**OBRAZAC ZA OPIS PROGRAMA NEFORMALNOG OBRAZOVANJA ODRASLIH**

**ZA STJECANJE KOMPETENCIJA POTREBNIH ZA RAD**

|  |
| --- |
| ***I. OPĆI DIO*** |
| Izvoditelj programa | Naziv: |  |
| Adresa: |  |
| Partneri u izvođenju programa*(ako postoji/postoje)* | Naziv i adresa: |  |
| *(\*Napomena: prema potrebi dodati nove redtke ako postoji više partnera)* |
|  |
| Naziv programa | Program neformalnog obrazovanja – **Komunikacija i kulturna raznolikost u turizmu** |
| Vremensko trajanje programa | 50 sati |
|  |
| Sektor kojemu program pripada prema Pravilniku o Registru HKO-a  | Turizam i ugostiteljstvo |
| Vještina (iz Kataloga vještina i/ili Registra HKO-a) koja se stječe programom | Promovirati odgovorno ponašanje potrošača (ESCO)<https://vjestine.hzz.hr/sector/skill/3888> Poučavati o održivom turizmu (ESCO)<https://vjestine.hzz.hr/sector/skill/3800>Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom radu<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2559>  |
| **Kompetencije i ishodi učenja iz Registra HKO-a na kojima se temelji program** |
| Standard zanimanja (SZ) i skup/skupovi kompetencija (SKOMP) iz Registra HKO-a te standard kvalifikacije (SK) i skup/skupovi ishoda učenja (SIU) iz Registra HKO-a na kojima se temelji program |
| Standard zanimanja - SKOMP*(naziv/i - poveznica/e – pojedinačne kompetencije)* | Standard kvalifikacije – SIU*(naziv/i - poveznica/e – pojedinačni ishodi učenja)* |
| **SZ: Hotelijer-ugostitelj / Hotelijerka-ugostiteljica**<https://hko.srce.hr/registar/standard-zanimanja/detalji/307> SKOMP: Planiranje vlastitog rada i rada osoblja u ugostiteljskom objektu<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2559>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u: 1. poštivati organizaciju rada i organizacijsku strukturu na radnom mjestu2. Poznavati različite vrste ugostiteljskih objekata i specifične procedure rada s obzirom na vrstu3. Planirati i organizirati pravovremeno i stručno izvršavanje radnih zadataka i naloga, vlastitog rada i rada drugih zaposlenika u ugostiteljskom objektu4. Samostalno pripremiti radno mjesto i rasporediti radne zadatke drugim zaposlenicima u skladu s rokovima izvršenja5. Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom raduSKOMP: Komunikacija s gostima i suradnicima u skladu s bontonom na materinskom i stranom jeziku<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2568> Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:1. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na hrvatskom jeziku2. Primijeniti osnovna načela uspješnog komuniciranja3. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na stranom jeziku unutar ugostiteljskog objekta4. Samostalno se sporazumijevati s gostima na stranom jeziku5. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji sa zaposlenicima unutar ugostiteljskog objekta6. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji s gostimaSKOMP: Osiguranje kvalitete i timski rad<https://hko.srce.hr/registar/skup-kompetencija/detalji/2569>Pojedinačne kompetencije u SKOMP-u:1. Planirati i izvršavati radne zadatke i naloge prema uputama nadređenih
2. Uz asistenciju provoditi samovrednovanje svog rada i rada drugih zaposlenika unutar ugostiteljskog objekta
3. Organizirati i sudjelovati u timskom radu
4. Pratiti trendove u struci
 | **SK: Hotelijer – ugostitelj / Hotelijerka – ugostiteljica (standard strukovnog dijela kvalifikacije)**<https://hko.srce.hr/registar/standard-kvalifikacije/detalji/221>SIU: Kultura i ponašanje kupaca u turizmu i ugostiteljstvu<https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138>Pojedinačni ishodi učenja u SIU: 1. Objasniti pojam i obilježja kulture2. Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije3. Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca - turista4. Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture5. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura |
|  |
| Model izvođenja programa*(odabrati jedan ili više modela)* | [ ]  uživo | [x]  hibridno | [ ]  *online* |
| Obrazloženje odabranog/ih modela izvođenja programa: |
| Obrazovni program *Komunikacija i kulturna raznolikost u turizmu* koristi hibridni model izvođenja. Cilj programa je omogućiti polaznicima stjecanje znanja i vještina potrebnih za učinkovitu komunikaciju s različitim kulturnim skupinama u turizmu te razumijevanje kulturne raznolikosti i njezinog utjecaja na turističke usluge.Hibridni model kombinira fizičko i virtualno sudjelovanje polaznika u nastavnom procesu. U okviru ovog modela održavat će se uživo predavanja, praktične radionice i interaktivne rasprave s mogućnošću *online* sudjelovanja za one koji ne mogu prisustvovati fizički. Polaznicima će biti omogućen pristup obrazovnim sadržajima putem digitalnih platformi kao što su LMS Merlin, Google Meet, Zoom i MS Teams). Učit će o kulturi i njezinim karakteristikama, razlikovanju osnovnih pojmova multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije, kao i o utjecaju kulture na ponašanje kupaca – turista. Također će se razgovarati o karakteristikama različitih supkultura, uključujući starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne i urbane skupine, i njihovom utjecaju na ponašanje turista. |
| Materijalni uvjeti za izvođenje programa[[1]](#footnote-2) | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138>*Oprema*: projektor, zaslon, računalo za nastavnika s instaliranom potrebnom programskom potporom, radni stolovi i stolice za učenike, ploča za pisanje (preporuča se pametna ploča), LCD ekran, zvučnici*Prostor*: standardna učionica prikladne veličine s osiguranim pristupom Internetu |
| Kadrovski uvjeti za izvođenje programa[[2]](#footnote-3) | <https://hko.srce.hr/registar/skup-ishoda-ucenja/detalji/7138>najmanje razina 7.1.sv ili 7.1.st HKO-a odgovarajućeg profilaSpecifična znanja povezana sa SIU mogu biti stečena formalnim obrazovanjem, neformalnim i informalnim učenjem. Skup ishoda učenja može se ostvariti formalnim obrazovanjem te neformalnim i informalnim učenjem.U slučaju da potencijalni izvoditelj ne raspolaže s edukatorima koji posjeduju tražene formalne kvalifikacije, u izvođenju programa neformalnog obrazovanja za stjecanje kompetencija potrebnih za rad mogu sudjelovati istaknuti stručnjaci iz prakse koji posjeduju dugogodišnje radno iskustvo na poslovima koji zahtijevaju specifičnaznanja i vještine potrebne za poučavanje ishoda učenja koji se stječu programom neformalnog obrazovanja. Istaknuti stručnjaci iz prakse svoje dugogodišnje radno iskustvo s odgovarajućim kompetencijama koje su stekli formalnim obrazovanjem i/ ili neformalnim i informalnim učenjem dokazuju i eksplicitno navode u svojem životopisu. |
| Načini praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe programa | Nakon završetka programa, polaznici će anonimno evaluirati svoje zadovoljstvo provedenim programom putem ankete. |
|  |
| Uvjeti za upis programa | Kvalifikacija na razini 1 HKO |
| Uvjeti za završetak programa | Uvjeti za završetak programa su izvršene sve obveze propisane programom odnosno obveze u okviru pojedinih tema. |

