



UGOSTITELJSKO-
-TURISTIČKA
ŠKOLA

PRIRUČNIK ZA PREDAVAČE

Voditelj selektivnih oblika turizma



U sklopu projekta: RCK VirtuOS – uspostava RCK
u sektoru turizma i ugostiteljstva



Osijek, 2022.

Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek
Ulica Matije Gupca 61
31000 Osijek



Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek
Ulica Matije Gupca 61
31000 Osijek



Autorica:

Sanja Klanac, prof.

Urednik:

Izv. prof. dr. sc. Petar Jandrić

Naslov:

Voditelj selektivnih oblika turizma

Izdanje:

1. izdanje

Grafičko oblikovanje:

Bestias

Nakladnik:

Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek

Za nakladnika:

Andrej Kristek

Tisak:

Kerschoffset

Mjesto i godina izdanja:

Osijek, 2022.

Sva prava pridržana. Nijedan dio ove knjige ne smije se reproducirati ili prenositi u bilo kojem obliku, ni na koji način.

Zabranjeno je svako kopiranje, citiranje te upotreba knjige u javnim i privatnim edukacijskim organizacijama u svrhu organiziranih školovanja, a bez pisanog odobrenja nositelja autorskih prava.

© Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek

CIP zapis je dostupan u računalnome katalogu Nacionalne i sveučilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 001155685.

ISBN 978-953-49592-8-2

Voditelj selektivnih oblika turizma

Priručnik za predavače

SADRŽAJ

Popis slika	7
Popis tablica	7
1. POGLAVLJE: Uvod	9
1.1 Osnovne informacije o programu osposobljavanja <i>Voditelj selektivnih oblika turizma</i>	11
1.2 Kompetencije i nastavne cjeline u programu osposobljavanja	12
1.3 Izazovi u programu osposobljavanja	13
1.4 Struktura Priručnika	14
1.5 Korištenje Priručnikom	15
2. POGLAVLJE: Ukratko o učenju i poučavanju	17
2.1 Uvod	19
2.2 Koncepti i pojmovi	19
2.3 Osobito važne teme	23
2.4 Metode primijenjene u Priručniku	26
2.5 Kako primijeniti metode preporučene u Priručniku?	34
3. POGLAVLJE: Osnovni pojmovi u turizmu	35
3.1 Sadržaj cjeline	37
3.2 Specifičnosti cjeline	38
3.3 Preporučene metode za rad s polaznicima	38
4. POGLAVLJE: Potencijali i izazovi turističke destinacije	43
4.1 Sadržaj cjeline	45
4.2 Specifičnosti cjeline	46
4.3 Preporučene metode za rad s polaznicima	47

5. POGLAVLJE: Oblikovanje turističkog proizvoda	55
5.1 Sadržaj cjeline	57
5.2 Specifičnosti cjeline	59
6. POGLAVLJE: Informacijsko-komunikacijska tehnologija	67
6.1 Sadržaj cjeline	69
6.2 Specifičnosti cjeline	70
6.3 Preporučene metode za rad s polaznicima	70
7. POGLAVLJE: Promocija i prodaja	77
7.1 Sadržaj cjeline	79
7.2 Specifičnosti cjeline	80
7.3 Preporučene metode za rad s polaznicima	80
8. POGLAVLJE: Projektna nastava	87
8.1 Sadržaj cjeline	89
8.2 Specifičnosti cjeline	90
8.3 Preporučene metode za rad s polaznicima	91
8.4 Izazovi projektne nastave	94
9. POGLAVLJE: Učenje i poučavanje putem interneta	95
10. POGLAVLJE: Zaključak	109
10.1 Što smo naučili u Priručniku?	111
10.2 Kako nastaviti vlastito stručno usavršavanje?	111
Popis literature	115

SAŽETAK

Priručnik za predavače u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* izrađen je za potrebe Ugostiteljsko-turističke škole Osijek u sklopu projekta RCK VirtuOS – uspostava regionalnih centara kompetentnosti u sektoru turizma i ugostiteljstva <https://rck-utso.hr/regionalni-centar-kompetentnosti/virtuos/>.

Priručnik je nastao na temelju Nastavnog plana i programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*.

Priručnik u *Uvodu* donosi osnovne informacije o programu osposobljavanja, osnovne informacije o strukturi Priručnika te upute kako se koristiti Priručnikom. Poglavlje *Ukratko o učenju i poučavanju* donosi kratak teorijski pregled preporučenih metoda. Priručnik je nadalje podijeljen na poglavlja koja prate tematske cjeline u programu osposobljavanja, a organiziran je tako da nudi konkretne preporuke za ostvarivanje svakoga pojedinog ishoda učenja. Ovakvo usmjerenje na praksu Priručnik čini pogodnim za korištenje u svakodnevnom radu. Poglavlje *Učenje i poučavanje putem interneta* donosi kratke upute za slučaj da je nastavu potrebno održavati u *online* okruženju. Posljednje poglavlje, *Zaključak*, sažima naučeno u Priručniku i nudi prijedloge za daljnje stručno usavršavanje predavača.

KLJUČNE RIJEČI:

strukovno obrazovanje, selektivni oblici turizma, priručnik za predavače, metodika, online nastava



POPIS SLIKA

Slika 1. Kontinuum digitalnog učenja (Hoić-Božić 2005)	99
--	----

POPIS TABLICA

Tablica 1. Pregled nastavnih cjelina u programu osposobljavanja <i>Voditelj selektivnih oblika turizma</i>	12
Tablica 2. Sadržaj cjeline <i>Osnovni pojmovi u turizmu</i>	37
Tablica 3. Sadržaj cjeline <i>Potencijali i izazovi turističke destinacije</i>	46
Tablica 4. Sadržaj cjeline <i>Oblikovanje turističkog proizvoda</i>	58
Tablica 5. Sadržaj cjeline <i>Informacijsko-komunikacijska tehnologija</i>	69
Tablica 6. Sadržaj cjeline <i>Promocija i prodaja</i>	79
Tablica 7. Sadržaj cjeline <i>Projektna nastava</i>	89



1. POGLAVLJE

Uvod



1. POGLAVLJE

Uvod

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > osnovne informacije o programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*
- > koje su kompetencije i nastavne cjeline u programu osposobljavanja
- > osnovne informacije o strukturi ovog Priručnika
- > kako se koristiti ovim Priručnikom

1.1 OSNOVNE INFORMACIJE O PROGRAMU OSPOSOBLJAVANJA VODITELJ SELEKTIVNIH OBLIKA TURIZMA

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* nastao je kao odgovor na potrebe razvoja Republike Hrvatske kao vrhunske turističke destinacije koja svojim prirodnim i kulturnim resursima, svojom raznolikošću i bogatom tradicijom potencijalnom gostu može ponuditi kvalitetan i selektivan sadržaj. Raznolikost i bogatstvo baštine pojedinih dijelova Hrvatske traži osmišljavanje nove turističke ponude, ali jednako tako i promociju. Nekontrolirani masovni turizam gubi na svojoj privlačnosti i sve češće postaje predmet kritike. Iz ove perspektive, selektivni oblici turizma vide se kao poželjan odgovor na masovni turizam, odnosno kao njegova alternativa. Slijedom navedenoga, na tržištu rada pojavila se potreba za nastavnim programom osposobljavanja i/ili usavršavanja za voditelja selektivnih oblika turizma. Razvidno je da su selektivni oblici turizma ne samo etičniji, u prvom redu stoga što su putovanja, pretežno, individualna ili se izvode u manjim grupama (do 15 osoba) što smanjuje pritisak posjetitelja na pojedine lokalitete ili atrakcije i ne ugrožavaju redovan, svakodnevni život stanovnika, nego su i održiviji. Osim toga – humaniji su jer, za razliku od masovnog turizma, koji odlikuju anonimnost i standardizirane usluge i doživljaji, selektivni oblici su fleksibilniji i nude spektar doživljaja kod kojih su individualnost i osobne sklonosti turista na prvom mjestu.

Priručnik za predavače u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* izrađen je za potrebe Ugostiteljsko-turističke škole Osijek u sklopu projekta RCK VirtuOS – uspostava RCK u sektoru turizma i ugostiteljstva. Više informacija o projektu možete pronaći na poveznici <https://rck-utso.hr/regionalni-centar-kompetentnosti/virtuos/>.

Detaljne informacije o programu osposobljavanja potražite u Nastavnom planu i programu osposobljavanja za voditelja selektivnih oblika turizma.



1.2 KOMPETENCIJE I NASTAVNE CJELINE U PROGRAMU OSPOSOBLJAVANJA

1.2.1 Kompetencije koje polaznik stječe završetkom programa

1. Prepoznavanje potencijala turističke destinacije
2. Oblikovanje ponude ugostiteljsko-turističke destinacije
3. Primjena IKT-a u poslovanju
4. Promocija ponude/proizvoda turističke destinacije
5. Komunikacija s poslovnim suradnicima u skladu s pravilima poslovne komunikacije.

1.2.1 Nastavne cjeline u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*

Tablica 1. Pregled nastavnih cjelina u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*

Rb.	Nastavna cjelina	Broj sati		Ukupno
		T	V	
1.	Osnovni pojmovi u turizmu	3	-	3
2.	Potencijali i izazovi turističke destinacije	12	7	19
3.	Oblikovanje turističkog proizvoda	8	10	18
4.	Informacijsko-komunikacijska tehnologija	4	5	9
5.	Promocija i prodaja	6	5	11
6.	Projektna nastava	-	10	10
Ukupno		33	37	70

1.3 IZAZOVI U PROGRAMU OSPOSOBLJAVANJA

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* sobom nosi brojne specifičnosti.

Detalniji raspis ovih specifičnosti potražite u poglavlju *Osobito važne teme*.



U ovom uvodu spomenut ćemo tek dvije glavne specifičnosti: multidisciplinarnost teme i populaciju polaznika.

Multidisciplinarnost teme

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* donosi znanja i vještine iz različitih teorijskih i praktičnih područja. Primjerice, kompetencija Oblikovanje ponude ugostiteljsko-turističke destinacije podrazumijeva znatno različita znanja i vještine od kompetencije Komunikacija s poslovnim suradnicima u skladu s pravilima poslovne komunikacije.

Ovakva multidisciplinarnost programa osposobljavanja zahtijeva različite pristupe u pojedinim segmentima nastave, što se reflektira na različitost metoda preporučenih za izvedbu nastave povezane s pojedinim temama.



Populacija polaznika

Uvjet upisa u program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* završeno je srednjoškolsko obrazovanje. Budući da program uglavnom pohađaju osobe koje su završile školovanje prije više godina, ovaj uvjet postavlja dodatne specifične izazove pred predavače.

Preporuke iznesene u Priručniku izrađene su za predviđenu populaciju polaznika, no u stvarnosti može se dogoditi da upisana populacija ima drugačije karakteristike (primjerice, neki od polaznika mogu imati višu kvalifikaciju (završenu visoku školu i/ili preddiplomski studij). U takvom slučaju predavači moraju prilagoditi preporuke stvarnoj situaciji u svojim učionicama.



1.4 STRUKTURA PRIRUČNIKA

U ovom Priručniku nastavne metode sistematizirane su na način da izravno prate nastavne cjeline i pripadajuće ishode učenja u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*.

Prvo poglavlje, *Uvod*, daje pregled programa osposobljavanja i osnovne informacije o strukturi ovog Priručnika.

Drugo poglavlje, *Ukratko o učenju i poučavanju*, izlaže temeljne pojmove iz teorije odgoja i obrazovanja koji se koriste u čitavom Priručniku.

Treće poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Osnovni pojmovi u turizmu*.

Četvrto poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Potencijali i izazovi turističke destinacije*.

Peto poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Oblikovanje turističkog proizvoda*.

Šesto poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Informacijsko-komunikacijska tehnologija*.

Sedmo poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Promocija i prodaja*.

Osmo poglavlje obrađuje nastavnu cjelinu *Projektna nastava*.

Deveto poglavlje, *Učenje i poučavanje putem interneta*, donosi kratke upute za slučaj da je nastavu potrebno održavati u *online* okruženju.

Posljednje poglavlje, *Zaključak*, daje pregled Priručnika i smjernice za daljnje stručno usavršavanje predavača.

Ovaj Priručnik pripremljen je tako da pruža brz i praktičan uvid u suvremene metode učenja i poučavanja prilagođene za specifične potrebe programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Preporučene metode temelje se na mnoštvu stručnih i znanstvenih spoznaja i na literaturi koja detaljnije obrađuje ove spoznaje. Kroz čitav udžbenik, u okvirima poput ovoga, ponuđena je literatura za daljnje usavršavanje predavača.



1.5 KORIŠTENJE PRIRUČNIKOM

Priručnik je moguće koristiti na dva načina: čitajući redom ili pretraživanjem zanimljivih tema. Radi lakšeg snalaženja, Priručnik je jasno i jednostavno strukturiran na poglavlja koja prate teme obrađene u programu osposobljavanja.

Priručnik ima tri općenita poglavlja. Prvo je općenito poglavlje ovaj *Uvod*. Drugo općenito poglavlje, *Ukratko o učenju i poučavanju*, donosi kratak teorijski pregled preporučenih metoda. Predzadnje općenito poglavlje, *Učenje i poučavanje putem interneta*, donosi kratke upute za slučaj da je nastavu potrebno održavati u *online* okruženju.





2. POGLAVLJE

Ukratko o učenju i poučavanju



2. POGLAVLJE

Ukratko o učenju i poučavanju

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji su temeljni koncepti i pojmovi u obrazovanju
- > koje su teme osobito važne za program osposobljavanja
- > koje su metode preporučene u Priručniku
- > kako primijeniti metode preporučene u Priručniku

2.1 UVOD

Odgoy i obrazovanje vrlo je kompleksno područje koje se temelji na velikom broju teorija. Strukovno obrazovanje, obrazovanje odraslih i cjeloživotno obrazovanje, sobom nose dodatne specifičnosti.

Ovo poglavlje ukratko opisuje osnovne pojmove i teorije relevantne za program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Za one koji žele znati više, ponuđeni su dodatni izvori znanja.



2.2 KONCEPTI I POJMOVI

2.2.1 Strukovno obrazovanje

„Strukovno obrazovanje usmjereno je na razvoj generičkih (ključnih) kompetencija i kompetencija za stjecanje kvalifikacija s jasno određenim ishodima učenja i učeničkim postignućima te na stjecanje kompetencija za cjeloživotno učenje, uz praćenje svih vrijednosti, i razvojne komponente gospodarstva i društva u kojemu živimo.“ (Narodne novine 2018)

Strukovno obrazovanje podložno je brojnim zakonskim propisima. Ove propise moguće je pronaći u Nacionalnom kurikulumu za strukovno obrazovanje (Narodne novine 2018).



2.2.2 Cjeloživotno učenje

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* moguće je upisati uz preduvjet završene srednje škole. Većina polaznika programa osposobljavanja osobe su koje su završile srednju školu prije više godina te su odlučile u kasnijoj dobi steći nova znanja, vještine, i kvalifikacije. Ovo smješta program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* u kontekst cjeloživotnog obrazovanja.

