

ПЛАН РЕАЛИЗАЦИЈЕ УЧЕЊА КРОЗ РАД
I година студија

Р.Б.	ЦИЉ	ИСХОДИ УЧЕЊА По завршетку учења кроз рад студент ће бити у стању да:	АКТИВНОСТ	МЕСТО РЕАЛИЗАЦИЈЕ	ДИНАМИКА ОСТВАРЕЊА АКТИВНОСТИ
1.	Социјализација и оријентација студената	<ul style="list-style-type: none"> - познаје доминантне вредности, ставове и норме понашања у хотелу; - упозна историју и традицију хотела и основне информације о услужном програму хотела; - упозна основне процедуре. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање са менторима; - Упознавање са менаџерима сектора; - Упознавање са хотелом и његовим секторима (обилазак хотела; обилазак пратећих објеката, обилазак стазе здравља); - Упознавање са Планом реализације учења кроз рад; - Упознавање са стандардима и основним процедурама; - Упознавање са запосленима у хотелу; - Потписивање уговора. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	Прва два дана (13 сати)
2.	Оспособљавање студената за пословно комуницирање ¹	<ul style="list-style-type: none"> - познаје правила пословног бонтона у хотелијерству; - поздрави госте; - ословљава госте; - примењује различите типове комуникације; - реагује на захтеве госта; - комуницира посредством телефона; - комуницира посредством телефона и других облика електронске комуникације; 	<ul style="list-style-type: none"> - Понашање и етика запослених; - Гост као најважнија особа у хотелу (увек има предност: на улазу, излазу, ресторану, бару, лифту итд) - Понашање у различитим ситуацијама; - Поздрављање, ословљавање и титулирање госта (пожељно памћење имена или презимена госта и тако га ослављати); - Типови комуникације; - Прихватање рекламација; - Правила телефонске и друге електронске комуникације са гостима; - Писање одговора на питање упућено путем електронске поште; - Писање пословних писама; - Комуникација са менаџерима сектора и запосленима у хотелу; 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	74 сата

¹ Прожима се кроз цео план реализације учења кроз рад

		<ul style="list-style-type: none"> - разликује културу и традицију опхођења са различитим народима; - показује љубазност и предусретљивост у опхођењу са гостом; - информише госта о свим актуелним садржајима. 	<ul style="list-style-type: none"> - Информисање госта о хотелским услугама; - Ментор објашњава позитивне и негативне примере пословне комуникације; - Симулира се процес рекламације и начин решавања исте (више пута како би се исправиле грешке); - Симулира се поздрављање госта и понашање у различитим ситуацијама, као и остале наведене активности (више пута како би се исправиле грешке). 		
3.	Оспособљавање студената за рад на рецепцији хотела	<ul style="list-style-type: none"> - познаје организацију и технику пословања хотелских служби; - размењује информације са осталим хотелским службама (сектор ресторана, сектор домаћинства, сектор медицине и велнес центра, сектор маркетинга); - изради дневне извештаје за остале секторе у хотелу; - изврши резервацију; - води евиденцију о попуњености хотелских капацитета и о планираним датумима долазака и одлазака гостију; - поздрави госта; - пружа информације о услугама хотела; - испрати госта до собе; - покаже госту начин употребе опреме у соби; - евидентира хотелске госте у хотелском систему; - изради и наплати рачун за госте хотела; 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање са описом посла рецепционара; - Активности се спроводе према стандардним оперативним поступцима: лична хигијена и униформа, изглед рецепције, резервација (послови резервисања хотелских услуга, начин резервисања, извештај о продаји капацитета путем резервације, ценовник, прихват индивидуалне резервације, отказ резервације, процедура рада са резервацијом група и врло важних особа (ВИП), одлагање документације о резервацији), пријем госта (послови при доласку госта, доласци са резервацијом, доласци без резервације, процедура смештаја госта и давање основних информација о хотелским услугама: где се налази ресторан и у које време се служе оброци, где се налази продавница, велнес центар, базен и сл.), послови током боравка госта (унутрашња и спољашња портирска служба, притужбе гостију, опхођење са незадовољним гостом, неуобичајене ситуације) одговарање на електронску пошту, телефонски разговор, послови при одласку госта (предрачун, обрачун и фактура, откуп страних средстава плаћања, процедуре одласка и испраћаја госта), извештаји на крају дана, одлагање документације, заборављене ствари; - Ментор посебно објашњава процедуру сваког поступка (симулира се сваки поступак засебно 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	176 сати

