

<b>Студијски програм : МЕНАЏМЕНТ У УГОСТИТЕЉСТВУ</b>			
<b>Назив предмета: Управљање сектором соба</b>			
<b>Наставник/наставници: др Машић Саша, др Радосављевић Катица</b>			
<b>Статус предмета: Изборни</b>			
<b>Број ЕСПБ: 6</b>			
<b>Услов: Нема</b>			
<b>Циљ предмета:</b>			
Циљ предмета је да пружи разумевање кључних принципа у управљању сектором смештаја у угоститељској индустрији. Фокус је на анализи и савладавању две основне функције у одељењу смештаја, рецепцији и домаћинству. Предмет има такође за циљ да помогне студентима у стицању основних оперативних вештина и знања о фазама управљања овог одељења који представља основни генератор прихода хотела. У том контексту, студенти ће бити упознати са концептима и техникама предвиђања продаје соба, трошкова и профита, анализе рентабилности и цене соба.			
<b>Исход предмета:</b>			
Допринос предмета се огледа у упознавању оперативних активности, савладавању интерних процеса (резервације и пријема госта, услуге смештаја, одржавања, безбедности и одласка госта) и начина управљања у служби смештаја. Студенти ће упознати врсте повезаности и међусобне интеракције одељења соба и других хотелских одељења, с обзиром на њихов интегрисани утицај на услуге госта. Стицање практичних вештина кроз обуку у рецепцијском софтверу <i>Room Expert</i> који користе многи хотелски ланци биће значајна предност овог предмета.			
<b>Садржај предмета:</b>			
<i>Теоријска настава:</i>			
Основе и суштина менаџмента у одељењу смештаја у хотелу; Интерактивна комуникација сектора смештаја са осталим секторима хране и пића, одржавања, продајом и маркетингом, финансијама, људским ресурсима; Фазе менаџмента (планирање, организовање, вођење и контрола) у контексту смештајног одељења; Планирање кључних циљева и стратегије сектора и анализа различитих мерила успеха ( <i>Key performance Indicators</i> ) пословања сектора соба; Планске одлуке сектора смештаја (процедуре, политике, буџет); Организовање као фаза менаџмента (организациона шема одељења, делегирање пословних задатака, распоређивање особља по сменама); Лидерство и могући стилови вођства; Оперативна и финансијска контрола одељења рецепције и домаћинства; Улога и одговорност менаџера сектора смештаја (кључне менаџерске вештине и карактеристике); Оперативне активности и процедуре рецепцијског одељења (резервација, пријем госта, издавање картица, администрација, наплата...); Примена и значај технологије која се користи у одељењу смештаја; Стандардизација пословних активности хотелског домаћинства; Улога менаџера одељења смештаја у управљању људским ресурсима; Значај хигијенске безбедности у циљу спречавања инфекција од заразних болести: Будући трендови и развој сектора смештаја у хотелијерству			
<i>Практична настава:</i>			
Израда пројектног задатка на основу изложених теоријских концепата операција и функција менаџмента у сектору смештаја, а у циљу излагања и одбране студентског рада на крају семестра. Симулација различитих ситуација у одељењу рецепције и домаћинства, могући начини превазилажења рекламација гостију. Приказивање видео записа о процесима и активностима у сектору смештаја и њихова анализа са студентима.			
<b>Литература:</b>			
Сворцан, Н., (2010). <i>Менаџмент смештаја</i> . Београд: Висока хотелијерска школа струковних студија			
Yadav, M.K., (2019). <i>A Professional Guide to Room Division Operations</i> .			
James, A.B., (2011). <i>Hotel Front Office Management</i> (Fifth Edition). USA: John Wiley & Sons, Inc.			
Павловић, Т., (2011). <i>Сектор соба</i> . Београд: FRAME media.			
Casado, M.A., (2012). <i>Housekeeping Management</i> (Second Edition). Canada: John Wiley & Sons, Inc.			
<b>Број часова активне наставе</b>	<b>Теоријска настава: 2</b>	<b>Практична настава: 2</b>	
<b>Методe извођења наставе:</b>			
Предавање, вежбе, теренски рад, консултације, дискусије, симулације			
<b>Оцена знања (максимални број поена 100)</b>			
<b>Предиспитне обавезе</b>	поена	<b>Завршни испит</b>	поена
активност у току предавања	<b>10</b>	писмени испит	
практична настава	<b>20</b>	усмени испит	<b>30</b>
колоквијум-и	<b>30</b>		
семинар-и	<b>10</b>		