



I. OBRAZAC ZA OPIS PROGRAMA CJELOŽIVOTNOG UČENJA

NAPOMENA: Neka polja u obrascima su označena simbolima ^{a, b, c, d}. Ta polja nisu obavezna za sve programe. Potrebno ih je ispuniti jedino ako se prijavljuje odgovarajući program prema polju *Vrsta programa* u Obrascu I – dio *Opće informacije*.

Polja koja nisu posebno označena su obavezna za sve.

Opće informacije	
Naziv programa	HOTELSKA DOMAĆICA
Nositelj programa	FMTU
Izvoditelj programa	FMTU
Vrsta programa	a) Razlikovna edukacija u postupku stjecanja akademskog naziva b) Stjecanje znanja, vještina i kompetencija u okviru akreditiranog studijskog programa c) Programi usavršavanja s ECTS bodovima d) Programi usavršavanja bez ECTS bodova e) Programi ovlaštenih tijela

1. UVOD

1.1. Razlozi za pokretanje programa

Sukladno strateškom planu Ministarstva znanosti, obrazovanja i sporta za razdoblje 2013.-2015., osiguranje kvalitetnog sustava obrazovanja odraslih uz kontinuirano stjecanje novog znanja, vještina i primjenu novih tehnologija svrstava se u primarne ciljeve. Brzi napredak znanosti i tehnologije u uvjetima globalizacije čine stjecanje znanja i njegovu produktivnu primjenu temeljnim izazovom konkurentnog gospodarstva i društva. Prema Rezoluciji o obnovljenom programu za obrazovanje odraslih koja je usvojena od strane Europskog Vijeća u idućem razdoblju potrebno je posvetiti osobitu pažnju u promoviranju privlačnosti obrazovanja odraslih i širenju mreže programa i ustanova za obrazovanje odraslih čime će se stvoriti preduvjeti za povećanje osoba uključenih u programe usavršavanja i cjeloživotnog učenja. Uz to strategija razvoja gospodarstva Republike Hrvatske predviđa daljnji rast sektora za turizam i ugostiteljstvo te ističe potrebu za kvalitetnim i educiranim kadrovima. Iznese činjenice opravdavaju svrhu donošenja i realizacije ovog programa za usavršavanje.

1.2. Procjena svrhovitosti s obzirom na potrebe tržišta rada u javnom i privatnom sektoru ^{a, b, c, e}

Ključni cilj ovog programa je ponuditi usavršavanje za poslove hotelske domaćice svim osobama sa završenim srednjoškolskim obrazovanjem, koje nemaju ambiciju nastaviti formalno visokoškolsko obrazovanje, ali žele imati usko specijalizirano strukovno zvanje, te svim ostalim zainteresiranim kandidatima koji žele proširiti i usavršiti svoja dosadašnja znanja. Prema podacima Ministarstva turizma iz 2012. godine u Hrvatskoj ima ukupno 632 hotelska objekta, a prema statistikama Hrvatskog zavoda za zapošljavanje u Hrvatskoj su 2012. godine registrirane 68 osoba sa zanimanjem hotelske domaćice, dok prema izvorima UPUHH-a sekcija hotelskih domaćica broji 560 osoba. Iz navedenog jasno se vidi disbalans između hotelskih domaćica koje imaju stručno obrazovanje i potreba za ciljanim osposobljavanjem potencijalnih zainteresiranih radno sposobnih kadrova. Prema Državnom zavodu za statistiku sektor turizma i ugostiteljstva ima visoke stope zaposlenosti, ali još uvijek nije postignut cilj od 75% zaposlenog stanovništva u dobi 20-64 godine koji je definiran u strategiji EU-a Europe 2020. Prema istraživanju koje je provela Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih u svrhu analize profila sektora turizam i ugostiteljstvo anketirani su poslodavci koji su ukazali na nedostatak kvalitetnih zaposlenika na tom području. Programi stručnog usavršavanja rješenje su problema koji je sve izražajni na tržištu rada, a program usavršavanja za hotelske domaćice nudi se kao moguće rješenje.

1.2.1. Povezanost s lokalnom zajednicom (gospodarstvo, poduzetništvo, civilno društvo) ^{a, b, c, e}

Predloženi program će biti realiziran na nivou suradnje više gospodarskih objekata na području Republike Hrvatske na način da će u procesu izvođenja intenzivno biti integrirano lokalno poduzetništvo kroz oblike hotelijerskih, ugostiteljskih i ostalih uslužnih djelatnosti. Sam sadržaj programa će biti prezentiran i promoviran u ne samo lokalnom okruženju već i na širem teritoriju Republike Hrvatske kao i u susjednim zemljama regije. Na taj način uz promoviranje programa i osposobljavanja polaznika za zanimanje hotelske domaćeice doprinosi se razvoju i kvaliteti samog turističkog sektora, a kroz taj segment na poboljšanje kvalitete ostalih gospodarskih djelatnosti.

1.2.2. Usklađenost sa zahtjevima strukovnih udruženja (preporuke) ^{a, b, c, e}

Program usavršavanja za poslove hotelske domaćeice u potpunosti je usklađen sa zahtjevima strukovnih udruga koje se bave ovim tipom problematike u Republici Hrvatskoj, tu se prvenstveno misli na Udrugu poslodavaca u hotelijerstvu Hrvatske (JPUHH) i na Sekciju hotelskih domaćeica koje djeluju u Republici Hrvatskoj. Predloženi predavači koji su vezani za održavanje praktičnog dijela programa dolaze iz strukovnih krugova te se na taj način omogućava izravna implementacija svih znanja, vještina i kompetencija koje su u skladnosti sa zahtjevima struke.

1.2.3. Navesti moguće partnere izvan visokoškolskog sustava koji su iskazali interes za program

LRH d. d. Opatija, Milenij hoteli d.o.o.

1.3. Usklađenost s programom cjeloživotnog učenja Sveučilišta u Rijeci

Program je svojim sadržajem u cijelosti usklađen s programom cjeloživotnog učenja na nivou Sveučilišta u Rijeci

1.4. Institucijska strategija razvoja programa cjeloživotnog učenja (usklađenost s misijom i strateškim ciljevima institucije)

Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu u sklopu svoje strategije razvoja programa cjeloživotnog obrazovanja ističe nepobitnu važnost ovog područja kao i veliki potencijal prenošenja znanja, vještina i kompetencija na svoje polaznike od strane nastavnika i stručnih suradnika iz različitih gospodarskih djelatnosti.

1.5. Ostali važni podaci – prema mišljenju predlagača

Profesorski kadar Zavoda za menadžment, Zavoda za ugostiteljstvo i Zavoda za multidisciplinarna područja, koji djeluju pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, u potpunosti svojom stručnošću i obrazovanjem odgovaraju svim potrebnim zahtjevima za uspješnu realizaciju nastavnog plana i programa. Taj stručni kadar upotpunjuju svojim znanjima, vještinama i kompetencijama i ostali priznati stručni predavači iz područja medicine, tehnike, komunikacije kao i strukovni predavači s višegodišnjim iskustvom u području kojeg definira program. Sukladno stručnom mišljenju Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Program je dobio pozitivno stručno-pedagoško mišljenje glede usavršavanja polaznika u obrazovno sektoru turizma i ugostiteljstva za poslove hotelske domaćeice (280 sati; konzultativno-instruktivne nastave). U mišljenju se navodi da Program udovoljava odredbama Pravilnika o standardima i normativima te načinu rada i postupku utvrđivanja ispunjenosti uvjeta u ustanovama za obrazovanje odraslih, te je naznačeno da je Program izrađen prema zahtjevima kurikularnoga programiranja. Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta donijelo je rješenje kojim se odobrava izvođenje programa obrazovanja odraslih, Programa usavršavanja za poslove hotelske domaćeice, u kojem se navodi kako su ispunjeni svi potrebni uvjeti za realizaciju Programa. U prilogu se prilažu svi spomenuti dokumenti.

