

<b>Студијски програм: ОАС Туризам</b>		
<b>Назив предмета:</b> Хотелска продаја и рецепцијско пословање		
<b>Наставник/наставници:</b> <a href="#">Ивана В. Блешћ</a>		
<b>Статус предмета:</b> Обавезан на модулу Хотелијерство		
<b>Број ЕСПБ:</b> 6		
<b>Услов:</b> нема		
<b>Циљ предмета</b> 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 програма 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.		
<b>Исход предмета</b> На основу одслушаног садржаја предмета студент ће бити у стању да развије критичко размишљање, усвоји правила пословне комуникације у оквиру струке, овлада потребним вештинама продаје хотелског производа, овлада тимским радом у пару и групи, препозна канале продаје хотелског продукта, овлада вештинама које су потребане за несметано одвијање процеса хотелске продаје и рецепцијског пословања - преговарање, решавање конфликтних ситуација, комуникација у уском пословном окружењу.		
<b>Садржај предмета</b> <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</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.		
<b>Литература</b> 1. Секулић, Д. (2021). Менаџмент смештајним капацитетима, Факултет за хотелијерство и туризам у Врњачкој Бањи, Универзитет у Крагујевцу, Крагујевац. ISBN 978-86-89949-56-8. 2. Галичић, В. (2017). Пословање хотелског одела смештаја, Факултет за менаџмент у туризму и угоститељству, Опатија, ISBN 978-953-7842-34-5. Доступно на: Опатија <a href="https://www.ftm.uniri.hr/images/knjiznica/eizdanja/Vlado_Galicic_Poslovanje_hotelskog_odjela_smjestaja.pdf">https://www.ftm.uniri.hr/images/knjiznica/eizdanja/Vlado_Galicic_Poslovanje_hotelskog_odjela_smjestaja.pdf</a> <i>Допунска литература:</i> 1. Павловић, Т. (2011). Сектор соба – rooms division, Frame Media, Београд. ISBN 978-86-907795-7-4		
<b>Број часова активне наставе</b> 4	<b>Теоријска настава:</b> 2	<b>Практична настава:</b> 2
<b>Методе извођења наставе</b> Метода усменог излагања, метода разговора, илустративно-демонстративна метода.		

<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	<b>5</b>	писмени испит	
практична настава	<b>5</b>	усмени испит	45
колоквијум-и	<b>40</b>		
семинар-и	<b>5</b>		
Начин провере знања могу бити различити наведено у табели су само неке опције: (писмени испити, усмени испит, презентација пројекта, семинари итд.....			
*максимална дужна 2 странице А4 формата			