

NAZIV PREDMETA		PRODAJA I RECEPCIJSKO POSLOVANJE				
Kod	EUTB07	Godina studija	3.			
Nositelj/i predmeta	Izv.prof.dr.sc. Smiljana Pivčević Doc.dr.sc. Ljudevit Pranić	Bodovna vrijednost (ECTS)	5			
Suradnici		Način izvođenja nastave (broj sati u semestru)	P	S	V	T
			26		26	
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"> <li>1. Analizirati specifičnosti, važnost, ulogu i oblike hotelske prodaje</li> <li>2. Identificirati potencijalne aktivnosti u procesu hotelske prodaje</li> <li>3. Ustanoviti i usporediti specifičnosti (prednosti i nedostatke) ključnih kanala prodaje u suvremenom hotelijerstvu</li> <li>4. Analizirati zadaće, ključne osobine i potrebna znanja djelatnika prijemnog odjela hotela</li> <li>5. Razlikovati aktivnosti i zadaće prijemnog odjela u pojedinim fazama ciklusa gosta</li> <li>6. Provesti knjiženja aktivnosti u različitim fazama ciklusa gosta u kompjuterskoj aplikaciji za recepcijsko poslovanje</li> <li>7. Usporediti i analizirati različite izvještaje, obračunske liste i statistike smještaja</li> </ol>					
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).	2		
	Veza hotelskog marketinga i prodaje. Položaj marketinga i prodaje u organizacijskoj shemi hotela.	2	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		
	Hotelska prodaja - organizacijski ustroj, vrste i kanali prodaje. Aktivnosti i faze hotelske prodaje. Internet kao kanal prodaje	3	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		
	Definiranje i analiziranje procesne funkcije smještaja, analiza <i>Ciklus gosta</i> (Guest cycle, engl.)	1	Obrada studije slučaja – diskusija-ESA	2		
	Poslovi, postupci, procedure i izvještaji kod rezerviranja hotelskih usluga	2	Ponavljanje i sumiranje gradiva (predavanje i vježbe) i priprema za kolokvij	2		
	Poslovi, procedure i dokumenti kod dolaska individualnih i grupa gostiju; dolasci sa i bez rezervacije	2	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		
	Poslovi, procedure i dokumenti tijekom boravka gosta	2	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		

2021./2022.

19/10/21 – 2. Sj. FV

	Poslovi, procedure i dokumenti pri odlasku gosta	2	Samostalan zadatak komentiranje i rasprava Izlaganja seminarских radova, ESA	2		
	Hotelski PMS sustavi (Property Management Systems, engl.)	1	Obrada studije slučaja – diskusija-ESA	2		
	Radna mjesta i upravljanje kadrovima u prijamnom odjelu hotela	2	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarских radova, ESA	2		
	Profesionalne norme ponašanja, međusobni odnosi i etika zaposlenih u prijamnom odjelu	3	Samostalan zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarских radova, ESA	2		
	Upravljanje poslovnim rezultatom prijamnog odjela. Izvještajne i obračunske liste. Statistika smještaja.	2	Obrada studije slučaja – diskusija-ESA	2		
	Funkcije šefa recepcije u upravljanju poslovnim rezultatom	2	Posjet prijamnom odjelu hotela, ESA	2		
Vrste izvođenja nastave:	<input type="checkbox"/> <b>predavanja</b> <input type="checkbox"/> <b>seminari i radionice</b> <input type="checkbox"/> <b>vježbe</b> <input type="checkbox"/> <i>on line</i> u cijelosti <input type="checkbox"/> <b>mješovito e-učenje</b> <input type="checkbox"/> <b>terenska nastava</b>		<input type="checkbox"/> <b>samostalni zadaci</b> <input type="checkbox"/> <b>multimedija</b> <input type="checkbox"/> <b>laboratorij</b> <input type="checkbox"/> mentorski rad			
Obveze studenata	Uvjeti za potpis su: 1. 70 % dolazaka na nastavu i odrađenih samostalnih zadataka 2. pozitivno ocijenjen seminarски rad.					
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	1,5	Istraživanje		Praktični rad	0,5
	Eksperimentalni rad		Referat		(Ostalo upisati)	
	Esej		Seminarски rad	0,5	(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 četiri komponente:  1. provjera znanja putem kolokvija/ispita (70 bodova),  2. izrada seminarског rada (10 bodova),  3. izrada praktičnih zadataka na vježbama (10 bodova) i  4. aktivno sudjelovanje u nastavi (10 bodova)  = ukupno 100 bodova.</p> <p>Ljestvica ocjenjivanja:  &lt; 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 studenti pripremaju, prezentiraju i predaju u pisanom obliku seminarски rad (kritički prikaz i/ili studija slučaja) te izrađuju praktične zadatke. Tijekom semestra se vodi evidencija o aktivnom sudjelovanju u nastavi kroz diskusije, pitanja i izradu dodatnih zadataka (samo evaluacija i/ili problemska pitanja). Kolegij se smatra položenim ukoliko je student položio oba kolokvija i ostvario ukupan zbroj četiri komponente ocjene od minimalno 60 bodova.</p>					

