



Tablica 2.

3.2. Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	prof. dr. sc. Vlado Galičić, izv. prof. dr. sc. Ljubica Pilepić Stifanich	
Naziv predmeta	Hotelske operacije	
Studijski program	Sveučilišni diplomski 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 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)

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"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <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)	

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.



Galičić, V., Šimunić, M., <i>Informacijski sustavi i elektroničko poslovanje u turizmu i hotelijerstvu</i> , Sveučilište u Rijeci, Fakultet za turistički i hotelski menadžment u Opatiji, Opatija, 2006.	20	
<i>1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija</i>		
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.		