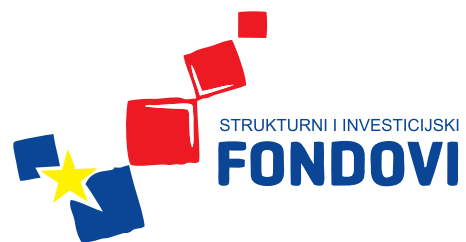




## Vježbenički hotel i putnička agencija



Europska unija  
Ulaganje u budućnost



Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.



Dr.sc. Sanja izmar

# VJEŽBENI KI HOTEL I PUTNI KA AGENCIJA

PRIRU NIK ZA IZVANNASTAVNE AKTIVNOSTI



Europska unija  
Ulaganje u budu nost



Priručnik je izra en u sklopu projekta "Youthpower - The Power of Tomorrow"  
kojega je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda

Ekonomsko-birotehni ka škola  
Slavonski Brod, 2015.

# VJEŽBENI KI HOTEL I PUTNI KA AGENCIJA

PRIRU NIK ZA IZVANNASTAVNE AKTIVNOSTI

Autor

Dr.sc. Sanja ižmar

Nakladnik

Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod

Grafi ko oblikovanje i tisak

Studio za grafi ki dizajn Autor, Slavonski Brod

Lektura i korektura

Marija Deankovi

Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod, 2015.

Sva prava pridržana. Nije dopušteno niti jedan dio ovog priru nika reproducirati ili distribuirati u bilo kojem obliku ili pohraniti u bazi podataka bez prethodnog pismenog odobrenja nakladnika.

Priru nik je izra en u sklopu projekta „Youthpower – The Power of Tomorrow“ kojega je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda, na temelju kurikuluma koji je izradila radna skupina u sljede em sastavu ( lanovi se navode abecednim redoslijedom):

- Maja Antolovi , Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod
- Krešimir Brli , Turisti ka zajednica grada Slavonskog Broda
- Sanja ižmar, moderator radne skupine
- Vlasta Krpan, Hotel Art, Slavonski Brod
- Ana Rado aj, Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod
- Kresimir Rudec, Hrvatska gospodarska komora, Źupanijska komora Slavonski Brod
- Ljiljana Sivri , Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod
- Antun Staklarevi , OPG Staklarevi , Slavonski Brod
- Tatjana Tijan, Hrvatska obrtni ka komora Brodsko-posavske Źupanije
- Martina Viti , Hrvatski zavod za zapošljavanje, Podru ni ured Slavonski Brod
- Mirna Vovk, Ekonomsko-birotehni ka škola, Slavonski Brod

Fotografije za opremu Priru nika su ustupila društva Maistra d.d. Rovinj i Ilirija d.d. Biograd na Moru.

CIP zapis dostupan u ra unalnom katalogu Nacionalne i sveu ilišne knjižnice u Zagrebu pod brojem 140223068.

ISBN 978-953-58712-1-7

Slavonski Brod, 2015.

## NOSITELJ PROJEKTA

### EKONOMSKO-BIROTEHNI KA ŠKOLA

Naselje Andrija Hebrang 13/1, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 443 175, Fax: +385 35 442 326

skola@ss-ekonomsko-birotehnicka-sb.skole.hr, www.ss-ekonomsko-birotehnicka-sb.skole.hr

## PARTNERI

### TURISTI KA ZAJEDNICA GRADA SLAVONSKOG BRODA

Trg pobjede 28/1, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 447 721, Fax: +385 35 406 721

info@tzgsb.hr, www.tzgsb.hr

### HRVATSKI ZAVOD ZA ZAPOSŁJAVANJE - Podru ni ured Slavonski Brod

Vukovarska 11, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 405 960, Fax: +385 35 442 417

hzz.slavonskibrod@hzz.hr, www.hzz.hr

### HRVATSKA OBRTNI KA KOMORA BRODSKO-POSAVSKE ŹUPANIJE

Petra Krešimira IV br. 46/1, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 447 017, Fax: +385 35 407 441

ok.slavonski.brod@hok.hr, www.okbp.hr

### HRVATSKA GOSPODARSKA KOMORA - Źupanijska komora Slavonski Brod

Matije Mešića 9, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 448 583, Fax: +385 35 448 591

hgksb@hgk.hr, www.hgk.hr

## SURADNICI

### OPG STAKLAREVI

Stara Kapela 9, 35410 Nova Kapela, Hrvatska

Tel: +385 35 361 299,

marija.staklarevi@gmail.com, www.starakapela.com

### HOTEL ART

Nikole Zrinskog 44, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska

Tel: +385 35 638 950, Fax: +385 35 638 951

info@art-hotel.hr, www.art-hotel.hr

## POSREDNI KA TIJELA

### MINISTARSTVO RADA I MIROVINSKOGA SUSTAVA

UPRAVA ZA UPRAVLJANJE OPERATIVNIM PROGRAMIMA EUROPSKE UNIJE

esf.info@mrms.hr, www.mrms.hr

### HRVATSKI ZAVOD ZA ZAPOSŁJAVANJE

cesdfc@hzz.hr, www.hzz.hr, www.esf.hr

Za više informacija o EU fondovima: [www.strukturnifondovi.hr](http://www.strukturnifondovi.hr)



# SADRŽAJ

## Uvod

Predgovor	1
O projektu	2
Koncept Vježbeni kog hotela i putni ke agencije	3

## Vježbeni ki hotel

Poslovna ideja o hotelu i osnivanje hotela	7
Zapošljavanje u hotelu	16
Repcijski software u hotelu	29
Poslovanje prijamnog odjela: aktivnosti prije dolaska gosta u hotel	30
Poslovanje prijamnog odjela: aktivnosti pri dolasku gosta u hotel	48
Poslovanje prijamnog odjela: aktivnosti za vrijeme boravka gosta u hotelu	57
Poslovanje prijamnog odjela: aktivnosti pri odlasku gosta iz hotela	70
Sudjelovanje na sajmu vježbeni kih tvrtki	76
Popis radnih listova – vježbeni ki hotel	78

## Vježbeni ka putni ka agencija

Osnivanje putni ke agencije i zapošljavanje u agenciji	81
Software u putni koj agenciji	89
Prodaja gotovih aranžmana	91
Osmišljavanje i prodaja izleta te rješavanje pritužbi klijenata	103
Sudjelovanje na sajmu vježbeni kih tvrtki	109
Popis radnih listova – vježbeni ka putni ka agencija	110

## Dodaci

Popis literature i izvora	111
Popis kodeksa, uzanci, zakona i propisa	113
O autoru	116





# UVOD

Učit ću i pripremati se i jednoga dana ukazat će mi se prigoda.

Ahraham Lincoln



## PREDGOVOR

*Turizam u Hrvatskoj predstavlja jedan od strateški važnih gospodarskih sustava, ne samo po visokom udjelu u bruto domaćem proizvodu, već i s obzirom na činjenicu da zapošljava velik broj djelatnika te predstavlja značajan generator prihoda ostalih, povezanih djelatnosti.*

Hotelijerstvo je osnovni segment turističkog gospodarstva, temelj u kojem se stvara znatan dio ukupnog rezultata turističkog sustava i koji osigurava najveću dodanu vrijednost od svih vrsta turističkog smještaja. Radi se o radno intenzivnoj djelatnosti koja zapošljava znatan broj djelatnika različitih zanimanja, struka i obrazovne razine. S druge strane, hotelijerstvo je kompleksna djelatnost koja gostu treba isporučiti odgovarajuću razinu kvalitete usluge te stoga zahtijeva stručne djelatnike koji ne samo da poznaju teoriju hotelskog poslovanja, već su prije svega i praktično osposobljeni za kvalitetno obavljanje različitih poslova u hotelu.

Turističke agencije su posrednici u turističkom poslovanju, dio turističkog sustava koji spaja turističku potražnju i ponudu turističkih usluga, oblikuju i prodaju i atraktivne aranžmane i povećavaju i na taj način na volumen turističke potražnje kroz pozitivan utjecaj na stvaranje turističkih doživljaja. Da bi poslovale na djelatovoran način, turističke agencije zahtijevaju stručne djelatnike koji poznaju turističku ponudu s jedne strane te zahtjeve potražnje s druge strane, a prije svega su ovladali agencijskim poslovanjem u praksi.

U tom smislu je izvannastavna aktivnost vježbenički hotel i putnička agencija namijenjena učenicima srednjih strukovnih škola te predstavlja praktično usmjerenu aktivnost koja stvara neophodne kompetencije budućih uspješnih djelatnika hotela i putničke agencije.

Kurikulum za izvannastavnu aktivnost vježbenički hotel i putnička agencija osmislila je u Slavanskom Brodu u razdoblju svibanj/lipanj 2015. godine radna skupina u sklopu projekta YOUTHPower – THE POWER OF TOMORROW kojega sufinancira Europska unija iz sredstava Europskog socijalnog fonda. Radna skupina je okupila različite interesne subjekte koji su svojim iskustvom doprinijeli izradi kurikuluma, kako bi predstavljao optimalan spoj teorije i prakse u poslovanju hotela i turističke agencije. U radnoj skupini sudjelovali su

nastavnici Ekonomsko-birotehničke škole iz Slavanskog Broda – nositelji projekta, predstavnici relevantnih institucija – partnera projekta (Turistička zajednica grada Slavanskog Broda, Hrvatska gospodarska komora – Županijska komora SlavonSKI brod, Obrtnička komora Brodsko-posavske županije, Hrvatski zavod za zapošljavanje – Područni ured Slavonski Brod) te predstavnici gospodarstva – suradnika projekta (Hotel Art i OPG Staklarevi).

Ovaj priručnik je izrađen na temelju kurikuluma koji je pripremila radna skupina. Kao moderator radne skupine, zahvaljujem se svim članovima radne skupine na entuzijazmu, proaktivnosti i značajnom doprinosu koji su dali u osmišljavanju i razvoju kurikuluma, svaki sa svog stručnog aspekta. Zahvaljujem se ravnatelju Ekonomsko-birotehničke škole Slavonski Brod koji je pokazao razumijevanje za suvremene metode nastave, voditeljici projekta Youthpower – The Power of Tomorrow, kao i kolegicama na administrativnoj podršci projekta na izuzetno profesionalnom i stručnoj podršci u projektu.

U želji da nastavnicima i učenicima bude pragmatičan izvor znanja i vještina, izradila sam ovaj priručnik uz pomoć dva voditelja hotelsko-turističke poduzeća u Hrvatskoj: Maistra d.d. Rovinj i Ilirija d.d. Biograd na Moru, kao i hotela Art u Slavanskom Brodu, kojim se menadžmentu najiskrenije zahvaljujem na ustupljenim materijalima iz prakse hotela i turističke agencije te na ukupnom interesu koji su iskazali za ovaj projekt, razumijevaju i da su praktično osposobljeni mladi ljudi na početku svoje karijere najbolji temelj za razvoj konkurentnosti u turizmu. Otvoreno dijele i znanje i praktične aspekte svog poslovanja u svrhu pripreme mladih za budućnost, menadžment ovih poduzeća dokazao je svoju lidersku poziciju i u društveno odgovornom poslovanju.

Dr.sc. Sanja Ižmar

## O PROJEKTU

### „YOUTHPOWER - THE POWER OF TOMORROW“

Nositelj projekta: EKONOMSKO-BIROTEHNI KA ŠKOLA

Partneri:

1. Turisti ka zajednica grada Slavenskog Broda
2. Hrvatski zavod za zapošljavanje, Podru ni ured Slavonski Brod
3. Hrvatska gospodarska komora, Županijska komora Slavonski Brod
4. Hrvatska obrtni ka komora Brodsko-posavske županije

Suradnici na projektu:

1. OPG Staklarevi
2. Hotel Art

Vrijednost projekta: 148.652,28 Ä

Sufinanciranje EU: 141.085,88 Ä (94,91%) iz Europskog socijalnog fonda

Razdoblje provedbe: 18 mjeseci (sije anj 2015. - srpanj 2016.)

Op i cilj projekta je doprinijeti realizaciji ciljeva navedenih u strategiji Razvoja ljudskih potencijala Brodsko-posavske županije pove anjem zapošljivosti mladih ljudi Brodsko-posavske županije i njihove konkurentnosti na tržištu rada.

Specifi ni cilj projekta je poboljšanje obrazovnih programa Ekonomsko-birotehni ke škole za u enike ekonomskog i hotelijersko-turisti kog usmjerenja i njihovo prilago avanje specifi nim potrebama gospodarstva.

Ciljane skupine: nastavnici strukovnih predmeta Ekonomsko-birotehni ke škole, u enici u zanimanju ekonomist i hotelijersko-turisti ki tehni ar, potencijalni poslodavci u turisti kom i ugostiteljskom sektoru u Brodsko-posavskoj, Istarskoj, Zadarskoj i Splitsko-dalmatinskoj županiji.

Glavne aktivnosti:

1. Izrada novog izvannastavnog kurikuluma Vježbeni ki hotel i Putni ka agencija
2. Izrada priru nika za u enike i nastavnike za VH&PA
3. Edukacija nastavnika
4. Osnivanje VH&PA i opremanje specijaliziranih u ionica za rad
5. Info sajam i predstavljanje projekta
6. Vidljivost

# KONCEPT VJEŽBENI KOG HOTELA I PUTNI KE AGENCIJE

## O konceptu vježbeni kog hotela i putni ke agencije

Izvannastavna aktivnost Vježbeni ki hotel i putni ka agencija osmišljena je u Ekonomsko-birotehni koj školi, Slavonski Brod, u sklopu projekta YOUTHPower – POWER OF TOMORROW koji je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda kao dio težnje za povezivanjem teorije i prakse u strukovnom obrazovanju, s ciljem razvoja stru nih kompetencija u enika koje su potrebne za prakti an rad u hotelu i putni koj agenciji.

Pokreta ideje o osnivanju vježbeni kog hotela i putni ke agencije je Ekonomsko-birotehni ka škola na temelju izuzetno uspješnog iskustva s vježbeni kim tvrtkama u zanimanju ekonomist koje provodi ve više od deset godina. Vježbeni ka tvrtka predstavlja razvijenu simulaciju poslovanja tvrtke gdje u enici igranjem uloga postaju radnici tvrtke i obavljaju radne zadatke u simuliranom uredu, bez stvarnog protoka novca i rizika kao u realnom poslovanju. Nakon potvr enog uspjeha koji je koncept vježbeni ke tvrtke pokazao u praksi, izvannastavna aktivnost vježbeni kog hotela i putni ke agencije postaje mjesto gdje u enici osnivaju hotel ili putni ku agenciju te obavljaju temeljne radne procese na prakti an na in, u za to posebno opremljenoj u ionici koja simulira hotelsku recepciju, odnosno putni ku agenciju<sup>1</sup>.

Ovom su izvannastavnom aktivnoš u obuhva eni u enici srednjih strukovnih škola koji se školuju za zanimanje hotelijersko-turisti ki tehni ar, koji kroz program ove izvannastavne aktivnosti usvajaju prakti na znanja i vještine otvaranja hotela i putni ke agencije, zapošljavanja te upravljanja prijamnim odjelom hotela i putni kom agencijom kao i kvalitetnog izvršavanja osnovnih procesa rada na prijamnom odjelu hotela i u putni koj agenciji.

U enici u vježbeni kom hotelu i putni koj agenciji stje u vještine komuniciranja i poslovnog dopisivanja na hrvatskom, engleskom i njema kom jeziku, pregovaranja i ugovaranja. Radom na izradi brošura hotela i putni ke agencije u enici razvijaju kreativnost i interes za struku, a aktivnim sudjelovanjem u cjelovitom programu izgra uju me usobnu toleranciju u radu.

U cilju kvalitetne obrade cjelokupnog programa, predvi eno trajanje izvannastavne aktivnosti je 70 školskih sati u 3. razredu (vježbeni ki hotel) i 64 sata u 4. razredu srednje škole (vježbeni ka putni ka agencija).

Izvannastavna aktivnost vježbeni ki hotel i putni ka agencija temelji se na sljede im na elima:

- vodi ra una o potrebama gospodarstva za odgovaraju im profilima zaposlenika u hotelijerstvu i putni kim agencijama (uskla enost ponude i potražnje za zaposlenicima odgovaraju ih profila),
- usmjerena je prema stvaranju relevantnih kompetencija budu ih zaposlenika u hotelijerstvu i putni kim agencijama, sukladno suvremenim trendovima poslovanja u hotelijerstvu i putni kim agencijama,
- po iva na sprezi teorije i prakse te strukturira program na na in da nakon završenog srednjoškolskog obrazovanja omogu i neposredno produktivno uklju ivanje u enika u radne procese hotela i putni ke agencije.

<sup>1</sup> Iako je stru no ispravan naziv turisti ka agencija, u ovom se Priručniku koristi pojam putni ka agencija kako se terminologija ove izvannastavne aktivnosti ne bi razlikovala od terminologije korištene u obveznom srednjoškolskom programu, a napose od terminologije korištene u predmetu Organizacija poslovanja putni kih agencija, iji je ova izvannastavna aktivnost prakti ni nastavak.

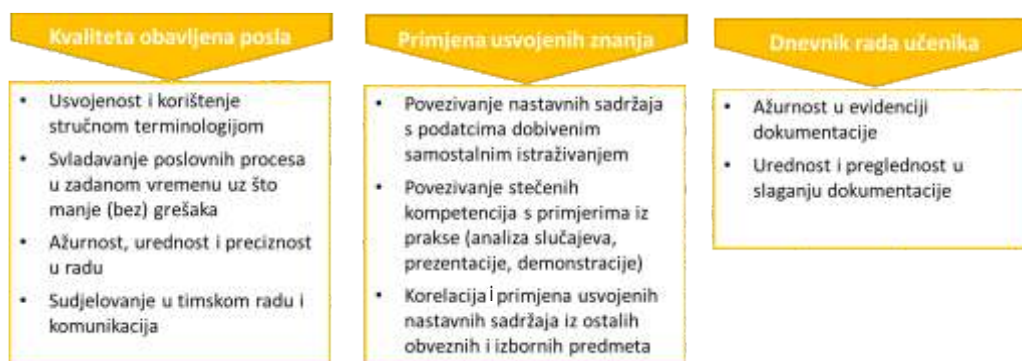
## Ciljevi učenja, očekivani ishodi učenja i vrednovanje

Ciljevi učenja u okviru izvannastavne aktivnosti vježbeni ki hotel i putni ka agencija su sljedeći:

- usvojiti praktična znanja i kompetencije za rad u prijarnom odjelu hotela i u putni ka agenciji,
- razviti komunikacijske, prezentacijske i prodajne vještine,
- postići samostalnost u radu,
- omogućiti snalaženje u korištenju informacijskih i komunikacijskih tehnologija u hotelu i u putni ka agenciji,
- ovladati primjenom stručne hotelske terminologije i terminologije u radu putni ka agencije,
- razviti odgovornost prema radu,
- postići međusobno uvažavanje pri radu.

Očekivani rezultat, odnosno ishod učenja je stjecanje praktičnog iskustva rada u hotelu i u putni ka agenciji, to jest primjena teorijskih znanja u praksi.

Vrednovanje učenika u njihovom radu je utemeljeno na poticajnim ocjenama u cilju osnaživanja motivacije učenika, dok su elementi ocjenjivanja učenika kvaliteta obavljenog posla, primjena usvojenih znanja i dnevnik rada učenika.



## Priručnik za nastavu kao izvor praktičnih znanja

Priručnik za nastavu vježbeni kog hotela i putni ka agencije namijenjen je nastavnicima i učenicima te uključuje praktična primjenjiva znanja koja će olakšati učenicima obavljanje poslova i radnih zadataka u vježbeni kom hotelu i putni ka agenciji. U tom smislu ovaj priručnik između ostalog sadrži zbirku poslovne

dokumentacije iz stvarne prakse hotela i putni ka agencija kao pomoć u snalaženju u realnom poslovanju i u uspješnom svladavanju radnih procesa. Radni listovi koji su izdani u elektroni kom obliku na CD-u, predstavljaju prilog priručniku, kao i ključni zakoni i propisi koji reguliraju poslovanje hotela i putni ka agencija.

## Kratak sadržaj i vodič kroz priručnik za nastavu

Priručnik je podijeljen u dva dijela: Vježbeni ki hotel i Putni ka agencija. Sadržaj priručnika za nastavu prati nastavne cjeline vježbeni kog hotela i putni ka agencije.

Vježbeni ki hotel obuhvaća sljedeće cjeline:

- osnivanje, definiranje lokacije i pozicioniranje hotela, zapošljavanje,
- upoznavanje i svladavanje recepcijskog softwera,
- aktivnosti prije dolaska gosta u hotel,
- aktivnosti pri dolasku gosta u hotel,
- aktivnosti pri boravku gosta u hotelu,
- aktivnosti pri odlasku gosta iz hotela,
- izrada promotivnih materijala hotela i sudjelovanje na sajmu vježbeni kih tvrtki.

Putni ka agencija obuhvaća sljedeće cjeline:

- osnivanje i zapošljavanje,
- upoznavanje i svladavanje softwera putni ka agencije,
- prodaja gotovih aranžmana,
- osmišljavanje i prodaja izleta,
- izrada specijalizirane turisti ke brošure i sudjelovanje na sajmu vježbeni kih tvrtki.

