

KATALOG ZNANJA

1. IME PREDMETA

POSLOVANJE POTOVALNIH AGENCIJ IN NASTANITVENIH OBRATOV

2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA

Splošni cilji predmeta so:

- upoštevati načela trajnostnega razvoja pri poslovanju potovalnih agencij in nastanitvenih obratov;
- razviti odgovornosti za samostojno delo v posameznih oddelkih potovalnih agencij in nastanitvenih obratov;
- nadgraditi spretnosti za sodelovalno delo v skupini ali timu;
- razviti sposobnosti za sprejemanje odločitev v poslovanju.

Specifično strokovno usmerjeni cilji so:

- spremljati razmere na trgu potovalnih agencij in nastanitvenih obratov;
- skrbeti za uspešnost poslovanje potovalnih agencij in namestitvenih obratov;
- kalkulirati in oblikovati cene turističnih storitev, proizvodov in paketov;
- vključevati standarde za zagotavljanje kakovosti in trajnosti v nastanitvenih obratih;
- uporabljati IKT za optimizacijo poslovanja.

3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE PREDMETA

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

1. razumevanje potovalne dejavnosti;
2. načrtovanje in oblikovanje turističnega paketa;
3. sodelovanje partnerjev pri ustvarjanju turističnih paketov;
4. vključevanje IKT v poslovanje potovalnih agencij;
5. upravljanje nastanitvenih obratov;
6. vodenje recepcijskega poslovanja;
7. zagotavljanje kakovosti in trajnosti v nastanitvenih obratih;
8. oblikovanje in trženje ponudbe v nastanitvenih obratih;
9. upoštevanje ekonomike poslovanja nastanitvenih obratov;
10. vključevanje IKT v poslovanje nastanitvenih obratov.

4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
1. Razumevanje potovalne dejavnosti:	
<ul style="list-style-type: none"> ● analizira trg potovalne dejavnosti; ● prepozna vlogo in pomen potovalnih agencij v strukturi turističnih podjetij; ● razlikuje vrste potovalnih agencij: organizator potovanja, turistični posrednik, subagent; ● razloži organiziranost potovalnih agencij. 	<ul style="list-style-type: none"> ● kritično ovrednoti trg potovalne dejavnosti; ● utemelji vlogo potovalnih agencij na turističnem trgu; ● analizira razlike med vrstami potovalnih agencij; ● načrtuje ustanovitev in organiziranost potovalnih agencij.
2. Načrtovanje in oblikovanje turističnega paketa:	
<ul style="list-style-type: none"> ● razloži korake za pripravo turističnega paketa: raziskava trga, priprava programa potovanja, sklepanje pogodbe, kalkuliranje lastne cene in oblikovanje prodajne cene, načrtovanje promocije, priprava dokumentacije za prodajo turističnega paketa; ● pojasni zastopniške posle; ● analizira uspešnost prodaje in finančni izid. 	<ul style="list-style-type: none"> ● naredi raziskavo trga in sprejme odločitve o potovanju; ● pripravi program potovanja; ● upošteva vidike trajnosti pri pripravi programa potovanja; ● pogaja se s partnerji in z njimi sklene pogodbe; ● kalkulira lastno ceno in oblikuje prodajno ceno; ● pripravi in izvede promocijo; ● informira potencialno stranko, naredi rezervacijo in pripravi dokumentacijo; ● izpelje potovanje in ovrednoti njegovo uspešnost.
3. Sodelovanje partnerjev pri ustvarjanju turističnih paketov:	
<ul style="list-style-type: none"> ● prepozna nosilce potovalne dejavnosti in njihovo vlogo pri ustvarjanju turističnega paketa ● izkaže poznavanje prevoznikov (letalski, železniški, cestni, ladijski promet); ● razvrsti ponudnike nastanitvenih in gostinskih storitev; ● poišče ponudnike proizvodov in storitev v destinaciji; 	<ul style="list-style-type: none"> ● izbere poslovne partnerje glede na sestavo turističnega paketa; ● predlaga najboljšega prevoznika glede na hitrost in ekonomičnost prevoza; ● odloči se za ponudnike nastanitvenih in gostinskih storitev in z njimi sklene pogodbe; ● v turistični paket vključi ponudnike proizvodov in storitev v destinaciji;