|  |
| --- |
| ***II. PLAN IZVEDBE PROGRAMA*** |
| Kompetencije koje polaznik stječe završetkom programa*(izbor pojedinačnih kompetencija iz SKOMP-ova upisanih u Registar HKO-a, a na kojima se temelji program)* |
| 1. Primijeniti pravila pisanog i usmenog komuniciranja na hrvatskom jeziku
2. Primijeniti osnovna načela uspješnog komuniciranja
3. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji sa zaposlenicima unutar ugostiteljskog objekta
4. Primijeniti pravila poslovnog bontona u komunikaciji s gostima
5. Uz asistenciju provoditi samovrednovanje svog rada i rada drugih zaposlenika unutar ugostiteljskog objekta
6. Organizirati i sudjelovati u timskom radu
7. Pratiti trendove u struci
8. Primijeniti načela ekonomičnosti u vlastitom radu
 |
|  |
| Tema | Ishodi učenja za temu | Broj sati nastave (predavanja i praktični rad) i samostalnog rada polaznika |
| *Predavanja* | *Praktični rad* | *Samostalni rad* | *Ukupno sati* |
| **Kultura i njezine karakteristike** | 1. Objasniti pojam i obilježja kulture
2. Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije
3. Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca – turista
4. Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture
 | 15 | 10 | 5 | 30 |
| **Komunikacija s različitim kulturama u turizmu** | 1. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura
 | 5 | 10 | 5 | 20 |