Svaka nastavna cjelina započinje uvodom u kojem je dan pregled poslova s kojim se učenici upoznaju u tom dijelu te se zatim primjerom ukazuje kako uspješno obaviti određeni poslovni proces u vježbeni kom hotelu odnosno putni ka agenciji. Dani su i praktični materijali pomoću kojih učenici lakše svladavaju pojedini poslovni proces, kao i zadaci za učenike, koji pomoću Radnih listova priloženih uz Priručnik, svladavaju praktična znanja i vještine.

U ovom priručniku koriste se sljedeći znakovi:



Znak upućuje na citiranje teksta iz zakona i propisa ili uzmance



Primjer



Zadaci za uenike

U Zadacima za uenike upućuje se na Radne listove u kojima su dani dodatni primjeri iz prakse za analizu ili dodatni zadaci za praktično rješavanje. Radni listovi popisani su i numerirani na kraju svakog dijela Priručnika (zasebno za Vježbeni kod hotela i Vježbeni kod putničke agencije) onim redoslijedom kojim se navode u tekstu priručnika, a na CD-u (u prilogu Priručnika) su razvrstani prema poglavljima Priručnika. Napominje se da su u Radnim listovima zaštićene sve povjerljive informacije, budući da dio radnih listova predstavlja stvarnu poslovnu dokumentaciju hotela i putničkih agencija u kojima se navode informacije koje podliježu institutu poslovne tajne.

## Mjesto poslovanja vježbeni kod hotela /putničke agencije

Simulirano poslovanje vježbeni kod hotela i putničke agencije odvija se u posebno opremljenoj učionici koja predstavlja hotelsku recepciju odnosno poslovnicu putničke agencije. U učionici je opremljena recepcijskim pultom, stolovima, stolicama, ormarima, panoima, projektorom, telefonom te informatičkom opremom

(osobnim računalicama) kao i specijaliziranim računalskim programima za hotel i putničku agenciju. Radi se o stvarnim računalskim programima koji se u praksi koriste u hotelijerstvu odnosno putničkim agencijama. Osobna računala su spojena na internet. U učionici postoji i uredski pribor potreban za rad.

## Metode rada vježbeni kod hotela/putničke agencije

U izvannastavnoj aktivnosti vježbeni kod hotela i putničke agencije primjenjuju se minimalno sljedeće metode rada:

- Frontalna nastava (uvod u svaku nastavnu cjelinu);
- Demonstracija nastavnika;
- Brainstorming – oluja ideja;
- Individualni rad učenika;
- Grupni rad učenika;
- Simulacija/igranje uloga;
- Timski rad učenika.

U aktivnostima vježbeni kod hotela i putničke agencije se postiže korelacija sa sljedećim predmetima redovite nastave:

- Strani jezik (engleski, njemački ili talijanski); potrebna je usmena, pismena i telefonska komunikacija s gostom u vježbeni kod hotela i putničke agencije, kao i stručna terminologija hotela i putničke agencije te izrada prezentacija uvježbana na hrvatskom i na stranim jezicima.
- Hrvatski jezik; potreba komunikacije i izrade radnih listova na hrvatskom jeziku.
- Stručni ekonomski predmeti kao što su knjigovodstvo s bilanciranjem, daktilografija i poslovno komuniciranje, marketing, poduzetništvo, statistika te gospodarsko pravo.

## Razlike između u vježbeni kod hotela/putničke agencije i stvarnog hotela/putničke agencije

Iako vježbeni kod hotela i vježbeni kod putničke agencije simuliraju stvarno poslovanje hotela i putničke agencije, postoje brojne razlike između u stvarnog i vježbeni kod poslovanja. Dok je osnovni cilj stvarnog hotela i putničke agencije ostvarenje poslovnog uspjeha, temeljni cilj vježbeni kod hotela i vježbeni kod putničke agencije jest stvaranje prilika za praktično učenje.

Kriterij razlikovanja	Vježbenički hotel/vježbenička putnička agencija	Stvarni hotel/stvarna putnička agencija
Rad	Poslovne odluke se donose kao i u stvarnom poduzeću, ali se usluge simuliraju	Postoji spektar mogućih usluga, poslovne odluke uvjetuju uspjeh ili neuspjeh
Tijek novca	Nema tijeka novca	Postoji stvarni tijek novca
Poduzetnički rizik	Nema poduzetničkog rizika	Postoji stvarni poduzetnički rizik
Kontakti prema vanjskim partnerima	Kontakti se ostvaruju s drugim vježbeničkim tvrtkama, a ne sa stvarnim poslovnim partnerima	Postoje brojni kontakti prema domaćim i inozemnim poslovnim partnerima
Složenost zadataka i djelatnosti	Provedba određenih zadataka kroz proces praktičnog učenja	Nužna je kontinuirana provedba ukupnih poslova i radnih zadataka
Organizacijsko ustrojstvo	Rotacija poslova je element učenja	Organizacijsko ustrojstvo tvrtke određuje vrstu poslova
Izbor proizvoda i usluga	Izbor obavljaju učenici pod vodstvom nastavnika	Izbor obavlja poduzetnik ovisno o tržišnim uvjetima
Radno vrijeme	Nekoliko sati tjedno	Standardno radno vrijeme (40 sati tjedno)
Kriteriji uspjeha	Broj i raznovrsnost prilika za učenje, snalaženje učenika u praktičnim poslovnim situacijama hotela i putničke agencije	Položaj tvrtke na tržištu, dobit, dugoročna održivost tvrtke i radnih mjesta i sl.

Izvor: Prilagođeno prema: Vježbenička tvrtka – vrata u svijet poduzetništva (priručnik za nastavnike).  
Zagreb: Agencija za strukovno obrazovanje, str. 15

## Poslovna etika u turizmu

Potreba za ostvarivanjem održivog razvoja, ujednažavanjem poslovnih kriterija i osiguranjem pozitivnih učinaka turizma na lokalno okruženje kao i na sve dionike koji sudjeluju u turizmu, dovelo je do izrade Globalnog etičkog kodeksa za turizam kojeg je donijela Svjetska turistička organizacija (UNWTO) 1999. godine.

S obzirom da je ovo osnovni dokument koji promovira održivost i etičnost u razvoju i poslovanju turizma, preporuka je učenicima da se upoznaju sa svim elementima Globalnog etičkog kodeksa za turizam koji se nalazi u prilogu ovog priručnika.



Izvor: Maistra d.d. Rovinj



# VJEŽBENI KI HOTEL

Moderna se organizacija ne može sastojati od gazda i potčinjenih. Ona mora biti načinjena od timova.

Peter Drucker



## POSLOVNA IDEJA O HOTELU I OSNIVANJE HOTELA

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ stvoriti i utemeljeno proanalizirati poslovnu ideju o osnivanju hotela
- ✓ tržišno pozicionirati hotel i odabrati naziv hotela
- ✓ razumjeti postupak registracije hotelskog društva s ograni enom odgovornoš u
- ✓ provesti postupak osnivanja hotelskog poduze a

### Poslovna ideja

U hotelijerstvu, kao i op enito u poduzetništvu, ideja je temelj i po etak poduzetni kog poduhvata, u ovom slu aju osnivanja hotela. Poslovna ideja osnivanja hotela nije dovoljna sama za sebe da bi poduzetnik-hotelijer ostvario uspjeh na tržištu. Potrebna je i poslovna prilika. Kako shvatiti da li naša poslovna ideja o osnivanju hotela ima tržišnu osnovu, odnosno da li postoji tržišna prilika da naš hotel ostvari poslovni uspjeh?

Odgovor je jednostavan – potrebno je prou iti tržišno okruženje, temeljem ega bismo trebali dobiti odgovor da li je naša poslovna ideja dobro odabrana ili možda nije.

Zašto je važno dobro proanalizirati tržišno okruženje kod osnivanja hotela?

Postoji nekoliko razloga:

- Hotelijerstvo je kapitalno intenzivna djelatnost – To zna i da moramo uložiti znatna financijska sredstva da bismo izgradili i otvorili hotel (ulaganja u zgradu, u opremu, u sitni inventar, u zalihe namirnica i roba, u ljude). Dakle, kod osnivanja hotela poduzetnik ima velik investicijski rizik jer je iznos ulaganja visok.

- Hotel posluje na hotelsko-turisti kom tržištu gdje postoji visoka razina konkurencije. Osim našeg hotela, gostima iste ili sli ne usluge pružaju i drugi sli ni hoteli, koje nazivamo konkurentima. Ako na nekom podru ju (lokaciji gdje želimo izgraditi i osnovati hotel) posluje mnogo hotela-konkurenata, šanse našeg hotela za tržišni uspjeh e biti smanjene jer se naš hotel obra a istim ili sli nim skupinama gostiju kao i hoteli-konkurenti. Zna i da je u tom slu aju tržišni rizik visok.

- Lokacija je izuzetno važna za tržišni uspjeh hotela. Hotel može biti izgra en po najboljim zamislama i projektima arhitekata, ali ako se nalazi na lokaciji koja nije atraktivna budu im gostima hotela, vjerojatno je da naš hotel na takvoj, neprivla noj, lokaciji ne e ostvariti tržišni uspjeh.

Zbog svih ovih razloga potrebno je poslovnu ideju o osnivanju hotela razvijati postupno i dobro je proanalizirati s aspekta tržišta, potrebnih ulaganja i lokacije.

Kod osnivanja hotela, poslovna ideja o osnivanju hotela treba uklju ivati donošenje odluka o najmanje sljede im klju nim pitanjima:

Donošenje odluke - odabir	Na što treba obratiti pozornost
Vrsta (tržišno pozicioniranje) hotela	Želimo li izgraditi hotel koji je namijenjen poslovnim gostima, kongresnim gostima ili turistima/ odmorišnim gostima? Ili možda hotel koji e biti namijenjen za više razli itih tržišnih segmenata (kongresnim gostima i odmorišnim gostima)? Ako razvijamo odmorišni hotel, želimo li da on bude namijenjen obiteljima s djecom ili samo odraslima (parovima)? Ili možda hotel u koji gosti dolaze prvenstveno zbog wellnessa? Ili golfa?
Lokacija hotela	Ovisno da li je naš hotel namijenjen poslovnim gostima ili odmorišnim gostima, odabiremo lokaciju hotela. Ako je hotel namijenjen prvenstveno odmorišnim gostima, lokacija treba biti u nekoj privla noj odmorišnoj destinaciji, gdje postoji dovoljan broj turisti kih atrakcija koje e privu i turiste. To mogu biti npr. more, jezera, rijeke, planine, nacionalni parkovi, golf tereni, zabavni parkovi, gradovi i sli no. Ove su lokacije pogodne i za kongresne goste, budu i da se kongresi osim u gradovima održavaju i u drugim vrstama atraktivnih turisti kih destinacija. Ako je hotel namijenjen prvenstveno poslovnim gostima, lokacija hotela se obi no nalazi u gradovima, budu i da su gradovi gospodarska središta. Gradski su hoteli tako er esto namijenjeni i kongresnim gostima. Hotel se može nalaziti i uz zra nu luku te biti namijenjen putnicima koji u njemu odsjedaju izme u letova ili avionskim posadama.

Kategorija hotela	Kategorija hotela može biti 2 zvjezdice (niža kvaliteta), 3 zvjezdice (srednja razina kvalitete), 4 zvjezdice (viša razina kvalitete) ili 5 zvjezdica (najviša razina kvalitete). Ovisno o odabranoj kategoriji hotela, ovisit e ukupna razina kvalitete usluga i raznolikost sadržaja koje emo pružati gostima, ali i visina cijena smještaja i ostalih hotelskih usluga. Pravilo je: što viša kategorija i kvaliteta – to viša cijena!
Veli ina (kapacitet) hotela	Veli ina hotela najjednostavnije se izražava smještajnim kapacitetom, to jest brojem smještajnih jedinica u hotelu (sobe i apartmani). Veli ina hotela koju emo odabrati ovisi o raspoloživoj parceli zemljišta na kojoj gradimo hotel, uvjetima prostornog planiranja, ali i o na inu kako želimo voditi hotel. Ako se radi o malom hotelu (do cca 50 soba), upravljanje hotelom je jednostavnije, organizacija rada je fleksibilnija (jedan zaposlenik može pokrivati više poslova) te je potrebno manje zaposlenih. Malim hotelima esto upravljaju obitelji koje su naj eš e i vlasnici takvih hotela. Srednji i veliki hoteli su znatno složeniji po organizaciji radnih procesa, imaju više vrsta sadržaja, više zaposlenih te više upravlja kih razina, a tako er i složenije sustave prodaje i marketinga.
Sadržaji i usluge (ponuda) hotela	Ponuda hotela, to jest sadržaji i usluge trebaju biti u skladu s tržišnim pozicioniranjem hotela, to jest sa skupinama gostiju kojima su namijenjeni. Tako npr. konferencijski sadržaji ne trebaju biti u hotelu koji je namijenjen isklju ivo odmorišnim gostima.
Razdoblje poslovanja hotela	Razdoblje poslovanja hotela ovisit e o tržišnom pozicioniranju. Hoteli u gradovima posluju tokom cijele godine, a hoteli u obalnim turisti kim destinacijama mogu poslovati sezonski (odre eni broj mjeseci tijekom godine) ili cjelogodišnje.
Brendiranje hotela	Neki od hotela odabiru lanstvo u hotelskom lancu, ime dobivaju internacionalni brend. Uglavnom se radi o ve im hotelima i to eš e u gradovima nego u odmorišnim destinacijama.

### Proces odabira poslovne ideje o osnivanju hotela



Zadaci za u enike:

Kako da stvorimo našu poslovnu ideju o osnivanju hotela? U enici u osmišljavanju ideje mogu slijediti proces opisan u nastavku:

✦ Ako se u vašem mjestu nalazi hotel, posjetite ga i porazgovarajte s recepcionarom koja je to vrsta hotela, kojim je skupinama gostiju namijenjen, koja je kategorija hotela, veli ina (kapacitet) hotela; razmislite gdje je hotel lociran i zašto upravo ondje; pogledajte kojim sadržajima raspolaže.

✦ Pogledajte na internetu razli ite vrste hotela – utipkajte u pretraživa :

- o types of hotels (vrste hotela)
- o leisure hotel (odmorišni hotel)
- o business hotel (poslovni hotel)
- o conference hotel (konferencijski hotel)
- o family hotel (obiteljski hotel)
- o adults only hotel (hotel za parove)

✦ Prelistajte poslovne asopise za hotelijerstvo i turizam kao što su Ugostiteljstvo i turizam, Turizam info, Restaurant & Hotel ili posjetite internetsku stranicu [www.hotelijer.hr](http://www.hotelijer.hr) te se informirajte o novim trendovima u hotelijerstvu.

✦ Na temelju ukupnog istraživanja, razmislite kakav biste hotel željeli osnovati. Pritom Vam može poslužiti metoda kreativnog razmišljanja, tzv. brainstorming (olujna ideja). U enici slijede ove upute:

- o Podijelite se u skupine od 8-12 u enika.
- o U vremenu od 20-30 minuta, zapišite što više ideja o osnivanju hotela.
- o Zapamtite: nema loših ideja, sve ideje su dopuštene, nemojte kritizirati ili pobijati ideje drugih.
- o Dopušteno je povezivati tu e ideje sa svojim.
- o Bitno je stvoriti što više ideja o osnivanju hotela.
- o Unutar vaše skupine, porazgovarajte o idejama, nadogradite ih i razvijte, pritom se služe i podsjetnikom u nastavku.

### PODSJETNIK ZA POSLOVNU IDEJU O OSNIVANJU HOTELA

Osnovat emo hotel sljede ih obilježja – u enici trebaju odabrati i obrazložiti odabir:

Tržišno pozicioniranje našeg hotela bit e:	<input type="checkbox"/> odmorišni hotel – namijenjen odmorišnim turistima <input type="checkbox"/> poslovni hotel – namijenjen poslovnim gostima <input type="checkbox"/> kongresni hotel – namijenjen konferencijskim gostima <input type="checkbox"/> odmorišno-konferencijski hotel – namijenjen i odmorišnim i konferencijskim gostima <input type="checkbox"/> obiteljski hotel – namijenjen obiteljima s djecom <input type="checkbox"/> hotel za parove – namijenjen samo za odrasle, bez djece <input type="checkbox"/> wellness hotel – namijenjen gostima koji dolaze prvenstveno radi wellnessa
--	---

Lokacija našeg hotela bit će:	<input type="checkbox"/> u gradu (u gradskom središtu, u predgrađu, ...) <input type="checkbox"/> u ruralnom području <input type="checkbox"/> u nacionalnom parku ili njegovoj blizini <input type="checkbox"/> u obalnoj ili otolnoj odmorishnoj destinaciji <input type="checkbox"/> na planinama <input type="checkbox"/> negdje drugdje?
Kategorija našeg hotela bit će:	<input type="checkbox"/> hotel srednje kvalitete (3 zvjezdice) <input type="checkbox"/> hotel više kvalitete (4 zvjezdice) <input type="checkbox"/> hotel najviše kvalitete (5 zvjezdica)
Veličina (kapacitet) našeg hotela bit će:	<input type="checkbox"/> odrediti broj smještajnih jedinica – soba i apartmana
Ponuda (sadržaj) našeg hotela uključivat će:	<input type="checkbox"/> pansionski restoran <input type="checkbox"/> a la carte restoran <input type="checkbox"/> lobby bar <input type="checkbox"/> bazen <input type="checkbox"/> wellness /spa (masaže, saune) <input type="checkbox"/> beauty salon (tretmani ljepote) <input type="checkbox"/> kongresna dvorana <input type="checkbox"/> dvorana za bankete <input type="checkbox"/> business centar <input type="checkbox"/> casino <input type="checkbox"/> sportski tereni (koji?) <input type="checkbox"/> igraonica i uvanje djece <input type="checkbox"/> neki drugi sadržaj?
Razdoblje poslovanja našeg hotela bit će:	<input type="checkbox"/> cjelogodišnje <input type="checkbox"/> sezonsko (od kada – do kada)
Da li ćemo brendirati naš hotel?	<input type="checkbox"/> hotel će biti dio internacionalnog lanca i imati internacionalni brend <input type="checkbox"/> hotel neće biti internacionalno brendiran



Zadaci za učenike:

Poslovnu ideju o osnivanju hotela koju ste razvili, pokušajte ocijeniti s aspekta tržišta i izvedivosti:

- Postoji li tržišna potreba za takvim hotelom na odabranoj lokaciji?
- Je li ideja izvediva s obzirom na raspoloživost zemljišta za izgradnju hotela na odabranoj lokaciji?
- Može li se organizirati nabava potrebnih namirnica i ostalih roba za hotel na odabranom području?
- Ima li na odabranom području dovoljno ljudskih resursa koji će se zaposliti u hotelu?
- Je li hotel ekonomski isplativ?
- Može li se dobiti kredit za izgradnju hotela? (Pogledajte internetske stranice Hrvatske banke za obnovu i razvitak – HBOR i najte programe kreditiranja za turizam: [www.hbor.hr](http://www.hbor.hr))

### Naziv tvrtke i naziv hotela

Naziv hotela može biti jednak nazivu tvrtke to jest trgovačkog društva u okviru kojeg posluje ili se može razlikovati od njega.

Tvrtka je naziv trgovačkog društva (poduzeća u kojem hotel posluje), a odabir tvrtke je jedan od važnih prvih koraka u osnivanju. Osnivanje trgovačkih društava određuje niz zakona od kojih je najvažniji Zakon o trgovačkim društvima.<sup>2</sup> Ovaj zakon propisuje sljedeće odredbe u pogledu određivanja naziva tvrtke:



- Tvrtka trgovačkog društva mora se jasno razlikovati od drugih tvrtki upisanih u sudski registar kod istoga registarskoga suda.
- Naziv tvrtke trgovačkog društva mora biti na hrvatskom jeziku i latiničnom pismu ili na službenom jeziku države članice Europske unije i latiničnom pismu, a mogu se koristiti i arapski brojevi. Tvrtka trgovačkog društva može sadržavati pojedine strane riječi i drugih jezika ako one čine ime, odnosno tvrtku, laganu društva ili robni ili uslužni žig laganu zaštićen u Republici Hrvatskoj, odnosno njegovu društva registriranog u Republici Hrvatskoj ili ako su uobičajene u hrvatskom jeziku ili ako za njih nema odgovarajućih riječi u hrvatskom jeziku ili ako se radi o riječi ima na mrtvom jeziku.
- Tvrtka trgovačkog društva i sve njene promjene upisuju se u sudski registar.
- Podaci sadržani u tvrtki moraju biti istiniti.
- Tvrtka trgovačkog društva mora uz naznaku kojom se pobliže obilježava ime društva sadržavati naznaku predmeta poslovanja društva.
- Tvrtka dioničkoga društva mora sadržavati riječi "dioničko društvo" ili oznaku "d.d.";
- Tvrtka društva s ograničenom odgovornošću mora sadržavati riječi "društvo s ograničenom odgovornošću" ili oznaku "d.o.o.", a jednostavnog društva s ograničenom odgovornošću u oznaku »jednostavno društvo s ograničenom odgovornošću« ili oznaku „j.d.o.o.“,

<sup>2</sup> Zakon o trgovačkim društvima. NN 111/93, 34/99, 121/99, 52/00, 118/03, 107/07, 146/08, 137/09, 125/11, 152/11, 111/12, 68/13

- Sastojci tvrtke ne mogu biti takvi da stvaraju zabunu glede predmeta poslovanja trgova koga društva, utiska o identitetu ili povezanosti s drugim društvom, da vrije aju prava intelektualnog i industrijskog vlasništva ni druga prava drugih osoba.
- Rije "Hrvatska" te njene izvedenice, kao i zastava i grb Republike Hrvatske, uklju ivši i njihovo oponašanje, mogu se unijeti u tvrtku samo uz suglasnost Vlade Republike Hrvatske ili državnog organa koga ona ovlasti.

