



Завод за унапређивање
образовања и васпитања



Центар за стручно образовање и
образовање одраслих

МАТУРСКИ ИСПИТ ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР

Приручник о полагању матурског испита
у образовном профилу туристички техничар

Београд, март 2021.

Садржај:

УВОД	1
КОНЦЕПТ МАТУРСКОГ ИСПИТА.....	3
I ПРОГРАМ МАТУРСКОГ ИСПИТА	5
ЦИЉ	5
СТРУКТУРА.....	5
ОЦЕЊИВАЊЕ СТРУЧНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА	5
ПРЕДУСЛОВИ ЗА ПОЛАГАЊЕ И УСЛОВИ СПРОВОЂЕЊА	8
ОРГАНИЗАЦИЈА.....	8
ЕВИДЕНТИРАЊЕ УСПЕХА И ИЗВЕШТАВАЊЕ	9
ДИПЛОМА И УВЕРЕЊЕ	10
II ИСПИТИ У ОКВИРУ МАТУРСКОГ ИСПИТА.....	11
1. ИСПИТ ИЗ МАТЕРЊЕГ ЈЕЗИКА И КЊИЖЕВНОСТИ	11
2. ИСПИТ ЗА ПРОВЕРУ СТРУЧНО–ТЕОРИЈСКИХ ЗНАЊА	11
3. МАТУРСКИ ПРАКТИЧНИ РАД.....	13
АНЕКС 1. Стандард квалификације туристички техничар	16
АНЕКС 2. Збирка теоријских задатака	21
АНЕКС 3. Радни задаци са обрасцима за оцењивање	82
ЛИСТА РАДНИХ ЗАДАТАКА	83
КОМБИНАЦИЈЕ РАДНИХ ЗАДАТАКА ЗА МАТУРСКИ ИСПИТ	85
АНЕКС 4. Прилози	94
Прилози за задатак А	95
Прилози за задатак Б	101

УВОД

Модернизација друштва и усмереност ка економском и технолошком развоју подразумевају иновирање како општих, тако и специфичних циљева стручног образовања. У том смислу стручно образовање у Србији се, пре свега, мора усмеравати ка стицању стручних компетенција и постизању општих исхода образовања, неопходних за успешан рад, даље учење и постизање веће флексибилности у савладавању променљивих захтева света рада и друштва у целини као и већу мобилност радне снаге.

Да би се обезбедило побољшање квалитета, укључиле интересне групе и социјални партнери, обезбедио ефикасан трансфер знања и стицање вештина код свих учесника у образовном процесу уз пуно уважавање етничких, културолошких и лингвистичких различитости, Министарство просвете, науке и технолошког развоја Републике Србије започело је припреме за реорганизацију и реформу система стручног образовања, доношењем Стратегије развоја стручног образовања у Србији¹ коју је усвојила Влада Републике Србије децембра 2006. године, акционог плана² за њено спровођење, усвојеног марта 2009. године и Стратегије развоја образовања у Србији до 2020. године³ усвојене новембра 2012. године.

На тим основама је након фазе реализације и евалуације огледа, у подручју рада *Трговина, угоститељство и туризам* од школске 2014/15. године, уведен нови наставни програм⁴: туристички техничар. Овај програм развијен је на основу **стандарда квалификације**. Примена стандардизације у систему стручног образовања подразумева и увођење **матурског испита**⁵, којом се обезбеђује провера стечености стручних компетенција прописаних стандардом квалификације.

Прва генерација ученика образовног профила туристички техничар завршава своје школовање полагањем матурског испита школске 2017/18. године.

Програм матурског испита припремљен је уз консултације и према захтевима социјалних партнера – Уније послодаваца, Привредне коморе Србије, одговарајућих пословних удружења и уз активно учешће наставника средњих стручних школа у којима се образовни програм спроводи. Овај програм настао је на основу свеобухватног истраживања различитих међународних концепата матурског испита у стручном образовању, уз уважавање постојећих искустава и услова у овој области у Републици Србији.

Приручник за полагање матурског испита који је пред Вама је јавни документ намењен ученицима и наставницима средњих стручних школа у којима се спроводи наставни програм туристички техничар, социјалним партнерима и свим другим институцијама и појединцима заинтересованим за ову област.

Будући да успешно спровођење матурског испита претпоставља припрему свих учесника и примену прописаних процедура, упутства из овог приручника су важна како би се осигурало да се испит на исти начин спроводи у свакој школи и да га сви ученици полажу под једнаким условима.

1 "Службени гласник РС" бр. 1/2007

2 "Службени гласник РС" бр. 21/2009

3 "Службени гласник РС" бр. 107/2012

4 "Службени гласник РС – Просветни гласник" бр. 8/2014

5 Закон о средњем образовању и васпитању "Службени гласник РС бр.55/2013

Овај документ ће у наредном периоду бити унапређиван и прошириван у складу са захтевима и потребама система квалификација, школа и социјалних партнера.

КОНЦЕПТ МАТУРСКОГ ИСПИТА

Матурски испит је један од елемената система обезбеђивања квалитета стручног образовања. Полагањем матурског испита у средњем стручном образовању, појединац стиче **квалификацију** неопходну за учешће на тржишту рада.

Матурским испитом се проверава да ли је ученик, по успешно завршеном четворогодишњем образовању, стекао стандардом квалификације прописана знања, вештине, ставове и способности, тј. стручне компетенције за занимање(а) за које се школовао у оквиру образовног профила. Матурски испит састоји се од три независна испита:

- испит из српског језика и књижевности, односно језика и књижевности на којем се ученик школовао (у даљем тексту: матерњи језик);
- испит за проверу стручно–теоријских знања;
- матурски практични рад.

Поред дипломе, сваки појединац полагањем оваквог испита стиче и тзв. додатак дипломи - *Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил*, чиме се на транспарентан начин послодавцима представљају стечене компетенције и постигнућа ученика.

Концепт матурског испита заснован је на следећим **принципима**:

- уједначавање квалитета матурског испита на националном нивоу,
- унапређивање квалитета процеса оцењивања.

Уједначавање квалитета матурског испита на националном нивоу подразумева спровођење испита по једнаким захтевима и под једнаким условима у свим школама. Увођење механизма осигурања квалитета дефинисаних кроз стандардизоване процедуре и упутства за реализацију, важан су аспект квалитетног спровођења испита. На тај начин се доприноси уједначавању квалитета образовања на националном нивоу за сваки образовни профил.

Унапређивање квалитета процеса оцењивања постиже се применом **методологије оцењивања заснованог на компетенцијама**⁶, као валидног и објективног приступа вредновању компетенција. Развој објективних критеријума процене и одговарајућих метода и инструмената омогућен је успоставом система стандарда квалификације. У складу са тим, оцењивање засновано на компетенцијама почива на операционализацији радних задатака проистеклих из реалних захтева посла односно процеса рада.

Квалитет оцењивања, посебно у домену поузданости и објективности, остварује се и увођењем делимично екстерног оцењивања. Представници послодаваца, стручњаци у одређеној области, обучавају се и учествују као екстерни чланови комисија у оцењивању на матурском испиту.

Резултати матурског испита користе се у процесу **самовредновања** квалитета рада школе, али и **вредновања** образовног процеса у датом образовном профилу, на националном нивоу. Они су истовремено и смерница за унапређивање образовног процеса на оба нивоа.

За сваки образовни профил припрема се **Приручник о полагању матурског испита** (у

⁶ За потребе примене концепта оцењивања заснованог на компетенцијама у стручном образовању и посебно у области испита развијен је приручник „Оцењивање засновано на компетенцијама у стручном образовању“ у оквиру кога су описане карактеристике концепта, његове предности у односу на остале приступе оцењивању, методе примерене таквој врсти оцењивања, као и стандардизован методолошки пут за развој критеријума процене компетенција за одређену квалификацију (www.zuov.gov.rs)

даљем тексту: Приручник), којим се детаљно описује начин припреме, организације и реализације испита. У састав Приручника улазе: Стандард квалификације туристички техничар, збирка теоријских задатака за матурски испит, листа радних задатака, радни задаци и обрасци за оцењивање радних задатака.

Приручнике припрема, у сарадњи са тимовима наставника сваког профила, Завод за унапређивање образовања и васпитања – Центар за стручно образовање и образовање одраслих (у даљем тексту: Центар).

I ПРОГРАМ МАТУРСКОГ ИСПИТА

ЦИЉ

Матурским испитом проверава се да ли је ученик, по успешно завршеном образовању за образовни профил **туристички техничар**, стекао стручне компетенције прописане Стандардом квалификације **туристички техничар**⁷.

СТРУКТУРА

Матурски испит састоји се од три независна испита:

- испит из матерњег језика и књижевности,
- испит за проверу стручно–теоријских знања;
- матурски практични рад.

ОЦЕЊИВАЊЕ СТРУЧНИХ КОМПЕТЕНЦИЈА

У оквиру матурског испита се проверава стеченост **стручних компетенција**. Оцењивање стручних компетенција врши се комбинацијом метода: тестирање стручно теоријских знања и симулација путем извођења практичних радних задатака. Тест знања заснива се на исходима стручног образовања (исходи знања), док су радни задаци формираны превасходно на основу јединица компетенција и омогућавају проверу оспособљености ученика за примену знања, демонстрацију вештина и професионалних ставова у радном контексту. На овај начин је омогућено мерење знања, вештина, ставова и способности који одговарају Стандарду квалификације **туристички техничар**.

Критеријуми оцењивања стручних компетенција развијени су на основу јединица компетенција и чине *Оквир за оцењивање компетенција за квалификацију туристички техничар (у даљем тексту: Оквир)*. Оквир садржи критеријуме процене, дате у две категорије: аспекти и индикатори процене. Инструменти за оцењивање стручних компетенција – обрасци који се користе на матурском испиту формираны су и усклађени са Оквиром.

⁷Стандард квалификације дат је у Анексу 1 овог Приручника

Оквир за оцењивање компетенција за квалификацију туристички техничар⁸

КомпетенцијаА: Организовање туристичког путовања и скупа						
Аспекти	Индикатори					
	1	2	3	4	5	6
Дефинисање неопходних чинилаца туристичког путовања и скупа	Бира локалитете од значаја за стручни аспект путовања у складу са захтевима задатка	Бира друштвене мотиве у складу са захтевима задатка	Бира природне мотиве у складу са захтевима задатка	Одређује време и место реализације скупа, у складу са захтевима задатка	Бира вечерње програме	
Састављање програма туристичког путовања и скупа	Саставља програм путовања у адекватној форми	Одређује адекватну временску динамику 1. дана туристичког путовања	Одређује адекватну временску динамику 2. дана туристичког путовања	Одређује адекватну временску динамику 3. дана туристичког путовања	Саставља агенду скупа у адекватној форми (временска динамика скупа)	Утврђује услове плаћања туристичког путовања
Израда калкулације цене туристичког путовања по учеснику	Обрачунава трошкове основних услуга туристичког путовања	Обрачунава трошкове програмских услуга туристичког путовања	Обрачунава трошкове туристичке агенције	Обрачунава трошкове гратис-места на туристичком путовању	Обрачунава провизију туристичке агенције	Обрачунава продајну цену путовања по учеснику

⁸За потребе реализације матурског испита и процену компетентности ученика кроз одговарајуће радне задатке, извршено је обједињавање компетенција из Стандарда квалификације туристички техничар и дефинисани су одговарајући аспекти и индикатори.

Компетенција Б: Обављање рецепцијских послова					
Аспекти	индикатори				
	1	2	3	4	5
Резервација угоститељско-туристичких капацитета	Потврђује резервацију	Евидентира резервацију	Евидентира податке у књигу гостију	Евидентира податке у пријаву боравишта госта	
Евидентирање ванпансионских услуга	Евидентира услуге коришћене у оквиру службена спратовима	Евидентира услуге коришћене у оквиру службе исхране и пића	Евидентира коришћење осталих хотелских садржаја и услуга	Евидентира бесплатне ванпансионске услуге	
Одјављивање гостију	Евидентира промене у дневном извештају портира	Евидентира услуге у хотелском дневнику	Испоставља хотелски рачун		
Обављање унутрашње и спољашње комуникације на страном језику	Потврђује резервацију усмено	Пружа информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга	Решава жалбе гостију		

ПРЕДУСЛОВИ ЗА ПОЛАГАЊЕ И УСЛОВИ СПРОВОЂЕЊА

Ученик може да полаже матурски испит у складу са Законом.

Предуслови за полагање и услови за спровођење матурског испита дати су у следећој табели.

Ученик:	
општи:	успешно завршен четврти разред образовног профила туристички техничар
посебни:	- униформа прописана на нивоу школе при полагању матурског практичног рада - прибор за писање (обавезна хемијска оловка)
Школа:	
за припрему и спровођење матурског испита неопходно је да школа, у договору са социјалним партнерима, обезбеди потребне услове за израду одговарајућих радних задатака: - време (термине за извођење свих делова матурског испита, укључујући план реализације радних задатака); - просторе за реализацију теста знања и радна места за реализацију практичног дела испита; - одговарајући број примерака тестова; - РС рачунаре са Microsoft Office пакетом; - штампач; - папир за штампање формата А4; - одговарајући број примерака материјала (по ученику) потребног за реализацију матурског практичног рада (обрасци за рецепцијско пословање, туристичке и ауто-карте) - Записнике о полагању матурског испита за сваког ученика; - описе радних задатака за сваког ученика и члана испитне комисије; - обрасце за оцењивање радних задатака за сваког члана испитне комисије; - чланове комисија обучене за оцењивање засновано на компетенцијама.	

Ученици који не задовољавају прописане услове не могу приступити полагању матурског испита.

Током реализације матурског испита није дозвољена употреба мобилних телефона.

ОРГАНИЗАЦИЈА

Организација матурског испита спроводи се у складу са *Правилником о програму матурског испита за образовни профил туристички техничар*. Матурски испит се организује у школама у три испитна рока који се реализују у јуну, августу и јануару.

Школа благовремено планира и припрема људске и техничке ресурсе за реализацију испита и израђује распоред полагања свих испита у оквиру матурског испита.

За сваку школску годину директор, на предлог наставничког већа, формира Испитни одбор. Испитни одбор чине чланови свих испитних комисија, а председник Испитног одбора је по правилу директор школе.

За сваког ученика директор школе именује **менторе**. Ментор је наставник стручних предмета који је обучавао ученика у току школовања. Он помаже ученику у припремама за полагање теста за проверу стручно–теоријских знања и матурског практичног рада. У оквиру три

недеље планиране наставним планом за припрему и полагање матурског испита, школа организује консултације, информише кандидате о критеријумима оцењивања и обезбеђује услове (време, простор, опрема) за припрему ученика за све задатке предвиђене матурским испитом.

У периоду припреме школа организује обуку чланова комисија за оцењивање на матурском испиту уз подршку стручних сарадника школе.

Матурски испит спроводи се у школи и просторима где се налазе радна места и услови за реализацију матурског практичног рада.

Матурски испит за ученика може да траје највише четири дана. У истом дану ученик може да полаже само један од делова матурског испита.

За сваки део матурског испита директор школе именује стручну испитну комисију, коју чине три члана и три заменика. Ради ефикасније реализације матурског испита, ако за то постоје прописани кадровски и материјални услови, у школи се може формирати и више испитних комисија, које могу истовремено и независно да обављају оцењивање.

ЕВИДЕНТИРАЊЕ УСПЕХА И ИЗВЕШТАВАЊЕ

Ученик који испуњава општи услов за приступање матурском испиту дужан је да школи поднесе писану пријаву за полагање и пратећу документацију у складу са Законом. Рок за пријављивање испита одређује школа.

Током матурског испита за сваког ученика појединачно, води се Записник о полагању матурског испита. У оквиру записника прилажу се:

- писани састав из матерњег језика;
- оцењен тест са испита за проверу стручно - теоријских знања;
- писани радови ученика у оквиру матурског практичног рада;
- обрасци за оцењивање сваког појединачног радног задатака свих чланова комисије.

Након реализације појединачног испита у саставу матурског испита комисија утврђује и евидентира успех ученика у Записницима о полагању матурског испита и ти резултати се објављују, као незванични, на огласној табли школе.

На основу резултата свих појединачних испита Испитни одбор утврђује општи успех ученика на матурском испиту. Након седнице испитног одбора на којој се разматра успех ученика на матурском испиту, на огласној табли школе објављују се званични резултати ученика на матурском испиту.

Општи успех на матурском испиту исказује се једном оценом као аритметичка средња вредност оцена добијених на појединачним испитима у саставу матурског испита.

Ученик је положио матурски испит ако је из свих појединачних испита у саставу матурског испита добио позитивну оцену.

Ученик који је на једном или два појединачна испита у саставу матурског испита добио недовољну оцену упућује се на полагање поправног или поправних испита у саставу матурског испита.

У року од 24 сата од објављивања званичних резултата ученик има право подношења жалбе директору школе на успех остварен на матурском испиту.

Након реализације испита, а на захтев Центра, школа је у обавези да резултате испита достави Центру, ради праћења и анализе матурског испита. У ту сврху Центар благовремено прослеђује школи одговарајуће обрасце и инструменте за праћење.

ДИПЛОМА И УВЕРЕЊЕ

Ученику који је положио матурски испит издаје се *Диплома о стеченом средњем образовању за образовни профил туристички техничар.*

Уз Диплому школа ученику издаје *Уверење о положеним испитима у оквиру савладаног програма за образовни профил туристички техничар.*

II ИСПИТИ У ОКВИРУ МАТУРСКОГ ИСПИТА

1. ИСПИТ ИЗ МАТЕРЊЕГ ЈЕЗИКА И КЊИЖЕВНОСТИ

Циљ испита је провера језичке писмености, познавања књижевности као и опште културе.

СТРУКТУРА ИСПИТА

Испит из матерњег језика полаже се писмено.

На испиту ученик обрађује једну од четири понуђене теме. Ове теме утврђује Испитни одбор школе, на предлог стручног већа наставника матерњег језика. Од четири теме које се нуде ученицима, две теме су из књижевности, а две теме су слободне.

ОЦЕЊИВАЊЕ

Оцену писаног рада утврђује испитна комисија на основу појединачних оцена сваког члана испитне комисије.

Испитну комисију за матерњи језик чине три наставника матерњег језика, од којих се један именује за председника комисије. Сваки писмени састав прегледају сва три члана комисије и изводе јединствену оцену.

ОРГАНИЗАЦИЈА ИСПИТА

- Писмени испит из матерњег језика траје три сата.
- У току испита у свакој школској клупи седи само један ученик.
- За време израде писаног састава у учионици дежура наставник који није члан Стручног већа наставника матерњег језика.
- Дежурни наставник исписује називе одабраних тема на школској табли и од тог тренутка се рачуна време трајања испита.
- Дежурни наставник прикупља све ученичке радове и записнички их предаје председнику испитне комисије за матерњи језик.
- Након евидентираних и изведених јединствених оцена за сваког од ученика председник испитне комисије сумира резултате и предаје потписане записнике и ученичке радове председнику Испитног одбора.

2. ИСПИТ ЗА ПРОВЕРУ СТРУЧНО–ТЕОРИЈСКИХ ЗНАЊА

Циљ овог дела матурског испита је провера остварености очекиваних исхода знања за образовни профил **туристички техничар**, односно стручно–теоријских знања неопходних за обављање послова и задатака за чије се извршење ученик оспособљава током школовања.

СТРУКТУРА ИСПИТА

У наставном плану и програму за образовни профил туристички техничар, стручна знања неопходна за обављање послова и задатака туристичког техничара, стичу се у оквиру предмета **агенцијско и хотелијерско пословање, историја уметности и туристичка географија**.

Провера остварености очекиваних исхода знања, односно стручно–теоријских знања врши се завршним тестирањем. Тест садржи највише 50 задатака, а конципиран је тако да обухвата све нивое знања и све садржаје који су процењени као темељни и од суштинског значаја за обављање послова и задатака у оквиру датог занимања, као и за наставак школовања у матичној области.

Тест и кључ за оцењивање теста припрема Центар, на основу Збирке теоријских задатака за матурски испит (Анекс 2) и доставља га школама. Комбинација задатака за матурски тест,

узимајући у обзир и критеријум сазнајне сложености, формира се од: познатих задатака из Збирке теоријских задатака за матурски испит (75 бодова) и делимично познатих задатака насталих делимичном изменом задатака из Збирке теоријских задатака за матурски испит (25 бодова). Збирку су, уз координацију Центра, припремили наставници школа у којима се реализује образовни програм за туристичког техничара.

ОЦЕЊИВАЊЕ

Тестове прегледа трочлана комисија, коју чине наставници стручних предмета, а према кључу достављеном из Центра. Сваки тест самостално прегледају сва три члана комисије, о чему сведоче својим потписима на тесту.

Укупан број бодова на тесту који ученик може да постигне је **100** и једнак је збиру бодова које је ученик постигао тачним одговорима на постављене задатке. На тесту нема негативних бодова. Успех на тесту изражава се нумерички, при чему се број бодова преводи у успех, на основу скале за превођење бодова у успех, дате у следећој табели.

Укупан број бодова остварен на тесту	УСПЕХ
до 50	недовољан (1)
50,5 – 63	довољан (2)
63,5 – 75	добар (3)
75,5 – 87	врло добар (4)
87,5 - 100	одличан (5)

Утврђену нумеричку оцену комисија уноси на предвиђено место на обрасцу теста и у Записник о полагању матурског испита.

ОРГАНИЗАЦИЈА ИСПИТА

- Тестирање у оквиру испита за проверу стручно–теоријских знања обавља се истовремено у свим школама у којима се реализује матурски испит за овај образовни профил. Термин тестирања, школе које имају кандидате у датом испитном року заједнички утврђују и достављају га Центру најкасније седам дана пре реализације.
- По избору чланова комисије за преглед тестова, школе треба да изврше кратку обуку чланова комисије уз подршку стручних сарадника школе.
- Центар на основу утврђене структуре, формира тест и доставља га у електронској форми школама у којима се матурски испит реализује, дан раније у односу на утврђен датум за полагање теста, а кључ на дан реализације теста.
- Лице задужено за техничку припрему теста у школи обавља све припреме и умножава тест. Припремљени тестови се пакују у коверат који се затвара, печати и чува у каси школе до почетка испита. За сигурност тестова, одговоран је директор школе.
- На дан испита, пола сата пре почетка, наставници дежурни током тестирања записнички преузимају коверат са тестовима за ученике и отпечаћују га у учионици, пред ученицима.
- Израда теста траје два сата. Током израде теста, сваки ученик седи сам у клупи и самостално решава тест. У учионици, где се врши тестирање, дежурају по два наставника који, према Правилнику о врсти образовања наставника у стручним школама, не могу предавати предмете/модуле обухваћене тестом.
- За решавање теста ученик треба да користи хемијску оловку (коначни одговори и резултати морају бити исписани хемијском оловком).
- По завршетку тестирања дежурни наставници записнички предају директору или

другом одговорном лицу све решавање и неискоришћене тестове. На огласној табли школе, објављује се кључ теста.

- Председник комисије за преглед тестова преузима Записнике о полагању матурског испита, као и коверат са решаваним тестовима, као и коверат са три примерка кључа (за сваког члана) и комисија приступа прегледу тестова. Након завршеног прегледања, евидентирања и потписивања Записника о полагању матурског испита, формира се извештај о резултатима ученика и постигнутом успеху на испиту за проверу стручно-теоријских знања и достављају потписани записници и сви решавани тестови председнику Испитног одбора.
- Најкасније у року од 24 сата по завршетку реализације теста објављују се незванични резултати тестирања на огласној табли школе.

3. МАТУРСКИ ПРАКТИЧНИ РАД

Циљ матурског практичног рада је провера стручних компетенција прописаних Стандардом квалификације туристички техничар.

СТРУКТУРА ИСПИТА

На матурском практичном раду ученик извршава два комплексна радна задатка којима се проверава стеченост свих прописаних стручних компетенција. Радни задаци се реализују кроз практичан рад (израда и попуњавање докумената) и, код другог задатка, усменог дела (стручни разговор на страном језику).

За проверу прописаних компетенција, на основу Оквира за процену компетенција за квалификацију туристички техничар утврђује се листа комбинација радних задатака.

Листу комбинација радних задатака за проверу компетенција, радне задатке, прилоге и инструменте за оцењивање радних задатака припрема Центар у сарадњи са тимовима наставника.

Листа радних задатака и комбинације дате су у Анексу 3 овог Приручника.

ОЦЕЊИВАЊЕ

Оцену о стеченим стручним компетенцијама на матурском практичном раду даје **испитна комисија**. Њу чине најмање три члана, које именује директор школе, према прописаној структури:

- два наставника стручних предмета за образовни профил туристички техничар, од којих је један председник комисије
- представник послодаваца – компетентни извршилац датих послова у области угоститељства и туризма кога предлаже Унија послодаваца Србије у сарадњи са одговарајућим пословним удружењима, Привредном комором Србије и Центром⁹.

Сваки члан испитне комисије пре испита добија обрасце за оцењивање радних задатака у оквиру одабране комбинације, а председник комисије води одговарајући део Записника о полагању матурског испита.

⁹ Сагласност на чланство представника послодаваца у комисији, на предлог школа, даје Унија послодаваца Србије односно Привредна комора Србије у сарадњи са Заводом за унапређивање образовања и васпитања - Центром. Базу података о екстерним члановима испитних комисија води Центар.

Сваки члан комисије индивидуално оцењује рад ученика, користећи одговарајући образац за оцењивање радног задатка¹⁰.

Део задатка којим се проверава усмена комуникација на страном језику бодује наставник предмета страни језик II, који након структурисаног разговора са учеником бодовање врши у складу са утврђеним критеријумима, а чланови испитне комисије ове бодове преносе у своје обрасце за оцењивање на одговарајуће место.

Сваки радни задатак може се оценити са највише **100 бодова**. Сваки члан испитне комисије вреднујући појединачно индикаторе у свом обрасцу за оцењивање радног задатка утврђује укупан број бодова који је ученик остварио у оквиру појединачног задатка.

Појединачан број бодова (сваког члана комисије) се уноси на одговарајуће место у Записнику о полагању матурског испита и на основу тога комисија утврђује просечан број бодова за сваки радни задатак.

Када кандидат оствари просечних 50 и више бодова по радном задатку, сматра се да је показао компетентност.

Уколико је просечан број бодова који је кандидат остварио на појединачном радном задатку мањи од 50, сматра се да кандидат није показао компетентност. У овом случају оцена успеха на матурском практичном раду је недовољан (1).

Укупан број бодова преводи се у успех. Скала успешности је петостепена и приказана је у следећој табели.

УКУПАН БРОЈ БОДОВА	УСПЕХ
0-99	недовољан (1)
100-125	довољан (2)
126-150	добар (3)
151-175	врло добар (4)
176-200	одличан (5)

ОРГАНИЗАЦИЈА ИСПИТА

- Матурски практичан рад реализује се у школским кабинетима или просторима где се налазе радна места и услови за које се ученик образовао у току свог школовања.
- Стручно веће наставника стручних предмета школе бира радне задатке на основу листе задатака из овог Приручника и формира школску листу која ће се користити у том испитном року. Број задатака мора бити најмање за 10% већи од броја ученика који полажу матурски испит у једном одељењу.
- По формирању Испитног одбора директор утврђује чланове комисија за оцењивање матурског практичног рада и њихове заменике. Предлог имена екстерних чланова комисије се благовремено доставља Центру ради добијања сагласности.
- По избору чланова комисије за оцењивање, школа треба да изврши обуку чланова комисије уз подршку стручних сарадника школе. Сви чланови комисије треба да буду упознати са документом Инструкције за оцењиваче и да у складу са тим

¹⁰У оквиру Анекса3 овог Приручника налазе се обрасци за оцењивање радних задатака

усвоје ток припреме и извођења радних задатака, као и да примењују утврђене принципе и правила оцењивања.

- Лице задужено за техничку подршку реализацији матурског практичног рада припрема:
- - фолдере са прилозима и потребним документима за израду задатака на радој површини сваког рачунара;
- - неозначене коверте у којима се налазе по четири описа задатка (један ће преузети ученик, а три су намењена члановима комисије) и три обрасца за оцењивање са претходно одштампаним подацима о школи, шифром и називом задатка, за чланове комисије;
- Непосредно пред полагање ученик извлачи комбинацију радних задатака, без права замене. Додељује му се опис радног задатка А из коверта са одговарајућим прилозима, а чланови комисије преузимају опис задатка и листу за оцењивање у чијем заглављу уписују учениково име. На коверти уписује учениково име и у њој остаје неотворен задатак Б. Број варијанте ценовника који се извуче уз задатак А, важи и за задатак Б.
- Сваком ученику се обезбеђују једнаки услови за почетак обављања радног задатка. У зависности од расположивих радних места у кабинету и типа задатка, практични рад истовремено може извршавати група ученика.
- Трочлана комисија прати рад сваког ученика током реализације практичног рада.
- Усмени део, који је саставни део другог радног задатка, се реализује након предаје докумената које су ученици израдили у оквиру практичног рада. Комуникацију на страном језику траје до 15 минута, и у складу је са документом *Инструкције за оцењиваче*.
- Најкасније у року од 24 сата по завршетку реализације практичног матурског рада сумирају се резултати тог дела испита и објављују, као незванични, на огласној табли школе. Потписани записници, са предвиђеном документацијом, прослеђују се председнику Испитног одбора.

АНЕКС 1. Стандард квалификације туристички техничар

СТАНДАРД КВАЛИФИКАЦИЈЕ

1. **Назив квалификације:** Туристички техничар

2. **Сектор - подручје рада:** Туризам и угоститељство

3. **Ниво квалификације:** IV

4. **Сврха квалификације:** припрема, израда, пласирање и продаја туристичких услуга у агенцији и саобраћајно-туристичким предузећима, обављање рецепцијских послова у хотелу, као и организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције.

5. **Начин стицања квалификације:**

Квалификација се стиче након успешног завршеног процеса средњег стручног образовања.

6. **Трајање:**

Програм средњег стручног образовања за стицање квалификације траје четири године.

7. **Начин провере:**

Достигнутост исхода програма средњег стручног образовања се проверава на матурском испиту који спроводи средња школа.

8. **Заснованост квалификације:**

Квалификација се заснива на опису рада, циљевима стручног образовања и исходима стручног образовања.

8.1. Опис рада

Дужности - стручне компетенције:

- Припрема туристичких услуга;
- Израда туристичких услуга;
- Пласирање туристичких услуга;
- Продаја туристичких услуга;
- Праћење реализације туристичких услуга;
- Обављање рецепцијских послова у хотелу;
- Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције.

Дужности - стручне компетенције	Задаци - јединице компетенција
Припрема туристичких услуга	- Прикупљање информација за одређену туристичку услугу; - Дефинисање свих неопходних чинилаца конкретне туристичке услуге; - Контактирање партнера -добављача ради прикупљања понуде; - Припрема неопходних информација за потписивање уговора; - Израда предрезервација.
Израда туристичких услуга	- Састављање програма туристичке услуге (путовања); - Дефинисање списка услуга за калкулацију; - Израда предлога калкулације; - Учествовање у формирању коначног програма и/или понуде; - Примање и преношење информација у оквиру служби,
Пласирање туристичких услуга	- Вршење корекције понуде на основу конкретног захтева; - Пружање додатних информација о свим услугама; - Достављање понуде потенцијалним купцима (клијентима); - Контактирање потенцијалних клијената (корисника услуге); - Рекламирање својих услуга у непосредном контакту са клијентом; - Рекламирање саобраћајних услуга у непосредном контакту са клијентом.
Продаја туристичких услуга	- Обављање непосредне продаје туристичких услуга; - Израда и испостављање предрачуна; - Евидентирање продаја туристичких услуга; - Евидентирање и продаја саобраћајних услуга;

	- Евидентирање уплата продатих туристичких услуга (користећи софтвер); - Израда и издавање ваучера и остале пратеће документације (користећи софтвер); - Вршење резервација услуга; - Израда дневних и сменских извештаја и извештаја за рачуноводство.
Праћење реализације туристичких услуга	- Дефинисање коначне листе корисника услуга; - Израда коначне резервације и прослеђивање извршиоцима услуга; - Праћење квалитета извршене услуге; - Организовање измене у новонасталим ситуацијама; - Анкетирање корисника услуга (прикупља утисака корисника по реализацији).
Обављање рецепцијских послова у хотелу	- Пријем гостију; - Одјава гостију; - Вођење евиденције - књиге гостију. - Пружање информација о понуди ванпансионских услуга; - Пружање разних обавештења гостима; - Издавање хотелског рачуна; - Обављање унутрашње и спољне комуникације.
Организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције	- Израда позивница; - Регистрација учесника; - Спровођење протокола скупа; - Промоција скупова; - Организовање пратећих приредби скупова; - Организовање слободног времена учесника скупа.

8.1.1. Екстремни услови под којима се обављају дужности: нема.

8.1.2. Изложеност ризицима при обављању дужности: нема.