		<ul style="list-style-type: none"> - решава проблеме настале током боравка госта у хотелу; - прима, сортира и дистрибуира свакодневну пошту; - врши прослеђивање пошиљке за и у име госта; - одговара на телефонске позиве; - врши преглед електронске поште и одговара на исту; - врши мењачке послове; - сачињава извештај благајне; - изради статистички извештај продаје. 	<ul style="list-style-type: none"> више пута како би се исправиле грешке и постигла потребна спретност студента); - Упознавање са положајем соба и њиховом опремљеншћу; - Начин комуницирања рецепције са осталим хотелским секторима; - Дочек групе гостију; - Рад на софтверу за рецепцијско пословање; - Присуство састанцима са менаџером рецепције. 		
			<ul style="list-style-type: none"> - Студент самостално обавља послове, уз праћење ментора или запосленог. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	150 сати
4.	Оспособљавање студената за организацију рецепцијског пословања	<ul style="list-style-type: none"> - организује посао рецепције; - изради недељни распоред рада рецепционера; - изради извештај о заузетим собама и собама за спремање; - изради извештај о броју и структури најављених долазака; - изради извештај о попуњености капацитета; - изради извештај о притужбама гостију; - изради месечни извештај о домаћим и страним гостима. 	<ul style="list-style-type: none"> - Планирање и организација посла на рецепцији; - Недељни план рада рецепционера; - Обезбеђивање неопходног канцеларијског и промотивног материјала; - Комуницирање са осталим секторима у хотелу (сектор хране и пића, сектор домаћинства, сектор медицине и велнеса; техничка служба, сектор маркетинга); - Анализирање пристиглих информација о доласцима гостију, културно рекреативним садржајима, велнес програмима и предузимање активности у вези са тим; - Комуникација са гостима у циљу решавања рекламација и ванредних ситуација; - Израда одговарајућих извештаја (попуњеност капацитета, рекламације гостију), - Дочек ВИП госта; - Организовање и учествовање на састанцима; - Сарадња са туристичким агенцијама и синдикалним организацијама. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	37 сати

ПЛАН РЕАЛИЗАЦИЈЕ УЧЕЊА КРОЗ РАД
II година студија

Р.Б.	ЦИЉ	ИСХОДИ УЧЕЊА По завршетку учења кроз рад студент ће бити у стању да:	АКТИВНОСТ	МЕСТО РЕАЛИЗАЦИЈЕ	ДИНАМИКА ОСТВАРЕЊА АКТИВНОСТИ
1.	Оспособљавање студената за организовање послова у сектору хране и пића	<ul style="list-style-type: none"> - примени правила пословног бонтонa у угоститељству; - поздрави и прихвати госта; - размењује информације са осталим хотелским службама; - примени технику услуживања; - организује посао сектора хране и пића у хотелу; - контролише примену стандарда; - изврши требовање; - изради одговарајуће извештаје. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање са сектором хране и пића; - Особље сектора хране и пића: услужне и производне особине и дужности услужног особља; - Радна одећа и обућа услужног особља; - Лична и радна хигијена услужног особља: - Опрема, намештај у просторијама за пријем и услуживање гостију; - Технике услуживања у различитим системима организације рада; - Правилно дочекивање, прихватање и поздрављање госта; - Избор места и правилан смештај госта за сто; - Додавање иструмената понуде – јеловника; - Разговор са гостом и испраћај госта; - Стандардни оперативни поступци: припрема стола и сале, рад у доручковаоници, пријем и евидентирање поруџбине, наручивање поруџбине, услуживање, наплата и испраћај госта, чување и манипулација ресторанским рубљем, прање, дезинфиковање, чување инвентара и опреме, као и руковање чистим, пријем робе из централног у приручни магацин, евидентирање утрошених намирница за потребе доручка гостију и запослених; - Планирање и организација посла у сектору хране и пића (дневни и недељни план рада); - Комуникација са гостима у циљу решавања рекламација и ванредних ситуација, свакодневно прикупљање информација; - Комуникација са шефом кухиње; 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	156 сати