Pri odabiru naziva tvrtke treba provjeriti je li ve registrirano trgova ko društvo istog imena, na internetskoj stranici Ministarstva pravosu a Republike Hrvatske – Sudski registar: [sudreg.pravosudje.hr](http://sudreg.pravosudje.hr)

Naziv hotela treba odražavati tržišno pozicioniranje hotela, kako bi gosti ve iz naziva hotela stvorili svoj dojam o vrsti hotela. Na primjer, nije primjereno da se hotel zove „More“ ako se nalazi u gradu i namijenjen je prvenstveno poslovnim gostima.

Naziv hotela treba biti jasan, asocijativan i lako pamtljiv.

Odabir naziva hotela nije propisan zakonom kao kod naziva tvrtke trgova kog društva, me utim, potrebno je obratiti pozornost da na tržištu, a naro ito u blizini našeg hotela, ne posluju hoteli istog ili sli nog naziva jer to dovodi do zbunjivanja potencijalnih gostiju i ne stvara razliku našeg hotela u odnosu na druge hotele.



Zadaci za u enike:

Odaberite naziv svog hotela.

Pazite pritom da naziv vašeg hotela ima veze s njegovim tržišnim pozicioniranjem i lokacijom, da bude jasan i lako pamtljiv.

Kako biste provjerili da li postoje hoteli istog ili sli nog naziva na podru ju na kojem e se nalaziti vaš hotel, na internetskoj stranici Ministarstva turizma Republike Hrvatske, pod rubrikom Kategorizacija, provjerite popis postoje ih hotela i njihove nazive:

<http://www.mint.hr/default.aspx?id=371> Nastojte izbje i ponavljanje naziva ve postoje ih hotela na istom podru ju.

Na ovoj je stranici naveden popis kategoriziranih hotela po županijama Republike Hrvatske, po kategorijama. Na primjer, u Brodsko-posavskoj županiji, popis kategoriziranih hotela je sljede i:

#### Brodsko-posavska

Hotel				Brodsko-posavska						
Rbr.	Objekt i kategorija	Sjedište objekta (ulica i mjesto)	Subjekt (koga posluje s objektom: naziv, ulica i mjesto)	Soba	Obiteljskih soba	Motelski apartmani	Studio apartmani	Apartmani	Ukupno	Kreveta
0	2*									
4	3*			62	1	5			68	123
6841	Central	P. Krešimira IV 45 35000 Slavonski Brod	Obit LUCIĆ, vl. Stjepan Lucić 35000 Slavonski Brod, Hrvatska	16		1			17	30
6781	Kralj Tomislav	Trg kralja Tomislava 3 35400 Nova Gradiška	HOTEL KRALJ TOMISLAV d.o.o., Trg kralja Tomislava 3, 35400 Nova Gradiška, Hrvatska	21			4		25	53
6782	Orljava	Autocesta Jug, Orljava 35000 Slavonski Brod	ZEFA d.o.o., Vinogorska 128, Orljava, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska	10		1			11	14
6784	Zdjelarević	Vinogradska 65 35253 Brodski Stupnik	VINARIJA ZDJELAREVIĆ d.o.o., Vinogradska 65, 35253 Brodski Stupnik, Hrvatska	15					15	26
3	4*			69		7			76	145
8535	Art	Nikole Žrnskog 44 35000 Slavonski Brod	PUPA d.o.o., Ljudevita Gaja 27, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska	32			5		37	70
6891	Savus	Dr. Ante Starčevića 2a 35000 Slavonski Brod	BURO ĐAKOVIĆ STAN d.o.o., Dr. Mile Budaka 1, 35000 Slavonski Brod, Hrvatska	13			2		15	26
6785	Zovko	Sjeverna vezna cesta bb, Gromačnik 35000 Slavonski Brod	HOTELI ZOVKO d.o.o., Slavonska avenija 59, 10360 Sesvete, Hrvatska	24					24	49
0	5*									
7				131	1	12			144	268

Izvor: Popis kategoriziranih turisti kih objekata: hoteli, kampovi i marine u Republici Hrvatskoj. Ministarstvo turizma.

Dostupno na: [www.mint.hr](http://www.mint.hr) (12.06.2015.)

#### Osnivanje društva s ograni enom odgovornoš u

Iako se neki manji hoteli mogu osnovati kao obrti, ve ina hotela posluje u pravnom statusu trgova kih društava – naj eš e kao dio dioni kog društva (d.d.) ili kao društvo s ograni enom odgovornoš u (d.o.o.).

S obzirom da je društvo s ograni enom odgovornoš u jednostavniji pravni oblik poslovanja, prikazat emo osnivanje ove vrste trgova kog društva.

Zakon o trgova kim društvima definira društvo s ograni enom odgovornoš u na sljede i na in:



*Društvo s ograni enom odgovornoš u je trgova ko društvo u koje jedna ili više pravnih ili fizi kih osoba unose uloge u unaprijed dogovoreni temeljni kapital.*

*Trgova ko društvo odgovara za svoje obveze cijelom svojom imovinom. lanovi ne odgovaraju za obveze društva. Društvo mogu osnovati jedna ili više osoba.*

*Društvo se osniva na temelju ugovora kojega sklapaju osniva i (društveni ugovor). Svi osniva i moraju potpisati društveni ugovor koji se sklapa u obliku javnobilježni kog akta ili privatne isprave koju potvrdi javni bilježnik.*

*Ako društvo osniva jedan osniva , društveni ugovor zamjenjuje izjava osniva a o osnivanju društva s ograni enom odgovornoš u dana kod javnog bilježnika.*

*Temeljni kapital društva mora biti izražen u kunama. Najniži iznos temeljnog kapitala društva je 20.000,00 kuna.*

*Trgova ko društvo svojstvo pravne osobe stje e upisom u sudski registar. Registar vode trgova ki sudovi.*

*Prijava za upis u sudski registar podnosi se nakon što se sklopi društveni ugovor, uplate uloži u skladu sa zakonom i društvenim ugovorom i imenuju jedan ili više lanova uprave društva, a ako društvo mora imati nadzorni odbor i nakon što se izabere taj odbor.*

Kod osnivanja društva s ograni enom odgovornoš u, poduzetnici moraju provesti sljede i postupak registracije d.o.o.-a:

### Postupak osnivanja društva s ograni enom odgovornoš u

Javnobilježnički ured	Društveni ugovor Izjava osnivača
Poslovnice FINA-e ili banke	Uplata osnivačkog pologa
Poduzetnik	Imenovanje uprave
Trgovački sud	Prijavu za upis u sudski registar provodi javnobilježnički ured
Narodne novine	Objava rješenja o registraciji
Izrada pečata	Za izradu pečata potrebno je dostaviti presliku rješenja o registraciji i tekst pečata
Državni zavod za statistiku	Dodjela matičnog broja Šifra djelatnosti prema Nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti
Poslovna banka	Otvaranje žiro računa Potpisivanje potpisnog kartona
Porezna uprava	Prijava u sustav obveznika poreza na dobit i poreza na dodanu vrijednost
Zavod za mirovinsko osiguranje	Prijava o početku poslovanja obveznika uplaćivanja doprinosa Prijava svakog novozaposlenog radnika
Zavod za zdravstveno osiguranje	Prijava za obveznike uplatedoprinosa Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje za osiguranu osobu i člana obitelji

Izvor: Prilago eno prema: S. Arambaši , A. ali , H. Kova , O. Jurkovi Maji , L. Rup i : Vježbeni ka tvrtka 3, udžbenik za 3. razred ekonomske škole. Zagreb : MATE, 2013., str. 26



Zadaci za u enike:

Na internetskoj stranici Servisa Vlade Republike Hrvatske [Hitro.hr](http://Hitro.hr) pogledajte kako je opisan proces osnivanja trgova kog društva te kako se može rezervirati naziv trgova kog društva: [www.hitro.hr](http://www.hitro.hr)

Proanalizirajte kako je mogu e provesti elektroni ko osnivanje društva s ograni enom odgovornoš u iz bilo kojeg Javnobilježni kog ili HITRO.HR ureda u Republici Hrvatskoj na bilo koji od Trgova kih sudova u roku od 24 sata.

Na internetskoj stranici Državnog zavoda za statistiku [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) prona ite Nacionalnu klasifikaciju djelatnosti i unutar nje prona ite pod kojom je šifrom navedena djelatnost Hoteli i sli ni smještaj.

Na internetskoj stranici Sudskog registra [sudreg.pravosudje.hr](http://sudreg.pravosudje.hr) prona ite društva s ograni enom odgovornoš u koja po inju s rije ju HOTEL te pogledajte koje elemente sadrži Izvod iz sudskog registra.



Primjer:

IZVOD IZ SUDSKOG REGISTRA ZA HOTEL - DRUŠTVO SOGRANI ENOM ODGOVORNOŠ U

Nadležni sud: Trgova ki sud u Zagrebu

MBS (matični broj subjekta): xxxxxxxx

OIB (osobni identifikacijski broj): xxxxxxxx

Status:

Tvrtka: HOTEL ZLATAREVO ZLATO, društvo s ograni enom odgovornoš u za ugostiteljstvo i turizam

Skraćena tvrtka: HOTEL ZLATAREVO ZLATO d.o.o.

Sjedište/adresa: Zagreb, Kamenita vrata

Temeljni kapital: 400.000,00 kn

Pravni oblik: društvo s ograni enom odgovornoš u

Predmet poslovanja:

- \* Prijevoz za vlastite potrebe
- \* Pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane
- \* Pripremanje i usluživanje pi a i napitaka
- \* Proizvodnja kola a, torti i slastica
- \* Pružanje usluga smještaja
- \* Pripremanje hrane za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja (u prijevoznom sredstvu, na priredbama i sl.) i opskrba tom hranom (catering)
- \* Djelatnost za njegu i održavanje tijela; turske kupelji, saune, parne kupelji, wellness, solarij, toplice, saloni za mršavljenje, saloni za masažu i centri fitnessa
- \* Organiziranje i prire ivanje koncerata, revija, priredaba, sve anosti, sajmovi, festivala i promotivnih doga aja
- \* Pružanje usluga poludnevnog i cjelodnevnog boravka

Osniva i/ lanovi društva:

Zlatko Zlati , OIB: xxxxxxx, Zagreb, Kamenita vrata xx

Osobe ovlaštene za zastupanje:

Zlata Zlati , OIB: xxxxxxx, Zagreb, Kamenita vrata xx

lan uprave, zastupa pojedina no i samostalno, imenovana 1.4.2015.

Pravni odnosi

Osniva ki akt:

Izjava o osnivanju Društva od 1. travnja 2015. godine.

### Privremeni (prijelazni) ra un tvrtke i otvaranje žiro ra una tvrtke

Privremeni, odnosno prijelazni ra un, otvara se na po etku procesa otvaranja d.o.o.-a. Na njega se polaže temeljni kapital društva. Naime, da bi se moglo otvoriti d.o.o. potrebno je položiti temeljni kapital, ali temeljni kapital se ne može odmah položiti na ra un tvrtke zato što je za otvaranje ra una tvrtke potrebno priložiti OIB tvrtke i MB tvrtke (izme u ostalog). Dakle, potrebno je položiti novac na privremeni ra un, kako bi se dobio OIB i MB.

Žiro ra un tvrtke se može otvoriti u bilo kojoj poslovnoj banci, a na novootvoreni žiro ra un se treba prebaciti osniva ki polog koji je poduzetnik prethodno uplatio. Osniva ki polog se može trošiti za podmirivanje troškova tvrtke (za pla u, nabavku osnovnih sredstava, potrošnog materijala i sl.).



Primjer:

UPLATNICA ZA UPLATU

OSNIVA KOG POLOGA ZA

OSNIVANJE d.o.o.-a



**Zadaci za u enike:**

Prema uputi za popunjavanje obrasca naloga za pla anje, koji se nalazi u Radnim listovima, popunite nalog za uplatu osniva kog pologa za osnivanje d.o.o.-a.  
Pogledajte u Radnim listovima potpisne kartone nekoliko banaka i ispunite ih, nakon što ste imenovali direktora.

**Primjer:****NACIONALNA KLASIFIKACIJA DJELATNOSTI – HOTELSKA DJELATNOST**

Hoteli i sli ni smještajni objekti su u nacionalnoj klasifikaciji djelatnosti svrstani u djelatnost pod šifrom I – 55.10.

NACIONALNA KLASIFIKACIJA DJELATNOSTI 2007. - NKD 2007.  
(nastavak)

Područje	Odjeljak	Skupina	Razred	Naziv	NACE Rev. 2
I				DJELATNOSTI PRUŽANJA SMJEŠTAJA TE PRIPREME I USLUŽIVANJA HRANE	
	55			Smještaj	
		55.1	55.10	Hoteli i sličan smještaj Hoteli i sličan smještaj	55.10
		55.2	55.20	Odmarališta i slični objekti za kraći odmor Odmarališta i slični objekti za kraći odmor	55.20
		55.3	55.30	Kampovi i prostori za kampiranje Kampovi i prostori za kampiranje	55.30
		55.9	55.90	Ostali smještaj Ostali smještaj	55.90
	56			Djelatnosti pripreme i usluživanja hrane i pića	
		56.1	56.10	Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane Djelatnosti restorana i ostalih objekata za pripremu i usluživanje hrane	56.10
		56.2	56.21	Djelatnosti kateringa i ostale djelatnosti pripreme i usluživanja hrane Djelatnosti kateringa	56.21

**Zadaci za u enike:**

Provedite postupak osnivanja društva s ograni enom odgovornoš u, popunjavaju i obrasce neophodne za osnivanje trgova kog društva, koji se nalaze u Radnim listovima:

- ✦ Prijava za upis u sudski registar
- ✦ Prijava o po etku poslovanja obveznika pla anja doprinosa – Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO)
- ✦ Prijava o po etku osiguranja – HZMO
- ✦ Prijava o obvezniku uplate doprinosa – HZMO
- ✦ Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje za osiguranu osobu – Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)
- ✦ Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje lana obitelji – HZZO
- ✦ Prijava poslovnog subjekta – Državni zavod za statistiku
- ✦ Prijava dijela poslovnog subjekta za potrebe Državnog zavoda za statistiku

**Kategorizacija hotela**

*Osnovni zakoni i propisi koji odre uju poslovanje hotela susljede i:*

- *Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti*
- *Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli*

Ugostiteljska djelatnost je:

- pripremanje hrane i pružanje usluga prehrane,
- pripremanje i usluživanje pi a i napitaka i pružanje usluga smještaja,
- pripremanje hrane za potrošnju na drugom mjestu sa ili bez usluživanja.

Ugostiteljsku djelatnost mogu obavljati trgova ka društva, zadruge, trgovci pojedinci i obrtnici koji ispunjavaju uvjete propisane za obavljanje te djelatnosti.

Ugostiteljska djelatnost obavlja se u ugostiteljskom objektu - objektu namijenjenom, ure nom i opremljenom za pružanje ugostiteljskih usluga.

S obzirom na vrstu ugostiteljskih usluga koje se pružaju, skupine ugostiteljskih objekata su:

1. Hoteli,
2. Kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj,
3. Restorani,
4. Barovi,
5. Catering objekti,
6. Objekti jednostavnih usluga.

Za obavljanje ugostiteljske djelatnosti u ugostiteljskim objektima moraju biti ispunjeni minimalni uvjeti za vrstu glede ure enja i opreme ugostiteljskih objekata, usluga, kao i drugi uvjeti (minimalni uvjeti).

Ugostitelj može obavljati ugostiteljsku djelatnost ako ishodi rješenje nadležnog ureda, odnosno Ministarstva da ugostiteljski objekt ispunjava minimalne uvjete.

Ministarstvo, na zahtjev ugostitelja, rješenjem utvr uje

ispunjavanje uvjeta za vrstu i kategoriju ugostiteljskih objekata iz skupine »Hoteli«. Rješenje se ugostitelju izdaje uz sljede e uvjete:

1. da je registriran za obavljanje ugostiteljske djelatnosti,
2. da ima pravo korištenja poslovnim prostorom ili objektom,
3. da ugostiteljski objekt ispunjava uvjete propisane za odre enu vrstu, odnosno kategoriju ugostiteljskog objekta,
4. da ispunjava i druge uvjete propisane Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti,
5. da gra evina u kojoj je ugostiteljski objekt ispunjava uvjete sukladno posebnom propisu, bez kojih Ministarstvo ne može izdati rješenje o ispunjavanju uvjeta za obavljanje djelatnosti.

Ministarstvo po službenoj dužnosti svake tri godine provodi ponovnu kategorizaciju ugostiteljskih objekata.

Skupina hoteli razvrstava se u sljede e vrste:

1. Hotel baština (heritage),
2. Hotel,
3. Aparthotel,
4. Turisti ko naselje,
5. Turisti ki apartmani,
6. Pansion.

Hotel se kategorizira u etiri kategorije:

- ★★ dvije zvjezdice,
- ★★★ tri zvjezdice,
- ★★★★ etiri zvjezdice,
- ★★★★★ pet zvjezdica.

Za svaku kategoriju hotela postoje posebni uvjeti koji su propisani u Prilogu II. Pravilnika o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli.



Zadaci za u enike:

Prona ite na internetskoj stranici Ministarstva turizma ([www.mint.hr](http://www.mint.hr)), unutar rubrike Propisi, Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli te proanalizirajte:

- ✦ Koja su obilježja pojedinih vrsta objekata unutar skupine hoteli?
- ✦ Koji su op i minimalni uvjeti za hotele?
- ✦ Koji su posebni standardi hotela propisani?

Na istoj internetskoj stranici, pron a ite Prilog II. ovog Pravilnika – Uvjeti za kategorizaciju hotela – novi objekti te prou ite koji su uvjeti za pojedinu kategoriju hotela. Prokomentirajte u skupinama.

Ovisno koju ste kategoriju hotela odabrali za hotel koji osnivate, detaljno prou ite uvjete za tu kategoriju.

## Organizacija hotela

O emu ovisi organizacija hotela?

Hotelsko poslovanje je složeno poslovanje, budu i da se:

- sastoji od ve eg broja hotelskih odjela, u okviru kojih se obavljaju specijalisti ki poslovi, od kojih svaki zahtijeva specijalisti ka znanja i vještine,
- istodobno, svi odjeli u hotelu moraju neprestano sura ivati kako bi se gostu pružila odgovaraju a, uvijek jednako kvalitetna usluga.

Organizacija hotela uvjetovana je njegovom veli inom i sadržajima koje posjeduje. Iako u razli itim zemljama postoje razli ita razvrstavanja hotela prema veli ini (a to ovisi o prevladavaju im obilježjima hotelske ponude u danoj zemlji), u Hrvatskoj se može hotele podijeliti prema veli ini na sljede i na in:

- Mali hoteli (do 50 soba)
- Srednji hoteli (51 do 200 soba)
- Veliki hoteli (preko 200 soba).

Mali hoteli imaju jednostavniju organizaciju (manji broj organizacijskih jedinica), ali i fleksibilniju organizaciju (jedan zaposlenik može raditi više razli itih poslova).



Izvor: Hotel Ilirija d.d. Biograd na Moru

Veliki hoteli imaju velik smještajni kapacitet i velik broj različitih sadržaja, a hotelski odjeli se dijele na manje poslovne jedinice (npr. različite punktove hrane i pića – restorane, barove i sl.) pa imaju znatno veći broj organizacijskih jedinica i znatno veći broj različitih radnih mjesta.

Hotelski odjeli

Hotelski odjeli su organizacijske cjeline u hotelu u kojima se obavljaju istovrsni ili slični poslovi. Hotelski odjeli se dijele na:

- operativne hotelske odjele, u kojima osoblje dolazi u izravan kontakt s gostima, kao što su smještaj, hrana i piće, kongresni odjel, rekreacijski /wellness i slično;
- podržavajuće hotelske odjele, koji svojim poslovanjem omogućuju cjelovito poslovanje hotela (administracija i pravni poslovi, financije i računovodstvo, prodaja i marketing, ljudski resursi, održavanje)

### Organizacijska shema hotela srednje veličine



Zadaci za učenike:

Pogledajte u Radnim listovima primjere organizacije velikih hotela.

Odredite organizaciju hotela kojeg ste osnovali – nacrtajte shemu i odredite poslove za svaki odjel, po koracima:

- ✦ definirajte operativne hotelske odjele u svom hotelu
- ✦ definirajte hotelske odjele podrške
- ✦ za svaki odjel, odredite poslove koje će obavljati
- ✦ odredite voditelja svakog odjela.