8.2. Циљеви стручног образовања

Циљ стручног образовања за квалификацију ТУРИСТИЧКИ ТЕХНИЧАР је оспособљавање лица за припрему, израду, пласирање и продају туристичких услуга у агенцији и саобраћајно-туристичким предузећима, обављање рецепцијских послова у хотелу, као и за организовање скупова и пратећих услуга у хотелу или преко агенције.

Неопходност сталног прилагођавања променљивим захтевима тржишта рада, потребе континуираног образовања, стручног усавршавања, развој каријере, унапређивања запошљивости, усмерава да лица буду оспособљавана за:

- примену теоријских знања у практичном контексту;
- примену сигурносних и здравствених мера у процесу рада;
- примену мера заштите животне средине у процесу рада;
- употребу информатичке технологије у прикупљању, организовању и коришћењу информација у раду и свакодневном животу;
- преузимање одговорности за властито континуирано учење и напредовање у послу и каријери;
- препознавање пословних могућности у радној средини и ширем социјалном окружењу.

8.3. Исходи стручног образовања

Стручне компетенције	Знања	Вештине	Способности и ставови
По завршеном програму образовања, лице ће бити у стању да:			
припрема туристичке услуге	- препознаје законске прописе у туризму и у угоститељству; - изабере одговарајућу документацију за реализацију одређене туристичке услуге; - објасни начине и поступке креирања туристичке услуге.	- прикупља информација за одређену туристичку услугу; - користи вокабулар једног страног језика неопходан за комуникацијску ситуацију у туризму;	- савесно, одговорно, уредно и прецизно обавља поверене послове;

		- контактира партнера-добављача ради прикупљања понуде; - израђује предрезервацију.	- ефикасно планира и организује време; - испољи позитиван однос према значају спровођења прописа и важећих стандарда у туристичкој делатности; - испољи позитиван однос према функционалности и техничкој исправности уређаја које користи при обављању посла; - испољи толерантност, љубазност, комуникативност и флексибилност у односу према сарадницима и клијентима; - ради у тиму; - буде оријентисан према клијенту; - буде прилагодљив на промене у раду и да решава проблеме у раду; - испољи аналитичност, самокритичност и објективност при обављању посла; - испољи позитиван однос према професионално-етичким нормама и вредностима.
израђује туристичке услуге	- опише начин и поступке припреме уговора које ће склапати са партнерима у окружењу; - наведе и објасни фазе израде програма туристичке услуге (путовања); - наведе карактеристике познатих туристичких дестинација код нас и у свету; - наведе услуге за калкулацију.	- припрема неопходне информације за потписивање уговора; - саставља програм туристичке услуге (путовања); - формира коначан програма и/или понуду; - израђује предлог калкулације; - прима и преноси информације у оквиру служби.	
пласира туристичке услуге	- наводи елементе понуде туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања туристичке услуге; - наведе и објасни фазе рекламирања саобраћајних услуга.	- врши корекцију понуде на основу конкретног захтева; - пружа додатне информације о свим услугама; - доставља понуде потенцијалним купцима (клијентима); - контактира потенцијалне клијенте (кориснике услуге); - рекламира своје услуге у непосредном контакту са клијентом; - рекламира саобраћајне услуга у непосредном контакту са клијентом.	
продаје туристичке услуге	- објасни фазе припреме извођења туристичког путовања; - наводи елементе за израду дневних и сменских извештаја и извештаја за рачуноводство.	- обавља продају туристичких услуга; - израђује и испоставља предрачун; - евидентира продају туристичких услуга; - евидентира продају саобраћајне услуге; - евидентира уплату продатих туристичких услуга (користећи софтвер); - израђује и издаје ваучере и осталу пратећу документацију (користећи софтвер); - врши резервацију услуга; - израђује дневне и сменске извештаје и извештаја за рачуноводство.	
прати реализацију туристичких услуга	- опише начин и поступке израде коначне резервације; - дефинише коначне листе корисника услуга.	- израђује коначне резервације и прослеђује извршиоцима услуга; - прати квалитет извршене услуге; - организује измене у новонасталим ситуацијама;	

		- анкетира корисника услуга (прикупља утиске корисника по реализацији).	
обавља рецепцијске послове у хотелу	- објасни организацију рада рецепцијске службе; - објасни начине и поступке пријема гостију; - објасни начине и поступке одјаве гостију; - наводи елементе за вођење евиденције - књиге гостију; - опише начин и поступке за пружање информација о понуди ванпансионских услуга; - опише начин и поступке пружање разних обавештења гостима; - објасни начине и поступке издавања хотелског рачуна; - објасни начине и поступке обављања унутрашње и спољне комуникације.	- услужи госте у хотелу; - комуницира са гостима и клијентима на страним језицима; - прима госте у хотел; - одјављује госте; - води евиденцију - књиге гостију; - пружа информација о понуди ванпансионских услуга; - пружа разна обавештења гостима; - издаје хотелски рачун; - обавља унутрашње и спољне комуникације.	
организује скупове и пратеће услуге у хотелу или преко агенције	- опише начин и поступке за реализацију хотелских послова везаних за организовање скупова; - наводи елементе за израду позивница; - наведе и објасни поступке регистрације учесника скупова; - наведе и објасни фазе протокола скупа; - опише начин и поступке за промоцију скупова; - дефинише пратеће приредбе скупова; - опише начин и поступке за пружање информација о понуди за слободно време учесника скупа.	- обавља хотелске послове везане за организовање скупова; - израђује позивнице; - обавља регистрацију учесника; - организује реализацију протокола скупа; - врши промоцију скупова; - организује пратеће приредбе скупова; - организује слободно време учесника скупа.	

АНЕКС 2. Збирка теоријских задатака

Драги ученици,

Пред вама је збирка задатака за завршно тестирање у оквиру матурског испита за образовни профил туристички техничар. Збирка је намењена вежбању и припремању за полагање испита за проверу стручно теоријских знања, и то из стручних предмета: агенцијско и хотелијерско пословање, историја уметности и туристичка географија.

У збирци се налазе задаци који ће бити на тесту у потпуно истој или делимично измењеној форми.

Задаци у збирци распоређени су према областима, чији се исходи проверавају завршним тестом знања. У оквиру сваке области задаци су разврстани према облику задатка, а за сваки задатак је назначен максималан број бодова који доноси.

Тест који ћете решавати на матурском испиту садржи задатке свих нивоа сложености којима се испитује оствареност исхода образовања за образовни профил туристички техничар. На тесту нема негативних бодова. Задаци носе различити број бодова у зависности од тога колико информација се тражи и колико треба да будете мисаоно ангажовани када одговарате. Важно је да пажљиво одговарате на задатке, јер сваки тачан одговор носи од 0,5 до 1 бода, а свака грешка аутоматски 0 бодова за задатак у целисти. Код рачунских задатака тачан одговор се признаје само уз приказан поступак решавања. Збирка задатака не садржи решења.

Збирку задатака су израдили тимови наставника из школа у Републици Србији у којима се реализује матурски испит школске 2017/2018. године за образовни профил туристички техничар, у сарадњи са стручњацима Завода за унапређивање образовања и васпитања.

Желимо вам срећан и успешан рад!

Аутори

АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ

У следећим задацима заокружите број испред траженог одговора

1.	Итинерер је:	
	- маршрута, ток путовања - прецизан опис свих активности у току туристичког путовања дат у временском следу - правац кретања током читавог туристичког путовања.	1
2.	Указивањем сталне пажње учесницима путовања, као и омогућавањем бесплатног коришћења појединих услуга ван оних назначених у програму, доприноси се стварању увећаног квалитета туристичког путовања као и лојалности код потрошача. На основу датог описа проценити о којој врсти услуга, у оквиру туристичког путовања, је реч. - Основне услуге - Допунске услуге - Програмске услуге	1
3.	Туристичка агенција <i>SchoolTours</i> је издала ваучер групи ученика и упутила их у hostel <i>Adventure</i>, након што је од хостела добила потврду резервације. Хостел је потврдио резервацију, јер је имао слободних места. Такође је одобрио туристичкој агенцији провизију за посредовање. На основу датог описа проценити о ком уговору између туристичких агенција и хотелијера је реч. - Уговор о алотману - Уговор о фиксном закупу - Уговор о затраженој и потврђеној резервацији	1
4.	За потребе једне групе пензионера туристичка агенција је осмислила тродневно туристичко путовање са циљем да ова група људи посети манастире на Фрушког Гори. Агенција је израдила програм путовања са продајном ценом, а затим је реализовала ово путовање. О којој врсти делатности туристичке агенције се ради? - Посредничка делатност, - Организаторска делатност, - Информативно- пропагандана делатност, - Остале делатности	1
5.	Међу понуђеним одговорима наћи нетачан. Најважнији партнери и учесници у ужем окружењу туристичке агенције су: - Саобраћајна предузећа, - Хотелска предузећа - Трговинска предузећа	1
6.	Формирање туристичког путовања се не састоји од: - постављања туристичког путовања - генералне пробе, - калкулације цене туристичког путовања - утврђивања услова туристичког путовања.	1

7.	Израда калкулације туристичког путовања подразумева:	
1.	састављање цене коштања туристичког путовања;	1
2.	састављање нето цене туристичког путовања;	
3.	израчунавање продајне цене по путнику	
8.	Издвојити сличности између наведеног: дечја, омладинска, студентска, за одрасле и за пензионере.	
1.	Све наведене категорије спадају у групу врсте хотела	1
2.	Све наведене категорије спадају у групу објеката,	
3.	Све наведене категорије спадају у групу туристичких путовања по категорији старости,	
4.	Све наведене категорије спадају у групу врсте туриста.	
9.	Калкулација је поступак распоређивања:	
1.	Директних трошкова	1
2.	Варијабилних трошкова	
3.	Укупних трошкова	
4.	Индиректних трошкова	
10.	У објекту за смештај води се евиденција гостију којима се пружају услуге смештаја, периоду боравка и врсти пружених услуга. Јединствена је за домаће и стране држављане. Води се према прописаном обрасцу, може се водити ручно и у електронској форми, а зове се:	
1.	Хотелски дневник	1
2.	Књига гостију	
3.	Књига резервација	
4.	Књига заборављених ствари	
11.	Госпођа Нађа Петровић је приликом пресељења из собе 205 у собу 208 на сталаку за кофере заборавила козметички сет, који је пронашла спремачица Весна Андрић, када је спремала собу 205. Козметички сет је уручен власници истог дана. Евиденција у књизи заборављених ствари може се водити у оквиру:	
1.	Одељења за одржавање хигијене смештајних јединица	1
2.	Одељења за одржавање хигијене осталих хотелских простора	
3.	Одељења консијержа или у оквиру рецепције	
4.	Одељења консијержа	
12.	Пријава боравишта не односи се на госте:	
1.	са дипломатским и конзуларним статусом, шефове држава, министре иностраних послова и чланове њихове пратње.	1
2.	са инвалидитетом	
3.	са посебним жељама и навикама	
13.	Хотелски рачун се наплаћује:	
1.	готовим новцем (cash) и кредитном картицом (credit card)	1
2.	готовим новцем (cash), чеком (check), кредитном картицом (credit card)	
3.	готовим новцем (cash), чеком (check), кредитном картицом (credit card), вирмански	
4.	неким другим средством плаћања.	

14.	Дат је кратак опис једне од хотелских служби: Ова служба заједно са рецепцијском пружа услуге смештаја у хотелу. На челу ове службе је домаћица ако је особа женског или шеф ако је особа мушког пола. Ова служба организује одржавање хигијене смештајног дела, декорисање ентеријера, одржавање хортикултуре, организовање радног процеса у рекреативном центру и у просторијама за прање и пеглање. На основу описа одредити о којој се служби ради. 1. рецепцијска служба 2. техничка служба 3. маркетинг служба 4. служба на спратовима	1
15.	Издвојити сличности између наведених услуга: позивање таксија, излети, рум сервис, карте за позориште, масажа. 1. све услуге припадају групи пансионских услуга 2. све услуге припадају групи ванпансионских услуга 3. све услуге припадају групи услуга које могу добити у луксузним хотелима 4. све услуге припадају групи услуга које могу добити у баџет хотелима.	1
16.	Брачни пар Милић је стигао у хотел у 10 часова. Дочекало их је особље рецепцијске службе које је брачни пар одмах примило обављајући следеће активности: 1. регистровање на рецепцији и одвођење до смештајне јединице; 2. дочек на вратима хотела, пријем на рецепцији, уговарање коришћења хотелских услуга, евиденција гостију и додела смештајне јединице 3. пријем на рецепцији и уговарање коришћења хотелских услуга, одвођење до аперитив бара, понуда ванпансионских услуга и смештај у собу.	1
17.	Међу понуђеним исказима издвојити онај који описује сајам. 1. скуп већег броја учесника који одржавају удружења најразличитијих профила и облика, како националних, тако и међународних, 2. скуп тематског карактера који одржавају како владини представници, тако и невладине организације, 3. скуп који се може назвати различитим именима: конференција, симпозијум, саветовање, тематски састанак или семинар, 4. скуп који организују поједине компаније, на којем присуствују менаџмент – тимови и службеници појединих компанија, 5. стручна изложба корисна за лансирање нових производа, отварање нових тржишта, побољшање односа са купцима.	1
18.	Међу понуђеним исказима издвојити онај који описује конференцију. 1. скуп већег броја учесника који одржавају удружења најразличитијих профила и облика, како националних тако и међународних, 2. скуп тематског карактера који одржавају како владини – државни представници, тако и невладине организације, 3. скуп који се може назвати различитим именима: конференција, симпозијум, саветовање, тематски састанак или семинар, 4. скуп који организују поједине компаније, на којем присуствују менаџмент – тимови, и службеници појединих компанија, 5. стручна изложба корисна за: лансирање нових производа, отварање нових тржишта, побољшање односа са купцима.	1

19.	Међу понуђеним исказима издвојити онај који описује конгрес. 1. скуп већег броја учесника који одржавају удружења најразличитијих профила и облика, како националних, тако и међународних, 2. скуп тематског карактера који одржавају како владини представници, тако и невладине организације, 3. скуп који се може назвати различитим именима: конференција, симпозијум, саветовање, тематски састанак или семинар, 4. скуп који организују поједине компаније, на којем присуствују менаџмент – тимови и службеници појединих компанија, 5. стручна изложба корисна за: лансирање нових производа, отварање нових тржишта, побољшање односа са купцима.	1
20.	Међу понуђеним исказима издвојити онај који описује скуп удружења. 1. скуп већег броја учесника који одржавају удружења најразличитијих профила и облика, како националних, тако и међународних, 2. скуп тематског карактера који одржавају како владини представници, тако и невладине организације, 3. скуп који се може назвати различитим именима: конференција, симпозијум, саветовање, тематски састанак или семинар, 4. скуп који организују поједине компаније, на којем присуствују менаџмент – тимови и службеници појединих компанија, 5. стручна изложба корисна за: лансирање нових производа, отварање нових тржишта, побољшање односа са купцима.	1
21.	Међу понуђеним исказима издвојити онај који описује корпоративни скуп. 1. скуп већег броја учесника који одржавају удружења најразличитијих профила и облика, како националних, тако и међународних, 2. скуп тематског карактера који одржавају како владини представници, тако и невладине организације, 3. скуп који се може назвати различитим именима: конференција, симпозијум, саветовање, тематски састанак или семинар, 4. скуп који организују поједине компаније, на којем присуствују менаџмент – тимови и службеници појединих компанија, 5. стручна изложба корисна за: лансирање нових производа, отварање нових тржишта, побољшање односа са купцима.	1
22.	Да бисте регистровали учесника скупа потребно је извршити следеће: 1. примити пријаву учесника, потврдити пријаву уписом у пријавне формуларе, преносити информације о регистрацији учесника скупа организатору скупа и извршити акредитацију учесника. 2. примити пријаву и регистровати учеснике скупа уписом у бокинг листе, руминг листе, трансфер листе и листе тура, уколико су се учесници пријавили за њих. 3. примити пријаву учесника, преносити информације о регистрацији учесника скупа организатору скупа и извршити акредитацију учесника.	1
23.	Издвојити сличност између наведених елемената: просторије, инвентар, сарадници, мапе за информисање, техничка/аудио-визуелна средства, декорација: 1. сви наведени елементи спадају у елементе опремљености хотела 2. сви наведени елементи су неопходни за организацију излета 3. сви наведени елементи су из групе неопходних услова за организацију скупова 4. сви наведени елементи су садржани у категоризацији хотела са 5 звездица.	1

24.	При промовисању скупа неопходно је решити следеће задатке: 1. креирати публикацију, направити промоциони програм, изабрати канале продаје 2. направити промоциони програм, потврдити пријема учесника скупа, пренети информације 3. креирати публикацију, изабрати канале продаје и извршити акредитацију 4. објавити програм скупа у медијима о	1
25.	Туре се најчешће изводе: 1. авионом 2. железницом 3. аутобусом 4. бродом.	1
26.	Трансфер у туризму је: 1. превоз намирница од произвођача до угоститељских објеката за смештај, 2. прелазак са вертикалне на хоризонталну интеграцију у међународном туризму, 3. прелазак фудбалера из клуба у клуб у летњем прелазном року, 4. превоз туриста и њиховог пртљага од саобраћајног терминала до хотела и обратно.	1
27.	План путовања се другачије назива: 1. ваучер 2. итинерер 3. алотман 4. агенда	1
28.	Уговор о закупу часова летења, као врста уговора о чартеру је: 1. Уговор у којем агенција за неодређени временски период изнајмљује одређени број часова летења одређеног типа авиона. 2. Уговор у којем агенција за одређени временски период изнајмљује неодређени број часова летења било ког типа авиона. 3. Уговор у којем агенција за одређени временски период изнајмљује одређени број часова летења одређеног типа авиона	1
29.	На туристичком тржишту су веома изражене сезонске осцилације. Издвој узрок ове специфичности туристичког тржишта: 1. концентрација туристичке понуде у одређеном временском периоду 2. техничко-технолошки услови производње 3. концентрација туристичке тражње у одређеном временском периоду	1
30.	Издвојити просторно-пластично средство туристичке пропаганде. 1. радио оглас 2. фотографија, разгледница 3. макета 4. туристичка карта	1

31. Организациона и функционална целина са формираном туристичком понудом, природним вредностима, културним добрима и другим знаменитостима значајним за туризам, комуналном, саобраћајном и туристичком инфраструктуром, као и објектима и другим садржајима за смештај и боравак туриста јесте: 1. Туристичка дестинација 2. Туристичка сигнализација 3. Туристичка регија 4. Туристичко место 5. Туристичка инфраструктура 6. Туристички простор	1
32. Угоститељство задовољава специфичне потребе: резидената, пословних људи и туриста. 1) тачно 2) нетачно	1
33. Капацитет је латинска реч која значи: 1. хотелска соба 2. лежај 3. број кревета 4. могућност	1
34. Издвојити сличност између наведених појмова: ксенодохије, лесхе, пандокеје, катагогије и катализеје: 1. сви наведени појмови спадају у групу првих објеката икада направљених. 2. сви наведени појмови спада у групу врло луксузних објеката. 3. сви наведени појмови спадају у групу објеката грађених у Средњем веку. 4. сви наведени појмови спадају у групу објеката Античке Грчке.	1
35. Према степену опремљености први наши хотели разврставани су у хотеле : 1. прве, друге и треће категорије 2. првог, другог и трећег реда 3. нису били категорисани	1
36. Наши први хотели су имали од: 1. 1-10 соба 2. 100-1000 соба 3. 10-100 соба	1
37. Флајт (flight) листа се саставља само код: 1. авионских туристичких путовања 2. аутобуских туристичких путовања 3. железничких туристичких путовања 4. бродских туристичких путовања	1

38.	Ваучер је:	
	1. писани документ који издаје путничка агенција кориснику њених услуга. 2. писани документ на основу кога ће корисник, након презентовања непосредном пружаоцу добити услуге наручене од путничке агенције 3. писани документ на основу кога ће корисник њених услуга, након презентовања непосредном пружаоцу услуга добити услуге наручене од путничке агенције 4. писани документ који издаје путничка агенција кориснику њених услуга, на основу кога ће он, након презентовања непосредном пружаоцу услуга добити услуге наручене од путничке агенције	1
39.	Туристички водич је:	
	1. лице задужено за тзв. оперативно извођење извођење туристичког путовања и све време је уз групу у току путовања 2. лице које, по унапред утврђеном програму, пружа туристима услуге вођења, показивања и стручног објашњавања природних, културно-историјских, археолошких, етнографских, привредних и других знаменитости 3. лице које мора бити радник туристичке агенције и све време је уз групу у току путовања.	1
40.	Посебна картица са именом власника (гарантна картица) користи се при коришћењу:	
	1. еурочека 2. путничког чека 3. ваучера	1
41.	У руминг листи, бројеве соба за смештај гостију уписује:	
	1. радник у туристичкој агенцији на основу жеља и захтева путника 2. радник на рецепцији на основу прегледа слободних и заузетих соба 3. пратилац групе, приликом смештаја путника у угоститељски објект	1
42.	У rooming листу податке не уписује:	
	1. радник на рецепцији хотела угоститељског објекта за смештај 2. радник у туристичкој агенцији 3. учесник путовања (клијент) 4. радник туристичке агенције и радник на рецепцији угоститељског објекта	1
43.	У току реализације туристичког путовања, дошло је до застоја у саобраћају због одрона и радова на путу, и саобраћај је заустављен на 2 сата. Група је требало да стигне у хотел на вечеру до 21 сат, што је сада немогуће постићи. У тој ситуацији обавеза пратиоца групе је да:	
	1. обавести хотел да група неће стићи на вечеру 2. обавести хотел да припреми ланч пакете за групу и подели их на рецепцији хотела када група стигне 3. одведе групу на вечеру у ресторан на путу.	1
44.	Издвојити сличност између наведених појмова: ваучер, потврда о путовању, потврда о пријему пасоша и других докумената туриста, разне признанице).	
	1. сви наведени обрасци спадају у строго зарачунате обрасце које издају саме туристичке агенције и чијим издавањем се ствара обавеза туристичке агенције према туристима или пословним партнерима – пружаоцима услуга. 2. сви наведени су строго зарачунати обрасци које издају пословни партнери и чијим издавањем се ствара обавеза туристичке агенције према њиховим издаваоцима 3. сви наведени обрасци су прописани од стране државних органа и регулисани Законом о туризму	1

45.	Наведено је неколико тврдњи за износ израчунавања марже, заокружите број испред тачне тврдње 1. Маржа се израчунава тако што се укупном планираном приходу дода вредност основног материјала, па се разлика подели са планираном вредношћу основног материјала, 2. Маржа се израчунава тако што се од укупног планираног прихода одузме вредност основног материјала, па се разлика помножи са планираном вредношћу основног материјала, 3. Маржа се израчунава тако што се од укупног планираног прихода одузме вредност основног материјала, па се разлика подели са планираном вредношћу основног материјала,	1
46.	Туристичка агенција <i>SchoolTours</i> закључила је уговор са хотелом <i>Book story</i> на годину дана у коме је њена обавеза фиксна, што значи да хотелу не може да откаже уговор ни делимично ни у целини, већ је дужна да за неискоришћене лежајеве изврши одговарајућу надокнаду (до 75% од вредности неискоришћених услуга). На основу датог описа проценити о ком уговору између туристичких агенција и хотелијера је реч. 1. Уговор о закупу хотелског капацитета 2. Уговор о алотману са гаранцијом пуњења 3. Агенцијски уговор о хотелским услугама	2
47.	У случају да је гост заборавио јакну у хотелу, поступак је следећи: 1. јакну чувати у просторији предвиђеној за то највише месец дана, а затим дати некој хуманитарној организацији. 2. јакну чувати шест месеци, након тога иста се може продати на лицитацији. 3. јакну пријавити, евидентирати па затим обавестити госта, у случају да се он не јавља чувати годину дана па је након тога продати на лицитацији.	2
48.	У једном угоститељском објекту одржан је састанак поводом организовања скупа у истом објекту. Многи запослени задужени за ове послове изнели су своје мишљење о самом процесу планирања. Препознати и издвојити најисправније мишљење. 1. наша организација подразумева: да наши учесници стигну у наш објект у предвиђено време, обезбеђење смештајних капацитета, обезбеђење просторије за одржавање скупа, угоститељске услуге и планирање слободних активности 2. наша организација подразумева: припремање дворане, опреме, интелектуалног сервиса, техничких средстава, угоститељског сервиса, смештајне капацитете, планирање слободних активности, 3. треба да организујемо такав скуп који ће нам донети највише прихода.	2

У следећим задацима заокружите бројеве испред тражених одговора

49.	У фиксне трошкове убрајају се: 1. трошкове амортизације, 2. трошкови материјала за израду 3. трошкове израде 4. трошкови премије осигурања.	1
50.	Сваки скуп у оквиру протоколарних активности садржи: 1. обилазак града 2. завршну вечеру скупа 3. излет у оближњу атрактивну дестинацију 4. коктел добродошлице.	1

51.	Најважнији субјекти из ближег окружења хотелског објекта су:	1
	1. државни органи, 2. туристичке агенције, 3. добављачи (производна и трговинска предузећа), 4. друштвене туристичке организације.	
52.	Функције хотелске легитимације су:	1.5
	1. идентификациона 2. верификациона 3. информативна 4. вредносна 5. пропагандна 6. огласна 7. резервациона	
53.	Међу понуђеним одговорима издвојите радно-процесна одељења која не припадају служби исхране.	1,5
	1. Одељење кухиње 2. Одељење за одржавање хигијене осталих хотелских простора 3. Одељење ресторана 4. Одељење кафане 5. Одељење набавке 6. Одељење етажног сервиса и барова 7. Одељење за организовање свечаних пријема 8. Одељење за финансијско пословање 9. Одељење перионице 10. Одељење контроле	
54.	Издвојити наводе који не представљају собни простор.	1,5
	1. претпростор (улаз и простор за одлагање одеће и обуће) 2. чајна кухиња 3. простор за спавање и дневни боравак 4. простор за одржавање личне хигијене (купатило) 5. простор за припремање хране и ручавање 6. балкон – лођа, односно тераса 7. једна или више просторија за спавање	
55.	Издвојити основне групе метода које се користе за формирање продајних цена у хотелијерству:	1,5
	1. метода трошкови плус добит 2. метода еквивалентних бројева 3. метода понуде и тражње 4. метода изравнавања цена са највећим понуђача 5. метода куплованих (взаних) производа 6. метода производа	
56.	Путнички чек је настао комбинацијом следећих инструмената плаћања:	1,5
	1. чека 2. налога за пренос 3. менице 4. кредитног писма 5. новчанице 6. уплатнице	

57.	Да би продавала карте за међународни авио-саобраћај, туристичка агенција мора да поседује лиценцу IATA (Међународног удружења авио-компанија). Она се <u>не</u> добија на основу мишљења стручњака о: 1. обиму финансијских средстава, 2. естетском изгледу и удобности туристичке агенције, 3. броју телефонских прикључака, 4. стручном кадру, 5. возном парку туристичке агенције, 6. броју радника који поседују I ниво знања енглеског језика, 7. величини и квалитету пословног простора (опремљеност по стандардима на светском нивоу) туристичке агенције, 8. пословним резултатима туристичке агенције.	2
58.	Туристичка агенција је на захтев организације Културконтакт Аустрија, организовала туристичко путовање у Аустрију за директоре угоститељско- туристичких школа Србије. Циљ овог путовања јесте да се директори упознају са дуалним образовањем у Аустрији и могућностима да се овај систем образовања примени у Србији. Током боравка у Аустрији, директори ће имати могућност да обиђу три угоститељско- туристичке школе и Привредну комору Аустрије у Бечу. На основу датог описа, одредите о којим врстама туристичког путовања је реч. 1. Боравишна путовања 2. Студијска путовања 3. Incentive (подстицајна) путовања 4. Наручена туристичка путовања	2
59.	Издвојити наводе који <u>не</u> описују IT аранжмане(<i>Inclusive tours</i>): 1. IT аранжмани укључују, осим превозних и услуге смештаја, исхране, као и друге услуге 2. IT аранжмани подразумевају закуп авиона од стране туристичке агенције 3. IT аранжмани су настали као део понуде чартер воза „Монтенегро експрес“ на линији Београд-Бар. 4. IT аранжмани укључују услугу превоза на редовној линији	2
60.	Могућности гарантовања резервације су: 1. Плаћање унапред 2. Гаранције путем телефонског броја 3. Кредитна картица 4. Лична документа госта 5. Гаранција рођака 6. Аванс 7. Туристички биро 8. Амбасада стране земље	2
61.	Међу понуђеним пословима издвојите оне који <u>не</u> припадају одељењу за пријем гостију: 1. дочек гостију 2. припремање дописа за потврду резервације 3. примање порука 4. припремање листе очекиваних доласка за кратко време	2

62.	Зачетник хотелских клубова био је „Club Mediterranée“, данас велики француски хотелски ланац и истовремено, велики организатор путовања. Туристи чланови хотелских клубова имају одређене погодности. Издвојити наводе које не представљају те погодности: 1. Бесплатан трансфер 2. Аутоматска резервација авио карата 3. Гарантовану резервацију 4. Предност при резервацији 5. Посебни одељци за пријављивање гостију 6. Бесплатане услуге у хотелу за чланове њихових породица 7. Додела смештајне јединице више категорије 8. Поклони у собама 9. Бесплатне rent-a-car услуге	2
63.	Међу понуђеним начинима изнајмљивања издвојити оне који се не користе при изнајмљивању аутомобила. 1. изнајмљивање на дан 2. изнајмљивање на сат 3. изнајмљивање за одређену релацију 4. викенд најам 5. краткорочни најам 6. изнајмљивање за одређену туру 7. дугорочни најам 8. изнајмљивање аутомобила са возачем.	2
64.	Наведене су тврдње које се односе на превозна документа у железничком саобраћају. Међу понуђеним заокружите бројеве испред тачних исказа: 1. Спаваћа кола имају кабине са једном постељом (single), са две постеље (double) и са три постеље (triple). 2. Кушет кола могу имати кабине са 4 и 6 лежаја и уз карту за кушет кола иде одговарајућа карта за 2. разред. 3. У спаваћим колима за разлику од кушет кола има умиваоник и путник добија пакетић са 1 литром воде, сапуном и пешкиром. 4. Све продате карте за спаваћа кола евидентирају се на обрасцу план постеља, а за евиденцију продатих карата у кушет колима користи се образац план лежаја.	2
65.	Одредити специфичности туристичког тржишта : 1. туристичка тражња се креће према туристичкој понуди 2. туристичка понуда се креће ка туристичкој тражњи 3. процес пружања туристичких услуга је истовремен са њиховом потрошњом 4. туристичке услуге се могу складиштити	2
66.	Допунске потребе туристичког тржишта чине: 1. опште културне 2. неопходне 3. луксузне 4. егзистенцијалне	2
67.	Издвојити најважније активности Туристичке организације Србије (ТОС) : 1. промоциона активност 2. извођење различитих манифестација 3. координација активности учесника на страни туристичке понуде 4. развој мање развијених видова туризма	2

68.	Најважније иновације које су утицале на даљи развој хотелијерства у деветнаестом веку су:	2
	1. Повећана урбанизација становништва 2. Појава и развој железнице 3. Развој трговине и занатства 4. Развој организованих путовања 5. Појава аутомобила	
69.	Први модерни хотел у Београду:	2
	1. подигао је Александар Карађорђевић; 2. имао је електронске кључеве; 3. подигнут је 1843. године; 4. био је двадесет година највећа грађевина у том граду; 5. имао је 500 соба; 6. звао се „Код јелена“; 7. располагао је новинама из више земаља; 8. имао је могућност резервације путем интернета.	
70.	Господин Душан Павловић, који се пријавио за авионско туристичко путовање у Праг, обавестио нас је да ће користити сопствени превоз, и да ће нас чекати у хотелу у Прагу. Потребно је извршити измену у:	2
	1. коначној листи учесника (посебни захтеви учесника путовања), 2. флајт листи 3. руминг листи 4. букинг листи	
71.	Издвојити пословне односе између туристичких агенција у којима се не користи агенцијска упутница или општи ваучер.	2
	1. мењачки послови, 2. изнајмљивање аутомобила, 3. смештај у приватне куће и апартмане, 4. трансфер, 5. превоз туриста до туристичке дестинације, 6. разгледање града, 7. коришћење услуга spa i wellness центра, 8. излет.	
72.	Издвојити документацију која не служи за утврђивање трошкова у вези са реализацијом путовања:	2
	1. фактура пружалаца услуга 2. извештаја туристичког водича 3. прорачуна трошкова учињених у туристичкој агенцији(нпр. птт трошкова) 4. признаница за исплаћене дневнице водичима 5. потврда резервације за услуге смештаја у угоститељским објектима	

