



## DETALJNI IZVEDBENI NASTAVNI PLAN PREDMETA

OPĆE INFORMACIJE		
<b>Naziv predmeta</b>	<b>Hotelske operacije</b>	
<b>Studijski program</b>	Diplomski sveučilišni studij "Menadžment u hotelijerstvu"	
<b>Smjer</b>		
<b>Godina studija</b>	1.	
<b>Status predmeta</b>	Obvezni	
<b>Mogućnost izvođenja nastave na engleskom jeziku</b>	Ne	
<b>Mrežna stranica predmeta</b>	<a href="https://moodle.srce.hr/2022-2023/my/courses.php">https://moodle.srce.hr/2022-2023/my/courses.php</a>	
<b>Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave</b>	<b>ECTS koeficijent opterećenja studenata</b>	<b>6 ECTS</b>
	<b>Broj sati (P+V+S)</b>	30+0+30
<b>Nositelji predmeta</b>	<b>Ime i prezime</b>	Prof. dr. sc. Vlado Galičić
	<b>Kabinet</b>	208
	<b>Konzultacije</b>	OPATIJA: Ponedjeljak 12.30 – 14.30 sati Utorak 15.00 – 17.00 sati
	<b>Telefon</b>	++385 51 294 690
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:vladog@fthm.hr">vladog@fthm.hr</a>
	<b>Ime i prezime</b>	Izv. prof. dr. sc. Ljubica Pilepić Stifanich
<b>Nositelji predmeta</b>	<b>Kabinet</b>	204
	<b>Konzultacije</b>	OPATIJA: Utorak 9.00 – 11.00 sati Srijeda 15.00 – 17.00 sati
	<b>Telefon</b>	+385 51 294 198
	<b>e-mail</b>	<a href="mailto:ljubicap@fthm.hr">ljubicap@fthm.hr</a>

### OPIS PREDMETA

#### Ciljevi predmeta

Upoznati studente s osnovama marketinga i prodaje smještajnih, konzumnih i ostalih kapaciteta. Ovladati temeljnim procedurama poslovnih područja hotelskih operacija vezanih uz prijamni odjel, odjel hotelskog domaćinstva, odjel hrane i pića, tehničkog održavanja i sigurnosti. Stvoriti pretpostavke za kvalitetno upravljanje kadrovima i poslovnim rezultatom u hotelu. Osposobiti studente za samostalno korištenje hotelskog Property Management softvera (Oracle Hospitality Opera) u rješavanju operativnih zadataka u prodaji hotelskih kapaciteta.

### Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:

1. Upravljati operativnim procesima koji osiguravaju zadovoljstvo gostiju, stvaranje vrijednosti i organizacijsku učinkovitost u skladu sa misijom, ciljevima i strategijama hotela
2. Kritički prosuđivati o doprinosu metoda i tehnika planiranja i organiziranja rada poslovnog područja hotelskih operacija u skladu sa poslovnom i razvojnom politikom hotela s ciljem ostvarenja konkurentnosti
3. Stvoriti pretpostavke za međudjelno upravljanje timom te praćenje implementacije organizacijskih standarda i standardnih operativnih procedura u svim odjelima u hotelu
4. Predložiti i prezentirati rješenja operativnih zadataka u prodaji hotelskih kapaciteta primjenom hotelskog Property Management softvera (Oracle Hospitality Opera)

### Vrste izvođenja nastave

Predavanja, seminari i radionice, samostalni zadaci, mentorski rad.

### Obveze studenata i način vrednovanja obveza (povezivanje ishoda učenja, nastavnih metoda i ocjenjivanja)

<i>Vrsta aktivnosti</i>	<i>ECTS dodijeljen aktivnosti</i>	<i>Ishod učenja</i>	<i>Aktivnost studenta</i>	<i>Metoda ocjenjivanja</i>	<i>Bodovi (maximum po vrijednosti)</i>
Pohađanje nastave	2	1-4	Prisustvo: >75%	Evidencija prisutnosti na nastavi	0
Praktični zadatak 1 i 2	1,5	4	Rješavanje poslovnih slučajeva primjenom hotelskog softvera	0-40 bodova ovisno o stupnju točnosti	PKZ 1. 20 PKZ 2. 20
Kontinuirana provjera znanja (kolokviji)	1,5	1-4	Priprema za periodičnu provjeru znanja	0-30 bodova, ovisno o stupnju točnosti	1. kolokvij 15 2. kolokvij 15
Završni ispit	1	1-4	Priprema za završni ispit	0-30 bodova, ovisno o stupnju točnosti	30
<b>Ukupno ECTS</b>	<b>6</b>			<b>Ukupno bodovi</b>	<b>100</b>

### Napomene i opis aktivnosti

Pohađanje nastave:

Pohađanje nastave je obvezno. Prag za pristup na završni ispit je 75% prisustva na nastavi za redovite studente.