## ZAPOŠLJAVANJE U HOTELU: POSLOVNA IDEJA O HOTELU I OSNIVANJE HOTELA

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ odrediti potreban broj zaposlenih i radna mjesta u hotelu
- ✓ napraviti plan potreba za zaposlenicima u hotelu
- ✓ pripremiti natje aj za radna mjesta u hotelu
- ✓ napisati molbu - prijavu za posao u hotelu i životopis
- ✓ razumjeti proces ocjene prijava za posao i provo enje selekcijskog intervjua
- ✓ ispuniti ugovor o radu

### Zaposlenici hotela (broj i vrste radnih mjesta)

Hotelierstvo je radno intenzivna djelatnost jer je za pružanje usluga potreban velik broj specijaliziranih zaposlenika. Kako bi se u hotelu poslovni procesi mogli odvijati nesmetano, na zadovoljstvo gostiju, uz ostvarivanje profitabilnog poslovanja, potrebno je na odgovaraju i na in isplanirati broj zaposlenih u hotelu. Pritom je važno voditi ra una o:

- standardima broja zaposlenih u hotelu koji omogu avaju u inkovito obavljanje svih zada a,
- potrebnim vrstama radnih mjesta i izvršitelja po svakom radnom mjestu u hotelu.

### Broj zaposlenih u hotelu

Potreban broj zaposlenih hotelu ovisi o nekoliko faktora:

- Veli ini hotela – broju smještajnih jedinica;
- Razdoblju poslovanja kroz godinu (odnosno sezonalnosti poslovanja);
- Kategoriji smještajnog objekta, odnosno kvaliteti ponude;
- Sadržajima hotela.

Standardi potrebnog broja zaposlenih u hotelu iskazuju se putem prosje nog godišnjeg broja zaposlenika po smještajnoj jedinici, a rasponi ovise o vrsti i broju sadržaja u hotelu.

### Prosječan godišnji broj zaposlenih po smještajnoj jedinici hotela

Hoteli pune usluge – razdoblje poslovanja	5*****	4****	3***
cjelogodišnje	0,85 – 1,2	0,7 – 0,85	0,5 – 0,65
sezonsko	-	0,5 – 0,65	0,3 – 0,55

Izvor: Prilagođeno prema: Horwath HTL, 2009.

U hotelima više kategorije gostima se pruža viša razina kvalitete, što uvjetuje ve i potreban broj zaposlenika. Raspon unutar pojedine kategorije uvjetovan je raznolikoš u ponude tj. injenicom da hotel osim smještaja i osnovne usluge hrane i pi a ima i ponudu kongresnih, rekreativnih ili npr. wellness usluga.

Obrazovna i kvalifikacijska struktura zaposlenih u hotelu uobi ajeno sadrži maksimalno 10% visokoobrazovanih stru njaka u ukupnom broju zaposlenih, 40%-60% zaposlenika srednje stru ne sprema, a ostatak ine kvalificirani i nekvalificirani zaposlenici.

Hoteli s cjelogodišnjim poslovanjem uobi ajeno ne zapošljavaju sezonske djelatnike iako je mogu e da u razdobljima najve e zauzetosti angažiraju dodatne zaposlenike, a što je ipak svedeno na minimum i karakteristi no za objekte niže kategorije.

Hoteli sa sezonskim poslovanjem zapošljavaju relativno mali broj stalnih zaposlenika, a standardno angažiraju sezonske djelatnike u razdobljima najve e zauzetosti (tzv. visokoj sezoni). U tim razdobljima sezonskih broj zaposlenika naj eš e je ve i od broja stalnih zaposlenika ( esti odnos je 60:40 sve do 80:20 u korist sezonskih zaposlenika). U Hrvatskoj je glavna sezona (tzv. visoka sezona) u razdoblju srpanj-kolovoz, a zapošljavanje sezonskih zaposlenika po inje ve od ožujka ili travnja i uobi ajeno traje do listopada.

Garni hoteli, to jest hoteli koji nude samo preno ište, bez doru ka, uobi ajeno zapošljavaju 0,20-0,25 zaposlenika po smještajnoj jedinici hotela.

## Vrste radnih mjesta u hotelu

Tipične vrste radnih mjesta u odjelu smještaja i odjelu hrane i pića u hotelu su navedene sljedećim primjerom.

Odjel hotela	Vrste radnih mjesta	Broj zaposlenika
Prijamni odjel i portirnica	voditelj recepcije	1
	recepționari	5
	mjenjac	2
	conciierge	2
	portir – nosac prtljage	3
Doma instvo	glavna domaćica	1
	nadzornica	2
	sobarice	12
	istalice	5
Hrana i piće	voditelj odjela hrane i pića	1
	šef kuhinje	1
	kuhari	4
	pomoćno osoblje u kuhinji	12
	voditelj sale restorana	1
	voditelj bara	1
	konobari/sankisti	15
	serviri	6
	somelier	1
Rekreacija	Voditelj spa/wellnessa	1
	Djelatnici spa/wellnessa	4
	Djelatnici na bazenu	2
Konferencije i banketi	Voditelj konferencija i banketa	1
	Djelatnici konferencija i banketa	3
Administracija	Direktor hotela	1
	Financije i kontroling	3
	Opći, pravni i kadrovski poslovi	2
Marketing i prodaja	Direktor marketinga i prodaje	1
	Djelatnici marketinga i prodaje	2
Tehnička služba	Voditelj tehničke službe	1
	Djelatnici tehničke službe	3
	<b>UKUPAN BROJ ZAPOSLENIH</b>	<b>99</b>

Dakle, ukupan broj zaposlenih je 99, a hotel ima 105 soba, po sobi iznosi:  $99 / 105 = 0,94$  zaposlenika, što se uklapa u standarde hotela s pet zvjezdica.

Za svako od navedenih radnih mjesta u hotelu treba postojati opis poslova i radnih zadataka s kojim treba upoznati novog zaposlenika prilikom zapošljavanja u hotelu.

Opis poslova i radnih zadataka tipično sadrži sljedeće elemente:

Elementi opisa poslova
Organizacijska jedinica kojoj pripada radno mjesto
Neposredno nadređeno radno mjesto
Svrha posla
Područja rada / popis poslova i radnih zadataka
Odgovornosti
Potrebna stručna sprema
Potrebno radno iskustvo
Potrebne vještine i sposobnosti



#### Zadaci za u enike:

Određite ukupan broj zaposlenih u vašem hotelu, ovisno o njegovom kapacitetu (broju soba), odabranoj kategoriji i razdoblju poslovanja (cjelogodišnje ili sezonsko).

Ukoliko ste osnovali sezonski hotel (koji ne posluje cijele godine), napravite vremenski plan zapošljavanja potrebnih sezonskih zaposlenika. Za odjel recepcije odredite vrste radnih mjesta.

U [Radnim listovima](#) pogledajte opise poslova za radna mjesta na recepciji – primjer jednog hotela 4\*\*\*\* u Hrvatskoj.

## Standardi izgleda i ponašanja zaposlenika hotela

Hotelierstvo je uslužna djelatnost, stoga je kvaliteta usluga i odnos prema gostu uvijek na prvom mjestu. Oni u velikoj mjeri utječu na kvalitetu samog hotela.

Zaposlenici prijamnog odjela (jednako kao i uslužno osoblje u odjelu hrane i pića) su u izravnom odnosu s gostom te je zato izuzetno važno kakav je njihov odnos s gostom jer to utječe na ukupan dojam i doživljaj gosta u hotelu.

### Standardi izgleda zaposlenika

Izgled zaposlenika prijamnog odjela u velikoj mjeri utječe na prvi dojam koji gost dobiva o samom hotelu. Izgled zaposlenika obuhvaća radnu odjeću (uniformu), cipele, frizuru, njegovan izgled, miris, držanje i nakit. Osoblje koje je u neposrednom kontaktu s gostima uobičajeno nosi uniformu (a to se odnosi i na zaposlenike prijamnog odjela). No, valja zapamtiti da i zaposlenici hotela koji nisu u izravnom kontaktu s gostima i nemaju obvezu nositi uniformu, moraju se pridržavati osnovnih pravila urednog i njegovanog izgleda.

Hotelsko osoblje koje nosi uniformu treba se pridržavati ovih osnovnih pravila:<sup>3</sup>

- Uniformu osigurava hotel, a zaposlenik je dužan paziti da uvijek bude ista i uredna te redovito održavana. Košulja se mijenja svakog dana. Osoblje čuva uniforme u ormarićima garderobe, uniforme se predaju domaćinstvu, a pere ih praonica rublja.
- Cipele koje se nose uz uniformu su uobičajeno crne, srednje visine potpetica (žene), obavezno zatvorene na prstima i peti, a osoblje mora paziti da su uvijek iste. Ljeti je zabranjeno nositi cipele na bosu nogu. Čarape za žene moraju biti boje kože ili sive, odnosno crne. Zabranjene su upadljive boje čarapa.
- Kosa treba uvijek biti ista i ne smije padati preko lica, mora biti skupljena, a kopče i vrpce ne smiju biti jarkih boja.
- Muško osoblje mora biti uvijek obrijano, a ukoliko nose bradu, ona treba biti uredno podiššana.
- Nokti na rukama moraju uvijek biti uredno podrezani, a ruke iste i njegovane.
- Šminkanje mora biti diskretno, kao i parfem. Parfem nije dopušten kod zaposlenika koji poslužuju hranu. Dezodorans koji sprječava mirise znoja je obavezan.
- Nakit je dopušten, ali mora biti diskretan. Muškarcima nisu dopuštene narukvice niti naušnice.
- U garderobi zaposlenici trebaju čuvati osnovni higijenski pribor, kao što je četkica i pasta za zube, dezodorans, češalj, britvica za brijanje za muškarce.

Zapamtite:<sup>4</sup>

- ✦ Kod osoblja hotela nisu dobrodošli vidljiva tetovaža, piercing, neobične frizure ili boje kose, nakit na zubima, upadljiv nakit i slično.
- ✦ Nije dopušteno nošenje prsluka ili džempera preko uniforme.
- ✦ Zaposlenicima je apsolutno zabranjeno žvakanje tijekom rada (žvaka gume ili hrane).

U nekim hotelskim i sličnim objektima (npr. hostelima, hotelima niže kategorije i sl.) vlada ležerniji ugođaj, pa su ponekad i pravila odijevanja osoblja opuštenija. Slično je i u hotelima koji posluju u specijalnim klimatskim uvjetima (npr. u nekim hotelima u toplijim krajevima uniforma se sastoji od bermuda).

### Standardi ponašanja zaposlenika hotela – prijamni odjel

S obzirom da je prijamni odjel prvi s kojim se gost susreće u hotelu, odnos s gostom je od ključnog značenja. Treba zapamtiti da je gost najvažnija osoba u hotelu te da mu se u svakoj komunikaciji treba iskazivati pristojnost, srdačnost i ljubaznost.

Neka od osnovnih pravila ponašanja zaposlenika prijamnog odjela (recepcije) su sljedeća:<sup>5</sup>

<sup>3</sup> Tomašević, Amelia, Rašan Krizanic Marija, Komen Bujas Natali, Serdar Duško. Zagreb : Briga o gostu. British Council, Agencija za strukovno obrazovanje, 2009.

<sup>4</sup> Tomašević, Amelia, Rašan Krizanic Marija, Komen Bujas Natali, Serdar Duško. Zagreb : Briga o gostu. British Council, Agencija za strukovno obrazovanje, 2009.

<sup>5</sup> Galinić, Vlado. Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje. Opatija : Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2012.

- Op e je pravilo za osoblje na recepciji: kada gost stoji i recepcionar mora stajati, a kada gost sjedi i recepcionar može sjesti.
- Susretljiva komunikacija s gostima je od izuzetne važnosti, toplina i osmijeh, ali i profesionalnost su pritom neophodni u svakoj prilici.
- Strogo je zabranjeno pušenje i žvakanje za recepcijskim pultom.
- Diskrecija je osnova ponašanja recepcionara: davanje bilo kakvih informacija o gostima hotela je strogo zabranjeno (osim djelatnicima MUP-a). Ukoliko stranka želi razgovarati s gostom, provjeri se je li gost u sobi - gosta se zove u sobu ili se ostavlja poruka ukoliko se gost ne nalazi u sobi.
- Osobama koji nisu gosti hotela, zabranjen je ulazak u sobe.
- Radne površine u svako doba moraju biti uredne i pospremljene, kako s vanjske, tako i s unutrašnje strane. U hotelima gdje se koriste ključevi soba, treba ih redovito uklanjati s recepcijskog pulta.
- Zabranjuje se ulazak iza recepcijskog pulta svim osobama osim osoblja recepcije, direktora, hotelske domaćice. Isto tako, zabranjuje se zadržavanje rodbine ili prijatelja od strane osoblja recepcije ispred pulta recepcije.
- U pravilu, recepcionar u smjeni ne smije napustiti radno mjesto, a u slučaju više sile, obavezan je tražiti zamjenu.
- Svaki recepcionar u smjeni odgovoran je za dokumente koje gost predaje na recepciji. Uvid u takve dokumente ima samo osoba u smjeni, direktor, šef recepcije i djelatnik MUP-a.

Ostala, detaljna, pravila komunikacije s gostom e biti predmet sljedećih poglavlja ovog priručnika.



Zadaci za učenike:

U Radnim listovima pogledajte standarde izgleda zaposlenika propisane u određenim hotelsko-ugostiteljskim poduzećima u Hrvatskoj. Proanalizirajte i raspravite u skupinama, koje su sličnosti i razlike između pojedinih primjera različitih poduzeća.

U skupinama raspravite vlastita iskustva boravka u hotelu, s aspekta ponašanja recepcionara prema gostima. Jesu li se recepcionari, prema vašim iskustvima, pridržavali svih prethodno navedenih pravila ponašanja?

U internetski pretraživač upišite ključne riječi „Dress code hotel staff“ i pregledajte stranice različitih hotela koje se otvaraju na ovaj upit. Proanalizirajte razlike koje u standardima oblačenja hotelskog osoblja imaju različiti hoteli.

## Natjecaj za radna mjesta u hotelu

Kako bi hotel koji je osnovan mogao početi zapošljavati, potrebno je izraditi i objaviti natjecaj za radna mjesta u hotelu. Kod izrade natjecaja za radna mjesta valja voditi računa da su navedeni svi potrebni elementi.

### Uobičajeni elementi natjecaja za radna mjesta u hotelu

Naziv i logotip tvrtke	Naziv i lokacija hotela	Naziv radnog mjesta Vrsta zaposlenja (sezonsko ili stalno)	Kratki opis zaduženja / odgovornosti na radnom mjestu
Potrebne kvalifikacije i uvjeti za radno mjesto	Tražena dokumentacija koju treba priložiti	Način i adresa dostave prijave za posao i životopisa	Rok dospeljeća molbi

### Mjesta na kojima se objavljuju natjecaji za radna mjesta u hotelu

- Web stranice hotela / hotelskih poduzeća
- Dnevne novine
- Specijalizirani web portali za zapošljavanje
- Specijalizirani stručni časopisi za hotelijerstvo i turizam



Primjer:

NATJE AJ ZA RADNO MJESTO OBJAVLJEN NA WEB STRANICI HOTELA

OTVORENI NATJE AJ ZA POSAO

www.bluesunhotels.com/otvoreni-natjecaj-za-posao-bluesun-hoteli.aspx

ONLINE REZERVACIJA

Destinacija Smještaj 13.8.2015. 14.8.2015. TRAJI + GARANCIJA NAINŽE CENE

## Natjecaj za posao u Bluesun hotelu Kaj\*\*\*\*, Marija Bistrica

**Gost koji se vraća – Zaposlenik koji napreduje – Kapital koji raste**

Na sjevernim obroncima Zagrebačke gore, 40-ak km od Zagreba, nalazi se Marija Bistrica i Bluesun hotel Kaj\*\*\*\*. Smješten u samom sru Marije Bistrice, u neposrednoj blizini središnjeg trga, Bluesun hotel Kaj nudi jedinstveni doživljaj tog zagorskog mjesta.

Uz smještaj, kongresnu ponudu i wellness & spa, nudi vrhunski gastro program baziran na inovativnoj interpretaciji tradicionalne kuhinje.

Za recepciju hotela Kaj tražimo visokomoljiviranu i odgovornu osobu za rad na poziciji

### RECEPCIONAR (m/ž)

Od kandidata očekujemo:

- minimalno SSS
- minimalno 1 godina radnog iskustva na istim poslovima
- poznavanje engleskog i njemačkog jezika
- visoka uslužnost i usmjerenost na gosta

Ukoliko se prepoznajete u navedenim uvjetima te želite postati dio našeg stručnog tima, prijavite se putem e-maila na [ljudski.resursi@bluesunhotels.com](mailto:ljudski.resursi@bluesunhotels.com)

Zamolbe zaprimljene isključivo ovim putem bit će razmatrane.

Rok prijave: 01.06.2015.

Izvor: www.bluesunhotels.com, kolovoz 2015.



Primjer:

NATJE AJ ZA RADNO MJESTO OBJAVLJEN NA SPECIJALIZIRANOM WEB PORTALU ZA ZAPOS LJAVANJE

www.moj-posao.net/Posao/266357/Spremacica-domacica-mz/

Google Index.hr portal.hr DHMZ Net.hr education

PRIJAVA EN

**MojPosao**  
Otkriveno mjesto za tvoj rad

KOKTELIHR VRIJEME JE ZA Osveženje

POČETNA POSLOVI POSLOPRIMO TVRITKE VJESTI SAVJETI

ZA POSLODAVCE objavite oglas

Pretraži poslove Sve županije Sve kategorije Traži Nagredna tražilica



## Spremačica / domaćica (m/ž) - Malinska

Naslovnica · Pretraga · Spremačica / domaćica (m/ž)

Rok prijave: **15.08.2015.** !

Poslodavac: **MARE & MONS DELUXE**

Adresa: Rova 43, 51 511 Malinska

Web: <http://www.maremons.hr>

Apartmanski kompleks smješten u borovima okruženoj uvali Rova, u Malinskoj na otoku Krku ističe se po svome položaju i prirodi, te klijenteli jače financijske moći kojoj je važna prvoklasna usluga.

U četvrtoj sezoni rada, otvara se svih 19 smještajnih kapaciteta (jednosobnih i dvosobnih apartmana) i najveća privatna plaža u Malinskoj.

Poslovni uspjeh temeljimo na iznadprosječnim primanjima uposlenika, besplatnom ručku, redovitim financijskim bonusima za izvrsnost i samoinicijativnost na radnom mjestu te plaćenim stručnim usavršavanjima i ugodnom atmosferom na radnom mjestu.

Želimo prvenstveno raditi sa dobro organiziranim, odgovornim, pozitivnim i simpatičnim osobama jer je Mare&Mons destinacija odmora naših klijenata i mjesto gdje svi zajedno možemo doživjeti nezaboravne trenutke, steći korisna poznanstva i priliku za napredak.

### Opis posla

Integralni hotel (19 apartmana) traži domaćicu - spremačicu (m/ž) koja bi se brinula o pospremanju apartmana. Prednost imaju osobe koje znaju kuhati i imaju iskustva u poslovima pospremanja soba/apartmana.

Želimo prvenstveno raditi sa dobro organiziranim, odgovornim, pozitivnim i simpatičnim osobama jer je Mare&Mons destinacija odmora naših klijenata i mjesto gdje svi zajedno možemo doživjeti nezaboravne trenutke, steći korisna poznanstva i priliku za napredak.

Obveze:

- dnevno i tjedno pospremanje jednosobnih i dvosobnih apartmana koji se sastoje od spavaće sobe, kupaone i kuhinje s dnevnim boravkom
- briga o okolišu, vrtnim ležaljka, čistoći privatne plaže
- sastavljanje dnevnog izvještaja o obavljenom poslu
- vođenje evidencije (prebrojavanje) o prijavom i čistom asortimanu za krevete (plahte, ručnici i sl.), pranje posteljnog asortimana

Ugovor se sklapa do 29.9., a radi se u Malinskoj, tijekom sezone u jutarnjoj smjeni od 07:00 ili 08:00 h ujutro.

### Uvjeti

- 555
- obavezno testiranje sposobnosti i brzine kandidata u trajanju 1- 2 dana

Prijave kandidata koje ne udovolje navedenim uvjetima neće ući u razmatranje.

Veselimo se prijavama kandidata koji udovoljavaju gore navedene uvjete. Očekujemo CV u kojem je poželjna slika ili telefonski poziv.

Stručna sprema:	<b>Srednja stručna sprema</b>
Potrebne godine iskustva:	<b>1</b>
Vještine:	<b>Internet</b>

### Što nudimo

Nudimo izazovno i dinamično radno okruženje s mogućnosti stalnog zaposlenja. Brinemo se za sve naše djelatnike jer mislimo da tek ako su oni zadovoljni, možemo zajedno uspjeti i stoga im nudimo smještaj i sufinanciramo ručak.

Uposlenici imaju jedan slobodan dan u tjednu tijekom ljeta.

Vrsta zaposlenja:	<b>Na određeno vrijeme</b>
Plaća:	<b>Od 4000 do 5000 kn</b>



#### Zadaci za u enike:

Na internetu pogledajte primjere objavljenih natje aja za radna mjesta u hotelu u odre enim hotelsko-ugostiteljskim poduze ima u Hrvatskoj. Proanalizirajte i raspravite u skupinama, koje su sli nosti i razlike izme u pojedinih primjera razli itih poduze a. Jesu li u natje ajima zastupljeni svi potrebni elementi?

