

Студијски програм: Хотелијерство			
Назив предмета: Пословање рецепције			
Наставник/наставници: др Лончар Ивана, др Машић Саша			
Статус предмета: обавезан			
Број ЕСПБ: 10			
Услов: нема			
Циљ предмета			
Потпуно упознавање студената са технологијом, организацијом и техником одвијања пословних операција неопходних за рад одељења рецепције; схватање неопходности интрасекторске и интерсекторске комуникације између одељења рецепције и осталих хотелских одељења, као битног услова неометаног тока радних процеса у хотелу. Развијање компетенција потребних за послове руковођења одељењем хотелске рецепције.			
Исход предмета			
Студент је оспособљен за самосталан рад у хотелском одељењу рецепције, као и за обављање менаџерских функција у оквиру овог одељења. Поред техничких знања која се односе на дочек, пријем и пријаву гостију на рецепцији, пружање информација гостима, вођења пословних евиденција у оквиру овог одељења, обављања обрачуна и наплате хотелских услуга, одјаве и испраћаја госта, познавања рада у програму за рецепцијско пословање, студент је оспособљен и за обављање менаџерске улоге у оквиру одељења рецепције.			
Студент је оспособљен да саставља распореде рада, надгледа оптерећеност радних места, даје оцену квалитета рада запослених у овом одељењу, проверава и контролише ажурност вођења пословних евиденција у оквиру одељења рецепције, учествује у избору особља рецепције, врши обуку и тренинг запосленог особља, врши контролу финансијских токова у оквиру овог одељења, креира извештаје менаџерима вишег нивоа.			
Садржај предмета			
<i>Теоријска настава</i>			
Различити аспекти организације хотела. Организација хотела по моделу циклуса госта. Организационо-кадровски модели службе рецепције. Организација и пословне операције рецепције у „ужем смислу“. Организација и пословне операције одељења резервација хотелских услуга. Савремени канали продаје хотелских услуга. Организација и пословне операције портирске службе. Организација и пословне операције службе за односе са гостима. Организација и пословне операције мењачке службе. Благајнички послови и финансијска контрола у оквиру одељења рецепције. Пословне евиденције одељења хотелске рецепције. Координација службе пријема са осталим службама у хотелу. Технологија рада службе рецепције. Програми за рецепцијско пословање и могућности њихове примене. Организација и врсте тренинга запослених у одељењу рецепције.			
<i>Практична настава</i>			
Практичан рад у програму за рецепцијско пословање RoomExpert. Практичне вежбе и симулације ситуација у кабинету за рецепцијско пословање. Анализе различитих организационо-кадровских модела рецепције. Оцене утицаја различитих фактора на избор оптималног организационо-кадровског модела. Компаративна анализа различитих организационо-кадровских модела рецепције хотела различитих категорија. Позитивни и негативни примери координације рецепције и са осталим хотелским одељењима.			
Литература			
Обавезна литература:			
Косар, Љ. & Сворцан, Н. (2015). <i>Пословање рецепције и хотелског домаћинства</i> . Београд: Висока хотелијерска школа.			
Допунска литература:			
Sudhir, A. (2017). <i>Front Office Management and Operations</i> . New York: Mc-Graw Hill Publishing Company.			
Број часова активне наставе	Теоријска настава: 3	Практична настава: 4	
Типови извођења наставе: предавања, вежбе, консултације.			
Методе извођења наставе: метода усменог излагања, дијалогска метода, метода демонстрације, ИКТ методе, игра улога.			
Оцена знања (максимални број поена 100)			
Предиспитне обавезе	поена	Завршни испит	поена
активност у току предавања	10	писмени испит	40
практична настава	20	усмени испит	
колоквијум-и	20		
семинар-и	10		