73.	Издвојити битне елементе уговора о чартеру . - дан и час коришћења авиона, - дестинација (место полетања и слетања) - дужина трајања лета - врста услуга за време лета, - тип авиона, - начин плаћања, - право отказа, - број седишта у авиону, - обавезе плаћања аеродромских такси за путнике - време пријаве путника за лет - цена.	2.5
74.	Издвојити сличности између наведених пропагандних средстава: каталог, огласи у штампи, филм. - сва наведена пропагандна средства садрже програмски део аранжмана (итинерер, превозно средство, садржај путовања и боравка, односно структуру и обим услуга) - сва наведена пропагандна средства обезбеђују адекватне информације потенцијалним потрошачима - сва наведена пропагандна средства ефикасно утичу на продају туристичких путовања - сва наведена пропагандна средства захтевају високе фиксне трошкове - сва наведена пропагандна средства су инструмент промоционог микса у туризму - сва наведена пропагандна средства садрже цену туристичког путовања	3
75.	Карактеристике уговора о субагентури су: - уговорне стране су две агенције - уговорне стране су туристичка агенција и хотелијер - уступање права давања у закуп - закључује се на месец дана - уступање права даљој продаји - закључује се на годину дана	3
76.	Између туристичке агенције и хотела могу се склапати следећи уговори: - уговор о купопродаји апартмана, - уговор о затраженој и потврђеној резервацији - уговор о алотману - уговор о посредовању - уговор о закупу хотелских капацитета - уговор о консигнацији	3
77.	Обртна средства туристичке агенције могу постојати у следећим појавним облицима: - стварном (материјалном) облику - траженом облику - новчаном облику - у законском облику - у облику права. - у облику фиксних трошкова	3

78.	Приликом трансфера учесника скупа, трансфер агент у аутобусу обавља следеће радње: 1. поздравља госте у име организатора скупа, жели им пријатан и угодан боравак и представља возача аутобуса. 2. проверава да ли су сви путници ушли у аутобус и заузели своја места, 3. упознаје госте са итинерером трансфера, 4. даје налог возачу за отпочињање трансфера, 5. прозива путнике, узвикујући њихова имена, 6. даје информацију путницима да је извршено слагање њиховог пртљага у складу са њиховим редоследом изласка у хотелима	3
79.	Наведене су тврдње које се односе на уговоре о изнајмљивању дела или целине брода као превозног средства. Међу понуђеним заокружите бројеве испред тачних исказа: 1. Чартер закуп брода се примењује када је агенција организатор путовања, а бродар превозник и уједно пружа угоститељске услуге-смештај, исхрану и пиће. 2. Агенција није обавезна да попуни капацитет брода и да плати цену изнајмљивања, која укључује цену превоза и цену пансионских услуга. 3. У случају неиспуњења уговора и отказа агенција мора надокнадити штету бродском превознику. 4. Уколико се брод не попуни, агенција је обавезна да плати делимичан износ трошкова вожње целог брода и цене неискоришћених кабина за смештај и услуге исхране. 5. Бродар је обавезан да пружи све услуге наведене у уговору, а за неиспуњење својих обавеза одговара путницима. 6. За трансфере и краће излете агенција нема обавезу надокнаде штете бродару у случају отказа (без обзира што бродар користи брод који може пружити и угоститељске услуге).	3
80.	Туристичке потребе као део људских потреба: 1. су комплексне 2. подразумевају једну потребу 3. неограничено се шире 4. најчешће се сврставају у луксузне потребе 5. сврставају се у опште културне потребе и једним делом у неопходне 6. брзо достижу тачку сатурације	3
81.	Издвојити послове у којима се не огледа улога рецептивне туристичке агенције као домаћина у туристичком месту: 1. креирање путовања за богату клијентелу 2. прихват и дочек туриста 3. организовање студијских путовања 4. разгледање града 5. извођење трансфера 6. организовање ђачких екскурзија 7. организовање излета 8. врше продају пакет аранжмана на ширем подручју.	4
82.	Издвојити наводе који не описују садржај туристичко-информативне документације. 1. међуагенцијски тарифери 2. менице и вредносни папири 3. сувенири 4. писани туристички водичи, планови градова и сл. 5. патенти, лиценце и друга права 6. прегледи манифестација 7. путне карте 8. стручни часописи и новине.	4

83.	Издвојити саставне делове путничког реда вожње:	
	1. Распоред возног особља на међународним линијама; 2. Информативни део; 3. Ред вожње експресних возова; 4. Ред вожње међународних возова; 5. Ред вожње директних возова; 6. Распоред возног особља на домаћим линијама; 7. Ред вожње брзих возова; 8. Ред вожње свих возова у унутрашњем саобраћају.	4
84.	Међу понуђеним тврдњама налазе се оне које указују на међусобну условљеност туризма и хотелијерства пронађи их и заокружи број испред тражене тврдње. 1. Данас хотелијерство послује на модеран и савремен начин 2. Хотелијерство је носилац и стваралац садржаја боравка туриста 3. Развој туризма зависи од политичке и економске ситуације,мира у свету, животног стандарда 4. Хотелијерство је повезано је са др.привредним гранама као што су : трговина,занатство,саобраћај... 5. Туризам је подстицајни чинилац искоришћавања хотелских капацитета и развоја хотелијерства у целини 6. Квалитет и обим услуга у хотелима утиче на туристичку тражњу-туристичка кретања 7. Туризам-туристичка тражња утиче на повећање квалитета и асортимана услуга у хотелима а тиме и на приход хотела 8. Хотелијерство је део угоститељске делатности	4
Допуните следеће реченице и табеле		
85.	Једино превозно средство којим је могуће извести једно туристичко путовање од почетка до краја (point to point) је _____.	1
86.	Наведен је један од основних делова целокупне туристичко информативно- пропагандне документације. На празној линији уписати део који који недостаје. 1. _____ 2. део који олакшава пословање агенције	1
87.	Укупни годишњи трошкови хотела износе 10 000 000 динара. Капацитет хотела је 300 постеља распоређених у 30 једнокреветних соба са купатилом (I категорија), 190 једнокреветних соба са тушем (II категорија), 25 двокреветних соба са купатилом (III категорија) и 15 двокреветних соба са тушем (IV категорија). Степен коришћења капацитета је 70%. Укупан годишњи број ноћења је 76 650 ноћења. За обрачун трошкова по једном ноћењу користиће се метод калкулације под називом: _____	1
88.	Допунити образац: % марже = _____x100 планирана вредност основног материјала	1

89.	Економски чиниоци пословања хотела су: _____ и _____.	1
90.	Технолошки процес рада комерцијалне службе организационо је расчлањен на извршење послова и радних задатака у оквиру: 1. набавке 2. _____ 3. складиштења и 4. _____	1
91.	Апартман као смештајна јединица, је скуп просторија које чине соба са два лежаја, соба за дневни _____ и _____ блок (купатило и WC).	1
92.	Од појмова под а. и б., изабери одговарајући појам и упиши на празну линију да би добио исти однос као у наведеном примеру. Мега догађај : Олимпијске игре Конференција: _____ а) Међународни монетарни фонд б) Филмски фестивал у Кану	1
93.	Важност саобраћајне услуге, као дела укупне услуге, односно производа који нуди туристичка агенција, изражава се и разноврсним облицима саобраћајних послова у укупном пословању туристичких агенција. У том погледу могу се истаћи следећи битни саобраћајни послови туристичких агенција: - _____; - превоз туриста сопственим транспортним капацитетима; - _____;	1
94.	Продаја возних карата предузећа свих саобраћајних грана спада у _____ делатност, односно функцију туристичких агенција.	1
95.	Туре представљају облик _____ туристичких аранжмана.	1
96.	Важна карактеристика туристичке тражње је и сезоналност. Највећи итезитет туристичке тражње је у _____ месецима, док је у осталим месецима током године она далеко мања.	1
97.	Превоз туриста сопственим капацитетима или изнамљеним средствима саобраћајних предузећа спада у обик активности који чини _____ функцију туристичких агенција.	1

98.	Према техници преношења пропагандних порука средства туристичке пропаганде деле се на: графичка, _____, пројекциона, просторно-пластична и лична пропагандна средства.	1
99.	Пласман неке туристичке агенције често се врши преко пословница других агенција и туристичких бироа и то се у пракси назива _____.	1
100.	Туристичка тражња је субјекат туристичког _____.	1
101.	Туристички производ је један тотални производ, састављен од материјализованих производа и од _____.	1
102.	На емитивним тржиштима се налазе _____ друштвене туристичке организације које анимирају и поспешују предузимање туристичких путовања за своје чланство.	1
103.	Атрактивни фактори једног туристичког подручја деле се на _____ и друштвене.	1
104.	Туристичке агенције које су лоциране у туристичким дестинацијама и имају за циљ да обезбеде што повољније услове прихвата, смештаја и боравака туриста у туристичким местима називају се _____ туристичке агенције.	1
105.	Појединачни елеменат произвођача на страни туристичке понуде или функционални спој више таквих (интегрисаних) елемената, при чему се његово коначно уобличавање постиже избором и миксовањем тих елемената које за дато географско подручје врше сами туристи, назива се туристички _____.	1
106.	Између туристичке привреде коју сачињавају шест основних привредних делатности и туристичке понуде у _____ смислу, може да се стави знак једнакости.	1
107.	Процес поделе тржишта на различите групе купаца који имају међусобно различите захтеве и реакције у погледу производа, цена, канала продаје и промоције, при чему су ови захтеви и реакције унутар тих група слични је: _____	1
108.	Облик промоционих активности усмерен ка постизању краткорочних циљева, односно ка директном подстицању продаје туристичког производа. Може се користити према: потрошачима (бесплатни узорци, премије, награде, поклони уз купљен производ, попусти), посредницима (бонификације на количину куповине, поклони, додатне провизије) и продајном особљу предузећа (награде, поклони, бонуси, такмичења) _____	1

109.	У Лондону је 1889. године отворен хотел „Савој“, који је по много чему означио „револуцију“ у друштвеном животу тадашње Енглеске. За шефа кухиње био је постављен велики француски мајстор кулинарства Огист Ескофје. Ко је управљао хотелом Савој?	1
110.	Хотелски ланци настају _____ интеграцијом, односно међусобним повезивањем више _____ предузећа.	1
111.	Појавили су се као први угоститељски објекти у античкој Грчкој и одликовали су се високим степеном хигијене и комфора. Наменени су били странцима“ Наведени угоститељски објекти су се звали: _____ .	1
112.	Угоститељство се на основу специфичних услуга које пружа дели на: 1) _____ 2) _____	1
113.	Реализацији туристичког путовања претходи фаза _____ .	1
114.	Агенцијски представник, као извођач туристичког путовања, ангажује се првенствено за _____ путовања и пружа услуге (дочек, трансфер, брига о туристима, испраћај) у туристичкој _____ .	1
115.	Путнички чек (<i>Traveller's Cheque</i>) је инструмент _____ плаћања које туристи могу користити при куповини различитих роба и услуга током путовања.	1
116.	Кредитне картице представљају веома распрострањен инструмент _____ плаћања роба и услуга на тржишту.	1
117.	Приход туристичког аранжмана се обрачунава на основу списка _____ и евиденције о њиховим _____ (у целости или у ратама).	1
118.	Рецепција је пријемно одељење, чији садржаји пословања обухватају: дочек гостију, примање порука, примање телефонских позива, примање готовине и примање похвала и притужби. Рецепција је одговорна да гости буду уопште задовољни боравком, затим за давање одговора на сва питања у вези са боравком гостију у хотелу, као и запраћење свих питања упућених подељењима. На основу датог описа послова и задатака одредити одељење рецепцијске службе које обавља наведене послове и задатке. _____	1,5

119.	Хотелске услуге се могу резервисати на више начина: 1. писмом 2. _____ 3. телефоном 4. _____ 5. електронском поштом 6. _____ 7. преко туристичке агенције	1,5
120.	Наведене су промотивне активности, као начин комуницирања агенције са потенцијалним потрошачима. На линијама уписати оне активности који недостају. 1. _____ 2. односи са јавношћу, укључујући публицитет 3. _____ 4. лична продаја	2
121.	Наведене су врсте туристичких агенција. На линијама уписати оне врсте који недостају. 1. _____ 2. туристичке агенције рецептивног типа 3. _____	2
122.	Програми путовања се раде искључиво по наруџбини; скуп су а услуге су највишег нивоа. Највећи обим посла службеници обављају посећујући своју клијентелу у становима и фирмама. Својим клијентима пружају информације о најновијој ексклузивној понуди дајући им и одговарајуће савете. На основу датог описа проценити о којој врсти туристичких агенција је реч, а затим на празну линију уписати њен назив. _____	2
123.	То је уговор којим се организатор путовања (туристичка агенција обавезује да прибави туристи скуп услуга (превоз, боравак, и друге услуге које су са њима везане), а путник се обавезује да организатору плати једну укупну (паушалну) цену. Агенција се обавезује да ће иступати „у своје име“ независно од тога што извршење појединих услуга може поверити некоме од пословних партнера (хотел, саобраћајно предузеће и др.) На основу датог описа проценити о којој врсти уговора је реч, а затим на празну линију уписати његов назив. _____	2
124.	У промотивне активности, као начин комуницирања агенције са потенцијалним потрошачима спадају: 1. _____ 2. односи са јавношћу, укључујући публицитет, 3. унапређење продаје и 4. _____.	2

125.	На линију поред туристичког термина написати његову скраћеницу.	2
1.	Апартман _____	
2.	Полупансион _____	
3.	Боравишна такса _____	
4.	Ноћење са доручком _____	
126.	Према опису планирања пословања туристичких агенција утврдите о којој стратегији раста је реч. 1. Ова агенција жели да планира своје производе у услугу старијој популацији јер сматрају да су то особе које имају слободно време и слободна новчана средства која су спремни да дају на туристичка путовања. Циљ ове агенције да привуче особе из Скандинавских земаља и то пре свега Арапе нудећи им храну по халал програму и могућност здравственог и велнес туризма. 2. Ова агенција је решена да своје услуге прилагоди захтевима туриста зато се одлучила да понуди нову линију туристичких услуга и тако повећа обим продаје својих услуга, да уђе на нова тржишта и тиме повећа степен конкурентности. Стратегија _____ Стратегија _____	2
127.	Према уговору о фиксном закупу, туристичка агенција закупљује одређени хотелски капацитет делимично или у целини. На основу тога закупа дужна је да плати одређену цену за коришћење, независно од тога да ли је попунила капацитет. Према томе срж овог уговора чини обавеза плаћања туристичке агенције, а не обавеза попуњавања капацитета. 1. Склапањем уговора о фиксном закупу између туристичке агенције и хотелијера ризик се јављана страни: _____ 2. Образложити одговор: _____ _____	2
128.	Одељења рецепцијске службе су: 1. _____ 2. Одељење за пријем гостију - рецепција 3. _____	2
129.	Хотелски рачун се закључује када гост _____ . За госте који дуже бораве у хотелу рачун се закључује сваких _____ .	2

130. Наведени су елементи хотелског рачуна, на линијама уписати оне елементе који недостају. - назив хотела _____ - _____ - презиме и име госта _____ - број собе _____ - износе задужења по данима и врстама услуга _____ - укупно задужење _____ - _____ - печат хотела и потпис овлашћеног лица (благајника, рецепционара или портира)	2
131. Маржа у _____ је разлика продајне и набавне цене, док је маржа у _____ разлика између продајне цене одређеног производа и набавне цене основног материјала потребног за производњу тог производа (јела или obroka).	2
132. Наведени су послови припреме скупа. На линијама уписати оне послове који недостају. 1. Послови планирања и организације _____ 2. _____ 3. Послови регистрације учесника и дистрибуције смештајних капацитета _____ 4. _____	2
133. Документ који садржи хронолошки све активности и одговорности једног догађаја назива се _____.	2
134. M.I.C.E. је акроним енглеских речи. На линије уписати значења, почетних слова појмова из којих се акроним састоји. M _____ I _____ C _____ E _____	2
135. Сваки скуп у оквиру протоколарних активности има најмање два догађаја: • _____ - функција овог догађаја је да пружи прилику учесницима да се још једном сретну и резимирају утиске, обнове договоре и учврсте успостављене контакте. Приређивач може бити организатор скупа, али чешће је, када се ради о редовним и традиционалним скуповима, следећи домаћин скупа. • _____ - функција овог пријема је да се учесници скупа сретну, познаници међусобно поздраве и да се склопе нова познанства међу учесницима. Приређивач је увек организатор скупа, односно управни орган асоцијације, форума или компаније која је скуп заказала и приступила његовој организацији.	2

136.	Излет је посебан скуп услуга туристичке агенције који обухвата _____, разгледање одређеног места (културно-историјских споменика, природних атрактивности и сл.), _____, присуствовање одређеним приредбама, а све то уз стручног водича. Организује се на краће раздаљине и траје до _____ часа, не укључује _____.	2
137.	Радиш у туристичкој агенцији „НН“, која је организовала излет до Копаоника и Ђавоље вароши за групу пензионера из твог места. Представник групе, по повратку са излета, долази незадовољан у агенцију јер група није примљена на локалитет Ђавоља варош, уз образложење да нису најављени. Навести узрок насталог пропуста у организацији овог излета: _____ _____	2
138.	Навести услове које мора да задовољилице које изнајмљује и вози аутомобил: • минимум _____ година старости • минимум _____ године возачког стажа.	2
139.	Према једном носиоцу _____, на туристичком тржишту се не поставља један носилац _____.	2
140.	SWOT је акроним од енглеских речи. На линије уписати значења почетних слова појмова из којих се акроним састоји: 1. S _____ 2. W _____ 3. O _____ 4. T _____	2
141.	Туристичка тражња је _____ јер је туристичка _____ комплексна.	2
142.	Најважније карактеристике туристичке понуде су _____ и _____	2
143.	Парцијални туристички производ се са аспекта _____ не третира као целина туристичког производа, али са аспекта _____ то је завршен производ.	2
144.	Основни облик организовања рецептивних друштвених туристичких _____ представљају туристичка _____ у туристичким местима, а она се даље међусобно повезују на регионалним и националном нивоу, уједињујући се у туристичке савезе.	2
145.	Туристичке организације које су организоване на: националном, _____ и _____ нивоу обављају промоцију туризма на домаћем и међународном туристичком тржишту.	2

146.	Туристичко тржиште је место где се сучељавају туристичка тражња и туристичка понуда. Значи туристичка понуда своје производе и услуге пласира на тржишту по одређеној цени, а те производе троши туристичка тражња. Субјекти туристичког тржишта су: _____. Предмет туристичког тржишта је: _____.	2
147.	Хотелијерство и _____ испреплићу се и узајамно су зависни једно од другог у _____ и економском смислу.	2
148.	Развој савременог хотелијерства условљен је деловањем више фактора, међу којима су најважнији следећи: - Развој производних санага и производних односа - _____ - Развој и омасовљавање туризма - _____	2
149.	У наведеном тексту описана су два угоститељска објекта, претече данашњих угоститељских објеката. На основу описа закључи о којим угоститељском објектима је реч. „Појавили су се као први угоститељски објекти на Персијској висоравни, поред путева и места где је било питке воде. Намењени су били трговцима. Пружали су услуге исхране, смештаја и пића. Велику функцију су имали за време Марка Пола на тзв. Путу свиле.“ Наведени угоститељски објекти су се звали: _____ и _____.	2
150.	Угоститељство је услужна и сложена привредна делатност усмерена на задовољавање друштвених потреба у смештају, исхрани и пићу на угоститељски начин као и специфичних потреба: 1. резидената 2. _____ и 3. _____	2
151.	Кредитне картице су направљене од _____ материјала и стандардне су величине _____ x _____ cm.	2
152.	Да би се извршио обрачун туристичког путовања потребно је: • обрачунати трошкове у вези са плаћањем услуга _____ партнерима, односно непосредним пружаоцима услуга (хотели, саобраћајна предузећа, друге туристичке агенције и др.), • обрачунати _____ трошкове туристичке агенције, • утврдити укупан _____ агенције на основу туристичког аранжмана, • приказати остварени _____ резултат (добит по аранжману).	2

153. Најважније пословне књиге и обрасци у пословним јединицама за смештај су:

1. _____
2. дневни извештај портира
3. _____
4. хотелски рачун
5. _____
6. пријава боравишта госта
7. _____
8. књига телефонских разговора
9. _____

2,5

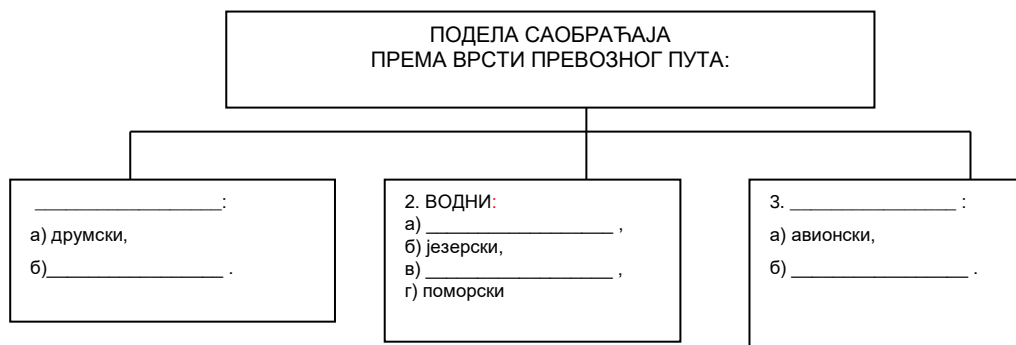
154. Основни задатак хотелијерства је обезбеђивање и стављање у функцију _____, као и _____ одређеног сегмента потрошача за _____ услугама.

2,5

155. Хотелијерство је значајније за _____ него за домаћи _____. Утиче на раст _____ прихода, _____ промет рецептивних туристичких земаља и на развој _____ туристички атрактивних подручја.

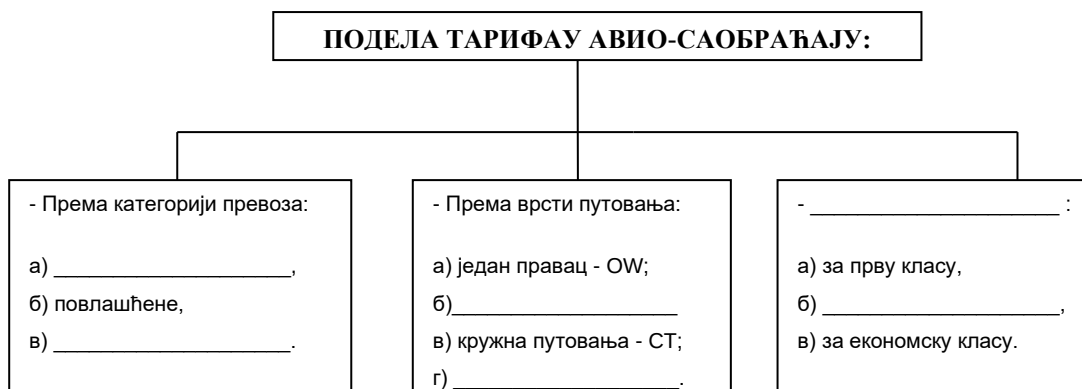
2,5

156. Попунити табелу:



3

157. Попунити табелу:



3

158.	Угоститељство је сложена делатност, јер се испољава у обухватању послова:	
	• _____ • Услужног карактера • _____ • Трговинског карактера • _____	3
159.	На линију испод наведених хотелских просторија, уписати назив групе хотелског простора ком наведене просторије припадају.	3
	1. Смештајне јединице – собе и апартмани, комуникације на спратовима, просторије за особље (домаћину хотела, надзорнице соба, собарице), просторије за одлагање веша и потрошног материјала, спратне санитарне блокове, чајне кухиње. _____ 2. Хотелски хол-лоби, просторије за услуживање гостију, просторије за забаву и рекреацију, просторије за обављање трговинске делатности. _____ 3. Кухињски блок и магацинске просторије. _____	
160.	Други модеран хотел у Београду подигао је _____ Хотел је подигнут _____ године и звао се „_____“.	3
161.	Први модеран хотел у Београду подигао је _____ . Хотел је подигнут _____ године и звао се „_____“	3
162.	Угоститељство је услужна, сложена привредна делатност која припада терцијалном сектору и различитог је карактера. Наведи карактере који недостају:	3
	1. производног карактера 2. _____ 3. _____ 4. трговинског карактера 5. _____	
163.	Туристичка агенција јесте привредно друштво, предузетник или _____ правног лица које обавља _____ под условима _____, ради _____.	2
164.	Туристичка агенција „НН“ у Новом Саду користи у свом пословању строго зарачунат образац, издавањем овог образаца настају обавезе за туристичку агенцију у вези плаћања или извршењем одређених радњих- послова. Туристичка агенција „ДД“ у Краљеву користи у свом пословању облик плаћања односно писана исправа која овлашћује неког имаоца да може, уз стављање на увид карте, да купује разну робу и услуге, како код издаваоца карте тако и у продајним местима која имају закључен уговор са издаваоцима. Туристичка агенција „НН“ користи _____ Туристичка агенција „ДД“ користи _____	2

165. Према Закону о туризму Републике Србије угоститељски објекти се деле на:

1) _____

2) _____

3

166. Непосредна припрема извођења туристичког путовања обухвата:

1. _____

2. обезбеђење превозних докумената,

3. _____

4. одређивање извођача туристичког путовања,

5. _____

6. достављање докумената пословним партнерима,

7. _____

4

167. Наведени су основни елементи које треба изабрати при постављању туристичког путовања. На линијама уписати оне елементе који недостају.

1. Итинерер

2. _____

3. активности у току путовања, односно боравка

4. _____

5. трајање путовања

6. _____

7. број особа, учесника путовања

8. _____

4

168. Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна, а слово Н ако није тачна. Уколико сте заокружили Н, погрешан појам подвући и на црту у загради након слова Н уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н (.....)	Према начину настанка туристичка путовања се деле на: унапред припремљена путовања и уназад припремљена туристичка путовања;
Т Н (.....)	Подела туристичких путовања према садржају туристичког програма разврстава путовања у групу класичних путовања и модификованих путовања;
Т Н (.....)	према динамици у току путовања туристичка путовања се разврставају на боравишна и стационарна туристичка путовања;
Т Н (.....)	према броју учесника туристичка путовања се разврставају на групна и породична туристичка путовања

4

169. Дана 29. 12. 2016. године, туристичка агенција „Сим турс“ из Београда, електронском поштом, упутила је хотелу „Мона“ на Златибору, захтев за резервацију следећих услуга: 3 пуна пансиона у периоду од 13. 08. 2017. до 16.08. 2017. године за групу од 20 гостију.

На основу датог описа разврстајте резервацију према следећим критеријумима:

1. Према предмету пословања:

2. Према времену за када се врши резервација:

3. Према броју корисника услуга:

4. Према начину резервисања:

4

170. На линију поред описа уписати ознаку статуса резервације у ваздушном саобраћају:

1. резервација ће да буде обезбеђена ако неко од путника са статусом резервације ОК откаже путовање _____

2. резервација затражена, али још увек није потврђена _____

3. могућност коришћења жељеног лета једино у случају ако има слободних места која нису попунили путници са резервацијама или са орен картама _____

4. резервација потврђена, место за тражени лет обезбеђено _____

4

171. Елементи ваучера су:

1. _____

2. ознака да се ради о ваучеру,

3. назив и седиште непосредног извршиоца услуга коме се ваучер упућује,

4. _____

5. број особа које ће користити услуге,

6. _____

7. период у коме се могу користити наручене услуге (прецизно одређено време почетка и завршетка, као и почетна и завршна услуга, уколико их је више наручено),

8. напомене (везане за коришћење услуга) и

9. _____.

4

172. Пословница туристичке агенције, организује неколико врста послова у оквиру туристичког путовања. На основу текста, на линијама испод напишите о којим врстама посла је реч. Туристичка агенција је на аеродрому „Никола Тесла“ у Београду сачекала групу туриста која је допутовала из Москве. Затим је својим мини бусом ову групу превезла до њихове крајње дестинације- Врњачке Бање. Група туриста је безбедно стигла и уредно се сместила у хотелу „Соларис“. Сутрадан туристичка агенција је организовала разгледање Врњачке Бање и околине. С обзиром да су туристи били заинтересовани за званичну посету манастиру „Жича“, агенција им је омогућила манастирски доручак у овом манастиру и разговор са сестринством овог манастира. Последњег дана боравка у Врњачкој Бањи, туристи су присуствовали едукативној радионици у Специјалној болници „Меркур“ на тему „Живети са дијабетесом“.
- _____
 - _____
 - _____
 - _____

4

У следећим задацима израчунати и написати одговарајући резултат

173. Израчунати степен искоришћености смештајног капацитета у хотелу „Палић“, на Палићу, ако хотел има 100 лежајева, а годишње оствари промет од 12500 ноћења.

Простор за рад

Степен искоришћености смештајног капацитета износи _____.

2

174. Хотелско предузеће има у саставу ресторан и бифе, маржа се утврђује посебно за храну и посебно за пиће.

На основу података из табеле израчунати % марже. Приказати поступак рада.

Врста услуге	Планирани промет	Вредност основног материјала
Главна јела	12 000	4 000
Безалкохолна пића	2500	1 000

Простор за рад

1. Маржа за главна јела је _____
2. Маржа за безалкохолна пића је _____

3

175. Хотел „Тара“ на Тари има 900 лежајева. У току 2015. године остварио је промет од 250 000 ноћења, а у току 2016. године 280 000 ноћења.

1. Израчунати степен коришћења смештајног капацитета у хотелу „Тара“ на Тари у 2015. и 2016. години.

Простор за рад

2. Упоредити степен коришћења смештајног капацитета у хотелу „Тара“ на Тари у 2015. и 2016. години и допунити следећу реченицу.

Степен коришћења смештајног капацитета у хотелу „Тара“ на Тари је у 2016. години _____ у односу на степен коришћења смештајног капацитета у 2015. години, због већег броја _____ у овој години.

5

У следећим задацима уредите и повежите појмове према захтеву

- 176.

Са леве стране дати су називи КРС (компјутерских резервационих система), а са десне стране хотелски ланци који их примењују у свом пословању. На линију испред назива хотелског ланца унести број њему одговарајућег назива КРС.

- | | | |
|------------|-------|------------|
| 1. Marsha | _____ | Холидеј ин |
| 2. Hiltron | _____ | Хилтон |
| 3. Holidex | _____ | Мериот |

1,5

177. Са леве стране су наведени запослени у одељењу консијержа, а са десне стране опис њихових активности. На линију испред описа њихових активности уписати број наведеног кадра.