2. OPĆI DIO

2.1. Naziv programa cjeloživotnog učenja

HOTELSKA DOMAĆICA

2.1.1. Vrsta programa

- a) Razlikovna edukacija u postupku stjecanja akademskog naziva
- b) Stjecanje znanja, vještina i kompetencija u okviru akreditiranog studijskog programa
- c) Programi usavršavanja s ECTS bodovima
- d) Programi usavršavanja bez ECTS bodova**
- e) Programi ovlaštenih tijela

2.1.2. Razina studijskog programa ^{a, b}

2.1.3. Područje programa (znanstveno/umjetničko)-navesti naziv ^{a, b}

2.2. Nositelj/i programa

FMTU

2.3. Izvoditelj/i programa

FMTU

2.4. Trajanje programa

1 akademska godina (2 semestra)

2.4.1. ECTS bodovi – minimalni broj bodova potrebnih da bi polaznik završio program ^{a, b, c}

-

2.5. Uvjeti upisa na program

U program usavršavanja za poslove hotelske domaćice može se upisati osoba sa:

- Završena odgovarajuća srednja škola,
- Završena bilo koja srednja škola uz minimalno 1 godinu radnog iskustva na hotelskim poslovnim operacijama recepcije, sobarice, nadzornice soba ili domaćice,
- Poznavanjem osnovnog rada na računalu.

Osim toga, osoba mora biti psihički stabilna i odgovorna.

2.6. Ishodi učenja programa (kompetencije koje polaznik stječe završetkom programa)

Po završetku programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice očekuje se da će polaznici steći slijedeća znanja, vještine i kompetencije:

- Primijeniti teorijska načela suvremene organizacije rada u odjelu domaćinstva, te prepoznati njezinu važnost.
- Financijski pratiti poslovanje domaćinstva, pravilno interpretirati računovodstvena izvješća i donositi poslovne odluke.
- Odrediti uspješnost poslovanja odjela domaćinstva kroz izbor ključnih rezultata poslovanja.
- Komunicirati na pravilan način s gostima, zaposlenicima, nadređenima i poslovnim partnerima.
- Pratiti suvremene trendove i standarde u hotelijerstvu i oblikovati kvalitetnu uslugu u cilju potpunog zadovoljstva gosta.
- Provoditi postupke rada na siguran i ispravan način, odabrati prikladnu i kvalitetnu radnu odjeću, obuću i sredstva za rad u pojedinim radnim jedinicama domaćinstva.
- Primijeniti odgovarajuće standarde kvalitete u odjelu domaćinstva za određenu kategoriju objekta, unaprjeđivati će sustav standarda kvalitete.
- Definirati radne procese, prava i obveze svih sudionika u nižem i srednjem menadžmentu odjela domaćinstva.

2.7. Kod prijave programa navesti studijske programe predlagača ili drugih institucija u RH s kojih je moguć upis na predloženi program ^a

3. OPIS PROGRAMA

3.1. Struktura programa, ritam pohađanja i obveze polaznika

Program usavršavanja za poslove hotelske domaćice u trajanju od 280 sati, strukturiran je na slijedeći način:

- pohađanje nastave koje se realizira kroz skupne i individualne konzultacije u trajanju od 127 sati
- aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima u trajanju od 153 sata

Obveze polaznika sastoje se u usmenom polaganju predmetnih ispita, te izradi završnog rada i usmenoj obrani rada.

3.2. Popis predmeta i/ili modula (ukoliko postoje) s brojem sati aktivne nastave potrebnih za njihovu izvedbu (i brojem ECTS – bodova za vrste programa a, b, ili c) (prilog: Tablica 1)

-

3.3. Opis svakog predmeta (ukoliko postoji) (prilog: Tablica 2)

Prilog: Tablica 2

3.3.1. Uvjeti upisa u sljedeći semestar ili trimestar (naziv predmeta) ^a

-

3.4. Popis predmeta i/ili modula koji se mogu izvoditi na stranom jeziku (navesti koji jezik)

Sve predmete je moguće izvesti na engleskom, talijanskom, francuskom i njemačkom jeziku.

3.5. Multidisciplinarnost/interdisciplinarnost programa

Program cjeloživotnog učenja *Hotelska domaćica* povezan je sa drugim disciplinama i područjima istraživanja kao što su organizacija radnih procesa, kadrovska politika, poslovna politika, sociologija i psihologija rada i radnog ponašanja u ugostiteljstvu, zaštita na radu, higijena i osnove medicine, tehnologije proizvodno uslužnih procesa.

3.8 Način završetka programa

Završna provjera programa usavršavanja za poslove hotelske domaćice obuhvaća:

- usmenu provjeru stečenih znanja svih sadržaja potrebnih za samostalno obavljanje poslova odjela hotelskog domaćinstva prema utvrđenim planiranim ishodima učenja
- pismenu provjeru koja obuhvaća izradu završnog rada na tematiku koja je obrađena kroz nastavni sustav
- praktična provjera znanja, vještina i kompetencija.

Praktična provjera znanja, vještina i kompetencija obuhvaća:

- provjeru vještina organizacije rada domaćinstva, organizacije rada u hotelu i odnosa sa ostalim organizacijskim jedinicama u hotelu
- provjeru vještina i kompetencija ocjene zadovoljstva gosta i provjeru vještina neverbalne komunikacije, verbalne komunikacije i e-komunikacije
- provjeru znanja tehnologija i procedura uređenja hotelske sobe
- provjeru znanja tehnologija i procedura priprema za rad u domaćinstvu (potrebna sredstva za rad i čišćenje)
- provjeru znanja tehnologija i procedura rada uređenja sanitarnih čvorova (u hotelskoj sobi)
- provjeru znanja tehnologija i procedura rada čišćenja javnih prostora i ostalih prostora u hotelu
- provjeru znanja tehnologija i procedura čišćenja bazena, opreme i inventara u wellness prostorima
- provjeru znanja tehnologija i procedura organizacije rada praonice rublja i tehnologije skladištenja posteljine i sitnog inventara
- provjera vještina i kompetencija o primjeni, upotrebi i djelovanju sredstava za čišćenje (osnove kemijskih sredstava)
- provjera vještina, kompetencija i procedura rada kod posebnih medicinskih, higijenskih i zdravstvenih incidenata u hotelu (procedure kod ozljeda, bolesti, epidemija, smrtnih slučajeva itd.)
- provjera znanja i kompetencija o procesima rada vatrodajavnih sustava, osnove rukovanja sa vatrosustavima i sredstvima za gašenje požara (procedure rada u slučaju nesreća i ekscenih tehničkih situacija)
- provjera znanja osnova etike i mora društvenih odnosa, mobinga i međuljudskih odnosa i konflikata.

Tablica1.

3.1. Popis predmeta i/ili modula (ukoliko postoje) s brojem sati aktivne nastave potrebnih za njihovu izvedbu i brojem ECTS bodova

POPIS MODULA / PREDMETA						
Semestar ^a :						
MODUL	PREDMET	NOSITELJ	P	V	S	ECTS ^{a, b, c}
HOTELSKA DOMAĆICA	ORGANIZACIJA I MENADŽMENT U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	Prof. dr. sc. Zdenko Cerović Ivana Ivančić, mag.oec.	14	11	-	
	STANDARDI UREĐANJA HOTELSKIH SOBA	Prof. dr. sc. Nadia Pavia Marta Cerović, mag.oec. Đurđa Šandro dipl.oec.	8	37	-	
	SRANDARDI UREĐENJA JAVNIH PROSTORA HOTELA	Prof. dr. sc. Nadia Pavia Marta Cerović, mag.oec. Đurđa Šandro, dipl.oec.	5	26	-	
	TEHNOLOGIJE ČIŠĆENJA U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	Mr.sc. Vladimir Mihoković Lidija Galić Poljarević, dipl. ing.	9	29	-	
	HIGIJENA I OSNOVE MEDICINE U HOTELSKOM PODUZEĆU	Prof. dr. sc. Tomislav Rukavina	6	7	-	
	ZAŠTITA NA RADU U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	Prof. dr. sc. Bernard Franković Nikola Tramontana, dipl. ing. spec.	5	8	-	
	UPRAVLJANJE ZADOVOLJSTVOM GOSTIJU U HOTELU	Prof. dr. sc. Vlado Galičić Marina Laškarin, mag.oec.	12	10	-	
	KOMUNIKACIJA S GOSTIMA U HOTELSKOM PODUZEĆU	Dr. sc. Amelia Tomašević	8	-	-	
	ETIKA U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	Izv. prof. dr. sc. Ines Milohnić	10	-	-	
	OSNOVE INFORMATIKE U HOTELSKOM PODUZEĆU	Izv. prof. dr. sc. Mislav Šimunić Doc. dr. sc. Ljubica Pilepić	2	25	-	
	ENGLISKI JEZIK	Mr. sc. Brigita Bosnar-Valković	16	-	-	
	FRANCUSKI JEZIK	Jadranka Škunca, viši predavač	16	-	-	
	TALIJANSKI JEZIK	Doc. dr. sc. Dolores Miškulin	16	-	-	
	NJEMAČKI JEZIK	Prof.dr.sc. Nevenka Blažević	16	-	-	

Tablica 2.