2021./2022.

19/10/21 – 2. Sj. FV

	<p>Studenti koji ne polože preko kolokvija, izlaze na ispit. Ispit nosi 70 bodova uz prag prolaznosti od 60% (42 bodova). Kolegij se smatra položenim ukoliko je student položio ispit i ostvario ukupan zbroj četiri 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. Nositeljica kolegija zadržava pravo pozvati studente na usmeni ispit u slučaju opravdanog razloga ili izvanrednih okolnosti</p>		
Obvezna literatura (dostupna u knjižnici i putem ostalih medija)	<b>Naslov</b>	<b>Broj primjeraka u knjižnici</b>	<b>Dostupnost putem ostalih medija</b>
	1. Autorizirana predavanja i nastavni materijali		Moodle
	2. Galičić, V., (2017), Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, Opatija (e- udžbenik), dostupno na <a href="https://www.fthm.uniri.hr/images/knjiznica/e-izdanja/Vlado_Galicic_Poslovanje_hotelskog_odjela_smj_estaja.pdf">https://www.fthm.uniri.hr/images/knjiznica/e-izdanja/Vlado_Galicic_Poslovanje_hotelskog_odjela_smj_estaja.pdf</a>		Moodle
Dopunska literatura	<p>1. Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., Miller, A. A. (2016), Hotel Operations Management, 3rd Edition, Pearson</p> <p>2. Kasavana, M. L. (2013), Managing Front Office Operations, American Hotel &amp; Lodging Educational Institute, Michigan</p> <p>3. 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 Tourism Management, International Journal of Hospitality Management, International Journal of Contemporary Hospitality Management, Journal of Hospitality and Tourism Research, Cornell Hospitality Quarterly i drugi po preporuci nastavnice</p> <p>2. 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>Izveštaji/alati sa stranice Cornell School of Hotel Administration (<a href="https://scholarship.sha.cornell.edu/chr/">https://scholarship.sha.cornell.edu/chr/</a>)</p> <p>Poslovni slučajevi i vijesti s portala Hr Turizam (<a href="http://www.hrturizam.hr">www.hrturizam.hr</a>)</p> <p>Web stranice hotela te web stranice za rezervacije i recenzije (<a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a>; <a href="http://www.tripadvisor.com">www.tripadvisor.com</a>; i dr.)</p>		
Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje utvrđenih ishoda učenja	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Praćenje aktivnosti na nastavi i uspješnosti izvršenja obveza studenata (nastavnik)</li> <li>2. Nadzor izvođenja nastave (prodekan za nastavu)</li> <li>3. Analiza uspješnosti studiranja po svim predmetima studija (prodekan za nastavu)</li> <li>4. Studentska anketa o kvaliteti nastavnika i nastave za svaki predmet studija (UNIST, Centar za unaprjeđenje kvalitete)</li> <li>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)</li> </ol>		
Ostalo (prema mišljenju)	Predviđa se mogućnost gostovanja (do tri) stručnjaka iz prakse, te odlazak studenata na		

2021./2022.

19/10/21 – 2. Sj. FV

predlagatelj)	studijsko putovanje, izlet ili posjet poduzeću/instituciji.
---------------	---