

NAZIV PREDMETA		RECEPCIJSKO POSLOVANJE				
Kod	DTP056	Godina studija	5.			
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	Izborni	Postotak primjene e-učenja	20%			
OPIS PREDMETA						
Ciljevi predmeta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Stjecanje znanja i vještina rada u prijamnom odjelu hotela.</li> <li>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.</li> <li>Stjecanje komunikacijskih vještina u ophođenju s gostom.</li> <li>Stjecanje spoznaja o specifičnostima radnog mjesta recepcionara.</li> <li>Stjecanje znanja o poslovanju ostalih hotelskih odjela radi koordinatorske uloge prijamnog odjela.</li> </ul>					
Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet	Nema					
Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja)	<ol style="list-style-type: none"> <li>Povezati poslove procesne funkcije smještaja.</li> <li>Interpretirati korisnost alata prodaje i načela marketinga u hotelskom poslovanju.</li> <li>Napraviti rezervaciju hotelskih usluga.</li> <li>Primijeniti tehnike i vještine recepcijskog poslovnog dopisivanja.</li> <li>Izvesti poslove pri dolasku gosta, za vrijeme boravka gosta te pri odlasku gosta.</li> <li>Rabiti opremu u prijamnom odjelu hotela.</li> <li>Kreirati radnu okolinu na radnom mjestu prijamnog odjela.</li> <li>Interpretirati i argumentirati poslovni rezultat prijamnog odjela.</li> </ol>					
Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave	<b>Tjedan</b>	<b>Sati</b>	<b>Oblik nastave</b>	<b>Tema</b>		
	05.10.2016.	2	Predavanja	Hotelsko poslovanje (vrste hotela, vrste usluga, tržišna orijentacija, trendovi u hotelijerstvu).		
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.		
	12.10.2016.	2	Predavanja	Upravljanje hotelskim odjelima (smještajni odjel, ugostiteljski odjel, ekonomsko-tehnički odjel).		
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.		
	19.10.2016.	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.			

	26.10.2016.	2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva. Radionica.
	02.11.2016.	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.
	09.11.2016.	2	Predavanja	Hotelska prodaja (organizacijski ustroj prodaje u hotelu, vrste, oblici i kanali prodaje, ugovori, informatizacija hotelske prodaje).
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	16.11.2016.	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.
	23.11.2016.	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
	30.11.2016.	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.
	07.12.2016.	2	Predavanja	Poslovi tijekom boravka gosta (unutarnja i vanjska služba portirnice, pritužbe gostiju, neuobičajeni događaji, telefonska centrala).
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.
	14.12.2016.	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.
	21.12.2016.	2	Predavanja	Oprema i uređaji u prijamnom odjelu.
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.

	11.01.2017.	2	Predavanja	Upravljanje kadrovima u prijamnom odjelu (odjelu, radna mjesta u prijamnom odjelu, ponašanje, međusobni odnosi).			
		2	Auditorne vježbe	Analiza poslovnih slučajeva.			
	18.01.2017.	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.			
	25.01.2017.	2	Predavanja	Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela (dokumentacija u prijamnom odjelu, funkcija šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom).			
		2	Auditorne vježbe	2. Kolokvij			
	Vrste izvođenja nastave:	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> <i>on line</i> u cijelosti <input checked="" type="checkbox"/> mješovito e-učenje <input type="checkbox"/> terenska nastava			<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> (ostalo upisati)		
	Obveze studenata	Pohađanje nastave, sudjelovanje u radionicama, polaganje testova, polaganje kolokvija (ispita).					
Praćenje rada studenata ( <i>upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta</i> ):	Pohađanje nastave	2	Istraživanje		Praktični rad		
	Eksperimentalni rad		Referat		Testovi	1	
	Esej		Seminarski rad		Radionice	0,5	
	Kolokviji	2,5	Usmeni ispit		(Ostalo upisati)		
	Pismeni ispit		Projekt		(Ostalo upisati)		
Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu	<b>KONTINUIRANA PROCJENA</b>						
	Pokazatelji kontinuirane provjere				Uspješnost $A_i$ (%)	Udjel u ocjeni $k_i$ (%)	
	<i>Testovi</i>				50-100	20	
	<i>Radionice</i>				50-100	10	
	<i>Prvi kolokvij (usmeni)</i>				50-100	35	
	<i>Drugi kolokvij (usmeni)</i>				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 $k_i$ (%)
	<i>Teorijski ispit (usmeni)</i>	50 - 100	70
	<i>Prethodne aktivnosti (uključuju sve pokazatelje kontinuirane provjere)</i>	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
	<p>Ocjena (u postotcima) formira se temeljem svih pokazatelja koji opisuju razinu studentskih aktivnosti prema relaciji:</p> $Ocjena (\%) = \sum_{i=1}^N k_i A_i$ <p><math>k_i</math>- težinski koeficijent za pojedinu aktivnost,  <math>A_i</math>- postotni uspjeh postignut za pojedinu aktivnost,  <math>N</math> - ukupan broj aktivnosti.</p>		
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		<i>on line</i>

Dopunska literatura	Lupiç, M., (1994), Hotel – prijamni odjel, Škola knjiga, Zagreb Bardi, J. A., (2011), Hotel Front Office Management, John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey		
Naèini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Evidencija pohađanja nastave i uspješnosti izvršenja ostalih obveza studenata (nastavnik).</li> <li>• Ažuriranje detaljnih izvedbenih planova nastave - DIP (nastavnik).</li> <li>• Nadzor izvođenja nastave (zamjenik pročelnika Odjela za nastavu, pročelnici odsjeka).</li> <li>• Kontinuirana provjera kvalitete svih parametara nastavnog procesa u skladu s Akcijskim planovima (pomoćnik pročelnika Odjela za kvalitetu).</li> <li>• Semestralno provođenje studentske ankete sukladno „Pravilniku o postupku studentskog vrednovanja nastavnog rada na sveučilištu u Splitu“ (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete).</li> </ul>		
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 inaèica) su u cilju javnosti informiranja izravno dostupni na web stranicama Odjela.		