

ПОСЛОВАЊЕ РЕЦЕПЦИЈЕ И ХОТЕЛСКОГ ДОМАЋИНСТВА СПИСАК ИСПИТНИХ ПИТАЊА

1. Различити аспекти организације хотела
2. Организација хотела по моделу циклуса госта
3. Груписање активности хотела по циклусу госта
4. Идентификација процеса у хотелу
5. Систематизација послова рецепције
6. Објаснити улогу и значај радног места шефа рецепције
7. Организација рецепције
8. Директна продаја – кратки канал продаје
9. Индиректна продаја
10. Начин резервисања хотелских услуга
11. Врсте резервација
12. Поступак резервисања хотелских услуга
13. Кадровски обухват одељења резервација у хотелу
14. Пословна евиденција одељења резервација у хотелу
15. Компјутеризација резервисања хотелских услуга
16. Значај Интернета за резервисање хотелских услуга
17. Активности пријема госта у хотел
18. Одељење дочека и прихвата
19. Делокруг рада одељења портирнице
20. Пословна евиденција одељења портирнице
21. Организационо-кадровска структура одељења портирнице
22. Објаснити улогу и значај радног места портира
23. Послови одељења рецепције
24. Чување вредности госта
25. Пословне евиденције одељења рецепције
26. Хотелски дневник-журнал
27. Основни кадровски профили одељења рецепције
28. Објаснити улогу и значај радног места рецепционера
29. Активности приликом боравка госта у хотелу
30. Активности одељења за односе са гостима
31. Послови одељења мењачнице
32. Послови одјављивања госта из хотела
33. Хотелски рачун
34. Наплата хотелских рачуна
35. Појам ваучера (voucher)

36. Чек као средство плаћања хотелских услуга
37. Кредитно писмо као средство плаћања хотелских услуга
38. Кредитна картица као средство плаћања хотелских услуга
39. Компјутеризација послова рецепције
40. Хотелски информациони систем
41. Савремене технологије у служби безбедности и контроле
42. Обухват и значење појма „Хотелско домаћинство“
43. Делокруг рада службе хотелског домаћинства
44. Начини организовања хотелског домаћинства
45. Приступи функционисању хотелског домаћинства
46. Основне кадровске специфичности хотелског домаћинства
47. Организационо-кадровски модели хотелског домаћинства
48. Организационо-кадровски модел хотелског домаћинства мањег хотела
49. Организационо-кадровски модел хотелског домаћинства средње величине
50. Организационо-кадровски модел хотелског домаћинства великих и мега хотела
51. Улога хотелског домаћинства у реализацији циклуса госта
52. Објаснити улогу и значај радног места домаћице хотела
53. Објаснити улогу и значај радног места собарице
54. Објаснити улогу и значај радног места координатора домаћинства
55. Објаснити улогу и значај радног места надзорнице хигијене
56. Објаснити улогу и значај радног места хигијеничарке
57. Објаснити улогу и значај радног места помоћног радника у хотелском домаћинству
58. Планирање пословних активности хотелског домаћинства
59. Примена стандарда у хотелском домаћинству
60. Технологија рада хотелског домаћинства
61. Послови хигијенског одржавања и опремања јединица за смештај
62. Послови перионице рубља и хемијске чистионице
63. Објаснити улогу и значај радних места у оквиру одељења перионице рубља и хемијске чистионице
64. Послови одељења хортикултуре
65. Објаснити улогу и значај радних места у оквиру одељења хортикултуре
66. Пословна евиденција службе хотелског домаћинства
67. Појам и значај тренинга и обуке за особље домаћинства
68. Специфичности тренинга у служби хотелског домаћинства
69. Врсте тренинга у служби хотелског домаћинства
70. Организација тренинга и обуке у служби хотелског домаћинства