

## UČNI NAČRT PREDMETA / COURSE SYLLABUS

|                      |                                       |
|----------------------|---------------------------------------|
| <b>Predmet:</b>      | Organizacija in procesi v hotelirstvu |
| <b>Course title:</b> | Hotel Management and Operations       |

| Študijski program in stopnja<br>Study programme and level                            | Študijska smer<br>Study field | Letnik<br>Academic year | Semester<br>Semester |
|--|-------------------------------|-------------------------|----------------------|
| Management turističnih podjetij, dodiplomski visokošolski strokovni, 1.stopnja       | /                             | 2                       | 2                    |
| Tourism Enterprise Management, Undergraduate professional study programme, 1st level | /                             | 2                       | 2                    |

**Vrsta predmeta / Course type** obvezni / mandatory

**Univerzitetna koda predmeta / University course code:**  

| Predavanja<br>Lectures | Seminar<br>Seminar | Sem. vaje<br>Tutorial | Lab. vaje<br>Laboratory work | Teren. vaje<br>Field work | Samost. delo<br>Individ. work | ECTS |
|------------------------|--------------------|-----------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------|------|
| 30                     | /                  | 15                    | 15 (KV)                      | /                         | 120                           | 6    |

**Nosilec predmeta / Lecturer:** viš. pred. mag. Tomi Brezovec, doc.dr. Marko Kukanja

|                                |                                   |                     |
|--------------------------------|-----------------------------------|---------------------|
| <b>Jeziki /<br/>Languages:</b> | <b>Predavanja /<br/>Lectures:</b> | slovenski / Slovene |
|                                | <b>Vaje / Tutorial:</b>           | slovenski / Slovene |

**Pogoji za vključitev v delo oz. za opravljanje študijskih obveznosti:**

ni posebnih pogojev

**Prerequisites:**

no specific prerequisites

**Vsebina:**

Uvod v hotelsko poslovanje

- vrste in oblike prenočitvenih obratov
- zgodovinski razvoj različnih prenočitvenih obratov (v svetu in v Sloveniji)
- položaj in pomen prenočitvenih obratov v turistični industriji (v svetu in v Sloveniji)
- hotelska ponudba/storitev
- vrste in značilnosti različnih prenočitvenih obratov
- kategorizacija prenočitvenih obratov
- strokovno izrazoslovje

Operativni procesi v hotelirstvu

- organizacija in naloge hotela
- vrste oddelkov
- pomen povezanosti in sodelovanja med oddelki
- kakovost storitev in zadovoljstvo gostov

Hotelska recepcija

- vloga in naloge hotelske recepcije

**Content (Syllabus outline):**

Introduction to hotel management

- types of lodging establishments
- historical development of hotel industry
- the role of hotels in tourism
- hotel products/services
- characteristics of hotels
- hotel grading systems

Hotel operations

- organization/structure of hotel departments
- type of hotel departments
- cooperation between hotel departments
- quality of services and guest satisfaction

Front office department

- the role and tasks of FO
- job descriptions and work process
- FO technology
- organization, processes and procedures
- financial operations

|  |   |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- procesi dela</li> <li>- tehnologija v recepcijskem poslovanju</li> <li>- organizacija recepcijskega oddelka, načrtovanje dela in razporejanje osebja</li> <li>- finančno poslovanje oddelka</li> <li>- spremljanje uspešnosti</li> </ul> <p>Hotelsko gospodinjstvo</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vloga in naloge hotelskega gospodinjstva</li> <li>- procesi dela</li> <li>- tehnologija v hotelskem gospodinjstvu</li> <li>- organizacija hotelskega gospodinjstva, načrtovanje dela in razporejanje osebja</li> <li>- finančno poslovanje oddelka</li> <li>- spremljanje uspešnosti</li> </ul> <p>Oddelek hrane in pijače</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vloga in naloge oddelka gostinstva</li> <li>- procesi dela</li> <li>- tehnologija v oddelku hrane in pijače</li> <li>- organizacija oddelka, načrtovanje dela in razporejanje osebja</li> <li>- finančno poslovanje oddelka</li> <li>- spremljanje učinkovitosti</li> </ul> <p>Vzdrževanje in varovanje hotela</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- vloga in naloge vzdrževanja in varovanja</li> <li>- procesi dela</li> <li>- tehnologija in varovanje objektov</li> <li>- organizacija, načrtovanje dela in razporejanje osebja</li> <li>- finančno poslovanje oddelka</li> <li>- spremljanje učinkovitosti</li> </ul> <p>Trendi v hotelirstvu</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- spoznavanje trendov na področju tehnologije</li> <li>- trendi na področju gradnje nastanitvenih obratov</li> <li>- ekološka osveščenost v hotelirstvu</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• supervision and controll</li> </ul> <p>Hotel housekeeping department</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the role and tasks of HK department</li> <li>• job descriptions and work process</li> <li>• HK technology</li> <li>• organization, processes and procedures</li> <li>• financial operations</li> <li>• supervision and controll</li> </ul> <p>Food and beverage department</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the role and tasks of F&amp;B department</li> <li>• job descriptions and work process</li> <li>• F&amp;B technology</li> <li>• organization, processes and procedures</li> <li>• financial operations</li> <li>• supervision and controll</li> </ul> <p>Maintenance and hotel security</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• the role and tasks department</li> <li>• job descriptions and work process</li> <li>• technology in security</li> <li>• organization, processes and procedures</li> <li>• financial operations</li> <li>• supervision and controll</li> </ul> <p>Trends in hotel industry</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• trends in technology</li> <li>• trends in hotel construction</li> <li>• environmental trends in hotel industry</li> </ul> |
|--|---|

