

NAZIV PREDMETA		PRODAJA I RECEPCIJSKO POSLOVANJE				
Kod	EUTB07	Godina studija	3.			
Nositelj/i predmeta	Prof.dr.sc. Smiljana Pivčević Izv.prof.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"> 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 prijemnog odjela hotela 5. Razlikovati aktivnosti i zadaće prijemnog 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).	2		
	Veza hotelskog marketinga i prodaje. Položaj marketinga i prodaje u organizacijskoj shemi hotela.	2	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	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 (predavanja i vježbe) i priprema za kolokvij	2		
	Poslovi, procedure i dokumenti kod dolaska individualnih i grupa gostiju; dolasci sa i bez rezervacije	2	Zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		

2025./2026.

03/03/26 – 30. Sj. FV

	Poslovi, procedure i dokumenti tijekom boravka gosta	2	Zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		
	Poslovi, procedure i dokumenti pri odlasku gosta	2	Zadatak komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih 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	Zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih radova, ESA	2		
	Profesionalne norme ponašanja, međusobni odnosi i etika zaposlenih u prijamnom odjelu	3	Zadatak - komentiranje i rasprava Izlaganja seminarskih 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"/> 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	Uvjeti za potpis su: 1. 70 % dolazaka na nastavu i odrađenih adataka 2. pozitivno ocijenjen seminarski rad.					
Praćenje rada studenata (<i>upisati udio u ECTS bodovima za svaku aktivnost tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta</i>):	Pohadanje nastave	1,5	Istraživanje		Praktični rad	0,5
	Ekperimentalni rad		Referat		(Ostalo upisati)	
	Esej		Seminarski 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	Ukupna ocjena na kolegiju određuje se zbrojem četiri komponente: 1. provjera znanja putem kolokvija/ispita (70 bodova), 2. izrada seminarskog rada (10 bodova), 3. izrada praktičnih zadataka na vježbama (10 bodova) i 4. aktivno sudjelovanje u nastavi (10 bodova) = ukupno 100 bodova. Ljestvica ocjenjivanja: < 60 = nedovoljan, 60-69 = dovoljan, 70-79 = dobar, 80-89 = vrlo dobar te 90-100 = izvrstan. 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 i prezentiraju seminarski 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 po potrebi izradu dodatnih zadataka. Kolegij se smatra položenim ukoliko je student položio oba kolokvija i ostvario ukupan zbroj četiri komponente ocjene od minimalno 60 bodova. Studenti koji ne polože preko kolokvija, izlaze na ispit. Ispit nosi 70 bodova uz prag					

	<p>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. *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)	<p style="text-align: center;">Naslov</p>	<p style="text-align: center;">Broj primjeraka u knjižnici</p>	<p style="text-align: center;">Dostupnost putem ostalih medija</p>
	<p>1. Autorizirana predavanja i nastavni materijali</p> <p>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</p>		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 & 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 (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 i studentska pitanja) 3. Analiza uspješnosti studiranja po svim predmetima studija (prodekan za nastavu i studentska pitanja) 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 i studentska pitanja) 	
Ostalo (prema mišljenju)	Predviđa se mogućnost gostovanja (do tri) stručnjaka iz prakse, te odlazak studenata na		

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