

| NAZIV PREDMETA | | PRODAJA I RECEPCIJSKO POSLOVANJE | | | | | |
|---|---|--|---|--------|----|---|--|
| Kod | ECTB01 | Godina studija | 3. | | | | |
| Nositelj/i predmeta | Izv.prof.dr.sc. Smiljana Pivčević Doc.dr.sc. Ljudevit Pranić | Bodovna vrijednost (ECTS) | 4 | | | | |
| Suradnici | | Način izvođenja nastave (broj sati u semestru) | P | S | V | T | |
| | | | 26 | | 13 | | |
| Status predmeta | Izborni | Postotak primjene e-učenja | 25 | | | | |
| OPIS PREDMETA | | | | | | | |
| Ciljevi predmeta | Glavni cilj predmeta je stjecanje znanja i vještina potrebnih za razumijevanje važnosti i zadaća hotelske prodaje i recepcijskog poslovanja u uspješnom poslovanju hotela te temeljnih znanja i vještina nužnih za obavljanje tih poslova. | | | | | | |
| Uvjeti za upis predmeta i ulazne kompetencije potrebne za predmet | Uvjeti za upis propisani su Statutom Ekonomskog fakulteta u Splitu | | | | | | |
| Očekivani ishodi učenja na razini predmeta (4-10 ishoda učenja) | <ol style="list-style-type: none"> 1. Analizirati specifičnosti, važnost, ulogu i oblike hotelske prodaje 2. Identificirati potencijalne aktivnosti u procesu hotelske prodaje 3. Ustanoviti i usporediti specifičnosti (prednosti i nedostatke) ključnih kanala prodaje u suvremenom hotelijerstvu 4. Analizirati zadaće, ključne osobine i potrebna znanja djelatnika prijamnog odjela hotela 5. Razlikovati aktivnosti i zadaće prijamnog odjela u pojedinim fazama ciklusa gosta 6. Provesti knjiženja aktivnosti u različitim fazama ciklusa gosta u kompjuterskoj aplikaciji za recepcijsko poslovanje 7. Usporediti i analizirati različite izvještaje, obračunske liste i statistike smještaja | | | | | | |
| Sadržaj predmeta detaljno razrađen prema satnici nastave | Predavanja | | | Vježbe | | | |
| | Tema | Sat | Tema | Sati | | | |
| | Izlaganje uvjeta rada, ocjenjivanja i obvezatnosti kontinuiranog rada na kolegiju. Definiranje ključnih pojmova i uvod u sadržaj i ciljeve kolegija. | 2 | Dogovor o načinu rada i obvezatnosti kontinuiranog rada na predmetu. Evidentiranje studentske aktivnosti (ESA). | 1 | | | |
| | Veza hotelskog marketinga i prodaje. Položaj marketinga i prodaje u organizacijskoj shemi hotela. | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | | |
| | Hotelska prodaja - organizacijski ustroj, vrste i kanali prodaje. Aktivnosti i faze procesa hotelske prodaje. Internet kao kanal prodaje | 3 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | | |
| | Definiranje i analiziranje procesne funkcije smještaja, analiza <i>Ciklus gosta</i> (Guest cycle, engl.) | 1 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | | |
| | Poslovi, postupci, procedure i izvještaji kod rezerviranja hotelskih usluga | 2 | Ponavljanje i sumiranje gradiva (predavanja i vježbe) i priprema za kolokvij. Dodatan zadatak/samoevaluacija. | 1 | | | |
| | Poslovi, procedure i dokumenti kod dolaska individualnih i grupa gostiju; dolasci sa i bez rezervacije | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | | |
| | Poslovi, procedure i dokumenti tijekom boravka gosta | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | | |

