

„Просветни гласник“, 8/2013
Образовни профил: УГОСТИТЕЉСКИ ТЕХНИЧАР
ХОТЕЛИЈЕРСТВО

ЦИЉ И ЗАДАЦИ:

Циљ наставе предмета Хотелијерство је стицање теоријских и практичних знања из области хотелијерства као сегмента угоститељства са све значајнијим учешћем у привредној структури.

Задаци наставе предмета су:

- упознавање хотелијерства као целине узајамно условљених функционалних и организационих веза и односа која у текућем и развојном погледу треба да обезбеди рентабилитет кроз формирање и пласман оних хотелских производа и услуга који ће на тржишту оптимално задовољити потребе купаца (потрошача);
- указивање на постојање међузависности развоја хотелијерства и туризма узимајући у обзир бројне и различите промене, тенденције и трендове како на страни туристичке тражње тако и на страни хотелијерске понуде;
- упознавање са настанком и развојем хотелијерства у свету и у Србији уз стављање акцента на основна подручја промена у пословној оријентацији хотела и других објеката у хотелијерству (оријентација на међународно пословање и пролагођавање свих активности хотела и других објеката у хотелијерству) захтевима тражње и тржишним тенденцијама у целини;
- упознавање са разврставањем објеката у хотелијерству у зависности од врсте услуга које пружају и прописаних минималних услова у погледу изградње уређења и опремања објеката, као и услова, начина и поступака њихове категоризације;
- упознавање са факторима формирања функционисања радног колектива у хотелу, факторима обезбеђивања квалитета радних операција у хотелу, организацијом и техником пословања хотелских служби;
- упознавање са техничким средствима за регистровање пословних промена у хотелијерству као неопходном стандарду савременог пословања у хотелијерству условљеног, пре свих, диверзификацијом хотелских производа и услуга, ширењем димензија и тржишта, суочавањем са све оштријом конкуренцијом, већом пробирљивошћу хотелских гостију и другим;
- истицање значења правилног сагледавања финансијских ефеката пословних операција у хотелијерству, управо из разлога што се кроз веома јак утицај тржишта на троугао трошкови – цена – приход, ствара више или мање прихватљива позиција објеката у хотелијерству за потрошаче, односно за коначан исход свих пословних операција које они изводе;
- упознавање са значењем одговорности у хотелијерству и аспектима њиховог деловања на процес пословања хотелских објеката;
- указивање на значај стратегијског управљања услужним програмом објеката у хотелијерству, а у циљу постизања повољних конкурентних позиција на тржишту хотелских производа и услуга и остваривање диферентних предности.

САДРЖАЈИ ПРОГРАМА

IV РАЗРЕД
(2 часа недељно, 58 часова годишње)

ПОЈМОВНЕ ОСНОВЕ ХОТЕЛИЈЕРСТВА (4)

Дефинисање хотелијерства (хотелијерство у ужем и ширем смислу), значење хотелијерства, подела хотелијерства, разлика између хотелијерства, ресторатерства и гастрономије (дефинисање ресторатерства и гастрономије), структура и учешће хотелских објеката у смештајним капацитетима Србије.

МЕЂУЗАВИСНОСТ ХОТЕЛИЈЕРСТВА И ПРИВРЕДНИХ ДЕЛАТНОСТИ ТУРИЗМА (4)

Место хотелијерства у туристичкој привреди, повезаност хотелијерства са саобраћајем, повезаност хотелијерства са трговином, повезаност хотелијерства са другим привредним делатностима, повезаност хотелијерства са другим непривредним делатностима. Функције хотелијерства, значај хотелијерства за развој туризма, ме-

ђусобна условљеност у развоју хотелијерства и туризма. Прилагођавање хотелијерске понуде тржишним тенденцијама у туризму.

НАСТАНАК И РАЗВОЈ ХОТЕЛИЈЕРСТВА (6)

Настанак и развој хотелијерства у свету. Настанак и развој хотелијерства у Србији. Савремене тенденције у развоју хотелијерства. Појава и фактори формирања хотелских ланаца. Основни начини раста и развоја хотелских ланаца. Најзначајније личности у хотелијерству

ВРСТЕ И КАТЕГОРИЗАЦИЈА ОБЈЕКТА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ (10)

Појам угоститељског објекта, врсте објекта у хотелијерству. Врсте угоститељских пословних јединица за смештај и исхрану:

- основне врсте и типови угоститељских објекта за смештај,
- основне врсте и типови угоститељских објекта за исхрану и пиће.

Дефинисање хотела и других објекта у хотелијерству.

