

<b>ŠKOLA: Srednja škola Donji Miholjac</b>			
<b>OPERATIVNI PLAN I PROGRAM</b>			
<b>NASTAVNI PREDMET:</b>	<b>Poslovno dopisivanje</b>		
<b>SEKTOR:</b>	<b>Turizam i ugostiteljstvo</b>		
<b>ZANIMANJE:</b>	<b>Turističko hotelijerski komercijalist</b>	<b>RAZRED:</b> (OPP odnosi se isključivo za jedan razred)	<b>2.THK</b>
<b>BROJ SATI:</b>	<b>35</b>	<b>ŠK. GOD.</b>	<b>2022./2023.</b>
<b>PREDMETNI NASTAVNIK:</b>	<b>Nastavnik savjetnik, Antonio Čmelak, mag.oec.</b>		
<b>CILJ/SVRHA UČENJA PREDMETA:</b>			
<b>Osposobiti učenike da usvajanjem pravila izrade pisanih poslovnih komunikacija u turizmu i ugostiteljstvu po završetku školovanja samostalno obavljaju pisanu poslovnu korespondenciju.</b>			
<b>ISHODI UČENJA</b>			
<b>1.</b>	<b>Izraditi pisane poslovne komunikacije u hotelijerskom i agencijskom dopisivanju</b>		
<b>2.</b>	<b>Izraditi pisane poslovne komunikacije hotela prema turističkim agencijama</b>		
<b>3.</b>	<b>Izraditi ponudu za turistički i ugostiteljski aranžman</b>		
<b>4.</b>	<b>Izraditi ponude hotela za svečane obroke</b>		

**PLAN PISANIH PROVJERA**

<b>PLAN PISANIH PROVJERA</b>				
<b>I. PISANA PROVJERA</b>	<b>Nastavna cjelina</b>	<b>1. Hotelijsko dopisivanje s individualnim gostima</b> (izrada potvrde rezervacije i izmjene rezervacije + 5 teorijskih pitanja na zaokruživanje)	<b>Broj nastavne jedinice</b>	<b>1</b>
<b>II. PISANA PROVJERA</b>		<b>2. Dopisivanje hotela s turističkom agencijom</b> (Propyxu a,b,c) (izrada zahtjeva agencije za rezervaciju hotela i izmjene rezervacije + 5 teorijskih pitanja na zaokruživanje)		<b>1-3</b>
<b>III. PISANA PROVJERA</b>		(izrada reklamacije agencije hotela i opomene hotela agenciji za neplaćanje + 5 teorijskih pitanja na zaokruživanje)		<b>4-6</b>
<b>IV. PISANA PROVJERA</b>				<b>7-8</b>
<b>V. PISANA PROVJERA</b>		<b>3. Ponuda aranžmana</b> (izrada raspis turističkog aranžmana u obliku letka prema dobivenim podacima)		<b>1</b>
<b>VI. PISANA PROVJERA</b>		<b>4. Ostale ponude hotela</b> (izrada zahtjeva agencije za svečani objed prema ponudi hotela)		<b>1</b>
<b>VII. PISANA PROVJERA</b>		<b>5. Upit za prijevoznike usluge</b> (izrada zahtjeva prijevozniku za najam autobusa prema dobivenim podacima)		<b>1</b>