3.2. Opis predmeta / predavanja

NAPOMENA: Ukoliko u programu nema predmeta (npr. kod kratkih tečajeva), ispuniti polja koja su relevantna za program

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Zdenko Cerović Ivana Ivančić, mag. oec.	
Naziv predmeta	ORGANIZACIJA I MENADŽMENT U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	25 (14+11+0)

1. OPIS PREDMETA
<i>1.1. Ciljevi predmeta</i>
<p>Cilj predmeta je polaznicima:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opisati i interpretirati osnovne pojmove vezane uz hotelijerstvo kao gospodarsku granu, - pojasniti problematiku razvrstavanja i kategorizacije smještajnih objekata, te utvrditi mjere i zakonske propise kategorizacije objekata, - pojasniti problematiku menadžmenta odjela hotelskog domaćinstva, definirati funkcije, ciljeve i zadatke menadžmenta odjela hotelskog domaćinstva
<i>1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a</i>
-
<i>1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet</i>
<ul style="list-style-type: none"> - iskazati definicije ugostiteljstva, hotelijerstva, hotela kao smještajnog objekta - identificirati kategoriju smještajnog objekta - klasificirati smještajne objekte - objasniti svrhu kategorizacije smještajnih objekata - iskazati definiciju i funkcije menadžmenta hotelskog domaćinstva - opisati ciljeve i zadatke menadžmenta hotelskog domaćinstva - isplanirati zadatke menadžmenta hotelskog domaćinstva - identificirati nedostatke u organizaciji menadžmenta hotelskog domaćinstva - navesti zadatke i djelokrug rada hotelskog domaćinstva - objasniti faktore oblikovanja organizacije u hotelskom domaćinstvu - identificirati ulogu i važnost hotelskog domaćinstva u održavanju hotela - odabrati kvalitetne materijale resurse za rad hotelskog domaćinstva - opisati organizaciju suradnje hotelskog domaćinstva s ostalim hotelskim odjelima - isplanirati unutarnju organizaciju hotelskog domaćinstva - isplanirati nabavu u hotelskom domaćinstvu - isplanirati inventarne liste - koristiti podatke i informacije dobivene od strane ostalih odjela hotela - objasniti sustav nagrađivanja zaposlenih u hotelskom domaćinstvu - izreći način humaniziranja radnog mjesta u odjelu hotelskog domaćinstva - organizirati timski rad u hotelskom domaćinstvu - objasniti način upravljanja kadrovima u hotelskom domaćinstvu - navesti pravila o minimalnim uvjetima i prostoru za zaposleno osoblje hotelskog domaćinstva - izabrati pravilnu radnu odjeću za rad u hotelskom domaćinstvu

- predvidjeti broj potrebnih zaposlenika ovisno o opsegu radnih zadataka
- predvidjeti broj radnih sati potrebnih za izvršenje radnih operacija
- opisati postupak planiranja operativnog budžeta hotelskog domaćinstva
- objasniti upravljanje poslovnim rezultatima hotelskog domaćinstva
- koristiti sustav izvještavanja prema standardima USALI metode
- razlikovati statističke pokazatelje u poslovanju hotelskog domaćinstva
- predvidjeti troškove hotelskog domaćinstva
- interpretirati rashode hotelskog domaćinstva
- prikazati financijsko izvješće

1.4. Sadržaj predmeta

- Pojmovno određenje ugostiteljstva
- Hotelijerstvo kao gospodarska djelatnost
- Pojam i definicija smještajnih objekata
- Hotel kao poslovni objekt
- Razvrstavanje smještajnih objekata
- Opći značaj procesa kategorizacije smještajnih objekata
- Svrha i ciljevi kategorizacije u hrvatskom hotelijerstvu
- Definiranje menadžmenta hotelskog domaćinstva
- Funkcije, ciljevi i zadaci menadžmenta hotelskog domaćinstva
- Obilježja hotelske domaćice kao menadžera hotelskog domaćinstva
- Zadaci i djelokrug hotelske domaćice
- Funkcija hotelske domaćice
- Funkcije hotelske domaćice u upravljanju poslovnim rezultatima
- Položaj hotelskog domaćinstva u organizacijskoj strukturi hotela
- Uloga hotelskog domaćinstva u održavanju hotela
- Suradnja domaćinstva s ostalim hotelskim odjelima
- Unutarnja organizacija hotelskog domaćinstva
- Organizacija nabave u hotelskom domaćinstvu
- Specifičnosti rada u hotelskom domaćinstvu
- Zadovoljstvo zaposlenih u hotelskom domaćinstvu
- Radna klima u hotelskom domaćinstvu
- Primanje novih radnika
- Minimalni uvjeti i prostor za zaposleno osoblje
- Komuniciranje u hotelskom domaćinstvu
- Stimulativno nagrađivanje zaposlenih u hotelskom domaćinstvu
- Radna odjeća zaposlenih u hotelskom domaćinstvu
- Planiranje operativnog budžeta hotelskog domaćinstva
- Planiranje troškova hotelskog domaćinstva
- Sustav izvještavanja prema standardima USALI metode
- Kontroliranje troškova hotelskog domaćinstva

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti partnerskim hotelskim korporacijama, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje¹ rada polaznika^{a, b, c}

¹ **VAŽNO:** Uz svaki od načina praćenja rada polaznika unijeti odgovarajući udio u ECTS bodovima pojedinih aktivnosti tako da ukupni broj ECTS bodova odgovara bodovnoj vrijednosti predmeta. Prazna polja upotrijebiti za dodatne aktivnosti.

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Nadia Pavia Marta Cerović, mag.oec. Đurđa Šandro, dipl.oec., hotelska domaćica	
Naziv predmeta	STANDARDI UREĐENJA HOTELSKIH SOBA	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	45 (8+37+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- opisati i interpretirati izgled i sadržaj hotelske sobe
- definirati module, kapacitete i standarde hotelskih soba
- objasniti pravilnu primjenu poslovnih događaja vezanih za hotelsku sobu
- opisati i prezentirati opća pravila pospremanja hotelskih soba
- definirati temeljne dužnosti nadzornice soba i sobarice

