oglašavanje
  - a) odnosi s javnošću
  - b) marketinške aktivnosti
  - c) sajmovi i prezentacije
4. Destinacijski menadžment
  - a) sustav eVisitor
  - b) očuvanje i uređenje okoliša

## **Razredni odjel: drugi (II.)**

### HOTELI

1. Upoznavanje hotela
2. Prijamni odjel: ulaz hotela, hol s recepcijom, portirnica, hotelska blagajna, telefonske govornice, telefonska centrala, garderoba za goste
3. Smještajne prostorije: apartmani, sobe za goste, soba nadzornice soba, prostorija za sobarice, prijemnica na katu za posluživanje
4. Prostorije za goste: salon za zabavu, salon za gledanje TV programa, sauna, fitness prostorija, wellness centar
5. Prostorije za posluživanje: blagovaonica, bife, bar, vrste obroka u hotelu
6. Domaćinstvo u hotelu: upoznati organizaciju rada, poslove u hotelskom domaćinstvu, način pružanja i vrste usluga u hotelskom domaćinstvu

Učenike treba upoznati s hotelom kao cjelinom, pokazati im prostorije i dijelove hotela, dati im informacije o uslugama koje pružaju:

- u hotelskom domaćinstvu, učenike upoznati s organizacijom rada, poslovima i značaju i ulozi domaćinstva u poslovanju hotela
- učenici mogu obavljati jednostavnije poslove uz nadzor

## TURISTIČKE AGENCIJE

- 1.Upoznati ulogu i važnost osnovnih činitelja razvoja turizma: prijevoza, turističkih atrakcija, smještaja i prehrane i turističkog posredovanja
- 2.Upoznati ulogu i najvažnije zadatke turističkog posrednika (detaljista, grosista)
- 3.Upoznati vrste i rad ugostiteljskih objekata
- 4.Osnovna obilježja i vrste turističkih posrednika
- 5.Djelovanje razvoja turizma na prostorne i infrastrukturne i ekološke segmente
- 6.Turističke organizacije u turizmu i njihov značaj
- 7.Marketing u turizmu: elementi marketinga ( proizvod, cijena, distribucija i promocija)
- 8.Turistička ponuda naše destinacije
- 9.Suradnja turističke agencije s ugostiteljskim objektima
- 10.Poslovanje turističkih agencija i njihova povezanost sa putovanjem, smještajem, organiziranim slobodnim vremenom, kulturom i poviješću destinacije.

Učenike treba upoznati s djelokrugom rada turističke agencije, tijekom i karakteristikama pojedinih poslova. Učenici mogu obavljati jednostavne poslove uz nadzor.

## TURISTIČKE ZAJEDNICE

- 1.Istraživanje i strateško planiranje
  - a)istraživanje tržišta
  - b)izrada dokumenata
- 2.Razvoj turističkog proizvoda
  - a)podrška razvoju turističkih događanja
  - b)unapređenje turističke infrastrukture
  - c)brendiranje turističkog proizvoda
- 3.Komunikacija i oglašavanje
  - a)odnosi s javnošću
  - b)marketinške aktivnosti
  - c)sajmovi i prezentacije
- 4.Destinacijski menadžment
  - a)sustav eVisitor
  - b)očuvanje i uređenje okoliša

Učenike treba upoznati s djelokrugom rada i specifičnostima turističkih zajednica. Učenici mogu obavljati jednostavne poslove uz nadzor.

## Razredni odjel : treći (III. )

### HOTELI

1. Poslovi pri dolasku gosta:
  - prihvata gosta s rezervacijom
  - dnevnik recepcije, dnevni izvještaj o sobama, rekapitulacija prodaje soba
2. poslovi tijekom boravka gosta:
  - preuzimanje i predaja poruka, raspodjela poštanskih pošiljaka
  - rukovanje ključevima soba, elektroničke kartice
  - davanje informacija
3. poslovi pri odlasku gosta:
  - račun
  - gotovinsko i bezgotovinsko plaćanje (kreditne kartice)
4. Hotelski dnevnik – žurnal
  - klasična metoda (manualna)
5. Kompjuterske metode:
  - evidencija rezervacija
  - izrada hotelskog dnevnika putem recepcijskog programa, evidentiranje usluga gosta, naplata računa, ispravak pogrešnog salda
  
- učenike upoznati s ustrojstvom prijamnog odjela i njegovim poslovima
- učenike uključivati u jednostavnije poslove prilikom prijama gosta i izvršavanje poslova za goste prilikom njihova boravka
- učenicima omogućiti rad na računalu uz osnovne upute i kontrolu kolega.

### TURISTIČKE AGENCIJE

1. Upoznati ulogu i važnost osnovnih činitelja razvoja turizma: prijevoza, turističkih atrakcija, smještaja i prehrane i turističkog posredovanja
2. Upoznati ulogu i najvažnije zadatke turističkog posrednika (detaljista, grosista)
3. Upoznati vrste i rad ugostiteljskih objekata
4. Osnovna obilježja i vrste turističkih posrednika
5. Djelovanje razvoja turizma na prostorne i infrastrukturne i ekološke segmente
6. Turističke organizacije u turizmu i njihov značaj
7. Marketing u turizmu: elementi marketinga ( proizvod, cijena, distribucija i promocija)
8. Turistička ponuda naše destinacije
9. Suradnja turističke agencije s ugostiteljskim objektima
10. Poslovanje turističkih agencija i njihova povezanost sa putovanjem, smještajem, organiziranim slobodnim vremenom, kulturom i poviješću destinacije.

Učenike treba upoznati s djelokrugom rada turističke agencije, tijekom i karakteristikama pojedinih poslova. Učenici mogu obavljati jednostavne poslove uz pomoć kolega.

### TURISTIČKE ZAJEDNICE

1. Istraživanje i strateško planiranje
  - a) istraživanje tržišta
  - b) izrada dokumenata
2. Razvoj turističkog proizvoda
  - a) podrška razvoju turističkih događanja
  - b) unapređenje turističke infrastrukture
  - c) brendiranje turističkog proizvoda
3. Komunikacija i oglašavanje
  - a) odnosi s javnošću
  - b) marketinške aktivnosti
  - c) sajmovi i prezentacije
4. Destinacijski menadžment
  - a) sustav eVisitor
  - b) očuvanje i uređenje okoliša

Učenike treba upoznati s djelokrugom rada i specifičnostima turističkih zajednica. Učenici mogu obavljati jednostavne poslove uz pomoć kolega.

### **3. Broj učenika za stručnu praksu školske godine 2022./2023.**

Razredni odjeli:

- 1.ht1 - 18 učenika
- 1.ht2 - 14 učenika
- 2.ht - 22 učenika
- 3.ht - 23 učenika

**UKUPNO – 77 učenika**

**Učenici će od škole dobiti ugovor i uputnicu za obavljanje stručne prakse.**

**Odrađena stručna praksa uvjet je za upis u sljedeću školsku godinu.**