**VJEŽBE / SEMINARSKI RAD /STRUČNA EKSKURZIJA (izvorna stvarnost)**

	<b>Nastavna cjelina</b>	<b>Br. nast. jed.</b>	<b>Tema vježbe</b>
<b>VJEŽBA</b>	<b>1. Hotelijsko dopisivanje s individualnim gostima</b>	<b>1.</b>	<b>Izrada odgovora hotela na upit individualnog gosta</b>
		<b>3.</b>	<b>Izrada potvrde hotela za rezervaciju gosta</b>
		<b>5.</b>	<b>Izrada izmjene rezervacije</b>
	<b>2. Dopisivanje hotela s turističkom agencijom</b>	<b>2.-3.</b>	<b>Izrada vauchera i rooming liste</b>
		<b>4. i 6.</b>	<b>Izrada zahtjeva agencije za rezervaciju hotela i izmjene rezervacije</b>
		<b>7.-8.</b>	<b>Izrada reklamacije agencije hotela zbog izmjene cijene i opomene hotela agenciji za ne plaćanje računa</b>
	<b>3. Ponuda aranžmana</b>	<b>1.</b>	<b>Izrada i slanje ponude turističkog aranžmana prema upitu i u obliku raspisa</b>
<b>4. Ostale ponude hotela</b>	<b>1.</b>	<b>Izrada zahtjeva agencije za svečani objed prema ponudi hotela</b>	
<b>5. Upit za prijevoznike usluge</b>	<b>1.</b>	<b>Izrada zahtjeva prijevozniku za najam autobusa prema dobivenim podacima</b>	

OBRAZOVNI SEKTOR TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metode. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir			
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.		
Međupredmetne teme (4.ciklus)												
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11		
Zapamtiti elemente i kriterije ocjenjivanja	Upoznavanje s učenicima, programom, načinom rada i elementima ocjenjivanja.				KUČ	1.	1		1.	9.		
Izraditi pisane poslovne komunikacije u hotelijerskom i agencijskom dopisivanju (7)  <b>ikt.B.4.1., ikt.D.4.3., osr.A.4.3., pod.A.4.1., zdr.A.4.2.D., uku.D.4/5.1.</b>	1. Hotelijersko dopisivanje s individualnim gostima	1. Upit individualnog gosta i odgovor hotela	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih komunikacija / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugostitelj. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	2.-3.	0,5	1,5	2./3.	9.		
		2. Zahtjev gosta za rezervaciju smještaja				4.-5.	0,5	1,5	4./5.	9.		
		3. Potvrda hotela za rezervaciju gosta				6.-7.	0,5	1,5	6./7.	10.		
		4. Otklon rezervacije								10.		
		5. Izmjena rezervacije								10.		
<b>Sumativno i formativno vrednovanje (1. pisana) nastavne cjeline 1</b>						8.		1	8.	10.		
Nabrojati osobine ugovora o alotmanu (1), opisati upotrebu vauchera i rooming liste (2), izraditi pisane hotelijerske poslovne komunikacije u komunikaciji s agencijama (7)  <b>ikt.B.4.1., ikt.D.4.3., osr.A.4.3., pod.A.4.1., zdr.A.4.2.D., uku.D.4/5.1.</b>	2. Dopisivanje hotela s turističkom agencijom	1. Ugovaranje alotmana	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih komunikacija / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugostitelj. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	9.	1		9.	11.		
		2. Vaucher				10.-11.	0,5	1	10. / 11.	11.		
		3. Rooming lista					0,5					
		<b>Sumativno i formativno vrednovanje (2.pisana) nastavne cjeline 2 jedinice (1-3)</b>						12.		0,5	12.	11.
		4. Zahtjev agencije hotelu za rezervaciju	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih komunikacija / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugostitelj. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	12. – 13.	1		2	12. / 13..	12.	
		5. Otkaz rezervacije				13. - 15.	0,5		14. / 15.	12.		
		6. Izmjena rezervacije										
		<b>Sumativno i formativno vrednovanje (3.pisana) nastavne cjeline 2 jedinice (4-6)</b>						16.		1	16.	12.
		7. Reklamacija računa i pružene usluge	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih komunikacija / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugostitelj. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	17.	1		3	17.	1.	
8. Opomena hotela agenciji za neplaćanje računa	18.-21.	1					18. / 21.	1. / 2.				
<b>Sumativno i formativno vrednovanje (4.pisana) nastavne cjeline 2 jedinice (7-8)</b>						22.		1	22.	3.		