- | | | |
|----------------|-------|--|
| 1. Бел-капитен | _____ | Дужан је да испред хотела дочека и поздрави госта, да отвори врата од аутомобила, уколико гост долази аутомобилом и да возачу или госту да савет где да паркира ауто. |
| 2. Портир | _____ | Дочекује и прима госте у холу, даје им све потребне информације и испраћа госте приликом одласка. Свим заинтересованим лицима даје све врсте информација у вези са манифестацијама у хотелу. |
| 3. Вратар | _____ | Преузима пртљак гостију и односи га у собу, прати госте до собе и даје им кратка објашњења о руковању апаратима и инсталацијама у соби. |
| 4. Багажист | _____ | Дужан је да прати кретање гостију у хотелу: долазак нових гостију, излазак из хотела и одлазак гостију из хотела. Он издаје гостима кључеве од соба и преузима их од њих. |

2

178.	Са леве стране дате су функције хотелске собе, а са десне стране њихова објашњења. Испред објашњења функције хотелске собе ставите број њој одговарајуће функције.	1. Основна функција _____ да послужи за одржавање личне хигијене _____ конзумирање јела и пића 2. Стална функција _____ 3. Повремена функција _____ да послужи за одмор и рекреацију госта _____ одлагање ствари	2
179.	Са леве стране су наведене хотелске службе, а са десне одељења служби. На линији испред одељења упишите број службе којој одељење припада.	1. Хотелско домаћинство _____ одељење кафане 2. Служба исхране _____ одељење за прање и пеглање рубља 3. Комерцијална служба _____ одељење набавке _____ одељење за организовање свечаних пријема	2
180.	Одредити редослед поступака при регистрацији учесника скупа и обележите их бројевима почев од броја 1.	_____ акредитација _____ потврђивање пријава _____ пријем пријава _____ пренос информација	2
181.	Регистрационо–резервациони биро у свом раду, има четири пословне операције. Означити их бројевима од 1 до 4 према редоследу дешавања.	_____ се ради се на регистрационом деску на месту одржавања скупа, непосредно пред почетак скупа, када су учесници скупа већ пристигли и када на деску пријављују свој долазак _____ састоји се у пријему пријава учесника и регистровање учесника скупа, уписом у booking-листе, rooming-листе, трансфер-листе и листе тура, уколико су се учесници пријавили за њих _____ је потврђивање пријава учесницима скупа, уписом у пријавне формуларе, потврда учесницима скупа о регистрацији уз прилагање хотелског ваучера и ваучера за трансфер _____ је пренос информација о регистрацији учесника скупа: организатору скупа и најава доласка гостију у хотел уз слање копије	2

182.	Са леве стране су наведени називи транспортних револуција, а са десне иновације настале у тим револуцијама. На линију испред назива револуције уписати број њој одговарајуће иновације:		
	I транспортна револуција	1.	ваздушни саобраћај
	II транспортна револуција	2.	путнички аутомобили
	III транспортна револуција	3.	телекомуникације и информациона технологија
	IV транспортна револуција	4.	железнички саобраћај
183.	На линију испред описа унети број њему одговарајуће врсте пословних односа између туристичких агенција и ваздухопловних предузећа.		
	1. уговор о изнајмљивању дела капацитета авиона у редовном саобраћају		Туристичка агенција се обавезује да ће попунити капацитет одређеног авиона, у одређено време и за одређену релацију, као и да ће ваздухопловном предузећу платити договорену накнаду за обављену услугу. Ваздухопловно предузеће обезбеђује тражени авион са посадом и пружа уобичајене услуге.
	2. уговор о чартеру		Туристичка агенција са авио-превозником закључује уговор о превозу групе путника, на основу чега остварује право на коришћење посебних тарифа за туристичка путовања. То су специјалне Inclusive Tours тарифе за истоимена путовања, где поред лета авионом организатор мора обезбедити и друге туристичке услуге (смештај, трансфере, разгледање града).
184.	Одредити редослед настанка првих угоститељских објеката за смештај, који су били претече настанку и развоју хотелима у свету и обележити их бројевима од 1 до 4. Први објекат који је настао означити са бројем 1.		
	Коначишта		
	Ксенодохије		
	Караван-сараји и ханови		
	Цркве и манастири		
185.	Повежи године оснивања хотелског ланца са називом хотелског ланца. У Београду су се осамдесетих година прошлог века отворили хотели из хотелских ланаца и то:		
	1. 1979.		„Beograd Inter-Continental“
	2. 1989.		„Hayatt Regency“
	3. 1983.		
	4. 1978		

186.	Ваучер се издаје у четири примерка, с тим што сваки примерак има своју намену. На линији испред броја примерка упиши број њему одговарајуће намене.	_____ први примерак (оригинал) _____ други примерак _____ трећи примерак _____ четврти примерак _____ 1. остаје у евиденцији саме агенције 2. уручује се кориснику који га презентује пружаоцу услуга 3. (обрачунски ваучер) пружалац услуга ће вратити агенцији уз предрачун 4. (AVISO voucher) доставља се као доказ да је успостављен уговорни однос и служи за најаву корисника услуга	2
187.	На линију испред понуђених одговора уписати слово И ако су у питању врсте иницијативних туристичких агенција и слово Р ако су у питању врсте рецептивних туристичких агенција :	_____ Travel service _____ туроператори _____ путнички бирои _____ конзорцијуми _____ туристичка агенција која има рецептивне пословнице али и мрежу пословница за иницијативне послове	2,5
188.	Са левестране су неведена одељења службе на спратовима, а са десне стране носиоци пословања у наведеним одељењима. На линију испред носиоца пословања уписати број одговарајућег одељења.	1. Одељење за одржавање хигијене смештајних јединица _____ перач стаклених површина 2. Одељење за одржавање хигијене осталих хотелских простора _____ цвећар 3. Одељење за декорисање ентеријера хотела и одржавање хортикултурних расада _____ хемијски чистач 4. Одељење за спортско-рекреативне активности гостију _____ шеф рекреативног центра 5. Одељење за прање и пеглање рубља и хемијско чишћење _____ спремачице соба	2,5
189.	С леве стране су наведени облици туристичког саобраћаја, а са десне видови ангажовања саобраћајних капацитета. На линију испред вида ангажовања саобраћајних капацитета упиши број облика туристичког саобраћаја коме припада.	1.- сопствени превозни послови туристичке агенције _____ тура _____ продаја превозних докумената 2.- ангажовање капацитета саобраћајних предузећа _____ излет _____ изнајмљивање превозних капацитета _____ трансфер	2,5

190.	У поља испред понуђених одговора унесите слово С ако су у питању сопствени превозни послови туристичке агенције и слово А ако је у питању ангажовање капацитета саобраћајних предузећа.		
	_____ тура		
	_____ изнајмљивање превозних капацитета		2,5
	_____ продаја превозних докумената		
	_____ трансфер		
	_____ излет		

191.	Са леве стране наведени су појединачни задаци (активности) рецепцијске службе, а са десне одељења рецепцијске службе На линију испред задатка (активности) уписати број одељења којем тај задатак припада.		
	_____ дочек гостију	1. одељење за	
	_____ припремање дописа за потврду резервације	резервацију	
	_____ примање похвала и притужби	2. Одељење за	3
	_____ праћење кретања гостију у хотелу	пријем	
	_____ преузимање пртљага гостију и одношење у собу	3. одељење	
	_____ припремање листе очекиваних долазака за кратко време	консијержа	

192.	Са десне стране наведени су канали (начини) продаје туристичких путовања, а са леве појединачне активности у оквиру продаје туристичких путовања. На линију испред активности уписати број канала продаје којој та активност припада.		
	_____ Продаја појединим великим пословним партнерима	1. Преко сопствене продајне мреже	3
	_____ Продаја непосредно клијентима	2. Ангажовањем продајне мреже других туристичких агенција	
	_____ Субагентура	3. Директна продаја (без ангажовања продајне мреже)	

193.	Наведени су описи различитих нивоа VIP гостију. Поређати их по важности уписивањем бројева од 1 до 3 на цртицу испред описа, при чему број 1 означава највиши ниво - VIP 1.		
	_____ гости који су важни за хотел у оној мери у којој су везани за одређену манифестацију која се одржава у хотелу;		3
	_____ гости одређени само по налогу генералног директора		
	_____ гости чланови хотелског клуба.		

194. Одредити редослед послова у вези са резервацијом хотелских услуга путем телефона и означити их бројевима од 1 до 6.

- _____ Разумевање жеља и потреба клијента
- _____ Завршетак телефонског разговора
- _____ Узимање података од клијента (име и презиме, имејл, број телефона...)
- _____ Провера резервације
- _____ Јављање на телефон
- _____ Потврда резервације

3

195. Са леве стране дати су називи КРС (компјутерских резервационих система), а са десне њихови описи. На линију испред описа унести број њему одговарајућег назива КРС.

- | | |
|------------|--|
| 1. Fidelio | _____ Први компјутерски резервациони систем хотелског ланца Holiday Inn, који је основан 1987. Године обухватао је собе у преко 1900 хотела широм света, ажурирајући 30 милиона ноћења годишње. |
| 2. Amadeus | _____ Основан је 1987. године у Минхену. Последњи његов производ је OPERA Enterprise Solution (OES). OES је потпуно интегрисани пакет производа који се састоји од модула који могу бити лако придодати или проширени омогућавајући на тај начин ефикасну и лаку имплементацију. |
| 3. Holidex | _____ Основан од стране авио компаније 1987. године. Са циљем да убрза продају и резервацију авио карата. Седиште у Мадриду. Преко њега се може резервисати авионска карта смештај у хотелу, rent-a-car. |

3

196. На левој страни су наведене врсте специјалних догађаја, а на десној страни су дати примери специјалних догађаја. На линији испред примера специјалних догађаја уписати број врсте догађаја којој припадају.

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| | _____ фестивали |
| 1. Мега догађаји | _____ Карневал у Рио де Жанеиру |
| 2. Hall mark догађаји | _____ туристичке берзе |
| 3. Главна догађања | _____ Октоберфест у Минхену |
| | _____ Олимпијске игре |
| | _____ трке Формуле 1 |
| | _____ |

3

197. На линију испред понуђених одговора уписати слово **П** уколико је у питању пратећа приредба скупа, а слово **О** уколико је реч о самом скупу.

_____ акредитација
 _____ спортске активности
 _____ забавни програм
 _____ регистрација учесника
 _____ разгледања/екскурзије
 _____ протокол

3

198. Са леве стране дати су начини плаћања накнаде за изнајмљивање аутобуса. Прочитати пажљиво наведене начине плаћања накнаде за изнајмљивање аутобуса и њихове описе. На линију испред описа унети број њему одговарајућег начина плаћања накнаде за изнајмљивање аутобуса.

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Изнајмљивање по ауто-дану | _____ примењује се у случајевима када туристичка агенција изнајмљује аутобус за туре на раздаљини дужиој од 300 km. |
| 2. Изнајмљивање по километру | _____ обрачун се утврђује паушално међусобним договором агенције и аутобуског предузећа. Зависи од дужине туре, времена ангажовања аутобуса и сл. |
| 3. Изнајмљивање по тури | _____ овај обрачун се примењује у случајевима када се аутобус користи на релацији краћој од 300 km у току дана. |

3

199. Наведене су врсте превозних карата. На линију испред карте уписати слово **И** уколико карта гласи на име, или слово **Д** ако карта гласи на доносиоца.

_____ авионска карта
 _____ к-7ел
 _____ карта за трајект и ферибот
 _____ аутобуска карта у домаћем саобраћају
 _____ кабинска карта туристичке класе
 _____ аутобуска карта у међународном саобраћају

3

200. Са леве стране су наведене групе средстава туристичке пропаганде а са десне стране су средства. На линију испред средства уписати број групе којој припада. Уколико средство не припада ни једној од наведених група уписати X.

- | | | |
|------------------------|-------|-----------------|
| 1. графичка | _____ | дијапозитиви |
| 2. просторно-пластична | _____ | проспекти |
| 3. пројекциона | _____ | огласи у штампи |
| | _____ | сувенири |
| | _____ | плакати |
| | _____ | туристички филм |

3

201. Наведене су године и неки од битних догађаја у историјском развоју туризма у свету и код нас. На линију испред догађаја упиши одговарајућу годину његовог дешавања.

- | | | |
|-------|-------|--|
| 1945. | _____ | Организовано прво групно путовање железницом |
| 1845. | _____ | Оснивање прве југословенске агенције Путник |
| 1841. | _____ | Wagon Lits Cook оснива филијалу у Београду |
| 1919. | _____ | Организовано прво путовање са водичем |
| 1923. | _____ | Обновљен рад централизоване агенције Путник |
| 1846. | _____ | Кук је основао прву агенцију |

3

202. Са леве стране се налазе елементи макро окружења туристичке дестинације, а са десне стране опис промена, трендова, тенденција у њима. На линију испред описа уписати број њему одговарајућег елемента окружења.

- | | | |
|-------------------|-------|---|
| 1. економско | _____ | примена савремене информационе технологије |
| 2. социо-културно | _____ | тражња за аутентичним дестинацијама |
| 3. политичко | _____ | развој хуманог туризма |
| 4. технолошко | _____ | повећање дискреционог дохотка и фонда слободног времена |
| 5. природно | _____ | борба против тероризма |
| 6. еколошко | _____ | промене у структури фамилије |

3

203. Са леве стране су наведене групе користи, а са десне поједине користи. На линију испред низа користи уписати број групе којој припадају:

- | | | |
|---------------|-------|---------------------------|
| 1. физиолошке | _____ | вредност за уложени новац |
| 2. економске | _____ | самопоуздање |
| 3. друштвене | _____ | сигурност |
| 4. психолошке | _____ | добра исхрана |
| | _____ | пријатно друштво |
| | _____ | удобан кревет |

3

204. Са леве стране наведене су групе значајних фактора одређеног туристичког простора, а са десне појединачни фактори. На линију испред фактора уписати број групе којој припада:

- | | | |
|------------------|-------|-----------------------------|
| 1. атрактивни | _____ | путеви |
| 2. комуникативни | _____ | ресторани |
| 3. рецептивни | _____ | клима |
| | _____ | културно-историјско наслеђе |
| | _____ | хотели |
| | _____ | флора |

3

205. Наведени су описи појединих фаза организовања скупа. На линију испред описа уписати слово **А** уколико припада фази одлуке или слово **Б** уколико је реч о грубом планирању. Уколико опис не припада ни једној од наведених фаза, уписати слово **Х**.

- _____ утврђивање датума
- _____
- _____ процењивање обима скупа
- _____ одређивање потребе за простором
- _____ утврђивање концепта
- _____ дефинисање хитних мера
- _____ организација пројекта
- _____ утврђивање конгресне тарифе

3.5

206. Наведене су пословне операције у процесу пласмана конкретног туристичког аранжмана. Одредити редослед пословних операција, уносећи на празне линије бројеве од 1 до 4.

- _____ регистровање пријављених учесника аранжмана- букинг
- _____ уобличавање туристичког аранжмана у виду програма, као конкретне понуде туристичке агенције
- _____ комуницирање са потенцијалним потрошачима (посебно пропагандом) ради подстицања продаје;
- _____ начин продаје, односно избор тзв. канала продаје

4

207. Са леве стране су наведени кадрови који раде у путничкој агенцији, а са десне њихови радни задаци. На линији испред радних задатака уписати број кадра којем одговара радни задатак. Уколико не припадају ниједној од наведених кадрова уписати Х.

- | | | |
|---------------------------|-------|--|
| 1. Агенцијски представник | _____ | презентација туристичке дестинације и тумачење појединих атрактивности |
| 2. Туристички водич | _____ | техничко- организациона реализација аранжмана |
| 3. Туристички пратиоци | _____ | реализација забавних активности |
| | _____ | обезбеђивање свих услуга у рецептивном подручју |

4

208. Са леве стране су наведени критеријуми поделе туристичких путовања, а са десне врсте туристичких путовања према. На линији испред врсте туристичког путовања уписати број критеријума поделе којем одговара врста путовања. Уколико не припадају ниједној од наведених кадрова уписати Х.

- | | | |
|--|-------|--|
| 1. Туристичка путовања према врсти превоза | _____ | класична и посебна (специфична) путовања |
| 2. туристичка путовања према садржају програма | _____ | борваишна и динамична |
| 3. Туристичка путовања према динамици | _____ | индивидуална и групна |
| | _____ | авионска, аутобуска, бродска |

4

209. Наведени су типови догађаја: концерти, изложбе, стручно усавршавање, свечаности, религиозни догађаји, конференције, конгреси, фестивали.

У доњој табели разврстај наведене типове догађаја према одговарајућој врсти којој припадају:

Врста догађаја	Типови догађаја			
Културни догађаји		карневали	параде	
Уметнички/забавни догађаји		уметничке представе	изложбе	
Пословни догађаји	сајмови		састанци	
Образовни/научни догађаји	семинари			стручне трибине

4

210. Наведене су карактеристике скупова које организују профитне (корпорације) и непрофитне (асоцијације) организације.

На линију испред карактеристике упишите **К** ако се она односи на профитне организације, односно **А** – ако се карактеристика односи на непрофитне организације.

- | | |
|-------|--|
| _____ | Релативно кратак временски период за планирање скупова (неколико недеља или месеци) |
| _____ | Главне конференције обично трају три до четири дана |
| _____ | Скупови се организују током целе године |
| _____ | Дужи временски период за планирање главних конференција (неколико година) |
| _____ | Главни скупови се организују у пролеће и јесен, понекад и у лето |
| _____ | Скупови обично трају један до два дана |
| _____ | Смештај учесника у хотелима (са три и више звездица) |
| _____ | Користе се различити смештајни објекти, у зависности од платежних способности учесника |

4

211. Одредити редослед послова у вези са организацијом излета и означити их бројевима од 1 до 7.

- _____ уговарање излетничких услуга
- _____ израчунавање цене излета
- _____ организација самог излета
- _____ одређивање садржаја излета
- _____ објављивање излетничког програма
- _____ организација продаје излета
- _____ избор излетничке дестинације

4

212. Дате су обавезе уговорних страна код уговора о продаји карата између туристичке агенције и саобраћајног предузећа.

На линију испред описа обавеза уписати слово Т ако је у питању обавеза туристичке агенције или слово С ако је у питању обавеза саобраћајног предузећа:

- _____ Стављање агенцији на располагање одређених залиха возних карата и друге потребне документације (обрасци) за обрачун
- _____ Продаја већег броја карата у путничком саобраћају
- _____ Поштовање цена и одредаба из ценовника превозиоца
- _____ Поштовање превозиочевих упутстава и услова за превоз путника (туриста) и пртљага
- _____ Стављање на располагање туристичкој агенцији редова вожње, тарифа, упутстава, пропагандног материјала и др
- _____ Редовно подношење обрачуна превознику о продатим возним картама
- _____ Пропаганда превозника и његових услуга
- _____ Плаћање одређене провизије туристичкој агенцији за продате возне карте (као постотак од наплаћених продатих карата)

4

213. Са леве стране налазе се врсте уговора о чартеру, а са десне стране њихови описи.

На линију испред описа унети број њему одговарајуће врсте уговора о чартеру:

- | | |
|---|--|
| <p>1.- Уговор о закупу часова летења</p> <p>2.- Уговор о изнајмљивању авиона за одређену дестинацију</p> <p>3.- Уговором о ланцу чартер летова</p> <p>4.- Уговор о блок-чартеру</p> | <p>_____ уговор којим агенција врши закуп одређеног броја места у авиону на утврђеној чартер линији коју организује авио-превозник.</p> <p>_____ агенција врши закуп авиона за одређену дестинацију с већим бројем полазака. У уговору се поред осталих елемената,обавезно утврђује учесталост летова, са терминима поласка.</p> <p>_____ јесте уговор у којем агенција за одређени временски период изнајмљује одређени број часова летења одређеног типа авиона</p> <p>_____ закључује се од случаја до случаја, за један или више летова.</p> |
|---|--|

4

214. Прочитати пажљиво наведене купоне авионских карата и њихове описе.

На линију испред описа унети број њему одговарајућег купона авионске карте:

- | | | |
|------------------------|-------|---|
| 1.Корице са купоном за | _____ | доставља се централној служби авио-компаније, уз обрачун продатих авио карата |
| путника | _____ | припада путнику ради остварења права на лет |
| 2. Купон продавца | _____ | остаје у пословници продајног места за финансијску документацију |
| (агента) | _____ | остају путнику за евентуално правдање путних трошкова (не важе за превоз) |
| 3.Обрачунски купон | _____ | |
| 4.Купон за лет | _____ | |

4

215. Наведене су фазе процеса изградње промоционе стратегије туристичке дестинације.Одредити редослед фаза уносећи на празне линије бројеве од 1 до 6.

- _____ развој одговарајуће промоционе поруке
- _____ утврђивање буџета
- _____ одабир тржишта
- _____ процена укупне промоционе активности (уз напомену да се врши стално)
- _____ одређивање циља промоционе активности
- _____ избор и коришћење комуникационог микса

4

216. Са леве стране су дате групе послова које чине угоститељство као сложену делатност, а са десне стране су наведени описи тих послова. На линију испред описа послова уписати број одговарајуће групе послова.

- | | | | |
|----|--------------------------|-------|---|
| 1. | Производног карактера | _____ | Организовање најразличитијих друштвених скупова: семинара, симпозијума, конгреса. |
| 2. | Услужног карактера | _____ | Припремање хладних и топлих јела, посластица и пецива, припремање одређених врста пића – коктела и напитака. |
| 3. | Организационог карактера | _____ | Продаја трговинске робе, сувенира, поштанских вредности, штампе и дуванских производа. |
| 4. | Трговинског карактера | _____ | Послуживање хладних и топлих јела, посластица и пецива; послуживање хладних и топлих алкохолних и безалкохолних пића и напитака; пружање услуга смештаја. |

4

217.	Са леве стране дати су најпознатији хотелски ланци а са десне су наведени њихови описи. На линију испред описа хотелског ланца уписати број одговарајућег хотелског ланца	1) Hilton Настао 1952. године у Мемфису од мото-хотела. У свом пословању користи КРС Holidex. Шири се на бази уговора о франшизи. Своје представништво има и у Београду. 2) Holiday Inn Један од првих и највећих светских хотелских ланаца. У свом пословању користи КРС Hiltrop. До 60-тих година прошлог века није пословао на иностраном тржишту. 3) Marriott Основан у Аризони. У преводу значи одмаралиште или оаза. Има велику зараду од игара на срећу. Данас послује у две хотелске групације Cendant Corp. I Merriott international 4) Ramada Претходно је то био ланац ресторана отворен у близини аеродрома у Вашингтону. Снабдевао је путнике авио-компаније „Интер Ер транспорт“ оброцима. У свом пословању користи КРС Marsha.	4
218.	У пољу испред понуђених одговора унесите слово О ако је у питању обавеза организатора путовања, а слово П уколико је реч о обавези путника.	_____ одговорност за штету причињену организатору путовања због неизвршавања обавеза за пружање одговарајуће услуге предвиђене уговором уз старање о правима и интересима туриста; _____ плаћање уговорене цене у време предвиђено уговором _____ чување пословне тајне _____ одговорност за штету проистеклу из потпуног или делимичног неизвршења обавеза предвиђених уговором и Законом. _____ благовремено достављање свих података потрбних организатору путовања _____ одговорност за штету причињену организатору путовања због неизвршавања обавеза.	5
219.	Са леве стране дате су врсте туристичких путовања, а са десне стране њихови описи. На линију испред описа уписати број њему одговарајуће врсте путовања	1. иницијативна туристичка путовања; У току путовања туристи се релативно кратко задржавају у појединим местима, да би се упознали са туристичким атрактивностима 2. домаћа туристичка путовања Су прикладна при организовању дужих кружних путовања, као облика акционих туристичких путовања, као и за излете, 3. аутобуска туристичка путовања Су скуп услуга које обликује туристичка агенција са усмеравањем тражње ка одређеним туристичким дестинацијама 4. динамична туристичка путовања Чији су учесници држављани земље у којој се путовање ствара, 5. подстицајна туристичка путовања Путовања настају као резултат жеље предузећа да мотивишу запослене на ефикаснији рад	5

220. Са леве стране су наведени називи пословних књига и образаца, а са десне стране њихови описи. На линију испред описа ставити број њему одговарајуће пословне књиге и обрасца

1. дневни извештај собарице	_____	је документ који је потребан само када су у питању страни гости јер страни гости се морају пријавити у одељењу Унутрашњих послова без обзира на дужину боравка у хотелу
2. призаница о оштећеним стварима	_____	је веома важан докуменат, јер је заузетост соба практичан израз продаје соба на рецепцији, стање заузетости и коришћења соба треба да се слаже са одговарајућом евиденцијом о продаји соба у рецепцији
3. листа буђења	_____	ради чувања инвентара, као и ради наплате штете коју гост евентуално причини приликом боравка у хотелу, уобичајено је да се издаје овај образац
4. пријава боравишта	_____	Поједини хотели користе овај документ као интерни, који може бити одштампан на посебном обрасцу различитог облика попуњава се унапред, за сваки дан посебно. У овај документ се поред колоне за време буђења уписује број собе у којој је гост
5. хотелски дневник	_____	садржи хронолошки евидентиране податке о врсти пружених услуга, како током једног дана, тако и за период боравка госта у хотелу

ИСТОРИЈА УМЕТНОСТИ

У следећим задацима заокружите број испред траженог одговора

221.	У романичком рељефу основно изражајно средство је:	
1.	Линија	
2.	Боја	
3.	Пуноћа облика који су чврсто моделовани	0,5
222.	Разлика на готским катедралама у Енглеској, у односу на друге земље, се може видети у:	
1.	изгледу свода;	
2.	општем спољном изгледу;	
3.	општем унутрашњем изгледу.	0,5
223.	Међу наведеним делима издвојити скулптуру која припада уметности мегалита:	
1.	Вилендорфска Венера ;	
2.	скулптура из Лепенског Вира;	
3.	Дупљајска колица	0,5
224.	Наведени су искази који се односе на дело "Мобили" Александра Калдера. Издвојити <u>нетачан</u> :	
1.	Настали су под утицајем руског конструктивизма.	
2.	Конструкције су од жице и металних делова и другог материјала.	
3.	Композиција им је неуравнотежена .	
4.	Биоморфни облик је позајмљен од сликара Хоан Мироа.	
5.	Одражавају математичке законе свемира.	1
225.	У српској модерној уметности кубизам је прилагођен домаћим условима. Највише и најдуже кубистичку оријентацију је задржао:	
1.	Јован Бијелић	
2.	Сава Шумановић	
3.	Иван Радовић	
4.	Милан Милуновић	
5.	Марино Тартаља	1
226.	Издвојити сличности између романичке и готске катедрале:	
1.	у основи су базилике оријентисане у правцу запад-исток;	
2.	у основи су у облику грчког крста;	
3.	у основи су базилике оријентисане правцу исток –запад.	1
227.	Највећи споменик Византијске уметности је:	
1.	Сан Витале у Равени	
2.	Света Софија у Цариграду	
3.	Плава цамија у Цариграду	1

228.	Најзначајнији центри византијске уметности у свету су били:	
1.	Равена и Фиренца	
2.	Цариград и Равена	
3.	Анкара и Равена	
4.	Цариград и Фиренца	
5.	Фиренца и Венеција	1
229.	Богородичина црква у Студеници је изграђена:	
1.	У X веку	
2.	У XI веку	
3.	Почетком XII века	
4.	Крајем XII века	1
230.	Ко од наведених сликара је аутор иконе Свете Тројице у Русији.	
1.	Илија Ријепин	
2.	Адреј Рубљов	
3.	Василије Кандински	1
231.	Од понуђених назива локалитета остатака римских грађевина одабрати онај који се налази поред Лесковца.	
1.	Феликс Ромулијана	
2.	Дамастион	
3.	Јустинијана Прима	1
232.	Уметности Крита припада:	
1.	статуа Москофора;	
2.	Агамемнонова посмртна маска;	
3.	Ваза са октоподом	1
233.	Узрок појаве палеолитског сликарства налазимо у :	
1.	Потреби за приказом стварног живота;	
2.	Жељи за опстанком;	
3.	Страсти према лову	1
234.	Пармиђанино није:	
1.	Насликао слику "Мадона дугог врата";	
2.	Насликао "Аутопортрет" гледајући своју слику у конвексном огледалу;	
3.	Представник ране ренесансе;	
4.	Представник маниризма.	1
235.	Одредити узрок због кога у романичком стилу преовлађују објекти који имају религиозну намену:	
1.	коначна победа хришћанства у западној Европи;	
2.	непостојање потребе за световним грађевинама;	
3.	постоји забрана градње објеката за потребе народа.	2

У следећим задацима заокружите бројеве испред тражених одговора

236.	У скулптури старог Рима најчешће <u>не</u> сусрећемо:	
	1. Истријски-наративне рељефе; 2. Портрете градјана и царева; 3. Фигуралне композиције; 4. Фризове са митолошким сценама.	1
237.	Обележја готске архитектуре у градњи катедрала су:	
	1. полуобличасти лук 2. крстасто-ребрасти свод 3. преломљени лук 4. потпорни стубови (контрафоре) 5. конструкција и изглед куполе 6. стубови и полустубови 7. тешки и масивни зидови	1,5
238.	Карактеристике византијских мозаика су:	
	1. Високе, издужене фигуре 2. Фигуре су приказане из профила 3. Фигуре су без икаквог наговештаја покрета 4. Фигуре су фронтално постављене 5. Фигуре су приказане са пуно покрета 6. Фигуре су често приказане са ситним очима	1,5
239.	У великим прозорским отворима готских катедрала налазе се витражи. Постојање витража утиче на:	
	1. светлост унутар катедрале, која је обојена и ствара посебну атмосферу 2. одсуство зидног сликарства 3. стремљење катедрале у висину 4. изглед рељефа на фасадама	2
240.	Промене у развоју скулптуре готског стила могу се пратити преко примера на катедралама у Шартру, Стразбуру и Ремсу. Те промене се огледају:	
	1. у положају фигура 2. у степену изражавања осећања 3. у величини фигура 4. у избору тема	2
241.	Архитектуру и скулптуру класичне Грчке одликују:	
	1. Увођење модула(везано за људске пропорције); 2. Инсистирање на монументалности; 3. Тежња ка идеалној лепоти и хармонији; 4. Оригиналан смисао за величину и раскош; 5. Градација и успињући ритам у архитектури.	2
242.	Особине међународног (интернационалног) стила у архитектури 20. века су:	
	1. Функционалност грађевине. 2. Органски облици. 3. Фасаде оживљене ступовима. 4. Геометријски облици. 5. Употреба стакла и бетона. 6. Наглашена централна оса.	3

243.	Наведена су најпознатија дела из обимног стваралаштва Ивана Мештровића. Издвојити дела која <u>не</u> припадају стваралаштву Ивана Мештровића.	3			
1.	Победник, Калемегдан, Београд				
2.	Споменик захвалности Француској, Калемегдан, Београд				
3.	Играли се коњи врани, Народна скупштина, Београд				
4.	Споменик Незнаном јунаку, Авала, Београд				
5.	Велика удовица, Народни музеј, Београд				
6.	Чукур чесма, Београд				
7.	Византинка, Народни музеј, Београд				
8.	Милош Обилић, Народни музеј, Београд				
244.	На линију испред наведених катедрала унети слово Р ако је катедрала грађена у романичком стилу или Г уколико је у питању градња у готичком стилу. _____ Катедрала у Пизи _____ Катедрала у Везлеју _____ Катедрала у Шартру _____ Катедрала у Ремсу _____ Катедрала у Амијену _____ Катедрала у Тулузу	3			
245.	Одлике праисторијске уметности металног доба су следеће: 1. уметност је скоро потпуно апстрактна,сведена на знаке и симболе 2. у скулптури среће се риболики изглед људске главе изрезбарен у камену; 3. приказ“ сунчаних кола“ са упрегнутим птицама; 4. настајање мегалита од камених блокова поредјаних у круг; 5. геометријска орнаментика као декор на керамици; 6. приказ љдских шака на зидовима пећина; 7. статуете богиња са наглашеним атрибутима плодности.		3		
246.	Одлике палеолитског сликарства су: 1. реалистички облици и покрет; 2. геометријска орнаментика на глиненим посудама; 3. облици круга у декорацији; 4. мотиви људи, животиња,лова; 5. стилизована људска фигура са главом птице; 6. мотиви људских шака.			3	
247.	Узроци због којих настаје барокни стил у уметности су: 1. Поново учвршћење католичке вере; 2. подела хришћанске вере на православну и католичку веру; 3. стварање апсолутистичких држава; 4. појава нових наука; 5. подела Римског царства на Западно и Источно; 6. настанак нових држава.				3

248.	Наведена су дела Паје Јовановића. Издвојити дела која не припадају његовом стваралаштву.	3
1.	Кићење невесте	
2.	Борба петлова	
3.	Караула	
4.	Херцеговачки бегунци	
5.	Час мачевања	
6.	Весела браћа	

Допуните следеће реченице и табеле

249.	Године 1957/1958 у Београду је основана група "Медиала" која је заступала нову фигурацију. Њен главни теоретичар и представник био је _____.	1								
250.	Каменом скулптуром (рљефима) у романици су украшавани _____, целе фасаде и _____.	1								
251.	Током XIII и XIV века византијски стил у уметности продире у _____. После монголског освајања у XIV веку, истакнуто место у византијској уметности заузела је _____.	2								
252.	Мирослављево јеванђеље је најстарија очувана српска књига. Писана је на _____ последњих година _____ века, у Захумљу.	2								
253.	Мозаици старог Рима имају _____ карактер.Мотив Диониза са леопардом, део је мозаика пронађеног на поду палате _____ у близини _____.	2								
254.	Први споменици архитектуре настали у металном добу од огромних блокова камена познати су као _____.Најчувенији је _____ код града Солсберија у _____.	2								
255.	Молитвеник војводе од Берија су илустровали _____ почетком _____ века, у _____ стилу.	3								
256.	Моравска школа се развијала у _____, између _____ и _____ године.	3								
257.	Прочитати наведене исказе о уметничким правцима и уметницима 20 века. Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна или Н ако није тачна. Уколико сте заокружили слово Н, погрешан појам подвући и у загради на линију уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.	4								
	<table><tr><td>Т Н (_____)</td><td>Око групе "Нова стварност" су се окупљали експресионисти.</td></tr><tr><td>Т Н (_____)</td><td>Дадаизам је ватрено проповедао смисао и уметност.</td></tr><tr><td>Т Н (_____)</td><td>Поп-арт је настао у Америци почетком 50-тих година.</td></tr><tr><td>Т Н (_____)</td><td>Андре Бретон је творац надреалистичког манифеста.</td></tr></table>		Т Н (_____)	Око групе "Нова стварност" су се окупљали експресионисти.	Т Н (_____)	Дадаизам је ватрено проповедао смисао и уметност.	Т Н (_____)	Поп-арт је настао у Америци почетком 50-тих година.	Т Н (_____)	Андре Бретон је творац надреалистичког манифеста.
Т Н (_____)	Око групе "Нова стварност" су се окупљали експресионисти.									
Т Н (_____)	Дадаизам је ватрено проповедао смисао и уметност.									
Т Н (_____)	Поп-арт је настао у Америци почетком 50-тих година.									
Т Н (_____)	Андре Бретон је творац надреалистичког манифеста.									

258. Прочитати наведене исказе о карактеристикама дела палеолита и неолита.

Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна или Н ако није тачна. Уколико сте заокружили слово Н, погрешан појам подвући и у загради на линију уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н (_____)	У палеолитској скулптури богиња-мајка приказана је са увећаним грудима и бедрима, док је у неолитској у седећем положају са безизражајном, безличном главом ;
Т Н (_____)	Палеолитске венере веома су малих димензија. Најпознатија је Вилендорфска венера ,нађена у Шпанији;
Т Н (_____)	Неолитске скулптуре најчешће рађене од дрвета, имају урезану геометријску орнаменту:
Т Н (_____)	Керамика је у неолиту украшавана линеарним геометријским, или спиралним орнаментима.