Veleučilište Baltazar na svojim stranicama donosi kratke definicije cjeloživotnog obrazovanja i cjeloživotnog učenja:

„Cjeloživotno obrazovanje (*lifelong education*) je koncepcija koja obrazovanje promatra kao cjeloživotni proces organiziranog učenja, koje započinje obveznim školovanjem i formalnim obrazovanjem i traje cijeli život.

Cjeloživotno učenje (*lifelong learning*) je sveukupna aktivnost učenja tijekom života, a s ciljem unapređenja znanja, vještina i kompetencija unutar osobne i građanske te društvene perspektive i/ili perspektive zaposlenja. Obuhvaća učenje u svim životnim razdobljima, od rane mladosti do starosti i u svim oblicima u kojima se ostvaruje (formalno, neformalno i informalno). Ono uključuje nenamjerna, neorganizirana i spontana stjecanja znanja.“ (Veleučilište Baltazar 2022)

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* pripada u kategoriju cjeloživotnog obrazovanja. Međutim, tijekom odvijanja osposobljavanja treba obratiti posebnu pozornost na cjeloživotno učenje. Polaznicima stoga treba nuditi izvore i mogućnosti stručnog usavršavanja kojima se mogu koristiti nakon pohađanja programa osposobljavanja.



2.2.3 Pedagogija

„Pedagogija je, u najširem smislu, disciplina koja se bavi odgojem i obrazovanjem. Pedagogija uključuje rad učenika i nastavnika, no također se bavi i drugim područjima poput uloge odgoja i obrazovanja u društvu, filozofije odgoja i obrazovanja itd.“ (Jandrić 2016: 17)

Više o široj ulozi odgoja i obrazovanja u društvu možete saznati u knjizi *Digitalno učenje* (Jandrić 2015).



2.2.4 Didaktika

„Didaktika je grana pedagogije koja se bavi provođenjem procesa odgoja i obrazovanja. Didaktika koristi različita dostignuća iz šireg područja pedagogije i ova saznanja usmjerava na odnos učenika, nastavnika i nastavnog sadržaja.“ (Jandrić 2016: 17)

Didaktika strukovnog obrazovanja, i obrazovanja odraslih, značajno se razlikuje od didaktike usmjerene na djecu. Ove razlike odnose se na sve aspekte obrazovnog procesa, od razvoja kurikuluma do provedbe nastave.



2.2.5 Metodika

„Metodika se često naziva i primijenjenom didaktikom. Metodika se bavi primjenom pedagoških odnosno didaktičkih metoda na neki konkretan nastavni predmet, odnosno nastavni sadržaj, te na neku konkretnu populaciju polaznika.“ (Jandrić 2016: 17)

Ovaj Priručnik razvija i preporučuje specifičnu metodiku razvijenu za kontekst programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* te za predviđenu skupinu polaznika. Upiše li se u program osposobljavanja populacija koja nije predviđena Priručnikom, preporuke je potrebno modificirati.



2.2.6 Psihologija odgoja i obrazovanja

„Psihologija odgoja i obrazovanja bavi se načinima kako ljudi usvajaju nova znanja i nove stavove. Psihologija odgoja i obrazovanja dijeli se prema dobi polaznika i znatno se razlikuje u kontekstima djece i odraslih.“ (Jandrić 2016: 18)

Preporuke navedene u ovom Priručniku temelje se na najnovijim dostignućima psihologije odgoja i obrazovanja. Međutim, teorijski uvid često je nedovoljan pa predavači programa osposobljavanja trebaju preporuke obogatiti vlastitim spoznajama iz područja psihologije polaznika. Više o temi možete pronaći u *online* skripti *Psihologija odgoja i obrazovanja* (Kardum 2022).



2.2.7 Andragogija

„Andragogija je pedagoška disciplina koja se bavi učenjem i poučavanjem odraslih.“ (Jandrić 2016: 18)

Program osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* andragoški je program te se predavačima preporučuje kontinuirano usavršavanje u području andragogije. Mnoštvo korisnih informacija, kao i mogućnosti za stručno usavršavanje predavača, moguće je pronaći na stranicama Hrvatskoga andragoškog društva (2022).



2.3 OSOBITO VAŽNE TEME

Ovaj kratak pregled koncepata i pojmova pruža nam dublje razumijevanje zahtijeva koji se nalaze pred predavačima, no općenite ideje korisno je sažeti u osobito važne teme za ovaj program osposobljavanja. U sljedećim odlomcima obrađuju se neke od ovih tema s kojima će se zasigurno susresti svi predavači.

2.3.1 Teorijski i praktični rad

Svaki strukovni program osposobljavanja trebao bi polaznicima pružiti odgovarajuću ravnotežu između stečenih teorijskih znanja i praktičnih vještina. Na razini plana i programa osposobljavanja, ova ravnoteža postignuta je pažljivim planiranjem nastavnog procesa.

Međutim, niti jedan plan i program ne može predvidjeti specifičnu dinamiku koja se pojavljuje u svakoj učionici. Neki polaznici bit će više usmjereni na praksu, a neki na teoriju – zadatak predavača je da uravnoteži ove zahtjeve.

Polaznicima je potrebno kontinuirano nuditi primjereni omjer teorije i prakse. Teoriju treba čitavo vrijeme izravno povezivati s praksom, tako da polaznici usvoje ideju da dobra teorija nije moguća bez prakse, a dobra praksa nije moguća bez teorije.



2.3.2 Samostalni i grupni rad

U teoriji i praksi obrazovanja, samostalne i grupne aktivnosti polaznika imaju svoje prednosti i nedostatke.

Prednosti su samostalnog rada nesmetan fokus na pojedinca, individualna povratna informacija koju predavač upućuje polaznicima i visoka brzina izvođenja u nastavi. Mane samostalnog rada su nedovoljno stjecanje iskustva u zajedničkom radu s drugima te nedovoljno stjecanje znanja i vještina potrebnih za suradnju.

Prednosti su grupnog rada polaznika stjecanje znanja i vještina potrebnih za suradnju i iskustva u zajedničkom radu. Mane grupnog rada su fokus predavača na grupu, nedostatak individualne povratne informacije koju predavač upućuje polaznicima, i dulje vrijeme potrebno za izvođenje u nastavi.

Ovaj pregled prenosi tek malen dio prednosti i nedostataka samostalnih i grupnih aktivnosti. Više informacija o temi možete pronaći u knjizi Digitalno učenje (Jandrić 2015).



U strukovnom obrazovanju nužno je postići optimalnu ravnotežu između samostalnih i grupnih aktivnosti. Ova ravnoteža ovisi o mnogim faktorima, od kojih su najvažnije karakteristike zanimanja za koje se program osposobljavanja provodi.

Primjerice, u programu koji osposobljava polaznike za grupni rad u restoranu, polaznici trebaju steći znanja i iskustva vezana za timski rad.

Ovaj priručnik preporučuje samostalne, odnosno grupne aktivnosti u skladu sa svojstvima obrađivane teme i vremenom predviđenim za obradu teme. Međutim, odabir između samostalnog i grupnog rada ovisi o brojnim faktorima kao što su karakteristike polaznika i veličina grupe. Primjerice, u manjim grupama polaznika u pravilu je moguće koristiti više grupnog rada, dok je u većim grupama često jednostavnije raditi individualno. U skladu s karakteristikama pojedine grupe polaznika, predavačima se preporučuje da slobodno mijenjaju preporuke na način da grupni rad zamjenjuju samostalnim radom, odnosno da samostalni rad zamjenjuju grupnim radom.



2.3.3 Dosadašnje iskustvo polaznika

Odrasli polaznici sobom donose brojna profesionalna i privatna iskustva u program osposobljavanja. Mnogi polaznici imaju prethodno radno iskustvo i /ili su u vrijeme pohađanja programa osposobljavanja zaposleni. Obiteljske i prijateljske veze, koje se formiraju u razvoju svakog čovjeka, također utječu na način kako polaznici doživljavaju svoje iskustvo pohađanja programa osposobljavanja.

Prethodno stečena iskustva polaznika iznimno su važan aspekt andragogije, koji sobom donosi nedostatke i prednosti.

Nedostaci uključuju prethodno stečene stavove, i / ili pogrešno naučene vještine, koje je teško ispravljati u programu osposobljavanja.

Prednosti uključuju snažan osjećaj odgovornosti za vlastito obrazovanje i mogućnost povezivanja gradiva programa osposobljavanja s osobnim iskustvima.

Prethodno stečena iskustva polaznika odličan su pedagoški alat kojim se potrebno služiti u izlaganju gradiva, objašnjavanju, diskusiji i, posebice, praktičnim aktivnostima. U svim ovim područjima prethodno stečena iskustva potrebno je pažljivo uravnotežiti sa zahtjevima programa.



2.3.4 Mogućnosti za daljnje napredovanje

Nije potrebno posebno spominjati da živimo u vremenu brzih promjena, u kojem se naše privatne i poslovne okolnosti kontinuirano razvijaju. Poslovna ideja koja je bila nova prije 10 godina danas je često zastarjela; razvijen poslovni plan može postati neupotrebljiv nakon samo jedne promjene zakona. Iz tog razloga, programi osposobljavanja kontinuirano se unaprjeđuju i usavršavaju.

Međutim, polaznici program osposobljavanja pohađaju samo jednom. Nakon što su primili svoje uvjerenje o pohađanju, polaznici se dalje trebaju usavršavati samostalno.

Kako biste odgovorili na izazove kontinuiranih društvenih, tehnoloških i poslovnih promjena, od osobite je važnosti polaznike uputiti na mogućnosti za samostalno stručno usavršavanje nakon dovršetka programa osposobljavanja. Te mogućnosti uključuju dodatne izvore informacija, strukovne udruge, programe osposobljavanja koji se nadovezuju ili nadopunjuju s programom osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* i slično. Ove izvori treba pažljivo odabrati kako bi polaznicima omogućili cjeloživotni napredak u struci.

2.4 METODE PRIMIJENJENE U PRIRUČNIKU

Ovo poglavlje prezentira brojne stručne koncepte i pojmove te obrađuje posebno važne teme. Poznavanje ove teorije predavaču pomaže u svakodnevnom radu, no često ne daje jasne odgovore na praktična pitanja.

Ovaj Priručnik sadrži precizne sugestije za preporučene metode postizanja svakog pojedinog ishoda učenja navedenog u planu i programu programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Ove sugestije temelje se na 8 pedagoških metoda (vidi definiciju metodike) koje se detaljnije objašnjavaju u nastavku.



2.4.1 Metoda izlaganja

Izlaganje je najstarija i najčešće korištena metoda učenja i poučavanja. Dolaskom novih informacijskih i komunikacijskih tehnologija, usmeno izlaganje danas se može nadopuniti vizualnim, interaktivnim i drugim materijalima koji nam stoje na raspolaganju.

U suvremenom učenju i poučavanju izlaganje zauzima sve manje vremena u učionici. Međutim, kvalitetno izlaganje i dalje je nezamjenjiv alat svakoga uspješnog predavača. Informacijske i komunikacijske tehnologije pomažu predavaču u razvoju i održavanju kvalitetnih izlaganja.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim pomagalima. Alat koji se danas najčešće koristi za izlaganje u učionici *PowerPoint* su prezentacije. Također, u suvremenoj učionici često se koriste i alati kao što su interaktivne aplikacije, videozapisi i slično, koje je moguće prikazivati izravno s interneta.



Brojni su razlozi zašto je dobro koristiti informacijske i komunikacijske tehnologije u izlaganju. Slika i/ili video pomažu jasnijem prikazu tema i omogućuju učenje osobama koje uče i pamte na različite načine.

Više o suvremenim metodama učenja i poučavanja pomoću informacijskih i komunikacijskih tehnologija možete pronaći u poglavlju *Učenje i poučavanje putem interneta*.



2.4.2 Metoda diskusije

Diskusija je također 'stara' metoda učenja i poučavanja. Tijekom diskusije polaznici povezuju stečena znanja i vještine s prethodnim iskustvima, razjašnjavaju dijelove gradiva za koje nisu niti svjesni da ih nedovoljno razumiju te obogaćuju svoja znanja i vještine novim idejama.

Diskusiju u nastavi potrebno je kvalitetno usmjeravati, pazeći da se držimo zadane teme i predviđenog vremena. U diskusiji je potrebno stvoriti atmosferu uključenosti, u kojoj svaki polaznik dobiva adekvatno poštovanje ostalih polaznika i predavača.

Metoda diskusije osobito je pogodna za starije polaznike, jer im omogućuje da izraze (i prema potrebi korigiraju) vlastita mišljenja i prethodna iskustva vezana za temu. Metoda diskusije također je vrlo pogodna u strukovnom obrazovanju jer se praktična znanja i vještine često temelje na osobnom iskustvu polaznika.



2.4.3 Metoda demonstracije

Mnoge vještine nije moguće usvojiti isključivo teorijski, već nam mora netko pokazati 'kako se to radi'. Metoda demonstracije stoga se osobito često koristi u strukovnom obrazovanju.

U metodi demonstracije, predavač pokazuje polaznicima kako izraditi neki artefakt (primjerice, doživljajnu priču ili turističku ponudu). Demonstracija mora biti jasna i jednostavna. Nakon provedene demonstracije, polaznici sami isprobavaju stečena znanja i vještine kroz samostalni ili grupni rad.

U metodi demonstracije potrebno je obratiti naročitu pozornost na povezivanje teorijskih znanja stečenih metodom izlaganja i/ili diskusije i prikazanih praktičnih vještina. Tijekom demonstracije potrebno je jasno objasniti teorijske i praktične razloge za svaki korak u postupku.



2.4.4 Samostalni rad

Samostalni rad vježba je koju polaznik izvodi samostalno, uz nadzor predavača ili bez nadzora. Na kraju samostalnog rada neophodno je polazniku pružiti povratnu informaciju i sugestije za poboljšanje.

Samostalni rad često se kombinira s metodom izlaganja i diskusije, a takve kombinacije uglavnom daju najbolje rezultate.



Više o samostalnom radu i njegovu odnosu s grupnim radom možete pronaći u poglavlju *Samostalni i grupni rad*.



2.4.5 Grupni rad

Grupni je rad vježba koju polaznici izvode zajedno. Grupa tipično ima tri do četiri člana, no ona može biti veća ili manja ovisno o prirodu i svrsi vježbe. Na kraju grupnog rada neophodno je polaznicima pružiti povratnu informaciju i savjete za poboljšanje.

Grupni rad često se kombinira s metodom izlaganja i diskusije, a takve kombinacije uglavnom daju najbolje rezultate.



Više o grupnom radu i njegovu odnosu sa samostalnim radom možete pronaći u poglavlju *Samostalni i grupni rad*.



2.4.6 Radionica

Radionica je metoda u kojoj polaznici grupno rade na nekom većem zadatku. Za razliku od 'jednostavnoga' samostalnog ili grupnog rada, radionica je uglavnom duljeg trajanja (2 školska sata ili više) i kombinira različite kratkotrajnije metode poput izlaganja, diskusije, demonstracije i samostalnog ili grupnog rada.