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- iskazati definiciju hotelske sobe
- klasificirati hotelski smještaj
- identificirati sadržaje hotelske sobe
- klasificirati elemente za kategorizaciju smještajne jedinice – moduli
- ustanoviti standarde domaćinstva
- kritički prosuditi status soba i opravdati cijenu smještaja
- isplanirati označavanje soba
- odabrati status soba
- predvidjeti korištenje soba
- rasporediti sobe sukladno zahtjevima potražnje
- isplanirati uređenje soba sukladno zahtjevima potražnje
- isplanirati izvođenje radnog procesa sukladno standardima rada u domaćinstvu
- isplanirati održavanje soba
- isplanirati proces pospremanja sobe
- isplanirati pospremanje sobe
- pokazati proceduru pospremanja sobe gosta koji je u hotelu
- isplanirati preuzimanje rublja na pranje, glačanje i kemijsko čišćenje
- isplanirati pospremanje kupaonice gostu koji je još u hotelu
- pokazati proceduru pospremanja sobe nakon gostova odlaska
- isplanirati pospremanje kupaonice gosta koji odlazi
- skicirati higijenski nacrt za hotelske sobe
- predvidjeti i isplanirati generalno –sezonsko čišćenje hotelskih prostora
- provesti kontrolu pospremljene sobe
- razlikovati sposobnosti upravljanja procesom rada u domaćinstvu
- identificirati opremu hotelske sobe
- analizirati troškove održavanja
- rasporediti službu u okviru hotelskog domaćinstva
- provesti kontrolu rada sobarica

- isplanirati proces izdavanja posteljine i rublja
- pokazati pravilno rukovanje ključevima
- provesti kontrolu potrošnje materijala
- provesti kontrolu uređaja
- pokazati pravilno rukovanje hotelskim inventarom, strojevima i alatima
- izložiti pravila kućnog i radnog reda
- interpretirati sanitarne i higijenske propise
- prikazati proceduru sastavljanja izvještaja sobarice

1.4. Sadržaj predmeta

- Karakteristike hotelske sobe
- Osnovna oprema sobe
- Troškovi opreme
- Minibar
- Moduli smještajnih jedinica u postojećim smještajnim objektima
- Moduli smještajnih jedinica u novim smještajnim objektima
- Kapacitet soba
- Definiranje standarda soba u hotelu
- Označavanje soba
- Statusi soba
- Cijene soba
- Dnevna soba
- Pokazivanje soba
- Gosti bez prtljage
- Sobe „na raspolaganju“
- Produženje boravka za jedan ili više dana
- Pripreme za pospremanje sobe
- Pospremanje sobe
- Pospremanje sobe gostu koji je u hotelu
- Preuzimanje rublja na pranje, glačanje i kemijsko čišćenje
- Pospremanje kupaonice gostu koji je još u hotelu
- Pospremanje sobe nakon gostova odlaska
- Pospremanje (pranje) kupaonice gosta koji odlazi
- Pospremanje sobe gosta koji odlazi „za kontrolu“
- Higijenski nacrt za hotelske sobe
- Ukasni prekrivač – kopertura
- Generalno - sezonsko čišćenje
- Kontrola pospremljene sobe
- Kontrola pospremljene kupaonice
- Potrebna opća i stručna znanja nadzornice soba
- Raspoređivanje službe
- Kontrola rada sobarica
- Izdavanje posteljine i rublja
- Rukovanje ključevima
- Kontrola potrošnje materijala
- Kontrola uređaja
- Sistematizacija poslova i radnih zadataka

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti partnerskim hotelskim korporacijama, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Nadia Pavia Marta Cerović, mag.oec. Đurđa Šandro, dipl.oec., hotelska domaćica	
Naziv predmeta	STANDARDI UREĐENJA JAVNIH PROSTORA HOTELA	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	31 (5+26+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- opisati radnu jedinicu održavanja čistoće, radnu jedinicu hotelskog bazena, radnu jedinicu rekreacije i uljepšavanja, radnu jedinicu dekoracije i hortikulture, radnu jedinicu hotelske praonice
- praktično usvajanje vještina u postupcima čišćenja javnih prostora hotela

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- razlikovati klasifikaciju hotelskih sadržaja
- navesti hotelske sadržaje
- provesti standarde održavanja hotela
- isplanirati čišćenje i održavanje glavnog ulaza
- isplanirati čišćenje i održavanja predvorja hotela
- isplanirati čišćenje i održavanja recepcije
- isplanirati čišćenje stubišta i dizala za goste
- isplanirati čišćenje i uređivanje višenamjenskih dvorana
- isplanirati čišćenje i održavanje sanitarnih prostora za goste
- isplanirati čišćenje prostorija i sanitarija namijenjenih djelatnicima
- isplanirati radni proces održavanja
- navesti radna mjesta u radnoj jedinici: hotelski bazen
- objasniti elemente sigurnosti gostiju u bazenima hotela
- provesti standarde održavanja hotelskog bazena
- isplanirati radni proces održavanja
- predvidjeti korištenje bazena
- navesti radna mjesta u radnoj jedinici: rekreacija i uljepšavanja
- objasniti elemente sigurnosti gostiju u radnoj jedinici rekreacija i uljepšavanje
- provesti standarde održavanja radne jedinice rekreacija i uljepšavanja
- isplanirati radni proces održavanja
- predvidjeti korištenje radne jedinice rekreacije i uljepšavanja
- navesti radna mjesta u radnoj jedinici: dekoracije i hortikulture
- provesti standarde održavanja radne jedinice
- isplanirati radni proces održavanja
- predvidjeti korištenje radne jedinice: dekoracije i hortikulture
- navesti radna mjesta u radnoj jedinici: hotelske praonice
- opisati radne zadatke u radnoj jedinici: hotelske praonice
- provesti standarde održavanja radne jedinice
- isplanirati radni proces održavanja
- predvidjeti korištenje radne jedinice: hotelska praonica

1.4. Sadržaj predmeta

- Djelokrug radne jedinice održavanja čistoće
- Radna mjesta jedinice održavanja čistoće
- Čišćenje i održavanje glavnog ulaza
- Čišćenje i održavanje predvorja hotela
- Čišćenje i održavanje recepcije
- Čišćenje stubišta i dizala za goste
- Održavanje i čišćenje prostora u kojem se poslužuju hrana i piće
- Čišćenje i uređivanje višenamjenskih dvorana
- Održavanje i čišćenje sanitarnih prostora za goste
- Čišćenje prostorija i sanitarija namijenjenih djelatnicima
- Radna mjesta u radnoj jedinici
- Sigurnost gostiju u bazenima hotela
- Poslovi i djelokrug rada radne jedinice bazen
- Izvješće o poslovanju bazenskih jedinica
- Radna mjesta u radnoj jedinici
- Sigurnost gostiju
- Poslovi i djelokrug rada radne jedinice rekreacija i uljepšavanje
- Izvješće o poslovanju radne jedinice rekreacija i uljepšavanje
- Radna mjesta u radnoj jedinici: dekoracije i hortikulture
- Poslovi i djelokrug rada radne jedinice: dekoracije i hortikulture
- Izvješće o poslovanju radne jedinice: dekoracije i hortikulture
- Radna mjesta u radnoj jedinici: hotelskoj praonici
- Poslovi i djelokrug rada u radnoj jedinici: hotelske praonice
- Izvješće o poslovanju hotelske praonice

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti partnerskim hotelskim korporacijama, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pisмени ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Mr. sc. Vladimir Mihoković Lidija Galić Poljarević, dipl. ing.	
Naziv predmeta	TEHNOLOGIJE ČIŠĆENJA U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	38 (9+29+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- definirati čimbenike zdravlja u hotelskim prostorijama, opisati i definirati elemente utjecaja na zdravlje gostiju i osoblja
- prezentirati intelektualne alate za upravljanje higijenom
- prezentirati nove principe čišćenja, pranja i dezinfekcije hotelskih prostora i klima uređaja
- upoznati se s sustavima nadzora i analize razvoja sustava higijene
- utvrditi mjere održavanja čistoće i higijene hotelskog domaćinstva