4

259. Прочитати наведене исказе о уметничким делима и уметницима. Затим испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна, а слово Н ако није тачна. Уколико сте заокружили Н, погрешан појам подвући и на црту у загради након слова Н уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н (_____)	Рафаел је дело "Сикстинска Мадона" насликао у Фиренци.
Т Н (_____)	Веласкез је радио портрете краља Карлоса IV
Т Н (_____)	Анибале Карачи је осликао таваницу галерије у палати Ручелај
Т Н (_____)	Франциско Гоја је насликао слику „Трећи мај 1808.г.

4

260. Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна, а слово Н ако није тачна. Уколико сте заокружили Н, погрешан појам подвући и на црту у загради након слова Н уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н (_____)	Жак Луј Давид је насликао слику „Заклетва Хорација“.
Т Н (_____)	Слика „Старица се моли пред обед“ дело је Милене Павловић Барили
Т Н (_____)	Статуа Паулине Боргезе - Антонија Канове настала је у време ренесансе.
Т Н (_____)	На слици „Млада племкиња“ Веласкез је насликао и аутопортрет.

4

261. Прочитати наведене исказе о уметничким правцима и уметницима
Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна или Н ако није тачна.
Уколико сте заокружили слово Н, погрешан појам подвући и у загради на линију уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н ()	Вртна архитектура геометријског облика развијала се у Енглеској
Т Н ()	Цео Петроград је био изграђен у XVIII веку у барокном стилу
Т Н ()	Са Албрехтом Дирером графичка уметност постаје равна осталим уметностима
Т Н ()	Српска графика је имала значајну улогу у преношења ренесансних елемената са Запада

4

262. Прочитати наведене исказе о уметничким правцима и уметницима 20. века.
Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна или Н ако није тачна.
Уколико сте заокружили слово Н, погрешан појам подвући и у загради на линију уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н ()	Због развијене игре светлости импресионизам није занемарио облик.
Т Н ()	Тулуз-Лотрек је технику литографије у боји довео до највишег уметничког савршенства.
Т Н ()	Осим светлости, импресионизам је истраживао и покрет.
Т Н ()	У Гогеновом схватању сликарства линија је основни и одлучујући елемент.
Т Н ()	Поентилисти су динамици боје и разиграном потезу супротставили строг геометризам форме.
Т Н ()	Велики утицај на импресионисте имала је афричка уметност.

6

У следећим задацима уредите и повежите појмове према захтеву

263. Одредити редослед настанка, почев од најстаријег и означити бројевима од 1-4.

- ___ Баач диска;
- ___ Носач телета;
- ___ Хермес са малим Дионисом;
- ___ Лаоконова група;

2

264. Са леве стране су неведене одлике уметничких покрета у 20. веку, а са десне стране уметнички покрети.

На линију испред одлика уписати број покрета на који се одлике односе.

1. Кубизам 2. Футуризам 3. Поп-арт 4. Концептуална уметност 5. Неопластицизам 6. Надреализам 7. Енформел	_____ Уметност деструкције, без конструктивних намера и идеја, без програмираних рационалних циљева. Форма се одбацује у корист материје. Циљуметника је да створи евокативну, а не репродуктивну слику, да „уђе у платно“ и постигне јединство између свог душевног стања и физичког покрета, било методом капања (дрипинга) млазева боја, било калиграфијом или ређањем различитих структура материје.
	_____ Опседнутост модерним светом, техником, индустријом, буком градског живота. Покрет и брзина представљали су два основна обележја, која су и пренета у непосредну сликарску стварност. Уметници активирају унутрашњу снагу и енергију предмета, покрећу га, убрзавају и деформишу у простору.
	_____ Геометрија се појављује као природно средство. Боја се полаже равномерно и организује равнотежом супротности између три примарне боје: црвене, плаве и жуте, и три не-боје: црне, беле и сиве. Не-боје имају вредност простора, а боје вредност материје. Исто начело је постигнуто и у правоугаоном положају хоризонталне и вертикалне линије. Једноставна средства чији је задатак да на основу контраста, опозиције и асиметрије остваре чисте пластичне односе.

3

265. Са леве стране су наведени уметнички покрети 20. века, а са десне стране уметници. На линију испред имена уметника уписати број праваца у којима су остварили своја најзначајнија дела.

1. Неопластицизам	_____ Владимир Татлин
2. Кубизам	_____ Морис Вламинк
3. Експресионизам	_____ Жорж Брак
4. Поентилизам	_____ Жорж Сера
5. Конструктивизам	_____ Марк Шагал
6. Фовизам	_____ Пит Мондриан
7. Супрематизам	
8. Сликарство фантазије	

3

266. Са леве стране су наведени архитектонски објекти, а са десне међународне архитекте 20. века. На линију испред имена архитеката уписати број одговарајућег архитектонског објекта

1. Кућа Роби, Чикаго, САД	_____ Валтер Гропијус
2. Баухаус, Десау, Немачка	_____ Френк Лојд Рајт
3. Кућа Шредер, Утрехт, Немачка	
4. Робна кућа Карсон, Чикаго, САД	_____ Ле Корбизје
5. Каза Мила, Барселона, Шпанија	
6. Црква у Роншану, Француска	

3

267.	Са леве стране дате су средњовековне уметничке школе у Србији, а са десне стране називи манастира. На линију испред назива манастира уписати број сликарске школе којој припада.	3
1.	РАШКА ШКОЛА ----- Богородица Љевишка	
2.	СРПСКО-ВИЗАНТИЈСКА ШКОЛА ----- Богородичина црква у Студеници	
3.	МОРАВСКА ШКОЛА ----- Раваница	
	----- Каленић	
	----- Жича	
	----- Љубостиња	
268.	Одредити и написати на линији испред одговора хронолошки редослед успона Византијске државе и уметности, почев од броја 1	3
	_____ Владавина династије Палеолога	
	_____ Владавина династије Македонаца и Комнина	
	_____ Владавина цара Јустанијана	
269.	Са леве стране су наведена имена сликара, а са десне стране мотиви уметничких дела. На линији испред мотива уписати редни број сликара у чијим делима су они најзаступљенији:	3
1.	Антоан Вато _____ портрет	
2.	Антонио Каналето _____ пејзаж	
3.	Јакоб ван Ројсдал _____ мртва природа	
4.	Антонис Ван Дајк _____ ведуте	
5.	Жан Батис Симеон Шарден _____ сцене из позоришта	
6.	Питер Бројгел Старији _____ жанр сцене	
270.	Са леве стране су дати стилови у уметности новог века, а са десне стране архитектонски споменици. На линију испред понуђених одговора уписати број одговарајућег стила.	3
1.	Ренесанса _____ Пантеон, Париз	
2.	Барок _____ Капела Паци, Фиренца	
3.	Неокласицизам _____ црква Ил ђезу, Рим	
	_____ црква сан Иво дела Сапиенца, Рим	
	_____ црква Мадлен, Париз	
	_____ Малатестин храм, Римини	

271.	Са десне стране су неведени уметници, а са леве стране уметнички правци. На линију испред уметника уписати број правца коме припадају .	_____ Анастас Јовановић 1. Барок _____ Константин Данил 2. Неокласицизам _____ Теодор Крачун 3. Романтизам _____ Ђорђе Крстић 4. Реализам _____ Христифор Жефаровић _____ Ђура Јакшић	3
272.	Наведена су дела праисторијске уметности. Одредити редослед настанка, почев од најстаријег и означити их бројевима од 1-5.	_____ Рањени бизон, слика из Алтамира; _____ Керамичка посуда са рељефном спиралом из Смиљчића; _____ Глинена скулптура богиње-мајке из Предионице код Приштине; _____ Дупљајска колица, недалеко од Вршца; _____ Риболики идоли из Лепенског Вира	4
273.	Са десне стране су неведене одлике уметничких праваца, а са леве стране уметнички правци. На линију испред одлика уписати број правца на који се одлике односе.	_____ Правац који се развија у смеру све веће виртуозности. 1. Ренесанса _____ Простор се продубљује. Измењене су пропорције тела, фигуре су 2. Маниризам _____ издужене и пореде се са обликом пламена. Изражене су немирне 3. Барок _____ градације светла и сенке, које најављују нови правац. 4. Рококо _____ Цртеж је претворен у заједнички језик свих уметничкох 5. Неокласицизам _____ дисциплина, захваљујући открићу и примени перспективе., што је 6. Романтизам _____ довело до настанка "нацрта" који се показао правом суштином 7. Реализам _____ уметничког дела. Кроз цртеж су се почеле примењивати _____ разноврсне уметничке теорије те сликарство од овог периода _____ постаје огледно поље свих уметничких промена. _____ иновације у сликарству овог правца односе се на _____ једнакоправност свих мотива и тема. Пејзаж се афирмише као _____ самостална тема Уметници желе сликарски да пренесу _____ најнесталнији изглед природе користећи слободну композицију, _____ снажне боје допуњене игром светлости и сенке, изражавајући на _____ тај начин своја осећања	6

ТУРИСТИЧКА ГЕОГРАФИЈА

У следећим задацима заокружите број испред траженог одговора

274.	Међу понуђеним пећинама издвојити ону која представља Музеј палеолита:	0,5
1.	Рајкова пећина	
2.	Ресавска пећина	
3.	пећина Рисовача	
275.	Међу понуђеним планинама издвојити ону која нема статус националног парка.	1
1.	Копаоник	
2.	Шар планина	
3.	Златибор	
4.	Фрушка гора.	
276.	У нашој земљи типу композитних долина припада:	1
1.	Овчарско-кабларска клисура	
2.	Сићевачка клисура	
3.	Ђердапска клисура	
277.	Међу понуђеним одговорима наћи и заокружити онај који не спада у објекте светске културне баштине.	1
1.	Пећка патријаршија	
2.	Манастир Љубостиња	
3.	Богородица Љевишка	
4.	Стари град Рас	
278.	У етносоцијалне туристичке вредности спадају:	1
1.	архитектонске вредности	
2.	обичаји	
3.	позоришне представе	
279.	Алпи су најпосећенија планинска туристичка регија Европе јер:	1
1.	Имају најдужу традицију у туризму;	
2.	налазе се на територији неколико европских земаља;	
3.	имају добар туристичко – географски положај;	
4.	представљају највиши врх Европе.	
280.	Најбољи туристичко – географски положај имају оне туристичке регије које:	1
1.	Бележе највећи промет туриста у земљи;	
2.	туристи их посећују током целе године;	
3.	имају највише смештајних и угоститељских капацитета;	
4.	саобраћајно су добро повезане са матичним местима.	
281.	Издвојити туристичко место у коме су одржане прве зимске олимпијске игре:	1
1.	Инсбрук	
2.	Шамони	
3.	Лугано	
4.	Торино	

282.	Пустињски ветар који дува у Египту назива се:	
1.	Хургада	
2.	Хамсин	
3.	Хамамет	
4.	Хуерта	1
283.	Издвојити језеро које се не налази у Америци:	
1.	Мичиген	
2.	Хјурон	
3.	Балатон	
4.	Ири	
5.	Онтарио	1
284.	Међу понуђеним исказима о ловним резерватима заокружити нетачан .	
1.	обавља се планско размножавање и дозвољен је плански одстрел	
2.	ловни туризам се не одликује масовношћу	
3.	врши одстрел и снимање флоре и фауне	
4.	у складу са ценом ловачке дозволе омогућен је неограничен одстрел	1
У следећим задацима заокружите бројеве испред тражених одговора		
285.	Уочити позитиван утицај климатских елемената на развој зимско-спортског туризма у планинским пределима на које директно утиче пораст географске ширине и надморске висине.	
1.	Утиче на количину падавина, годишњи распоред падавина и врсте падавина	
2.	Повећава се штетан утицај ветрова	
3.	Утиче на врсту падавина и трајање снежног покривача	
4.	Температура ваздуха опада	
5.	Температура ваздуха и инсолација расту.	1
286.	Одлике планинске климе су:	
1.	Дуга и топла лета	
2.	Хладне и снеговите зиме	
3.	Падавине само у виду кише	
4.	Честе магле и температурне инверзије	
5.	Мале разлике у температурама дана и ноћи	
6.	Летње температуре од 5-10° C.	1.5
287.	Туристичка атрактивност Грчке заснива се на:	
1.	Културном наслеђу из античког доба	
2.	Бројним зимско - спортским центрима	
3.	Замковима средњег века	
4.	Специфичном мелосу	
5.	Познатим религиозним центрима Будистичке религије.	2

288.	Најпознатија купалишна места у приморју Тиренског мора су:	2
1.	Равена	
2.	Тераћина	
3.	Анцио	
4.	Соренто	
5.	Римини	
6.	Остија	
7.	Сан Ремо	
8.	Пескара	
289.	Одреди бање у којима су се купали стари Римљани.	2
1.	Нишка бања	
2.	Богутовачка бања	
3.	Врњачка бања	
4.	Звоначка бања	
5.	Бања Јунаковић	
6.	Врањска бања.	
290.	Издвојити туристичке центре који се налазе у Тиролу.	2
1.	Сент Мориц	
2.	Мадона ди Кампиљо	
3.	Кицбил	
4.	Сестријер	
5.	Бад Гаштајн	
6.	Лилехамер	
291.	Издвојити туристичке центре на Флориди.	2
1.	Лонг Бич	
2.	Санта Моника	
3.	Дејтона Бич	
4.	Санта Барбара	
5.	Палм Бич	
6.	Хонолулу	

Допуните следеће реченице и табеле

292.	Најтоплији град Европе је _____, са средњом јануарском температуром _____ степени Целзијуса.	1
293.	Стални ветрови у планинској регији Србије су _____ ветрови, а локални ветар је _____.	1
294.	Најхладнији град у планинској регији Србије је _____, чија апсолутна минимална температура износи _____.	1
295.	Према изгледу, речне долине се деле на _____, клисурасте и _____.	1
296.	По свом географском положају Србија је: балканска, _____ и _____ земља.	1

297. На којим се европским континенталним правцима туристичких кретања налазе ове државе?
 Грчка _____
 Португалија _____
 Швајцарска _____

1.5

298. Шпанске регије Коста Брава и Коста Дорада простиру се између _____
 _____ границе на северу и реке _____ на југу, а
 раздваја их река _____.

1,5

299. Прочитати наредне исказе о Азурној обали. Затим испред сваког исказа заокружити слово Т ако је тачан, а слово Н ако није. Уколико сте заокружили Н као погрешан одговор на црту у загради упишите реч којом бисте нетачан појам заменили тачним како би исказ био тачан

Т Н ()	друга стапа развоја туризма на Азурној обали почеле је 1864 године и трајала је до Првог светског рата.
Т Н ()	Најпознатије шеталиште у Ници зове се Холандска променада
Т Н ()	Сваке године у Монте Карлу се додељује „Златна Палма“ за најбољи филм у међународној конкуренцији
Т Н ()	Азурна Обала има дугу инсолацију и малу количину падавина

4

300. Прочитати наведене исказе о туристичкој привлачности хидрографских и климатских вредности. Испред сваке тврдње заокружити слово Т ако је тачна, а слово Н ако није тачна. Уколико сте заокружили Н, погрешан појам подвући и на црту у загради након слова Н уписати реч којом бисте нетачан појам заменили како би тврдња била тачна.

Т Н ()	Северни делови пацифичког и атлантског приморја САД, Западна Европа и југоисточна Аустралија имају дугу купалишну сезону.
Т Н ()	Главна туристичка сезона на Флориди је у јануару и фебруару.
Т Н ()	Разуђеност обала има велики значај у локацији објеката туристичке рецептиве.
Т Н ()	Температура воде тропских мора омогућује купалишну сезону у трајању од 6 месеци.

4

301. Прочитати наредне исказе о бањским местима. Затим испред сваког исказа заокружити слово Т ако је тачан, а слово Н ако није. Уколико сте заокружили Н као погрешан одговор, на црту у загради упишите реч којом бисте нетачан појам заменили тачним како би исказ био тачан

Т Н ()	На територији Француске највећи број бања је на Пиринејима и Централном масиву.
Т Н ()	У Пољској је позната бања Крињица.
Т Н ()	Највећи број бања у Русији налази се у подгорини Урала.
Т Н ()	Највише бањских места у Италији смештено је у провинцијама Тоскани и Лацију, од којих се истичу Карлове Вари.

4

302.	Наведена су већа туристичка места. Напиши имена залива у којима се ова места налазе.		4
	Империја _____	Сет _____	
	Валенсија _____	Крк _____	
У следећим задацима уредите и повежите појмове према захтеву			
303.	Са леве стране наведене су туристичке вредности, а са десне стране регије. На линију испред назива регије уписати број туристичке вредности која припада датој регији.		1,5
	1. Вршачке планине _____	Срем	
	2. Обедска бара _____	Банат	
	3. Јошаничка бања _____	Бачка	
	4. Ђердапска клисура _____		
	5. Палићко језеро _____		
	6. Пећина Рисовача _____		
304.	Са леве стране наведене су врсте антропогених туристичких вредности, а са десне туристичке вредности. На линију испред туристичких вредности уписати број врсте антропогене вредности којој та вредност припада.		2
	1. манифестационе _____	Лепенски вир	
	2. амбијенталне _____	Трг слободе у Новом Саду	
	3. споменичке _____	Вршачка берба грозђа	
	4. археолошке _____	Ђурђеви ступови	
305.	На линији испред државе уписати број њој одговарајуће бање.		2
	1. Монте Катини _____	Француска	
	2. Карлове Вари _____	Немачка	
	3. Лишон _____	Италија	
	4. Баден-баден _____	Чешка	
306.	Са леве стране су наведени називи бања у Србији, а са десне стране градови у Србији. На линију испред градова уписати број бање најближе том граду.		2,5
	1. Луковска бања _____	Ивањица	
	2. Буковичка бања _____	Лозница	
	3. Богutowачка бања _____	Аранђеловац	
	4. Бања Ковиљача _____	Зајечар	
	5. Гамзиградска бања _____		
	6. Паланачки кисељак _____		
	7. Прилички кисељак _____		
	8. Бања Врујци _____		

307.	Са леве стране су наведени велики европски градови, а са десне туристичке знаменитости. На линију испред назива знаменитости уписати број града којем припада.	1. Лондон 2. Париз 3. Праг 4. Беч 5. Мадрид Монпарнас Шенбрун Пикадили Прадо Храдчани	2,5
308.	Са леве стране су наведени центри религиозног туризма, а са десне државе. На линији испред државе уписати број њему припадајућег религиозног центра.	1. Витлејем 2. Ватикан 3. Света Гора 4. Острог 5. Мека Саудијска Арабија Грчка Црна Гора Израел Италија	2,5
309.	Са леве стране су наведени познати културно - историјски споменици Европе, а са десне велики европски градови. Уписати број знаменитости поред њему припадајућег града.	1. Колосеум 2. Миленијум 3. Карлов мост 4. Тријумфална капија 5. Аја Софија Праг Рим Будимпешта Истамбул Париз	2,5
310.	Одредити редослед језера по површини, од највећег до најмањег и означити их бројевима од 1 до 6.	_____ Боденско језеро _____ Језеро Гарда _____ Бајкалско језеро _____ Женевско језеро _____ Охридско језеро _____ Балатон језеро	3

311.	Са леве стране наведени су називи бања, а са десне називи бањских зона. На линију испред назива бање уписати редни број бањске зоне којој бања припада.		3
_____	Бања Ковиљача	1. Војвођанска зона	
_____	Јошаничка бања	2. Копаоничко-јастребачка зона	
_____	Гамзиградска бања	3. Западносрбијанска зона	
		4. Шумадијска зона	
		5. Источносрбијанска зона	
		6. Косовска зона	
312.	С леве стране су наведени називи држава са којима се граничи Србија, а са десне стране називи друмских граничних прелаза. На линију испред граничног прелаза уписати број њему одговарајуће земље. Уколико гранични прелаз није према наведеним државама, на линији уписати Х.		3
	1. Мађарска	Ватин	
	2. Бугарска	_____ Градина	
	3. Хрватска	_____ Хоргош	
		_____ Табановце	
		_____ Котроман	
		_____ Батровци	
313.	Са леве стране су наведени географски појмови, а са десне стране примери туристичких вредности. На линију испред примера уписати број појма коме припадају. Уколико не припадају ни једном од наведених појмова, уписати Х:		3,5
	1. туристички локалитет	_____ Ђердапска клисура	
	2. туристичко место	_____ Сокобања	
	3. туристичка регија	_____ Копаоник	
		_____ Голубачки град	
		_____ Овчарско – кабларска клисура	
		_____ Стопића пећина	
		_____ Тилва њагра	

АНЕКС 3. Радни задаци са обрасцима за оцењивање

ЛИСТА РАДНИХ ЗАДАТАКА

По завршеном образовању за образовни профил **туристички техничар** ученик стиче стручне компетенције које се проверавају одговарајућим радним задацима како је то наведено у следећој табели.

Стручна компетенција		Шифра радног задатка	Радни задаци
А	ОРГАНИЗОВАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ ПУТОВАЊА И СКУПА	ТТ-А1	Организовање туристичког путовања на релацији Београд- Копаоник - Београд и организовање скупа
		ТТ-А2	Организовање туристичког путовања на релацији Нови Сад - Копаоник- Нови Сад и организовање скупа
		ТТ-А3	Организовање туристичког путовања на релацији Суботица - Копаоник - Суботица и организовање скупа
		ТТ-А4	Организовање туристичког путовања на релацији Ниш - Копаоник - Ниш и организовање скупа
		ТТ-А5	Организовање туристичког путовања на релацији Врњачка Бања - Палић - Брњачка Бања и организовање скупа
		ТТ-А6	Организовање туристичког путовања на релацији Чајетина - Палић - Чајетина и организовање скупа
		ТТ-А7	Организовање туристичког путовања на релацији Лесковац - Палић - Лесковац и организовање скупа
		ТТ-А8	Организовање туристичког путовања на релацији Ниш - Палић - Ниш и организовање скупа
		ТТ-А9	Организовање туристичког путовања на релацији Суботица – Доњи Милановац - Суботица и организовање скупа
		ТТ-А10	Организовање туристичког путовања на релацији Крагујевац - Доњи Милановац - Крагујевац и организовање скупа
		ТТ-А11	Организовање туристичког путовања на релацији Београд - Доњи Милановац - Београд и организовање скупа
		ТТ-А12	Организовање туристичког путовања на релацији Нови Сад - Доњи Милановац - Нови Сад и организовање скупа
		ТТ-А13	Организовање туристичког путовања на релацији Нови Сад- Тара- Нови Сад и организовање скупа
		ТТ-А14	Организовање туристичког путовања на релацији Лесковац - Тара - Лесковац и организовање скупа
		ТТ-А15	Организовање туристичког путовања на релацији Београд - Тара - Београд и организовање скупа
		ТТ-А16	Организовање туристичког путовања на релацији Суботица - Тара - Суботица и организовање скупа
		ТТ-А17	Организовање туристичког путовања на релацији Шабац - Стара планина - Шабац и организовање скупа
		ТТ-А18	Организовање туристичког путовања на релацији Врњачка Бања - Стара планина - Врњачка Бања и организовање скупа
		ТТ-А19	Организовање туристичког путовања на релацији Чајетина - Стара планина - Чајетина и организовање скупа
		ТТ-А20	Организовање туристичког путовања на релацији Београд - Стара планина - Београд и организовање скупа
		ТТ-А21	Организовање туристичког путовања на релацији Ниш - Златибор - Ниш и организовање скупа
		ТТ-А22	Организовање туристичког путовања на релацији Нови Сад- Златибор- Нови Сад и организовање скупа
		ТТ-А23	Организовање туристичког путовања на релацији Суботица - Златибор - Суботица и организовање скупа
		ТТ-А24	Организовање туристичког путовања на релацији Лесковац - Златибор - Лесковац и организовање скупа

		ТТ-А25	Организовање туристичког путовања на релацији Параћин - Нова Варош - Параћин и организовање скупа
		ТТ-А26	Организовање туристичког путовања на релацији Београд - Нова Варош - Београд и организовање скупа
		ТТ-А27	Организовање туристичког путовања на релацији НовиСад-НоваВарош- НовиСад и организовање скупа
		ТТ-А28	Организовање туристичког путовања на релацији Шабац - Нова Варош - Шабац и организовање скупа
		ТТ-А29	Организовање туристичког путовања на релацији Лесковац - Београд - Лесковац и организовање скупа
		ТТ-А30	Организовање туристичког путовања на релацији Врњачка Бања-Београд- Врњачка Бања и организовање скупа
		ТТ-А31	Организовање туристичког путовања на релацији Ниш - Београд - Ниш и организовање скупа
		ТТ-А32	Организовање туристичког путовања на релацији Златибор - Београд - Златибор и организовање скупа
		ТТ-А33	Организовање туристичког путовања на релацији Врњачка Бања- Нови Сад- Врњачка Бања и организовање скупа
		ТТ-А34	Организовање туристичког путовања на релацији Јагодина - Нови Сад - Јагодина и организовање скупа
		ТТ-А35	Организовање туристичког путовања на релацији Чајетина - Нови Сад - Чајетина и организовање скупа
		ТТ-А36	Организовање туристичког путовања на релацији Ниш - Нови Сад - Ниш и организовање скупа
Б	ОБАВЉАЊЕ РЕЦЕПЦИЈСКИХ ПОСЛОВА	ТТ-Б1	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Меркур“
		ТТ-Б2	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Парк“
		ТТ-Б3	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Президент“
		ТТ-Б4	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Парк“
		ТТ-Б5	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
		ТТ-Б6	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Бели бор“
		ТТ-Б7	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Мона“
		ТТ-Б8	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Извор“
		ТТ-Б9	Обављање рецепцијских послова у хотелу „М“
		ТТ-Б10	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Извор“
		ТТ-Б11	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Палисад“
		ТТ-Б12	Обављање рецепцијских послова у хотелу „М“
		ТТ-Б13	Обављање рецепцијских послова у хотелу „ИН“
		ТТ-Б14	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Бреза“
		ТТ-Б15	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
		ТТ-Б16	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Петрус“
		ТТ-Б17	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Парк“
		ТТ-Б18	Обављање рецепцијских послова у хотелу „HolidayInn “
		ТТ-Б19	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Палисад“
		ТТ-Б20	Обављање рецепцијских послова у хотелу СМС Club „Satelit“
		ТТ-Б21	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Палисад“
		ТТ-Б22	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
		ТТ-Б23	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
		ТТ-Б24	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Праг“

	ТТ-Б25	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Касина“
	ТТ-Б26	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
	ТТ-Б27	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Праг“
	ТТ-Б28	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
	ТТ-Б29	Обављање рецепцијских послова у хотелу „М“
	ТТ-Б30	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
	ТТ-Б31	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Парк“
	ТТ-Б32	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Зира“
	ТТ-Б33	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Президент“
	ТТ-Б34	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Москва“
	ТТ-Б35	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Балкан“
	ТТ-Б36	Обављање рецепцијских послова у хотелу „Олимп“

КОМБИНАЦИЈЕ РАДНИХ ЗАДАТАКА ЗА МАТУРСКИ ИСПИТ

комбинација број	радни задаци	комбинација број	радни задаци	комбинација број	радни задаци
1	ТТ-А1 ТТ-Б1	2	ТТ-А1 ТТ-Б2	3	ТТ-А1 ТТ-Б3
4	ТТ-А1 ТТ-Б4	5	ТТ-А1 ТТ-Б5	6	ТТ-А1 ТТ-Б6
7	ТТ-А1 ТТ-Б7	8	ТТ-А1 ТТ-Б8	9	ТТ-А1 ТТ-Б9
10	ТТ-А1 ТТ-Б10	11	ТТ-А1 ТТ-Б11	12	ТТ-А1 ТТ-Б12
13	ТТ-А1 ТТ-Б13	14	ТТ-А1 ТТ-Б14	15	ТТ-А1 ТТ-Б15
16	ТТ-А1 ТТ-Б16	17	ТТ-А1 ТТ-Б17	18	ТТ-А1 ТТ-Б18
19	ТТ-А1 ТТ-Б19	20	ТТ-А1 ТТ-Б20	21	ТТ-А1 ТТ-Б21
22	ТТ-А1 ТТ-Б22	23	ТТ-А1 ТТ-Б23	24	ТТ-А1 ТТ-Б24
25	ТТ-А1 ТТ-Б25	26	ТТ-А1 ТТ-Б26	27	ТТ-А1 ТТ-Б27
28	ТТ-А1 ТТ-Б28	29	ТТ-А1 ТТ-Б29	30	ТТ-А1 ТТ-Б30
31	ТТ-А1 ТТ-Б31	32	ТТ-А1 ТТ-Б32	33	ТТ-А1 ТТ-Б33
34	ТТ-А1 ТТ-Б34	35	ТТ-А1 ТТ-Б35	36	ТТ-А1 ТТ-Б36
37	ТТ-А2 ТТ-Б1	38	ТТ-А2 ТТ-Б2	39	ТТ-А2 ТТ-Б3
40	ТТ-А2 ТТ-Б4	41	ТТ-А2 ТТ-Б5	42	ТТ-А2 ТТ-Б6
43	ТТ-А2 ТТ-Б7	44	ТТ-А2 ТТ-Б8	45	ТТ-А2 ТТ-Б9
46	ТТ-А2 ТТ-Б10	47	ТТ-А2 ТТ-Б11	48	ТТ-А2 ТТ-Б12

49	ТТ-А2 ТТ-Б13	50	ТТ-А2 ТТ-Б14	51	ТТ-А2 ТТ-Б15
52	ТТ-А2 ТТ-Б16	53	ТТ-А2 ТТ-Б17	54	ТТ-А2 ТТ-Б18
55	ТТ-А2 ТТ-Б19	56	ТТ-А2 ТТ-Б20	57	ТТ-А2 ТТ-Б21
58	ТТ-А2 ТТ-Б22	59	ТТ-А2 ТТ-Б23	60	ТТ-А2 ТТ-Б24
61	ТТ-А2 ТТ-Б25	62	ТТ-А2 ТТ-Б26	63	ТТ-А2 ТТ-Б27
64	ТТ-А2 ТТ-Б28	65	ТТ-А2 ТТ-Б29	66	ТТ-А2 ТТ-Б30
67	ТТ-А2 ТТ-Б31	68	ТТ-А2 ТТ-Б32	69	ТТ-А2 ТТ-Б33
70	ТТ-А2 ТТ-Б34	71	ТТ-А2 ТТ-Б35	72	ТТ-А2 ТТ-Б36
73	ТТ-А3 ТТ-Б1	74	ТТ-А3 ТТ-Б2	75	ТТ-А3 ТТ-Б3
76	ТТ-А3 ТТ-Б4	77	ТТ-А3 ТТ-Б5	78	ТТ-А3 ТТ-Б6
79	ТТ-А3 ТТ-Б7	80	ТТ-А3 ТТ-Б8	81	ТТ-А3 ТТ-Б9
82	ТТ-А3 ТТ-Б10	83	ТТ-А3 ТТ-Б11	84	ТТ-А3 ТТ-Б12
85	ТТ-А3 ТТ-Б13	86	ТТ-А3 ТТ-Б14	87	ТТ-А3 ТТ-Б15
88	ТТ-А3 ТТ-Б16	89	ТТ-А3 ТТ-Б17	90	ТТ-А3 ТТ-Б18
91	ТТ-А3 ТТ-Б19	92	ТТ-А3 ТТ-Б20	93	ТТ-А3 ТТ-Б21
94	ТТ-А3 ТТ-Б22	95	ТТ-А3 ТТ-Б23	96	ТТ-А3 ТТ-Б24
97	ТТ-А3 ТТ-Б25	98	ТТ-А3 ТТ-Б26	99	ТТ-А3 ТТ-Б27
100	ТТ-А3 ТТ-Б28	101	ТТ-А3 ТТ-Б29	102	ТТ-А3 ТТ-Б30
103	ТТ-А4 ТТ-Б31	104	ТТ-А4 ТТ-Б32	105	ТТ-А4 ТТ-Б33

У табели наведено је *105 комбинација* од могућих *1296 комбинација* радних задатака. Све потенцијалне комбинације су могуће на завршном испиту, али због простора нису све и наведене у табели. Листу радних задатака, обрасце за оцењивање радних задатака, и листу комбинација, Центар доставља школама у оквиру овог Приручника.

Напомена: У школској листи у оквиру комбинација један исти задатак не сме се наћи у више од три комбинације.

Радни задатак А ____ / ____ : Организовање туристичког путовања и скупа

Запослени сте у туристичкој агенцији и добили сте задатак да направите програм тродневног туристичког путовања одређеној релацији, за задату циљну групу.

Туристичко путовање треба да обухвати:

1. два локалитета од значаја за стручни аспект путовања,
2. два друштвен амотива,
3. два природна мотива,
4. два вечерња програма
5. смештај на бази два полупансиона.

Група у оквиру туристичког путовања треба да има стручни скуп на дату тему. Одредите време и место реализације скупа, у складу са програмом туристичког путовања. Израдите агенду скупа у адекватној форми, као прилог програму туристичког путовања.

По састављању програма путовања израчунајте цену путовања по учеснику користећи ценовник у прилогу. Калкулацију цене туристичког путовања израчунати на бази 45 плативих учесника. Приликом израде калкулације урачунати трошкове котизације за учешће на скупу. Провизија туристичке агенције је 10%. Поступак израде калкулације истражите табеларно. За ово путовање наведите услове плаћања.