U ovom programu osposobljavanja provodi se nekoliko radionica, koje su radi jednostavnosti rastavljene na kratkotrajnije metode od kojih se sastoje.

Radionica je iznimno popularna metoda u strukovnom obrazovanju odraslih jer može pripremiti polaznike za ostvarivanje složenih ishoda učenja. Svaku radionicu potrebno je prilagoditi ciljanoj skupini polaznika i predviđenom trajanju. U slučaju da polaznicima treba više vremena za rad na nekom dijelu radionice, ostale je dijelove potrebno skratiti. Metoda radionice stoga zahtijeva veliku koncentraciju predavača i sposobnost za improvizaciju!



2.4.7 Prakseološka metoda

Prakseološka metoda uobičajeno se primjenjuje za ostvarivanje kompleksnih ishoda učenja koji se odnose na samostalni rad polaznika u budućnosti. Stoga je prakseološka metoda osobito prikladna za strukovno obrazovanje u kojem se najčešće i primjenjuje.

Prakseološka metoda sadrži četiri osnovna koraka:

1. priprema polaznika
2. demonstracija (izvodi predavač)
3. izvođenje radnje od strane polaznika (samostalno ili grupno)
4. vježbanje.

Više o prakseološkoj metodi možete saznati u knjizi *Pedagogija* (Malić i Mutić 1981) i *Nastavne metode: 75 kompaktnih pregleda za nastavnike i učenike* (Mattes 2007).



2.4.7.1 Priprema polaznika

Prije početka praktičnog dijela nastave, polaznike je potrebno prisjetiti na ranije stečena teorijska i praktična znanja i vještine relevantne za ishode učenja.

2.4.7.2 Demonstracija

U metodi demonstracije, predavač pokazuje polaznicima kako izraditi neki artefakt (primjerice, doživljajnu priču ili turističku ponudu). Demonstracija mora biti jasna i jednostavna.

Više informacija o metodi demonstracije možete saznati u prethodnom dijelu ovog poglavlja, odlomak 2.4.3.



2.4.7.3 Izvođenje radnje od strane polaznika

Izvođenje radnje od strane polaznika može se provoditi individualno i grupno.

Više informacija o metodama samostalnog i grupnog rada možete saznati u prethodnom dijelu ovog poglavlja, odlomci 2.4.4. i 2.4.5.



2.4.7.4 Vježbanje

Vježbanje je glavna karakteristika prakseološke metode i ona na koju je potrebno staviti snažan naglasak. Ishod prakseološke metode nije samo isprobavanje neke aktivnosti. Nakon dovršenog osposobljavanja polaznici će moći samostalno, bez ičije pomoći, provesti naučene radnje.

2.4.8 Razlike između metode radionice i prakseološke metode

Možda ste primijetili da se metoda radionice i metoda prakseološkog rada znatno razlikuju. Obje metode sadrže pripremu, demonstraciju i samostalni rad. Međutim, ishod radionice i ishod prakseološkog rada znatno se razlikuju. Ishod je radionice isprobavanje neke radnje od strane polaznika (primjerice, izraditi turističku ponudu); ishod je prakseološkog rada samostalna provedba naučenoga u praksi (primjerice, rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte.

U literaturi se metoda radionice i metoda prakseološkog rada često koriste kao sinonimi. Međutim, značajna je razlika između isprobavanja neke aktivnosti i sposobnosti samostalnog provođenja neke aktivnosti. Ovaj Priručnik, stoga, razlikuje metodu radionice i metodu prakseološkog rada prema kriteriju količine vremena predviđenog za vježbu. Samostalne i grupne vježbe kojima je cilj isprobati neku praktičnu aktivnost spadaju u kategoriju metode radionice, a samostalne i grupne vježbe kojima je cilj postići samostalnost u radu polaznika spadaju u kategoriju prakseološke metode.



2.4.9 Studija slučaja

Studija slučaja (*case study*) nastavna je metoda koja omogućuje uvid u određenu problemsku situaciju, uključuje skupnu diskusiju te dovodi do generalizacije. Polaznicima se predstavlja tema i pruža se mogućnost da je polaznici analiziraju. Može se izvoditi kao individualna i/ili skupna, razvija sposobnosti kritičkog razmišljanja i rješavanja problema.

Više o studiji slučaja kao didaktičkoj strategiji, odnosno kao strategiji učenja, možete pronaći u knjizi *Nastava usmjerena na učenika* (Matijević i Radovanović 2011).



Slučajevi su konkretne situacije predstavljene tako da u njihovu opisu realnost bude očuvana u što većoj mjeri. Razmatranje slučaja u nastavi provodi se u više faza.

U prvoj fazi definira se središnji problem.

U drugoj fazi središnji se problem dijeli na osnovne aspekte.

U trećoj fazi analiziraju se čimbenici koji utječu na konkretnu situaciju nizom logičkih pitanja i usporedbom podataka i dijelova problema.

U četvrtoj fazi proučavaju se razne mogućnosti rješenja.

U petoj i posljednjoj fazi izvode se rješenja središnjeg problema.

Središnji je problem onaj koji se ne može riješiti bez dublje analize situacije i rješavanja drugih problema.



2.4.10 Igranje uloga

Igranje uloga metoda je u kojoj polaznici glume situacije iz stvarnoga poslovnog života te vježbaju nove oblike ponašanja primjenjive u poslu. Na taj se način mogu pripremiti za buduće poslovne situacije. Izvodi se tako da se polaznicima daju određeni scenariji stvarne situacije i upute da se ponašaju kao da se nalaze u takvoj situaciji.

Više o igri uloga kao metodi poučavanja možete pronaći u knjizi *Nastava usmjerena na učenika* (Matijević i Radovanović 2011).



Igranjem uloga simuliraju se situacije iz stvarnog svijeta, polaznici su aktivni, imaju mogućnost sagledavanja svijeta iz druge perspektive.



2.4.11 Kombiniranje različitih metoda

Kako biste ostvarili ishode učenja često je potrebno kombinirati više metoda. Primjerice, za ishod Klasificirati prirodne i društvene resurse u destinaciji ovaj

Priručnik sugerira kombinaciju metode izlaganja i metode diskusije, a ishod Rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte koristi kombinaciju metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada i metode diskusije.

Metode je moguće kombinirati na različite načine. Ovaj Priručnik za svaki ishod preporučuje kombinaciju metoda koja je prikladna za predviđeno trajanje nastave vezane na neku temu i broj polaznika. Ako se neki od ovih faktora promijeni, predavač mora odabrati vlastitu kombinaciju metoda koja će najbolje odgovarati trenutnom stanju u učionici.



2.5 KAKO PRIMIJENITI METODE PREPORUČENE U PRIRUČNIKU?

Ovaj priručnik izrađen je prema planu i programu programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Plan i program plod je višegodišnje pripreme i planiranja, no stvarna situacija u učionici može se pokazati ponešto drugačijom.

Brojni su uzroci za ovakav nesrazmjer teorije i prakse – od povećanog interesa za program osposobljavanja, koji može rezultirati većim brojem polaznika nego što je predviđeno do tehničkih kvarova na računalu ili internetskoj vezi. U ovakvim slučajevima predviđene metode potrebno je prilagoditi.

Ove prilagodbe mogu biti planske (za veći broj polaznika saznat ćemo prije prvog predavanja u stručnom usavršavanju) ili neplanske (planiranu *PowerPoint* prezentaciju u trenutku može prekinuti kvar na računalu ili projektoru). U slučaju neplaniranih prilagodbi, predavač mora improvizirati na licu mjesta.

Ključan faktor uspjeha u prilagodbi metoda preporučenih u Priručniku kvalitetna je priprema. Prije početka nastave, predavačima se preporučuje detaljno proučiti udžbenik, ovaj Priručnik, i ostalu literaturu predviđenu u nastavnom planu i programu. Nakon obavljene kvalitetne pripreme, uspjeh u prilagodbi metoda učenja i poučavanja – planiranoj ili neplaniranoj – neće izostati!



3. POGLAVLJE

Osnovni pojmovi u turizmu



3. POGLAVLJE

Osnovni pojmovi u turizmu

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

3.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 2. Sadržaj cjeline *Osnovni pojmovi u turizmu*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Turizam i turist	Pojmovi turizma i turista	Razlikovati pojmove u turizmu	1T
Turistička destinacija	Pojam turističke destinacije	Opisati turističku destinaciju	1T
Turističko tržište	Turistička ponuda i potražnja	Izdvojiti obilježja turističkog tržišta Prepoznati dionike turističkog tržišta	1T
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			
Kadrovski uvjeti: dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva dipl. oec. / mag. oec			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: Čuljak, Ana-Marija. 2022. <i>Voditelj selektivnih oblika turizma</i> . Ugostiteljsko-turistička škola Osijek. Osijek			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:			
<ul style="list-style-type: none"> > Ovaj Priručnik > Magaš, Dragan; Vodeb, Ksenija; Zadel, Zrinka. 2018. <i>Management turističke organizacije i destinacije</i>. Sveučilište u Rijeci. Rijeka. > Petrić, Lidija. 2007. <i>Osnove turizma</i>. Ekonomski fakultet. Split 			

3.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina *Osnovni pojmovi u turizmu* sastoji se od teorijskih znanja. Teorijski dio odnosi se na poznavanje osnovnih pojmova povezanih s turizmom: turizam, turist, turistička destinacija i turističko tržište te služi kao okvir usvajanju kompetencija koje se stječu osposobljavanjem u programu *Voditelj selektivnih oblika turizma*.

3.3 PREPORUČENE METODE ZA RAD S POLAZNICIMA

3.3.1 Osnovni pojmovi u turizmu

Tema *Osnovni pojmovi u turizmu* ima četiri povezana ishoda učenja: *Razlikovati pojmove u turizmu*, *Opisati turističku destinaciju*, *Izdvojiti obilježja turističkog tržišta*, *Prepoznati dionike turističkog tržišta*.

Prvi ishod učenja, *Razlikovati pojmove u turizmu*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Opisati turističku destinaciju*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Treći ishod učenja, *Izdvojiti obilježja turističkog tržišta*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Četvrti ishod učenja, *Prepoznati dionike turističkog tržišta*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Među odraslim polaznicima u programima osposobljavanja uočljive su velike individualne razlike. One se najviše očituju u iskustvu koje predstavlja ukupnost znanja, vještina, stavova i uvjerenja koje je neka osoba stekla formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Zato je individualizacija učenja, koja uključuje uvažavanje prethodnih iskustava i predznanja polaznika, važno didaktičko načelo koje bi trebalo primjenjivati u svim predloženim metodama rada s polaznicima.



Više o obrazovanju odraslih možete pronaći na mrežnoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/obrazovanje/obrazovanje-odraslih/>.



3.3.1.1 Razlikovati pojmove u turizmu

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti i objasniti različite pojmove vezane uz turizam: turist, turistička destinacija, turističko tržište, dionici turističkoga tržišta. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi s polaznicima. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva kroz razgovor, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim pomagalima. *PowerPoint* prezentacije alat su koji se danas najčešće koristi za izlaganje u učionici.



3.3.1.2 Opisati turističku destinaciju

Metoda izlaganja: Predavač će opisati opće značajke turističke destinacije. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na primjerima konkretnih turističkih destinacija.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o temi turističkih destinacija. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva kroz razgovor, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b>.



3.3.1.3 Izdvojiti obilježja turističkog tržišta

Metoda izlaganja: Predavač će najprije opisati turističko tržište. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na obilježja koje turističko tržište ima.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o obilježjima turističkoga tržišta. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva kroz razgovor, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

3.3.1.4 Prepoznati dionike turističkog tržišta

Metoda izlaganja: Predavač će opisati turističko tržište s obzirom na njegove dionike. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o dionicima turističkoga tržišta. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva kroz razgovor, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Polaznike je potrebno upozoriti na važnost ovih aktivnosti i naglasiti da će se stečena teorijska znanja primijeniti u vježbama u kojima će sudjelovati.



Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u *PowerPointu* treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6); izbjegavati pune rečenice; poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili dva crteža ako se nešto uspoređuje); poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute; veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suvišne vizualne efekte.



Više o didaktičkim i komunikološkim pravilima za primjenu prezentacija u *PowerPointu* možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).





4. POGLAVLJE

Potencijali i izazovi turističke destinacije



4. POGLAVLJE

Potencijali i izazovi turističke destinacije

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

4.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 3. Sadržaj cjeline *Potencijali i izazovi turističke destinacije*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Turistički resursi	Pojam i podjela turističkih resursa	Klasificirati prirodne i društvene resurse u destinaciji	T2
		Prepoznati potencijale turističke destinacije	1P
Selektivni oblici turizma	Vrste i značajke pojedinih oblika turizma	Naveći vrste selektivnih oblika turizma	3T
		Prezentirati pojedini oblik turizma	
Istraživanje tržišta	Proces istraživanja	Utvrđiti važnost istraživanja tržišta	3T
		Kreirati proces istraživanja	
	Okruženje u poslovanju	Analizirati mikrookruženje i makrookruženje	2T
		Procijeniti poslovne prilike	
Ponuda i potražnja	Analizirati ponudu i potražnju selektivnih oblika turizma	2T, 2P	
	<i>SWOT</i> analiza	Izraditi <i>SWOT</i> analizu Prezentirati <i>SWOT</i> analizu	4P
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			
Kadrovski uvjeti: dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva dipl. oec. / mag. oec.			

Literatura i drugi izvori znanja za polaznike:

Čuljak, Ana-Marija. 2022. *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek. Osijek

Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:

- > Ovaj Priručnik.
 - > Delić, Anamarija; Oberman Peterka, Sunčica; Perić, Julia. 2014. *Želim postati poduzetnik*. Ekonomski fakultet. Osijek.
 - > Laškarin Ažić, Marina. 2018. *Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu*. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija.
 - > Magaš, Dragan; Vodeb, Ksenija; Zadel, Zrinka. 2018. *Management turističke organizacije i destinacije*. Sveučilište u Rijeci. Rijeka.
 - > Meler, Marcel. 2005. *Istraživanje tržišta*. Ekonomski fakultet. Osijek.
 - > Porter, Michael. 2008. *Konkurentska prednost*. Masmedia. Zagreb.
-

4.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina *Potencijali i izazovi turističke destinacije* sastoji se od teorijskih i praktičnih znanja i vještina.

Potencijali i izazovi turističke destinacije vrlo je važna cjelina u kojoj polaznici povezuju svoj rad s tržišnim zakonitostima. U ovoj cjelini preporučuje se polaznicima ponuditi mnoštvo relevantnih primjera iz novije prakse. S obzirom na to da se okruženje u poslovanju, svojstva tržišta i slično, kontinuirano mijenjaju, polaznike je potrebno uputiti na relevantne institucije i/ili strukovne udruge.