Класификација и категоризација објекта у Србији. Сврха категоризације (промене у класификацији објекта, захтевани минимални услови, нови стандарди у објектима, промене у примени категоризације, нови начин означавања категоризације, препознавање квалитета и услуга, заштита гостију)

Класификација објекта у хотелијерству: разврставање објекта (хотели – подела и специфичне врсте хотела, хотелска насеља, апартман-хотели, апартманска насеља, мотели, пансиони). Минимални услови којима морају удовољити објекти у хотелијерству (значање минималних услова, унутрашња висина просторије, собе, особље, остало).

Категоризација објекта (објекти који се категоришу, утврђивање услова за категоризацију, поступак категоризације, органи овлашћени за категоризацију, елементи и мерила за категоризацију, означавање категорија). Хотелски стандарди. Хотелска сигнализација.

ОРГАНИЗАЦИОНО ТЕХНИЧКИ АСПЕКТИ ПОСЛОВАЊА ХОТЕЛА (14)

Фактори формирања и функционисања радног колектива у хотелу:

- технолошко-технички фактори (тржишно организациони фактори, фактори обезбеђења квалитета радних операција у хотелу, тестирање и обука запослених, стандардних операција, мотивисаних за рад и стимулацију запослених)

– организација и техника пословања хотелских служби: службе као део организације хотела, службе руковођења – управе, рецепцијске службе, службе на спратовима, служба хране и пића (служба угоститељских услуга), комерцијалне службе, финансијско рачуноводствене службе, техничка служба, маркетинг служба, административно правна и служба обезбеђења (служба општих послова)

– примена савремених стандарда у међународном хотелијерству: нове технологије у хотелском пословању, примена еколошких стандарда у хотелском пословању, стандарди хотелског пословања у домену људских ресурса.

РЕГИСТРОВАЊЕ ПОСЛОВНИХ ПРОМЕНА У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ (4)

Садржај и циљ регистровања пословних промена. Врсте техничких средстава за регистровање пословних промена. Значај техничких средстава за регистровање пословних промена. Примена савремених техничких средстава за регистровање пословних промена (регистар каса са фискалном меморијом, хотелске картица).

ФИНАНСИЈСКИ АСПЕКТИ ПОСЛОВАЊА (6)

Економски аспекти пословања хотела: основни чиниоци радног процеса у хотелијерству (кадрови, средства), трошкови пословања у хотелу (трошкови основних чинилаца радног процеса), цене производа услуга у хотелу.

Укупни приход као резултат пословања (тражња на туристичком тржишту, приход предузећа у хотелијерству – појам, структура и фактори; проhod и цена, динамика укупног прихода, управљање укупним проходима). Калкулација у хотелијерству. Продаја и рецепцијско пословање

ОДГОВОРНОСТ И ОСИГУРАЊЕ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ (5)

Дефинисање и врсте одговорности (кривична одговорност, за привредне преступе, одговорност за прекршаје, приватно правна одговорност хотелајера, одговорност за штету због нестанка и оштећења ствари гостију, одговорност због телесне повреде и здравља хотелских гостију, одговорност радника),

Уговори у хотелијерству (уговор о пруженим услугама, продаји, закупу, посредовању, о сефу, осигурању, гаранцији).

Дефинисање и врсте осигурања (уговор осигурања, осигурања од одговорности, осигурање хотелских гостију од последица несрећног случаја,

осигурање гардеробе, осигурање чувања возила).

СТРАТЕГИЈСКО УПРАВЉАЊЕ ХОТЕЛСКИМ ПРОИЗВОДИМА И УСЛУГАМА (7)

Значај истраживања тржишта хотелских производа и услуга.

Потреба могућности формирања информационог система у хотелу.

Систем стратегијског управљања хотелским производима и услугама (основне стратегије развоја хотела, стратегијско и тактичко управљање тражњом, стратегијско планирање развоја хотела, управљање организационом структуром, управљање квалитетом, управљање кадровима, контрола пословних активности хотела).

ПОСЛОВНЕ КАРАКТЕРИСТИКЕ У ХОТЕЛИЈЕРСТВУ (4)

Пословно комуницирање, пословна култура, пословни извештај, пројектовање, изградња и екологија у хотелијерству, метода сценарија у планирању, дизајн у хотелијерству.

НАЧИН ОСТВАРИВАЊА ПРОГРАМА

Програм овог предмета треба да омогући ученицима да стекну знања о основним елементима хотелијерства. С обзиром на то да се овај предмет изучава у трећем разреду, усвајање ових садржаја омогућава ученицима да разумеју проблематику и изврше рекапитулацију стеченог знања из хотелијерског пословања. У пролог сваке нове целине (поглавља) укратко приложен садржај који ће се обрађивати од првог до десетог поглавља, као и шематски приказ обрађених тема.

