

NAZIV PREDMETA		RECEPCIJSKO POSLOVANJE				
Kod	DTT022	Godina studija	2			
Nositelj/i predmeta	dr. sc. Goran Ćorluka, viši predavač	Bodovna vrijednost (ECTS)	6			
Suradnici	Jelena Stupalo, predavač	Način izvođenja nastave (broj sati u semestru)	P	S	V	T
			30		30	
Status predmeta	Obvezni	Postotak primjene e-učenja	20%			
OPIS PREDMETA						
Ciljevi predmeta	- Stjecanje znanja i vještina rada u prijamnom odjelu hotela. - Vladanje poslovima vezanih uz prodaju i rezervaciju smještaja, poslovno dopisivanje, prijam gosta, knjiženje usluga i praćenje boravka gosta, naplatu računa, odjavu i ispraćaj gosta iz hotela. - Stjecanje komunikacijskih vještina u ophođenju s gostom. - Stjecanje spoznaja o specifičnostima radnog mjesta recepcionara. - Stjecanje znanja o poslovanju ostalih hotelskih odjela radi koordinatorske uloge prijamnog odjela.					
Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet	Nema					
Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja)	- Povezati poslove procesne funkcije smještaja - Interpretirati korisnost alata prodaje i načela marketinga u hotelskom poslovanju - Izvesti rezervaciju hotelskih usluga - Baratati tehnikama i vještinama recepcijskog poslovnog dopisivanja - Izvesti poslove pri dolasku gosta, za vrijeme boravka gosta te pri odlasku gosta. - Rukovati opremom u prijamnom odjelu hotela - Kreirati radnu okolinu na radnom mjestu prijemnog odjela - Interpretirati i argumentirati poslovni rezultat prijamnog odjela					
Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave	Tjedan	Sati	Oblik nastave	Tema		
	1	2	Predavanja	Hotelsko poslovanje (vrste hotela, vrste usluga, vrste gostiju, ugodnosti)		
		2	Auditorne vježbe	Kategorizacija hotela (Pravilnik o kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli te ostale pravne regulative)		
	2	2	Predavanja	Marketing hotela (elementi marketing miksa, zadaci, ciljevi i aktivnosti marketinga, marketing plan hotela, položaj marketinga u organizacijskoj strukturi hotela)		
		2	Auditorne vježbe	Trening kreativnosti (izrada slogana, osmišljavanje marketing kampanje i sl.)		
	3	2	Predavanja	Hotelska prodaja (organizacijski ustroj prodaje u hotelu, vrste, oblici i kanali prodaje, ugovori, vrste cijena, kreiranje cijena prodaje)		
		2	Auditorne	Posebne uzance u ugostiteljstvu / gost predavač – Voditelj marketinga		

			vježbe	
	4	2	Predavanja	Rezervacije (poslovni rezerviranja hotelskih usluga, vrste i oblici rezervacija, poslovi u odjelu rezervacija, obrazac za rezervaciju, izmjena i otkaz rezervacije, sadržaj vouchera, izvještaji i statistike, izvještaj o prodaji kapaciteta temeljem rezervacija, cjenik, prihvrat individualne rezervacije, formular za rezervaciju, promjenu ili odjavu rezervacije, rad s rezervacijama za skupine gostiju, otkaz rezervacije, izvještaj o očekivanoj zauzetosti, odlaganja dokumentacije, tipične greške pri rezerviranju soba)
		2	Auditorne vježbe	Test 1 - Posebne uzance u ugostiteljstvu
	5	2	Predavanja	Poslovi prijema i prijave gosta (prijamni odjel i funkcionalni dijelovi odjela, ciklus hotelskog gosta, predregistracijske aktivnosti po skupinama gostiju, poslovi pri dolasku gosta, otvaranje računa gosta, tipične situacije i problemi kod dolaska gostiju)
		2	Auditorne vježbe	Poslovno dopisivanje - izrada poslovnih dopisa (upit, ponuda, rezervacija, reklamacija, prigodne komunikacije)
	6	2	Predavanja	Poslovi tijekom boravka gosta (unutarnja i vanjska služba portirnice, pritužbe gostiju, neuobičajeni događaji, telefonska centrala)
		2	Auditorne vježbe	Gost predavač: Direktor prodaje/Voditelj recepcije
	7	2	Predavanja	Poslovi pri odlasku gosta (žurnal, naplata računa, otkup stranih sredstava plaćanja, procedura odlaska i ispraćaj gosta)
		2	Auditorne vježbe	1.kolokvij Poslovno dopisivanje - izrada poslovnih dopisa (upit, ponuda, rezervacija, reklamacija, prigodne komunikacije...)
	8	2	Predavanja	Odjel domaćinstva (položaj odjela domaćinstva u organizacijskoj strukturi hotela, uloga i važnost, radna područja odjela, funkcije, ciljevi i zadaci odjela domaćinstva, unutarnja organizacija hotelskog domaćinstva, uloga hotelskog domaćinstva u održavanju hotela)
		2	Auditorne vježbe	Test 2 - Poslovno dopisivanje
	9	2	Predavanja	Upravljanje kadrovima u smještajnom odjelu (planiranje i razvoj kadrova u odjelu smještaja, postupak zapošljavanja i odabira, radna mjesta i opis poslova, karakteristike zaposlenih)
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. (izrada CV-a, igra uloga – razgovor za posao, izrada opisa radnog