4.3 PREPORUČENE METODE ZA RAD S POLAZNICIMA

Cjelina *Potencijali i izazovi turističke destinacije* ima jedanaest povezanih ishoda učenja: *Klasificirati prirodne i društvene resurse u destinaciji, Prepoznati potencijale turističke destinacije, Navesti vrste selektivnih oblika turizma, Prezentirati pojedini oblik turizma, Utvrditi važnost istraživanja tržišta, Kreirati proces istraživanja, Analizirati mikrokruženje i makrokruženje, Procijeniti poslovne prilike, Analizirati ponudu i potražnju prema selektivnim oblicima turizma, Izraditi SWOT analizu, Prezentirati SWOT analizu.*

Prvi ishod učenja, *Klasificirati prirodne i društvene resurse u destinaciji*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Identificirati potencijale turističke destinacije*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode samostalnog rada.

Treći ishod učenja, *Navesti vrste selektivnih oblika turizma*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Četvrti ishod učenja, *Prezentirati pojedini oblik turizma*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode grupnoga rada.

Peti ishod učenja, *Utvrditi važnost istraživanja tržišta*, postiže se kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije i metode samostalnog rada.

Šesti ishod učenja, *Kreirati proces istraživanja*, postiže se kombinacijom metode demonstracije i metode samostalnog rada.

Sedmi ishod učenja, *Analizirati mikrokruženje i makrokruženje*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Osmi ishod učenja, *Procijeniti poslovne prilike*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode studije slučaja.

Deveti ishod učenja, *Analizirati ponudu i potražnju prema selektivnim oblicima turizma*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode grupnog rada.

Deseti ishod učenja, *Izraditi SWOT analizu*, postiže se radionicom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode grupnoga rada i metode diskusije.

Jedanaesti ishod učenja, *Prezentirati SWOT analizu*, postiže se metodom grupnog rada, uz prethodno odrađenu radionicu.

Među odraslim polaznicima u programima osposobljavanja uočljive su velike individualne razlike. One se najviše očituju u iskustvu koje predstavlja ukupnost znanja, vještina, stavova i uvjerenja koje je neka osoba stekla formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Zato je individualizacija učenja, koja uključuje uvažavanje prethodnih iskustava i predznanja polaznika, važno didaktičko načelo koje treba primjenjivati u svim predloženim metodama rada s polaznicima.



Više o obrazovanju odraslih možete pronaći na mrežnoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/obrazovanje/obrazovanje-odraslih/>.



4.3.1 Klasificirati prirodne i društvene resurse u destinaciji

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojma resursa u turističkoj destinaciji. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje konkretnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) temeljem kojih će se objasniti podjela na prirodne i društvene resurse u destinaciji.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju s polaznicima o temi resursa u destinaciji. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj je potaknuti lakše pamćenje i klasifikaciju resursa razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u PowerPointu treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6); izbjegavati pune rečenice; poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili dva crteža ako se nešto uspoređuje); poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute; veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suvišne vizualne efekte.



4.3.2 Prepoznati potencijale turističke destinacije

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojma potencijala turističke destinacije. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje konkretnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) temeljem kojih će se objasniti potencijali odabranih primjera destinacija.

Metoda samostalnog rada: Nakon izlaganja, polaznici će samostalno provesti jednostavan zadatak identificiranja potencijala turističke destinacije. U različitim turističkim destinacijama bit će potrebno prepoznati potencijale koje destinacije nude. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

U skladu s karakteristikama grupe polaznika, metodu samostalnog rada moguće je zamijeniti metodom grupnog rada.



4.3.3 Navesti vrste selektivnih oblika turizma

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojma selektivnih oblika turizma. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba konkretnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju s polaznicima o temi vrsta selektivnih oblika turizma s naglaskom na prepoznavanje značajki različitih selektivnih oblika turizma. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje vrsta razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim medijima. Odabir odgovarajućeg digitalnog medija u nastavi u izravnoj je vezi s ishodom koji se želi postići. U didaktičkoj literaturi najčešće se govori o podjeli nastavnih medija prema osjetilima koja su primarna za njihovo korištenje – uho i oko. Prema ovom kriteriju razlikuju se auditivni, vizualni i audiovizualni mediji. Danas su u uporabi mediji koji svojim mogućnostima nadmašuju nabrojane medije, a nazivaju se multimedijom (hipermedijom).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Multimedijaska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



4.3.4 Prezentirati pojedini oblik turizma

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti različite oblike turizma. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba globalnih i lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnog rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa bira pojedini oblik turizma i provodi vlastiti primjer kojim će ga prezentirati. Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b>.



4.3.5 Utvrditi važnost istraživanja tržišta

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojma istraživanja tržišta. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba konkretnih primjera koji dokazuju važnost istraživanja tržišta i provedbu procesa istraživanja uz uporabu vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi važnosti istraživanja tržišta s polaznicima. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

4.3.6 Kreirati proces istraživanja

Metoda demonstracije: Predavač će pred polaznicima demonstrirati proces istraživanja tržišta na primjerima različitih projekata istraživanja.

Metoda samostalnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno osmisliti proces istraživanja tržišta, odnosno projekt istraživanja tržišta. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

4.3.7 Analizirati mikrookruženje i makrookruženje

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojmova mikrookruženja i makrookruženja. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba konkretnih primjera kojima se analiziraju mikrookruženje i makrookruženje uz uporabu vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi mikrookruženja i makrookruženja s naglaskom na njihovoj analizi. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakšu analizu razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Sve nastavne medije – multimediju, internet, udžbenik te s njima povezanu obrazovnu tehnologiju, treba staviti u funkciju traženja informacija, a ne učenja informacija napamet.



4.3.8 Procijeniti poslovne prilike

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti objašnjenje pojma poslovnih prilika. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba relevantnih primjera poslovnih prilika, ukoliko je moguće na regionalnim primjerima i uz vizualna pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda studij slučaja: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će predstaviti temu za analizu, odnosno problemsku situaciju – konkretnu poslovnu priliku – koju treba procijeniti.

Više o različitim razinama primjene strategije studija slučaja možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



4.3.9 Analizirati ponudu i potražnju selektivnih oblika turizma

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti značajke ponude i potražnje selektivnih oblika turizma. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba konkretnih svjetskih i domaćih primjera uz pomoć vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnoga rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa bira pojedini oblik turizma i provodi analizu ponude i potražnje s obzirom na odabrani oblik turizma. Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Više o didaktičkim i komunikološkim pravilima za primjenu prezentacija u *PowerPointu* možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017.).



4.3.10 Izraditi SWOT analizu

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti tijekom SWOT analize. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) koji će olakšati razumijevanje izvedbe SWOT analize.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati izradu SWOT analize.

Metoda grupnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će u grupama od 3 ili 4 člana provesti SWOT analizu. Po završetku grupnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o iskustvima na izradi SWOT analize u grupnom radu.

Više o načinima provođenja radionice potražite u poglavlju *Radionica*.



4.3.11 Predstaviti SWOT analizu

Metoda grupnog rada: Nakon provedene radionice izrade SWOT analize, polaznici će predstaviti SWOT analizu. Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana - kako su bili podijeljeni u radionici. Svaka grupa po završetku grupnog rada odabire predstavnika koji predstavlja SWOT analizu koju je grupa izradila tijekom radionice. Predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.



5. POGLAVLJE

Oblikovanje turističkog proizvoda



5. POGLAVLJE

Oblikovanje turističkog proizvoda

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

5.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 4. Sadržaj cjeline *Oblikovanje turističkog proizvoda*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Turistički proizvod	Obilježja turističkog proizvoda	Izdvojiti obilježja turističkog proizvoda	1T
	Životni ciklus proizvoda	Prezentirati faze životnog ciklusa proizvoda	
Oblikovanje turističkog proizvoda		Osmisliti konkretan turistički proizvod u cilju kreiranja ponude	1T
		Izraditi ponudu	1T 3P
Primjena načela održivog razvoja		Izabrati mogućnost primjene načela održivog razvoja u poslovanju	2T
Osmišljavanje i iniciranje različitih aktivnosti u svrhu stvaranja doživljaja		Objasniti pojam <i>storytellinga</i> Kreirati vlastitu doživljajnu priču	1T 4P
Izrada kalkulacije cijene turističkog proizvoda		Utvrđiti elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda	2T 3P
		Izračunati prodajnu cijenu turističkog proizvoda	
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			

Kadrovski uvjeti:

dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva

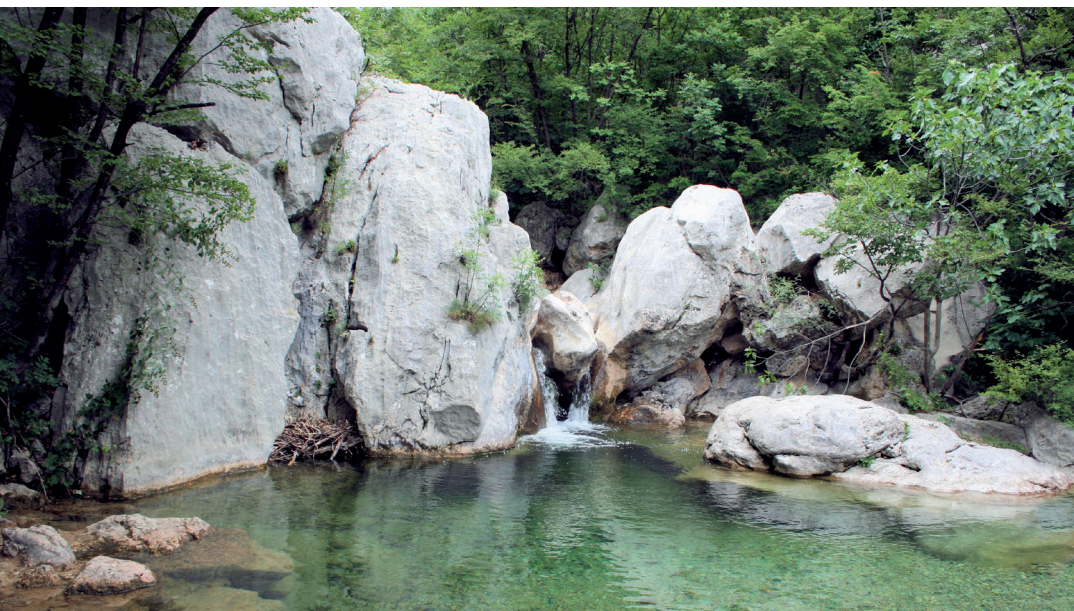
dipl. oec. / mag. oec.

Literatura i drugi izvori znanja za polaznike:

- > Čuljak, Ana-Marija. 2022. *Voditelj selektivnih oblika turizma*. Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek. Osijek.
-

Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:

- > ovaj Priručnik
 - > Magaš, Dragan; Vodeb, Ksenija; Zadel, Zrinka. 2018. *Management turističke organizacije i destinacije*. Sveučilište u Rijeci. Rijeka
 - > Porter, Michael. 2008. *Konkurentska prednost*. Masmedia. Zagreb.
-



5.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina *Oblikovanje turističkog proizvoda* u ovom programu osposobljavanja obrađuje se teorijski i kroz praksu. S obzirom na kreiranje (stvaranje) konkretnoga turističkog proizvoda i doživljajne priče, predavač će koristiti brojne primjere. Obrađeni primjeri trebali bi biti lokalni i globalni.

Preporučene metode za rad s polaznicima

Cjelina *Oblikovanje turističkog proizvoda* ima devet povezanih ishoda učenja: Izdvojiti obilježja turističkog proizvoda, Prezentirati faze životnog ciklusa proizvoda, Osmisliti konkretan turistički proizvod u cilju kreiranja ponude, Izraditi ponudu, Izabrati mogućnost primjene načela održivog razvoja u poslovanju, Objasniti pojam *storytellinga*, Kreirati vlastitu doživljajnu priču, Utvrditi elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda, Izračunati prodajnu cijenu turističkog proizvoda.

Prvi ishod učenja, *Izdvojiti obilježja turističkog proizvoda*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Prezentirati faze životnog ciklusa proizvoda*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode grupnog rada.

Treći ishod učenja, *Osmisliti konkretan turistički proizvod u cilju kreiranja ponude*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode grupnog rada.

Četvrti ishod učenja, *Izraditi ponudu*, postiže se radionicom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada i metode diskusije.

Peti ishod učenja, *Izabrati mogućnost primjene načela održivog razvoja u poslovanju*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Šesti ishod učenja, *Objasniti pojam storytellinga*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Sedmi ishod učenja, *Kreirati vlastitu doživljajnu priču*, postiže se radionicom, odnosno metodom izlaganja, metodom demonstracije, metodom samostalnog rada i metodom diskusije.

Osmi ishod učenja, *Utvrditi elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode grupnog rada.

Deveti ishod učenja, *Izračunati prodajnu cijenu turističkog proizvoda*, postiže se radionicom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode grupnog rada i metode diskusije.

Među odraslim polaznicima u programima osposobljavanja uočljive su velike individualne razlike. One se najviše očituju u iskustvu koje predstavlja ukupnost znanja, vještina, stavova i uvjerenja koje je neka osoba stekla formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Zato je individualizacija učenja, koja uključuje uvažavanje prethodnih iskustava i predznanja polaznika, važno didaktičko načelo koje treba primjenjivati u svim predloženim metodama rada s polaznicima.



Više o obrazovanju odraslih možete pronaći na mrežnoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/obrazovanje/obrazovanje-odraslih/>.



5.3.1 Izdvojiti obilježja turističkog proizvoda

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti što je turistički proizvod i koja su njegova obilježja. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju s polaznicima o obilježjima turističkog proizvoda. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenog gradiva kroz razgovor, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b>. Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u *PowerPointu* treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6); izbjegavati pune rečenice; poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili dva crteža ako se nešto uspoređuje); poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute; veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suviše vizualne efekte.



5.3.2 Prezentirati faze životnog ciklusa proizvoda

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti faze životnog ciklusa proizvoda. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba globalnih i lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnog rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa provodi vlastiti primjer utvrđivanja faza životnog ciklusa konkretnog proizvoda. Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

5.3.3 Osmisliti konkretan turistički proizvod u cilju kreiranja ponude

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti proces i mogućnosti osmišljavanja turističkoga proizvoda u cilju kreiranja ponude. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba globalnih i lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnog rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa provodi vlastiti primjer osmišljavanja konkretnog turističkog proizvoda u cilju kreiranja ponude. Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat

će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

5.3.4 Izraditi ponudu

Metoda izlaganja: Predavač će ukratko izložiti proces izrade ponude.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati proces izrade ponude.

Metoda samostalnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno provesti aktivnost izrade ponude. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o iskustvima izrade ponude u samostalnom radu.

Više o načinima provođenja radionice potražite u odjeljku *Radionica*.



U skladu s karakteristikama grupe polaznika, metodu samostalnog rada moguće je zamijeniti metodom grupnog rada.



5.3.5 Izabrati mogućnost primjene načela održivog razvoja u poslovanju

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti mogućnosti primjene načela održivog razvoja u poslovanju. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba globalnih i lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnog rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa provodi vlastiti primjer kojim izabire mogućnost primjene načela održivog razvoja.

Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Sve nastavne medije – multimediju, internet, udžbenik te s njima povezanu obrazovnu tehnologiju, treba staviti u funkciju traženja informacija, a ne učenja informacija napamet.



