

## Ispitna pitanja iz predmeta Prodaja i recepcijsko poslovanje

1. Organizacija hotelskog preduzeća
2. Funkcionisanje sektora hotelskog smeštaja
3. Funkcionisanje sektora hrane i pića
4. Organizaciona kultura hotelskog preduzeća
5. Marketing hotela
6. Elementi marketing miksa
7. Hotelska prodaja
8. Vrste, oblici i kanali prodaje
9. Ugovori
10. Informatizacija hotelske prodaje
11. Poslovi rezervisanja hotelskih usluga
12. Vrste rezervacija
13. Načini rezervisanja hotelskih usluga
14. Izveštaj o prodaji kapaciteta putem rezervacija
15. Cenovnik
16. Individualne rezervacije
17. Formular za rezervaciju, promenu ili otkaz rezervacije
18. Otkaz rezervacije
19. Grupne rezervacije
20. Istorijske kartice o rezervacijama i gostima (*History Cards*)
21. Vrlo važna osoba (VIP –Very Important Person)
22. Izveštaj o očekivanoj zauzetosti i pregledi rezervacija
23. Prebukiranje
24. Odlaganje dokumentacije rezervacija
25. Informatizacija rada u odeljenju za rezervacije
26. Tipične greške pri rezervisanju soba
27. Definisane procesne funkcije smeštaja
28. Poslovi pri dolasku gosta - Uputstvo za dobrodošlicu
29. Poslovi pri dolasku gosta - Aktivnosti prilikom prijave gosta (check in)
30. Poslovi pri dolasku gosta - Blokiranje soba
31. Poslovi pri dolasku gosta - Dolasci bez rezervacije

32. Poslovi pri dolasku gosta - Dolasci sa rezervacijom
33. Unutrašnja i spoljašnja služba portirnice
34. Pratlja gostu do sobe
35. Knjiženje usluga
36. Preuzimanje i predaja poruke
37. Raspodela poštanskih pošiljaka
38. Rukovanje ključevima soba
39. Čuvanje prtljaga
40. Žalba gostiju
41. Nepredviđeni događaji - *Motrenje i kontrola*
42. Nepredviđeni događaji - *Hitna medicinska pomoć*
43. Nepredviđeni događaji – Pljačka
44. Nepredviđeni događaji - Požar
45. Nepredviđeni događaji - *Izgubljeno – nađeno*
46. Poslovi telefoniranja
47. Naplata računa
48. Hotelski dnevnik
49. Procedure odlaska i ispraćaja gosta
50. Dokumentacija u prijemnom odeljenju
51. Statistika smeštaja
52. Funkcije šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom
53. Određivanje cene smeštaja
54. Prognoza zauzetosti soba
55. Analiza i ocena rada prijemnog odeljenja
56. Obuka zaposlenih

I pitanje od 1. do 26.

II pitanje od 27. do 49.

III pitanje od 50. do 56.