*(\*Napomena: prema potrebi dodati nove redtke)*

|  |
| --- |
| ***III. OPIS TEME*** |
| Naziv teme | **Kultura i njezine karakteristike** |
| Edukator/i *(izvoditelj/i teme)* |  |
| Broj sati nastave*(prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)* | Predavanja: |  | Praktični rad: |  | Samostalni rad polaznika: |  |
| *uživo:* |  | *uživo:* |  |
| *online:* |  | *online:* |  |
|  |
| Ishodi učenja teme |
| 1. Objasniti pojam i obilježja kulture2. Razlikovati osnovne pojmove multikulturalizma, interkulturalizma i diskriminacije3. Objasniti utjecaj kulture na ponašanje kupaca - turista4. Opisati karakteristike različitih supkultura (starosne grupe, vjerske zajednice, geografske, etničke, rasne, spolne, urbane) u kontekstu ponašanja kupaca-turista pripadnika određene supkulture |
| Sadržaj/ ključni pojmovi teme |
|  |
| Načini poučavanja |
|  |
| Načini vrednovanja *(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)* |
|  |
| Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja |
|  |

|  |
| --- |
| ***III. OPIS TEME*** |
| Naziv teme | **Komunikacija s različitim kulturama u turizmu** |
| Edukator/i *(izvoditelj/i teme)* |  |
| Broj sati nastave*(prema obliku nastave i za svaki oblik prema modelu izvođenja)* | Predavanja: |  | Praktični rad: |  | Samostalni rad polaznika: |  |
| *uživo:* |  | *uživo:* |  |
| *online:* |  | *online:* |  |
|  |
| Ishodi učenja teme |
| 1. Primijeniti odgovarajuća pravila i meke vještine (tzv. Soft skills) u komunikaciji s poslovnim partnerima i gostima pripadnicima različitih kultura
 |
| Sadržaj/ ključni pojmovi teme |
|  |
| Načini poučavanja |
|  |
| Načini vrednovanja *(postupci kojima će se provjeriti ostvarenost ishoda učenja)* |
|  |
| Literatura i drugi obrazovni materijali/mediji koji će se koristiti tijekom poučavanja i učenja |
|  |

*\*Napomena: Riječi i pojmovni sklopovi koji imaju rodno značenje korišteni u ovom dokumentu odnose se jednako na oba roda, bez obzira jesu li korišteni u muškom ili ženskom rodu.*

**Broj i datum suglasnosti za izvođenje programa (popunjava nadležno tijelo državne uprave ili ministarstvo nadležno za rad):**

|  |  |
| --- | --- |
| **KLASA:** |  |
| **URBROJ:** |  |
| **Datum izdavanja suglasnosti:** |  |

1. Dostavljaju se dokazi: fotografije prostora, dokaz o vlasništvu ili ugovor o najmu prostora, licence za IT programe, sporazumi s pravnim subjektima (firme, obrti) u slučaju izvođenja praktičnog dijela nastave i osiguranja opreme. [↑](#footnote-ref-2)
2. Kao prilog, uz obrazac dostavljaju se životopisi (u EU formatu) edukatora koji sudjeluju u izvedbi programa. [↑](#footnote-ref-3)