				mjestu)			
	10	2	Predavanja	Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela (dokumentacija u prijavnom odjelu-izvještajne i obračunske liste, statistika smještaja, određivanje cijene smještaja, upravljanje cijenama hotelskih soba, funkcija šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom).			
		2	Auditorne vježbe	Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela – zadaci / gost predavač – Revenue manager			
	11	2	Predavanja	Zaštita gostiju i imovine hotela (Integralni informacijsko-sigurnosni sustav zaštite imovine i osoba, odgovornosti i obveze ugostitelja)			
		2	Auditorne vježbe	Test 3 - Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela			
	12	2	Predavanja	Upravljanje u hotelu (vještine upravljanja, vođenja, upravljanje vremenom itd.)			
		2	Auditorne vježbe	Gost predavač: direktor hotela			
	13	2	Predavanja	Rješavanje pritužbi gostiju – važnost			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva - test			
	14	2	Predavanja	Trening prezentacijskih vještina			
		2	Auditorne vježbe	2.Kolokvij			
	15	2	Predavanja	Terenska nastava – hotel Salona palace			
		2	Auditorne vježbe	Terenska nastava – hotel Salona palace prezentacija odjela domaćinstva			
	Vrste izvođenja nastave:	☒ predavanja ☐ seminari i radionice ☒ vježbe ☐ on line u cijelosti ☒ mješovito e-učenje ☐ terenska nastava			☐ samostalni zadaci ☐ multimedija ☐ laboratorij ☐ mentorski rad ☐ (ostalo upisati)		
	Obveze studenata	Pohađanje nastave, sudjelovanje u radionicama, polaganje testova, polaganje kolokvija (ispita).					
Praćenje rada studenata (upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta):	Pohađanje nastave	2	Istraživanje		Praktični rad		
	Eksperimentalni rad		Referat		Testovi		
	Esej		Seminarski rad		Samostalno učenje	3,5	
	Kolokviji		Usmeni ispit		Konzultacije i završni ispit	0,5	
	Pismeni ispit		Projekt		(Ostalo		

					upisati)	
Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu	KONTINUIRANA PROCJENA					
	Pokazatelji kontinuirane provjere			Uspješnost A_i (%)		Udjel u ocjeni k_i (%)
	Test			50-100		30
	Prvi kolokvij			50-100		35
	Drugi kolokvij			50-100		35
	Studenti koji nisu položili ispit putem kolokvija polažu završni ispit. Isto vrijedi i za popravne ispite.					
	ZAVRŠNA PROCJENA					
	Pokazatelji provjere - završni ispit (prvi i drugi ispitni termin)			Uspješnost A_i (%)		Udjel u ocjeni k_i (%)
	Teorijski ispit			50 - 100		70
	Prethodne aktivnosti (uključuju sve pokazatelje kontinuirane provjere)			50 - 100		30
	Pokazatelji provjere - popravni ispit (treći i četvrti ispitni termin)			Uspješnost A_i (%)		Udjel u ocjeni k_i (%)
	Teorijski ispit			50 - 100		70
	Prethodne aktivnosti (uključuju sve pokazatelje kontinuirane provjere)			50 - 100		30
	Ocjena (u postotcima) formira se temeljem svih pokazatelja koji opisuju razinu studentskih aktivnosti prema relaciji:					
	$Ocjena (\%) = \sum_{i=1}^N k_i A_i$					
	k_i - težinski koeficijent za pojedinu aktivnost, A_i - postotni uspjeh postignut za pojedinu aktivnost, N - ukupan broj aktivnosti.					
	ODNOS POLUČENOG USPJEHA I PRIPADNE OCJENE					
	Postotak		Postotak			Ocjena
od 50% do 61%		zadovoljava minimalne kriterije			dovoljan (2)	
od 62% do 74%		prosječan uspjeh s primjetnim nedostacima			dobar (3)	

	od 75% do 87%	iznadprosječan uspjeh s ponekom greškom	vrlo dobar (4)
	od 88% do 100%	izniman uspjeh	izvrstan (5)
Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija)	Naslov	Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija
	Galičić, V., Poslovanje hotelskog odjela smještaja, Fakultet za menadžment u ugostiteljstvu i turizmu, Opatija, Sveučilište u Rijeci, 2017.		<i>on line</i>
Dopunska literatura	Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M., (2005), Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji Lupić, M., (1994), Hotel – prijamni odjel, Škola knjiga, Zagreb Bardi, J. A., (2011), Hotel Front Office Management, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey		
Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	- Evidencija pohađanja nastave i uspješnosti izvršenja ostalih obveza studenata (nastavnik). - Ažuriranje detaljnih izvedbenih planova nastave - DIP (nastavnik). - Nadzor izvođenja nastave (zamjenik pročelnika Odjela za nastavu, pročelnici odsjeka). - Kontinuirana provjera kvalitete svih parametara nastavnog procesa u skladu s Akcijskim planovima (pomoćnik pročelnika Odjela za kvalitetu). - Semestralno provođenje studentske ankete sukladno „Pravilniku o postupku studentskog vrednovanja nastavnog rada na sveučilištu u Splitu“ (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete).		
Ostalo (prema mišljenju predlagatelja)	DIP-ovi predmeta nalaze se unutar sustava za podršku nastavi (MOODLE) i dostupni su studentima i nastavnicima Odjela. Skraćeni izvedbeni programi - IP (hrvatska i engleska inačica) su u cilju javnosti informiranja izravno dostupni na web stranicama Odjela.		