5.3.6 Objasniti pojam *storytellinga*

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti pojam *storytellinga*. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba globalnih i lokalnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o obilježjima *storytellinga*. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi cilj je potaknuti lakše pamćenje obrađenog gradiva razgovorom, a drugi cilj je povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim medijima. Odabir odgovarajućeg digitalnog medija u nastavi u izravnoj je vezi s ishodom koji se želi postići. U didaktičkoj literaturi najčešće se govori o podjeli nastavnih medija prema osjetilima koja su primarna za njihovo korištenje – uho i oko. Prema ovom kriteriju razlikuju se auditivni, vizualni i audiovizualni mediji. Danas su u uporabi mediji koji svojim mogućnostima nadmašuju nabrojane medije, a nazivaju se multimedijom (hipermedijom).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



5.3.7 Kreirati vlastitu doživljajnu priču

Metoda izlaganja: Predavač će ukratko izložiti proces kreiranja vlastite doživljajne priče.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati proces kreiranja doživljajne priče.

Metoda samostalnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno provesti aktivnost kreiranja doživljajne priče. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o iskustvima kreiranja vlastite doživljajne priče u samostalnom radu.

Više o pripovijedanju priča i pripovjednoj strukturi u tehnici *storytellinga* možete pronaći u Priručniku participativnog turizma koji povezuje zajednicu i kulturu storytellingom (Hrvatini i Tobok Kandić 2016).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Radionice*.
Više o načinima provođenja radionice potražite u odjeljku *Radionice*.



VU skladu s karakteristikama grupe polaznika, metodu samostalnog rada moguće je zamijeniti metodom grupnog rada.



5.3.8 Utvrditi elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti metode i način na koji se oblikuje cijena turističkoga proizvoda. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba konkretnih primjera i vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija).

Metoda grupnog rada: Polaznici se dijele u grupe od 3 ili 4 člana. Svaka grupa provodi vlastiti primjer kojim utvrđuje elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda. Po završetku grupnog rada predstavnik svake grupe prezentirat će rezultate, a predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

5.3.9 Izračunati prodajnu cijenu turističkog proizvoda

Metoda izlaganja: Predavač će ukratko izložiti elemente koji utječu na cijenu turističkog proizvoda.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati proces izračuna prodajne cijene turističkog proizvoda.

Metoda grupnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će u grupama od 3 ili 4 člana provesti aktivnost izračuna prodajne cijene turističkog proizvoda. Po završetku grupnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o procesu izračuna prodajne cijene i iskustvu u grupnom radu.

Više o didaktičkim i komunikološkim pravilima za primjenu prezentacija u *PowerPointu* možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).





6. POGLAVLJE

Informacijsko- komunikacijska tehnologija



6. POGLAVLJE

Informacijsko- komunikacijska tehnologija

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

6.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 5. Sadržaj cjeline *Informacijsko-komunikacijska tehnologija*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Poslovna komunikacija	Osnove poslovne komunikacije	Primijeniti pravila poslovne komunikacije Rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte	2T 2P
Sustavi za <i>online</i> rezervaciju i prodaju	Sustavi za <i>online</i> rezervaciju i prodaju	Razlikovati sustave za <i>online</i> rezervacije i prodaju Primijeniti pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu	2T 3P
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			
Kadrovski uvjeti: dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva dipl. oec. / mag. oec. mag.kult., mag. comm.			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike:			
<ul style="list-style-type: none"> > Čuljak, Ana-Marija. 2022. <i>Voditelj selektivnih oblika turizma</i>. Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek. Osijek 			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:			
<ul style="list-style-type: none"> > Ovaj Priručnik. > Bovee, Courtland L.; Thill, John V. 2012. <i>Suvremena poslovna komunikacija</i>. Mate d.o.o. Zagreb. > Galičić, Vlado; Laškarin, Marina. 2012. <i>Putevi do zadovoljnog gosta</i>. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija. > Laškarin Ažić, Marina., 2018. <i>Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu</i>, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija . 			

6.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina Informacijsko-komunikacijska tehnologija razvija digitalne vještine uz uporabu pravila poslovne komunikacije. Praktični rad usmjeren je na rukovanje softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte uz primjenu pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu.

Praktični rad ima brojne pedagoške prednosti jer polaznici mogu samostalno rukovati softverskim alatima i sustavima za *online* rezervaciju i prodaju. Tijekom rada potrebno je obratiti osobitu pozornost na povezivanje ranije naučene teorije i praktičnog rada.



6.3 PREPORUČENE METODE ZA RAD S POLAZNICIMA

Cjelina *Informacijsko-komunikacijska tehnologija* ima četiri povezana ishoda učenja: *Primijeniti pravila poslovne komunikacije, Rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte, Razlikovati sustave za online rezervacije i prodaju, Primijeniti pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu.*

Prvi ishod učenja, *Primijeniti pravila poslovne komunikacije*, postiže se kombinacijom metode izlaganja, metode igranja uloga i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte*, postiže se prakseološkom metodom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada, vježbanjem i istodobnom metodom diskusije.

Treći ishod učenja, *Razlikovati sustave za online rezervacije i prodaju*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Četvrti ishod učenja, *Primijeniti pravila sigurnog ponašanja*, uporabe i zaštite podataka na internetu, postiže se prakseološkom metodom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada, vježbanjem i istodobnom metodom diskusije.

S obzirom na predviđenu količinu vremena za samostalno vježbanje polaznika, ovako isplanirana radionica smatra se prakseološkom metodom. Radi primjenjivosti u praksi, međutim, Priručnik razdvaja prakseološku metodu na manje metode, odnosno jedinice poput metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada i metode diskusije.



Prakseološka metoda uobičajeno se koristi za ostvarivanje kompleksnih ishoda učenja koji se odnose na samostalan rad polaznika u budućnosti.



6.3.1 Primijeniti pravila poslovne komunikacije

Metoda izlaganja: Predavač će najprije objasniti pojam poslovne komunikacije i izložiti pravila poslovne komunikacije. U ovom izlaganju preporučuje se korištenje primjera u kojima je razvidna primjena pravila uz audiovizualna pomagala.

Metoda igranja uloga: Polaznici se dijele u grupe od 4 člana. Svaka grupa prema uputama glumi situaciju iz stvarnog poslovnog života te vježbaju nove oblike ponašanja koje mogu primijeniti na poslu.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o pravilima poslovne komunikacije s polaznicima. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenog gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim medijima. Odabir odgovarajućega digitalnog medija u nastavi u izravnoj je vezi s ishodom koji se želi postići. U didaktičkoj literaturi najčešće se govori o podjeli nastavnih medija prema osjetilima koja su primarna za njihovo korištenje – uho i oko. Prema ovom kriteriju razlikuju se auditivni, vizualni i audiovizualni mediji. Danas su u uporabi mediji koji svojim mogućnostima nadmašuju nabrojane medije, a nazivaju se multimedijom (hipermedijom).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Multimedijaska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



6.3.2 Rukovati softverskim alatima za primanje i slanje elektroničke pošte

Prakseološka metoda sadrži četiri osnovna koraka. Ovi koraci uključuju pripremu polaznika, demonstraciju (izvodi predavač), izvođenje radnje od strane polaznika (samostalno ili grupno) i vježbanje.

Korak 1: Priprema polaznika

U ovom koraku polaznike je potrebno podsjetiti na softverske alate za primanje i slanje elektroničke pošte.

Korak 2: Demonstracija

U ovom koraku polaznicima je potrebno demonstrirati uporabu, odnosno rukovanje alatima za primanje i slanje elektroničke pošte.

Korak 3: Izvođenje radnje od strane polaznika

Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno provesti rukovanje alatima za primanje i slanje elektroničke pošte. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka.

Korak 4: Vježbanje

U ovom koraku polaznici vježbaju rukovanje alatima za primanje i slanje elektroničke pošte do postizanja samostalnosti.

Tijekom vježbanja korisno je primijeniti metodu diskusije kako biste izbjegli pitanja i nejasnoće vezane uz praktični rad.



Ako u učionici nema dovoljno računala za samostalan rad svih polaznika, polaznike je potrebno podijeliti u grupe te primijeniti metodu grupnog rada.



6.3.3 Razlikovati sustave za *online* rezervacije i prodaju

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti podatke o sustavima za *online* rezervacije i prodaju.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o sustavima za *online* rezervacije i prodaju s polaznicima. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenog gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim medijima. Odabir odgovarajućeg digitalnog medija u nastavi u izravnoj je vezi s ishodom koji se želi postići. U didaktičkoj literaturi najčešće se govori o podjeli nastavnih medija prema osjetilima koja su primarna za njihovo korištenje – uho i oko. Prema ovom kriteriju razlikuju se auditivni, vizualni i audiovizualni mediji. Danas su u uporabi mediji koji svojim mogućnostima nadmašuju nabrojane medije, a nazivaju se multimedijom (hipermedijom).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Multimedijska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b> .



Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u *PowerPointu* treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6); izbjegavati pune rečenice; poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili dva crteža ako se nešto uspoređuje); poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute; veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suviše vizualne efekte.



6.3.4 Primijeniti pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu

Prakseološka metoda sadrži četiri osnovna koraka. Ovi koraci uključuju pripremu polaznika, demonstraciju (izvodi predavač), izvođenje radnje od strane polaznika (samostalno ili grupno) i vježbanje.

Korak 1: Priprema polaznika

U ovom koraku polaznike je potrebno podsjetiti na pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu.

Korak 2: Demonstracija

U ovom koraku polaznicima je potrebno demonstrirati primjenu pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu.

Korak 3: Izvođenje radnje od strane polaznika

Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno provesti primjenu pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu. Po završetku samostalnog rada, predavač će polaznicima pružiti povratnu informaciju o kvaliteti provedenog zadatka

Korak 4: Vježbanje

U ovom koraku polaznici vježbaju primjenu pravila sigurnog ponašanja, uporabe i zaštite podataka na internetu do postizanja samostalnosti.

Ako u učionici nema dovoljno računala za samostalan rad svih polaznika, polaznike je potrebno podijeliti u grupe te primijeniti metodu grupnog rada.



Među odraslim polaznicima u programima osposobljavanja uočljive su velike individualne razlike. One se najviše očituju u iskustvu koje predstavlja ukupnost znanja, vještina, stavova i uvjerenja koje je neka osoba stekla formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Zato je individualizacija učenja, koja uključuje uvažavanje prethodnih iskustava i predznanja polaznika, važno didaktičko načelo koje treba primjenjivati u svim predloženim metodama rada s polaznicima.



Više o obrazovanju odraslih možete pronaći na mrežnoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/obrazovanje/obrazovanje-odraslih/>.



7. POGLAVLJE

Promocija i prodaja



7. POGLAVLJE

Promocija i prodaja

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

7.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 6. Sadržaj cjeline *Promocija i prodaja*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Promocija	Oblici promocije	Razlikovati oblike promocije	4T 5P
		Kombinirati najučinkovitije oblike promocije u svom poslovanju	
	Komunikacijski kanali	Odabrati temeljem procjene primjerene komunikacijske kanale za promociju	
		Dizajnirati potencijalnu objavu na odabranoj društvenoj mreži u cilju promotivne kampanje	
Prodaja	Plasman i prodaja	Razlikovati kanale prodaje	2T
		Razlikovati načine plasmana	
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			
Kadrovski uvjeti:			
dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva			
dipl. oec. / mag. oec.			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike:			
<ul style="list-style-type: none"> > Čuljak, Ana-Marija. 2022. <i>Voditelj selektivnih oblika turizma</i>. Ugostiteljsko-turistička škola, Osijek. Osijek 			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike:			
<ul style="list-style-type: none"> > Ovaj Priručnik. > Kotler, Philip; Bowen, John T.; Makens, James C. 2010. <i>Marketing u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu</i>. Mate d.o.o. Zagreb. > Magaš, Dragan; Vodeb, Ksenija; Zadel, Zrinka. 2018. <i>Management turističke organizacije i destinacije</i>. Sveučilište u Rijeci. Rijeka. > Porter, Michael. 2008. <i>Konkurentska prednost</i>. Masmedia. Zagreb. . 			

7.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina *Promocija i prodaja* sadrži kombinaciju teorijskih i praktičnih znanja i vještina povezanih s različitim oblicima promocije, različitim kanalima prodaje i načinima plasmana.

7.3 PREPORUČENE METODE ZA RAD S POLAZNICIMA

Cjelina *Promocija i prodaja* ima šest povezanih ishoda učenja: *Razlikovati oblike promocije, Kombinirati najučinkovitije oblike promocije u svom poslovanju, Odabrati temeljem procjene primjerene komunikacijske kanale za promociju, Dizajnirati potencijalnu objavu na odabranoj društvenoj mreži u cilju promotivne kampanje, Razlikovati kanale prodaje, Razlikovati načine plasmana.*

Prvi ishod učenja, *Razlikovati oblike promocije*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Kombinirati najučinkovitije oblike promocije u svom poslovanju*, postiže se radionicom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada i metode diskusije.

Treći ishod učenja, *Odabrati temeljem procjene primjerene komunikacijske kanale za promociju*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije

Četvrti ishod učenja, *Dizajnirati potencijalnu objavu na odabranoj društvenoj mreži u cilju promotivne kampanje*, postiže se radionicom, odnosno kombinacijom metode izlaganja, metode demonstracije, metode samostalnog rada i metode diskusije.

Peti ishod učenja, *Razlikovati kanale prodaje*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Šesti ishod učenja, *Razlikovati načine plasmana*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Među odraslim polaznicima u programima osposobljavanja uočljive su velike individualne razlike. One se najviše očituju u iskustvu koje predstavlja ukupnost znanja, vještina, stavova i uvjerenja koje je neka osoba stekla formalnim, neformalnim i informalnim učenjem. Zato je individualizacija učenja, koja uključuje uvažavanje prethodnih iskustava i predznanja polaznika, važno didaktičko načelo koje treba primjenjivati u svim predloženim metodama rada s polaznicima.



Više o obrazovanju odraslih možete pronaći na mrežnoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/obrazovanje/obrazovanje-odraslih/>.



7.3.1 Razlikovati oblike promocije

Metoda izlaganja: Predavač će opisati različite oblike promocije. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na primjerima promocije konkretnih turističkih destinacija.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi različitih oblika promocije turističkih destinacija s polaznicima. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b>.



7.3.2 Kombinirati najučinkovitije oblike promocije u svom poslovanju

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti podatke o različitim oblicima promocije te aktivnosti i metode kojima se provodi promocija s obzirom na zahtjeve tržišta.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati uporabu najučinkovitijih oblika promocije na primjeru konkretnog poslovanja.

Metoda samostalnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno provesti kombinaciju najučinkovitijih oblika promocije za konkretan primjer poslovanja.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o iskustvima u samostalnom radu.

Više o načinima provođenja radionice potražite u poglavlju *Radionica*.



U skladu s karakteristikama grupe polaznika, metodu samostalnog rada moguće je odmijeniti metodom grupnog rada.



