

## Ispitna pitanja iz predmeta Operativni menadžment u hotelijerstvu

Student spremaju ispit iz Materijala za predmet Operativni menadžment u hotelijerstvu koji je objavljen u rubrici Predmeti

**NAPOMENA: Studenti koji su u školskoj 2019/20 odbranili kolokvijume imaju za ispit JEDNO pitanje iz oblasti koje obuhvataju pitanja I i III dela. Ostali studenti pripremaju za ispit sva tri dela ispitnih pitanja.**

### I DEO

1. Operativni menadžment u hotelijerstvu i njegova uloga
2. Karakteristike uspešnog operativnog menadžmenta
3. Upravljanje vremenom i motivacijom zaposlenih
4. Hotelski proizvod kao integralni deo turističkog proizvoda
5. Pojmovni obuhvat i značenje hotelskog proizvoda
6. Osnovne specifičnosti hotelskog proizvoda

### II DEO

7. Organizaciona struktura u hotelskim preduzećima
8. Modeli organizacione strukture
9. Funkcionalna organizacija
10. Organizacija prema proizvodu/tržištu (divizionarna i multidivizionarna)
11. Matrična struktura
12. Organizacioni delovi hotela
13. Funkcionisanje sektora smeštaja
14. Recepcija
15. Rezervacije u okviru recepcijskog poslovanja
16. Aktivnosti recepcijskog poslovanja
17. Odeljenje za prihvatanje i operativne poslove
18. Upotreba IT u recepcijskom poslovanju
19. Procedure u recepcijskom poslovanju
20. Hotelski sistemi – *Backoffice*
21. Hotelski sistemi - *Interface*
22. Služba hotelskog domaćinstva
23. Tehnička služba
24. Organizacija službe tehničkog održavanja
25. Funkcionisanje sektora hrane i pića

26. Restoran – poslovi usluživanja hrane i pića
27. Modeli organizovanja poslova služenja hrane i pića
28. Dizajn restorana
29. Nabavka i skladištenje
30. Kuhinjski blok
31. Ostale hotelske službe
32. Informacione tehnologije u hotelskom poslovanju
33. Operativni menadžment u kriznim situacijama

### **III DEO**

34. Savremene informaciono komunikacione tehnologije u promociji i prodaji hotelskih usluga
35. Najzastupljeniji načini distribucije hotelskih kapaciteta putem Interneta
36. Uloga društvenih mreža u planiranju putovanja (faze)
37. E-promocija od usta do usta (eWOM) u turizmu i hotelijerstvu
38. Uloga digitalnih medija u savremenom turizmu i hotelijerstvu
39. Klasifikacija društvenih medija
40. Društvene mreže, njihova uloga i uticaj na kvalitet usluga u hotelijerstvu