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

OBRAZOVNI SEKTOR TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

Ishodi učenja (razine: 1-pamćenje, 2-razumjevanje, 3-primjenjivanje, 4-analiziranje, 5-sintetiziranje, 6-vrednovanje, 7-kreiranje)	Nastavna cjelina	Nastavna jedinica	Aktivne metode poučavanja i suvremene metoda. strategije	Korelacija s drugim nastavnim sadržajima	Nastavna sredstva i pomagala /Mater. uvjeti rada	Broj sati			Vremenski okvir		
			Socijalni oblici rada		Apersonalni mediji	RB sata	T	V-P	Rad. tjed.	mj.	
Međupredmetne teme (4.ciklus)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Izraditi ponudu turističkog aranžmana (7) <b>ikt.B.4.1., ikt.D.4.3., osr.A.4.3., pod.A.4.1., zdr.A.4.2.D., uku.D.4/5.1.</b>	3. Ponuda aranžmana	1. Ponuda turističkog aranžmana agencije prema upitu i u obliku raspisa	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih kom. / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugos.. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	23.-26.	1	3		23. / 26.	3.
						<b>Sumativno i formativno vrednovanje (5. pisana) nastavne cjeline 3</b>			27.		1
Izraditi ponudu svečanog hotelskog obroka i zahtjev agencije za rezervaciju (7) <b>ikt.B.4.1., ikt.D.4.3., osr.A.4.3., pod.A.4.1., zdr.A.4.2.D., uku.D.4/5.1.</b>	4. Ostale ponude hotela	1. Ponuda svećanih i prigodnih obroka koje nudi hotel i zahtjev agencije za rezervaciju objeda u hotelskom restoranu	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih komunikacija / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugostitelj. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	28.-30.	1	2		28. / 30.	4. / 5.
						<b>Sumativno i formativno vrednovanje (6. pisana) nastavne cjeline 4</b>			31.		1
Izraditi zahtjev agencije prijevozniku za najam busa (7) <b>ikt.B.4.1., ikt.D.4.3., osr.A.4.3., pod.A.4.1., zdr.A.4.2.D., uku.D.4/5.1.</b>	5. Upit za prijevoznike usluge	1.Zahtjev agencije prijevozniku za najam autobusnog prijevoza	UI, PR, RU, P, MAU – izrada pisanih kom. / FR, IND	Organizacija poslovanja poduzeća u ugos. (2)	U, PREZ, RČN, PROJ, IUČ	32.-33.	0,5	1,5		32. / 33.	5.
						<b>Sumativno i formativno vrednovanje (7. pisana) nastavne cjeline 5</b>			34.		1
<b>Zaključivanje ocjena</b>						35.		1		35.	6.

LEGENDA: **UI**-usmeno izlaganje, **R**-razgovor, **D**-demonstracija, **PR**-praktični rad, **RU**-rad s udžbenikom, **P**-pisanje (učenika), **MAU**-metoda aktivnog učenja (navesti koja se metoda koristi), **MUS**-metoda učenja stvaranjem (navesti koja se metoda koristi, **FR**-frontalni rad, **IND**-individualni rad, **PAR**-rad u paru, **SK**-rad u skupini, **GR**-grupni rad, **TIM**-timski rad, **KUČ**-klasična učionica, **IUČ**-informatička učionica, **U**-udžbenik, **PREZ**-prezentacija, **RČN**-računalo, **PROJ**-projektor