| | | | | | | |
|--|--|------|---|------|------------------|-----|
| | Poslovi, procedure i dokumenti pri odlasku gosta | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | |
| | Hotelski PMS sustavi (Property Management Systems, engl.) | 1 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | |
| | Radna mjesta i upravljanje kadrovima u prijamnom odjelu hotela | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | |
| | Profesionalne norme ponašanja, međusobni odnosi i etika zaposlenih u prijamnom odjelu | 3 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | |
| | Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela. Izvještajne i obračunske liste. Statistika smještaja. | 2 | Samostalan zadatak – komentiranje i rasprava – ESA | 1 | | |
| | Funkcije šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom | 2 | Posjet prijamnom odjelu hotela/gost predavač | 1 | | |
| Vrste izvođenja nastave: | <input type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> <i>on line</i> u cijelosti <input 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 | | | |
| Obveze studenata | 1) 70% dolazaka na nastavu 2) izrada 70% samostalnih praktičnih zadataka na vježbama. | | | | | |
| 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 | 1 | Istraživanje | | Praktični rad | 0,5 |
| | Eksperimentalni rad | | Referat | | (Ostalo upisati) | |
| | Esej | | Seminarski rad | | (Ostalo upisati) | |
| | Kolokviji | 2,5* | Usmeni ispit | 2,5* | (Ostalo upisati) | |
| | Pismeni ispit | 2,5* | Projekt | | (Ostalo upisati) | |
| Ocjenjivanje i vrjednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu | <p>Ukupna ocjena na kolegiju određuje se zbrojem tri komponente: 1. provjera znanja putem 2 kolokvija ili ispita (70 bodova), 2. izrada praktičnih zadataka na vježbama (20 bodova) i 3. aktivno sudjelovanje u nastavi (10 bodova) = ukupno 100 bodova.</p> <p>Ljestvica ocjenjivanja: < 60 = nedovoljan, 60-69 = dovoljan, 70-79 = dobar, 80-89 = vrlo dobar te 90-100 = izvrstan.</p> <p>Tijekom semestra organiziraju se 2 kolokvija (pismeni ili usmeni). Prag za prolaz je 60% ostvarenih bodova, a uvjet za izlazak na drugi kolokvij je položen prvi kolokvij. Tijekom semestra na vježbama izrađuju i predaju praktične zadatke. Tijekom semestra se vodi evidencija o aktivnom sudjelovanju u nastavi kroz diskusije, pitanja i dodatne zadatke (samoevaluacija i/ili problemska pitanja). Kolegij se smatra položenim ukoliko je student položio oba kolokvija i ostvario ukupan zbroj tri komponente ocjene od minimalno 60 bodova.</p> <p>Studenti koji ne polože preko kolokvija, izlaze na ispit. Ispit nosi 70 bodova te ima prag prolaznosti od 60% (42 bodova). Kolegij se smatra položenim ukoliko je student položio ispit i ostvario ukupan zbroj tri komponente ocjene od minimalno 60 bodova.</p> <p>*Studenti koji nisu zadovoljni ostvarenom ocjenom (preko kolokvija ili ispita), mogu izići na usmeni ispit. Isto moraju najaviti putem Moodle poruke u roku od 48 sati od objave rezultata kolokvija/ispita.</p> | | | | | |

| | Naslov | Broj primjeraka u knjižnici | Dostupnost putem ostalih medija |
|--|---|-----------------------------|---------------------------------|
| Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija) | 1. Autorizirana predavanja i nastavni materijali na Moodle stranici kolegija | | Moodle |
| | 2. Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija (e- udžbenik), dostupno na https://www.fthm.uniri.hr/images/knjiznica/e-izdanja/Vlado_Galicic_Poslovanje_hotelskog_odjela_smjestaja.pdf | | Moodle |
| Dopunska literatura | <p>Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., Miller, A. A. (2016), Hotel Operations Management, 3rd Edition, Pearson</p> <p>Kasavana, M. L. (2013), Managing Front Office Operations, American Hotel & Lodging Educational Institute, Michigan</p> <p>Hinkin, T. R. (2005), Cases in Hospitality Management: A Critical Incident Approach, 2nd Edition, Wiley</p> <p><i>Članci:</i></p> <p>1. Relevantni članci iz znanstvenih časopisa Cornell Hospitality Quarterly, International Journal of Hospitality Management, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Journal of Hospitality and Tourism Research i drugi po preporuci nastavnice</p> <p>1. Jovičić Vuković, A., Pivčević, S. Garbin Praničević, D. (2019), Hotel innovation in different settings - two destinations' comparison, Proceedings of the 5th International Scientific Conference „Tourism in Southern and Eastern Europe - Creating Innovative Tourism Experiences - The Way to Extend the Tourist Season“, Opatija, May 2019, pp. 349-361</p> <p><i>Ostali izvori:</i></p> <p>Izvjestaji/alati sa stranice Cornell School of Hotel Administration (https://scholarship.sha.cornell.edu/chr/)</p> <p>Poslovni slučajevi i vijesti s portala Hr Turizam (www.hrturizam.hr)</p> <p>Web stranice hotela te web stranice za rezervacije i recenzije (www.booking.com; www.tripadvisor.com; i dr.)</p> | | |
| Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja | <ol style="list-style-type: none"> 1. Praćenje aktivnosti na nastavi i uspješnosti izvršenja obveza studenata (nastavnik) 2. Nadzor izvođenja nastave (prodekan za nastavu) 3. Analiza uspješnosti studiranja po svim predmetima studija (prodekan za nastavu) 4. Studentska anketa o kvaliteti nastavnika i nastave za svaki predmet studija (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete) 5. Ispitom te ocjenom studentskih radova (seminarskog rada i samostalnih zadataka) koje provodi predmetni nastavnik provjeravaju se svi ishodi učenja predmeta. Periodično se vrši provjera sadržaja ispita i studentskih radova/zadataka, temeljem koje se utvrđuje primjerenost načina provjeravanja ishoda učenja (prodekan za nastavu) | | |
| Ostalo (prema mišljenju predlagatelja) | Predviđa se mogućnost gostovanja (do tri) stručnjaka iz prakse, te odlazak studenata na studijsko putovanje,/izlet ili posjet poduzeću/instituciji. | | |