

ПОСЛОВАЊЕ РЕЦЕПЦИЈЕ И ХОТЕЛСКОГ ДОМАЋИНСТВА

СПИСАК ИСПИТНИХ ПИТАЊА

- Основне детерминанте хотелске организације;
- Основна подела хотелског простора;
- Концепт циклуса госта;
- Систематизација послова рецепције;
- Систематизација послова хотелског домаћинства;
- Организација рецепције;
- Организација хотелског домаћинства;
- Индиректни канали продаје хотелских услуга;
- Директни канали продаје хотелских услуга;
- Централни резервациони системи хотелских ланаца;
- Глобални дистрибутивни системи;
- Интернет посредници и eWOM;
- Начини резервисања хотелских услуга;
- Врсте хотелских резервација;
- Поступак резервисања хотелских услуга;
- Пословна евиденција хотелског одељења за резервације;
- Хотелски информациони систем;
- Одељење дочека и прихвата;
- Делокруг рада и пословне евиденције хотелске портирнице;
- Пријем госта (check in);
- Пословна евиденција одељења рецепције;
- Хотелски дневник – журнал;
- Одељење за односе са гостима;
- Врсте жалби гостију;
- Консијерж;
- Мењачки послови у рецепцијском пословању;
- Хотелски рачун;
- Наплата хотелских услуга;
- Организација службе хотелског домаћинства;
- Кадровска структура одељења хотелског домаћинства;
- Стандардни поислови собара(собарице);
- Стандарди у пословању хотелског домаћинства;
- Пословне евиденције службе хотелског домаћинства;
- Врсте тренинга у хотелском пословању;
- Планирање пословних активности хотелског домаћинства;
- Одељење перионице;
- Одељење хортикултуре;