PREGLED OCJENA PREMA OBLIKU I SADRŽAJU PROVJERE, ELEMENTU OCJENJIVANJA I VREMENU			
OBLIK PROVJERE	SADRŽAJ PROVJERE	ELEMENT	OKVIRNO VRIJEME
1.Pisana provjera	Cjelina 1	Usvojenost i primjena sadržaja	Kraj 10.mj.
2.Pisana provjera	Cjelina 2 nast.jed. 1-3	Usvojenost sadržaja	Kraj 11.mj.
3.Pisana provjera	Cjelina 3 nast.jed. 4-6	Usvojenost i primjena sadržaja	Kraj 12.mj.
Suradnja i aktivnost	Mini projekti tijekom 1.polugodišta	Suradnja u nastavnom procesu	Kraj 12.mj.
4.Pisana provjera	Cjelina 2 nast.jed. 7-8	Usvojenost i primjena sadržaja	Početak 3.mj.
5.Pisana provjera	Cjelina 3	Primjena sadržaja	Početak 4.mj.
6.Pisana provjera	Cjelina 4	Primjena sadržaja	Sredina 5.mj.
7.Pisana provjera	Cjelina 5	Primjena sadržaja	Početak 6.mj.
Suradnja i aktivnost	Mini projekti tijekom 2.polugodišta	Suradnja u nastavnom procesu	Sredina 6.mj.
Zaključivanje ocjena	Zadnji sat	Na temelju svih ocjena i bilježaka	Sredina 6.mj.

## OBRAZOVNI SEKTOR TURIZAM I UGOSTITELJSTVO

<b>MJESEC</b>	<b>NAPOMENA/BILJEŠKA</b>
<i>Rujan</i>	
<i>Listopad</i>	
<i>Studen</i>	
<i>Prosinac</i>	
<i>Siječanj</i>	
<i>Veljača</i>	
<i>Ožujak</i>	
<i>Travanj</i>	
<i>Svibanj</i>	
<i>Lipanj</i>	

Napomena: u bilješki je potrebno upisivati odstupanja u realizaciji Operativnog plana i programa – navesti razlog

ELEMENTI OCJENJIVANJA:	<b>Stručno teorijski sadržaji – Poslovno dopisivanje</b>
<b>USVOJENOST SADRŽAJA</b>	<p><b>Odličan:</b> ako u potpunosti i s razumijevanjem odgovara na postavljena pitanja, ako je sposoban rekonstruirati gradivo pri odgovaranju i u radnim postupcima, učenik je sposoban samostalno i po svim osnovama zamijeniti radnika na radnom mjestu, odlikuje se sposobnošću samostalnog izlaganja i raščlambe materijalnih činjenica kao i mogućnošću njihovog povezivanja i vrednovanja</p> <p><b>Vrlo dobar:</b> ako u odgovorima daje objašnjenja, poznaje smisao rada, u stanju je davati objašnjenja za postupke rada i obrazlaže ih, u odgovorima je u stanju pronalaziti slično u različitom i različito u sličnom, daje pravilna i logička objašnjenja</p> <p><b>Dobar:</b> ako poznaje gradivo i prikladno ga izlaže, razumije i poznaje radne postupke, na postavljena pitanja daje točne odgovore, služi se opisom</p> <p><b>Dovoljan:</b> zna definirati pojmove, ali improvizira u izlaganju i u radu, radi bez sustavnosti, reproducira gradivo i radi bez zalaganja</p> <p><b>Nedovoljan:</b> ako učenik ne poznaje činjenice i postupke u radu, šuti i ne sudjeluje u radu, pogrešno tumači gradivo i radne postupke</p>
<b>PRIMJENA SADRŽAJA</b>	<p><b>Odličan:</b> ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente, te pokazuje kreativnost, samostalnost i sposobnost prosudbe činjenica i gradiva, i u stanju je da kroz rad uoči značenje, protumači i prikaže zakonitosti u radu</p> <p><b>Vrlo dobar:</b> ako učenik potpuno, uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadatke i dokumente tre je uz pomoć potpitanja sposoban raspravljati o usvojenom gradivu, uspoređivati činjenice i donositi zaključke</p> <p><b>Dobar:</b> ako učenik djelomično uredno, kvalitativno i kvantitativno izrađuje pisane i praktične zadaće i dokumente, ali ih ne može vrednovati i složiti u novu cjelinu</p> <p><b>Dovoljan:</b> ako učenik neredovito, djelomično kvalitativno i kvantitativno nepotpuno izrađuje pisane praktične zadaće i dokumente, zna ih samo definirati i objasniti, ali bez sustavnosti i mogućnosti primjene u rješavanju problema</p> <p><b>Nedovoljan:</b> ako učenik ne ispunjava praktične i pisane zadaće te dokumentaciju, ili pogrešno ispunjava zadaće pa nije u stanju čak ni definirati i objasniti najosnovnije elemente nekog problema</p>
<b>SURADNJA U NASTAVNOM PROCESU</b>	<p><b>Odličan:</b> ako učenik uvijek redovito sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, redovito piše domaće zadaće te koristi neobvezne izvore znanja i potiče takmičarsku atmosferu u razredu, kreativno rješava probleme, donosi svoje vlastite priloge na nastavne sate vezane uz obrađeno gradivo (tisak, linkovi na internetu, vlastite ppt i sl.)</p> <p><b>Vrlo dobar:</b> ako učenik vrlo često redovito i kontinuirano sudjeluje u svim fazama nastavnog sata, uglavnom samostalno donosi zaključke i postavlja pitanja, piše redovito domaće zadaće, redovito daje pozitivan doprinos radnoj atmosferi kroz postavljanje pitanja i poticanja na rasprave</p> <p><b>Dobar:</b> ako učenik povremeno sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan i samostalno donosi zaključke, redovito piše domaće zadaće, ali se isključivo zadovoljava onim što mora</p> <p><b>Dovoljan:</b> ako učenik samo ponekad sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, odgovara kada je prozvan, nesamostalan je i nesustavan u radu, povremeno piše domaće zadaće</p> <p><b>Nedovoljan:</b> ako uglavnom šuti, ne sudjeluje u usvajanju nastavnih sadržaja, nezainteresiran je za rad i odbija suradnju</p>

