

ИСПИТНА ПИТАЊА

ТУРИСТИЧКО-ХОТЕЛИЈЕРСКИ ТЕХНИЧАР Агенцијско и хотелијерско пословање – 2. разред

1. Мушка и женска пословна дотераност
2. Пословни бонтон
3. Представљање, поздрављање, ословљавање и титулирање госта
4. Комуникација (појам и типови комуникације)
5. Прихватање рекламације гостију
6. Правила телефонске комуникације са гостима/туристима
7. Правила интернет комуникације са гостима/туристима
8. Туристичке потребе
9. Култура и традиција у опхођењу са другим народима
10. Хотелске услуге (појам и врсте)
11. Економски чиниоци пословања хотела - кадрови
12. Економски чиниоци пословања хотела - средства
13. Организација хотелијерског пословања
14. Организација и техника пословања рецепцијске службе
15. Рецепцијска служба - одељење за резервацију
16. Рецепцијска служба - одељење за пријем гостију – рецепција
17. Рецепцијска служба - одељење консијержа
18. Организација и техника пословања службе на спратовима
19. Опремљеност и врсте смештајних капацитета
20. Капацитет хотела
21. Организација и техника пословања службе исхране
22. Организација и техника пословања комерцијалне службе
23. Организација и техника пословања финансијско - рачуноводствене службе
24. Организација и техника пословања техничке службе
25. Организација и техника пословања маркетинг службе
26. Уговор о затраженој и потврђеној резервацији између хотела и туристичке агенције
27. Уговор о фиксном закупу хотелских капацитета
28. Уговор о алотману (уговор о ангажовању хотелских капацитета)
29. Хотелски резервациони системи

30. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању - Књига резервације; Књига гостију
31. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању - Пријава боравишта странаца; Пријава боравишта домаћег госта
32. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању – Дневни извештај портира; Хотелски дневник
33. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању – Хотелски рачун; Рачун за извршене услуге
34. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању – Књига заборављених ствари; Књига телефонских разговора
35. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању – Дневни извештај спремачице соба; Признаница о оштећењу инвентара;
36. Пословне књиге и обрасци у хотелијерском пословању – Листа буђења; Примљене поруке у одсуству госта из хотела
37. Рад хотелске мењачнице
38. Калкулације у хотелијерском пословању
39. Одговорност у хотелијерству
40. Осигурање у хотелијерству