Израђен програм путовања, агенду скупа и калкулацију треба одштампати и предати их комисији.

НАПОМЕНА:

Време за израду задатка је **150 минута**. По истеку предвиђеног времена, прекида се израда задатка и бодује се оно што је ученик до тада урадио.

Приликом израде калкулације цене туристичког путовања користити калкулатор који је саставни део Прибора (Accessories) рачунара.

У прилогу задатка добићете:

1. релацију путовања,
2. циљну групу учесника путовања,
3. тему скупа
4. ценовник услуга,
5. даљинаре, туристичке и ауто-карте.

За оцењивање радног задатка користи се образац за оцењивање бр. 1

Радни задатак Б ____ / ____ : Обављање рецепцијских послова

Запослени сте на рецепцији хотела. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце, обавите усмену комуникацију са гостима и на тај начин изађете у сусрет њиховим потребама, жељама и захтевима.

У првом делу задатка потребно је да у писаној форми евидентирате податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

1. Примили сте захтев за резервацију пансионских услуга електронском поштом. Потврдите тражену резервацију на исти начин, а након тога је евидентирајте. Након тога евидентирајте госте и пријавите боравиште гостију.
2. Током боравка гостију у хотелу евидентирајте коришћене пансионске и ванпансионске услуге. У цене услуга је урачунат порез на додату вредност и то по посебној стопи од 10% за услугу ноћења на основу члана 23. став 2. тачака 11, Закона о порезу на додату вредност, као и по општој стопи од 20% за остале пансионске услуге, услуге у оквиру службе исхране и пића, услуге у оквиру службе на спратовима и остале хотелске услуге и садржаје, на основу члана 23. став 1. Закона о порезу на додату вредност.
3. Након тога одјавите госте из хотела. Приликом одјављивања и одласка гостију проверите прокњижене услуге и испоставите хотелски рачун. У рачуну за услугу смештаја посебно исказати износ боравишне таксе и навести основ ослобађања од плаћања или умањења износа боравишне таксе, према Закону о туризму Републике Србије.

У другом делу задатка обавите усмену комуникацију са гостима на страном језику II. Комуникација са гостом ће се односити на три области информација на које треба да адекватно одговорите. Области су:

1. Дочек гостију и резервација собе
2. Пружање информација о понуди пансионских и ванпансионских услуга.
3. Решавање рекламације/жалбе гостију.

Време за израду првог дела задатка је **90 минута**. По истеку предвиђеног времена, прекида се израда задатка и бодује се оно што је ученик до тада урадио. Предвиђено време за разговор са гостом је до 15 минута.

У прилогу задатка добићете:

1. Податке о гостима и пруженим услугама
2. Ценовник хотелских услуга
3. Обрасце за евидентирање хотелских услуга и података о гостима.

За оцењивање радног задатка користи се образац за оцењивање бр. 2

ОБРАЗАЦ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ РАДНОГ ЗАДАТКА бр. 1

Шифра радног задатка	A ____ / ____
Назив радног задатка	Организовање туристичког путовања и скупа
Назив школе	
Седиште	
Образовни профил	Туристички техничар
Име и презиме кандидата	
Име и презиме ментора	

ЗБИР БОДОВА ПО АСПЕКТИМА РАДНОГ ЗАДАТКА:				Укупно бодова
Аспекти	1.1.	1.2.	1.3.	
Бодови				

Члан испитне комисије:	Место и датум:
------------------------	----------------

КОМЕНТАРИ:

За сваки индикатор заокружити одговарајући број бодова

1. ОРГАНИЗОВАЊЕ ТУРИСТИЧКОГ ПУТОВАЊА И СКУПА**1.1. Дефинисање неопходних чинилаца туристичког путовања и скупа**

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 25)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Бира локалитете од значаја за стручни аспект путовања у складу са захтевима задатка	6	0
Бира друштвене мотиве у складу са захтевима задатка	4	0
Бира природне мотиве у складу са захтевима задатка	4	0
Одређује време и место реализације скупа, у складу са захтевима задатка	5	0
Бира вечерње програме	6	0

1.2. Састављање програма туристичког путовања и скупа

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 40)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Саставља програм путовања у адекватној форми	7	0
Одређује адекватну временску динамику 1. дана туристичког путовања	6	0
Одређује адекватну временску динамику 2. дана туристичког путовања	6	0
Одређује адекватну временску динамику 3. дана туристичког путовања	6	0
Саставља агенду скупа у адекватној форми (временска динамика скупа)	10	0
Утврђује услове плаћања туристичког путовања	5	0

1.3. Израда калкулације цене туристичког путовања по учеснику

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 35)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Обрчунава трошкове основних услуга туристичког путовања	6	0
Обрчунава трошкове програмских услуга туристичког путовања	6	0
Обрчунава трошкове туристичке агенције	6	0
Обрчунава трошкове гратис-места на туристичком путовању	7	0
Обрчунава провизију туристичке агенције	5	0
Обрчунава продајну цену путовања по учеснику	5	0

ОБРАЗАЦ ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ РАДНОГ ЗАДАТКА бр. 2

Шифра радног задатка	Б ____ / ____
Назив радног задатка	
Назив школе	
Седиште	
Образовни профил	Туристички техничар
Име и презиме кандидата	
Име и презиме ментора	

ЗБИР БОДОВА ПО АСПЕКТИМА РАДНОГ ЗАДАТКА:					Укупно бодова
Аспекти	1.1.	1.2.	1.3.	1.4.	
Бодови					

Чланови испитне комисије:	Место и датум:
---------------------------	----------------

КОМЕНТАРИ:

За сваки индикатор заокружити одговарајући број бодова

1. ОБАВЉАЊЕ РЕЦЕПЦИЈСКИХ ПОСЛОВА**1.1. Резервација угоститељско-туристичких капацитета**

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 25)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Потврђује резервацију	5	0
Евидентира резервацију	5	0
Евидентира податке у књигу гостију	7	0
Евидентира податке у пријаву боравишта госта	8	0

1.2. Евидентирање ванпансионских услуга

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 28)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Евидентира услуге коришћене у оквиру службе на спратовима	7	0
Евидентира услуге коришћене у оквиру службе исхране и пића	7	0
Евидентира коришћење осталих хотелских садржаја и услуга	7	0
Евидентира бесплатне ванпансионске услуге	7	0

1.3. Одјављивање гостију

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 27)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Евидентира промене у дневном извештају портира	7	0
Евидентира услуге у хотелском дневнику	10	0
Испоставља хотелски рачун	10	0

1.4. Обављање унутрашње и спољашње комуникације на страном језику II

*(бодовна листа за оцењивање овог аспекта је на посебном обрасцу коју попуњава наставник страног језика II)

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 20)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Потврђује резервацију усмено	5	0
Пружа информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга	7	0
Решава жалбе гостију	8	0

**ОБРАЗАЦ
ЗА ОЦЕЊИВАЊЕ КОМУНИКАЦИЈЕ НА СТРАНОМ ЈЕЗИКУ II**

Шифра радног задатка	Б ____ / ____
Назив радног задатка	Обављање рецепцијских послова
Назив школе	
Седиште	
Образовни профил	Туристички техничар
Име и презиме кандидата	

Члан испитне комисије:	Место и датум:
------------------------	----------------

КОМЕНТАРИ:**1.4. Обављање унутрашње и спољашње комуникације на страном језику II**

ИНДИКАТОРИ (максималан број бодова 20)	ПРАВИЛНО	НЕПРАВИЛНО
Потврђује резервацију усмено	5	0
Пружа информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга	7	0
Решава жалбе гостију	8	0

АНЕКС 4. Прилози

Прилози за задатак А

ПРИЛОГ ЗА ИЗБОР ВАРИЈАНТЕ ЗАДАТКА ЗА КОМПЕТЕНЦИЈУ А			
Шифра радног задатка/ варијанта ценовника	Циљна група	Тема скупа	Релација
ТТ-А1/Х	Група лекара	„Савремени приступ лечењу кардиоваскуларних болести“	Београд- Копаоник - Београд
ТТ-А2/IX	Група лекара	„Нове методе у лечењу кардиоваскуларних болести“	Нови Сад - Копаоник- Нови Сад
ТТ-А3/VIII	Група лекара	„Актуелности у кардиологији“	Суботица - Копаоник - Суботица
ТТ А4/VII	Група лекара	„Кардиологија данас“	Ниш - Копаоник - Ниш
ТТ А5/VI	Угоститељско- туристички радници	„Иновације у барском пословању“	Врњачка Бања - Палић - Брњачка Бања
ТТ А6/V	Угоститељско- туристички радници	„Нове тенденције у угоститељству и туризму“	Чајетина - Палић - Чајетина
ТТ А7/IV	Угоститељско- туристички радници	„Туризам и савремена туристичка кретања“	Лесковац - Палић - Лесковац
ТТ А8/III	Угоститељско- туристички радници	„Примена информационе технологије у угоститељству и туризму“	Ниш - Палић - Ниш
ТТ А9/II	Студенти Електротехничког факултета	Модерна технологија као помоћ деци са аутизмом у Србији“	Суботица - Доњи Милановац - Суботица
ТТ А10/I	Студенти Електротехничког факултета	„Дистрибуција и тржиште електричне енергије“	Крагујевац - Доњи Милановац - Крагујевац
ТТ А11/Х	Студенти Електротехничког факултета	„Енергетска ефикасност“	Београд - Доњи Милановац - Београд
ТТ А12/IX	Студенти Електротехничког факултета	„Обновљиви извори енергије“	Нови Сад - Доњи Милановац - Нови Сад
ТТ А13/VIII	Друштво учитеља Србије	„Примери добре учитељске праксе“	Нови Сад- Тара- Нови Сад
ТТ А14/VII	Друштво учитеља Србије	„Како открити и покренути даровите“	Лесковац - Тара - Лесковац
ТТ А15/VI	Друштво учитеља Србије	„Паметне фасцикле-слагалице- да ученик учи, вежба, зна“	Београд - Тара - Београд
ТТ А16/V	Друштво учитеља Србије	„Креативно учење“	Суботица - Тара - Суботица
ТТ А17/IV	Историчари уметности	„Заборављени стрип уметници “	Шабац - Стара планина - Шабац

ТТ А18/III	Историчари уметности	„Модерна уметност“	Врњачка Бања - Стара планина - Врњачка Бања
ТТ А19/II	Историчари уметности	„Нови медији у савременој уметности“	Чајетина - Стара планина - Чајетина
ТТ А20/I	Историчари уметности	„Култура и људски развој“	Београд - Стара планина - Београд
ТТ А21/X	Удружење етнолога	„Национална етнологија“	Ниш - Златибор - Ниш
ТТ А22/IX	Удружење етнолога	„Презентација манифестација музеја Србије“	Нови Сад- Златибор- Нови Сад
ТТ А23/VIII	Удружење етнолога	„Запошљавање етнолога у струци“	Суботица - Златибор - Суботица
ТТ А24/VII	Удружење етнолога	„ Контекст у савременој уметности “	Лесковац - Златибор - Лесковац
ТТ А25/VI	Друштво заштити и проучавање птица	„Чувајмо птице у Србији“	Параћин - Нова Варош - Параћин
ТТ А26/V	Друштво заштити и проучавање птица	„Чудесна сеоба птица“	Београд - Нова Варош - Београд
ТТ А27/IV	Друштво заштити и проучавање птица	„Крила преко Балкана“	НовиСад- НоваВарош- НовиСад
ТТ А28/III	Друштво заштити и проучавање птица	„Картирање и заштита колонија чигри и галебова у Србији“	Шабац - Нова Варош - Шабац
ТТ А29/II	Национална асоцијација туристичких агенција	„Пословање туристичких агенција у савременим тржишним тенденцијама“	Лесковац - Београд - Лесковац
ТТ А30/I	Национална асоцијација туристичких агенција	„Где је туризам Србије на путу за Европску Унију“	Врњачка Бања- Београд- Врњачка Бања
ТТ А31/X	Национална асоцијација туристичких агенција	„Перспективе развоја туризма у свету и код нас“	Ниш - Београд - Ниш
ТТ А32/IX	Национална асоцијација туристичких агенција	„Улога туристичких агенција у промоцији сеоских туристичких домаћинстава“	Златибор - Београд - Златибор
ТТ А33/VIII	Удружење еколога	„Заштита и здравље на раду и заштита животне средине “	Врњачка Бања- Нови Сад- Врњачка Бања
ТТ А34/VII	Удружење еколога	„Заштита екосистема“	Јагодина - Нови Сад - Јагодина
ТТ А35/VI	Удружење еколога	„Економски аспекти заштите животне средине“	Чајетина - Нови Сад - Чајетина
ТТ А36/V	Удружење еколога	„Еколошка етика и одговорност“	Ниш - Нови Сад - Ниш

ЦЕНОВНИК ИЗРАЖЕН У ДИНАРИМА ЗА ИЗРАДУ ЗАДАТКА А

Варијанта:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
1.Превоз										
по километру	130	125	125	135	130	130	125	130	135	135
по ауто-дану	38000	37000	36000	38000	36000	37000	38000	36000	37000	38000
2.Хотелске услуге										
полупансион (по особи дневно)	3200	3100	2900	2950	2900	3100	3200	3250	3300	2900
3.Гратиси	1 на 15 плативихучес ника и 1 за вођу групе	2 на 20 плативихучес ника и 1 за вођу групе	2 на 20 плативих учесника и 1 за вођу групе	1 на 15 плативих учесника и 1 за вођу групе	2 на 20 плативихучес ника и 1 за вођу групе	1 на 15 плативих учесника и 1 за вођу групе	1 на 15 плативихучес ника и 1 за вођу групе	2 на 20 плативих учесника и 1 за вођу групе	1 на 15 плативих учесника и 1 за вођу групе	2 на 20 плативих учесника и 1 за вођу групе
4.Улазнице/ (по особи)	200	205	210	215	220	210	215	205	200	220
5. Ангажовање локалног водича	4000	4500	4500	3000	4000	3500	4000	3500	4000	4500
6.Трошкови котизације за учеснике скупа (по особи)	2900	2800	2700	2600	2400	2900	2500	2800	2600	2500
7.Дневнице водича –пратиоца групе	3000	3500	3200	3300	3400	3500	3200	3400	3000	3300
8.ПТТ трошкови	1100	1050	1000	1200	1300	1050	1000	1100	1200	1300
9.Трошкови пропаганде	1550	1600	1700	1850	1500	1750	1950	1600	1700	1800

Назив путовања:	
Време извођења туристичког путовања:	
Калкулација цене туристичког путовања рађена на бази _____ учесника путовања	

КАЛКУЛАЦИЈА ЦЕНЕ ТУРИСТИЧКОГ ПУТОВАЊА (задатак А)

ВРСТА ТРОШКОВА		ОПИС ТРОШКОВА СА ЦЕНОМ	ЦЕНА ПО ОСОБИ
ТРОШКОВИ ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА			
	...		
	...		
I фаза: ТРОШКОВИ ПРУЖАЛАЦА УСЛУГА = НЕТО ЦЕНА:			
ТРОШКОВИ ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ			
II фаза: НЕТО ЦЕНА + ТРОШКОВИ ТУРИСТИЧКЕ АГЕНЦИЈЕ = БРУТО ЦЕНА:			
III фаза: АГЕНЦИЈСКА ПРОВИЗИЈА		(10%)	
БРУТО ЦЕНА + ПРОВИЗИЈА = ПРОДАЈНА ЦЕНА ПО ЈЕДНОМ УЧЕСНИКУ:			

Образац за израду агенде скупа у оквиру задатка А

НАЗИВ СКУПА:

Датум:

Место одржавања скупа:

АГЕНДА СКУПА:

Временска динамика:	Садржај скупа теме скупа	Врсте активности (пленарно, радионица, размена искустава, дискусија,...)	Имена реализатора скупа и њихове улоге (предавач, модератор, излагач)

Прилози за задатак Б

Прилози за израду задатка Б

ТТ Б-1 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Меркур“ Врњачка Бања.

Млади брачни пар Јована и Срђан Срећковић из Београда желе да проведу викенд у хотелу „Меркур“ у Врњачкој Бањи. Зато су 01.06. ове године упутили захтев за резервацију 1/2 собе на бази пуног пансиона на име Срђан Срећковић, за период од 15.06. до 17.06. ове године.

Потврдили сте резервацију истог дана, на исти начин уз информацију да им је резервисана соба бр. 202.

Јована Срећковић је рођена 25.11.1981. године у Београду, општина Савски венац, ЛК: 34981 ПУ Београд, ЈМБГ: 2511981670543.

Срђан Срећковић је рођен 13.12.1980. године у Београду, општина Савски венац, ЛК: 19632 ПУ Београд, ЈМБГ: 1312980765342.

Њихова адреса је Топличин венац бр. 13. 11000 Београд.

Током боравка у хотелу брачни пар је користио следеће услуге:

15. 06. - стигли су у 14.00 часова и започели боравак у хотелу ручком. Након вечере користили су услуге рум-сервиса: цвеће у соби. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

16. 06. - после доручка брачни пар Срећковић провео је три сата у краљевском купатилу wellness-центра хотела „Меркур“. Након ручка користили су услуге фризера. За наведене услуге рачуни су прослеђени рецепцији.

17. 06. - у 10:00 сати господин Срећковић је платио рачун и брачни пар је напустио хотел. Након одласка гостију собарица Марија Илић је у њиховој соби пронашла пуњач за мобилни телефон и однела га на рецепцију.

ТТ Б-2 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Парк“ Београд.

Господин Марко Милић је због пословних обавеза у Београду, дана 03.05. ове године послао хотелу „Парк“ захтев за резервацију 1/1 собе на бази полупансиона за период од 12.05. до 14.05. ове године. Потврдили сте резервацију истог дана, на исти начин на име Марко Милић, уз информацију да му је резервисана соба бр.204.

Марко Милић је рођен 26.05.1973. године у Краљеву, ЛК: 4532 ПУ Врњачка Бања ЈМБГ: 26050973780032. Његова адреса је ул. Цара Душана бр 15, 36000 Краљево.

Током боравка у хотелу господин Милић је имао следеће услуге:

12. 05. - господин Милић је дошао у послеподневним сатима, вечерао је и користио услуге аперитив-бара у висини од 930,00 динара. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

13. 05. - поред доручка и вечере, господин Милић је затражио и услугу пеглања две кошуље. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. У вечерњим сатима господина Милића је тражио његов дугогодишњи пријатељ Јован Јовановић, али га није нашао у хотелу, па му је оставио поруку да му се јави на број телефона: 060/2323245.

14. 05. - господин Милић је доручковао, а након тога користио услуге педикера. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. У 10:00 часова је платио рачун и напустио хотел.

ТТ Б-3- Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Президент“ у Новом Саду.

Госпођа Лепосава Вучинић и њен супруг Горан су упутили 15.05. ове године захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 29.05. до 31.05. ове године хотелу „Президент“ у Новом Саду. Истог дана потврдили сте резервацију на исти начин на име Горан Вучинић, уз информацију да му је резервисана соба бр. 103.

Лепосава Вучинић и њен супруг су држављани Црне Горе и стигли су у Србију авионом. Лепосава има исправу пасош: MNE 75437; рођена је 14.08.1965. године у Подгорици.

Горан има исправу пасош: MNE 65432; рођен је 12.07.1962. године у Подгорици.

Право боравка у Србији за овај брачни пар важи до 27.08. ове године.

Током боравка у хотелу брачни пар је имао следеће услуге:

29. 05. - брачни пар је стигао у хотел у 17:00 часова. Након вечере госпођа Вучинић је звала своју пријатељицу са Цетиња (на број +38286332224) у трајању од 3 минута и за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Након вечере господин Вучинић је затражио услугу рум-сервиса: цвеће у соби, како би изненадио супругу за годишњицу брака.

30. 05. - сутрадан након доручка, брачни пар је користио услуге сауне и за ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

31. 05. - после доручка брачни пар је платио рачун и напустио хотел. Након поспремања собе собарица Мира Николић је пронашла мобилни телефон марке NOKIA и пријавила га рецепцији.

ТТ Б-4 Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Парк“ у Новом Саду

Господин Васко Шедов и његова супруга Тијана желе да проведу три дана у Новом Саду. Зато су 16.06. ове године упутили захтев хотелу „Парк“ за резервацију 1/2 собе на бази пуног пансиона за период од 21.06. до 23.06. ове године. Истог дана потврдили сте резервацију на исти начин, на име Васко Шедов, уз информацију да му је резервисана соба бр.102.

Васко Шедов је држављанин Македоније са исправама: пасош МК 32087; рођен је 15.02.1970. године у Скопљу.

Његова супруга Тијана има исправу: пасош МК 54311; рођена је 02.05.1972. у Скопљу. Право боравка у Србији за овај брачни пар важи до 24. 09. ове године. У Србију су стигли авионом.

Током боравка у хотелу користили су следеће услуге:

21. 06. - стигли су у 14.00 часова и започели боравак у хотелу ручком. Након вечере, господин и госпођа су користили услугу бара у висини од 1850,00 динара. За ову услугу прослеђен је рачун рецепцији.

22. 06. - брачни пар је након доручка користио услуге пеглања хаљине и панталона. После ручка су отишли на излет у Сремске Карловце у организацији хотела. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. Након вечере господин Шедов је поручио буђење за сутрадан у 6:00 сати.

23.06. - после доручка брачни пар је платио рачун и у 10:00 часова напустио хотел.

ТТ Б-5- Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Балкан“ у Београду.

Господин Борут Млакар и његов син Јанез послали су 20.02. ове године захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 15. до 17.03. ове године. Истог дана потврдили сте резервацију на исти начин, на име Борут Млакар, уз информацију да им је резервисана соба бр. 222.

Борут Млакар је држављанин Словеније са исправама: пасош SLO 76510; рођен је 01.01.1967. године у Љубљни.

Његов син Јанез Млакар има исправу: пасош SLO 74320; рођен је 12.02.1997. године у Љубљани.

Право боравка у Р Србији имају до 13.06. ове године. У Србију су стигли авионом.

Током боравка у хотелу имали су следеће услуге:

15. 03. - господин Млакар и његов син стигли су у хотел у вечерњим сатима. Након смештаја и вечере, отац и син су користили услуге мини бара у висини од 970,00 динара. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

16. 03. - након доручка Господин Млакар је изнајмио конференцијску салу у трајању од 3 сата за презентацију козметичких препарата на бази биља. У послеподневним сатима након презентације производа уживали су у аква-центру хотела у трајању од 2 сата. За ове услуге рачуни су прослеђени рецепцији.

17. 03. - после доручка у лифту хотела господин Борут Млакар је пронашао новчаник. Вратио се и предао га на рецепцију. Потом су отишли до собе по своје ствари и у 10:00 се одјавили из хотела.

ТТ Б-6- Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Бели бор“ на Тари.

Господин Петар Јелић и његова супруга Милица послали су 10.04. ове године захтев за резервацију 1/3 собе на бази пуног пансиона за период од 15. до 17.04. ове године. Са њима у хотелу боравиће и њихова ћерка Ана која има 7 година. Истог дана потврдили сте резервацију на исти начин, на име Петар Јелић, уз информацију да им је резервисана соба бр. 202.

Петар Јелић је рођен 28.11.1972. године у Новом Саду, сада живи на адреси ул. Шекспирова бр.10 Нови Сад. ЛК: 53241 МУП Нови Сад, ЈМБГ: 2811972786543.

Госпођа Милица Јелић је рођена 03.01.1977. године у Сремској Митровици. ЛК: 675432 МУП Нови Сад, ЈМБГ: 0301977765431, а живи на истој адреси.

Ћерка Ана Јелић је рођена 13.04.2010. у Новом Саду. ЈМБГ: 1304010654315

Током боравка у хотелу породица Јелић је користила следеће услуге:

15. 04. - породица је стигла у хотел 13:00 часова и започела услуге у хотелу ручком. Након ручка породица је отишла на организовани излет од стране хотела. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

16. 04. - након доручка породица је отишла у шетњу. Око поднева Јелиће су тражили г-ђа и г-дин Павловић, пријатељи из Новог Сада, који такође бораве на Тари. Пошто их нису пронашли оставили су поруку да ће доћи у 21.00 сат у хотелски хол. Након ручка породица је користила услуге wellness-центра у трајању од 2 сата, а потом су вечерали. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији.

17. 04. - након доручка користили су услуге ресторана у висини од 2200,00 дин. Рачун за ову услугу прослеђен је рецепцији. Око 10:00 сати су платили рачун VISA картицом и напустили хотел.

ТТ Б-7 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Мона“ на Златибору.

Господин Крум Станков дана 27. 01. ове године послао је захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона, за себе и сина Теофила Станкова, за период од 27. 05. до 29. 05. ове године. Резервација је потврђена истог дана на исти начин, уз назнаку да им је резервисана соба број 105.

Крум Станков има путну исправу пасош: МК 000356879, издат од ПУ Тетово; датум рођења: 13. 06. 1970. године у Тетову.

Теофил Станков има путну исправу пасош: МК 000463273, издат од ПУ Тетово; датум рођења: 15. 04 .1997. године у Тетову.

Господин Станков и његов син у Републику Србију су допутовали авионом, на аеродром Никола Тесла у Београду, 27. 05. 2017. године. Датум истека њиховог боравка у Републици Србији је 25. 08. ове године.

Током боравка у хотелу господин Крум Станков и његов син су користили следеће услуге:

27. 05. - господин Станков и његов син Теофил су стигли у хотел у 18.00 часова. Сместили су се у собу, а након тога су вечерали. После вечерње шетње господин Станков долази на рецепцију, рецепционер му саопштава да га је тражио његов пријатељ Лазар Петровић из Београда, око 19.30 часова и да је оставио поруку да му се јави на број телефона: 011/2 233 445.

28. 05. - господин Станков је провео два сата у теретани, за то време његов син Крум је користио угоститељке услуге у аперитив-бару у износу од 950,00 динара. За ове две услуге рачуни су прослеђени рецепцији.

29. 05. - после доручка, господин Станков је у 08.30 часова, обавио телефонски разговор са колегом из Софије, на број +359120202399, у трајању од 10 минута. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. Господин Станков и његов син су напустили хотел око 09.30 часова.

ТТ Б-8 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Извор“ у Аранђеловцу.

Госпођа Елеонора Петаков дана 08. 05. ове године послала је захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона, за себе и своју ћерку, за период од 12. до 14. 05. ове године. Резервација је потврђена истог дана, на исти начин, уз назнаку да им је резервисана соба број 207.

Госпођа Елеонора Петаков је рођена 01. 05. 1967. године у Суботици, ЛК:11734, ЈМБГ: 0105967780613.

Госпођица Ања Петаков је рођена 07. 01. 1995. године у Новом Саду, ЛК: 18574, ЈМБГ: 0701995785048.

Обе живе на истој адреси: Петефијева 10, Суботица.

Током боравка у хотелу госпођа Елеонора Петаков и њена ћерка су користиле следеће услуге:

12.05. - госпођа Петаков и њена ћерка Ања су стигле у хотел око 16.00 часова. После вечере госпођа Петаков је користила услуге у wellness центра у трајању од 2 сата. За ову услугу је прослеђен рачун рецепцији хотела.

13.05. - госпођица Ања Петаков у 11.00 часова је позвала своју другарицу из Суботице на број 060/3658140. Разговор је трајао 5 минута. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. У вечерњим сатима, у бару хотела, ове две даме су конзумирале пиће. Рачун за ову услугу у износу од 1.200,00 динара је прослеђен рецепцији.

14.05. - напуштајући собу око 10.00 часова, госпођица Ања је пронашла мушки сат у ходнику испред њихове собе и предала га на рецепцију. Госпођа Петаков је платила хотелски рачун, након тога су се одјавиле из хотела.

ТТ Б-9 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „М“ у Београду.

Госпођа Диана Каралеић је 13. 04. ове године послала захтев за резервацију 1/1 собе на бази полупансиона за период од 25. до 27. 04. ове године. Захтев за резервацију је потврђен истог дана, на исти начин, уз назнаку да им је резервисана соба број 206.

Диана Каралеић је рођена 03. 03. 1978. године у Зајечару, ЛК: 4363 ПУ Зајечар, ЈМБГ: 0303978780132, адреса становања: Стевана Мокрањца 35, Зајечар.

Током боравка у хотелу госпођа Каралеић је користила следеће услуге:

25. 04. - госпођа Каралеић је стигла у хотел око 17.00 часова, вечерала је и поручила буђење за 26.04. ове године у 07:00 часова. У касним вечерњим сатима госпођа је користила услуге сауне, за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

26. 04. - поред услуге полупансиона, госпођа Каралеић је користила услуге у аперитив-бару у износу од 800,00 динара. Рачун је прослеђен рецепцији.

27.04. - после доручка, госпођа Каралеић је користила услугу педикира. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. Око 10.00 часова госпођа Каралеић је платила хотелски рачун и одјавила се из хотела.

ТТ Б-10 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Извор“ у Аранђеловцу.

Госпођа Михаела Дадић и њен супруг Иво су 07. 05. ове године упутили захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 13. 05. до 15. 05. ове године. Истог дана захтев за резервацију је потврђен, на исти начин, где је наведено да им је резервисана соба број 102.

Михаела Дадић и њен супруг су држављани Хрватске. У Републику Србију су дошли авионом на аеродром Никола Телса у Београду, 13. 05. ове године.

Михаела има путну исправу пасош: HR 13489, рођена је 02. 06. 1964. године у Сплиту.

Иво има путну исправу пасош: HR 10678, рођен је 02. 01. 1965. у Сплиту.

Право боравака у Републици Србији овај брачни пар има до 11. 08. ове године.

Током боравка у хотелу брачни пар је користио следеће услуге:

13. 05. - госпођа Михаела Дадић и њен супруг су стигли у хотел око 16:00 часова. Након вечере затражили су од рецепцијске службе буђење за сутрадан у 08:00 часова.

14. 05. - после доручка, госпођа Дадић је провела 2 сата у фитнес-центру. Рачун за ову услугу је прослеђен рецепцији. После вечере брачни пар је конзумирао воћне коктеле у лоби-бару. Њихов рачун у износу од 830,00 динара је прослеђен рецепцији.

15. 05. - господин Дадић је око 09:00 часова позвао свог пријатеља из Бања Луке, на број +38736636539, у трајању од 5 минута. За ову услугу рачун је прослеђен рецепцији. У 10:00 часова госпођа Дадић је платила хотелски рачун Visa кредитном картицом. Након плаћања хотелског рачуна гости су отишли из хотела.

ТТ Б-11 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Палисад“ на Златибору.

У хотел „Палисад“ на Златибору, 24. 05. ове године, стигао је захтев за резервацију 1/2 собе, на бази пуног пансиона, на име господина Зорана Петровића из Зајечара, за период од 01. до 03. 06. ове године.

Захтев за резервацију је потврђен истог дана, на исти начин, уз назнаку да им је резервисана соба број 202.

Зоран Петровић: ЛК: 135728 ПУ Зајечар; ЈМБГ: 1502966740025; рођен 15. 02. 1966. године у Зајечару.

Ивана Петровић: ЛК: 282429 ПУ Зајечар; ЈМБГ: 1008969745045; рођена 10. 08. 1969. године у Бору.

Брачни пар станује на адреси: Боре Станковића 15, Зајечар;

За време боравка у хотелу брачни пар је користио следеће хотелске услуге и садржаје:

01. 06. - господин и госпођа Петровић стигли су у хотел у 13:00 часова. Пошто су се сместили у собу, господин Петровић је пронашао козметички сет у купатилу, који је претходни гост заборавио. Силази до рецепције и предаје козметички сет који је пронашао. Госпођа Петровић је затражила услугу пеглања две мушке кошуље и једне хаљине. За ову услугу рачун је прослеђен на рецепцију.

02. 06. - после доручка, госпођа Петровић је резервисала две карте за излет, који организује хотел за госте хотела. Око 10:00 часова брачни пар је отишао на краћи излет у Сирогојно. Рачун за ову услугу је испостављен рецепцији. У вечерњим сатим брачни пар је поручио два коктела у соби. За ову услугу издат је рачун и прослеђен је рецепцији.

03. 06. - после доручка Господин Петровић је платио хотелски рачун MasterCard платном картицом, након чега су се одјавили из хотела.

ТТ Б-12 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „М“ у Београду.

Дана 06. 06. ове године у хотел „М“ у Београду стигао је захтев за резервацију 1/2 собе, на бази ноћења са доручком, на име господина Марија Лукшића из Задра, за период од 12. до 14.06. ове године.

Захтев за резервацију је потврђен истог дана, на исти начин, уз назнаку да им је резервисана соба број 102.

Марио Лукшић има исправу пасош: CRO 22357246; датум рођења: 19.05.1974. године. Ана-Марија Лукшић има исправу пасош: CRO 22357247; датум рођења: 15.10.1977. године.

У Републику Србију су ушли 12.06. ове године. на граничном прелазу Батровци.

Брачни пар има право боравка у Републици Србији до 10.09. ове године.