			<ul style="list-style-type: none"> - Начин праћења примене стандарда; - Праћење бројног стања рубља и инвентара; - Израда извештаја о броју анкетираних јела; - Израда јеловника; - Прављење требовања за потребне количине робе, инвентар и опрему; - Симулира се свака активност више пута како би се исправиле грешке и постигла потребна спретност студента; - Присуство састанцима које организује менаџер сектора хране и пића. 		
			<ul style="list-style-type: none"> - Студент самостално обавља послове, уз праћење ментора или запосленог. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	99 сати
2.	Оспособљавање студената за организовање послова у сектору домаћинства	<ul style="list-style-type: none"> - организује посао сектора домаћинства; - контролише примену стандарда у сектору домаћинства; - изврши требовање; - изради одговарајуће извештаје. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање студената са пословима који се реализују у сектору домаћинства; - Активности се спроводе према стандардним оперативним поступцима одржавања: квар у соби госта; евиденција и пријава кварова и приоритети решавања кварова, избацавање смећа, одржавање спољних површина, превоз и ношење постељине; - Активности се спроводе према стандардним оперативним поступцима одељења за одржавање хигијене смештајних јединица: лична хигијена, информисање и опхођење према госту, сређивање собе у којој се налазе гости, генерално сређивање собе, замена постељине, изглед сервиса и колица, паковање рубља, опхођење са незадовољним гостом, паковање прљавог рубља и пријем чистог у сервис, пеглање и слагање рубља, проналазак заборављених ствари, пријава квара у соби госта, слање чистог рубља из вешераја; - Планирање и организација посла у сектору домаћинства (дневни и недељни план рада); - Начин праћења примене стандарда; 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	78 сати

			<ul style="list-style-type: none"> - Комуникација са рецепцијом (дневни извештаји, резервације, касни доласци, проток гостију); - Прављење требовања рубља, средстава за хигијену и инвентара; - Израда извештаја о месечном утрошку потрошног материјала; - Израда предлога о набавци рубља и инвентара за хотелске собе. 		
			<ul style="list-style-type: none"> - Студент самостално обавља послове, уз праћење ментора или запосленог. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	39 сати
3.	Оспособљавање студената за организовање догађаја у хотелу	<ul style="list-style-type: none"> - врши хотелске послове за организацију догађаја; - направи план организације догађаја; - врши промоцију догађаја; - креира рекреативно-културне садржаја за госте хотела; - израђује позивнице и пропагандни материјал за рекреативно-културне садржаје. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање са елементима плана догађаја (циљ који се жели постићи, циљна група коме је намењен, основни подаци о догађају, потребна финансијска и материјална средства, садржај и распоред одржавања догађаја, вид маркетиншке подршке догађају) - Израда плана догађаја (пример: дани воде, дани бубрега и дани здравља); - Подела одговорности; - Комуникација са другим секторима у хотелу који учествују у реализацији догађаја; - Осмишљавање рекреативно-културних садржаја (преглед долазака и анализа информација о циљним групама гостију, израда позивница за планиране активности, анимирање и информисање гостију о рекреативно-културним садржајима, фотографисање активности, анализа реализованих активности); - Израда недељног плана рекреативно-културних садржаја; - Организовање посебних жеља гостију (прослава годишњице брака, рођендана, дана заљубљених ..); - Договор са екстерним сарадницима. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	78 сати

