

Спецификација предмета за књигу предмета

Студијски програм		Економија и туризам	
Изборно подручје (модул)		Модул 4 - Хотелски менаџмент	
Врста и ниво студија		Основне струковне студије	
Назив предмета		Продаја и рецепцијско пословање	
Наставник (за предавања)		Генов С. Георги	
Наставник/сарадник (за вежбе)		Косар Б. Николина	
Наставник/сарадник (за ДОН)			
Број ЕСПБ	3	Статус предмета (обавезни/изборни)	обавезни
Услов	Услови за упис прописани су статутом Високе туристичке школе струковних студија		
Циљ предмета	Основни циљ предмета је стицање знања и вештина потребних за разумевање важности послова хотелске продаје и рецепцијског пословања хотела као и савладавање основних знања и вештина потребних за обављање тих послова. Послови, процедуре и извештаји код резервисања хотелских услуга. Послови, процедуре и документи код доласка и одласка организованих група и индивидуалних гостију са и без резервације.		
Исход предмета	Установити и анализирати циљеве, облике, активности и поступке хотелске продаје (уговарања и резервисање смештајних и осталих капацитета) и рецепцијског пословања, идентификовати и усвојити кључна знања и вештине за њихово обављање. Анализирати важност, улогу и облике хотелске продаје. Идентификовати активности у процесу хотелске продаје. Упоредити предности и недостатке кључних канала продаје у савременом хотелијерству. Анализирати задатке, кључне особине и потребна знања извршиоца пријемног одељења хотела. Разликовати активности и задатке пријемног одељења у појединим фазама, активностима везаних за прихват и пријаву госта, праћење његовог боравка, као и одјаву и испраћај госта из хотела. Спровођење административне активности у различитим фазама праћења госта у компјутерској апликацији за рецепцијско пословање. Упоредивање и анализирање учинка одељења на основу различитих извештаја, обрачунских листа и статистике смештаја.		
Садржај предмета			
Теоријска настава	Дефинисање кључних појмова и дефинисање и увод у садржај и циљеве предмета. Однос хотелског маркетинга и продаје. Положај маркетинга и продаје у организационој шеми хотела. Врсте, облици и канали продаје. Активности и фазе процеса хотелске продаје. Интернет као канал продаје. Послови, процедуре и документи за време боравка и одласка госта. Хотелски ПМС системи (Property Management Systems, engl.). Опрема и уређаји пријемног одељења. Радна места и кадрови продаје и пријемног одељења хотела. Понашање, међусобни односи и етика запослених у продаји и пријемног одељења. Управљање пословним резултатом пријемног одељења: извештаји, обрачунске листе и статистика смештаја.		

Практична настава (вежбе, студијски истраживачки рад)	Предавања, вежбе, семинарски радови.			
Литература				
1	Галичић В., Ивановић, С., Лупић М., Хотелска продаја и рецепцијско пословање, Факултет за туристички и хотелски менаџмент у Опатији, 2005			
2	Tewari, J.R., Hotel Front Office: Operations and Management, Oxford Higher Education, 2009			
3	Kasavana, M.L., Managing Front Office Operations with Answer Sheet, 2013			
4	Hotelier Tanji, Hotel Front Office Training Manual with 231 SOP, 2013			
Број часова активне наставе недељно током семестра/триместра/године				
Предавања	Вежбе	ДОН	Студијски истраживачки рад	Остали часови
2	1			
Методе извођења наставе	Предавања Вежбе Семинарски рад Интерактивна настава Теренска настава			
Оцена знања (максимални број поена 100)				
Предиспитне обавезе:	поена	Завршни испит		поена
активност у току предавања	15	писмени испит		
практична настава		усмени испит		55
колоквијуми	20			
семинари	10			