



Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	prof. dr. sc. Vlado Galičić, izv. prof. dr. sc. Ljubica Pilepić Stifanich	
Naziv predmeta	Hotelske operacije	
Studijski program	Diplomski sveučilišni studij "Menadžment u hotelijerstvu"	
Status predmeta	Obvezni	
Godina	1. godina	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja studenata	6 ECTS
	Broj sati (P+V+S)	60 (30+0+30)

1. OPIS PREDMETA

1.1. 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.

1.2. Uvjeti za upis predmeta

Nema.

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:

1. Upravljeti 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 međuođjelno 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)

1.4. Sadržaj predmeta

Zakonodavna infrastruktura u ugostiteljstvu (zakoni i pravilnici); Ugostiteljski objekti za smještaj; Vrste hotela, usluga, gostiju i ugodnosti u hotelu; Marketing i prodaja hotelskih kapaciteta; Rezervacije; Poslovi u odjelu smještaja (CHECK-IN, IN HOUSE GUEST, CHECK-OUT); Organizacija poslovanja hotelskog domaćinstva, zaštita imovine i gostiju; Menadžment i politika hotelske nabave; Proces pripreme i pružanja usluge hrane i pića; Upravljanje operativnim poslovanjem tehničkog odjela; Upravljanje kadrovima u



hotelu; Upravljanje poslovnim rezultatom u hotelu; Nove tehnologije u digitalizaciji hotelskih operacija

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci
	<input checked="" type="checkbox"/> seminari i radionice	<input type="checkbox"/> multimedija i mreža
	<input type="checkbox"/> vježbe	<input type="checkbox"/> laboratorij
	<input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu	<input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad
	<input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> ostalo

1.6. Komentari

1.7. Obveze studenata

Pohađanje i aktivno sudjelovanje u nastavi, samostalno i grupno rješavanje konkretnih poslovnih slučajeva primjenom odgovarajućeg hotelskog softvera, polaganje kolokvija i završnog ispita

1.8. Praćenje¹ rada studenata

Pohađanje nastave	2	Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit	1	Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja	1,5	Referat		Praktični rad	1,5
Portfolio							

1.9. Postupak i primjeri vrednovanja ishoda učenja tijekom nastave i na završnom ispitu

Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata tijekom nastave i na završnom ispitu provodi se temeljem Pravilnika o ocjenjivanju studenata FMTU. Za svaki kolegij izrađuje se detaljni izvedbeni nastavni plan kojim se usklađuju aktivnosti, studentsko opterećenje, ishodi učenja i metode ocjenjivanja.

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)

- Galičić, V. (2017). Poslovanje hotelskoga odjela smještaja. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (e-udžbenik).
- 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.

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga studijskog programa)

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

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj studenata koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu

Naslov	Broj primjeraka	Broj studenata
Galičić, V., Poslovanje hotelskoga odjela smještaja, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu Opatija, (e-udžbenik), Opatija, 2017.	(e-izdanje)	
Galičić, V., Šimunić, M., Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u	20	

¹ VAŽNO: Uz svaki od načina praćenja rada studenata unijeti odgovarajući udio u ECTS bodovima pojedinih aktivnosti tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta. Prazna polja upotrijebiti za dodatne aktivnosti.



<p>turizmu i hotelijerstvu, Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2006.</p>		
<p><i>1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i></p>		
<p>Kvaliteta programa, nastavnog procesa, vještine poučavanja i razine usvojenosti gradiva ustanovit će se provedbom pismene evaluacije opsežnim upitnicima te na druge načine predviđene prihvaćenim standardima, sukladno Pravilniku o sustavu osiguravanja i unapređivanja kvalitete Sveučilišta u Rijeci i Pravilniku o sustavu osiguranja i unapređivanja kvalitete Fakulteta za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu.</p>		