ПЛАН РЕАЛИЗАЦИЈЕ УЧЕЊА КРОЗ РАД
III година студија

Р.Б.	ЦИЉ	ИСХОДИ УЧЕЊА По завршетку учења кроз рад студент ће бити у стању да:	АКТИВНОСТ	МЕСТО РЕАЛИЗАЦИЈЕ	ДИНАМИКА ОСТВАРЕЊА АКТИВНОСТИ
1.	Оспособљавање студената за рад на рецепцији велнес центра	<ul style="list-style-type: none"> - поздрави госта/посетиоца; - пружа информације о садржајима велнес центра, услугама и третманима; - испрати госта/посетиоца до простора за извођење процедуре (базен, велнес, масажа); - објасни госту/посетиоцу редослед и правила коришћења услуга и третмана; - закаже термине за изабране третмане и услуге; - наплати рачун или задужи госта преко рецепције. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање студената са радом велнес центра и описом посла; - Активности се спроводе према стандардним оперативним процедурама: рецепција велнес центра, затворени базен, отворени базени, свет сауна, салон лепоте, масаже; - Презентација понуде велнес центра; - Љубазан и професионалан пријем гостију/посетиоца (одлагање гардеробе, издавање кључева за ормариће и упућивање до просторија за третмане); - Правилан распоред броја гостију/посетиоца и њихових термина коришћења услуга; - Правилно коришћење света сауне: слана соба, парно купатило, књиер стаза, тепидаријум, био сауна, финска сауна, инфрацрвена сауна, ђакузи базен; - Наплата рачуна (издавање фискалног рачуна) или задужење госта преко рецепције; - Комуникација и координација са осталим секторима у хотелу; - Симулира се свака активност више пута како би се исправиле грешке и постигла потребна спретност студента; - Присуство састанцима које организује менаџер велнес центра. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	78 сати
			- Студент самостално обавља послове, уз праћење ментора или запосленог.	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	117 сати

2.	Оспособљавање студената за рад у маркетинг служби хотела	<ul style="list-style-type: none"> - промовише хотелске услуге и туристичку дестинацију; - припреми пропагандни материјал; - статистички обрађује и анализира анкете о задовољству квалитета хотелских услуга; - информише и саветује госте/туристе током њиховог боравка у хотелу и бањи; 	<ul style="list-style-type: none"> - План интерног маркетинга (преглед изабраних медија, временског периода, потребних финансијских и материјалних средстава, циљева по сегментима гостију, очекиваних ефеката); - Израда пропагандног материјала (постери, флајери, интерне брошуре и др.); - Комуникација са осталим секторима у хотелу; - Присуство састанцима и координација са осталим секторима у циљу праћења договорених активности; - Статистичка обрада анкетних листова по сегментима гостију; - Комуникација са представницима медија (новинари, блогери, сниматељи); - Информисање гостију о понуди бање и додатним услугама; - Припрема материјала из бање за промоцију на друштвеним мрежама; - Решавање притужби гостију у сарадњи са надлежним секторима; - Медијска промоција битнијих манифестација у бањи; - Сарадња са екстерним маркетингом компаније. 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	117 сати
3.	Оспособљавање студената за организацију и реализацију излета	<ul style="list-style-type: none"> - креира и осмисли излет; - изради план излета; - врши калкулацију и обрачун излета; - познаје културно-историјске и туристичке вредности општине Куршумлија; - показује и тумачи културно-историјске и туристичке вредности. 	<ul style="list-style-type: none"> - Упознавање студената са културно-историјским и туристичким вредностима општине Куршумлија (припремљени текстови); - Израда плана путовања; - Калкулација и обрачун излета (минималан број пријављених гостију да би се излет реализовао); - Комуникација са рецепцијом или маркетинг службом у вези броја пријављених гостију за излет; - Комуникација са осталим службама (најава за аутобус и ручак у Луковској Бањи); - Израда списка пријављених гостију за излет; - Представљање и комуникација са гостима; - Прозивка и евидентирање гостију; - Током путовања се објашњава план излета, показује и тумаче атракције; 	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	78 сати

Академија струковних студија Јужна Србија

Одсек за пословне студије Блаце

			- По доласку на дестинацију/место атракције, окупља се група, одређује се време задржавања и креће се у обилазак са групом.		
			- Студент самостално обавља послове, уз праћење ментора или запосленог.	Специјална болница за рехабилитацију „Пролом Бања“	60 сати

У изради Плана реализације учења кроз рад учествовали:

Представници Одсека

др Снежана Михајлов, руководилац Одсека

спец. Горан Перић, координатор за стручну праксу

др Марко Гашић, професор струковних студија

Представници послодавца

Виолета Милић, шеф рецепције

Марина Цветковић, рецепционер

Александра Лазаревић, надзорник соба

Марко Поповић, шеф ресторана

Наташа Тодоровић, референт маркетинга

Горан Рачић, шеф медицине и велнес центра