Praktični zadaci:

Studenti su obvezni samostalno izraditi praktične zadatke uz pomoć hotelskog softvera Oracle Hospitality OPERA. Studenti zadatke dobivaju na nastavi u okviru seminarske nastave. Uvježbavanje izvedbe praktičnih zadataka odvija se tijekom cijelog semestra pri čemu se kontinuirano prati rad svakog studenta. Svaki od zadataka boduje se pojedinačno, a ukupno je moguće realizirati maksimalno 40%. Praktični zadatak 1. obuhvaća rad u modulu PMS i boduje se sa maksimalno 20 bodova, dok se iz praktičnog zadatka

2. (rad u S&C modulu) može također ostvariti maksimalno 20 bodova.

Kontinuirana provjera znanja:

Provodi se kroz dva kolokvija (u pisanom obliku). Kolokviji se pripremanju prema osnovnoj literaturi i e-materijalima koji su objavljeni u okviru Merlin sustava te prema objavljenom rasporedu na početku akademske godine (semestra). Svaki od kolokvija sastoji se od 15 pitanja otvorenog tipa iste bodovne vrijednosti, te je kroz kontinuiranu provjeru znanja moguće ostvariti maksimalno 30 bodova.

Završni ispit

Završnom ispitu mogu pristupiti studenti koji su ostvarili minimalno 75% prisutnosti na nastavi (redoviti studenti) i ukoliko su ostvarili minimalno 35% ocjenskih bodova usvojenosti znanja, vještina i kompetencija (ishoda učenja) kroz aktivnosti nastavnog procesa sačinjenog od prethodno navedenih aktivnosti. Završni ispit se priprema prema osnovnoj literaturi i e-materijalima koji su objavljeni u okviru Merlin sustava te prema objavljenom rasporedu na početku akademske godine (semestra). Završni ispit sastoji se od petnaest pitanja otvorenog tipa iste bodovne vrijednosti, a boduje se prema Pravilniku o ocjenjivanju.

Napomena: u nastavi se koristi hotelski PMS softver - Oracle Hospitality Opera

### **Sustav ocjenjivanja**

Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata na FMTU.

### **LITERATURA**

#### **Obvezna literatura**

1. Galičić, V. (2017). Poslovanje hotelskoga odjela smještaja. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (e-udžbenik).
2. Galičić, V., Šimunić, M. (2006). Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji.

#### **Dopunska literatura**

1. Chibili, M.N. (Ed.) (2017). Modern Hotel Operations Management, 1st Edition. London: Routledge.
2. Hayes, D.K., Ninemeier, J.D., Miller, A.A. (2017). Hotel Operations Management, 3rd Editions. Boston: Pearson.
3. Szende, P., Dalton, A.N., Yoo, M.M. (Eds.). (2021). Operations Management in the Hospitality Industry, 1st Editions. UK: Emerald Publishing Limited.

#### **Način praćenja kvalitete i uspješnosti izvedbe predmeta**

Kvaliteta održane nastave prati se u skladu s aktima Sveučilišta u Rijeci. U zadnjim tjednima nastave tekućega semestra provodit će se anonimna anketa u kojoj će studenti evaluirati kvalitetu održane nastave iz ovog predmeta.

### **ISPITNI ROKOVI**

Raspored ispitnih rokova dostupan je na linku: <https://www.fthm.uniri.hr/studiji/preddiplomski-sveucilisni-studij/ispiti>

### **DODATNE INFORMACIJE O PREDMETU**

#### **Način informiranja studenta**

Studenti dobivaju obavijesti o kolegiju putem sustava Merlin i mrežnih stranica Fakulteta <https://www.fthm.uniri.hr/>, Redovita informiranost je osobna odgovornost studenta.

## RASPORED NASTAVE

### REDOVITI STUDIJ

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R. br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Grupa	Izvoditelj
1.	<b>03.10.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Uvodna predavanja (informacije o ciljevima i ishodima predmeta, obvezama studenata, pregled nastavnih cjelina) Zakonodavna infrastruktura u ugostiteljstvu (zakoni i pravilnici)	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Uvodne informacije o načinu izvođenja praktičnih zadataka, načinima vrednovanja uspjeha, otvaranje account-a za svakog studenta)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
2.	<b>10.10.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Ugostiteljski objekti za smještaj	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (osnovne funkcionalnosti OPERA PMS modula)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
3.	<b>17.10.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Vrste hotela, usluga, gostiju i ugodnosti u hotelu	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (baza gostiju – Profiles & Accounts)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
4.	<b>24.10.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Marketing i prodaja hotelskih kapaciteta	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (informacije o hotelu, pregled različitih izvještaja, promjena lozinke – Miscellaneous)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
5.	<b>31.10.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Rezervacije	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (rezervacije – Front Desk, Reservations)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
6.	<b>07.11.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Poslovi u odjelu smještaja (Check-in, in House Guest, Check-out)	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (prijava i odjava gosta – Check in, Check out)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
7.	<b>14.11.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	1. kolokvij	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (hotelsko domaćinstvo – Room Management, Housekeeping Management)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
8.	<b>21.11.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Organizacija poslovanja hotelskog domaćinstva, zaštita imovine i gostiju	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Projektni zadatak 1.	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
9.	<b>28.11.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Menadžment i politika hotelske nabave	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (osnovne funkcionalnosti OPERA S&C modula)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
10.	<b>05.12.2022.</b> 8.00 – 9.30	P	Proces pripreme i pružanja usluge hrane i pića	MUH	V. Galičić