7.3.3 Odabrati temeljem procjene primjerene komunikacijske kanale za promociju

Metoda izlaganja: Predavač će izložiti različite komunikacijske kanale za promociju te će opisati učinkovitost odabranih komunikacijskih kanala s obzirom na zahtjeve tržišta. U ovom izlaganju preporuča se uporaba vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na različitim primjerima primjerenih komunikacijskih kanala za promociju.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju s polaznicima o temi različitih primjerenih komunikacijskih kanala za promociju. Polaznici će obrazložiti procjenu i odabir komunikacijskoga kanala koji temelje na procjeni zahtjeva tržišta. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Sve nastavne medije – multimediju, internet, udžbenik te s njima povezanu obrazovnu tehnologiju, treba staviti u funkciju traženja informacija, a ne učenja informacija napamet.



7.3.4 Dizajnirati potencijalnu objavu na odabranoj društvenoj mreži u cilju promotivne kampanje

Metoda izlaganja: Predavač će najprije izložiti podatke i podsjetiti polaznike na različite oblike promocije s naglaskom na objavama na društvenim mrežama u cilju promotivne kampanje.

Metoda demonstracije: Nakon provedenog izlaganja predavač će pred polaznicima demonstrirati proces i aktivnost dizajniranja potencijalne objave na konkretnoj društvenoj mreži.

Metoda samostalnog rada: Nakon provedene demonstracije, polaznici će samostalno dizajnirati potencijalnu objavu na društvenoj mreži prema izboru u cilju promotivne kampanje.

Metoda diskusije: Nakon dovršetka izlaganja, predavač će s polaznicima potaknuti diskusiju o iskustvima u samostalnom radu.

Više o načinima provođenja radionice potražite u poglavlju *Radionica*.



U skladu sa karakteristikama grupe polaznika, metodu samostalnog rada moguće je zamijeniti metodom grupnog rada.



7.3.5 Razlikovati kanale prodaje

Metoda izlaganja: Predavač će opisati različite kanale prodaje. U ovom izlaganju preporuča se uporaba vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na primjerima konkretnih kanala prodaje.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi različitih kanala prodaje. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u *PowerPointu* treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6); izbjegavati pune rečenice; poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili dva crteža ako se nešto uspoređuje); poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute; veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suvišne vizualne efekte.



7.3.6 Razlikovati načine plasmana

Metoda izlaganja: Predavač će opisati različite načine plasmana. U ovom izlaganju preporučuje se uporaba vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na primjerima konkretnih načina plasmana.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi različitih načina plasmana. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva razgovorom, a drugi je cilj je povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

Kad god je to moguće, izlaganja treba nadopuniti digitalnim nastavnim medijima. Odabir odgovarajućega digitalnog medija u nastavi u izravnoj je vezi s ishodom koji se želi postići. U didaktičkoj literaturi najčešće se govori o podjeli nastavnih medija prema osjetilima koja su primarna za njihovo korištenje – uho i oko. Prema ovom kriteriju razlikuju se auditivni, vizualni i audiovizualni mediji. Danas su u uporabi mediji koji svojim mogućnostima nadmašuju nabrojane medije, a nazivaju se multimedijom (hipermedijom).



Više o klasifikaciji izvora i nastavnih medija u suvremenoj nastavi možete pronaći u knjizi *Multimedijaska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



Sve nastavne medije, multimediju, internet, udžbenik, i s njima povezanu obrazovnu tehnologiju, treba staviti u funkciju traženja informacija, a ne učenja informacija napamet.





8. POGLAVLJE

Projektna nastava



8. POGLAVLJE

Projektna nastava

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koji je detaljan sadržaj cjeline
- > koje su sadržajne specifičnosti cjeline
- > koje su preporučene metode za rad s polaznicima u ovoj cjelini

8.1 SADRŽAJ CJELINE

Tablica 7. Sadržaj cjeline *Projektna nastava*

TEMA	SADRŽAJ	ISHODI UČENJA	BROJ SATI
Poslovni plan	Izrada poslovnog plana	Opisati faze poduzetničkog procesa Kreirati poslovni plan za vlastitu poslovnu ideju	10 V
Metode rada: metoda izlaganja, metoda diskusije, metoda demonstracije, samostalni rad, grupni rad, radionica, prakseološka metoda			
Materijalni uvjeti: računalo, projektor, platno			
Kadrovski uvjeti: dipl. oec. / mag. oec. turizma i ugostiteljstva dipl. oec. / mag. oec.			
Literatura i drugi izvori znanja za polaznike: > materijal za izradu poslovnog plana			
Literatura i drugi izvori znanja za nastavnike: > Ovaj Priručnik. > Delić, Anamarija; Oberman Peterka, Sunčica; Perić, Julia. 2014. <i>Želim postati poduzetnik</i> . Ekonomski fakultet. Osijek. > Žanić, Vedran. 2000. <i>Poslovni plan poduzetnika</i> . Masmedia. Zagreb.			

8.2 SPECIFIČNOSTI CJELINE

Cjelina *Projektna nastava* temelji se na primjeni teorije u obliku praktičnih vještina čija je svrha kreiranje poslovnoga plana koji se temelji na vlastitoj poslovnoj ideji polaznika.

Cjelina *Projektna nastava* objedinjuje znanja i vještine stečene u brojnim cjelinama programa osposobljavanja. Polaznike treba posebice prisjetiti na teme *Turistički resursi, Istraživanje tržišta, Turistički proizvod, Promocija, Prodaja*.



Polaznicima je potrebno napomenuti da je poslovni plan vrlo široka i složena tema koja nije u potpunosti obrađena ovim programom osposobljavanja. Polaznike koji žele znati više potrebno je uputiti na relevantne izvore i mogućnosti za daljnje stručno usavršavanje.



8.3 PREPORUČENE METODE ZA RAD S POLAZNICIMA

Cjelina *Projektna nastava* ima dva povezana ishoda učenja: *Opisati faze poduzetničkog procesa, Kreirati poslovni plan za vlastitu poslovnu ideju.*

Prvi ishod učenja, *Opisati faze poduzetničkog procesa*, postiže se kombinacijom metode izlaganja i metode diskusije.

Drugi ishod učenja, *Kreirati poslovni plan za vlastitu poslovnu ideju*, postiže se projektnom nastavom.

U suvremenom poučavanju projektno učenje počiva na temeljima aktivnog učenja i temelji se na istraživanju fenomena ili problema, njihovom proučavanju iz različitih perspektiva te povezivanju različitih područja znanja, a od polaznika traži aktivnost u svim etapama nastavnog procesa. Na taj način znanje postaje primjenjivo u raznim životnim / poslovnim situacijama. Poučavanje je osmišljeno na poticajan način, a kod polaznika se potiče samostalnost i odgovornost te su usmjereni na aktivnost koristeći sva svoja osjetila kroz praktičan rad. Dakle, projektno učenje ujedno je i oblik aktivnog učenja s najmanje ograničenja (Tomljenović i Novaković 2012.).



Projekt je zajednički pokušaj polaznika i predavača da „izaberu problem ili temu koju će povezati s interesima sudionika na društveno značajan način, zajednički ga obraditi i doći do rezultata koji za sudionike ima uporabnu vrijednost. Jones i suradnici (1997; prema Thomas, 2000) navode da su projekti „kompleksni [projekt] zadaci utemeljeni na izazovnom pitanju ili problemu“. Time se polaznici uključuju u osmišljavanje, rješavanje problema, donošenje odluka i istraživačke aktivnosti. Rezultat je konkretan stvarni proizvod i njegova prezentacija.



8.3.1 Opisati faze poduzetničkog procesa

Metoda izlaganja: Predavač će opisati faze poduzetničkog procesa. U ovom izlaganju preporuča se uporaba vizualnih pomagala (*PowerPoint* prezentacija) s naglaskom na primjerima konkretnih poduzetničkih procesa.

Metoda diskusije: Nakon završetka izlaganja, predavač će potaknuti diskusiju o temi faza poduzetničkog procesa. Ova diskusija ima dva povezana cilja. Prvi je cilj potaknuti lakše pamćenje obrađenoga gradiva razgovorom, a drugi je cilj povezati dosadašnja iskustva polaznika s gradivom koje treba usvojiti.

PowerPoint služi za izradu multimedijalnih prezentacija: uz tekst, moguće je dodati slike, crteže i videozapise, odnosno poveznice na dodatne materijale. Više o *PowerPointu* možete pronaći na poveznici <https://support.microsoft.com/hr-hr/office/%C5%A1to-je-powerpoint-5f9cc860-d199-4d85-ad1b-4b74018acf5b>.



Više o didaktičkim i komunikološkim pravilima za primjenu prezentacija u *PowerPointu* možete pronaći u knjizi *Multimedijaska didaktika* (Matijević i Topolovčan 2017).



Pri didaktičkom oblikovanju prezentacije u *PowerPointu* treba pripaziti na sljedeće: na slajdu napisati ključne riječi (od 4 do 6), izbjegavati pune rečenice, poželjna je jedna fotografija na jednom slajdu (dvije fotografije ili crteža ukoliko se što uspoređuje), poželjni su kratki videozapisi trajanja od jedne do tri minute, veličina fonta trebala bi biti 32 i veći. Važno je izbjegavati suvišne vizualne efekte.



8.3.2 Kreirati poslovni plan za vlastitu poslovnu ideju

Projektna nastava sadrži šest osnovnih koraka. Ovi koraci obuhvaćaju: postavljanje problema / teme projekta, iznošenje pretpostavki za rješavanje problema / teme projekta, izrada plana za rješavanje problema / teme projekta, rad na problemu / temi projekta uz pomoć i nadzor predavača, iznalaženje rješenja problema / teme projekta, procjena vrijednosti rješenja i praktične primjenjivosti rješenja za problem / temu projekta.

1. korak

U ovom koraku polaznici i predavač zajednički postavljaju problem i/ili nalaze temu projekta za čije rješavanje polaznici trebaju osjetiti potrebu i biti motivirani.

2. korak

U ovom koraku polaznici uz pomoć predavača upoznaju problem / temu projekta s različitim aspektima i iznose pretpostavke za njihovo rješavanje.

3. korak

U ovom koraku polaznici izrađuju plan za rješavanje problema i iznose pretpostavke za rješavanje problema i/ili rad na temi te zajedno s predavačem utvrđuju sredstava i načine rada.

4. korak

U ovom koraku polaznici rade na projektnim aktivnostima koje uključuju rješavanje problema i/ili rad na temi prema definiranom planu i uz pomoć i nadzor predavača.

5. korak

U ovom koraku polaznici formuliraju rješenja problema i izvode zaključke, predstavljaju rješenja i/ili dobivene rezultate.

6. korak

U ovom koraku polaznici i predavač zajednički procjenjuju vrijednost i primjenjivost rješenja te razmišljaju o praktičnoj primjeni zaključaka u svakodnevnom / poslovnom životu.

8.4 IZAZOVI PROJEKTNE NASTAVE

Cjelina *Projektna nastava* dolazi na samom kraju programa osposobljavanja, a polaznicima nudi priliku da stečena znanja i vještine upoznaju na primjerima iz stvarnog života. Ovi primjeri mogu biti različiti, no predavači u svakom slučaju trebaju obratiti pozornost na povezivanje teorije i prakse.

8.4.1 Projektna dokumentacija za praćenje

Za učinkovito praćenje i nadgledanje ostvarivanja planiranih projektnih aktivnosti priprema se projektna dokumentacija za praćenje (npr. dnevnik rada), mrežne tablice za praćenje projektnih aktivnosti i predložaka za dnevna, tjedna ili mjesečna izvješća.

Uz planiranje i izvedbu projektnih aktivnosti potrebno je i redovito izvješćivati i dokumentirati njihovo ostvarivanje prema dogovorenoj dinamici. Na osnovi prikupljenih izvješća može se procijeniti i vrednovati uspješnost projekta te udjele u kojima su pojedini nositelji aktivnosti u njemu sudjelovali. Objedinjavanjem pojedinačnih izvješća nastaje završno izvješće o projektu.

Prijedlog sastavnica izvješća:

- > naziv izvješća
- > redoslijed aktivnosti
- > literatura i izvori
- > ostvareni rezultati
- > poteškoće, mogućnosti, pitanja i sl.
- > datum i potpis podnositelja izvješća.

Više o projektnoj nastavi i projektnom učenju možete pronaći u knjizi *Nastava usmjerena na učenika* (Matijević i Radovanović 2017).



9. POGLAVLJE

Učenje i poučavanje putem interneta



9. POGLAVLJE

Učenje i poučavanje putem interneta

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koje su osnove teorije učenja i poučavanja putem interneta
- > kako održati nastavu iz ovog programa usavršavanja putem interneta

9.1.1 Osnove teorije učenja i poučavanja putem interneta

Dijelovi ovog poglavlja izravno su preneseni iz sljedećih izvora: Jandrić, Petar; Boras, Damir. 2012. Kritičko e-obrazovanje: borba za moć i značenje u umreženom društvu. Tehničko veleučilište u Zagrebu i FF Press. Zagreb; Jandrić, Petar. 2015. Digitalno učenje. Školske novine i Tehničko veleučilište u Zagrebu. Zagreb; Jandrić, Petar. 2016. Koncepti i tehnologije e-obrazovanja. Algebra. Zagreb.



9.1.1.1 Uvod

Jedan od najvećih izazova našeg vremena zasigurno je pandemija COVID-19 i s njom povezane mjere. U jednom danu može se dogoditi da se nastava programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* više ne može držati u učionici, već je treba održati putem interneta.

Dobra je vijest da održavanje nastave putem interneta nije počelo s pandemijom, već ima povijest dugu više desetljeća. U Hrvatskoj postoje različiti pojedinci i organizacije koji se već godinama bave ovom temom, a njihova iskustva možemo iskoristiti u svom radu.



Loša je vijest da ove teorije i prakse jasno ukazuju na to da nastavni plan i program nije moguće jednostavno prebaciti na internet. Potrebno je, dakle, ponovno osmisliti čitav metodički pristup umjesto koncepta prebacivanja nastave u *online* okruženje.



Za početak, nudimo pregled teorije koja u tom zadatku može pomoći.

9.1.1.2 Što je digitalno učenje?

U najširem smislu, digitalno je učenje bilo koji oblik učenja i poučavanja koji se izvodi uz pomoć računala. Ova definicija obuhvaća vrlo širok spektar uporabe informacijskih i komunikacijskih tehnologija u obrazovanju, primjerice:

- > uporabu simulatora u obuci pilota i pomoraca,
- > uporabu računala i interneta za izradu domaćih uradaka
- > elektroničku komunikaciju s polaznicima
- > akreditirane studijske programe koji se provode uz pomoć računala i interneta
- > tradicionalnu nastavu elektroničkim putem, primjerice videokonferencije.

Budući da nas računala svakodnevno okružuju, može se reći da je svako učenje kojim se danas bavimo na neki način digitalno. U širem kontekstu digitalnog učenja, stoga, danas se često govori o digitalnoj pismenosti (Jandrić i Boras 2012).

Tijekom pandemije COVID-19 pokazala se istinitost ove tvrdnje – digitalno učenje nije moguće ostvariti bez digitalne pismenosti. Stoga, planiramo li održavati nastavu u *online* okruženju, potrebno je prikupiti što više informacija o digitalnim kompetencijama polaznika te zatim nastavu prilagoditi polaznicima.