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- identificirati, grupirati i opisati činitelje higijene zatvorenih prostora
- kategorizirati bolesti osoblja rizične za prijenos infekta u radni okoliš, analiza posljedica, normiranje ponašanja oboljelih
- nabrojiti i opisati za zdravlje štetne činitelje iz okoliša hotela (buka, prašina, neugodni mirisi, mikroorganizmi)
- interpretirati mikrobiološku kakvoću zraka, prašine, temperature, vlage i CO₂ u zraku zatvorenih prostora
- odabrati preventivni sustav zaštite
- prilagoditi primjenu intelektualnih alata HACCP i Hygieneomic u hotelskom domaćinstvu
- objasniti, otkriti i razviti sustave za dnevnu primjenu – povezati sve činitelje pranja i dezinfekcije te valorizirati njihovu učinkovitost
- isplanirati standardne operativne postupke
- provesti povremena preispitivanja sustava
- nabrojati i opisati parametre čistoće
- navesti karakteristike materijala i vrsta nečistoće
- nabrojati fizikalno kemijska svojstva deterdženata
- demonstrirati metode kontrole mikrobiološke čistoće radnih površina
- prikazati sustav higijene klima uređaja
- pokazati SEM snimke materijala i nečistoća – biofilmova za razumijevanje postupka pranja
- protumačiti numerički uočene nedostatke principom semafora (0-loše/crveno; 1-prihvatljivo/žuto; 2-dobro/zeleno)
- izračunati učestalost pojave pojedinih nedostataka i grafički ih prikazati, procijeniti prioritete na osnovu pareto grafa
- iskazati definiciju čišćenja
- objasniti čimbenike čišćenja i njihovu međusobnu povezanost
- iskazati definiciju deterdženta
- iskazati definiciju zaprljanja
- opisati ciljeve i zadatke domaćice u praonici rublja
- identificirati i objasniti pojedine procese u praonici rublja
- pokazati osnovne elemente čišćenja
- demonstrirati faze procesa čišćenja i interpretirati njihovu ulogu

- interpretirati način odabira deterdženta
- upotrijebiti pravilnu vrstu deterdženta s obzirom na vrstu zaprljanja
- pokazati različitosti zaprljanja
- provesti kontrolu u postupcima čišćenja
- otkriti pogreške u procesu čišćenja
- otkriti najčešće nedostatke u procesu pranja rublja

1.4. Sadržaj predmeta

- Zdravlje osoblja
- Okoliš hotela
- Higijena soba i zajedničkih prostora
- Kakvoća zraka u hotelskim prostorima
- SSOP –standardni sanitarni operativni postupci
- Hygieneomic sustav
- Fizikalno-kemijski mikrobiološki parametri čistoće
- Karakteristike materijala i vrste nečistoće
- Fizikalno kemijska svojstva deterdženata
- Ispitivanje učinkovitosti pranja i dezinfekcije
- Čišćenje, pranje i dezinfekcija klima uređaja
- Nadzor provedbe sustava
- Analiza nedostataka
- Pareto obrada podataka
- Revizija sustava
- Pojam i definicija čišćenja
- Čimbenici učinkovitosti procesa čišćenja
- Pojmovno određivanje deterdženta
- Podjela deterdženta i njegove osnovne karakteristike
- Pojmovno određivanje zaprljanja
- Zadaci domaćice u praonici rublja
- Osnovni elementi u procesu čišćenja
- Vrste zaprljanja
- Faze procesa čišćenja
- Kontrola provedenog postupka
- Najučestalije greške u procesu čišćenja
- Opće značajke procesa rada praonice rublja

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci
	<input type="checkbox"/> seminari i radionice	<input type="checkbox"/> multimedija i mreža
	<input checked="" type="checkbox"/> vježbe	<input type="checkbox"/> laboratorij
	<input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu	<input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad
	<input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> ostalo

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti partnerskim hotelskim korporacijama, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. *Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}*

1.12. *Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu^{a, b}*

<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj polaznika</i>

1.13. *Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija*

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Tomislav Rukavina	
Naziv predmeta	HIGIJENA I OSNOVE MEDICINE U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	13 (6+7+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- pojasniti osnovne zdravstvene pojmove i značaj higijenskih postupaka
- upoznati se sa zdravstvenim rizicima u hotelskim domaćinstvima
- prezentirati postupke higijenskog održavanja
- upoznati se sa preventivnim mjerama protiv legionarskih bolesti i kontrola štetočina
- upoznati se s sustavima nadzora i analize razvoja sustava higijene
- utvrditi mjere održavanja čistoće i higijene hotelskog domaćinstva

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- identificirati odrednice zdravlja i bolesti
- razlikovati pojmove infekcija, zarazna bolest i bolest
- odabrati preventivne postupke za sprječavanje nastanka infekcija
- isplanirati higijenske postupke u hotelskom domaćinstvu
- prepoznati prisutnost zdravstvenih rizika
- opisati biološke, fizikalne i kemijske agense
- razlikovati pojmove dezinfekcija, dezinsekcija i deratizacija
- predvidjeti moguću prisutnost rizika za zdravlje osoblja i gostiju
- isplanirati planove higijenskog održavanja stvarnim uvjetima objekta
- napisati plan higijenskog održavanja
- provesti metoda procjene učinkovitosti higijenskih postupaka
- identificirati opasnost pojave legionarske bolesti
- objasniti važnost provođenja preventivnih mjera protiv pojave legionarske bolesti
- odabrati načine provođenja preventivnih postupaka
- klasificirati bolesti koje se prenose štetocinama
- prepoznati kritična mjesta za pojavu štetocina

1.4. Sadržaj predmeta

- Pojmovno određenje zdravlja i bolesti
- Nastanak infekcija i putevi prijenosa
- Preventivni postupci za sprečavanje infekcija
- Definicija i značaj higijene u ugostiteljstvu
- Pojmovno određenje zdravstvenih rizika
- Klasifikacija prisutnih rizika i određivanje prioriteta (zrak, voda, hrana, okoliš)
- Zdravstvena ispravnost vode za piće
- Biološki, kemijski i fizikalni agensi
- Dezinfekcija, dezinsekcija i deratizacija
- Preventivni postupci za minimaliziranje rizika
- Važnost i redoslijed pravilnog higijenskog održavanja
- Planovi higijenskog održavanja (standardni sanitacijski operativni postupci-SSOP)

- Održavanje higijene osoblja, prostora i pribora u ugostiteljstvu
- Objektivne metode provjere učinaka higijenskih postupaka
- Opasnosti od pojave legionarske bolesti
- Važnost provođenja preventivnih mjera i zakonska regulativa
- Način provođenja preventivnih mjera
- Bolesti koje se prenose štetočinama (glodavci, insekti)
- Rizici za širenje bolesti
- Preventivne mjere i važnost redovitog provođenja

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input checked="" type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input checked="" type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti partnerskim hotelskim korporacijama, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Bernard Franković Nikola Tramontana, dipl. ing. spec.	
Naziv predmeta	ZAŠTITA NA RADU U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	13 (5+8+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- definirati tehničke sustave u objektima turističkog gospodarstva
- pojasnit razvrstavanje tehničkih sustava
- upoznati se sa sustavima protupožarne zaštite, zaštite na radu
- pojasniti ulogu tehničkih kadrova u objektima turističkog gospodarstva
- upoznati se s ekonomskim pokazateljima troškova tehničkog sustava

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- prepoznati tehnički sustav u infrastrukturi turističkog gospodarstva
- prepoznati tip i vrstu tehničkog sustava
- izreći metodologiju provjere alarmnih sustava
- isplanirati obveze tekućeg održavanje i godišnjeg remonta tehničkih sustava
- odabrati pravila način zbrinjavanja otpada
- prepoznati relevantne protupožarne sustave
- navesti postupke zaposlenika u slučaju alarma: tehnička služba i kompletno osoblje
- demonstrirati načine zbrinjavanja gostiju u slučaju opasnosti
- izvesti postupak evakuacije i zbrinjavanja
- navesti relevantne propise zaštite na radu
- protumačiti upute za održavanje
- isplanirati servisiranje tehničkih sustava
- protumačiti ekonomske pokazatelje troškova tehničkog sustava
- demonstrirati metodologiju praćenja ukupnih troškova tehničkog sustava