<ul style="list-style-type: none"> • utemelji pomen povezovanja v potovalni dejavnosti. 	<ul style="list-style-type: none"> • analizira različne vrste povezovanj v potovalni dejavnosti.
<p>4. Vključevanje IKT v poslovanje potovalnih agencij:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • pojasni razlike med tradicionalno in spletno potovalno agencijo (OTA); • razišče značilnosti centralnega rezervacijskega sistema in globalnega distribucijskega sistema; • ugotovi značilnosti spletnega distribucijskega sistema. 	<ul style="list-style-type: none"> • umesti OTA na trg potovalne dejavnosti; • razlikuje med centralni rezervacijskim sistemom in globalnim distribucijskim sistemom; • izvede simulacijo spletnega distribucijskega sistema.
<p>5. Upravljanje nastanitvenih obratov:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • pojasni pojem nastanitvenih obratov, jih razvrsti in ugotovi njihove značilnosti; • opiše različne vrste gostov nastanitvenih obratov; • razlikuje oblike nastanitvenih obratov (enovito podjetje, hotelske verige, prostovoljna združenja, skupna vlaganja, prevzemi in združitve); • razlikuje ravni menedžmenta in razišče njegove funkcije; • razume različne organizacijske strukture nastanitvenih obratov in presodi z njimi povezane pojme; • opiše oddelke v nastanitvenem obratu in utemelji pomen sodelovanja med njimi. 	<ul style="list-style-type: none"> • spremlja stanje na trgu nastanitvenih obratov in ugotavlja nove trende; • določi ciljne skupine gostov in se odziva na njihovo povpraševanje; • načrtuje obliko nastanitvenega obrata; • postavi organizacijsko strukturo hotela; • razčleni naloge različnih ravni menedžmenta; • vzpostavi organizacijsko strukturo in predlaga spremembe; • načrtuje poslovanje posameznega oddelka in vzpostavi sodelovanje z drugimi oddelki.
<p>6. Vodenje recepcijskega poslovanja:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • opredeli pojem in strukturo recepcije; • razloži ciklus gosta; • izkaže poznavanje oddelka rezervacij, napovedovanja zasedenosti; • opiše sprejem gosta in postopek prijave gosta; • opiše načine informiranja gosta o ponudbi; • razloži postopek reševanja pritožbe; • predstavi obračun storitve in odjavo gosta; 	<ul style="list-style-type: none"> • skrbi za organizacijo in poslovanje recepcije; • sprejema in potrjuje individualne in skupinske rezervacije ter napoveduje razpoložljive zmogljivosti; • sprejme in prijavi gosta, • gosta informira o ponudbi; • rešuje pritožbe; • obračunava storitve in odjavlja gosta; • vodi blagajniške posle in arhiv gostov, pripravlja evidence za vodstvo;

<ul style="list-style-type: none"> opiše dokumentacijo in pravne predpise. 	<ul style="list-style-type: none"> skrbi za zakonitost poslovanja.
<p>7. Zagotavljanje kakovosti in trajnosti v nastanitvenih obratih:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> razlikuje kakovost z vidika gosta in gostitelja; primerja metode merjenja kakovosti v nastanitvenih obratih; spremlja kategorizacijo nastanitvenih obratov in standardov kakovosti; razloži vlogo in pomen standardov za delovno učinkovitost poslovanja; utemelji pomen načel trajnostnega razvoja v nastanitvenih obratih. 	<ul style="list-style-type: none"> prepozna pričakovanja gostov in določi standarde kakovosti ponudbe; oceni primernost različnih metod merjenja kakovosti; prilagodi poslovanje nastanitvenih obratov nacionalnim in panožnim standardom; v poslovanje nastanitvenih obratov vključi standarde kakovosti; upoštevata načela trajnostnega razvoja pri poslovanju: uporaba sezonskih, lokalnih surovin, učinkovita raba energije, virov in surovin za zmanjševanje ogljičnega odtisa, krožno gospodarstvo, družbena odgovornost ...
<p>8. Oblikovanje in trženje ponudbe v nastanitvenih obratih</p>	
<ul style="list-style-type: none"> izkaže poznavanje ponudbe; razlikuje vrste dogodkov v nastanitvenih obratih; opiše načrtovanje, organiziranje, izpeljavo dogodka; prouči različne načine trženja dogodkov; analizira kriterije za uspešnost dogodka. 	<ul style="list-style-type: none"> oblikuje ponudbo v nastanitvenem obratu in sodeluje s ponudniki v destinaciji; načrtuje in izvede različne vrste dogodkov; izbere ustrezni trženjski pristop glede na vrsto dogodka; ugotovi uspešnost dogodka.
<p>9. Upoštevanje ekonomike poslovanja nastanitvenih obratov:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> analizira vrste stroškov; opiše metode kalkuliranja in načine oblikovanja cene; razloži pomen praga rentabilnosti; izkaže poznavanje kazalnikov uspešnosti poslovanja nastanitvenih obratov; pregleda prodajne analize v nastanitvenih obratih; prikaže izkaze uspeha poslovanja; 	<ul style="list-style-type: none"> izračuna stroške glede na obseg poslovanja in glede na točnost ugotavljanja; izračuna lastno ceno, oblikuje prodajno ceno za jedi, pijače, dogodke in prenočitve; izračuna in utemelji prag rentabilnosti; izvede prodajne analize; sprejme odločitve na podlagi izkazov uspeha poslovanja;

<ul style="list-style-type: none">● razloži koncept prihodkovnega managementa.	<ul style="list-style-type: none">● uporablja koncept prihodkovnega managementa.
10. Vključevanje IKT v poslovanje nastanitvenih obratov:	
<ul style="list-style-type: none">● razišče možnosti vključevanja IKT za optimizacijo poslovanja;● prikaže različne vrste IKT podpore v nastanitvenih obratih.	<ul style="list-style-type: none">● v proces poslovanja vključuje IKT;● izvede simulacijo poslovanja nastanitvenega obrata.

5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI

Število kontaktnih ur: 72 (36 ur predavanj in 36 ur laboratorijskih vaj)

Število ur samostojnega dela študenta: 78 (študij literature in gradiv, študij primerov reševanje praktičnih nalog, problemov ...).