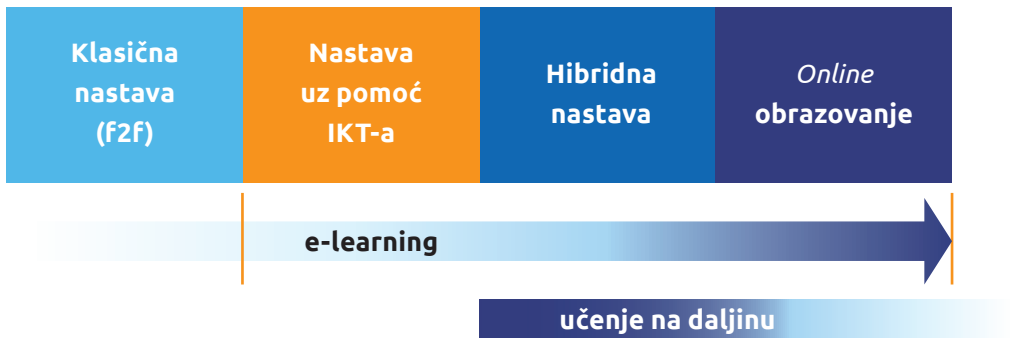


Osim digitalne pismenosti, također je potrebno saznati kakvu računalnu opremu polaznici imaju na raspolaganju. Pristup nastavi znatno će ovisiti o tome imaju li svi polaznici pristup osobnim računalima i brzom Internetu, ili pak trebamo prilagoditi nastavu radu na mobilnim uređajima (mobitel, tablet).



9.1.1.3 Odnos digitalnog učenja i učenja u učionici

Različite definicije digitalnog učenja moguće je razvrstati prema razini uporabe tehnologija u procesu učenja i poučavanja. Ovakva podjela uobičajeno se prikazuje uz pomoć kontinuuma digitalnog učenja (Slika 1).



Slika 1. *Kontinuum digitalnog učenja* (Hoić-Božić 2005)

Ovaj priručnik za predavače u programu osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* izrađen je za klasičnu nastavu i nastavu uz pomoć IKT-a.

Ako nas prijelaz nastave na internet zatekne tijekom odvijanja klasične nastave tada dobivamo hibridnu nastavu.

Ako će se cijela nastava iz programa osposobljavanja odvijati na internetu tada dobivamo *online* obrazovanje.

Hibridnu nastavu i *online* obrazovanje potrebno je planirati na različite načine. Više informacija o temi u knjizi *Koncepti i tehnologije e-obrazovanja* (Jandrić 2016).



U ovom poglavlju krećemo od pretpostavke da će se nastava na programu osposobljavanja odvijati na hibridan način.

9.1.1.4 *Online* komunikacija

Svaki proces učenja i poučavanja temelji se na komunikaciji. Ispravan odabir načina komunikacije s polaznicima stoga je od temeljne važnosti za uspješan rad!



U *online* okruženju možemo ostvariti dvije osnovne vrste komunikacije:

1. sinkronu komunikaciju
2. asinkronu komunikaciju.

Tijekom sinkrone komunikacije, svi sudionici istodobno uključeni u komunikacijski proces, stoga se sinkrona komunikacija često naziva i komunikacijom uživo. Primjeri sinkrone komunikacije uključuju:

1. audiokonferenciju (razgovor bez slike)
2. videokonferenciju (razgovor sa slikom)
3. čavljanje ili *chat* (pisana komunikacija)
4. oglasnu ploču (grafička komunikacija).

U asinkronoj komunikaciji izvor šalje neku poruku koju primatelj prima tek naknadno. Primjeri asinkrone komunikacije uključuju:

1. elektroničku poštu
2. diskusijske forume
3. blogove.

Posljednjih godina postali su uobičajeni kombinirani komunikacijski mediji u kojima je moguće komunicirati sinkrono i asinkrono. Primjeri uključuju:

1. različite društvene mreže (npr. *Facebook*, *Twitter*)
2. sustave za udaljeno učenje (npr. *Moodle*, *Teams*).

Vrsta komunikacije prema broju uključenih osoba utječe na primarni odabir komunikacijskog alata.

Ovaj Priručnik ne bavi se odabirom alata, već preporučuje alat *Microsoft Teams* koji preporučuje i podržava Ministarstvo znanosti i obrazovanja.



9.1.2 Kako održati nastavu iz ovog programa usavršavanja putem interneta

Tijekom pandemije COVID-19, u hrvatskim školama uobičajilo se korištenje alata *Microsoft Teams*. Ovaj alat dostupan je svim predavačima i nastavnicima te na njemu temeljimo svoju nastavu putem interneta.

Ministarstvo znanosti i obrazovanja tijekom pandemije objavilo je niz kvalitetnih priručnika za korištenje alata *Microsoft Teams*. Priručnik koji preporučujemo za korištenje nalazi se na poveznici <https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2020/03/Microsoft-Teams-U%C4%8Ditelji.pdf>.



Prije početka rada, detaljno se upoznajte s načinom korištenja alata *Microsoft Teams*!



U sljedećim poglavljima ukratko ćemo objasniti kako 'prebaciti' svaku metodu korištenu u ovom Priručniku u *online* okruženje.

Prije čitanja sljedećih odlomaka obavezno se prisjetite gradiva izloženog u drugom poglavlju, *Ukratko o učenju i poučavanju*.



9.1.2.1 Metoda izlaganja

Online izlaganje ne razlikuje se značajno od izlaganja licem u lice. MS Teams omogućuje dijeljenje ekrana predavača, uz istodobno držanje predavanja, na način da svi polaznici istodobno vide prezentaciju i čuju izlaganje.

Glavna razlika kod metode izlaganja je način sudjelovanja polaznika. Ako više osoba odjednom govori u mikrofoni, tada vrlo brzo dolazi do buke.

Rješenje je ovog problema da samo predavač drži upaljen mikrofoni, dok polaznici svoje mikrofoni drže isključenima. Ako neki polaznik želi riječ, može podići ruku ili svoje pitanje upisati u prozor za čavrljanje. Na ovaj način polaznicima se ostavlja mogućnost komunikacije uz istodobno što manje smetnji.

U *online* izlaganju osobito je važno nadopuniti izlaganje vizualnim materijalima!

9.1.2.2 Metoda diskusije

Neki elementi uspješne *online* diskusije već su prikazani u prošlom odlomku. Ključno je da više osoba ne govori istovremeno kako bi se izbjegla buka.

Diskusiju s manjim brojem polaznika moguće je provesti na način da predavač daje riječ svakom polazniku koji digne ruku.

Diskusiju u kojoj sudjeluje veći broj polaznika preporučuje se planirati tako da predavač govori, a polaznici upisuju svoja pitanja i komentare u prozor za čavrljanje. Predavač po redu čita sadržaj prozora za čavrljanje te odgovara na pitanja i komentare.

Već smo naglasili da je u diskusiji potrebno stvoriti atmosferu uključivosti, u kojoj svaki polaznik dobiva primjereno poštovanje ostalih polaznika i predavača. Ovo je osobito važno u *online* okruženju gdje se komunikacija lakše otme kontroli nego u učionici.



9.1.2.3 Metoda demonstracije

Metoda demonstracije, koja se često koristi u strukovnom obrazovanju, može se provesti na dva načina.

U tekstualnim zadacima, kao što je primjerice izrada poslovnog plana, predavač dijeli svoj ekran i uživo pokazuje što radi u dokumentu.

U praktičnim zadacima, kao što je kreirati vlastitu doživljajnu priču, predavač koristi kameru i mikrofon koji ga snimaju tijekom demonstracije.

Nakon provedene demonstracije, polaznici trebaju sami isprobati stečena znanja i vještine kroz samostalni ili grupni rad. Ovo isprobavanje nije moguće u vježbama koje zahtijevaju rad u specijaliziranim praktikumima. Rješenje za taj problem nalazi se u održavanju praktičnog dijela nastave licem u lice.



9.1.2.4 Samostalni rad

Samostalni je rad vježba koju polaznik izvodi samostalno, uz nadzor ili bez nadzora predavača. Na kraju samostalnog rada neophodno je polazniku pružiti povratnu informaciju i sugestije za poboljšanje.

Mnoge samostalne vježbe moguće je odraditi putem platforme MS Teams. Međutim, vježbe koje zahtijevaju rad u specijaliziranim praktikumima nije moguće odraditi *online*. Rješenje za taj problem nalazi se u održavanju praktičnog dijela nastave licem u lice.



9.1.2.5 Grupni rad

Grupni je rad vježba koju polaznici izvode zajedno. U *online* okruženju tipična veličina grupe i dalje ostaje 3 – 4 člana, a može biti veća ili manja s obzirom na prirodu i svrhu vježbe. Na kraju grupnog rada neophodno je polaznicima pružiti povratnu informaciju i savjete za poboljšanje.

Mnoge grupne vježbe moguće je odraditi putem platforme MS Teams. Međutim, vježbe koje zahtijevaju rad u specijaliziranim praktikumima nije moguće odraditi *online*. Rješenje za taj problem nalazi se u održavanju praktičnog dijela nastave licem u lice.



9.1.2.6 Radionica

Radionica je metoda u kojoj polaznici grupno rade na nekom većem problemu. Za razliku od 'jednostavnog' samostalnog ili grupnog rada, radionica je uglavnom duljeg trajanja (2 školska sata ili više) i kombinira različite kraće metode poput izlaganja, diskusije, samostalnog i grupnog rada, i demonstracije.

Mnoge grupne vježbe moguće je odraditi putem platforme MS Teams. Međutim, vježbe koje zahtijevaju rad u specijaliziranim praktikumima nije moguće odraditi *online*. Rješenje za taj problem nalazi se u održavanju praktičnog dijela nastave licem u lice.



9.1.2.7 Prakseološka metoda

U kontekstu razvoja praktičnih vještina koje se provode na računalu, kao što je primjerice računovodstvo, prakseološku metodu moguće je provoditi putem interneta. Međutim, praktične vještine, kao što su izrada čokoladnih pralina ili izrada proizvoda po recepturi, zahtijevaju specifičnu opremu (specijalizirani praktikum ili posjetu ugostiteljskom objektu). U kontekstu ovih vještina, prakseološku metodu nije moguće provesti putem interneta.

9.1.2.8 Studija slučaja

Studija slučaja metoda je koja i u *online* okruženju zahtijeva unaprijed pripremljene odabrane slučajeve (probleme). Kao i u nastavi licem u lice, slučajevi se mogu proučavati individualno i grupno. Polaznici koji uče trebali bi dobiti opise (prikaze) slučaja u pisanom obliku. Količina podataka koja im se daje uz slučaj različita je i ovisi o sljedećim čimbenicima: prirodi slučaja, osobinama polaznika koji će ga proučavati i rješavati te o ciljevima programa koji polaze.

Polaznici moraju temeljito proučiti slučaj i obaviti određene zadatke. Individualno proučavanje slučaja nema jednoobrazno određeno vrijeme. Osobito je korisno provoditi grupno analiziranje slučajeva te grupno rješavanje problema.

Studiju slučaja moguće je odraditi putem platforme *MS Teams* kombiniranjem metode izlaganja, metode samostalnog i/ili grupnog rada te metode diskusije. Stoga treba imati na umu upute iznesene u ovom poglavlju o navedenim metodama u *online* okruženju.



9.1.2.9 Igranje uloga

Igranje uloga metoda je koja polaznike stavlja u stvarnu ili zamišljenu situaciju u kojoj izvode određene aktivnosti radi uvježbavanja. Polaznici nakon demonstracije (koja može biti unaprijed pripremljeni i snimljeni video i/ili audiomaterijal) izvode određene aktivnosti izražavanja kombinirajući ih s drugim aktivnostima pri čemu im se omogućuje provjeravanje znanja o socijalnom ponašanju i radnoj praksi.

Igranje uloga moguće je odraditi putem platforme *MS Teams* kombiniranjem metode izlaganja, metode demonstracije, metode grupnog rada te metode diskusije. Stoga treba imati na umu upute iznesene u ovom poglavlju o navedenim metodama u *online* okruženju, kao i kvalitetnu pripremu za izvedbu ove metode.



Više o osnovnim koracima za pripremu i primjenu ove metode poučavanja možete pronaći u knjizi *Nastava usmjerena na učenika* (Matijević i Radovanović 2011).



9.1.3 Izazovi na koje treba obratiti pažnju

Tijekom pripreme i za vrijeme provođenja nastave u *online* okruženju treba posebno pripaziti na tri važne teme: razinu polazničkih računalnih kompetencija i pristupa opremi, obiteljske i druge obveze polaznika te jasnoću komunikacije.

9.1.3.1 Razina polazničkih računalnih kompetencija i pristupa opremi

Polaznici programa osposobljavanja dolaze s različitim razinama informatičkih kompetencija i pristupa računalnoj opremi. Prilikom rada u *online* okruženju ove razlike treba uvažiti, a polaznicima koji imaju poteškoća s računalnim kompetencijama ili opremom potrebno je individualno pomoći.

9.1.3.2 Obiteljske i druge obveze polaznika

U učionici se svi polaznici nalaze u jednakim uvjetima, u školskoj zgradi, bez vanjskih smetnji. U radu od kuće, međutim, polaznici se susreću s različitim izazovima poput rada u malenom stanu, čuvanja djece, i slično. Polaznik koji pohađa *online* obrazovanje u tišini svoje sobe može raditi drugačije od polaznika koji čuva troje djece koja sudjeluju u *online* nastavi. Ove razlike treba uvažiti te svim polaznicima izaći ususret u skladu s organizacijskim mogućnostima.

9.1.3.3 Jasnoća komunikacije

Komunikacija u svakom trenutku mora biti jasna i nedvosmislena. Važne informacije treba ponoviti više puta i korištenjem različitih medija. Primjerice, informaciju o promjeni termina sljedećeg predavanja ćemo reći pred kamerom, napisati u prozor za čavrljanje, i poslati polaznicima elektroničkom poštom.

Još jednom ukazujemo na važnost stvaranja atmosfere uključenosti, u kojoj svaki polaznik dobiva primjereno poštovanje ostalih polaznika i predavača.

Na početku svakog predavanja potrebno je jasno objasniti zahtjeve koji se postavljaju pred polaznike.

Neki od glavnih principa učenja i poučavanja u *online* okruženju su razumijevanje za okolnosti polaznika i jasnoća komunikacije. Na ovim temeljima u *online* okruženju moguće je provesti iznimno kvalitetnu nastavu – ponekad i kvalitetniju od nastave uživo!



Ovo poglavlje daje vrlo općenit i kratak pregled načina održavanja nastave iz programa osposobljavanja u slučaju hitnog, odnosno nužnog, prijelaza na *online* nastavu. U skladu sa svojom namjenom, ovo poglavlje ne odgovara na brojna pitanja na koja je potrebno odgovoriti u planiranom procesu prebacivanja programa osposobljavanja u *online* okruženje. U slučaju planskog prijelaza na *online* nastavu, sve metodičke preporuke izvedene u ovom Priručniku treba izmijeniti, a Priručnik ponovo napisati.