<b>KRITERIJI OCJENJIVANJA (prema Bloomovoj taksonomiji)</b>			
<b>ZNANJE</b>		<b>ANALIZA</b>	
Ocjena 5	Učenik identificira činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 5	Učenik dekonstruira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik se prisjeća činjenica, pojmova, postupaka, načela, teorija i vrednovanja	Ocjena 4	Učenik integrira pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 3	Učenik razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik nabraja činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 2	Učenik odabire pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne nabraja i ne prepoznaje činjenice, pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja	Ocjena 1	Učenik ne odabire i ne razlikuje pojmove, postupke, načela, teorije i vrednovanja.
<b>RAZUMIJEVANJE</b>		<b>VREDNOVANJE</b>	
Ocjena 5	Učenik predviđa činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u promjenjivim uvjetima	Ocjena 5	Učenik daje osvrt na vrednovanje i unapređenje u promjenjivim uvjetima
Ocjena 4	Učenik pojašnjava činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 4	Učenik prosuđuje vrednovanje i unapređenja u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik klasificira činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 3	Učenik utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik sažima činjenice, pojmove i postupke i zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 2	Učenik provjerava vrednovanje u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne sažima i ne klasificira činjenice, pojmove i postupke i ne donosi zaključuje u poznatim uvjetima	Ocjena 1	Učenik ne provjerava i ne utvrđuje vrednovanje u poznatim uvjetima
<b>PRIMJENA</b>		<b>SINTEZA</b>	
Ocjena 5	Učenik rješava složene radnje i primjenjuje složene metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 5	Učenik stvara činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u promjenjivima uvjetima
Ocjena 4	Učenik izvodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 4	Učenik planira činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 3	Učenik provodi radnje i metode za rješavanje skupa zadataka	Ocjena 3	Učenik sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 2	Učenik odgovara na radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 2	Učenik izrađuje činjenica, postupaka, načela i teorija u nove strukture u poznatim uvjetima
Ocjena 1	Učenik ne odgovara i ne provodi radnje i metode za rješavanje zadataka	Ocjena 1	Učenik ne izrađuje i ne sastavlja činjenice, postupke, načela i teorije u nove strukture.