Izradite natje aj za nekoliko radnih mjesta na recepciji hotela, rukovode i se pritom elementima natje aja, ali i primjerom opisa poslova za radna mjesta na recepciji koji se nalaze u Radnim listovima.

### Molba – prijava za posao u hotelu

Na temelju objavljenog natje aja za radno mjesto u hotelu, kandidati pišu molbu odnosno prijavu za posao.

Budu i da poslodavac iz molbe/prijave za posao stje e prvi dojam o kandidatu, važno je da molba bude napisana najbolje mogu e. Pritom pomažu sljede e upute za pisanje molbi:

- ✦ Molba treba imati format standardnog poslovnog dopisa te ne treba biti duža od jedne stranice:
  - u gornji lijevi kut se upisuje kandidatovo ime i prezime i adresa
  - ispod toga mjesto i datum (desno)
  - ispod toga naziv hotela/poduze a i adresa
  - ispod toga Predmet: Molba za posao xxx
  - nakon toga dopis po inje s: Poštovani,
  - a nakon toga slijedi tekst dopisa
  - dopis se završava s frazama: S poštovanjem, / Srda an pozdrav,
- ✦ Poželjna struktura molbe za posao:
  - uvodni dio – na koje radno mjesto se prijavljujete,
  - središnji dio – služi za osobno predstavljanje i zašto mislite da ste dobar kandidat za objavljeni posao (istaknite važna znanja i vještine koje posjedujete za objavljeni posao),
  - završni dio – zbog ega ste zainteresirani za rad u navedenom hotelu.
- ✦ Pišite ciljano, uz odre enu osobnu notu – treba biti jasno da se kandidat obra a konkretnom poslodavcu, a stil pisanja može biti važna prednost kandidata;
- ✦ Ponudite poslodavcu konkretan doprinos – što hotel dobije ako zaposli kandidata koji piše prijavu;
- ✦ Izostavite informacije koje ste ve naveli u životopisu.



Primjer:

MOLBA ZA RADNO MJESTO RECEPCIONARA U HOTELU

Ivan Ivi  
 Gradska cesta bb  
 10000 Zagreb  
 E-mail: [ivan.ivic@gmail.com](mailto:ivan.ivic@gmail.com)  
 Mobitel: 098-xxx-xxxx

Zagreb, 1. travnja 2015.

HOTEL ZLATAREVO ZLATO  
 Kamenita vrata bb  
 10000 Zagreb

Predmet: Molba za posao recepcionara u hotelu Zlatarevo zlato

Poštovani,

obra m Vam se slijedom objavljenog natje aja za radno mjesto recepcionara, koje sam zamijetio na vašoj web stranici.

Završio sam srednju Ekonomsko-birotehni ku školu u Slavonskom Brodu, a tijekom školovanja obavio sam stru nu praksu u hotelu Sava u Slavonskom Brodu. Tako er sam u tre em razredu srednje škole poha ao izvannastavnu aktivnost Vježbeni ki hotel, gdje sam stekao prakti na iskustva rada u hotelu. Nakon završetka škole, etiri mjeseca (od lipnja do listopada) sam radio kao sezonski zaposlenik hotela More, na radnom mjestu recepcionara, gdje sam obavljao sve zada e recepcionara, uglavnom komuniciraju i s gostima s engleskog i njema kog govornog podru ja. Izrazito sam komunikativna osoba i razumijem važnost individualnog odnosa s gostima hotela. Od gostiju hotela i poslodavca sam tijekom zaposlenja dobivao pohvale za rad.

Hotel Zlatarevo zlato pratim od njegova otvaranja te mi se izuzetno dopada Vaše tržišno pozicioniranje i ukupno komuniciranje s tržištem. Vjerujem da bih svojom visokom razinom posve enosti gostima, kao i svojim prakti nim vještinama doprinio uspjehu hotela u budu nosti.

Nadam se da ete mi pružiti priliku da se predstavim na razgovoru za posao. Dostupan sam na broj mobitela ili elektronske pošte navedene prethodno.

Spoštovanjem,

Ivan Ivi

Prilozi:

- Svjedodžba o završenom srednjoškolskom obrazovanju
- Svjedodžba o završenom te aju njema kog jezika
- Životopis



Zadaci za u enike:

Na internetu (na specijaliziranim web portalima za zapošljavanje te na web stranicama hotela) prona ite natje aje za radna mjesta u hotelu. Napišite svoje molbe – prijave na objavljeni posao, vode i ra una o strukturi molbe navedene prethodno u priru niku te detaljno prikazane u [Radnim listovima](#). U skupinama proanalizirajte svaku molbu, utvrdite njene dobre i loše strane te mogu nosti za poboljšanja.

## Životopis

Na temelju objavljenog natje aja za radno mjesto u hotelu, zajedno s molbom/prijavom za posao, kandidati pišu životopis.

Na sastavljanje životopisa treba obratiti punu pozornost jer pruža sliku o samom kandidatu i može ga izdvojiti iz mnoštva prijava za posao koje poslodavac prima. Na bazi molbe i životopisa, poslodavac e odlu iti da li e kandidata pozvati na razgovor ili ne.

Jedna od uobi ajenih standardnih oblika životopisa je Europass životopis, koji je pregledan i sveobuhvatan.

Pri pisanju životopisa vrijede odre ena pravila:

- ✦ U pisanju životopisa treba se usredoto iti na bitno, treba biti jasan i sažet. Preporu uje se da životopis bude napisan na maksimalno 2 stranice.
- ✦ Osim sadržaja, vrlo je važan izgled životopisa: vrsta slova (fontovi), naglašavanje, pravopis i gramatika te pridržavanje strukture obrasca životopisa.
- ✦ U životopisu treba istaknuti znanja i vještine koje su važne za konkretno radno mjesto.

# CURRICULUM VITAE

Latinski naziv za životopis se također često koristi u praksi (Curriculum Vitae).

Uobičajeni sadržaj životopisa:

- ✦ Osobni podaci
- ✦ Fotografija
- ✦ Obrazovanje
- ✦ Radno iskustvo
- ✦ Poznavanje jezika i računalnih aplikacija
- ✦ Aktivnosti, članstva u udruženjima
- ✦ Nagrade i priznanja
- ✦ Preporuke (pismo preporuke za kandidata može napisati profesor ili poslodavac, a u njemu opisuju kandidatove osobine koje se traže na tome mjestu)



Primjer: ŽIVOTOPIS (Prilog Molbi za radno mjesto recepcionara u hotelu)

**europass Curriculum Vitae**

**OSOBNE INFORMACIJE** Ivan Ivić

Gradska cesta bb, 10000 Zagreb, Hrvatska  
 01 xxxxxxxxxx 098 xxxxxxxxxx  
 Ivan.Ivic@gmail.com  
 Spol: muško | Datum rođenja: 01/04/1997 | Državljanstvo: hrvatsko

**RADNO MJESTO NA KOJE SE PRIJAVLJUJETE** Radno mjesto recepcionera u hotelu Zlatarevo zlato

**RADNO ISKUSTVO**

06/2015 – 09/2015 Hotel More, otok Ist  
 Hotel More, otok Ist  
 • Receptioner

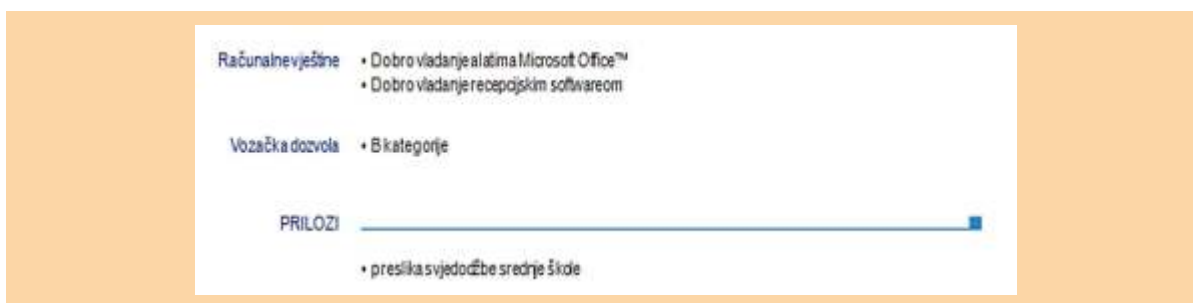
**OSOBNE VEŠTINE**

Materinski jezik: Hrvatski jezik

Ostali jezici	RAZUMIJEVANJE		GOVOR		PISANJE
	Slušanje	Čitanje	Govorna interakcija	Govorna produkcija	
Engleski	B2	B2	B2	B2	B2
Zamijenite naziv jezične potvrde. Upišite stupanj ako je primjenjivo.					
Njemački	B1	B1	B1	B1	B1
Zamijenite naziv jezične potvrde. Upišite stupanj ako je primjenjivo.					

Stupnjevi A1/C: Podnik - B1/C: Samostalni korisnik - C1/C: Ilicni korisnik  
 Zajednički europski referentni okvir jezika

**Komunikacijske vještine** • Odlične komunikacijske vještine dodatno razvijene tijekom rada na mjestu recepcionera u hotelu



Zadaci za u enike:

U **Radnim listovima** prona ite detaljne upute za pisanje Europass oblika životopisa i prazni životopis u Europass formatu. Ispunite ga za željeno radno mjesto u hotelu, kao prilog molbi za posao koju ste prethodno napisali.

U skupinama proanalizirajte svaki životopis, utvrdite dobre i loše strane te mogu nosti za poboljšanja.

### Ocjena pristiglih molbi za posao



Zadaci za u enike:

U skupinama proanalizirajte i procijenite molbe i životopise koje ste napisali za radna mjesta u hotelu. Rangirajte prijave za svako radno mjesto na temelju molbe i životopisa

Na temelju primljenih molbi za posao, poslodavac obavlja njihovu ocjenu, naj eš e vode i ra una o sljede em:

Procjena pristiglih molbi za posao
Da li su molba i životopis primljeni u naznačenom roku natječaja?
Odnosi li se prijava na sadržaj objavljenog natječaja?
Sadržava li prijava svu traženu dokumentaciju?
Ispunjava li kandidat uvjete iz natječaja?
Zadovoljava li prijava za natječaj formu?
Zadovoljava li životopis formu?
Imaju li molba i životopis pogrešaka (pravopisnih, gramatičkih)?
Ima li kandidat preporuke?
Kakav je opći dojam o molbi?

### Razgovor za posao – selekcijski intervju

Nakon što poslodavac procijeni primljene prijave za posao (molbe sa životopisima), uobi ajeno temeljem toga odabere kandidate u uži krug te s tim kandidatima provede selekcijski intervju.

Na selekcijskom intervjuu poslodavac od kandidata prikuplja dodatne informacije i donosi stav o kandidatovim ukupnim sposobnostima za traženo radno mjesto. Selekcijski intervju je odli na prilika da kandidati poslodavcu dodatno predstave svoje sposobnosti i vještine za radno mjesto. Poslodavci na ovom razgovoru uobi ajeno ukratko predstave hotel odnosno hotelsko poduze e.

U praksi postoji više vrsta selekcijskih intervjuja:

- strukturirani intervju, u kojem poslodavac svim kandidatima postavlja ista, unaprijed definirana pitanja, koja su formulirana prema zahtjevima traženog radnog mjesta; na taj na in može izravno uspore ivati kandidate;

- polustrukturirani intervju, u kojem poslodavac ima unaprijed odre enu samo temu intervjuja, a ne i pitanja (intervju ima poluslobodnu formu jer se pitanja razlikuju od kandidata do kandidata);
- slobodni intervju, u kojem poslodavac u razgovoru sa svakim kandidatom dopušta da se otvaraju teme i pitanja.

Treba znati da se za odre ena radna mjesta sa složenijim poslovima, prije selekcijskog intervjuja, mogu provoditi testiranja kandidata. Testovi, ovisno o vrsti radnog mjesta, mogu biti:

- upitnici osobnosti – vrlo esti u hotelijerstvu, budu i da se radi o uslužnoj djelatnosti gdje je osobnost zaposlenika bitna
- testovi kognitivnih sposobnosti
- uzorci posla
- testovi fizi kih sposobnosti.



Zadaci za u enike:

Kako bi se pripremili za vo enje selekcijskog intervjuja, u internetski pretraživa utipkajte rije i „pitanja na intervjuu za posao“ te prou ite razli ite web stranice na kojima se navode tipi na pitanja i mogu i odgovori. Svakako prou ite web stranicu portala Moj Posao.net ([www.moj-posao.net](http://www.moj-posao.net)) gdje ete na i 90 pitanja na razgovoru za posao, a najteža pitanja su ujedno i dodatno obrazložena.

Na temelju molbi za posao koje ste napravili, organizirajte selekcijski intervju. Pripremite pitanja i provedite intervju.

Neka dio razgovora za posao bude na stranom jeziku, a pritom nastavnik stranog jezika može voditi intervju u ulozi poslodavca – hotelijera.

## Odabir zaposlenika i sklapanje ugovora o radu

Nakon završenih selekcijskih intervjua, poslodavac odabire najprikladnijeg zaposlenika za traženo radno mjesto. Izme u poslodavca i zaposlenika se sklapa ugovor o radu u pisanom obliku.

Svi ugovori o radu moraju biti u skladu sa Zakonom o radu. U hotelskim poduze ima u kojima postoji sindikat, ugovori o radu moraju biti uskla eni s uvjetima kolektivnog ugovora. Kolektivni ugovor ugostiteljstva su sklopili Sindikat turizma i usluga Republike Hrvatske, Sindikat Istre, Kvarnera i Dalmacije te Hrvatska udruga poslodavaca – Udruga ugostiteljstva i turizma.

Standardni dijelovi ugovora o radu su sljede i:

- ✦ ugovorne strane (poslodavac i zaposlenik)
- ✦ mjesto rada
- ✦ naziv radnog mjesta (s kratkim opisom posla u samom tekstu ugovora ili se detaljni opis posla za to radno mjesto prilaže ugovoru o radu)
- ✦ dan po etka rada
- ✦ vrsta radnog odnosa (na neodre eno vrijeme ili na odre eno vrijeme – u tom sluaju ugovor sadrži i o ekivani datum završetka rada)
- ✦ broj dana pla enog godišnjeg odmora
- ✦ otkazni rokovi
- ✦ iznos osnovne pla e, dodataka na pla u i razdoblja isplate primanja
- ✦ trajanje redovitog radnog dana ili tjedna.

Zapamtite:

Sezonski hoteli su oni koji posluju odre eni broj mjeseci kroz godinu. Na hrvatskoj obali i otocima esti su sezonski hoteli koji po inju poslovati u travnju i posluju do listopada. U takvim hotelima je relativno mali broj stalno zaposlenih, a ve ina zaposlenika su sezonski zaposlenici s kojima se sklapa ugovor o radu na odre eno vrijeme. Služba ljudskih potencijala sezonskog hotela mora svake godine zaposliti sezonske zaposlenike. Sezonski zaposlenici koje poslodavac ocijeni kvalitetnim imaju šansu raditi u istom hotelu i idu e godine.



Prema Zakonu o radu puno radno vrijeme traje 40 sati tjedno. Zbog sezonskog karaktera turizma, mogu a je preraspodjela radnog vremena, koja je predvi ena i Kolektivnim ugovorom ugostiteljstva:

*Zbog specifi nosti poslovanja i potreba organiziranja rada u ugostiteljstvu, osobito zbog pretežito sezonskog poslovanja, o tjednom i dnevnom rasporedu radnog vremena odlu uje poslodavac pisanom odlukom.*

*Zbog prirode poslovanja u ugostiteljskoj djelatnosti radno vrijeme preraspodjeljuje se tako da tijekom 12 neprekidnih mjeseci u jednom razdoblju traje duže, a u drugom razdoblju kra e od punog radnog vremena ili radnik u odre enom razdoblju ne radi. Prosje no radno vrijeme tijekom trajanja preraspodjele ne smije biti duže od punog radnog vremena.*

*Razdoblje u kojem temeljem preraspodjele radno vrijeme traje dulje od punog radnog vremena može trajati najdulje 6 mjeseci. Preraspodijeljeno radno vrijeme radnika ne smije biti duže od 60 sati tjedno, pod uvjetom da radnik dostavi pisanu izjavu o dobrovoljnom pristanku na takav rad. Radnik koji ne pristane na rad duži od 48 sati tjedno, ne smije zbog toga trpjeti štetne posljedice.*



Primjer:  
UGOVOR O RADU NA NEODREĐENO VRIJEME

Na temelju članka 10. Zakona o radu ("Narodne novine", broj 93/14) i odredaba Kolektivnog ugovora HOTEL ZLATAREVO ZLATO d.o.o., Zagreb, zastupano po direktoru Zlata Zlati, (u daljnjem tekstu: Društvo) i radnik IVAN IVIĆ, Gradska cesta bb, 10000 Zagreb (u daljnjem tekstu: Radnik) sklopili su sljedeći

## UGOVOR O RADU

### Članak 1.

Ovim se ugovorom uređuju osnovne obveze i prava radnika i poslodavca sukladno Zakonu o radu.

### Članak 2.

Pored općih uvjeta za sklapanje ugovora o radu (godine života i opća zdravstvena sposobnost), Radnik izjavljuje da posjeduje stručnu spremu i radno iskustvo prema podacima i dokumentaciji koju je Radnik dostavio Društvu prije sklapanja ovog ugovora. Radnik također izjavljuje da odgovaraju istini podaci dani Društvu prethodno prije sklapanja ovog Ugovora.

### Članak 3.

Ugovor o radu sklapa se na neodređeno vrijeme, a prava, obveze i odgovornosti Radnik ostvaruje od dana kad počinje raditi.

### Članak 4.

Radnik će stupiti na rad temeljem ovog ugovora dana 1. travnja 2015. godine.

### Članak 5.

Radnik će obavljati poslove recepcionara te poslove koji se obavljaju uobičajeno u istoj ili srodnoj obitelji poslova, a koji odgovaraju radniku po znanju, zanimanju i sposobnosti.

Radnik će poslove iz prethodnog stavka obavljati u Zagrebu.

### Članak 6.

Radnik će raditi u punom radnom vremenu od 40 sati tjedno. Raspored radnog vremena utvrđuje se u skladu s Kolektivnim ugovorom i odlukom Uprave Društva.

### Članak 7.

U tijeku rada koji traje najmanje šest sati dnevno, Radnik ima pravo na odmor (stanku) od 30 minuta.

Vrijeme i način korištenja stanke određuje se u skladu s Kolektivnim ugovorom i odlukom Uprave Društva.

### Članak 8.

Tjedni odmor Radnik će koristiti u pravilu u nedjelju. Ako Radnik zbog potreba procesa rada ili preraspodjele radnog vremena radi u nedjelju, dan tjednog odmora osigurava mu se na način određen Kolektivnim ugovorom.

### Članak 9.

Radnik ima pravo na godišnji odmor u trajanju koje se utvrđuje sukladno odredbama Kolektivnog ugovora.

### Članak 10.

Radnik ima pravo na odsutnost s rada uz naknadu plaće (plaćeni dopust) te na neplaćeni dopust, u slučajevima i u trajanju utvrđenom u Kolektivnom ugovoru.

### Članak 11.

Radnik ima pravo na zaštitu na radu, pravo na zdravstvenu zaštitu i druga prava za slučaj bolesti, smanjenje ili gubitak radne sposobnosti, starosti kao i na druge oblike socijalne sigurnosti u skladu sa Zakonom i Kolektivnim ugovorom.

### Članak 12.

Plaća Radnika obračunava se i isplaćuje na način, u visini i u roku određenima Kolektivnim ugovorom i ovim ugovorom o radu. Za rad u redovitom radnom vremenu Radnik ima pravo na plaću u iznosu koji se utvrđuje množenjem osnovice za izračun mjesečne osnovne plaće, utvrđene u Kolektivnom ugovoru, s koeficijentom 3,0. Plaća određena u ovom članku predstavlja osnovnu plaću Radnika.

### Članak 13.

Osnovna plaća Radnika povećava se za svaku navršenu godinu radnog staža za 0,5%.

### Članak 14.

Osnovna plaća Radnika uvećava se za one sate rada koji su odrađeni u posebnim uvjetima rada (dvokratni i smjenski rad, rad noću, nedjeljom, na dane blagdana i neradnih dana određenih Zakonom i drugi posebni uvjeti). Posebni uvjeti iz prethodnog članka za koje radniku pripada pravo na uvećanje osnovne plaće i postotci povećanja plaće za rad u tim posebnim uvjetima utvrđuju se sukladno odredbama Kolektivnog ugovora.

*lanak 15.*

Društvo se obvezuje isplatiti Radniku naknadu plaće te sve ostale naknade i davanja u skladu s odredbama Kolektivnog ugovora.

*lanak 16.*

Prilikom sklapanja ugovora o radu Radnik je dužan izričito se izjasniti o tome da li za svoj ili tuđi račun obavlja poslove iz djelatnosti koju obavlja Društvo (zabrana utakmice). Smatrati će se da je suglasnost za obavljanje određenih poslova dana jedino u slučaju kada Uprava pozitivno odgovori na pismeni zahtjev Radnika.

