

NAZIV PREDMETA		RECEPCIJSKO POSLOVANJE					
Kod	DTT022	Godina studija	2				
Nositelj/i predmeta	dr. sc. Goran Ćorluka	Bodovna vrijednost (ECTS)	6				
Suradnici	-	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. - Napraviti rezervaciju hotelskih usluga. - Primijeniti tehnike i vještine recepcijskog poslovnog dopisivanja. - Izvesti poslove pri dolasku gosta, za vrijeme boravka gosta te pri odlasku gosta. - Rabiti opremu 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			
		2	Predavanja	Hotelsko poslovanje (vrste hotela, vrste usluga, tržišna orijentacija, trendovi u hotelijerstvu).			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.			
		2	Predavanja	Upravljanje hotelskim odjelima (smještajni odjel, ugostiteljski odjel, ekonomsko-tehnički odjel).			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.			
		2	Predavanja	Definiranje procesne funkcije smještaja (pojam i definicija, utvrđivanje strukture proizvodno-uslužnog procesa u hotelu).			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.			
		2	Predavanja	Prijamni odjel hotela.			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. Radionica.			
		2	Predavanja	Marketing hotela (elementi marketing miksa, zadaci, ciljevi i aktivnosti marketinga, marketing			

			plan hotela, položaj marketinga u organizacijskoj strukturi hotela).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Hotelska prodaja (organizacijski ustroj prodaje u hotelu, vrste, oblici i kanali prodaje, ugovori, informatizacija hotelske prodaje).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Rezervacije (poslovni rezerviranja hotelskih usluga, način rezerviranja hotelskih usluga, izvještaj o prodaji kapaciteta temeljem rezervacija, cjenik, prihvati individualne rezervacije, formular za rezervaciju, promjenu ili odjavu rezervacije).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. Test.
	2	Predavanja	Rezervacije drugi dio (rad s rezervacijama za skupine gostiju, otkaz rezervacije, izvještaj o očekivanoj zauzetosti, odlaganja dokumentacije, tipične greške pri rezerviranju soba).
	2	Auditorne vježbe	1. Kolokvij
	2	Predavanja	Poslovi prijema i prijave gosta (poslovi pri dolasku gosta, dolasci bez rezervacije, dolasci s rezervacijom, procedura smještaja gosta i davanje osnovnih informacija).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Poslovi tijekom boravka gosta (unutarnja i vanjska služba portirnice, pritužbe gostiju, neuobičajeni događaji, telefonska centrala).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Poslovi pri odlasku gosta (žurnal, naplata računa, otkup stranih sredstava plaćanja, procedura odlaska i ispraćaj gosta).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. Test.
	2	Predavanja	Oprema i uređaji u prijamnom odjelu.
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Upravljanje kadrovima u prijamnom odjelu (odjelu, radna mjesta u prijamnom odjelu, ponašanje, međusobni odnosi).
	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	2	Predavanja	Specifičnosti rada u prijamnom etika zaposlenika, najčešće greške u prijamnom odjelu, radna odjeća i higijena zaposlenika).

		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. Radionica.		
		2	Predavanja	Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela (dokumentacija u prijavnog odjelu, funkcija šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom).		
		2	Auditorne vježbe	2. Kolokvij		
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		Samostalna vježba predmetnih zadataka	1,5
	Esej		Seminarski rad		Samostalno učenje	2
	Kolokviji	0,2	Usmeni ispit		Konzultacije	0,1
	Pismeni ispit	0,2	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 (usmeni)				50-100	35
	Drugi kolokvij (usmeni)				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 (usmeni)				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 (%)
	<i>Teorijski ispit (usmeni)</i>	50 - 100	70
	<i>Prethodne aktivnosti (uključuju sve pokazatelje kontinuirane provjere)</i>	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%	od 50% do 61%	dovoljan (2)
	od 62% do 74%	od 62% do 74%	dobar (3)
	od 75% do 87%	od 75% do 87%	vrlo dobar (4)
	od 88% do 100%	od 88% do 100%	izvrstan (5)
Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija)	Naslov	Broj primjeraka u knjižnici	Dostupnost putem ostalih medija
	Galičić, V., Ivanović, S., Lupić, M., (2005), Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji		on line
Dopunska literatura	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.
--	--