### Temeljni literatura in viri / Readings:

#### Osnovna/Basic:

- Jones, P. in Lockwood, A. (1998): The management of hotel operations. London: Cassell.
- Kasawana, M. L. in Brooks, R. M. (1995). Managing front office operations, (4th ed.). East Lansing: AH&MA.
- Medlik, S. in Ingram, H. (2000). The business of hotels, (4th ed.). Oxford: Butterworth Heinemann.
- Rutheford, D. G., O'Fallon, M. J. (2007) Hotel management and operations. Hoboken: John Willey & Sons.
- Žerovec, M. (2003). Hotelsko gospodinjstvo. Ljubljana: Gospodarska zbornica.
- Študijski materiali podani na predavanjih/handouts and other study material
- Učbenik/skripta Turistice.

#### Dopolnilna:

- Aktualni članki s področja hotelirstva v svetu in doma
- Dittmer, P. R. in Griffin, G. G. (1997). Dimensions of the hospitality industry: an introduction, (2nd ed.). New York: VNR.
- Mihalič, T. (1997). Turistična podjetja: poslovanje in ekonomika turističnih agencij in gostinskih podjetij. Ljubljana: Ekonomika fakulteta.
- Vallen, J. J. in Vallen, G. K. (1991). Check-in, check-out, (4th ed.). USA: Wm. C. Brown Publishers

### Cilji in kompetence:

### Objectives and competences:

**Namen in cilji predmeta:**

Namen predmeta je predstaviti operativne procese in postopke dela v hotelu, kot reprezentativnem prenočitvenem obratu. Predmet se osredotoča na operativni nivo in pokaže specifično posameznih operativnih sklopov s poudarkom na hotelski recepciji, hotelskemu gospodinjstvu in oddelku hrane in pijače. Prav tako izpostavi pomen odličnosti pri izvajanju storitev za zadovoljevanje gostov.

**Kompetence, ki jih razvija predmet:**

Študentje spoznajo pomen sodelovanja in vloge posameznih oddelkov pri izvajanju hotelskih storitev.

The subject concentrates on operational processes and procedures in hotel operations. Organization, role, tasks and specific of room division, food&beverage department, front office, security, maintenance and other operational departments are presented.

Students recognise the importance of cooperation in delivering quality services.

**Predvideni študijski rezultati:**

Poznavanje operativnih postopkov v hotelskih oddelkih, sposobnost organiziranja dela in poznavanje vlog posameznih procesov pri poslovanju hotela.

**Intended learning outcomes:**

Students learn about operation procedures and role of various hotel departments and hotel organization and understand how hotel operates as a whole.

**Metode poučevanja in učenja:****Načini dela pri predmetu:**

Na predavanjih so podana teoretična izhodišča. Študentje spoznajo praktično aplikacijo teoretičnega znanja pri laboratorijskih in kliničnih vajah v realnem okolju. Študenti znotraj skupine iščejo rešitve na zadane probleme, medsebojno diskutirajo in predstavljajo rezultate. Pri izvedbi predmeta se lahko do 50% KU izvede v e-učilnici. Delo v realnem okolju.

**Learning and teaching methods:**

Theoretical background is delivered through lectures while tutorials and field work focus on application of theory in business environment. During tutorials, students are divided in smaller groups to discuss and search solutions on a given issue and present results to other students. Up to 50% of contact hours can be held in the e-learning classroom. Work in a real environment.