1.4. Sadržaj predmeta

- Značaj tehničkog sustava u objektima turističkog gospodarstva
- Pojmovno određenje i definiranje tehničkih sustava za: hotel, samostalni restaurant, hotelski kompleks, nautičku marinu, turističke komplekse posebne namjene (golf igrališta, zgrade parkova prirode,...) i autokamp
- Tehnički sustav i kategorizacija hotela ili hotelskog kompleksa
- Razvrstavanje tehničkih sustava
- Zbrinjavanje otpada (hotelski otpad, posebni otpad, opasni otpad)
- Preselekcija otpada
- Protupožarni sustavi u objektima turističkog gospodarstva: relevantni protupožarni propisi, protupožarni sustavi, protupožarna oprema, hitne intervencije na razini tehničke službe i postupanje u slučaju potrebe vanjske intervencije vatrogasnih službi
- Postupak evakuacije gostiju
- Relevantni propisi zaštite na radu u području: arhitekture i graditeljstva objekata turističkog gospodarstva, strojarских sustava, sustava dovoda vode i otpadnih voda, sustava električarskih instalacija, sigurnosti zgrada (video nadzori) i pohranjivanje relevantnih podataka (u papirnatom i/ili elektroničkom obliku)

- Minimalni uvjeti obrazovanja tehničkog osoblja glede rukovanja i ophodnje tehničkim sustavima
- Pogonski troškovi i troškovi održavanja:
 - balansiranja potrošnje energenata,
 - efikasnost tehničkih sustava
- Mjere učinkovitog gospodarenja tehničkim sustavom

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari	
----------------	--

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, stručni posjeti tehničkim službama i službama vatrogasne zaštite, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}
--

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}
--

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Vlado Galičić Marina Laškarin, mag.oec.	
Naziv predmeta	UPRAVLJANJE ZADOVOLJSTVOM GOSTIJU U HOTELIJERSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	22 (12+10+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- opisati karakteristike hotelijerske djelatnosti
- opisati vrste i osobine gostiju
- definirati kadrovsku komponentu upravljanja zadovoljstvom gostiju
- upoznati se sa metodologijom rješavanja nezadovoljstva gostiju
- praktično približiti komunikacijske vještine zaposlenih u hotelskom domaćinstvu
- upoznati se s organizacijskom kulturom i sustavom upravljanja zadovoljstvom gostiju

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- identificirati potrebe suvremenih gostiju u hotelijerstvu
- opisati selektivne oblike ponude u hotelijerstvu
- izdvojiti pretpostavke uspjeha novih usluga
- identificirati elemente sustava usluživanja i karakteristike usluga
- identificirati različite vrste gostiju
- analizirati ključne elemente turističkog okružja
- procijeniti zahtjeve suvremenog gosta
- izložiti prednosti CRM-a
- izabrati model pretvaranja potencijalnih gostiju u stalne
- isplanirati program zadržavanja gostiju
- opisati elemente gostoljubivosti, organizacijske kulture i poslovnosti
- identificirati poželjne osobine radnika
- objasniti ideju internog marketinga u hotelskom domaćinstvu
- odabrati elemente psihograma i profigrama za zaposlene
- raščlaniti sve vrste pritužbi gostiju
- analizirati ponašanje osoblja pri rješavanju pritužbi;
- izložiti modele rješavanja pritužbi
- razmotriti negativne utjecaje lažnog marketinga
- kritički prosuđivati odnos prema gostima
- kreirati pravila komuniciranja s gostima
- analizirati sve oblike grafičke komunikacije
- koristiti načine preciznog izražavanja
- klasificirati turističke zahtjeve;
- interpretirati „zlatni krug“ u hotelijerstvu
- identificirati elemente organizacijske kulture
- istražiti primjenu ict u hotelskom domaćinstvu
- istražiti zadovoljstvo gostiju primljenjenom ict u hotelijerstvu

1.4. Sadržaj predmeta

Potrebe gostiju
 Selektivni oblici hotelijerske ponude
 Pretpostavke uspjeha novih proizvoda
 Elementi sustava usluživanja u hotelskom domaćinstvu
 Vrste, obilježja i karakteristike usluga u hotelskom domaćinstvu
 Potreba poznavanja gostiju
 Ključni elementi turističkog okruženja
 Zahtjevi suvremenog gosta
 «CRM» u hotelijerstvu
 Sustav baze podataka o gostima
 Pretvaranje potencijalnog gosta u stalnog
 Program zadržavanja gostiju
 Gostoljubivost, kultura i poslovnost kao temelj zadovoljstva gosta
 Poželjne osobine zaposlenih u hotelskom domaćinstvu i radna klima
 Interni marketing u hotelskom domaćinstvu
 Psihogram i profigram zaposlenih u hotelskom domaćinstvu
 Vrste pritužbi hotelskih gostiju
 Ponašanje osoblja hotelskog domaćinstva pri rješavanju pritužbi gosta
 Metode rješavanja pritužbi i tehnike razgovora
 «LEARN» i «SERVICE RECOVERY» modeli rješavanja pritužbi
 Lažni marketing kao izvor nezadovoljstva gostiju
 Razumijevanje gosta
 Komunikacija gostiju s hotelom
 Grafičko komuniciranje u hotelskom domaćinstvu
 Preciznost u izražavanju
 Povećanje turističkih zahtjeva
 «Zlatni krug» hotelijerstva
 Elementi organizacijske kulture
 Primjena ICT u poslovanju hotelskog domaćinstva
 Zadovoljstvo gostiju primijenjenom ICT

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input checked="" type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnom izvođenju vježbi u hotelskim objektima, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj polaznika</i>

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Mr. sc. Amelia Tomašević	
Naziv predmeta	KOMUNIKACIJA S GOSTIMA U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	8 (8+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- definirati i opisati pojam komunikacije
- upoznati se s komunikacijskim vještinama
- definirati oblike komunikacije
- upoznati se s modelima rješavanja konflikata i pritužbi

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- iskazati definiciju komunikacije
- objasniti komunikacijski proces
- identificirati tehnike komuniciranja
- razlikovati učinkovitu od neučinkovite komunikacije
- odrediti komunikacijske vještine i njihove pojedinačne karakteristike
- usporediti vještine komuniciranja
- analizirati različite tipove vještine slušanja
- opisati i razlučiti verbalnu i neverbalnu komunikaciju
- prepoznati posljedice neusklađenosti verbalne i neverbalne komunikacije
- prepoznati konfliktne situacije
- osmisliti načine rješavanja konflikata i pritužbi

1.4. Sadržaj predmeta

- Pojmovno odrediti komunikaciju i proces komunikacije
- Značaj komunikacije za uspješnost poslovanja odjela hotelskog domaćinstva
- Tehnike komuniciranja, razlučiti učinkovitu od neučinkovite komunikacije
- Komunikacijske vještine – govor, pisanje, slušanje
- Tipovi slušanja
- Oblici komuniciranja – verbalna i neverbalna komunikacija
- Uzroci konflikata
- Posljedice nekvalitetnog rješavanja konflikata i pritužbi
- Načini rješavanja konflikata i pritužbi

1.5. Vrste izvođenja nastave

- predavanja
- seminari i radionice
- vježbe
- obrazovanje na daljinu
- terenska nastava

- samostalni zadaci
- multimedija i mreža
- laboratorij
- mentorski rad
- ostalo

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

--

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

--

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

--

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Izv. prof. dr. sc. Ines Milohnić	
Naziv predmeta	ETIKA U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	10 (10+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- definirati osnove teorije etike
- definirati i interpretirati poslovnu etiku
- upoznati se s mobingom kao oblikom ponašanja na radnom mjestu
- upoznati se s kulturnom ponašanja i etičkim kodeksom

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- razlikovati pojmove etike i morala
- objasniti pojam moralne odgovornosti hotelske domaćice
- identificirati čimbenike utjecaja na etički izbor hotelske domaćice
- procijeniti značaj etičnih odluka
- izabrati najpogodniju etičnu odluku
- objasniti temelje poslovne etike
- objasniti svrhu poslovnog bontona
- prepoznati aktivnosti mobinga
- prepoznati posljedice mobinga
- planirati prevenciju mobinga
- identificirati čimbenike ponašanja
- koristiti standarde ponašanja kod korištenja mobitela, telefona i e-maila
- iskazati standarde ponašanja kod oslovljavanja/upoznavanja
- iskazati svrhu etičkog kodeksa u hotelu
- procijeniti značaj etičkog kodeksa u hotelu