Током боравка у хотелу породица Лукшић је користила следеће хотелске садржаје и услуге:

12. 06. - брачни пар је стигао у хотел у 19:00 часова. Пошто су се сместили у собу, господин Лукшић наручује буђење за сутрадан у 06:00 часова.

13. 06. - господин Лукшић је изнајмио конференцијску салу, од 10:00 до 13:00 часова, за пословни састанак. Рачун за ову услугу је издат и прослеђен је рецепцији. Госпођа Лукшић је затражила услугу хемијског чишћења једне хаљине и сакоа, за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

14. 06. - после доручка, породица Лукшић и њихови пријатељи су конзумирали воћне купове у посластичарници хотела. Рачун у износу од 1.650,00 је прослеђен рецепцији. Након тога су платили хотелски рачун и одјавили се из хотела.

ТТ Б-13 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „ИН“ у Београду.

Господин Петар Вукашиновић је, дана 01. 06. ове године, путем електронске поште затражио резервацију 1/1 собе на бази ноћења са доручком у Вашем хотелу у термину од 05.06. до 07.06.ове године.

Резервација му је потврђена истог дана, на исти начин, уз информацију да је његова соба 201.

Господин Петар Вукашиновић има исправу: пасош. MNE 05448923; датум рођења: 01.03.1960. године у Подгорици.

Датум уласка у Србију 05.06.ове године. У Србију је стигао авионом. Датум истицања важења боравка је 03.09.ове године.

Током боравка у хотелу господин је имао следеће услуге:

05. 06. - у вечерњим сатима господин Вукашиновић се пријављује у Ваш хотел и притом наручује вечеру у соби и тражи услугу превођења две стране стручног текста са немачког језика. Цена ове услуге је 800,00 динара по страни за превод. За ове услуге су рачуни прослеђени рецепцији.

06. 06. – након доручка, гост долази до рецепције и жели да остави поруку за колегу Јовића, који тек треба да стигне у хотел. Порука гласи: „Састанак је одложен за 12 сати. Чекам Вас у хотелском ресторану.“ Гост након тога користи услуге сауне.

07.06. - после доручка, господин Вукашиновић је платио хотелски рачун и одјавио се из хотела.

ТТ Б-14 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Бреза“ и Врњачкој Бањи.

Млади брачни пар из Ваљева, Марија и Дејан Савић, жели да проведе викенд у хотелу. Дана 28.05.ове године електронском поштом су упутили захтев за резервацију 1/2 собе на бази пуног пансиона за период од 03.06. до 05.06.ове године.

Резервација је потврђена на име Дејан Савић, истог дана на исти начин. Резервисана им је соба 202.

Марија Савић је рођена 20.10.1983. године у Ваљеву, ЛК: 522146 ПУ Ваљево, ЈМБГ: 2010983745043, адреса: Стевана Филиповића 12, Ваљево.

Дејан Савић је рођен 13.12.1980. године у Ваљеву, ЛК: 493224 ПУ Ваљево, ЈМБГ: 1312980740042, адреса: Стевана Филиповића 12, Ваљево.

Током боравка у хотелу брачни пар је имао следеће услуге:

03. 06. - боравак у хотелу су започели ручком. У току поподнева је госпођа Савић користила услуге хотелског фризера, а након вечере су користили услуге roomservice-а (шампањац у соби). Брачни пар је затражио буђење за сутра ујутро у 7.00 сати.

04. 06. - после доручка брачни пар користи услуге wellness-центра хотела у трајању од три сата. Рачун је прослеђен рецепцији.

05.06. - гости плаћају рачун и одјављују се из хотела.

ТТ Б15 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Балкан“ у Београду.

Дана 30.05.ове године у хотел је електронском поштом стигла резервација 1/2 собе, на бази полупансиона, на име господина Љупчета Андоноског из Охрида, за период од 06.06. до 08.06.ове године.

Резервација је потврђена истог дана, на исти начин, уз назнаку резервације собе 205.

Са господином Андоносним у хотелу ће боравити и господин Илчо Миткоски.

Љупчо Андоноски има исправу: пасош МК 3844546; датум рођења: 22.08.1964. године у Охриду; датум уласка у Србију 06.06.ове године на граничном прелазу Чукарка.

У Републици Србији има право боравка до 04.09. ове године.

Илчо Миткоски има исправу: пасош МК 3844964; датум рођења: 16.04.1972. године у Охриду; датум уласка у Србију 06.06.ове године на граничном прелазу Чукарка. У Републици Србији има право боравка до 04.09. ове године.

Током боравка у хотелу господа су имали следеће услуге:

06. 06. – гости стигли у хотел у 13:00 часова. Пошто су се сместили затражили су изнајмљивање конференцијске сале од 16:00 сати до 18:00 сати за презентацију производа своје фирме. Након вечере наручили су буђење у 06:15 сати и предали на пеглање две кошуље и један пар панталона.

07.06. - увече, господа су тражили коктел у соби. Рачуни су прослеђени на рецепцију.

08. 06. - након доручка гости плаћају свој рачун и напуштају хотел.

ТТ Б-16 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Петрус“ у Параћину.

Господин Драган Митровић, због пословних обавеза у Параћину, је електронским путем, 15.04. ове године послао хотелу „Петрус“ захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 20. 05. до 22.05. ове године. Са господином Митровићем у хотелу ће боравити и његова супруга.

Захтев је истог дана потврђен, на исти начин, са информацијом да је им је резервисана соба број 102.

Драган Митровић је рођен 13.03.1978. године у Београду, ЛК: 4569 ПУ Београд, ЈМБГ: 1303978780032; адреса: Сутјеска 55, Београд.

Јелена Митровић је рођена 09.10.1980.године у Београду, ЛК: 5699 ПУ Београд, ЈМБГ:09109807332; адреса: Сутјеска 55, Београд.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

20. 05. - господин Митровић је дошао у хотел са супругом у послеподневним сатима, вечерао је и поручио буђење за сутрадан у 6:00 сати.

21.05. - поред доручка и вечере, брачни пар Митровић је имао услуге аперитив-бара у износу од 700,00 динара. Након повратка у хотел господин Митровић је затражио услугу прања кошуље и панталона, а његова супруга је користила услуге фризера. За све услуге рачуни су прослеђени на рецепцију.

22. 05. - брачни пар је доручковао, одјавио се и напустио хотел.

ТТ Б-17 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Парк“ у Новом Саду.

Госпођа Анкица Шутало и њен супруг Звонко су дана 20.04.ове године упутили електронском поштом захтев хотелу „Парк“ у Новом Саду за резервацију 1/2 собе, на бази полупансиона, за период од 25.06. до 27.06. ове године.

Истог дана резервација је потврђена електронским путем на име Анкица Шутало, где је наведено да ће ови гости бити смештени у соби бр. 202.

Анкица Шутало и њен супруг су држављани БИХ, дошли су у Србију авионом. Анкица има исправу: пасош ВИН 15489, рођена 12.05.1967. године у Сарајеву. Звонков пасош је ВИН 12698; рођен је 03.03.1966. године у Сарајву. Боравак у Србији за овај брачни пар важи до 30.08. ове године.

Током боравка у хотелу брачни пар је користио следеће услуге:

25. 06. - брачни пар је стигао у хотел у вечерњим сатима. Након вечере затражили су од рецепцијске службе буђење за сутрадан за 8:00 сати.

26. 06. - госпођа Шутало је звала своју пријатељицу из Сарајева (на број +38733646539) у трајању од 5 минута. Госпођа Шутало је затражила услугу хемијског чишћења кошуље и хаљине, и за ове услуге је рачун прослеђен на рецепцију.

27. 06. - после доручка брачни пар је користио услуге ресторана у износу од 450,00. дин. Након тога, платио рачун и напустио хотел.

ТТ Б-18 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Holiday Inn “ у Београду.

Господин Георги Генов и његов син Васил послали су дана 10.09. ове године електронском поштом, захтев за резервацију 1/2 собе, на бази полупансиона, за период од 15.09. до 17.09. ове године.

Хотел „Holiday Inn“ у Београду је истог дана потврдио резервацију електронским путем на име Георги Генов, са информацијом да је за њих резервисана соба бр. 207.

Георги Генов је држављанин Македоније са путном исправом: пасош МК 56987, рођен 21.07.1956. године у Скопљу.

Његов син, такође држављанин Македоније, има путну исправу: пасош МК 598233, рођен 04.03.1980. године у Скопљу.

Њихов боравак у Републици Србији важи до 19.11. ове године. У Републику Србију су дошли авионом.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

15. 09. - након смештаја и вечере, отац и син су користили услуге ресторана у висини од 5.620,00 динара, (и) за ову услугу је рачун прослеђен на рецепцију. У вечерњим сатима поручили су буђење за сутрадан 6:00 сати.

16. 09. - господин Генов је приметио квар на радијатору, услед чега је соба натоплена водом. Због квара на радијатору гости су пребачени из собе 207 у собу 203. Господин Генов тражио је услуге прања једне кошуље, а његов син је телефонирао мајци у Скопље, на број +382 32 482535. Разговор је трајао 6 минута.

17. 09. – породица Генов је доручковала, платила рачун и напустила хотел.

ТТ Б-19 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Палисад“ на Златибору.

Дана 01.06. ове године, стигао је захтев за резервацију 1/1 собе на бази полупансиона на име господина Кривокапић Милорада из Црне Горе, за период од 08.06. до 10.06. ове године. Потврдили сте резервацију истог дана, на исти начин уз информацију да му је резервисана соба 206.

Господин Кривокапић је држављанин Црне Горе, има путну исправу број: MNE43K4523.

Рођен је 03.05.1958. године у Подгорици, живи на адреси: Главна 23, Подгорица.

Господин Кривокапић прешао је у Републику Србију на граничном прелазу Гостун. Боравак у Републици Србији му важи до 30.08. ове године.

Током боравка у хотелу господин је користио следеће услуге:

08. 06. - господин Кривокапић је стигао у хотел у 15:00 сати. Пре вечере користио је услугу педикира. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

09. 06. - поред услуга полупансиона, господин је користио и услуге прања три кошуље. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Увече је господин Кривокапић, у ходнику испред своје собе, пронашао пар женских рукавица и однео их на рецепцију.

10. 06. - гост је користио услуге аперитив-бара у износу од 1.250,00 динара. У 10:00 сати господин Кривокапић је платио рачун и напустио хотел.

ТТ Б-20 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу СМС Club „Satelit“ на Златибору.

Дана 05.06. ове године стигао је захтев за резервацију 1/1 собе на бази пуног пансиона, на име господина Рајка Мандића из Панчева, за период од 11.06. до 13.06. ове године. Одговорено му је потврдно истог дана, на исти начин уз информацију да му је резервисана соба 105.

Господин Рајко Мандић: ЛК: 256788 издата од ПУ Панчево; адреса Змај Јовина 9 Панчево; рођен 14.03.1978. године у Панчеву; ЈМБГ 1403978797089.

Током боравка у хотелу господин Мандић је користио следеће услуге:

11. 06. - господин је стигао у хотел на вечеру. Након тога, користио је услуге пића у ресторану у износу од 1.350,00 динара, а потом и услугу мушког фризера. За наведене услуге рачуни су достављени рецепцији.

12. 06. - после доручка, господин Мандић, жалио се рецепционеру да му смета бука са спортског терена. Желео би, ако постоји могућност, да га преселе у собу с погледом на зелене површине, пошто мора да ради у соби. Господин Мандић је премештен у собу 206. У току вечери господин Мандић је примио поруку од господина Зарића да се сусретну у 21:00 сат у ресторану хотела «Палисад».

13. 06. - господин Мандић је користио услуге wellness-центра хотела у трајању од два сата, рачун је достављен рецепцији. После ручка и плаћања рачуна господин Мандић је напустио хотел.

ТТ Б-21 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу «Палисад» на Златибору.

Госпођа Јасна Марковић из Јагодине је 17.05. ове године, затражила резервацију 1/2 собе, за њу и њеног сина, на бази полупансиона, од 03.06. до 05.06. ове године. Резервација је потврђена на име Јасна Марковић, истог дана на исти начин. Резервисана је соба 203.

Госпођа Марковић је рођена 23.03.1977. у Јагодини; адреса: Вука Караџића 21, Јагодина; ЈМБГ: 2303977558097; ЛК: 132546 ПУ Јагодина.

Син Стефан Марковић, рођен 06.02.2011. год. у Јагодини; ЈМБГ: 0602011557021.

Током боравка у хотелу госпођа и њен син су имали следеће услуге:

03. 06. - госпођа Марковић је стигла са сином у хотел у 13 часова и након смештаја у собу, користила је и услугу ресторана у износу од 660,00 динара. За ову услугу рачун је прослеђени рецепцији. Увече је госпођу Петровић звала пријатељица из Ужица и оставила поруку да јој се јави на телефон 031/535-675.

04. 06. - госпођа је са сином ишла на излет у организацији хотела, и за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. По повратку са излета предала је на прање запрљане синовљеве панталоне.

05. 06. - након доручка госпођа Марковић је платила рачун и са сином напустила хотел

ТТ Б-22 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Балкан“ у Београду.

У хотел је стигао 08.06. ове године захтев за резервацију 1/1 собе на бази полупансиона на име господина Јанеза Бочека из Словеније, за период од 18.06. до 20.06. ове године. Одговорено му је потврдно истог дана, на исти начин уз информацију да је његова соба 206.

Господин Бочек је држављанин Словеније; има исправу: пасош SLO 48205; датум истицања важења боравка 31.08. ове године; рођен 24.01.1968. године у Љубљани.

У Србију је стигао авионом.

Током боравка у хотелу господин је имао следеће услуге:

18. 06. - гост је стигао у хотел у 18:00 сати. Пре вечере користио је услугу мушког фризера. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

19. 06. - господин Бочек је, поред услуга полупансиона користио и услуге хемијског чишћења једне кошуље и једног сакоа. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

20. 06. - гост је после доручка користио и услуге ресторана у износу од 1.250,00 динара. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Након плаћања хотелског рачуна господин Бочек је напустио хотел. Спремајући собу у којој је он боравио, собарица Мира Станић је пронашла дигитални фотоапарат и пријавила рецепцији нађену ствар.

ТТ Б-23 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Балкан“ у Београду.

У хотел је стигао 08.05. ове године захтев за резервацију 1/1 собе на бази пуног пансиона на име господина Јована Јовановића из Краљева, за период од 15.05. до 17.05. ове године. Одговорено је потврдно, истог дана, на исти начин уз информацију да је његова соба број 105.

Господин Јован Јовановић је рођен 14.02.1970. године у Краљеву, општина Краљево, адреса: Шпанских бораца 18, Краљево; ЛК: 267564, ЈМБГ: 1402970787824.

Током боравка у хотелу господин је имао следеће услуге:

15. 05. - господин Јовановић је стигао у хотел на ручак и осим услуга пуног пансиона користио и услуге телефонирања. Назвао је супругу на кућни број 036/632-423. Разговор је трајао 5 минута и за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Пре вечере предао је свој сако на хемијско чишћење.

16. 05. - господин Јовановић је поред услуга пуног пансиона користио и услуге ресторана у износу од 1.400,00 динара. За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Истог дана, у хотел је свратио господин Јанко Симић, јер је чуо да је његов дугогодишњи пријатељ Јован Јовановић стигао у његов град. Међутим, његов пријатељ Јован Јовановић тренутно није био у хотелу, па му је господин Симић оставио поруку са својим контакт телефоном, како би га пријатељ нашао и видео се са њим.

17. 05. - господин Јовановић је после доручка платио рачун и напустио хотел.

ТТ Б-24 - Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце на основу датих података.

Запослени сте као рецепционер у хотелу „Праг“ у Београду.

У хотел је стигао 05.06. ове године захтев за резервацију 1/2 собе, на бази пуног пансиона, на име господина Милутина Милутиновића из Аранђеловца, за период од 12.06. до 14.06. ове године. Одговорено му је потврдно, истог дана, на исти начин уз информацију да му је резервисана соба 202.

Господин Милутин Милутиновић: ЛК: 256788, ЈМБГ: 1403968787821; адреса: Станислава Сремчевића 5, Аранђеловац; рођен 14.03.1968. године у Аранђеловцу
Његова супруга Ана Милутиновић: ЛК: 238199, ЈМБГ: 0207970787524; адреса: Станислава Сремчевића 5, Аранђеловац; рођена 02.07.1970. године у Аранђеловцу.

Током боравка у хотелу брачни пар је имао следеће услуге:

12. 06. - гости су стигли у хотел на ручак. Госпођа Милутиновић је, током поподнева, користила услугу женског фризера, а господин Милутиновић је предао на пеглање две кошуље. За обе услуге рачуни су прослеђени рецепцији.

13. 06. - господин и госпођа Милутиновић поред услуга пуног пансиона, користили су и услуге етажног сервиса (шампањац и цвеће). За ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

14. 06. - брачни пар је отишао на доручак, а затим су на рецепцији платили рачун. Пре напуштања хотела, господин Милутиновић је оставио поруку свом колеги Илићу, који треба да пристигне у хотел. Порука гласи да је састанак отказан за следећу недељу.

ТТ Б-25 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Касина“ у Београду.

Господин Стипе Стублић је 08.05. ове године упутио захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 12.05. до 14.05. ове године.

Резервација му је потврђена истог дана, уз информацију да је његова соба 201.

Господин Стипе Стублић је држављанин Хрватске, има исправу: пасош HR 48205; датум истицања важења боравка 31.07.2012. године. Рођен је 05.04.1971. године у Загребу.

Супруга Сања Сублић је држављанка Хрватске; има исправу: пасош HR 45234; датум истицања важења боравка 31.07.ове године . Рођена је 07.07.1973. године у Загребу.

Датум уласка у Србију 12.05. ове године. У Србију је стигао авионом.

Током боравка у хотелу брачни пар је имао следеће услуге:

12. 05. - брачни пар Стублић је стигао у хотел у касним поподневним сатима и након што су се сместили у собу, отишли су на вечеру. Након тога поручили су шампањац у соби и наручили буђење у 7:00 сати.

13. 05. - брачни пар Стублић је, поред услуга полупансиона користио и услуге хемијског чишћења 2 кошуље. Рачун је прослеђени рецепцији.

14. 05. - после доручка, госпођа Стублић је назвала своју пријатељицу на број 011/624-246. Разговор је трајао 5 минута, и за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији.

ТТ Б-26 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостиму и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Балкан“ у Београду.

Госпођа Јелена Петровић из Крагујевца је, мејлом 07.05. ове године, затражила резервацију 1/2 собе за себе и супруга на бази ноћења са доручком, од 23.05. до 25.05. ове године.

Резервација јој је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да је резервисана соба број 201.

Госпођа Петровић: рођена 23.07.1965. године у Крагујевцу, општина Крагујевац; адреса: Доситејева 43, Крагујевац; ЛК: 256789, ЈМБГ: 2307965676821.

Господин Мирослав Петровић: рођен 25.05.1960. године у Крагујевцу, општина Крагујевац; адреса: Доситејева 43, Крагујевац; ЛК: 234765, ЈМБГ: 2505960787834

Током боравка у хотелу брачни пар је имао следеће услуге:

23. 05. - брачни пар Петровић је стигао у хотел у вечерњим сатима и након смештаја у собу, госпођа Петровић је користила и услуге фитнес-центра у трајању од сат времена. Брачни пар је користио и услуге ресторана у износу од 360,00 динара. За обе услуге рачуни су прослеђени рецепцији. Исте вечери, госпођу Петровић је звала пријатељица из Београда и оставила поруку да јој се јави на телефона: 063/435-675.

24. 05. - после доручка гости су користили и услуге телефонирања. Госпођа Петровић је звала кћерку на кућни број телефона 034/444-750. Разговор је трајао 15 минута.

25. 05. - након доручка, брачни пар Петровић је дошао на рецепцију да плати рачун.

ТТ Б-27 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији хотела „Праг“ у Београду.

Дана 09.06.ове године господин Марко Васић је затражио резервацију 1/1 собе на бази ноћења са доручком за период од 15.06. до 17.06. ове године.

Резервација је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да му је резервисана соба 101.

Господин Марко Васић: рођен 14.02.1970. године у Апатину, општина Апатин; адреса: Копаоничка 18, Апатин; ЛК: 234786, ЈМБГ: 1402970565632).

Током боравка у хотелу господин је имао следеће услуге:

15. 06. - господин Васић стигао је у хотел у вечерњим сатима. Пошто је ушао у собу, констатовао је да у купатилу цури вода. Обратио се рецепцији због овог проблема и они су га преселили у собу 105, због немогућности да брзо отклоне квар.

16. 06. - господин Васић је осим услуга ноћења са доручком користио и услуге телефона. Назвао је свог пријатеља на број 036/675-888. Разговор је трајао 10 минута. Након тога је користио услуге прања веша (две кошуље и панталоне). За обе услуге рачуни су прослеђени рецепцији. Увече је господин Јовановић наручио буђење за сутра ујутро у 06:15 часова.

17. 06. - након доручка, господин Васић је користио услуге ресторана у износу од 200,00 динара, платио рачун и напустио хотел.

ТТ Б-28 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте у хотелу „Балкан“ у Београду.

Госпођа Драгана Петровић из Краљево је 07.05. ове године, затражила резервацију 1/2 собе, за њу и супруга, на бази пуног пансиона, за период од 23.05. до 25.05. ове године.

Резервација је потврђена истог дана на исти начин. Резервисана је соба 202.

Госпођа Петровић: рођена 27.07.1965. године у Краљеву, општина Краљево; адреса: Доситејева 43, Краљево; ЛК: 258789, ЈМБГ: 2707965676821.

Господин Мирослав Петровић: рођен 25.05.1960. у Краљеву, општина Краљево; адреса: Доситејева 43, Краљево; ЛК: 234765, ЈМБГ: 2505960787834.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

23. 05. - брачни пар Петровић је стигао у хотел у вечерњим сатима и након смештаја у собу, господин Петровић је користио услуге теретане у трајању од сат времена, и за ову услугу је рачун прослеђен рецепцији. Исте вечери, госпођу Петровић је звала пријатељица из Београда и оставила поруку да јој се јави на телефон 063/465-675.

24. 05. - господин Петровић је користио и услуге мини-бара у износу од 400,00 динара, а госпођа Петровић је користила услуге пеглања хаљине. За обе услуге рачуни су прослеђени рецепцији.

25. 05. - након доручка, брачни пар Петровић је дошао на рецепцију да плати рачун.

ТТ Б-29 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте у хотелу „М“ у Београду.

Дана 25.06. ове године стигао је захтев за резервацију смештаја из фирме "АВС" из Београда (Булевар Николе Тесле бр. 11, тел:011/2223333, ПИБ 101585693), за њихове пословне партнере из Бугарске. Потребна им је 1/2 соба у периоду од 27.06. - 29.06. ове године и услуга на бази полупансиона. Резервација им је потврђена истог дана, на исти начин уз назнаку резервације собе 207.

Господин Pavlin Donchev (пасош бр. В158996, рођен 16.03.1965. у Софији),
Господин Georgi Samuilov (пасош бр. Б887659, рођен 5.09.1968. у Пловдиву).
Датум уласка у Србију 27.06.ове године. У Србију су стигли авионом. Имају право боравка у нашој земљи до 25.09.ове године

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

27.06. - након смештаја гости су користили услуге аперитив-бара у износу од 800,00 динара.

28.06. - после доручка гости су користили услугу превођења текста у износу од 2.400,00 динара. Након тога су провели у хотелској теретани један сат. Увече су наручили буђење за сутрадан у 06:30 сати.

29.06. - након доручка гости су се одјавили из хотела

ТТ Б-30 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте у хотелу „Балкан“ у Београду.

Дана 15.06. ове године на рецепцију је стигао захтев за резервацију 1/1 собе, на бази ноћења са доручком, за период 20.06. до 22.06. ове године од господина Stanley Roberts. Господин Stanley Roberts (пасошбр. 431587996, рођен 25.12.1972. у Монтани, САД) Резервација им је потврђена истог дана, на исти начин уз назнаку резервације собе 205. Датум уласка у Србију 20.06. ове године. У Србију је стигао авионом. Право боравка у Р Србији има до 20.09. ове године.

Током боравка у хотелу гост је користио следеће услуге:

20.06. - господин Робертс је користио услуге wellness-центра утрајању од два сата.

21.06. - У поподневним сатима гост је користио услуге мушког фризера. Након тога је вечерао, а рачун од 1800,00 динара је прослеђен рецепцији.

22.06. - након доручка господин Робертс се одјавио из хотела, а на спрату је нашао мушки сат који је предао на рецепцију.

ТТ Б31 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Парк“ у Новом Саду.

Господин RobertDale је дана 01. 06. ове године затражио резервацију 2/1 собе на бази ноћења са доручком у Вашем хотелу у термину од 05.06. до 07.06. ове године.

Резервација му је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да су резервисане собе 202 и 203.

Господин Robert Dale има исправу- пасош бр 789456123, рођен 06.06.1980. у Лондону, Велика Британија и Госпођа Sabina Hawlitschek има исправу- пасош бр. 6874689, рођена 08.07.1975. у Берлину, Немачка.

Датум уласка у Србију 05.06.ове године. У Србију су стигли авионом.

Датум истицања важења боравка је 03.09. ове године.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

05.06. - гости су стигли у хотел у 17:00 сати. Госпођа Хавличек је користила услуге масаже у трајању од два сата и рачун је прослеђен рецепцији

06.06 - после доручка гости су отишли на излет у Сремске Карловце. Увече су вечерали у етно-ресторану који је у склопу хотела и **рачун од 4500,00** је прослеђен рецепцији. Наручили су буђење за сутрадан у 6:00 сати.

07.06. - након доручка гости су се одјавили из хотела.

ТТ Б-32 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Зира“ у Београду.

Дана 10.04. ове године стигла је резервација за 1/1 и 1/2 собу на бази полупансиона за период 18.06. до 20.06. ове године, од господина Бабић Горана.

Резервација је потврђена електронским путем истог дана, уз информацију да су резервисане собе 201 и 203.

Господин Peter Schuster има исправу - пасош бр. 258966334, рођен 25.11.1966. године у Бечу, Аустрија,

Господин HaroldHellmans има исправу - пасош Х25СВУ587, рођен 08.10.1988. године у Амстердаму, Холандија.

Господин Горан Бабић има личну карту бр 12588 ПУ Смедерево, из Смедерева, ул. Савска бр 15, рођен 23.07.1963. године у Пожаревцу).

Датум уласка у Србију држављања који нису из наше земље је 18.06. ове године.

У Србију су стигли авионом. Датум истицања важења боравка је 12.09. ове године.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

18.06. - гости су стигли у хотел у 18:00 сати. Пре вечере користили су услуге сауне у трајању од два сата.

19.06. - након доручка гости су отишли на излет на Авалу. Када су стигли у хотел чекала их је порука од њихове пријатељице из Врњачке Бање, да јој се јаве.

20.06. - након доручка гости су користили услуге ресторана у износу од 1200,00 динара и одјавили се из хотела.

ТТ Б-33 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Президент“ на Палићу.

Дана 10.05.ове године стигао је захтев за резервацију 2/1 собе на бази ноћења са доручком за период од 18.07. до 20.07. ове године, од госпођице AnjaAmsutz
Резервација је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да су резервисане собе 121 и 212.

Госпођица Anja Amsutz има исправу- пасош F339654, рођена 21.05.1985. године у Sigriswillu, Швајцарска и

Госпођица Selina Wigmer има исправу- пасош X587996, рођена 18.08.1983. године у Лугану, Швајцарска.

Датум уласка у Србију држављања је 18.06.ове године. У Србију су стигли авионом.
Датум истицања важења боравка је 12.09. ове године.

Током боравка у хотелу гошће су користили следеће услуге:

18.06. - гошће су стигли у хотел у 17:00 сати. Пре вечере користили су услуге фитнес центра у трајању од два сата. Након вечере, наручиле су коктел у соби.

19.06. - поподне су обе гошће користиле услуге женског фризера. На рецепцији су им пренели поруку од дугогодишњег пријатеља Јовић Михаила, да га назову.

20.06. - после доручка гошће су наручиле такси и одјавиле се из хотела.

ТТ Б-34 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Москва“ у Београду.

Госпођа Lorianne Lorence је дана 10.05. ове године упутила захтев Вашем хотелу за резервацију једне двокреветне собе, на бази полу пансиона за период од 18.07. до 20.07. ове године.

Резервација је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да је резервисан апартман број 101.

Господин Michael Lorence има исправу - пасош 401589775, рођен 17.04.1958. године у Birmingham-у, Велика Британија и

Госпођа Lorianne Lorence има исправу - пасош 412546221, рођена 25.03.1960. године у Лондону, Велика Британија.

Датум уласка у Србију страних држављана је 18.06.ове године. У Србију су стигли авионом. Датум истицања важења боравка је 17.09. ове године.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

18.07. - брачни пар је стигао у хотел у 18:00 сати. Након смештаја у собу г-ђа Лоренс је користила услугу женског фризера, за коју услугу је рачун прослеђен рецепцији. Г-дин Лоренс је наручио преко room-сервиса вечеру у соби.

19.07. - након доручка брачни пар је отишао у шетњу градом. Након шетње, користили су услуге фитнес центра у трајању од 2 сата. Увече су наручили буђење за сутрадан у 8:00 сати.

20.07. - после доручка гости су се одјавили из хотела

ТТ Б-35 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Балкан“ у Београду.

Господин Брандсруд Бјорн је дана 25.02.ове године упутио захтев Вашем хотелу за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 15.07. до 17.07. ове године. Резервација је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да је резервисана соба број 305.

Госпођа Вера Баин има исправу- пасош 00284899, родђена 18.10.1957.у Фредрикстаду у Норвешкој

Господин Брандсруд Бјорн има исправу- пасош 0025879, рођен 16.06.1957. у Оеумарку у Норвешкој.

Датум уласка у Србију је 15.07. ове године. У Србију су стигли авионом. Датум истицања важења боравка је 10.09. ове године.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

15. 07. - започели су боравак вечером, а току вечери попили су по коктел у својој соби, за ову услугу прослеђен је рачун рецепцији.

16. 07. - после доручка госпођа Вера Баин користила је услугу фризера, рачун је испостављен за ову услугу и прослеђен је на рецепцију, а господин Бјорн је користио услуге масаже. Од рецепцијске службе су затражили буђење за сутрадан за 08:00 часова.

17. 07. - након доручка, гости су се одјавили и напустили хотел.

ТТ Б-36 – Обављање рецепцијских послова

1. Евидентирајте податке о гостима и услугама које су користили током боравка у хотелу, у пословне књиге и обрасце.

Запослени сте на рецепцији у хотелу „Олимп“ на Златибору.

Дана 28.05. ове године стигао је захтев за резервацију 1/2 собе на бази полупансиона за период од 01.06. до 03.06. ове године од госпође Ђорђевић Иване.

Резервација је потврђена истог дана, на исти начин уз информацију да је резервисана соба број 305.

Ивана Ђорђевић је рођена 18. 06.1986. године у Крагујевцу, ЛК: 21 905 МУП Крагујевац,

ЈМБГ: 1806986790072, адреса становања: Краља Александра I Карађорђевића 39, Крагујевац.

Алекса Ђорђевић је рођен 26. 09.1981. године у Крагујевцу, ЛК: 30 193 МУП Крагујевац, ЈМБГ:2609981795016, адреса становања: Краља Александра I Карађорђевића 39, Крагујевац.

Током боравка у хотелу гости су користили следеће услуге:

01. 06. - након смештаја у хотел, млади брачни пар је користио услугу room service- а: шампањац у соби. За ову услугу испостављен је рачун рецепцији. Од рецепцијске службе су затражили буђење за наредни дан за 07:00 часова и пријавили су се за излет који организује хотел за своје госте.

02. 06. - после доручка брачни пар Ђорђевић је отишао на једнодневни излет у оближње излетничко место, за ову услугу прослеђен је рачун рецепцији. По повратку са излета користили су услуге хемијског чишћења кошуље и панталона.

03. 06. - након доручка гости су се одјавили из хотела.

**ПИТАЊА КОЈЕ ЋЕ НАСТАВНИК СТРАНОГ ЈЕЗИКА КОРИСТИТИ ТОКОМ
РАЗГОВОРА СА КАНДИДАТОМ НА МАТУРСКОМ ИСПИТУ**

ТТ Б-1 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Меркур“ у Врњачкој Бањи.

1. Дочек и поздрављање гостију.

- Добар дан, да ли бисмо моја супруга и ја могли да одседнемо 2 дана у Вашем хотелу?
- Имате ли слободну двокреветну собу на бази ноћења са доручком?
- Колико кошта двокреветна соба и шта је укључено у цену?
- У реду, узимамо собу.
-

2. Пружање информација о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли Ваш хотел поседује wellness- центар?
- Занимају ме цене услуга ?
- У ком термину можемо користити услуге wellness-центра ?

3. Решавање рекламације/жалбе гостију.

- У нашој соби нисмо могли да пронађемо даљински управљач за ТВ!.