**Načini ocenjevanja:**

Pogoj za pristop k izpitu je opravljena seminarska naloga ali druga oblika preverjanja sprotne delo. Izpit je lahko ustni ali pisni ali pa ustni in pisni.

Delež posamezne aktivnosti znaša: končni izpit

Delež (v %) /  
Weight (in %)

Do 100%

**Assessment:**

Seminar paper is a requirement for final exam (written or oral).

Weights in percentages are as follows: final exam

**Reference nosilca / Lecturer's references:**

Viš. pred. mag. Tomi Brezovec:

1. BREZOVEC, Tomi, FABJAN, Daša, PLANINC, Saša. Analiza spletnih strani slovenskih hotelov. V: NOVAKOVIČ, Sašo (ur.). Dnevi slovenske informatike = Slovenian Informatics Conference, Portorož, Slovenija, 17. - 19. april 2002. *DSI 2002 : zbornik posvetovanja = proceedings*. Ljubljana: Slovensko društvo Informatika = Slovenian Society Informatika, 2002, str. 249-254. [COBISS.SI-ID [569310](#)]
2. BREZOVEC, Aleksandra, BREZOVEC, Tomi. Service quality as hotel reputation attribute. V: STIPETIČ, Vladimir (ur.). *Hotel & tourism 2002 : human capital, culture and quality in tourism and hospitality industry : 16th Biennial International Congress, 23-26 October 2002, Opatija, Croatia*, (Tourism and hospitality management). Rijeka: Faculty of tourism and hospitality management, 2002, str. 533-542. [COBISS.SI-ID [404702](#)]
3. BREZOVEC, Tomi. Razkošni hoteli zahtevajo prestižno drugo ponudbo : hotelirstvo in novi hoteli v Sloveniji. *Delo (Ljubl.)*, 3. okt. 2007, let. 49, št. 228, str. 23, ilustr. [COBISS.SI-ID [882142](#)]

4. BREZOVEC, Tomi. Model partnerstva u turizmu na lokalnoj rezini. V: OVSENIK, Rok (ur.). *Management destinacija*. Sarajevo: Elementum, 2008, 2008, str. 103-121. [COBISS.SI-ID [938206](#)]
5. BREZOVEC, Tomi, BREZOVEC, Aleksandra. Development of an Adriatic coastal resort : Portorož, Slovenia. V: *Resorting to the coast : tourism, heritage and cultures of the seaside*. [Compact disc ed.]. Leeds: The Centre for Tourism and Cultural Change: Institute of Northern Studies, 2009, 14 str., graf. prikazi. [COBISS.SI-ID [1150430](#)]
6. BREZOVEC, Tomi. Razvoj hotelske ponudbe na slovenski obali = Razvoj hotelske ponude na slovenskoj obali. V: ŠULIGOJ, Metod (ur.). *Retrospektiva turizma Istre : [znanstvena monografija]*. Koper = Capodistria: Založba Univerze na Primorskem, 2015, str. 111-142, ilustr. <http://www.hippocampus.si/ISBN/978-961-6963-75-6.pdf>. [COBISS.SI-ID [1537766852](#)]

Doc.dr. Marko Kukanja:

1. Diplome Superior Ritz – Escoffier PARIS, Specijalizacija Francoske gastronomije, Hotel Ritz\*\*\*\*\* - Paris (Ecole Ritz Escoffier), Paris (Francija), 2003
2. Izvršni direktor za F&B, Adriatic Luxury Hotels, Hotel Dubrovnik Palace \*\*\*\*\* , Masarykov put 20, 20000 Dubrovnik (Hrvaška),  
*2008-2010 Croatia´s finest Resort Hotel World travel award winner 2005 & 2006 for Croatia´s leading hotel*  
*World travel award winner 2005, 2006 & 2007 for Croatia´s leading Spa resort*
3. Direktor področja F&B, LifeClass Hotels & Resorts, Istrabenz, d.d., Istrabenz Turizem, d.d., Obala 33, Portorož (Slovenija), 2004-2007
4. Pomen sodobnih organizacijskih pristopov za uspešnost turističnega podjetja : magistrska naloga / Marko Kukanja, Portorož : [M. Kukanja], 2007
5. Organiziranost hotelskega podjetja v 21. stoletju [Elektronski vir] = The hotel organisation in the 21st century / Marko Kukanja, znanstveni prispevek na konferenci, slovenski, angleški, 2009