

Menadžment smeštaja – ispitna pitanja

1. Pojam i cilj menadžmenta.
2. Kritični faktori uspeha (KPIs) – za hotelski restoran, hotelski smeštaj, recepcionera.
3. Menadžeri i menadžerska nadležnost (efektivnost i efikasnost).
4. Menadžerske veštine i karakteristike uspešnih menadžera .
5. Planiranje kao faza procesa menadžmenta.
6. Ciljevi (pojam i vrste).
7. Poslovni ciljevi.
8. Strategija (pojam i vrste).
9. Lista usklađenih ciljeva (BSC metodologija).
10. Pojam i životni ciklus projekta.
11. Biznis plan.
12. Organizovanje kao faza procesa menadžmenta
13. Organizaciona šema.
14. Vrste organizacionih modela (funkcionalni, divizioni, hibridni, matrični)
15. Koordinacija, delegiranje autoriteta i decentralizacija.
16. HR proces.
17. Recepcija kao odeljenje sektora smeštaja.
18. Upravljanje žalbama.
19. Rezervacije i komunikacioni centar kao deo odeljenja recepcije.
20. Bel desk i konsijerž kao deo recepcije.
21. Vođenje kao faza procesa menadžmenta – Liderstvo.
22. Teorije liderstva.
23. Stilovi vođenja.
24. Karakteristike lidera (bitnost veštine komunikacija).
25. Toksično liderstvo.
26. Kontrola kao faza procesa menadžmenta (elementi i vrste).
27. Principi i barijere efektivne kontrole.
28. Finansijsko izveštavanje (bilans uspeha, bilans stanja, izveštaj o novčanim tokovima).
29. Likvidnost i osnovni pokazatelji likvidnosti.
30. Solventnost i osnovni pokazatelji solventnosti.
31. Pokazatelji aktivnosti (koeficijent obrta, vreme obrta, poslovni ciklus, gotovinski ciklus).
32. Profitabilnost i pokazatelji profitabilnosti.
33. Funkcija planiranja i organizovanja u odeljenju domaćinstva.
34. Funkcija vođenja i kontrole u odeljenju domaćinstva.
35. Operativne aktivnosti u odeljenju domaćinstva.

36. Osnovne odlike pododeljenja domaćinstva.
37. Faze menadžmenta u fitnes/spa centru hotela.
38. Recepcija fitnes centra.
39. Upravljanje ljudima u odeljenjima sektora smeštaja.
40. Pojam kvaliteta.
41. TQM – Upravljanje ukupnim kvalitetom.
42. Principi TQM u hotelskim lancima.
43. SERVQUAL metodologija za merenje kvaliteta hotelske usluge.