Radnik zaposlen u Društvu ne može, bez suglasnosti Društva, za vrijeme trajanja ugovora o radu raditi u dopunskom radu ili biti u ugovornom odnosu u drugom društvu ili kod drugog poslodavca, niti smije podatke ili znanja koristiti u vlastitoj djelatnosti, društvu ili radionici, niti kao sporedno zanimanje, posebno ako bi to predstavljalo nelojalnu utakmicu za Društvo ili odavanje poslovne tajne Društva.

*lanak 17.*

Za vrijeme trajanja zabrane utakmice, Društvo ima pravo od Radnika, za nepoštivanje zabrane utakmice, tražiti naknadu štete.

Zabrana utakmice odnosi se i na korištenje podataka ili znanja koje je Radnik stekao ili stječe u Društvu prema trećima, posebno ako bi to predstavljalo nelojalnu konkurenciju za Društvo i odavanje poslovne tajne Društva.

*lanak 18.*

Ovaj ugovor prestaje u slučaju i na način određen Zakonom i Kolektivnim ugovorom. Za slučaj otkaza ugovora o radu ugovara se otkazni rok sukladno odredbama Kolektivnog ugovora.

Ako radnik ne poštuje ugovoreni otkazni rok, pa mu radni odnos prestane prije isteka otkaznog roka, a Društvo s time nije suglasno, dužan je naknaditi Društvu štetu.

*lanak 19.*

Društvo i Radnik dužni su poštivati i primjenjivati pravila zaštite na radu određena propisima o zaštiti na radu, Kolektivnim ugovorom i aktima Društva. Ovisno o procesu rada i specifičnostima tehnološkog postupka Društvo je dužno osigurati Radniku odgovarajuća osobna zaštitna sredstva i zaštitnu radnu odjeću.

*lanak 20.*

Društvo i Radnik izjavljuju da potpisom ovog ugovora prihvaćaju odredbe Kolektivnog ugovora Društva te sve kasnije amekse koji budu pravovaljano sklopljeni između Društva i sindikata. Sukladno gornjem, stranke izjavljuju da je sastavni dio ovog ugovora i tekst Kolektivnog ugovora iz stavka 1. ovog članka.

*lanak 21.*

Zaštita prava Radnika ostvaruje se sukladno odredbama Zakona i Kolektivnog ugovora.

*lanak 22.*

Radnik izjavljuje da je prilikom potpisivanja ovog ugovora, od strane Društva, upoznat s propisima o radnim odnosima, organizacijom rada i zaštitom na radu.

*lanak 23.*

Odredbe ovog ugovora o radu primjenjuju se od dana sklapanja ugovora.

*lanak 24.*

Ovaj ugovor sačinjen je u 2 (dva) istovjetna primjerka, od kojih svaka strana dobiva po jedan primjerak i smatra se sklopljenim kada ga potpišu obje ugovorne strane.

Br. ugovora: 035/2015

U Zagrebu, 1. travnja 2015.

HOTEL ZLATAREVO ZLATO d.o.o.  
Direktor \_\_\_\_\_

RADNIK  
\_\_\_\_\_



Zadaci za učenike:

Temeljem prethodno navedenih standardnih elemenata ugovora o radu i primjera ugovora o radu na određeno vrijeme, napravite ugovor o radu za radno mjesto u hotelu kojeg ste osnovali.

Pogledajte također i ugovore o radu na određeno vrijeme koji su navedeni u [Radnim listovima](#).



## RECEPCIJSKI SOFTWARE U HOTELU

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ razumjeti temeljne obrasce recepcijskog softwarea u hotelu
- ✓ svladati prakti ni rad u recepcijskom softwarea u

### Uvod u recepcijski software

U praksi je razvijeno mnogo razli itih ra unalnih aplikacija za recepcijsko poslovanje. Ovisno o proizvo a ima, postoje odre ene razlike izme u razli itih vrsta aplikacija za recepciju, me utim svrha svih programa je da zaposlenicima recepcije olakša i ubrza obavljanje osnovnih recepcijskih poslova. Tipi no, minimalne vrste ra unalne podrške/obrazaca koji su raspoloživi u recepcijskom softwarea (primjereni za manje hotele) su sljede i:

- unos i pra enje rezervacija, zaprimanje gosta (check-in),
- vo enje adresara stalnih gostiju,
- vo enje podataka o boravku gosta i njegovim uslugama,

- prijava gosta u turisti ke zajednice i MUP,
- izrada, štampanje i naplata ra una,
- odjava gosta (check-out),
- blagajni ki izvještaj,
- izrada osnovnih statisti kih i finansijskih izvještaja.

U ve im hotelima se uobi ajeno primjenjuje složeniji recepcijski software, koji predstavlja jedan od modula ukupnog hotelskog softwarea, u kojem su povezani razli iti moduli (recepcija, prodaja, mjenja ko poslovanje, hrana i pi e, blagajna, financije i ra unovodstvo, ljudski resursi i pla e, itd.).

### Obrasci recepcijskog softwarea

Ra unalni program recepcijskog poslovanja koji je nabavljen u sklopu projekta „Youthpower – The Power of Tomorrow“ pokriva razli ite aspekte poslovanja od knjigovodstva preko vanjskih suradnika (agencija i sl.) do svih potrebnih ispisa (statistika, knjige, prijava i odjava gostiju itd.).

Ra unalni program recepcijskog poslovanja koji je nabavljen za potrebe vježbeni kog hotela sadrži sljede e obrasce:

- mati ni podaci o kapacitetima (sobama), uslugama, gostima,
- rezervacije kapaciteta, prijem gosta s rezervacijom i direktno primanje gosta,
- grafi ki pregled zauze a i rezervacija,
- ispis prijave i odjave gostiju,
- prijava i odjava MUP-u i TZ-u mailom,
- izrada i ispis hotelskih ra una,
- grupno izdavanje ra una,
- kopije izdanih ra una,
- knjiga doma ih gostiju,
- knjiga stranih gostiju,
- evidencija troškova po gostu i smještajnom kapacitetu,
- evidencija po recepcionarima,
- rekapitulacija prometa po agencijama i recepcionarima,
- rekapitulacija po uslugama i po vrsti pla anja,
- statistika broja gostiju i no enja po agencijama i po državama.



Osnovni ekran nabavljenog recepcijskog softwarea



Zadaci za u enike:

Na ra unalima u vježbeni kom hotelu ispunite sve raspoložive obrasce recepcijskog softwarea, koriste i pritom upute za popunjavanje koje se nalaze ugra ene u programu na ra unalu.

## POSLOVANJE PRIJAMNOG ODJELA: AKTIVNOSTI PRIJE DOLASKA GOSTA U HOTEL

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ profesionalno telefonski i pisano komunicirati s gostima prije njihovog dolaska u hotel
- ✓ primiti rezervaciju gostiju za hotel i potvrditi rezervaciju ili ju otkloniti
- ✓ pratiti trenutnu listu rezervacija u hotelu
- ✓ razumjeti osnove prodaje hotelskih kapaciteta preko internetskih agencija
- ✓ razumjeti na ine rješavanja overbooking situacija

### Telefonska i pisana komunikacija s gostom prije dolaska gosta u hotel

Gosti uobi ajeno telefonski zovu hotel ukoliko žele saznati određene informacije koje ne mogu saznati drugim putem (na internetskoj stranici hotela, u prospektu ili oglasu hotela i slično) ili ukoliko žele rezervirati smještaj i druge usluge u hotelu.

Ukoliko gost zove telefonom u hotel da bi se raspitao o hotelskoj usluzi ili pak želi rezervirati, potrebno je znati komunicirati s gostom kako bismo:

- ostavili dobar dojam na gosta (ljubaznost, profesionalnost),
- dali gostu sve informacije koje traži, na način da budu točne, istinite i potpune,
- zatražili od gosta sve informacije u vezi usluge koju želi rezervirati te mu ponudili sve opcije i dodatne usluge.

### Osnove vještine telefonske komunikacije u prijamnom odjelu

Bez obzira s kim hotelski recepcionar komunicira telefonom, važno je ostaviti pozitivan i profesionalan dojam. To je uobi ajeno prvi kontakt s gostom, u kojem gost dobiva prvi dojam o hotelu.

Recepcionari se stoga u telefonskoj komunikaciji trebaju pridržavati sljedećih načela:

- ✦ Telefonsku slušalicu podignite nakon drugog zvona, a najkasnije nakon trećeg.
- ✦ Ljubazno pozdravite i navedite ime hotela. Već na početku razgovora pokažite gostu svoj uslužni stav (na primjer, frazom: 'Kako Vam mogu pomoći?' ili slično).
- ✦ Smijesite se za vrijeme telefonskog razgovora, smijeh automatski čini ton glasa ugodnijim.
- ✦ Za vrijeme telefonskog razgovora treba uspravno sjediti ili stajati, budno i da se to ujedno osjetiti i u tonu glasa kroz dojam vaše zainteresiranosti i uslužnosti.
- ✦ Za vrijeme telefonskog razgovora, treba koristiti niže tonove glasa budući da je na taj način ton glasa u telefonskoj komunikaciji zvučati autoritativnije i profesionalnije.
- ✦ Gostu treba dozvoliti da odredi tempo telefonskog razgovora (npr. ukoliko je gost u žurbi, recepcionar se tome u razgovoru treba prilagoditi i pružiti informacije brzo ili ukoliko gost ispituje detalje, recepcionar ne smije u telefonskom razgovoru iskazati nestrpljivost).
- ✦ U telefonskoj komunikaciji treba izbjegavati vrlo glasan ili vrlo tihi govor. Preglasan govor može preko telefona zvučati grubo ili nametljivo, a tihi govor sramežljivo ili nesigurno.
- ✦ Treba izbjegavati odgovore kao što su npr. „a-ha“ jer nisu u skladu s pravilima profesionalne komunikacije.
- ✦ Na kraju razgovora ljubazno zahvalite gostu i pozdravite.

Primjeri pozdrava i početka razgovora s gostima hotela u telefonskoj komunikaciji:



Primjer:

UVODNI POZDRAV I POČETAK TELEFONSKOG RAZGOVORA S GOSTOM NA TELEFONSKOJ RECEPCIJI

u tekstu u nastavku: G = gost, R = recepcionar

R: Dobro dan, hvala što ste nazvali hotel Zlatarevo zlato, Ivan pri telefonu. Kako Vam mogu pomoći?

G: Htio bih napraviti rezervaciju u hotelu.

R: Izvolite, rado ću Vam pomoći.

-----

R: Dobro jutro, hvala što ste nazvali hotel Zlatarevo zlato, Sandra pri telefonu. Kako Vam mogu pomoći?

G: Htjela bih razgovarati s hotelskom prodajom.

R: Svakako gospođo, odmah ću Vas spojiti s prodajom, molim samo sekundu pričekajte. Srdačan pozdrav!

-----

R: Dobro veče, hvala što ste nazvali hotel Zlatarevo zlato, Marko pri telefonu. Kako Vam mogu pomoći?

G: Htjela bih razgovarati s direktorom hotela.

R: Gospođo, direktor je trenutno odsutan iz hotela. Mogu li Vam ja ikako pomoći? Rado vam stojim na usluzi.

## Primjeri dobre i loše prakse telefonske komunikacije recepcionara s gostima



Primjer:

TELEFONSKI RAZGOVOR S GOSTOM KOJI ŽELI SAZNATI ODREĐENE INFORMACIJE O HOTELU – Situacija br. 1  
u tekstu u nastavku: G = gost, R = recepcionar

Zvoni telefon na recepciji. Recepcionar se javlja na telefon nakon prvog zvona.

R: Dobar dan. Hotel Zlatarevo Zlato, Jasna pri telefonu. Kako Vam mogu pomoći?

G: Dobar dan. Zanimale bi me neke informacije o hotelu. Došao bih u hotel sa suprugom i dvoje djece. Imate li sobu dovoljno prostoranu za dvije odrasle osobe i dvoje djece?

R: Žao mi je, gospodine, nemamo takvih smještajnih mogućnosti, ali mogu Vam ponuditi još bolje rješenje: imamo obiteljske sobe koje se sastoje od dvije dvokrevetne sobe međusobno spojene vratima. Ako ostajete dulje od tri dana i rezervirate obiteljsku sobu, možemo Vam ponuditi popust od 10%.

G: Da li to znači da bi djeca bila u odvojenoj, vlastitoj sobi? To mi se baš ne sviđa.

R: Zapravo, obitelji koje kod nas odsjedaju govore da im je to rješenje idealno jer mogu ostaviti otvorena vrata dječje sobe i imati direktan pogled na djecu. Navečer, kad djeca zaspu, mogu pritvoriti vrata da ih ne smeta razgovor ili televizor. Imamo i dječje krevete i za bebe i malu djecu, bit će nam drago postaviti dva dječja kreveta u sobu, ako želite.

G: A što je sa uvođenjem djece? Supruga i ja bismo možda navečer izašli pa me zanima da li imate tu uslugu?

R: Svakako gospodine, imamo dnevnu uslugu uvođenja djece u našoj igraonici, a navečer imamo i mogućnost individualne usluge uvođenja djece, gdje možete naručiti uvođenje djece u hotelskoj sobi u večernjim satima, po prethodnom dogovoru. Naše djelatnice su specijalno educirane za dječju skrb, tako da su gosti izuzetno zadovoljni s ovom uslugom.

G: Odlično!

R: S obzirom da imate dvoje djece, mogu Vam također preporučiti naše obiteljske sobe koje gledaju na unutarnji vrt hotela, tako da buka s prednje strane hotela ne dopire u sobe. Mislim da bi Vam takav izbor bilo odlično rješenje za obitelj.

G: Hvala Vam na informacijama, nazvat ću Vas kasnije za rezervaciju, nakon što sa suprugom dogovorim datum.

R: Bit će mi drago, stojim vam na usluzi. Srdačan pozdrav!



Primjer:

TELEFONSKI RAZGOVOR S GOSTOM KOJI ŽELI SAZNATI ODREĐENE INFORMACIJE O HOTELU – Situacija br. 2  
u tekstu u nastavku: G = gost, R = recepcionar

Zvoni telefon na recepciji. Recepcionar se javlja na telefon nakon petog zvona.

R: Da, Mihovil ovdje.

G: Dobar dan. Jesam li dobio hotel Zlatarevo zlato?

R: Jeste, što želite?

G: Zanima me da li još imate slobodnih soba u razdoblju od 15. do 20. rujna? Trebao bi mi smještaj za mene, suprugu i dvoje djece.

R: Provjerit ću. Imamo još četiri sobe. Na koje ime želite rezervirati?

G: Zvao sam samo da provjerim, kasnije ću rezervirati. Da li nam možete organizirati prijevoz sa zračne luke do hotela, budući da dolazimo kasno noću?

R: Ne, to ne radimo.

G: Kakve nam vrste soba možete ponuditi?

R: Ovisi o vašem budžetu. Imamo apartmane koji su znatno skuplji, a od soba imamo superior sobu, koja je također više cijene od standardnih soba.

G: Da li imate sobe koje su međusobno spojene vratima?

R: Da, imamo.

G: Hvala Vam na informacijama.

R: Doviđenja.



#### Zadaci za u enike:

Proanalizirajte prethodno navedene razgovore izme u recepcionara i gosta (situacija br. 1 i situacija br.2). Koji je recepcionar bolji i zašto? Koja od navedene dvije situacije je primjer dobre, a koja primjer loše prakse? Detaljno proanalizirajte obje situacije (re enicu po re enicu) i raspravite da li Vam se stav i odgovori recepcionara ine dobri ili biste ih mogli dodatno poboljšati? Raspravite u skupinama.

Nakon što završite raspravu, pogledajte u [Radnim listovima](#) analizu situacije br. 1 i situacije br. 2. Prou ite i dodatno prokomentirajte.

Podijelite se u skupine od 4, 6 ili 8 u enika. Unutar svake skupine metodom 'brainstorminga' (oluja ideja) kreativno razmišljajte i smislite situacije telefonskih razgovora izme u recepcionara i gosta. Smislite neke uobi ajene upite gosta i one manje uobi ajene. Zapišite razli ite informacije koje gost želi saznati kada telefonski zove hotel, kao i tempo razgovora koji gost želi (npr. žuri mu se ili želi detaljne informacije i sl.). Dva u enika simuliraju telefonski razgovor recepcionara i gosta na jednu od zadanih tema koje ste zapisali, a ostali u enici prate razgovor. (Gost može zvati hotelsku recepciju da bi se npr. informirao o vrstama soba, cijenama, popunjenosti hotela u odre enom razdoblju, odre enim dodatnim uslugama hotela i sli no.) Nakon završetka svakog razgovora izme u recepcionara i gosta, u enici iz skupine koji nisu sudjelovali u razgovoru navode dobre i loše strane stava i odgovora recepcionara te predlažu na ine kako se razgovor može poboljšati da bi gost dobio potpunije informacije i bolji dojam o hotelu. Nakon toga drugi par u enika preuzima uloge recepcionara i gosta, a ostali u enici slušaju razgovor, ocjenjuju i daju prijedloge poboljšanja.

U [Radnim listovima](#) prona ite upute recepcionarima za telefonsku komunikaciju s gostima. Slijede i ove upute, u parovima simulirajte telefonske razgovore recepcionara i gosta.

Za dodatne ideje o mogu im situacijama i pitanjima gostiju, pogledajte [Radne listove](#).

## Rezervacije hotela

Rezervacija zna i prethodno osiguranje smještajne jedinice ili ugostiteljske usluge (pansion, obrok, banket i sl.). Poslovi rezervacija se obavljaju u sklopu prijamnog odjela (neki hoteli imaju organiziran ured za rezervacije). Ured za rezervacije treba biti u stalnoj vezi s odjelom prodaje kako bi se sinkronizirale sve aktivnosti.

Recepcionari za potrebe obavljanja poslova rezervacija trebaju biti upoznati sa svim detaljima o hotelskoj ponudi i uvjetima, npr. moraju dobro poznavati:

- sve vrste sadržaja koje u hotelu postoje i usluga koje hotel pruža te cijene svih vrsta usluga,
- cijene svih usluga koje se nude kupcima,
- raspored, položaj, opremljenost i kategoriju (vrstu) soba,
- kako se služiti izvješ ima/evidencijama o slobodnim kapacitetima.

Recepcionar za obavljanje poslova rezervacije treba imati:

- obrasce za potvrdu, promjenu i otkaz rezervacije,
- cjenike svih vrsta usluga i za individualne i za skupine,
- izvješ a/evidencije o slobodnim kapacitetima,
- kompletan propagandni materijal (prospekte, informativne vodi e, prigodne ponude).

Rezervacije hotelskih usluga mogu se obaviti:

- izravno: usmeno, telefonski, pismeno, e-mailom, internetom, telefaksom,
- posredno: preko posrednika – putni ke agencije.

Na svaki upit za rezervaciju hotel treba odmah odgovoriti na isti na in kako ju je i primio.

## Upit gosta za rezervaciju hotela

Neki od gostiju telefonski zovu hotel da bi rezervirali hotelske usluge. Slijedom op ih uputa za telefonsku komunikaciju s gostom, recepcionar treba od gosta na ljubazan i profesionalan na in saznati sve podatke potrebne za rezervaciju hotela.



Primjer:

## TELEFONSKI RAZGOVOR S GOSTOM KOJI ŽELI REZERVIRATI TELEFONOM

u tekstu u nastavku G = gost, R = recepcionar

*Zvoni telefon na recepciji. Recepcionar se javlja na telefon nakon drugog zvona.*

R: Dobro jutro. Dobrodošli u hotel Zlatarevo Zlato.

G: Good morning.

R: Good morning, Sir. Welcome to The Zlatarevo Zlato Hotel.

G: Hi, I'd like to make a reservation for the third weekend in September. Do you have any vacancies?

R: Yes sir, we have several rooms available for that particular weekend. And what is the exact date of your arrival?

G: The 24th.

R: How long will you be staying?

G: I'll be staying for two nights.

R: How many people is the reservation for?

G: There will be two of us.

R: Adults?

G: Yes, two adults.

R: Would you like to have half-board or bed and breakfast service?

G: Bed and breakfast, please.

R: And would you like a room with twin beds or a double bed?

G: A double bed, please.

R: Great. Would you prefer to have a room with a view of the sea?

G: If that type of room is available, I would love to have a sea view. What's the rate for the room?

R: Your room is eight hundred and ninety kuna per night. Now what name will the reservation be listed under?

G: Bond, James Bond.

R: Could you spell your last name for me, please?

G: Sure. B-O-N-D.

R: And is there a phone number where you can be contacted, Mr. Bond?

G: Yes, my cell phone number is 999-99999.

R: Great. Now I'll need your credit card information to reserve the room for you. What type of card is it?

G: Visa. The number is 999999999.

R: And what is the name of the cardholder?

G: James T. Bond.

R: Alright, Mr. Bond, your reservation has been made for the twenty-fourth of September for a room with a double bed and the sea view. Check-in is at 2 o'clock. If you have any other questions, please do not hesitate to call us.

G: Great, thank you so much.

R: My pleasure. We'll see you in September, Mr. Bond. Have a nice day.