	Dvorana B3				
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (grupne rezervacije – Business Block, Rooms/Catering)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
11.	<b>12.12.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Upravljanje operativnim poslovanjem tehničkog odjela	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (rezervacija soba – Grid, rezervacija kongresnih dvorana – Events)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
12.	<b>19.12.2022.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Upravljanje kadrovima u hotelu	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (ugovaranje ostalih događaja veznih za kongres)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
13.	<b>09.01.2023.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Upravljanje poslovnim rezultatom u hotelu	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (izrada menu-a, rezervacija tehničke opreme za dvorane)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
14.	<b>16.01.2023.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	2. kolokvij	MUH	V. Galičić
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (ubacivanje napomena uz pojedini Event, pregled izvještaja, izrada popisa gostiju – Rooming list)	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
15.	<b>23.01.2023.</b> 8.00 – 9.30 Dvorana B3	P	Nove tehnologije u digitalizaciji hotelskih operacija	MUH	Lj. Pilepić Stifanich
	9.30 – 11.00 Dvorana B3	S	Praktični zadatak 2.	MUH	Lj. Pilepić Stifanich

### IZVANREDNI STUDIJ OPATIJA

Nastava na predmetu odvijat će se prema sljedećem rasporedu:

R.br.	Datum / vrijeme od – do / dvorana	Vrsta i oblik nastave	Tema	Izvoditelj
1.	<b>04.10.2022.</b> 16.30 – 18.45	P online	Zakonodavna infrastruktura u ugostiteljstvu (zakoni i pravilnici) Ugostiteljski objekti za smještaj Vrste hotela, usluga, gostiju i ugodnosti u hotelu	V. Galičić
	18.45 – 21.00	S online	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (osnovne funkcionalnosti OPERA PMS modula; baza gostiju – Profiles & Accounts; informacije o hotelu, pregled različitih izvještaja, promjena lozinke – Miscellaneous; rezervacije – Front Desk, Reservations; prijava i odjava gosta – Check in, Check out)	Lj. Pilepić Stifanich
2.	<b>26.10.2022.</b> 16.30 – 18.45 Dvorana B3	P onsite	Marketing i prodaja hotelskih kapaciteta Rezervacije Poslovi u odjelu smještaja (Check-in, in House Guest, Check-out)	V. Galičić
	18.45 – 21.00 Dvorana B3	S onsite	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (osnovne funkcionalnosti OPERA S&C modula; grupne rezervacije – Business Block, Rooms/Catering; rezervacija soba – Grid, rezervacija kongresnih dvorana – Events)	Lj. Pilepić Stifanich
3.	<b>16.11.2022.</b> 16.30 – 18.45 Dvorana B3	P onsite	1. kolokvij	V. Galičić

	18.45 – 21.00 Dvorana B3	S onsite	Oracle Hospitality Opera – modul S&C (izrada menu-a, rezervacija tehničke opreme za dvorane; ubacivanje napomena uz pojedini Event, pregled izvještaja, izrada popisa gostiju – Rooming list)	Lj. Pilepić Stifanich
4.	<b>07.12.2022.</b> 16.30 – 18.45	P online	Organizacija poslovanja hotelskog domaćinstva, zaštita imovine i gostiju Menadžment i politika hotelske nabave Proces pripreme i pružanja usluge hrane i pica Upravljanje operativnim poslovanjem tehničkog odjela Upravljanje kadrovima u hotelu Upravljanje poslovnim rezultatom u hotelu	V. Galičić
	18.45 – 21.00	S online	Oracle Hospitality Opera – modul PMS (hotelsko domaćinstvo – Room Management, Housekeeping Management)	Lj. Pilepić Stifanich
5.	<b>11.01.2023.</b> 16.30 – 18.45 Dvorana B3	P onsite	2. kolokvij	V. Galičić
	18.45 – 21.00 Dvorana B3	S onsite	Izrada praktičnog zadatka 1 i 2.	Lj. Pilepić Stifanich