

Sadržaj oblasti:**Prvi modul**

1. Upoznavanje sa hotelijerstvom kao komponentom ugostiteljskog poslovanja
 - Pojam i vrste ugostiteljskih objekata za smještaj;
 - Pojam i vrste hotela;
 - Kategorizacija smještajnih objekata;
 - Osnovni i izborni elementi za kategorizaciju.
2. Upoznavanje sa organizacijom hotela i organizacionim elementima
 - Pojam savremene organizacije hotela;
 - Pojam hotelskih usluga;
 - Pojam i vrste hotelskih službi i odjeljenja za vršenje usluga.
3. Upoznavanje sa načinom poslovanja recepcijske službe
 - Pojam i značaj recepcijske službe;
 - Hotelski dnevnik i hotelski račun;
 - Vrste rezervacija;
 - Knjiga rezervacija;
 - Prijava boravišta gosta;
 - Knjiga zaboravljenih stvari;
 - Knjiga telefonskih razgovora;
 - Knjiga utisaka (samoevaluacija)
 - Kalkulacija cijene smještaja.

Teorija:	30
Praktično:	70
Ukupno:	100

Drugi modul

4. Tehnologija recepcijskog poslovanja
 - Potvrđivanje individualne rezervacije;
 - Potvrđivanje grupne rezervacije;
 - Vođenje knjige rezervacija;
 - Upisivanje turista u hotelski dnevnik;
 - Otvaranje hotelskog računa;
 - Ispostavljanje hotelskog računa;
 - Popunjavanje prijave boravišta gosta;
 - Vođenje knjige zaboravljenih stvari;
 - Evidentiranje telefonskih razgovora;
 - Izrada kalkulacije smještaja;
 - Ugovaranje korišćenja raznih hotelskih usluga;
 - Informisanje gostiju;
 - Organizacija dočeka i prijema gosta na recepciji;
 - Organizacija dočeka gostiju na saobraćanim terminalima;
 - Organizacija službe „konsijerža“ u službi dočeka gostiju.

5. Upoznavanje sa rezervacionim sistemima u recepcijskom poslovanju
- Primjena opcije „room status“ prilikom prijema gosta;
 - Primjena opcije „Check in“ prilikom rezervacije smještaja;
 - Primjena opcije „Current status“ za dobijanje trenutnog stanja zauzetih soba u hotelu;
 - Primjena opcije „Guest history“ za dobijanje informacija o gostu.

Teorija: 30
Praktično: 70
Ukupno: 100

Treći modul

6. Osposobljavanje za naplatu usluga i ispostavljanje hotelskih računa

- Naplata pansioniskih usluga;
- Ispostavljanje računa za vanpansioniske usluge;
- Ispostavljanje računa gostima za boravak u pansionskom hotelu;
- Ispostavljanje računa za boravak gosta u tranzitnom hotelu;
- Obračun telefonskih usluga i ispostavljanje računa za pružene usluge.

7. Upoznavanje sa funkcionalnom povezanošću hotelskih službi

- Poslovanja službe na spratovima (etažni servis) i povezanost sa recepcijskom službom;
- Poslovanja službe ishrane;
- Poslovanje room servisa;
- Poslovanje komercijalne službe;
- Poslovanje finansijsko-računovodstvene službe;
- Poslovanje tehničke službe;
- Poslovanje marketing službe.

Teorija: 20
Praktično: 80
Ukupno: 100

Četvrti modul

8. Sastavljanje statističkih pregleda i izvještaja

- Sastavljanje izvještaje za ostale službe u hotelu;
- Sastavljanje izvještaja za domaćicu hotela;
- Sastavljanje izvještaja o broju doručaka;
- Sastavljanje finansijskog izvještaja;
- Sastavljanje izvještaja o dnevnom pazaru;
- Sastavljanje izvještaja o dnevnoj evidenciji gostiju;
- Sastavljanje izvještaja za MUP;
- Popunjavanje knjige kvarova;
- Popunjavanje statističkih pregleda.

9. Mjenjački poslovi u hotelu

- Pojam i tehnologija mjenjačkih poslova;
- Otkup efektivne;
- Mijenjanje putničkog čeka;
- Trebovanje mjenjačkih blokova od poslovne banke;
- Rekapitulacija inostranih sredstava plaćanja.

Teorija:	20
Praktično:	80
Ukupno:	100

Peti modul

10. Poslovna komunikacija

- Tipovi gostiju;
- Pojam i podjela poslovne komunikacije;
- Pravila poslovne komunikacije;
- Verbalna i neverbalna komunikacija;
- Prevazilaženje konfliktnih situacija.

11. Obligacioni odnosi

- Pojam i elementi ugovora o zatraženoj i potvrđenoj rezervaciji;
- Pojam i elementi ugovora o „alotmanu“.

12. Konvencije i uzanse u hotelijerstvu

- Uzanse između agencija i hotela;
- Uzanse vezane za usluge smještaja.

13. Ekologija i zaštita na radu

- Primjena mjera zaštite na radu i protivpožarne zaštite;
- Propisi zaštite na radu;
- Propisi protivpožarne zaštite;
- Osnove pružanja prve pomoći;
- Poznavanje i organizacija pomoći u kriznim situacijama.

14. Nadzor rada pomoćnog osoblja

- Podjela rada u okviru službe hotelskog domaćinstva;
- Nadzor rada portira, vratara, „bagažiste“ i ostalog pomoćnog osoblja iz službe hotelskog domaćinstva.

Teorija:	40
Praktično:	60
Ukupno:	100

Šesti modul

- U cilju primjene stečenih znanja, vještina i rada u realnim uslovima, šesti mjesec obuke je predviđen za obavljanje staža u hotelu ili drugom objektu za pružanje usluga smještaja.