

OPĆE INFORMACIJE		
Nositelj kolegija	izv. prof. dr. sc. Ljubica Pilepić Stifanich	
Naziv kolegija	Hotelske operacije	
Studijski program	Sveučilišni diplomski studij "Menadžment u hotelijerstvu"	
Status kolegija	Obvezni	
Godina	1.	
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS bodovi	6
	Broj sati (P+V+S)	60 (30+0+30)
OPIS KOLEGIJA		
1.1. Ciljevi kolegija		
<p>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.</p>		
1.2. Uvjeti za opis kolegija		
Nema.		
1.3. Očekivani ishodi učenja za kolegij		
<p>Nakon položenog ispita očekuje se da će student biti sposoban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 kolegija		
<p>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.</p>		

1.5. Vrste izvođenja nastave (staviti X)		<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. Obveze studenata							
Pohađanje i aktivno sudjelovanje u nastavi, samostalno i grupno rješavanje konkretnih poslovnih slučajeva primjenom odgovarajućeg hotelskog softvera, polaganje kolokvija i završnog ispita							
1.7. Praćenje rada studenata (dodati X uz odgovarajući oblik praćenja)							
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							
1.8. Ocjenjivanje i vrednovanje rada studenata 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.							
1.9. Obvezna literatura i broj primjeraka u odnosu na broj studenata koji trenutačno pohađaju nastavu na kolegiju							
Naslov		Broj primjeraka		Broj studenata			
Galičić, V., Pilepić Stifanich, Lj. (2023). Hotelske operacije. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (skripta, LMS Merlin).		(e-izdanje)					
Galičić, V. (2017). Poslovanje hotelskoga odjela smještaja. Opatija: Sveučilište u Rijeci, Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu (e-udžbenik).		(e-izdanje)					
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.		20					

1.10. 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.

1.11. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

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.