

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVANJE HOTELOV IN TURISTIČNIH AGENCIJ (pht)

2. SPLOŠNI CILJI

Splošni cilj predmeta je:

- spoznavanje značilnosti hotelskega poslovanja in poslovanja potovalnih agencij,
- usposobitev za samostojno delo na posameznih oddelkih hotela in v potovalni agencij.

3. PREDMETNO-SPECIFIČNE KOMPETENCE

V predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

- spremljanje in ugotavljanje razmer na trgu turističnih podjetij,
- sodelovanje pri pogajanjih, pripravljanje osnov za odločanje in sprejema odločitve za organizacijo različnih aktivnosti,
- izvajanje predprodajne in poprodajne aktivnosti ter vzdrževanje odnosov s kupci, dobavitelji in sodelavci,
- oblikovanje turističnih proizvodov, kalkuliranje stroškov ter oblikovanje prodajne cene,
- organiziranje dela v timu, analiziranje problemov in ugotavljanje uspešnost poslovanja.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<i>Študent:</i>	<i>Študent:</i>
<ul style="list-style-type: none"> • razume strukturo turističnega gospodarstva in spozna vlogo in pomen posameznih vrst turističnih podjetij; • spozna različne opredelitve gostinstva in zna opisati osnovne značilnosti gostinskih podjetij; • spozna sklope aktivnosti, ki sestavljajo dejavnost gostinskih podjetij; • pozna opredelitev pojma prenočitvenih obratov ter pozna njihove značilnosti; 	<ul style="list-style-type: none"> • spremlja stanje na trgu turističnih podjetij, pridobiva informacije in ugotavlja nove trende; • spremlja poslovanje turističnih podjetij in se zna odzivati na njihovo povpraševanje; • zbira in analizira poslovne informacije o številu gostinskih obratov, njihovi zasedenosti, konkurenčnih prednostih;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna razlike med različnimi lastniškimi in upravljaljskimi strukturami hotela kot najznačilnejšega prenočitvenega obrata; • razume različne organizacijske strukture hotela in zna presoditi z njimi povezane pojme (specializacija, oddelčenje, pooblaščenje, kontrolni razpon, koordinacija, nivoji managementa); • pozna in razume vlogo nastanitvenega oddelka, prehranbenega oddelka, recepcijskega poslovanja in gospodinjstva ter razume pomen sodelovanja med njimi; 	<ul style="list-style-type: none"> • postavi organizacijsko strukturo hotela; • obvlada poslovanje posameznih oddelkov prenočitvenega obrata ter vzpostavi sodelovanje med njimi; • oblikuje hotelski proizvod in sodeluje s ponudniki v destinaciji; • sprejema in potrjuje individualne in skupinske rezervacije ter napoveduje razpoložljive zmogljivosti, uporablja računalniške rezervacijske sisteme; • sprejme in prijavi gosta, gosta informira o ponudbi, rešuje pritožbe, obračunava storitve in objavlja gosta, vodi blagajniške posle in arhiv gostov, pripravlja evidence za vodstvo;

	<ul style="list-style-type: none"> • razume poslovanje oddelka hotelskega gospodinjstva in evidenc; • spremlja poslovanje prehrabnega oddelka;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna prihodkovni management in razume njegovo uporabo; • pozna metode kalkuliranja in oblikovanja cen za prenočitve, zna izračunati prag rentabilnosti; • spozna izkaze uspešnosti in jih zna brati; spozna način izračunavanja kazalnikov uspešnosti in jih uporablja pri sprejemanju poslovnih odločitev; 	<ul style="list-style-type: none"> • obvlada sistem prihodkovnega managementa; • izračuna ceno prenočitve, povprečno dolžino bivanja gostov v hotelu, povprečno letno zasedenost ter obvlada oblikovanje cen za različna časovna obdobja in ciljne skupine gostov; • uporablja izkaze uspešnosti za sprejem poslovnih odločitev, izračunava in spremlja kazalnike uspešnosti in jih zna razložiti in uporabiti;
<ul style="list-style-type: none"> • pozna način priprave analize poslovanja za konkretni prenočitveni obrat; 	<ul style="list-style-type: none"> • načrtuje, izvede in analizira projekt;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna osnovne pojme povezane s potovalno agencijo (organizator turističnih potovanj, turistični posrednik, podagent); • pozna načrtovanje, organiziranje, prodajo in obračun pavšalnega proizvoda; • pozna sestavo pavšalnega proizvoda (pozna oblikovanje itinerarija turističnega proizvoda za prepoznano ciljno skupino gostov); • pozna način poslovanja z delnimi turističnimi ponudniki ter sestavljanja pogodb zanje in za končne potrošnike; • pozna zastopniške posle in se usposobi za prodajo turističnega proizvoda; 	<ul style="list-style-type: none"> • zbira in analizira poslovne informacije o številu potovalnih agencij, njihovem poslovanju in specializaciji, konkurenčnih prednostih; • zbira in analizira poslovne informacije o različnih potencialnih poslovnih partnerjih v destinaciji in v širšem poslovnem okolju; • obvlada poslovanje posameznih oddelkov potovalne agencije ter zna vzpostaviti sodelovanje med njimi; • raziskuje trg in zna sprejeti osnovne odločitve o potovanju (izbira cilj in čas potovanja, prevozno sredstvo, vrsto nastanitvenega obrata, sestavi itinerarij); • zna se pogajati s partnerji, sklepa pogodbe, kalkulira in oblikuje prodajno ceno; • načrtuje, izvaja in analizira poslovanje s turističnimi prevozniki, namestitvenimi ter prehrabnimi obrati in raznimi dopolnilnimi turističnimi ponudniki; • promovira in prodaja turistični proizvod; • rezervira in izdaja dokumente ter obvlada crs;
<ul style="list-style-type: none"> • spozna metode kalkuliranja in oblikovanja cen za prenočitve, zna izračunati prag rentabilnosti; • pozna način ugotavljanja uspešnosti poslovanja potovalne agencije; • seznanen se s pripravo finančne analize uspešnosti pavšalnega proizvoda. 	<ul style="list-style-type: none"> • izračuna stroške i oblikuje ceno pavšalnega proizvoda; • izračuna minimalno število potnikov in prag rentabilnosti za posamezno potovanje in verigo potovanj; • ugotavlja uspešnost poslovanja potovalne agencije.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 84 (60 ur predavanja: 24 ur laboratorijskih vaj, od tega 12 ur vaj projektne dela)

Število ur samostojnega dela: 96 (66 študij literature, primerov, 30 ur priprava za projektno delo)

Obveznosti študenta so:

Višješolski študijski program GOSTINSTVO IN TURIZEM (2009)

- obvezna prisotnost na vajah, ekskurzijah in pri projektne delu – 80%,
- pisni izpit.