Наставни садржаји предмета ХОТЕЛИЈЕРСТВО концепцијски су постављени тако да омогуће комплексно сагледавање теоријске и практичне основе хотелијерства као основне компоненте угоститељског пословања. Редослед наставних тема треба да обезбеди изучавање пословног процес у хотелијерству, а целина наставне материје – чврсту основу сложенију продубљенију разраду тематике примерено овој области пословања.

У оквиру прве наставне теме: Појмовне основе хотелијерства извршити дефинисања хотелијерства као интегралног дела угоститељске делатности која преваходно задовољава потребе људи у смештају, а затим у исхрани, у пићу и другим услугама које побољшавају боравак у хотелским објектима и одговарају захтевима тражње.

Неопходно је истаћи значај и поделу хотелијерства. Даље, извршити термилошко разграничење између појмова хотелијерства и ресторатерства, која се, због извесних њихових специфичности, традиционално посматрају одвојено. Коначно, детаљно презентирати структуру хотелских објеката у смештајним капацитетима Србије.

У оквиру друге наставне теме: Међузависност хотелијерства и привредних делатности туризма истаћи и шире образложити чињеницу да се хотелијерство и туризам међусобно условљавају у функционалном и економском смислу. Прилагођавање хотелијерске понуде тржишним тенденцијама у туризму треба да се односи на избор врсте и категорија класичног и хотелског објекта, чиме се постављају и основе квалитета услуга и њему, али и на изналагање нових форми смештаја уопште које могу да укључе и друге учеснике ван хотела и обезбеде њихово присуство у пословима на тржишту хотелских послова и услуга. Приказати место хотелијерства у туристичкој привреди и његове повезаности са другим делатностима.

У оквиру треће наставне теме: Настанак и развој хотелијерства најпре навести и образложити факторе који су условили појаву хотелијерства, међу којима посебно истаћи следеће: факторе производних снага и односа, развој саобраћаја, развој и масовљење туризма и развој агроиндустријског комплекса. Развој хотелијерства презентирати у односу на одређена временска раздобља. Тежиште у презентацији садржаја ове теме ставити на излагање савремених тенденција у развоју хотелијерства. Полазна основа у овом контексту треба да буде у чињеници да хотели увек настоје да побољшају пасивно стартну позицију коју им намеће тржиште туристичких и хотелских производа и услуга и природа и сопственог пословања: везаност за одређени локалитет, симулираност пружања и коришћења услуга, немогућност њиховог лагеровања за каснију продају, изразита еластичност и временске флукуације тражње, спори обрт капитала, недовољна акумулативност, недовољна транспарентност тржишта и др. Потом треба истаћи екстерне факторе као опште околности које су погодиле настанку и ширењу међународних хотелских ланаца и интерне факторе – опредељење циљевима конкретног хотела у датим условима. Даље, истаћи међувезу између циљева и предности које хотелски ланац има послујући као међународни (циљеви се увек одређују тако што се искористе или постигну предност на тржишту, а

предности које се могу искористити утичу на постављање одговарајућих циљева хотела). Развијеност и врсте међународних хотелских ланаца презентирати кроз обухват међународних хотелских ланаца у укупној хотелској понуди света, корпоративне ланце, компаније за менаџмент и добровољне ланце (удружења). У оквиру основних начина досадашњег раста и развоја хотелских ланаца шире изложити: франшизинг, уговор о менаџменту, стратегијски алијансе, аквизиције и заједничка улагања. Поглавље завршити са истицањем личности у развоју хотелијерства.

У оквиру четврте наставне теме: Врсте и категоризација објеката у хотелијерству у уводном делу истаћи да је избор категорије објекта по значају раван избору његове врста. Ако хотел, односно други објекат хотелијерства уважава тржишне критеријуме, онда је амалгам врсте и категорије објекта логична и једина исправна одлука у одговарајућем избору. Притом је неопходно да познаје сва кључна питања и нормативна решења у погледу категоризације хотелских објеката у земљи у којој послује. У излагању ове теме користити се, у највећој мери, поставкама Правилника о категоризацији. Посебно презентовати значај класификације и категоризације и увођење хотелских стандарда и сигнализације.