ТТ Б-2 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Парк“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Да ли бих могао да одседнемо 3 дана у Вашем хотелу?
- Имате ли слободну једнокреветну собу на бази полупансиона?
- Да ли могу боравак у Вашем хотелу да платим VISA кредитном картицом?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 207.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли Ваш хотел пружа услуге rent-a-car?
- Какве аутомобиле имате у понуди?
- Колике су цене викенд - најма?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Током услуге рум-сервиса гост се пожалио особљу да није добио тражено вино.

ТТ Б-3 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Президент“ у Новом Саду

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Да ли бих могао да одседнем један дана у Вашем хотелу?
- Имате ли слободну једнокреветну собу на бази ноћења са доручком?
- Да ли је у цени и боравишна такса и осигурање?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 210.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Какви су садржаји у спортско-рекреативном центру Вашег хотела?
- У којим терминима је могуће користити наведене садржаје?
- Колика је цена коришћена теретане?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- По доласку у хотел гост се пожалио на буку из суседнесобе у којој је била смештена породица са малом децом.

ТТ Б-4 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Парк“ у Новом Саду

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Да ли имате слободну 1/3 собу за наредна три дана?
- Колико би ме коштао боравак на бази пуног пансиона за мене, супругу и дете од 5 година?
- Да ли имамо право на попуст за дете ?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 212.

1. 2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Какви су садржаји у спортско-рекреативном центру Вашег хотела?
- Да ли имате кутак за најмлађе?
- Који су садржаји и од када је отворен?

2. 3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- По доласку у хотел гост се пожалио да у купатилу нама довољан број пешкира.

ТТ Б-5 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Да ли имате слободну 1/2 собу са француским лежајем за наредна два дана?
- Колико би ме коштао боравак на бази Н/Д за мене супругу и дете од 2 године?
- Да ли дете може користити заједнички лежај са нама или морамо узети 1/3 собу?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 213.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Постоји ли нека играоница за децу у оквиру Вашег хотела?
- Да ли у близини хотела постоји нека играоница?
- Колико је удаљена одавде?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- По доласку у хотел гост се пожалио да у купатилу нама топле воде.

ТТ Б-6 – Обављање рецепцијских послова

Гости долазе на рецепцију хотела „Бели бор“ на Тари.

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Да ли имате слободне 2/2 собе за наредна четири дана?
- Колико би ме коштао боравак на бази пуног пансиона за мене ,супругу и двоје деце?
- Да ли деца могу добити собу одмах поред наше?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе 219 и 220.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Шта нам препоручујете да обиђемо док смо на Тари, први пут смо овде?
- Да ли у близини хотела постоје неки спортски терени?
- Можемо ли пешке до тамо и колико нам времена треба?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- По уласку у собе родитељи су приметили да и дечија соба има терасу иако су напоменули рецепционеру да то не желе због безбедности деце. Пожалили су се рецепционеру.

ТТ Б-7– Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Мона“ на Златибору.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Желим да резервишем 1/2+1 собу на бази 2 полупансиона. Имате ли слободних соба?
- Колико износи доплата за коришћење помоћног лежаја?
- До када морам да напустим собу на дан одјављивања?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 105.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Које садржаје могу да користитим у спа центру?
- Могу ли услуге у спа центру да користе моји пријатељи, који нису гости хотела?
- Од колико ради спа центар?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Смета ми гужва и галама у спа центру. У спа центр се одлази ради опуштања и одмора, а не да слушам галаму.

ТТ Б-8 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Извор“ у Аранђеловцу.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Добар дан, молим Вас да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази 2 полупансиона?
- Колика је цена једног полупансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену једног полупансиона?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 207.

2. Пружите информације о понуди ванпансионских услуга.

- Које услуге могу да користим у wellnessцентру?
- Колика је цена коришћења услуга у wellnessцентру?
- Како могу да резервишем термин за коришћења услуга у wellnessцентру?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Гост из собе број 207, долази љут на рецепцију. У нашој соби је веома топло, а клима уређај не ради.

ТТ Б-9 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „М“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Добар дан, желим да резервишем 1/1 собу на бази два полупансиона?
- Да ли је у цену полупансиона урачунато коришћење клима уређаја, кабловске телевизије, сефа и мини бара?
- Колико износи доплата за коришћење собе, на дан одјављивања, од 12.00 до 18.00h?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 206.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Извините, постоји ли у хотелу козметички салон?
- Како могу да резервишем термин за коришћење козметичких услуга?
- Организујете ли трансфер гостију од хотела до аеродрома Никола Тесла у Београду?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Гости у суседној соби су били бучни после 22.00 часа.

ТТ Б-10 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела “Извор“ у Аранђеловцу.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас да ли могу да резервишем 1/Г собу на бази два пуна пансиона?
- Желим собу са погледом на парк и зелене површине. Имате ли такву собу, која је тренутно слободна?
- Плаћа ли дете до 4 године смештај, уколико не користи посебан лежај?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 102.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Где могу са пријатељима да конзумирам локалне гастрономске специјалитете?
- Који су национални гастрономски специјалитети карактеристични за овај крај?
- Где могу да купим сувенире?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Извините тражио сам собу са погледом на парк и зелене површине, добио сам собу која је окренута ка паркингу хотела.

ТТ Б-11 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела “Палисад“ на Златибору.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас да ли могу да резервишем 1/Ф собу, на бази три пуна пансиона? Уколико нема слободних соба у Вашем хотелу да ли можете да ми предложите смештај у неком хотелу, који се налази у непосредно близини?

- Можемо ли да добијемо „ланч пакет“, уместо пансионског ручка?

- Наплаћује ли се боравишна такса за дете до шест година старости?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 202.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Којим данима хотел организујете излете за госте хотела?

- Које локалне туристичке атракције се обилазе према програму излета?

- Има ли дете до шест година старости попуст за организовани излет?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Поручили смо вечеру у соби, достава је каснила, а храна је била хладна.

ТТ Б-12 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела “М“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Добар дан, желим да резервишем 1/2 собу, на бази четири ноћења са доручком?

- Могу ли да користим сеф на рецепцији за чување новца и других вредности?

- Пошто не могу да платим хотелски рачун у страним средствим плаћања, где могу да заменим страна средства плаћања за домаћу валуту?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 102.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Желим да изнајмим конференцијску салу за пословни састанак. Да ли је слободан простор у термину од 10:00 до 13:00 часова?

- Којим техничким средствима и опремом је опремљена конференцијска сала?

- Можете ли да фотокопирате материјал за састанак у 30 примерака до 09:30 часова?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Материјал за састанак није фотокопиран у довољном броју примерака, уместо 30 примерака, фотокопирали сте само 20 примерака. Састанак почиње за 15 минута.

ТТ Б-13 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „ИН“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази ноћења са доручком?
- Колика је цена полупансиона?
- Да ли могу да платим кредитном картицом?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 101.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли овај хотел поседује теретану?
- Колика је цена по сату?
- Које је радно време теретане?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради клима уређај.

ТТ Б-14 – Обављање рецепцијских послова

2. Обавите усмену комуникацију са гостима на страном језику

Гости долазе на рецепцију хотела „Бреза“ у Врњачкој Бањи.

1. Дочекајте и поздравите госте.

- Молим Вас, да ли имате слободну двокреветну собу на бази полупансиона?
- Да ли би мој супруга и ја могли да одседнемо 3 дана у тој соби?
- Колико кошта двокреветна соба на бази полупансиона за 3 дана?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 301.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли хотел поседује базен и сауну?
- Занимају ме цене ових услуга?
- Да ли су услуге доступне у јутарњим часовима?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У нашој соби нема топле воде?

ТТ Б-15 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Добар дан, да ли имате слободних 1/1 соба за период од 14.06.-17.06.
- Резервисао бих ту собу на бази пуног пансиона за тај период.
- Колико кошта један пун пансион у једнокреветној соби?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 205.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у хотелу могу да изнајмим конференцијску салу и колика је цена за три сата?
- Да ли имате услуге фотокопирања?
- Да ли могу да обезбедим неког ко би ми прекуцао 10 страна текста?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради WI-FI.

ТТ Б-16 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Петрус“ у Параћину.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Хтео бих да резервишем 1/2 собу на бази Н/Д, за период од 22.05.- 24.05. 2017.
- Колико кошта једно ноћење са доручком у вашем хотелу?
- Шта се служи за доручак у вашем хотелу?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 105.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Које су додатне услуге у вашем хотелу?
- Да ли у вашем хотелу може да се изнајми аутомобил?
- Која је цена изнајмљивања аутомобила за један дан?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У соби 106 је велика бука.

ТТ Б-17 – Обављање рецепцијских послова

Обавите усмену комуникацију са гостима на страном језику

Гост долази на рецепцију хотела „Парк“ у Новом Саду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Хтео бих да резервишем 2/1 собе на бази ПП, за период од 27.06.- 30.06. 2017.
- Колика је цена једног полупансиона у једнокреветној соби?
- Да ли у собама има WI-FI?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе број 107 и 108.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у хотелу могу да користим услуге масаже?
- Која је цена масаже?
- Где се налази ресторан хотела?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради клима уређај.

ТТ Б-18 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „HolidayInn“ у Београду

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Добар дан, хтео бих да резервишем једну собу са француским лежајем за период од 17.09. до 20.09. 2017.године, на бази ноћења са доручком?
- Колика је цена једног ноћења са доручком?
- Колика је цена за дете од 5 година?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе број 307.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у хотелу постоје неки садржаји за децу?
- Да ли хотел поседује базен?
- Која је цена масаже?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Јастуци су били веома тврди и неудобни за спавање.

ТТ Б-19 - Обављање рецепцијских послова

Господин Вилсон долази на рецепцију хотела „Палисад“ на Златибору

1. Дочекајте и поздравите госта

- Колика је цена једног полупансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену полупансиона?
- Које је радно време аперитив-бара?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 206.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Које услуге могу да користим у спортско-рекреативном центру хотела?
- Које је радно време спортско-рекреативног центра?
- Како могу да резервишем излет до Дрвенграда?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Господину Вилсону је на хотелском паркингу оштећен блатобран аутомобила.

ТТ Б-20 - Обављање рецепцијских послова

Господин Жерар долази на рецепцију хотела СМС Club „Satelit“ на Златибору.

1. Дочекајте и поздравите госта

- Колика је цена једног полупансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену једног полупансиона?
- Колико је попуст на цену полупансиона за боравак дужи од 3 дана?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 105.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Које услуге могу да користим у спортско-рекреативном центру хотела?
- Које је радно време ноћног бара у хотелу?
- Како могу да резервишем посету етно-селу Сирогојно?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Господину Жерару смета бука са спортског терена.

ТТ Б-21 - Обављање рецепцијских послова

Господин Нортон са супругом долази на рецепцију хотела „Палисад“ на Златибору.

1. Дочекајте и поздравите госте

- Колика је цена једног пансиона по особи?
- Колико укупно теба да платим за две особе?
- До колико сати се сервира доручак?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 203.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Која је понуда националног ресторана хотела „Палисад“?
- Које је радно време хотелског базена?
- Како могу да резервишем услугу козметичког салона?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Госпођа Нортон се жали на квалитет пружене услуге козметичког салона.

ТТ Б-22 - Обављање рецепцијских послова

Господин Бочек долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду

1. Дочекајте и поздравите госта

- Колика је цена једног полупансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену једног полупансиона?
- Колико укупно теба да платим за три дана?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 206.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Која је понуда јела националне кухиње хотела „Балкан“?
- Како могу да резервишем улазницу за представу у оближњем позоришту?
- Како могу да наручим такси до аеродрома?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Господин Бочек се жали на високу температуру у својој соби.

ТТ Б-23 - Обављање рецепцијских послова

Господин Штајндл долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду

1. Дочекајте и поздравите госта

- Колика је цена једног пансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену једног пансиона?
- Колико укупно теба да платим за три дана?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 105.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Која је понуда јела националне кухиње хотела „Балкан“?
- Како могу да резервишем полудневно разгледање града у пратњи локо-водича?
- Како могу да наручим такси до аеродрома?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Господин Штајндл се жали на квалитет пружене услуге хемијског чишћења.

ТТ Б-24 - Обављање рецепцијских послова

Господин Бергер са супругом долази на рецепцију хотела „Праг“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госте

- Колика је цена једног пансиона по особи?
- Које су услуге укључене у цену једног пансиона?
- Колико укупно теба да платим за две особе?

Гости одлучују да одседну у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 202.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Која је понуда националног ресторана хотела „Праг“?
- Како могу да резервишем услугу женског фризера?
- Које је радно време музеја у граду?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- Госпођа Бергер се жали на квалитет пружене услуге женског фризера.

ТТ Б-25 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Касина“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази пуног пасиона?
- Колика је цена боравишне таксе?
- Да ли могу да платим кредитном картицом?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 101..

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у близини има билијар клуб?
- Да ли знате колико кошта возња туристичким аутобусом?
- Како можемо стићи до споменика „Београдски победник“?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради телевизор.

ТТ Б-26 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази гарни услуге?
- Да ли могу да резервишем велнес третман вечерас за мене и мог супруга?
- Да ли могу да платим кредитном картицом?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 101..

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у близини има добар ресторан ?
- Да ли могу купити карте за возњу туристичким аутобусом?
- Како можемо стићи до аутобуске станице?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби нема мини- бар.

ТТ Б-27 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Праг“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/1 собу на бази ноћења са доручком?
- Да ли могу да резервишем велнес третман за вечерас од 18-19.00 сати?
- Да ли могу да платим кредитном картицом?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 101..

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у близини има позориште ?
- Колико кошта услуга теретане по сату?
- Како можемо стићи до аутобуске станице?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби туш не ради.

ТТ Б-28 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази пуног пансиона?
- Да ли могу да резервишем велнес третман за вечерас од 18-19.00 сати?
- Да ли поседујете услугу рум сервиса?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 101.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Где могу купити карте за позориште?
- Колико кошта услуга теретане по сату?
- Где могу ићи у шопинг?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби нема струје.

ТТ Б-29 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „М“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/2 собу на бази пуног пансиона?
- Да ли Ваш хотел има велнес центар?
- Како могу да изнајмим ауто?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собу број 401.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Реците ми курс евра на данашњи дан ?
- Колико кошта услуга теретане по сату?
- Препоручите ми неко додбро место за провод?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради клима уређај.

ТТ Б-30 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем апартман на бази пуног пансиона?
- Да ли Ваш хотел има аква-центар?
- Колика је цена боравишне таксе и осигурања?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите апартман број 301.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Реците ми курс евра на данашњи дан ?
- Како могу да дођем до Калемегдана ?
- Препоручите ми неко додбро место за провод?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби не ради фен.

ТТ Б-31 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „ Парк“ у Новом Саду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 2/1 собе на бази ноћења са доручком?
- Колика је цена полупансиона по особи?
- До колико сати можемо остати последњег дана боравка у својим собама ?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе број 202 и 203.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у хотелу могу добити услуге козметичара?
- Да ли су препарати у салону на природној бази?
- Које је радно време козметичког салона?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У моју собу број 202 до касно ноћу допире велика бука из оближњег кафића.

ТТ Б-32 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „ Зира“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 1/1 и 1/2 собе на бази полупансиона?
- Колика је цена собе по особи?
- Да ли у нашим собама има интернет?

Гост одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе број 201 и 203.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли у овај хотел има могућност изнајмљивања аутомобила?
- Колика је цена изнајмљивања аутомобила за један сат?
- До колико сати увече ради бар?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби број 203, не могу да се прикључим на интернет.

ТТ Б-33 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Президент“ на Палићу.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем 2/1 собе на бази гарни услуге?
- Да ли имате собу из које се може видети Палићко језеро?
- Можемо ли добити собу на нижем спрату ?

Гости одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите собе број 201 и 212.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли можемо код Вас купити карте за зоолошки врт?
- Да ли хотел има фитнес и аква центар?
- Која је цена једног сатаведеног у фитнес центру?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У мојој соби нема топле воде.

ТТ Б-34 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Москва“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем апартман за мене и супругу на бази ПП?
- Да ли имате апартман који није близу улице?
- Да ли хотел има услугу рум сервиса?

Гости одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите апартман 101.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли можемо код Вас купити карте за позориште?
- Како можемо најбрже стићи до Скадарлије?
- Реците нам где је добар провод у граду?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У нашем апартману не ради телевизор.

ТТ Б-35 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Балкан“ у Београду.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем једну двокреветну собу са лепим погледом?
- Да ли хотел поседује свој паркинг?
- Да ли можемо услуге хотела да платимо картицом?

Гости одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите једну двокреветну собу број 305.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли нам можете резервисати ручак у оближњем ресторану?
- Како можемо стићи најбрже до зоолошког врта?
- Шта препоручујете да посетимо у Вашем граду?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У нашој соби је много врућина

ТТ Б-36 – Обављање рецепцијских послова

Гост долази на рецепцију хотела „Олимп“ на Златибору.

1. Дочекајте и поздравите госта.

- Молим Вас, да ли могу да резервишем једну двокреветну собу са погледом на базен?
- Да ли у хотелу можемо добити рум сервис?
- Колико кошта коришћење теретане у хотелу?

Гости одлучује да одседне у Вашем хотелу.

Потврдите тражену резервацију и резервишите једну двокреветну собу број 305.

2. Пружите информације о понуди пансионских и ванпансионских услуга.

- Да ли нам можете резервисати излет до Потпећке пећине?
- Где можемо добро ручати јагњетину у близини?
- До када ради жичара у току дана?

3. Решите рекламацију/жалбу госта:

- У нашој соби нема корпе за смеће.

ХОТЕЛ _____

КЊИГА ЕВИДЕНЦИЈЕ ЗАБОРАВЉЕНИХ СТВАРИ

Редни број	Нађени предмет			Име и презиме лица које је предмет пронашло	Уручено		
	Датум	Назив предмета	Место где је предмет пронађен		Датум	Име и презиме власника предмета	Потпис власника

ХОТЕЛ _____

ХОТЕЛСКИ ДНЕВНИК

ЗА ДАН _____ 20 ____ ГОДИНЕ

Бр ој со бе	Презиме и име госта	Смештај				Исхрана			Ванпансионске услуге			Днев но заду жење	Доно с из претх одног дана	Пре нос за нар едн и дан	УКУПНО ЗАДУЖЕЊЕ	Прено с дуга
		Број гостију	Цена собе	Б ор ав и ш на та кс а	Ос иг ур анј е	Д	Р	В	Цене за							
									Служ ба на спрат овим а	Служ ба исхра не и пића	Оста ле услу ге					

ХОТЕЛ _____

ХОТЕЛСКИ ДНЕВНИК

ЗА ДАН _____ 20 ____ ГОДИНЕ

Бр ој со бе	Презиме и име госта	Смештај				Исхрана			Ванпансионске услуге			Днев но заду жење	Доно с из претх одног дана	Пре нос за нар едн и дан	УКУПНО ЗАДУЖЕЊЕ	Прено с дуга
		Број гостију	Цена собе	Б ор ав и ш на та кс а	Ос иг ур анј е	Д	Р	В	Цене за							
									Служ ба на спрат овим а	Служ ба исхра не и пића	Оста ле услу ге					

ХОТЕЛ _____

ХОТЕЛСКИ ДНЕВНИК

ЗА ДАН _____ 20 ____ ГОДИНЕ

Бр ој со бе	Презиме и име госта	Смештај				Исхрана			Ванпансионске услуге			Днев но заду жење	Доно с из претх одног дана	Пре нос за нар едн и дан	УКУПНО ЗАДУЖЕЊЕ	Прено с дуга
		Број гостију	Цена собе	Б ор ав и ш на та кс а	Ос иг ур анј е	Д	Р	В	Цене за							
									Служ ба на спрат овим а	Служ ба исхра не и пића	Оста ле услу ге					

САСТАВИО _____

КОНТРОЛИСАО _____

ХОТЕЛ _____

ХОТЕЛСКИ РАЧУН БРОЈ _____

Број фиксалног рачуна 1235

Презиме и име госта: _____

Број собе _____ Боравак од _____ до _____

Начин плаћања: _____

Редни број	Врста услуге	Количина	Цена	Укупно
УКУПНО				

Дана _____

Рецепционер

Кључ од собе предати портиру
ХВАЛА НА ПОВЕРЕЊУ

ХОТЕЛ _____

страна _____

КЊИГА ГОСТИЈУ

Ред. бр.	Презиме и име госта	Пол	Дан, месец и година рођења	Место, општина и држава рођења	Место, општина и држава становања	Јединствени матични број грађана	Држављанство	Место и држава рођења	Врста, број и датум издавања путне исправе	Датум до када је одобрен боравак у Републици Србији	Врста пружене услуге	Подаци о смештајној јединици	Датум и час доласка	Датум и час одласка
1	2	3	4	5	6	7	8	9*	10*	11*	12	13	14	15

КЊИГА ИНДИВИДУАЛНИХ РЕЗЕРВАЦИЈА

Ред. Број	Датум	Подносилац захтева	Место	Начин	Резервисано			Одговорено	
					за дане	број собе	број лежаја	датум	начин

КЊИГА ГРУПНИХ РЕЗЕРВАЦИЈА

Ред. број	Датум	Подносилац захтева	Б р о ј гостију	С м е ш т а ј			И с х р а н а			ПРИМЕДБА
				1/1	1/2	1/3	Д	Р	В	

ХОТЕЛ _____

ЛИСТА БУЋЕЊА

ЗА ДАН _____

Сат	БРОЈ СОБЕ										
4.00											
4.15											
4.30											
4.45											
5.00											
5.15											
5.30											
5.45											
6.00											
6.15											
6.30											
6.45											
7.00											
7.15											
7.30											
7.45											
8.00											
8.15											
8.30											
8.45											
9.00											

ХОТЕЛ _____

ПОРУКА - MESSAGE

за / to: _____

број собе / room №: _____

датум / date _____

сат / hour _____

У вашем одсуству / During your absence

Г-дин-ђа / Mr-s _____

из / from _____ tel: _____

Назвао-ла је Called you by phone		Молимо, назовите га-је Please, call him-her	
Посетио вас Came to see you		Вратиће се Will come back	
Жели Вас видети Wants to see you		ХИТНО URGENT	

Порука / Message _____

рецепционер

ХОТЕЛ ____

РАЧУН-НОТА

За ПТТ услуге № _____

Име госта _____

_____ соба _____

Место-држава _____

Позивни и телефонски број _____

Време позивања _____

Време трајања разговора _____ минута

Цена телефонских услуга по минути _____ динара

Свега динара _____

Датум _____

Потпис службеника

Хотел _____

Датум _____

ДНЕВНИ ИЗВЕШТАЈ ПОРТИРА

С о б а		Резервација	Долазак	Одлазак	Пресељен		Постојећи гости	Придошли гости
Број собе	Број кревета				из	у		
101								
102								
103								
104								
105								
10_								
10_								
201								
202								
203								
204								
205								
20_								
20_								

Ред. бр.	СОБЕ	ЗАУЗЕТЕ	СЛОБОДНЕ
1.	1/1		
2.	1/2		
3.	1/3		
4.	A/4		
	Укупно:		

Конференцијска сала – мала	од _____ до _____	за _____ особа
Конференцијска сала – велика	од _____ до _____	за _____ особа
Велики салон	од _____ до _____	за _____ особа

Хотел _____

ПРЕДМЕТ: Потврда резервације пансионских услуга

Поштовани/а _____, захваљујемо на Вашем захтеву за резервацију и са задовољством Вам потврђујемо резервацију _____

Цена _____ по особи износи _____ динара, боравишна такса _____ динара по особи дневно, осигурање _____ динара по особи дневно, односно укупно:.....динара, по особи.

Цена укључује ПДВ.

Бежични приступ интернету је бесплатан за све госте.

Check in: _____

Check out: _____

За све додатне информације, као за све будуће резервације и упите, стојимо Вам на располагању.

Срдачан поздрав,

у _____

_____ 20__ године.

Хотел: _____

ОБРАЗАЦ ЗА ПРИЈАВУ ДОМАЋИХ ГОСТИЈУ

Редни број	ЈМБГ	Презиме и име госта	Датум и место рођења	Број личне карте	Адреса становања	Број собе	Датум доласка	Датум одласка

Потпис овлашћеног лица

ПРИЈАВА БОРАВИШТА СТРАНЦА REGISTRATION OF PLACE OF STAY		Серијски број/Serial number:
Презиме - Surname		
Име - Name		
Датум рођења Date of birth		
Пол Sex		
Место и држава рођења Place and country of birth		
Држављанство Nationality		
Врста и број путне или друге исправе о идентитету Type and number of travel document or other ID		
Врста и број визе и место издавања Type and number of visa and place of issuance		
Датум и место уласка у Републику Србију Date and place of entry into the Republic of Serbia		
Адреса боравишта у Републици Србији Address of place of stay in the Republic of Serbia		
Податак о станодавцу (презиме и име и ЈМБГ, односно назив правног лица или предузетника и ПИБ) Surname, given name and personal identification number of the landlord/host ie, name of legal entity or entrepreneur and tax ID number).		
Датум пријаве Date of registration		
Напомена Note		
Потпис подносиоца пријаве Signature of the person who registers		
	_____ (потпис овлашћеног лица - signature of the authorized person)	

ХОТЕЛ _____

ПРИЗНАНИЦА О ОШТЕЋЕНИМ СТВАРИМА

Презиме и име госта _____

Соба број _____

Врста инвентара и оштећења _____

Износ за наплату: _____ динара

Словима: _____

Датум: _____

Рецепционер:

Домаћица хотела:

ХОТЕЛ _____

НОТА-РАЧУН бр _____

од _____ 20 _____

Име и презиме госта _____ Соба број _____

Редни број	Врста услуге	Количина	Цена	Укупно
1.				
2.				
3.				
УКУПНО:				

Потпис госта

Потпис овлашћеног лица

ХОТЕЛ _____

НОТА-РАЧУН бр _____

од _____ 20 _____

Име и презиме госта _____ Соба број _____

Редни број	Врста услуге	Количина	Цена	Укупно
1.				
2.				
3.				
УКУПНО:				

Потпис госта

Потпис овлашћеног лица

Број собе / Room number _____

Датум / Date _____

РЕВЕРС - РАЧУН ЗА УСЛУГЕ ХЕМИЈСКОГ ЧИШЋЕЊА

Артикал / Arikal	Количина / Amount	Цена / Price
Кошуље		
Сако		
Панталоне		
Хаљина		
Друго		
УКУПНО		

РЕВЕРС - РАЧУН ЗА УСЛУГЕ ВЕШЕРАЈА (ПРАЊЕ И ПЕГЛАЊЕ)

Артикал / Arikal	Количина / Amount	Цена / Price
Кошуље		
Сако		
Панталоне		
Хаљина		
Друго		
Пеглање кошуље		
Пеглање сакоа		
Пеглање панталона		
Пеглање хаљине		
Пеглање друго		
УКУПНО		

Потпис госта / Guest's signature

Домаћинство / Housekeeping

Молимо Вас да пажљиво попуните формулар, потпишете га и оставите у платненој кеси са вешом поред ормара у Вашој соби.

We would kindly ask you to fill in the form, sign it and place it together with your laundry in a bag, and leave it in the corner by the close

ПРИЛОГ ЗА ИЗБОР ВАРИЈАНТЕ ЗАДАТКА ЗА КОМПЕТЕНЦИЈУ Б
ЦЕНОВНИК ИЗРАЖЕН У ДИНАРИМА
СТРАНА 1

ВАРИЈАНТА:	I	II	III		V					X
ПАНСИОНСКЕ УСЛУГЕ										
Ноћење у једнокреветној соби/по особи	2500,00	2300,00	2200,00	2100,00	2350,00	2700,00	2600,00	2650,00	2550,00	2450,00
Ноћење у двокреветној соби/по особи за дете до 11 година плаћа се 70% од цене	2150,00	1900,00	1750,00	1700,00	1800,00	2050,00	1900,00	1885,00	2200,00	1950,00
Ноћење у трокреветној соби/по особи за дете до 11 година плаћа се 70% од цене	1700,00	1850,00	1900,00	1600,00	1700,00	1750,00	1850,00	1750,00	2000,00	1600,00
Боравишна такса* (по особи дневно)	120,00	100,00	110,00	120,00	120,00	110,00	120,00	100,00	120,00	110,00
Осигурање (по особи дневно)	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00	10,00
Доручак по особи	550,00	520,00	500,00	510,00	460,00	650,00	500,00	450,00	500,00	540,00
Ручак по особи	700,00	620,00	700,00	750,00	650,00	800,00	700,00	700,00	700,00	750,00
Вечера по особи	650,00	600,00	650,00	630,00	620,00	700,00	600,00	650,00	650,00	620,00
УСЛУГЕ У ОКВИРУ СЛУЖБЕ ИСХРАНЕ И ПИЋА										
Цвеће у соби	1050,00	1030,00	1060,00	1070,00	1080,00	1090,00	1000,00	1010,00	1020,00	1060,00
Коктел у соби	700,00	720,00	730,00	700,00	740,00	750,00	730,00	720,00	700,00	750,00
Шампањац у соби	920,00	980,00	930,00	940,00	950,00	970,00	960,00	940,00	920,00	930,00
Вечера у соби	1400,00	1200,00	1300,00	1350,00	1400,00	1450,00	1350,00	1300,00	1200,00	1450,00
УСЛУГЕ У ОКВИРУ СЛУЖБЕ НА СПРАТОВИМА										
Услуге хемијског чишћења кошуље (по комаду)	520,00	620,00	700,00	530,00	550,00	540,00	650,00	610,00	630,00	640,00
Услуге хемијског чишћења сакоа (по комаду)	950,00	900,00	920,00	940,00	960,00	980,00	900,00	910,00	950,00	970,00
Услуге хемијског чишћења панталона (по коомаду)	830,00	850,00	800,00	820,00	840,00	860,00	880,00	800,00	820,00	840,00
Услуге хемијског чишћења хаљине (по комаду)	700,00	750,00	760,00	770,00	780,00	790,00	710,00	720,00	730,00	740,00
Услуга прања кошуље (по комаду)	520,00	530,00	500,00	510,00	540,00	550,00	530,00	520,00	500,00	510,00
Услуга прања панталона (по комаду)	750,00	700,00	720,00	740,00	730,00	710,00	700,00	750,00	740,00	720,00
Услуга пеглање (по комаду)	500,00	510,00	490,00	480,00	470,00	460,00	450,00	500,00	510,00	490,00

ПРИЛОГ ЗА ИЗБОР ВАРИЈАНТЕ ЗАДАТКА ЗА КОМПЕТЕНЦИЈУ Б
ЦЕНОВНИК ИЗРАЖЕН У ДИНАРИМА, СТРАНА 2

ВАРИЈАНТА:	I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X
Wellness центар (по сату)	1000,00	1100,00	1200,00	1050,00	1150,00	1200,00	1000,00	1100,00	1150,00	1200,00
Aqua центар (по сату)	850,00	800,00	810,00	820,00	830,00	840,00	850,00	830,00	810,00	800,00
Сауна (по особи)	720,00	700,00	710,00	730,00	750,00	740,00	700,00	710,00	730,00	710,00
Теретана (по сату)	900,00	800,00	850,00	950,00	860,00	870,00	880,00	890,00	900,00	920,00
Fitnees центар (по сату)	720,00	700,00	730,00	740,00	710,00	750,00	720,00	730,00	740,00	750,00
Услуга масаже	1600,00	1200,00	1000,00	1100,00	1300,00	1400,00	1500,00	1600,00	1200,00	1000,00
ОСТАЛЕ ХОТЕЛСКЕ УСЛУГЕ И САДРЖАЈИ										
Фиксна телефонија у локалу (по минути)	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00	20,00
Фиксна телефонија у међуградском саобраћају (по минути)	50,00	39,00	40,00	35,00	41,00	42,00	41,00	38,00	42,00	37,00
Фиксна телефонија у међународном саобраћају	150,00	170,00	180,00	190,00	200,00	210,00	220,00	230,00	240,00	250,00
Мобилна телефонија	160,00	180,00	200,00	220,00	240,00	250,00	170,00	190,00	230,00	200,00
Изнајмљивање конференцијске сале (по сату)	8000,00	7000,00	7600,00	7500,00	7900,00	7800,00	7700,00	8000,00	7000,00	7200,00
Организовани излет (по особи) деца до 12 година имају 30% попушта	1800,00	1500,00	1600,00	1400,00	1600,00	1800,00	2000,00	2300,00	1500,00	1700,00
Услуга педикера	1200,00	1600,00	1800,00	2000,00	1900,00	1700,00	1500,00	1400,00	1500,00	1300,00
Услуга мушког фризера	1200,00	800,00	850,00	900,00	950,00	1000,00	1050,00	1100,00	950,00	900,00
Услуга женског фризера	1200,00	1500,00	1800,00	1600,00	1700,00	1400,00	1800,00	1500,00	1500,00	2000,00
Услуга козметичара	1100,00	1200,00	1300,00	1250,00	1150,00	1350,00	1340,00	1100,00	1500,00	1450,00
БЕСПЛАТНЕ ВАНПАНСИОНСКЕ УСЛУГЕ										
Услуга буђења										
Услуга преношење порука										
Услуга уручивања заборављених ствари (предмета)										