

Menadžment smeštaja – ispitna pitanja

1. Pojam i cilj menadžmenta.
2. Kritični faktori uspeha (KPIs) – za hotelski restoran, hotelski smeštaj i domaćinstvo.
3. Menadžeri i menadžerska nadležnost (efektivnost i efikasnost).
4. Menadžerske veštine i karakteristike uspešnih menadžera .
5. Planiranje kao faza procesa menadžmenta.
6. Ciljevi (pojam i vrste).
7. Poslovni ciljevi.
8. Strategija (pojam i vrste).
9. Lista usklađenih ciljeva (BSC metodologija).
10. Biznis plan.
11. Organizovanje kao faza procesa menadžmenta
12. Organizaciona šema.
13. Vrste organizacionih modela (funkcionalni, divizionni, hibridni, matrični)
14. Koordinacija, delegiranje autoriteta i decentralizacija.
15. HR proces.
16. Recepcija kao odeljenje sektora smeštaja.
17. Upravljanje žalbama.
18. Rezervacije i komunikacioni centar kao deo odeljenja recepcije.
19. Bel desk i konsijerž kao deo recepcije.
20. Vođenje kao faza procesa menadžmenta – Liderstvo.
21. Teorije liderstva.
22. Stilovi vođenja.
23. Karakteristike lidera (bitnost veštine komunikacija)
24. Toksično liderstvo.
25. Kontrola kao faza procesa menadžmenta (elementi i vrste).

26. Principi i barijere efektivne kontrole.
27. Finansijsko izveštavanje (bilans uspeha, bilans stanja, izveštaj o novčanim tokovima).
28. Likvidnost i osnovni pokazatelji likvidnosti.
29. Solventnost i osnovni pokazatelji solventnosti.
30. Funkcija planiranja i organizovanja u odeljenju domaćinstva.
31. Funkcija vođenja i kontrole u odeljenju domaćinstva.
32. Operativne aktivnosti u odeljenju domaćinstva.
33. Osnovne odlike pododeljenja domaćinstva.
34. Faze menadžmenta u fitnes/spa centru hotela.
35. Recepcija fitnes centra.
36. Upravljanje ljudima u odeljenjima sektora smeštaja.
37. Pojam kvaliteta.
38. TQM – Upravljanje ukupnim kvalitetom.
39. Principi TQM u hotelskim lancima.
40. SERVQUAL metodologija za merenje kvaliteta hotelske usluge.