

ПИТАЊА ЗА ВАНРЕДНЕ КАНДИДАТЕ
АГЕНЦИЈСКО И ХОТЕЛИЈЕРСКО ПОСЛОВАЊЕ

Агенцијско и хотелијерско пословање 1.разред

1. Дефинисање туристичке агенције
2. Настанак и развој туристичких агенција
3. Особље туристичке агенције
4. Средства туристичке агенције
5. Врсте туристичких агенција
6. Функције (делатности) туристичких агенција
7. Врсте паушалних путовања
8. Туроператори
9. Основни елементи организације туристичких агенција
10. Димензије туризма и туристичких кретања
11. Савремене тенденције у туризму
12. Туристичке агенције и саобраћајна предузећа
13. Међузависност развоја саобраћаја и туризма
14. Међузависност у пословању туристичких агенција и саобраћајних предузећа
15. Врсте саобраћаја и његове карактеристике
16. Значај појединих видова саобраћаја у међународном туризму
17. Значај појединих видова саобраћаја у домаћем туризму
18. Појам туристичког саобраћаја
19. Саобраћајни послови и њихова улога у пословању туристичке агенције
20. Сопствени превозни послови туристичке агенције
21. Уговори између туристичких агенција и саобраћајних предузећа
22. Врсте превозне документације
23. Појмовне основе хотелијерства
24. Међузависност развоја хотелијерства и туризма
25. Настанак и развој хотелијерства у свету и Србији
26. Развој и раст хотелских ланаца
27. Појам и карактеристике туристичког тржишта
28. Карактеристике туристичке тражње и њени фактори
29. Карактеристике туристичке понуде и њени фактори
30. Туристичко место
31. Туристичка регија
32. Туристичка дестинација
33. Промоциони микс у туризму
34. Друштвене туристичке организације
35. Улога државе и њених органа у туризму
36. Међународне туристичке организације
37. Перспективе развоја туризма у Србији
38. Обим и структура капацитета за смештај и исхрану у Србији

Агенцијско и хотелијерско пословање 2.разред

1. Пословна дотераност
2. Женска пословна дотераност
3. Мушка пословна дотераност
4. Понашање запослених у различитим пословним ситуацијама
5. Пословни бонтон
6. Поздрављање, ословљавање и титулирање госта / туристе
7. Типови комуникације
8. Прихватање рекламација
9. Правила телефонске и интернет комуникације са гостима / туристима
10. Туристичке потребе
11. Култура и традиција у опхођењу са народима
12. Хотелске услуге
13. Економски чиниоци пословања хотела
14. Техника хотелијерског пословања
15. Организација и техника пословања хотелских служби
16. Room-status (преглед слободних и заузетих соба)
17. Уговор о затраженој и потврђеној резервацији, о фиксном закупу и о алотману
18. Појам, врсте и начини резервисања хотелских услуга у угоститељству
19. Опремљеност и врсте смештајних капацитета
20. Начини плаћања у хотелијерству
21. Хотелски резервациони систем
22. Пословне књиге и обрасци у пословним јединицама за смештај
23. Послови по налогу госта
24. Рад хотелске мењачнице
25. Калкулације у хотелијерском пословању
26. Одговорност у хотелијерству
27. Пословни обичаји у туризму
28. Осигурање у хотелијерству
29. Хотелске услуге
30. ВИП гости и хотелска легитимација гостију
31. Статистички извештаји

Агенцијско и хотелијерско пословање 3.разред

1. Туризам и догађаји
2. Повезаност туризма и догађаја
3. Појам и развој М.И.Ц.Е. индустрије
4. М.И.Ц.Е индустрија у свету
5. М.И.Ц.Е индустрија у Србији
6. Појам и врсте скупа
7. Корпоративни скупови и асоцијацијативни скупови
8. Међународни скупови
9. Домаћи скупови
10. Поводи за организовање скупова
11. Процес и начини организовања скупова
12. Услови за организовање скупа
13. Хотелски послови везани за организовање скупа
14. Сарадња са хотелским службама поводом организације скупа
15. Појам организационог плана (сценарија) скупа
16. Садржај и израда организационог плана (сценарија) скупа
17. Позивнице за скуп
18. Трансфер и смештај учесника скупа
19. Регистрација учесника скупа
20. Протокол и елементи протокола
21. Поступак припреме скупа
22. Промоција скупа
23. Орагнизација слободних активности за учеснике скупа
24. Организовање пратећих приредби за учеснике скупа

Агенцијско и хотелијерско пословање 4.разред

1. Појам туристичког аранжмана
2. Поделе туристичких аранжмана према начину настанка и садржаја програма
3. Подела туристичких аранжмана према динамици и току путовања
4. Основни критеријуми за поделу туристичког аранжмана
5. Формирање туристичког аранжмана
6. Постављање туристичких аранжмана
7. Калкулација туристичког аранжмана
8. Пласман туристичког аранжмана
9. Програм као облик понуде туристичког аранжмана
10. Комуницирање са потенцијалним потрошачем
11. Начин продаје туристичког аранжмана
12. Букинг туристичког аранжмана
13. Анкетирање учесника путовања
14. Обрачун туристичког аранжмана
15. Сдржај рада пословница туристичких агенција
16. Финансирање пословних туристичких агенција
17. Благајничко пословање
18. Поступак о случају пословања са губитком
19. Планирање као фаза управљања туристичких агенција
20. Раст и развој туристичких агенција
21. Дефинисање и врсте одговорности
22. Уговор о осигурању
23. Осигурање од одговорности
24. Осигурање хотелских гостију од последице несрећног случаја
25. Осигурање гардеробе и возила
26. Правна основа пословање у хотелијерству
27. Појам, сврха и карактеристике развојне политике хотелског предузећа
28. Раст и развој хотелског предузећа