10. POGLAVLJE

Zaključak



10. POGLAVLJE

Zaključak

U OVOM POGLAVLJU NAUČIT ĆETE:

- > koje su mogućnosti za daljnje stručno usavršavanje

10.1 ŠTO SMO NAUČILI U PRIRUČNIKU?

Priručnik za predavače programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* izrađen je prema najnovijim dostignućima u području učenja i poučavanja u strukovnom obrazovanju. Priručnik se usmjeren na metodiku nastave, no poglavlje Ukratko o učenju i poučavanju ovu metodiku smješta u širi kontekst pedagogije, didaktike, psihologije odgoja i obrazovanja te andragogije.

Priručnik je podijeljen na poglavlja koja prate tematske cjeline u programu osposobljavanja, a organiziran je na način da nudi konkretne preporuke za ostvarivanje svakoga pojedinog ishoda učenja. Ovakva orijentacija na praksu Priručnik čini pogodnim za korištenje u svakodnevnom radu.

Niti jedan priručnik ne može predvidjeti sve situacije koje se mogu pojaviti u radu sa polaznicima. Predavačima stoga preporučujemo da prije početka rada u programu osposobljavanja prouče poglavlje Ukratko o učenju i poučavanju te da preporučene metode nadopune i, ako je potrebno, modificiraju u skladu sa stvarnom situacijom u učionici.



10.2 KAKO NASTAVITI VLASTITO STRUČNO USAVRŠAVANJE?

Predavači programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* dolaze iz različitih praktičnih zanimanja. Velika je prednost programa osposobljavanja da polaznici dobivaju znanja i vještine izravno od osoba koje rade u praksi.

Međutim, predavači programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma* također moraju voditi računa o sustavnom razvoju vlastitih pedagoških kompetencija. Predavanje je zahtjevan posao te ovakvo stručno usavršavanje može značajno povećati kvalitetu i zadovoljstvo prilikom rada. Stoga su, na samom kraju udžbenika, ponuđeni kratki savjeti za daljnje stručno usavršavanje predavača.

10.2.1 Izvori za samostalno stručno usavršavanje

Prvi je savjet koji nudimo: čitati, čitati, čitati. Postoje brojni kvalitetni izvori – knjige, članci, i internetske stranice, u kojima se može mnogo saznati o metodama učenja i poučavanja.

10.2.1.1 Popularni izvori

- > Portal za škole Hrvatske akademske i istraživačke mreže – CARNET, <https://www.skole.hr/>, je ishodišna točka za sve koji žele pratiti zbivanja u hrvatskom školstvu i čitati o iskustvima kolega koji rade u nastavi.
- > Digitalni časopis za obrazovne stručnjake, Pogled kroz prozor, <https://pogledkrozprozor.wordpress.com/>, nudi odlične članke o iskustvima u nastavi s težištem na primjeni informacijskih i komunikacijskih tehnologija i europskih projekata.
- > Tjednik za odgoj i obrazovanje, Školske novine, već je desetljećima ishodišna serijska publikacija u kojoj učitelji, profesori, nastavnici te predavači u hrvatskim osnovnim i srednjim školama dijele svoja iskustva i informiraju se o novostima. Mrežna stranica Školskih novina dostupna je na poveznici <http://www.skolskenovine.hr/novosti.aspx>.

10.2.1.2 Javno dostupne knjige i priručnici

- > U CARNET-ovu projektu e-Škole izrađen je niz javno dostupnih priručnika koji obrađuju različite aspekte učenja i poučavanja s težištem na primjeni informacijskih i komunikacijskih tehnologija. Priručnike je moguće preuzeti na poveznici <https://e-skole.razus.carnet.hr/hr/rezultati/obrazovanje-i-podrska/obrazovni-sadrzaji/>.
- > Knjiga Tihomira Katulića *Uvod u zaštitu intelektualnog vlasništva u Republici Hrvatskoj* odličan je izvor za sve koji žele saznati više o konceptima i primjeni intelektualnog vlasništva. Knjigu je moguće preuzeti na poveznici <https://bib.irb.hr/datoteka/529364.udzbenik1.pdf>.

Javne institucije poput Hrvatske akademske i istraživačke mreže CARNET (<https://www.carnet.hr/>), Sveučilišnog računskog centra Sveučilišta u Zagrebu (<https://www.srce.unizg.hr/>), i drugih, kontinuirano provode različite projekte u odgoju i obrazovanju te objavljuju nove sadržaje. Njihove mrežne stranice korisno je redovito posjećivati kako biste bili u kontaktu s najnovijim zbivanjima.



10.2.1.3 Stručni i znanstveni članci

- > Predavačima koji žele čitati stručne i znanstvene članke preporučujemo da pretraže bazu podataka *Google Scholar* prema relevantnim ključnim riječima. Bazu je moguće pretražiti na poveznici <https://scholar.google.com/>.

10.2.1.4 Službene publikacije

- > Za sva zakonska pitanja i nedoumice najbolje je pogledati u Narodne novine, <https://www.nn.hr/>.
- > Stranice Ministarstva znanosti i obrazovanja, <https://mzo.gov.hr/>, pružaju najnovije informacije o stanju u školstvu.
- > Stranice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, <https://www.asoo.hr/>, pružaju najnovije informacije o stanju u strukovnom obrazovanju i obrazovanju odraslih.
- > Stranice Ministarstva turizma i sporta, <https://mint.gov.hr/>, pružaju najnovije informacije o stanju u turizmu.
- > Stranice Hrvatske gospodarske komore, Odjel za turizam, <https://hgk.hr/odjel-turizam>, pružaju korisne podatke o udruženjima i zajednicama Odjela za turizam.
- > Odgovori na pitanja vezana za autorska prava mogu se pronaći u udruzi ZAMP, <https://www.zamp.hr/>.

10.2.1.5 Strukovne udruge

Članstvo u strukovnim udrugama iznimno je korisno jer omogućuje izravan kontakt i dijeljenje iskustava s osobama koje rade na sličnim radnim mjestima i susreću se sa sličnim izazovima. Neke su strukovne udruge koje možete uzeti u obzir neovisno o stručnom području u kojem predajete:

- > Hrvatsko andragoško društvo, <http://www.andragosko.hr/>
- > Hrvatska udruga turizma, <https://www.udrugaturizma.hr/>
- > Institut za turizam, <http://www.iztzg.hr/>
- > Udruga nastavnika u djelatnosti ugostiteljskog obrazovanja, <https://unuo.netlify.app/>.

U skladu s područjem u kojem predajete, svakako je korisno raspitati se među kolegama o strukovnim udrugama koje bi najbolje odgovarale vašim potrebama.



10.3 ZAKLJUČAK

Na samom kraju ovog Priručnika želimo vam zahvaliti na tome što kao predavači dijelite svoja dragocjena znanja i iskustva s polaznicima programa osposobljavanja *Voditelj selektivnih oblika turizma!* Sadržaj ovog Priručnika pomaže u svakodnevnom radu i pruža smjernice za daljnje stručno usavršavanje.

Želimo vam mnogo uspjeha u radu!

POPIS LITERATURE

- > Bovee, Courtland L.; Thill, John V. 2012. *Suvremena poslovna komunikacija*. Mate d.o.o. Zagreb.
- > Carić, Hrvoje. 2006. Održivi turizam u deset koraka: *Planiranje održivog turizma zasnovanog na baštini i prirodnom nasljeđu*. Institut za turizam i ODRAZ – održivi razvoj zajednice. Zagreb.
- > Cindrić, Maja. 2006. *Projektna nastava i njezine primjene u nastavi fizike u osnovnoj školi*. Magistra ladertina, 1(1), 33-47.
- > Čalina, Nevena i dr. (2012). *Kako uspješno poučavati odrasle*. Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Zagreb. <https://www.asoo.hr/UserDocsImages/projekti/mreza/Kako%20uspje%C5%A1no%20pou%C4%8Davati%20odrasle.pdf>
- > Delić, Anamarija; Oberman Peterka, Sunčica; Perić, Julia. 2014. *Želim postati poduzetnik*. Ekonomski fakultet. Osijek.
- > Galičić, Vlado; Laškarin, Marina. 2012. *Putevi do zadovoljnog gosta*. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija.
- > Google Scholar (2022). <https://scholar.google.com/>.
- > Hoić Božić, Nataša. 2015. *E-Learning*. Rijeka: Sveučilište u Rijeci: Portal AHYCO. <http://ahyco.uniri.hr/portal/Glavna.aspx?IDClanka=18>.
- > Hrvatin, Manuela; Tobok Kandić, Slavica. 2016. *Priručnik participativnog turizma koji povezuje zajednicu i kulturu storytellingom*. Ministarstvo turizma RH. https://mint.gov.hr/UserDocsImages/AAA_2020_ABC/c_dokumenti/200128_prirucnik_PT_hrv.pdf.
- > Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet. 2022a. Portal za škole, <https://www.skole.hr/>.
- > Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet. 2022b. Obrazovni sadržaji. <https://e-skole.razus.carnet.hr/hr/rezultati/obrazovanje-i-podraska/obrazovni-sadrzaji/>.

- > Hrvatsko andragoško društvo. 2022. <http://www.andragosko.hr/>.
- > Hrvatsko andragoško društvo. 2022. Naslovnica. <http://www.andragosko.hr/>.
- > Institut za turizam. 2022. <http://www.iztzg.hr/>.
- > Jandrić, Petar. 2015. *Digitalno učenje*. Školske novine i Tehničko veleučilište u Zagrebu. Zagreb.
- > Jandrić, Petar. 2016. *Koncepti i tehnologije e- obrazovanja*. Algebra. Zagreb.
- > Jandrić, Petar; Boras, Damir. 2012. *Kritičko e-obrazovanje: borba za moć i značenje u umreženom društvu*. Tehničko veleučilište u Zagrebu i FF Press. Zagreb.
- > Juranko, Gordana. 2016. *Školski projekti: primjeri aktivnog učenja i poučavanja*. Diplomski rad. Zadar. <https://repositorij.unizd.hr/islandora/object/unizd:164/preview>
- > Kardum, Goran. 2022. *Psihologija odgoja i obrazovanja*. <https://bookdown.org/gkardum/poo/>.
- > Katulić, Tihomir. 2006. *Uvod u zaštitu intelektualnog vlasništva u Republici Hrvatskoj*. Hrvatska akademska i istraživačka mreža – CARNet. Zagreb. <https://bib.irb.hr/datoteka/529364.udzbenik1.pdf>.
- > Koludrović, Morana; Vučić, Mario. 2018. *Učimo cjeloživotno učiti i poučavati*. ASOO. Zagreb. https://epale.ec.europa.eu/sites/default/files/prirucnik_asoo_0.pdf
- > Kotler, Philip; Bowen, John T.; Makens, James C. 2010. *Marketing u ugostiteljstvu, hotelijerstvu i turizmu*. Mate d.o.o. Zagreb.
- > Laškarin Ažić, Marina. 2018. *Upravljanje odnosima s gostima u turizmu i ugostiteljstvu*. Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu. Opatija.
- > Magaš, Dragan; Vodeb, Ksenija; Zadel, Zrinka. 2018. *Management turističke organizacije i destinacije*. Sveučilište u Rijeci. Rijeka.
- > Malić, Josip; Mutić, Vladimir. 1981. *Pedagogija*. Školska knjiga. Zagreb.

- > Matijević, Milan; Radovanović, Dijana. 2011. *Nastava usmjerena na učenika*. Školske novine. Zagreb.
- > Matijević, Milan; Topolovčan, Tomislav. 2017. *Multimedijaska didaktika*. Školska knjiga. Zagreb.
- > Mattes, Wolfgang. 2007. *Nastavne metode: 75 kompaktnih pregleda za nastavnike i učenike*. Naklada Ljevak. Zagreb.
- > Meler, Marcel. 2005. *Istraživanje tržišta*. Ekonomski fakultet. Osijek.
- > Microsoft 365. 2022. <https://www.microsoft.com/hr-hr/>
- > Ministarstvo kulture i medija. 2022. <https://min-kulture.gov.hr/>
- > Ministarstvo turizma i sporta. 2022. <https://mint.gov.hr/>
- > Ministarstvo znanosti i obrazovanja. 2022. <https://mzo.gov.hr/>.
- > Ministarstvo znanosti, obrazovanja, i školstva. 2021. *Microsoft Teams: Priručnik za učitelje*. Zagreb. <https://www.carnet.hr/wp-content/uploads/2020/03/Microsoft-Teams-U%C4%8Ditelji.pdf>.
- > Narodne novine. 2018. *Nacionalni kurikulum za strukovno obrazovanje*. https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/full/2018_07_62_1295.html.
- > Narodne novine. 2022. <https://www.nn.hr/>.
- > Petrić, Lidija. 2007. *Osnove turizma*. Ekonomski fakultet. Split.
- > Pogled kroz prozor. 2022. <https://pogledkrozprozor.wordpress.com/>.
- > Porter, Michael. 2008. *Konkurentaska prednost*. Masmedia. Zagreb.
- > Rabotić, Branislav. 2013. *Selektivni oblici turizma*. Visoka turistička škola strukovnih studija. Beograd.
- > Sveučilišni računski centar Sveučilišta u Zagrebu. 2022. <https://www.srce.unizg.hr/>.
- > Školske novine. 2022. <http://www.skolskenovine.hr/novosti.aspx>.

- > Thomas, John W. 2000. *A Review of Research on Project-Based Learning*. The Autodesk Foundation. San Rafael.
- > Tomljenović, Zlata; Novaković, Svetlana. 2012. Integrirana nastava – projekt u izbornoj nastavi likovne kulture u osnovnoj školi. *Metodički obzori*, 7(1), 119-134.
- > Udruga nastavnika u djelatnosti ugostiteljskog obrazovanja. (2022). <https://unuo.netlify.app/>.
- > Udruga nastavnika u djelatnosti ugostiteljskog obrazovanja. 2022. <https://unuo.netlify.app/>.
- > Ugostiteljsko turistička škola Osijek. 2022. Projekt RCK VirtuOS – uspostava RCK u sektoru turizma i ugostiteljstva. <http://www.ss-ugostiteljsko-turisticka-os.skole.hr/virtuos>.
- > Veleučilište Baltazar. 2022. *O cjeloživotnom obrazovanju i učenju*. Zagreb. <https://www.bak.hr/hr/cjelozivotno-obrazovanje/o-cjelozivotnom-obrazovanju-i-ucenju>.
- > ZAMP. 2022. <https://www.zamp.hr/>.
- > Žanić, Vedran. 2000. *Poslovni plan poduzetnika*. Masmedia. Zagreb.

Svi internetski izvori navedeni u Priručniku provjereni su 11. ožujka 2022.



UGOSTITELJSKO-
-TURISTIČKA
ŠKOLA



Ugostiteljsko-turistička škola

Ulica Matije Gupca 61
31000 Osijek



Europska unija
"Zajedno do fondova EU"



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



UČINKOVITI
LJUDSKI
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.

Sadržaj publikacije isključiva je odgovornost Ugostiteljsko-turističke škole, Osijek.