Gosti se esto pisanim putem obra aju hotelu ukoliko žele odre enu informaciju o hotelu ili ukoliko žele rezervirati smještaj u hotelu. U današnje vrijeme naj eš i oblik pisane komunikacije gostiju s hotelom je putem elektronske pošte. Gost obi no na internetskoj stranici hotela nalazi adresu elektronske pošte hotela na koju može poslati svoj upit za rezervaciju.

Od službe rezervacije odnosno recepcije hotela se o ekuje da na upit gosta odgovori što je prije mogu e (naj eš e isti ili sljede i dan).



Primjer:

## PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 1)

To: info@hotel-zlatarevo-zlato.hr

From: James.Bond@gmail.com

Dear Sirs,

I am writing you this e-mail to make reservations for one of your de luxe apartments, preferably with a splendid city view, for the dates of September 20 until September 25. My wife and I plan to arrive at your hotel at approximately 2:00 p.m. on the 20th of September and would like to request that we have lunch in your a la carte restaurant. I would also like to ask that you give us an extra duvet, as my wife always feels cold when visiting your city.

Should you need my credit card number for the purpose of reservation, please let me know. I hope to hear from you via an email with the reservation confirmation. If there are any other concerns that you would like discuss with me, you can reach me at 999-99999. My wife and I are very excited about staying in your hotel. Thank you.

James Bond.



Primjer:

PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 2)

To: [info@hotel-zlatarevo-zlato.hr](mailto:info@hotel-zlatarevo-zlato.hr)

From: [Mary.Brown@yahoo.com](mailto:Mary.Brown@yahoo.com)

Dear Sir,

I would like to make a reservation of a double bed superior room in your hotel Zlatarevo zlato for the dates November 28-30, 2015.

This reservation is to be under my name; I shall be arriving with my family, comprising my husband, Mr. James Brown and my child below 10 years old. I would also like to reserve an extra bed for my child. We shall be arriving on November 28 at 1:00 pm. We hope that the room will be available for us then.

Settlement of payment shall be made in full upon our arrival.

Please respond with a confirmation on my reservation. Please feel free to contact me soonest possible for any clarifications.

Thank you.

Yours Sincerely,

Mary Brown



Primjer:

PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 3)

To: [info@art-hotel.hr](mailto:info@art-hotel.hr)

From: [janko.jankic@gmail.com](mailto:janko.jankic@gmail.com)

Poštovani,

s obitelji dolazim u Slavonski Brod prvog vikenda u listopadu i željeli bismo odsjesti u vašem hotelu. Molim ponudu za 4 osobe (dvoje odraslih i dvoje djece – 2 i 10 godina). Željeli bismo koristiti polupansionsku uslugu.

Tako er, imamo želju razgledati Slavonski Brod i okolicu te Vas molim preporuku za najbolji itinerar za razgledavanje, budu i da nikad nismo bili u Slavonskom Brodu.

Molim vas da mi pošaljete ponudu što je prije mogu e.

Unaprijed hvala, uz srda an pozdrav.

Janko Janki



Primjer:

PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 4)

To: [info@art-hotel.hr](mailto:info@art-hotel.hr)

From: [pero.peri@gmail.com](mailto:pero.peri@gmail.com)

Poštovani,

službeno dolazim u Slavonski Brod 10.09. o.g. te bih želio biti smješten u vašem hotelu. Budu i da u Slavonskom Brodu boraviti dva mjeseca, do 09.11. o.g., molim vas ponudu za boravak u ovom periodu, na bazi no enja s doru kom. Tako er molim i ponudu za uslugu polupansiona pa u odlu iti koja mi usluga više odgovara. Svakako vas molim da razmotrite mogu nost da mi osigurate najnižu mogu u cijenu, budu i da sam tražio ponudu od još jednog hotela u Slavonskom Brodu, a odlu it u temeljem iznosa cijene.

Molim vas da mi pošaljete ponudu što je prije mogu e.

Spoštovanjem,

Pero Peri



Primjer:

PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 5)

To: info@art-hotel.hr

From: franz.uwe@gmail.com

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich komme mit meiner Familie zu Weihnachten nach Slavonski Brod, also zwischen 22. und 26.12. Wir möchten gerne in Ihrem Hotel übernachten. Ich bitte Sie, mir ein Angebot für 4 Personen zu machen (2 Erwachsene und 2 Kinder – 1 und 5 Jahre). Uns interessiert Übernachtung mit Frühstück. Wir möchten gerne ein Appartement oder ein Familienzimmer buchen.

Wir haben auch den Wunsch, Slavonski Brod und Umgebung zu besichtigen, so dass ich Sie hiermit auch bitte, uns den besten Reiseplan zu empfehlen, da wir noch nie in Ihrer Stadt waren. Falls es eine Veranstaltung zu dieser Zeit gibt, bitte ich Sie um Anweisungen, wie man die Eintrittskarten besorgen kann.

Ich bitte Sie, Ihr Angebot so schnell wie möglich zu schicken.

Besten Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen,

Franz Uwe



Primjer:

PISANI UPIT GOSTA ZA HOTELSKIM SMJEŠTAJEM UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM (primjer br. 6)

To: info@hotel-zlatarevo-zlato.hr

From: centar.psihoanalize@gmail.com

Poštovani,

koncem studenog 2015. g. planiramo održati konferenciju naših članova. Za tu svrhu trebamo od 28.11. do 30.11.2015. ukupno 20 jednokrevetnih i 5 dvokrevetnih soba.

Molimo da nam dostavite Vaše cijene za noćenje s doručkom uključujući i sve dodatne troškove. Tijekom dva dana trajanja konferencije trebali bismo održati zajednički ručak te svaki dan jednu pauzu s kavom i osvježanjem tijekom prijepodneva. Molimo vas stoga ponudu i za ove usluge (menije i cijene). Predviđeni broj sudionika na konferenciji je 30 osoba.

Također bi nas zanimala informacija o cijeni najma dvorane koja može smjestiti 30 osoba, a oblik stola bi bio U. Bio bi nam potreban projektor.

Unaprijed hvala, uz srdačan pozdrav.

Ankica Freud



Primjer:

OBRAZAC ZA REZERVACIJU HOTELA NA INTERNETSKOJ STRANICI HOTELA

Rezervirajte putem e-maila

Popunite sljedeći obrazac upita za rezervaciju. Obradit ćemo Vaš upit i kontaktirati Vas radi potvrde. (\*) obvezna polja

Upit za rezervacijom

Smještaj\*

Datum dolaska :

Datum odlaska :

Broj odraslih osoba\*

Broj djece\*

(\*) obavezna polja

### Osobni podaci

<b>Naslov*</b>	<b>Ime*</b>	<b>Prezime*</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<b>Adresa*</b>	<b>Grad*</b>	<b>Država*</b>
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text" value="Odaberite državu"/>
<b>Telefon*</b>	<input type="text"/>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	
<b>Email*</b>	<b>Potvrda email-a*</b>	
<input type="text"/>	<input type="text"/>	

Želim primiti informacije o posebno ponudi Istraturista i prihvacam uvjete [Politika privatnosti](#)

**Dodatne napomene**

Molimo navedite željeni tip smještaja (na primjer: apartman za 4 osobe, dvokrevetna soba) i sve posebne zahtjeve koje je potrebno poslati uz Vaš upit (primjerice: dodatni ležajevi za djecu, više od dvoje ljudi dijele istu sobu ili druge dodatne potrebe). Vaši zahtjevi mogu biti predmet dodatnih troškova i moraju biti potvrđeni.



Zadaci za u enike:

Proanalizirajte prethodno navedene primjere dopisa za rezervaciju smještaja u hotelu. Nalaze li se u navedenim dopisima svi elementi potrebni za rezervaciju smještaja? Koji elementi nedostaju da biste mogli potvrditi rezervaciju?

Odgovorite u pismenom obliku na upite za rezervaciju hotela koji su navedeni prethodno – napravite pismene ponude za goste koji su postavili upit.

Na internetu prona ite internetske stranice razli itih hotela i pogledajte sadržaj obrazaca za rezervaciju. Proanalizirajte da li sadrže sve potrebne elemente.

### Primanje hotelskih rezervacija

Postupak primanja rezervacija u hotelu ini važan dio aktivnosti recepcionara prije dolaska gosta u hotel. Naime, odluka gosta da odabere baš odre eni hotel može biti uvjetovana razli itim razlozima, npr. prethodna iskustva s tim hotelom, oglašavanje hotela, dobar imidž hotela u javnosti, preporuke od strane prijatelja ili rodbine, lokacija hotela, preporuka putni ke agencije, program lojalnosti i sli no.

Odluka gosta da rezervira odre eni hotel može biti uvjetovana i lako om odnosno na inom obavljanja rezervacije, na inom na koji je recepcionar komunicirao s gostom tijekom postupka rezervacije odnosno kako je opisao sadržaje i usluge hotela (kao npr. vrstu soba, cijene soba, ostale sadržaje, atrakcije blizu hotela i sl.). Stoga recepcionari trebaju tijekom procesa rezerviranja biti prodajno orijentirani i prezentirati pozitivni imidž hotela.

Gosti u pravilu mogu rezervirati hotel na jedan od

sljede ih na ina:

- telefonskim pozivom na recepciju hotela ili na odjel prodaje hotela/hotelskog poduze a,
- putem elektronske pošte upu ene hotelu (naj eš e recepciji ili odjelu prodaje),
- izravno putem web stranice hotela,
- putem web stranice neke od internetskih agencija (engl. OTA – online travel agents, vode a u svijetu je Booking.com),
- telefaksom,
- u putni koj agenciji ili preko touroperatora.

Prema Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, kad hotelijer prihvati zahtjev gosta koji je izravno od njega zatražio smještaj ili pansion, smatra se da je sklopljen ugovor o hotelskim uslugama. Ako je gost poslao zahtjev za rezervaciju smještaja ili pansiona, ugovor se smatra sklopljenim kad on primi potvrdu o rezervaciji.<sup>6</sup>

<sup>6</sup> Posebne uzance u ugostiteljstvu. Hrvatska gospodarska komora (NN 16/95, 108/96)



Upravo zbog prethodno navedenog je izuzetno važno kako će hotelijer (recepcionar) komunicirati s gostom od njegova prvog upita te tijekom postupka rezerviranja.

Obratite pozornost na odredbe Posebnih uzanci u ugostiteljstvu, vezano za postupak rezerviranja hotela:



*Ugostitelj će na zahtjev za rezervaciju odgovoriti odmah, a najkasnije u roku od tri dana od dana primitka zahtjeva, uzimajući u obzir poštak korištenja usluge. Zahtjeve za rezervaciju ugostitelj je dužan prihvatiti po redu kao što ih primi, u granicama slobodnih kapaciteta. Ako gost zahtijeva da se prihvati rezervacije potvrdi pismeno, ugostitelj može naplatiti troškove te potvrde. Ako ugostitelj u određenom roku ne odgovori na zahtjev za rezervaciju, gost ima pravo na naknadu obične štete.*

*Ugostitelj može prihvatiti zahtjev za rezervaciju uvjetovati plaćanjem predujma. Uobičajeni predujam jednak je cijeni naručenih usluga za jedan dan. U objektima sa sezonskim poslovanjem, predujam je u sezoni jednak cijeni naručenih usluga za tri dana boravka. Ugostitelj će na zahtjev gosta potvrditi primitak predujma bez odlaganja, a najkasnije u roku od 72 sata nakon primitka uplaćenog iznosa. Ako nije drukčije ugovoreno, predujam vrijedi kao unaprijed plaćeni dio cijene, a ako gost pravodobno ne otkaže naručenu uslugu, ugostitelj ima pravo iz predujma naplatiti naknadu štete.*

Ukoliko se rezervaciju može prihvatiti (ako ima raspoloživih soba u traženom razdoblju), recepcionar unosi rezervaciju u hotelski rezervacijski software. Rezervacija sadrži detaljne informacije zahtjeva gosta, što hotelu pomaže da osigura gostu personaliziranu uslugu tijekom njegovog boravka. Detalji o gostu koje je recepcionar prikupio tijekom postupka rezerviranja također omogućuju recepcionarima da gostu dodijeli odgovarajuću sobu prema specifičnom zahtjevu gosta, da odredi cijenu za navedenu sobu i sl. no.

Primarni je cilj unosa rezervacije u hotelski software da se osigura da tražena soba bude raspoloživa kad gost dođe u hotel.

### Uvjeti rezervacija hotela – opći uvjeti i uvjeti za posebne ponude

Svaki hotel na svojoj internetskoj stranici mora imati jasno istaknute opće i uvjete rezervacija hotela, kako bi se gosti prilikom pregledavanja cijena mogli informirati o ovim uvjetima. Oni se mogu razlikovati od hotela do hotela, ali se trebaju uklapati u opće i uvjete rezervacija koji su navedeni u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu.



Primjer:

OPĆI UVJETI REZERVACIJE HOTELA objavljeni na internetskoj stranici hotela  
Opći uvjeti

Gost se pismenim, odnosno usmenim putem obvezuje da u cijelosti prihvaća ove Uvjete rezervacije koje je prethodno pažljivo pročitao. Prilikom prijave, a u svrhu rezervacije odabrane usluge, gost garantira rezervaciju uplatom akontacije kreditnom karticom ili bankovnom doznakom, u visini od 10% do 50% ugovorenog iznosa, osim ako u ponudi nije drukčije navedeno. Razlika do pune cijene aranžmana plaća se na licu mjesta u kunama, osim ako u ponudi nije drukčije navedeno.

#### Cijena usluge

Važeća cijena usluge navedena je u ponudi dobivenoj putem Online booking sistema ili odjela rezervacija. Ugovorene usluge ne mogu se kombinirati s ostalim promotivnim ponudama ili paketima, osim ako nije drugačije dogovoreno. U slučaju bilo kakvih izmjena ili odstupanja od rezerviranih usluga biti će obračunate redovne cijene. Za usluge koje nisu iskoristene povrat sredstva nije moguć. Sve vrste posebnih usluga koje nisu uključene u cijenu gost sam plaća i dužan ih je vratiti prilikom izvršenja rezervacije ili na upit na licu mjesta. Cijene u eurima su informativne. Zadržavamo pravo odbiti, otkazati ili izmijeniti rezervaciju ukoliko je došlo do zlouporabe rezervacijskog sustava ili je ista napravljena očitom greškom korisnika.

#### Vrste cijena i uvjeti otkaza rezervacije

Best Rate i ostale posebne ponude - povoljniji uvjeti otkaza rezervacije

Ukoliko gost otkaže rezervaciju, Hotel će:

- do 6 dana prije dolaska, vratiti akontaciju umanjenju za troškove povrata
- od 5 dana prije dolaska, zadržati uplaćenu akontaciju u cijelosti

#### Prepaid Non Refundable

Ukoliko gost otkaže rezervaciju, Hotel će:

- zadržati uplaćenu akontaciju u cijelosti

Navedeni troškovi otkaza ne primjenjuju se na promjene tipa sobe, a koja mora biti potvrđena od strane Hotela. Ako gost koji otkaže putovanje na ime novog korisnika iste rezervacije, Hotel zadržava samo eventualne troškove uzrokovane zamjenom.

#### Dolazak/Odlazak

Soba je raspoloživa od 14 sati na dan dolaska. Sobu treba napustiti do 11 sati na dan odlaska.

Soba e ekati do 20 sati. U slu aju kasnijeg dolaska molimo kontaktirajte recepciju hotela; u protivnom, ne garantiramo mogu nost pružanja ugovorenih usluga.

Pristojbe

Boravišna pristojba:

5,50 kn (sije anj - travanj, listopad - prosinac) po osobi na dan

7,00 kn (svibanj - rujan) po osobi na dan

Djeca do 12 godina ne pla aju, a djeca od 12 - 18 godina pla aju 50% pristojbe.

Prijava - 7,00 kn po osobi jednokratno

Potvrda rezervacije i putne isprave

Dokumentacija se šalje gostu pismenim putem, e-mailom, faxom ili poštom (prema dogovoru), a podrazumijeva potvrdu rezervacije i ugovorenih usluga, ukoliko je usluga garantirana uplatom akontacije. Pismena potvrda rezervacije mora sadržavati broj rezervacije, ime i prezime gosta te podatke o smještaju. Fotografije ekrana ra unala (screen shots, print screens) ne e biti uvažene.

Gosti su obvezni posjedovati valjane osobne putne isprave. Nevaljane isprave, koje imaju za posljedicu odustajanje od putovanja, a ukoliko bi zbog takvog propusta gosta Hotel pretrpio dodatnu štetu, gost je dužan istu nadoknaditi. Ukoliko za vrijeme putovanja do e do gubitka ili kra e putnih isprava, troškove izdavanja novih isprava snosi sam gost. Hotel nije odgovoran za odluke carinskih i policijskih i drugih državnih tijela kojima se gostu ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju.

Promjena cijene

Hotel zadržava pravo promjene cijena ukoliko je došlo do promjene valutnih te ajeva u odnosu na dan objavljivanja cijena (iznad 0,5 %) te promjene tarifa poslovnih partnera. Hotel može o promjeni cijene gosta izvijestiti pismeno ili usmeno. Gost može otkazati putovanje bez troška otkaza ako do e do povišenja cijene više od 10% u odnosu na ugovorenu i to najkasnije u roku od 48 sati od primljene pismene obavijesti. Ne otkáže li gost osobno ili pismenim putem u navedenom roku, smatra se da je suglasan s promjenom cijene.

Kategorizacija i opisi objekata

Ponu eni smještajni i ostali kapaciteti opisani su prema službenoj kategorizaciji Republike Hrvatske važe oj u trenutku izdavanja programa prema podacima Hotela. Hotel ne preuzima odgovornost za usmenu ili pismenu informaciju koja nije u skladu s opisom usluga i objekta u objavljenim programima, a koja je dobivena od strane tre e osobe. Hotel ne odgovara u slu aju neto nih podataka od strane poslovnih partnera.

Smještaj u hotelu

Raspored soba odre uje recepcija u mjestu boravka. Ukoliko gost nije izri ito ugovorio sobu posebnih odlika, prihvatit e bilo koju službeno registriranu smještajnu jedinicu za izdavanje u hotelu opisanom u katalogu i cjeniku. Smještaj u sobi nije mogu prije 14 sati na dan po etka korištenja usluge, a isti se mora napustiti do 11 sati na dan završetka korištenja usluga. Dolaske iza 20 sati nužno je najaviti unaprijed, u protivnom Hotel ne garantira mogu nost izvršenja usluge, osim ako nije druga lije nazna eno.

Devizni i carinski propisi

Gosti su dužni pridržavati se deviznih i carinskih propisa, kao i zakona i drugih podzakonskih propisa Republike Hrvatske i drugih zemalja kroz koje prolaze.

Reklamacije

U interesu je gosta da svoj prigovor pokuša riješiti odmah u odredištu. Ukoliko ni nakon prigovora ne bude poboljšanja, gost mora tražiti potvrdu iz koje se vidi da usluga nije pružena, odnosno da nije pružena na na in kako je ugovoreno. Potvrdu gost mora priložiti pismenoj reklamaciji. Pisanu reklamaciju gost je dužan uložiti u roku od 8 dana nakon završetka putovanja. Ukoliko gost uloži pismenu reklamaciju nakon tog roka, Hotel takvu reklamaciju nije dužan uzeti u obzir. Hotel je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor. Hotel e rješavati samo one pritužbe koje se nisu mogle otkloniti na licu mjesta. Dok postupak rješenja traje, gost se neopozivo odri e posredovanja bilo koje druge osobe, arbitraže bilo koje druge institucije, kao i davanja informacija u medije. Isto tako u ovom vremenu gost se odri e prava na tužbu. Najviši iznos nadoknade po prigovoru može dose i iznos reklamiranog dijela usluga, a ne može obuhvatiti ve iskorištene usluge kao ni cjelokupni iznos aranžmana. Gost i Hotel e sporove nastojati razriješiti sporazumno, a u suprotnom ugovaraju nadležnost Županijskog suda u Zagrebu. Mjerodavno pravo e biti hrvatsko pravo.

Obveze Hotela

Hotel je dužan brinuti se o izvršenju usluga, kao i o izboru davatelja usluga, pažnjom dobrog gospodarstvenika te skrbiti o pravima i interesima gosta sukladno dobrim obi ajima u turizmu. Dužan je gostu pružiti sve ugovorene usluge za pojedini aranžman te dati odgovore zbog eventualnog neizvršenja usluga ili dijela usluga. Sve navedene obveze iz svojih programa e izvesti u potpunosti i na opisani na in, osim u slu aju više sile, vremenskih nepogoda ili promijenjenih okolnosti. Ako bude mogu e Hotel e u takvim slu ajevima ponuditi zamjensko rješenje. Hotel nije dužan pružati usluge van ovih Uvjeta.

**Obveze gosta**

Gost je dužan brinuti se da osobno ispuni uvjete predviđene propisima Republike Hrvatske te da se pridržava kućnog reda u hotelskim i drugim objektima i da surađuje s predstavnikom davatelja usluga. Gost sam odgovara za štetu koju prouzroči, a posebno za štetu koja je nastala kao posljedica nepoštivanja ugovora i ovih općih uvjeta. Štetu koju je prouzročio, gost će snositi odmah na recepciji hotela i na drugom mjestu određenom od fizičke ili pravne osobe kojoj je štetu nanio.