У оквиру пете наставне теме: Формирање и функционисање радног колектива која чини бит подручја и операција везаних за припремање и одржавање услужног програма хотела и других објеката у хотелијерству, треба поћи од тога да су успешно припремање и одржавање услуга, па према томе и рентабилитет укупног пословања битно одређен и следећим групама елемената и њиховим односима:

1. Потрошач (гост) мора да буде полазиште и исходно сваке пословне операције хотела, односно другог објекта у хотелијерству.
2. Односима са потрошачима не треба предвиђати чињеницу да је хотел или неки други објекат у хотелијерству, за њих „други дом” (Сецонг Хоме), за време док у њему привремено бораве ван свог места сталног боравка.
3. Да би се задовољиле потребе потрошача (госта) хотел или други објекат у хотелијерству мора да буде одговарајуће грађен и опремљен и да својим укупним ентеријером ствара жељену атмосферу; свака хотелска служба, у том контексту, треба беспрекорно да функционише.
4. Хотел или други објекти у хотелијерству, који тежи успешном пословању мора своје пословне

операције да усмери на постизање и одржавање квалитета производа и услуга.

Сваку хотелску службу изложити на начин обухватања њеног појмовног одређења, значаја и технологије процеса рада. Истаћи значај увођења савремених стандарда у хотелијерству.

У оквиру шесте наставне теме: Регистровање пословних промена у хотелијерству указати на значај правилног и ефикасног регистровања пословних промена за континуално одвијање процеса рада у хотелу, односно другом објекту у хотелијерству. У складу са тим, акценат ставити на начин функционисања информационе технологије у хотелијерском пословању (угоститељска регистар каса са фискалном меморијом). Техничка средства у хотелу изложити у смислу подизања квалитета хотелских производа и услуга, сходно захтевима потрошача (госта), на тој основи, остварење добити, тада се мора познавати тржиште – на коме се може постићи адекватна цена хотелских производа и услуга, и трошкова пословања који проистичу из основне делатности. На цене се тешко може утицати, али на трошкове може у знатној мери управо побољшањем техничке опремљености хотела, односно других хотелских објеката у хотелијерству. Објаснити значај промене хотелских картица.

У оквиру седме наставне теме: Финансијски аспекти пословања хотела детаљно објаснити структуру трошкова и методе обрачуна калкулације. По могућству користити конкретне примере калкулације смештаја, исхране и пића. Приказати економске аспекте пословања хотела.

У оквиру осме наставне теме: Одговорност у хотелијерству и осигурање у хотелијерству изложити дате садржаје елементарно уз примере из праксе.

У оквиру девете наставне теме: Стратегијско управљање хотелским производима и услугама полазне ставове треба да одржава чињеница да хотел стално мора да се адаптира на промену свог услужног програма и тржишта. При томе истаћи да постоји битна разлика између оних хотела који се активно, офанзивно адаптирају и настоје да стоје да предупреду или одмах реагују на тржишне промене у односу на оне хотеле и друге објекте у хотелијерству који се практично принудно адаптирају на поменуте промене.

Прилагођавање хотела треба да има структурни карактер односно да захтева измене у својој пословној оријентацији, услужном програму, финансијској кадровској организацијској структури. Из тога неминовно следи неопходност стра-

тегијског управљања, како би се све те промене рационално обавиле. Кључно треба да буде то да хотел треба да постигне повољну конкурентску позицију на тржишту и оствари диферентну предност у наведеним структурама. За оријентацију у том погледу, треба ученицима посебно акцентовати, значајна је само ефикасност промена у хотелу, односно обављање његових активности уз ниже трошкове, него и повећана ефикасност, тј. начин на који излази у сусрет својим клијентима. У циљу постизања бољих резултата неопходно је перманентно увођење контроле пословних активности хотела.

У оквиру десете наставне теме: Пословне карактеристике у хотелијерству ученицима истаћи значај пословног комуницирања, културе и извештаја. Неопходно је да схвате значај екологије у хотелијерству, као и примену одговарајућег сценарија у планирању и дизајн.

У склопу целе наставне материје везане за област хотелијерства, треба континуирано, при излагању наставних садржаја, провлачити нит потребе тржишног понашања хотела. Јер, да би успешно обавили планом предвиђене пословне

задатке, хотели треба стално да прате збивања на тржишту, да у пословању примењују компјутерску технологију, маркетинг концепцију и менаџмент. Успех сваког хотела заснива се у изналажењу оптималних решења хотелских производа и услуга за дату тржишну ситуацију, али исто тако, чини се, да је успех и снага то решење, променом ситуације, превазиђе. Промена је императивни захтев, односно услов опстанка сваког хотела; прогрес није статична категорија. Истинитост ове констатације носи у себи сву реалност животног тока. Примењена на тематику хотелијерства, она експлицитно указује да је процес пословања увек и процес промена, да силовито расте значај доношења пословних одлука у динамици простора и времена, да успешно прилагођавање добија облик позитивног пословања које траје.

Програмске садржаје треба стално обогаћивати и иновирати новим подацима и практичним примерима, а у раду користити сва расположива наставна средства (схеме, дијапозитив, видео филмове и др.).