1.4. Sadržaj predmeta

- Pojmovno određenje etike
- Moralna odgovornost
- Etičke teorije
- Čimbenici utjecaja na etički izbor menadžera
- Savjest i unutarnja odgovornost menadžera
- Pojmovno određenje poslovne etike
- Društvena odgovornost
- Menadžerska etika i društvena odgovornost u hotelskom domaćinstvu
- Etičnost menadžera i poslovni bonton u hotelskom domaćinstvu
- Definiranje mobinga
- Aktivnosti mobinga
- Vrste mobinga
- Faze mobinga
- Posljedice mobinga
- Prevencija mobinga

- Standardi ponašanja u hotelskom domaćinstvu
- Kultura ponašanja
- Etički kodeks u hotelskom poslovanju
- Primjena etike u hotelskom domaćinstvu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Izv. prof. dr. sc. Mislav Šimunić Doc. dr. sc. Ljubica Pilepić	
Naziv predmeta	OSNOVE INFORMATIKE U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	27 (2+25+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- prikazati korištenje i funkcije proračunskih tablica MS Excel
- upoznati se s osnovama izrade poslovnih prezentacija – MS PowerPoint
- upoznati se s korištenjem Interneta i elektroničke komunikacije – MS Outlooka
- definirati hotelski informacijski sustav i upoznati se s korištenjem programa Micros Fidelio Opera

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- demonstrirati rad sa radnim knjigama i pokazati pohranu podataka u različitim oblicima datoteka
- demonstrirati rad s podacima u proračunskim tablicama
- upotrijebiti funkcije za podešavanje izgleda stranica
- raditi s prezentacijama i spremati ih u različitim oblicima datoteka
- unositi i oblikovati tekst u prezentacijama
- koristiti funkcije za uređenje prezentacija
- upotrijebiti funkcije ispisa i pokretanja prezentacije
- izraziti pojam Interneta i weba
- izraziti pojam elektroničke komunikacije
- odabrati pravilne oblike elektroničke komunikacije
- upotrijebiti alate za pregledavanje weba
- prikupiti potrebne informacije za poslovanje putem weba
- predvidjeti nedostatke komunikacije putem elektroničke pošte
- koristi elektroničke oblike komunikacije
- koristiti informacijski sustav Opera
- prikupiti podatke o učinkovitost poslovanja u hotelskom domaćinstvu
- kreirati potrebne izvještaje
- koristiti elektroničku poštu

1.4. Sadržaj predmeta

- Osnove rada sa proračunskim tablicama
- Rad sa ćelijama
- Upravljanje radnim listovima
- Unos formula i funkcija
- Sortiranje i filtriranje podataka
- Kreiranje grafikona
- Ispis radne knjige
- Osnove rada sa prezentacijama
- Različiti pogledi na prezentaciju
- Rad sa slajdovima

- Unos teksta u prezentacije
- Multimedija
- Ispisivanje prezentacija
- Definiranje pojmova Internet i World Wide Web
- Elektronička komunikacija
- Korištenje preglednika
- Korištenje weba
- Primanje, slanje i upravljanje elektroničkom poštom
- Micros Fidelio Opera – primjeri iz prakse u suvremenom hotelijerstvu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input checked="" type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	---	---

1.6. Komentari	
----------------	--

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnim primjerima korištenja informatičkih programa u Zavodu za informatiku pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, završni usmeni ispit,

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

--

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

--

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

--

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Mr. sc. Brigita Bosnar-Valković	
Naziv predmeta	ENGLSKI JEZIK U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	16 (16+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- naučiti osnovnu frazeologiju engleskog jezika koja se upotrebljava u osnovnoj komunikaciji (pozdravljanje i predstavljanje)
- naučiti osnovnu frazeologiju engleskog jezika u komunikaciji s gostima u hotelskom domaćinstvu
- naučiti osnovnu frazeologiju engleskog jezika koja se upotrebljava u smještajnim objektima i hotelskom domaćinstvu

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- navesti izraze koji se koriste prilikom pozdravljanja gostiju
- navesti izraze koji se koriste prilikom primanja gostiju i izražavanja dobrodošlice
- navesti izraze koji se koriste prilikom predstavljanja sebe i svojih suradnika
- imenovati smještajne objekte
- opisati sadržaje i usluge turističkog naselja
- opisati hotelske sadržaje i usluge
- opisati sadržaje i usluge apartmana
- opisati sadržaje i usluge auto-kampa
- imenovati osoblje hotelskog domaćinstva
- navesti zadatke i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- navesti usluge koje pruža hotelsko domaćinstvo
- sastaviti popis reklamacija u hotelskom domaćinstvu
- opisati sadržaje i usluge koje pruža osoblje u hotelskom domaćinstvu
- voditi razgovore s gostom (primiti reklamaciju, obraditi reklamaciju, odgovoriti na pitanja gosta u vezi sadržaja i usluga hotelskog domaćinstva, dati osnovne informacije o turističkom mjestu itd.)

1.4. Sadržaj predmeta

- Pozdravljanje gostiju prilikom dolaska u hotelsku sobu i izražavanje dobrodošlice
- Predstavljanje osoblja u hotelskom domaćinstvu
- Turističko naselje
- Hotel
- Apartman
- Auto-kamp
- Zadaci i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- Opis hotelske sobe
- Usluge u hotelskom domaćinstvu
- Reklamacije u hotelskom domaćinstvu
- Informacije o sadržajima i uslugama u hotelskom domaćinstvu
- Primanje i obrada reklamacija

- Informacije o turističkom mjestu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo
------------------------------	--	---

1.6. Komentari

1.7. Obveze polaznika

Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnim primjerima korištenja stranog jezika u Zavodu za strane jezike pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, završni usmeni ispit.

1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}

Pohađanje nastave		Aktivnost u nastavi		Seminarski rad		Eksperimentalni rad	
Pismeni ispit		Usmeni ispit		Esej		Istraživanje	
Projekt		Kontinuirana provjera znanja		Referat		Praktični rad	
Portfolio							

1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}

1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa)^{a, b, c}

1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}

Naslov	Broj primjeraka	Broj polaznika

1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija

Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Jadranka Škunca, viši predavač	
Naziv predmeta	FRANCUSKI JEZIK U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	16 (16+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- naučiti osnovnu frazeologiju francuskog jezika koja se upotrebljava u osnovnoj komunikaciji (pozdravljanje i predstavljanje)
- naučiti osnovnu frazeologiju francuskog jezika u komunikaciji s gostima u hotelskom domaćinstvu
- naučiti osnovnu frazeologiju francuskog jezika koja se upotrebljava u smještajnim objektima i hotelskom domaćinstvu

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- navesti izraze koji se koriste prilikom pozdravljanja gostiju
- navesti izraze koji se koriste prilikom primanja gostiju i izražavanja dobrodošlice
- navesti izraze koji se koriste prilikom predstavljanja sebe i svojih suradnika
- imenovati smještajne objekte
- opisati sadržaje i usluge turističkog naselja
- opisati hotelske sadržaje i usluge
- opisati sadržaje i usluge apartmana
- opisati sadržaje i usluge auto-kampa
- imenovati osoblje hotelskog domaćinstva
- navesti zadatke i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- navesti usluge koje pruža hotelsko domaćinstvo
- sastaviti popis reklamacija u hotelskom domaćinstvu
- opisati sadržaje i usluge koje pruža osoblje u hotelskom domaćinstvu
- voditi razgovore s gostom (primiti reklamaciju, obraditi reklamaciju, odgovoriti na pitanja gosta u vezi sadržaja i usluga hotelskog domaćinstva, dati osnovne informacije o turističkom mjestu itd.)

