

Студијски програм/студијски програми : Дипломирани туризмолог			
Врста и ниво студија: Основне академске студије			
Назив предмета: Хотелска продаја и рецепцијско пословање (Т325)			
Наставник : др Ивана В. Блешић			
Статус предмета: Обавезни предмет за модул Хотелијерство и изборни предмет за модул Туризам			
Број ЕСПБ: 7			
Услов: Нема			
Циљ предмета Оспособљавање студената за пословне операције везане за хотелску продају и рад на рецепцији угоститељских објеката: организација и координација пословних процеса продаје и резервација хотелских услуга; унапређење оперативних стандарда; упознавање хотелских система и програма (централни резервациони системи, хотелски оперативни системи, програми лојалности). Усвајање пословне терминологије и развијање комуникативних вештина у хотелском пословном окружењу са посебном усмереношћу на подизање професионалне оспособљености и квалификација за рад на пословима хотелске продаје, као и пословима везаним за пријемно одељење хотела.			
Исход предмета На основу одслушаног садржаја предмета студент би требало да има развијене <i>опште способности</i> - препознавање канала продаје производа, критичко размишљање, усвајања правила пословне комуникације у оквиру струке, овладавање потребним вештинама, овладавање тимским радом у пару и групи, као и <i>предметно-специфичне способности</i> - препознавање канала продаје хотелског продукта, овладавање вештинама које су потребане за несметано одвијање процеса хотелске продаје и рецепцијског пословања, преговарање, решавање конфликтних ситуација, комуникација у уском пословном окружењу.			
Садржај предмета <i>Теоријска настава</i> Врсте објеката, услуга и гостију; Улога сектора продаје и маркетинга у хотелу; Организациона структура сектора продаје и маркетинга у хотелу; Канали продаје хотелских услуга; Политика цена; Оцена продајних и маркетиншких активности; Управљање резервацијама хотелских услуга; Системи резервација и хотелски оперативни систем; Уређаји и опрема у пријемном одељењу; Послови током пријема, пријаве, боравка и одласка госта; Кадрови у пријемном одељењу; Пословни резултати пријемног одељења. <i>Практична настава: Вежбе, Други облици наставе, Студијски истраживачки рад</i> Развијање вештина усмене и писмене комуникације у пословном окружењу и обрада података у хотелском пословању. Практичне вежбе везане за директну и индиректну хотелску продају. Разумевање структуре и карактеристика пријемног одељења и практичан рад на пословима резервације, пријема, пријаве, боравка и одјављивања госта. Практичан рад на појединим радним местима пријемног одељења. Управљање кадровима рецепције. Одређивање цене смештаја и других бројчаних показатеља везаних за смештајне јединице. Евиденције у пријемном сектору хотела.			
Литература 1. Павловић, Т. (2011): <i>Сектор соба – rooms division</i> , Frame Media, Београд. ISBN 978-86-907795-7-4 Додатна литература: Галичић В., Ивановић С., Лупић М. (2005): <i>Хотелска продаја и рецепцијско пословање</i> , Факултет за туристички и хотелски менаџмент, Опатија. ISBN 953-6198-51-7 1. Ismail, A. (2001): <i>Front Office Operations and Management</i> , Thomson Delmar Learning. ISBN 0766823431			
Број часова активне наставе			5 (75)
Предавања: 3	Вежбе: 2	Други облици наставе: -	Студијски истраживачки рад: -
Методе извођења наставе			Остали часови: -
Предавања се комбинују са комуникативним, интерактивним вежбама, а од студената се очекује активно учешће у настави и критичко размишљање.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	0-5	писмени испит	
практична настава	0-5	усмени испит	30-45
колоквијум-и	20-40		
семинар-и	0-5		