1.4. Sadržaj predmeta

- Pozdravljanje gostiju prilikom dolaska u hotelsku sobu i izražavanje dobrodošlice
- Predstavljanje osoblja u hotelskom domaćinstvu
- Turističko naselje
- Hotel
- Apartman
- Auto-kamp
- Zadaci i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- Opis hotelske sobe
- Usluge u hotelskom domaćinstvu
- Reklamacije u hotelskom domaćinstvu
- Informacije o sadržajima i uslugama u hotelskom domaćinstvu
- Primanje i obrada reklamacija
- Informacije o turističkom mjestu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo	
1.6. Komentari			
1.7. Obveze polaznika			
Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnim primjerima korištenja stranog jezika u Zavodu za strane jezike pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, završni usmeni ispit.			
1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}			
Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			
1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}			
1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}			
<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj polaznika</i>	
1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija			
Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.			

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Doc. dr. sc. Dolores Miškulin	
Naziv predmeta	TALIJANSKI JEZIK U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	16 (16+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- naučiti osnovnu frazeologiju talijanskog jezika koja se upotrebljava u osnovnoj komunikaciji (pozdravljanje i predstavljanje)
- naučiti osnovnu frazeologiju talijanskog jezika u komunikaciji s gostima u hotelskom domaćinstvu
- naučiti osnovnu frazeologiju talijanskog jezika koja se upotrebljava u smještajnim objektima i hotelskom domaćinstvu

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- navesti izraze koji se koriste prilikom pozdravljanja gostiju
- navesti izraze koji se koriste prilikom primanja gostiju i izražavanja dobrodošlice
- navesti izraze koji se koriste prilikom predstavljanja sebe i svojih suradnika
- imenovati smještajne objekte
- opisati sadržaje i usluge turističkog naselja
- opisati hotelske sadržaje i usluge
- opisati sadržaje i usluge apartmana
- opisati sadržaje i usluge auto-kampa
- imenovati osoblje hotelskog domaćinstva
- navesti zadatke i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- navesti usluge koje pruža hotelsko domaćinstvo
- sastaviti popis reklamacija u hotelskom domaćinstvu
- opisati sadržaje i usluge koje pruža osoblje u hotelskom domaćinstvu
- voditi razgovore s gostom (primiti reklamaciju, obraditi reklamaciju, odgovoriti na pitanja gosta u vezi sadržaja i usluga hotelskog domaćinstva, dati osnovne informacije o turističkom mjestu itd.)

1.4. Sadržaj predmeta

- Pozdravljanje gostiju prilikom dolaska u hotelsku sobu i izražavanje dobrodošlice
- Predstavljanje osoblja u hotelskom domaćinstvu
- Turističko naselje
- Hotel
- Apartman
- Auto-kamp
- Zadaci i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- Opis hotelske sobe
- Usluge u hotelskom domaćinstvu
- Reklamacije u hotelskom domaćinstvu
- Informacije o sadržajima i uslugama u hotelskom domaćinstvu
- Primanje i obrada reklamacija
- Informacije o turističkom mjestu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo	
1.6. Komentari			
1.7. Obveze polaznika			
Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnim primjerima korištenja stranog jezika u Zavodu za strane jezike pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, završni usmeni ispit.			
1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}			
Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			
1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}			
1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}			
<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj polaznika</i>	
1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija			
Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.			

Opis predmeta

Opće informacije		
Nositelj predmeta	Prof. dr. sc. Nevenka Blažević	
Naziv predmeta	NJEMAČKI JEZIK U HOTELSKOM DOMAĆINSTVU	
Semestar ^a		
Bodovna vrijednost i način izvođenja nastave	ECTS koeficijent opterećenja polaznika ^{a, b, c}	
	Broj sati (P+V+S)	16 (16+0+0)

1. OPIS PREDMETA

1.1. Ciljevi predmeta

Cilj predmeta je polaznicima:

- naučiti osnovnu frazeologiju njemačkog jezika koja se upotrebljava u osnovnoj komunikaciji (pozdravljanje i predstavljanje)
- naučiti osnovnu frazeologiju njemačkog jezika u komunikaciji s gostima u hotelskom domaćinstvu
- naučiti osnovnu frazeologiju njemačkog jezika koja se upotrebljava u smještajnim objektima i hotelskom domaćinstvu

1.2. Uvjeti za upis predmeta ^a

-

1.3. Očekivani ishodi učenja za predmet

- navesti izraze koji se koriste prilikom pozdravljanja gostiju
- navesti izraze koji se koriste prilikom primanja gostiju i izražavanja dobrodošlice
- navesti izraze koji se koriste prilikom predstavljanja sebe i svojih suradnika
- imenovati smještajne objekte
- opisati sadržaje i usluge turističkog naselja
- opisati hotelske sadržaje i usluge
- opisati sadržaje i usluge apartmana
- opisati sadržaje i usluge auto-kampa
- imenovati osoblje hotelskog domaćinstva
- navesti zadatke i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- navesti usluge koje pruža hotelsko domaćinstvo
- sastaviti popis reklamacija u hotelskom domaćinstvu
- opisati sadržaje i usluge koje pruža osoblje u hotelskom domaćinstvu
- voditi razgovore s gostom (primiti reklamaciju, obraditi reklamaciju, odgovoriti na pitanja gosta u vezi sadržaja i usluga hotelskog domaćinstva, dati osnovne informacije o turističkom mjestu itd.)

1.4. Sadržaj predmeta

- Pozdravljanje gostiju prilikom dolaska u hotelsku sobu i izražavanje dobrodošlice
- Predstavljanje osoblja u hotelskom domaćinstvu
- Turističko naselje
- Hotel
- Apartman
- Auto-kamp
- Zadaci i djelokrug osoblja hotelskog domaćinstva
- Opis hotelske sobe
- Usluge u hotelskom domaćinstvu
- Reklamacije u hotelskom domaćinstvu
- Informacije o sadržajima i uslugama u hotelskom domaćinstvu
- Primanje i obrada reklamacija
- Informacije o turističkom mjestu

1.5. Vrste izvođenja nastave	<input checked="" type="checkbox"/> predavanja <input type="checkbox"/> seminari i radionice <input type="checkbox"/> vježbe <input type="checkbox"/> obrazovanje na daljinu <input type="checkbox"/> terenska nastava	<input type="checkbox"/> samostalni zadaci <input type="checkbox"/> multimedija i mreža <input type="checkbox"/> laboratorij <input type="checkbox"/> mentorski rad <input type="checkbox"/> ostalo	
1.6. Komentari			
1.7. Obveze polaznika			
Pohađanje nastave, aktivno sudjelovanje u praktičnim primjerima korištenja stranog jezika u Zavodu za strane jezike pri Fakultetu za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, završni usmeni ispit.			
1.8. Praćenje rada polaznika ^{a, b, c}			
Pohađanje nastave	Aktivnost u nastavi	Seminarski rad	Eksperimentalni rad
Pismeni ispit	Usmeni ispit	Esej	Istraživanje
Projekt	Kontinuirana provjera znanja	Referat	Praktični rad
Portfolio			
1.9. Ocjenjivanje i vrednovanje rada polaznika ^{a, b, c}			
1.10. Obvezna literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.11. Dopunska literatura (u trenutku prijave prijedloga programa) ^{a, b, c}			
1.12. Broj primjeraka obvezne literature u odnosu na broj polaznika koji trenutno pohađaju nastavu na predmetu ^{a, b}			
<i>Naslov</i>	<i>Broj primjeraka</i>	<i>Broj polaznika</i>	
1.13. Načini praćenja kvalitete koji osiguravaju stjecanje izlaznih znanja, vještina i kompetencija			
Kvaliteta predmeta će se pratiti kroz anketiranje polaznika o organiziranosti izvođenja nastave, cjelovitosti nastavnih sadržaja, literaturi i sredstvima za učenje. Kroz sustavno praćenje napretka polaznika raditi će se na uvođenju novih pristupa i oblika izvođenja i unaprjeđenja nastave, ispitima, radnoj komunikaciji s nastavnikom, informiranosti polaznika o predmetu, mogućnost utjecaja polaznika na sam sadržaj predmeta i metodologiju izvođenja nastave.			