**Završne odredbe**

Ovi opći i Uvjeti rezervacije smještaja sastavni su dio Ugovora kojeg gost sklapa s Hotelom. Moguće i predviđena odstupanja od ovih Uvjeta, moraju biti navedena uz tekst ponude. Uplatom akontacije gost u cijelosti prihvaća i upute i uvjete rezervacije smještaja.

Uvjeti rezervacija hotela za posebne ponude uobičajeno se donekle razlikuju od općih uvjeta rezervacija istog hotela. Usporedite opće uvjete rezervacije hotela navedene prethodno i uvjete rezervacije hotela za posebne ponude navedene u nastavku. Radi se o istom hotelu.

**Primjer:**

**UVJETI REZERVACIJE HOTELA ZA POSEBNE PONUDE** objavljeni na internetskoj stranici hotela

Posebne ponude ne mogu se kombinirati s ostalim promotivnim ponudama ili paketima, osim ako u ponudi nije drugačije navedeno. Broj soba je ograničen, ovisno o raspoloživosti. U razdobljima visoke potražnje raspoloživost nije zajamčena.

Rezervacija se mora izvršiti unaprijed putem Online booking sustava ili rezervacijskog centra.

Obavezno plaćanje predjuma u visini minimalno 10% ukupnog iznosa. Razlika do pune cijene plaća se na recepciji hotela u kunama. Otkaz rezervacije bez troškova moguće 5 dana prije dolaska, osim ako u ponudi nije drugačije navedeno.

U slučaju bilo kakvih izmjena ili odstupanja od rezerviranih usluga biti će obračunate važeće cijene i uvjeti, sukladno službenom cjeniku.

Kasni check-out te mogućnost dobivanja sobe više kategorije, ukoliko su uključeni, ovisno o trenutnoj raspoloživosti hotela, uz prethodan dogovor s recepcijom.

Za usluge koje nisu iskorištene povrat sredstva nije moguć.

Zadržavamo pravo izmjena usluga uključenih u paketu ovisno o sezoni, a uz prethodnu najavu.

Za sve ostalo vrijede Opći uvjeti rezervacije.

**Zadaci za učenike:**

Na internetu pronađite opće uvjete rezervacija hotela te uvjete rezervacije posebnih ponuda istog hotela. Usporedite razliku li se uvjeti rezervacija.

Na sljedećoj internetskoj stranici pronađite različite opće uvjete rezervacije hotela: <http://setupmyhotel.com/formats/fo/378-resv-cancellation-deposit-policy.html>

U Radnim listovima, u Posebnim uzancama u ugostiteljstvu, nađite opće uvjete rezervacije hotela i usporedite ih s prethodno navedenim uvjetima rezervacije hotela, kao i s uvjetima rezervacije hotela koje ste pronašli na internetu. Ima li razlika?

## Potvrde rezervacija gostima

Temeljem upita za rezervaciju hotelskih usluga koje je gost poslao, bez obzira na način njegovog zaprimanja u hotelu (bilo telefonskim pozivom gosta, putem elektronske pošte, putem rezervacije gosta na internetskoj stranici hotela i sl.), recepcionar šalje pismenu potvrdu rezervacije gostu.

U pisanoj potvrdi rezervacije koja se šalje gostu (uobičajeno elektronskom poštom) obavezno je jasno naznačiti sljedeće elemente:

- ✦ ime i prezime gosta/gostiju te naziv hotela
- ✦ datum rezervacije i redni broj rezervacije
- ✦ dan dolaska i odlaska gosta iz hotela
- ✦ broj gostiju
- ✦ cijene rezervirane sobe/soba i cijene ostalih traženih usluga
- ✦ broj i vrsta rezerviranih soba
- ✦ detalji paketa
- ✦ uvjeti i način plaćanja

Potvrda rezervacije također može uključivati sljedeće elemente:

- ✦ politika otkaza rezervacije i postupanje u slučaju da gost ne dođe u hotel,
- ✦ standardno vrijeme prijave i odjave gostiju,
- ✦ naknade za raniji dolazak i kasniju odjavu od standardnog vremena.

O hotelskoj politici rezerviranja ovisi hoće li rezervacija biti garantirana ili ne-garantirana. Hotelska rezervacija se može otkazati na zahtjev gosta ili može biti odgođena odnosno ažurirana.

S obzirom da potvrda hotelske rezervacije ujedno pred gostom predstavlja hotel, mora biti napisana na profesionalan način. Osim samog sadržaja, pozornost se posvećuje formatu i izgledu dopisa, a ponekad se koristi kao sredstvo promocije različitih usluga u hotelu.

Primjer:

OBRAZAC ZA POTVRDU REZERVACIJE (primjer br. 1)

POTVRDA REZERVACIJE

Poštovani gosp./gđo (*ime i prezime gosta*)

Srdani pozdrav iz (*naziv hotela*)!

Zahvaljujemo što ste rezervirali hotel (*naziv hotela*). Šaljemo Vam u nastavku potvrdu Vaše rezervacije:

Status rezervacije :

Broj rezervacije :

Ime i prezime gosta:

Datum prijave :

Datum odjave :

Broj soba :

Vrsta soba :

Korištenje obroka :

Dodatni zahtjevi (prema raspoloživosti):

Cijena :

Politika depozita :

Ukupni iznos za platiti:

Politika otkaza :

Vrijeme prijave: Od 14:00 h / Vrijeme odjave: Do 11:00 h

Ranija prijava ili kasnija odjava je predmet raspoloživosti na traženi dan te će biti potvrđena od strane recepcijskog osoblja.

Za raniju prijavu (od 7:00 do 14:00 h) i kasniju odjavu (11:00 do 18:00 h) se plaća dodatna naknada.

Soba koja nije zauzeta do 20:00 h će se smatrati nedolaskom gosta, ukoliko gost nije najavio kasniji dolazak.

Politika depozita: Garancija kreditnom karticom.

Rezervaciju možete sami otkazati online najkasnije do 48 sati prije datuma dolaska, bez naknade za otkaz. Ukoliko želite platiti puni iznos unaprijed, molimo kontaktirajte Centralne rezervacije kako biste dogovorili detalje.

Politika otkaza/nedolazak gosta:

Kada je rezervacija potvrđena, molimo da nas obavijestite faksom ili elektronskom poštom o svakoj modifikaciji ili otkazivanju rezervacije najkasnije tri dana prije dolaska za individualne dolaske te najmanje 2 tjedna prije dolaska za grupne dolaske, kako biste izbjegli plaćanje naknade za jedno noćenje koja se u slučaju otkaza zaračunava.

Svi gosti prilikom prijave u hotelu trebaju predložiti putovnicu koja vrijedi. Za raniju odjavu, naplaćuje se naknada u visini cijene jednog noćenja. U slučaju nedolaska gosta, naplaćuje se naknada u visini cijene jednog noćenja.

U visokoj sezoni, naplaćene rezervacije se ne mogu refundirati.

U slučaju vrlo rane prijave (prije 7:00 h) ili vrlo kasne odjave (nakon 18:00 h) naplaćuje se puna cijena sobe.



Primjer:

OBRAZAC ZA POTVRDU REZERVACIJE (primjer br. 2)

Reservation Confirmation

Reservation number: \_\_\_\_\_

Date:

Dear Mr/Mrs (Guest Name)

We are delighted that you have chosen (Mention your hotel Name) and we are pleased to confirm your reservation as follows:

Company name	
Name of the guest(s)	
Number of guest(s)	
Number of room(s)	
Arrival date	
Departure date	
Flight details /Arrival time	
Departure time	
Airport transfer	
Room category	
Mode of payment	
Room rate	

Arrival & Departure Policy:

Check-in: 1400 Hrs

Check-out: 1300 Hrs

Early check-in is subject to availability. For guaranteed early check-in, room to be reserved from the previous night. Rooms are held until 4pm on day of arrival unless guaranteed by a credit card or deposit.

Cancellation Policy:

All cancellations should be done 72 hours prior to the day of arrival to be exempted from the cancellation charges. This is equivalent to 1 day's retention charges. All No shows will also attract 1 day's retention charges. A non-refundable reservation fee of (\$00.00) is billed to the credit card used to guarantee the room reservation.

Guarantee Policy:

All bookings must be guaranteed at the time of reservation by credit card or advance payment. All major cards are accepted.

Photo Identity:

All Guests are requested to produce the Government Approved photo identity card and Valid Passport and Visa for Foreign Nationals upon arrival.

We look forward to welcome you at (Mention your hotel Name)

Best Regards

Reservations

www. (Hotel's web page)

T 99 999 999999 F 99 999 99999

Kod potvrde rezervacije, za garantirane rezervacije postoji autorizacijski obrazac za kreditne kartice s koje se u slu aju nedolaska gosta, a bez pravodobnog otkaza rezervacije, skida iznos nov anih sredstava koji je naveden u op im uvjetima rezervacije.



Primjer:

AUTORIZACIJSKI OBRAZAC ZA KREDITNU KARTICU KOD REZERVACIJE

<u>For Reservations Guarantee Only</u>			
Credit card Type:	VISA	AM EX	MASTERCARD DINERS
Credit Card No.	-----		Validity: __ / __



Zadaci za u enike:

Temeljem navedenih primjera dopisa za rezervaciju smještaja u hotelu koji su navedeni u prethodnoj to ki, napravite potvrdu rezervacije sukladno prethodno danim obrascima za rezervaciju. Ukoliko Vam nedostaje neki element za rezervaciju, gostu napišite dopis i zatražite informacije ili nazovite gosta telefonom te zatražite informacije. Kreirajte svoj obrazac za potvrdu rezervacija vode i ra una o svim potrebnim elementima i pošaljite gostu potvrdu rezervacije.

Na internetu prona ite internetske stranice razli itih hotela i pogledajte sadržaj obrazaca za rezervaciju.

U Radnim listovima prona ite upute za telefonsko zaprimanje rezervacija. Prou ite ih i vježbajte u parovima telefonsko primanje rezervacija istodobno zapisuju i u obrazac potvrde rezervacije (jedan u enik je gost, a drugi u enik je recepcionar).

U Radnim listovima prona ite primjer autorizacijskog obrasca koji se upotrebljava kod rezervacije hotela. Proanalizirajte i popunite.

### Pra enje liste stanja soba i liste rezervacija u hotelu

Zadatak je recepcionara da dnevno prati listu stanja soba i listu rezervacija u hotelu, kako bi mogao donijeti odluku da li ili ne prihvatiti nove rezervacije, odnosno kako se ne bi doveo u situaciju da prihvati novu rezervaciju, a raspoloživih soba u hotelu više nema.



Primjer:

LISTA STANJA SOBA U HOTELU

LISTA STANJA SOBA, stanje na dan 02.08.		
Broj sobe	Vrsta sobe	Slobodno do
103	Standard, park view	12.08.
115	Superior, sea view	4.08.
130	Superior, park view	4.08.
205	Standard, park view	09.08.
217	Superior, sea view	12.08.
222	Superior, sea view	11.08.
<b>UKUPNO SLOBODNIH SOBA NA DAN 02.08.</b>	<b>Standard, park view</b>	<b>2 rooms</b>
	<b>Superior, park view</b>	<b>1 room</b>
	<b>Superior, sea view</b>	<b>3 rooms</b>



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite listu stanja soba i listu rezervacija iz hotela, prou ite ih i raspravite.

## Otklon rezervacije od strane hotela

Ponekad zbog nedostatka slobodnih kapaciteta u hotelu u odre enim razdobljima, potrebno je otkloniti (odbiti) upit za rezervacijom koji gost uputi hotelu. Uobi ajeno se radi o situacijama kad je hotel potpuno zauzet ili je vrsta sobe koju gost želi rezervirati zauzeta i sli no.

U slu aju potrebe otklona rezervacije od strane hotela postupak je sljede i:

- S gostom treba komunicirati ljubazno, uzeti sve podatke od gosta (ime i prezime, broj mobitela i adresu elektronske pošte, željeno razdoblje rezervacije – datum dolaska i odlaska);
- Provjeriti raspoloživost soba u željenom razdoblju i objasniti gostu da su u traženom razdoblju sve sobe u hotelu ve rezervirane;
- Upisati u rezervacijski software da je rezervacija odbijena zbog injenice da je u danom razdoblju hotel pun;
- Ponuditi gostu rezervaciju u eventualnom drugom razdoblju kad u hotelu ima slobodnih soba.

## Postupak u slu aju otkaza rezervacije od strane gosta

Gost je ponekad sprije en do i u hotel u razdoblju koje je rezervirao, tako da otkazuje rezervaciju prije dolaska. Otkaz rezervacije obavještava hotel da je prethodno rezervirana soba ponovno raspoloživa te pomaže recepcijskom osoblju da efikasnije upravlja prodajom soba.

U slu aju otkaza rezervacije od strane gosta, recepcionar treba biti pristojan, ljubazan i u inkovit.

Kod otkaza negarantirane rezervacije treba od gosta uzeti sljede e podatke:

- ✦ ime i adresa gosta
- ✦ broj rezerviranih soba
- ✦ datum dolaska i odlaska
- ✦ broj potvrde rezervacija
- ✦ ime i broj telefona osobe koja otkazuje rezervaciju
- ✦ razlog otkaza rezervacije.

Navedeni podaci omogu uju recepcionaru da pristupi to no odre enoj rezervaciji i da je otkáže. Nakon otkaza rezervacije, recepcionar može gostu dati broj otkaza rezervacije.

Recepcionar na kraju razgovora s gostom treba pitati gosta želi li napraviti rezervaciju za neko drugo razdoblje.



Zadaci za u enike:

Temeljem prethodno navedenog postupka otkaza rezervacije, u parovima simulirajte telefonske razgovore između recepcionara i gosta kojima gost otkazuje rezervaciju.

## Naplata naknade u slu aju prekasnog otkaza rezervacije od strane gosta ili nedolaska gosta

Hoteli, sukladno vlastitim op im pravilima rezervacija, napla uju naknadu ukoliko gost otkáže garantiranu rezervaciju nakon odre enog roka (npr. op im uvjetima rezervacije je odre en rok otkaza rezervacije najkasnije 4 dana prije planiranog dolaska gosta bez naplate naknade, a gost otkáže dva dana prije dolaska i tada mora platiti naknadu). Naknada se tako er napla uje u slu aju nedolaska gosta u hotel, ukoliko je rezervacija bila garantirana.

U potvrdi rezervacije koju hotel šalje gostu moraju biti navedeni op i uvjeti rezerviranja i istaknuta obveza pla anja naknade u slu aju prekasnog otkaza rezervacije od strane gosta ili u slu aju nedolaska gosta. Gosti su skloniji raditi rezervacije bez garancije jer se kod njih ne pla a naknada za slu aj nedolaska. Negarantirane rezervacije se automatski otkazuju na odre eni datum i sat koji je nazna en od strane hotela prilikom rezerviranja.

U slu ajevima da gost zbog objektivnih razloga ne može sti i u planirano vrijeme u hotel (npr. kašnjenje leta, vremenski uvjeti, službena pitanja i sl.), gost može nazvati hotel i promijeniti svoju negarantiranu rezervaciju u garantiranu, kako bi izbjegao situaciju da mu se njegova negarantirana rezervacija automatski otkazuje u nazna eno vrijeme.

Naknade za nedolazak ili prekasno otkazivanje rezervacije se napla uju skidanjem iznosa sa kreditne kartice gosta koju je gost naveo u zahtjevu za rezervaciju. Gostu se tako er šalje i pisana obavijest o naplati naknade.



Primjer:

#### OBAVIJEST O NAPLATI NAKNADE ZA NEDOLAZAK GOSTA

Poštovana gospo o Ivan i ,

zahvaljujemo što ste odabrali rezervaciju u hotelu Zlatarevo zlato za sebe i svog supruga. Žao nam je što niste došli u naš hotel. Sukladno op im uvjetima rezerviranja, koje smo Vam poslali zajedno s potvrdom rezervacije, obvezni smo Vam naplatiti naknadu u visini jednog no enja. Za iznos naknade od 750,00 kuna e biti zadužena Vaša kreditna kartica koju ste nam dostavili prilikom rezervacije.

Zahvaljujemo na razumijevanju. S poštovanjem,

Zlata Zlati

Hotel Zlatarevo zlato



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite dopise na engleskom jeziku (Retention Letter) kojima se gosti obavještavaju o naplati naknade za nedolazak gosta ili za prekasni otkaz rezervacije od strane gosta.

Napišite svoj dopis o naplati naknade gostu u slu aju nedolaska gosta ili u slu aju prekasnog otkaza rezervacije.

### Alokacija soba za o ekivane dolaske gostiju u hotel

Alokacija soba je dio aktivnosti prije dolaska gosta u hotel, koje omogu avaju recepcionaru i hotelskom menadžmentu da udovolji specijalnim zahtjevima gostiju, a istovremeno da isplanira kapacitete soba za daljnju prodaju. Uobi ajeno se postupak alociranja soba obavlja nekoliko dana prije dolaska gosta u hotel.

U nekim hotelima odjel rezervacija kod rezerviranja unaprijed alocira sobe, ali je odgovornost recepcionara da provjeri je li taj postupak napravljen ili ne u skladu s posebnim zahtjevima gosta.

Postupak alociranja soba je sljede i:

- ✦ Recepcionar isprinta detaljnu listu dolazaka za sljede i dan, koja pokazuje detalje kao što su datum dolaska i odlaska, rezervirana vrsta sobe, cijena sobe, VIP status, prethodni broj boravaka u hotelu, vrijeme dolaska, spol, posebne karakteristike sobe koju je gost zatražio (npr. za puša e ili nepuša e), posebne karakteristike gosta itd.
- ✦ Recepcionar dodjeljuje sobe prema vrsti sobe koju je gost rezervirao. Ukoliko ta vrsta sobe nije raspoloživa, recepcionar treba nastojati osigurati bolju vrstu sobe (tzv. upgrading), sukladno politici hotela. Kod upgradinga treba uvijek obratiti pozornost na broj prethodnih boravaka tog gosta u hotelu, cijenu sobe, važnost klijenta (ukoliko se radi o korporativnom klijentu) i sli no.
- ✦ Ukoliko je gost izrazio specijalne želje u pogledu sobe (npr. za puša e/za nepuša e, da bude daleko od dizala i sl.) tada recepcionar traži sobu koja odgovara zahtjevima gosta i dodjeljuje sobu.
- ✦ Ukoliko se dodjeljuje soba povezana vratima s drugom sobom (tzv. spojena soba), recepcionar prethodno treba provjeriti vrijeme dolaska gosta i vrijeme odlaska prethodnih gostiju u obje sobe, osiguravaju i dovoljno vremena doma instvu da pripremi sobu za dolazak gosta. Tako er je pravilo da se goš ama koje dolaze same u hotel ne dodjeljuje spojena soba.
- ✦ Posebnu pozornost treba obratiti na alociranje soba VIP gostima jer u recepcijskom softveru ove sobe treba blokirati na in da ih nitko drugi ne može zabunom dodijeliti drugim gostima, a tako er i s obzirom da ostalim odjelima treba poslati zahtjev da u sobe stave luksuzne potrepštine.
- ✦ Dodjeljivanje soba treba napraviti prema statusu rezervacije: garantirane rezervacije imaju prednost u dodjeljivanju soba, ispred negarantiranih rezervacija.
- ✦ Gostima s posebnim potrebama (invalidi) treba dodijeliti sobe koje odgovaraju njihovim potrebama bilo u pogledu pristupa do sobe, rasporeda u sobi ili specijalnim potrepštinama odnosno uslugama. Preporu uje se da se ove sobe dodijele dovoljno vremena unaprijed jer u hotelu u pravilu postoji mali broj specijalnih soba za invalide.
- ✦ Neki od stalnih gostiju mogu imati specijalne detaljne zahtjeve u pogledu odre ene sobe koju žele, stoga ovim gostima treba po mogu nosti udovoljiti zahtjevu.



## Prodaja hotelskih kapaciteta preko internetskih agencija

U današnje vrijeme zna enje internetskih putni kih agencija (engl. OTA – online travel agency) za prodaju hotelskih kapaciteta je sve ve e jer sve više gostiju rezervira preko interneta i to preko specijaliziranih internetskih stranica.

Najve e internetske putni ke agencije su: Booking.com i Expedia.com.

Provizije internetskih putni kih agencija koje pla aju hotelijeri su 15% do 25% na objavljenu cijenu hotelskih usluga. S obzirom na relativno visoku proviziju, hotelijeri

se nastoje organizirati da što ve u prodaju ostvare izravno, tj. da privuku goste da rezerviraju preko vlastitih internetskih stranica hotela ili telefonom. Ta su nastojanja me utim teško ostvariva jer internetske putni ke agencije dominiraju 'meta-search' prostorom.

Internetske putni ke agencije uobi ajeno zahtijevaju paritet cijena, to jest ne dozvoljavaju hotelu da na vlastitoj internetskoj stranici objavi niže cijene nego što su cijene objavljene preko internetske agencije. To svakako otežava hotelu znatnije privla enje potražnje preko vlastitih internetskih stranica.

# Booking.com

Osnovan u Amsterdamu u 1996. godini, Booking.com je danas najve a i najpopularnija internetska putni ka agencija u svijetu. Dnevno se na 9.000 web stranica koje se nalaze u okviru Booking.com-a, rezervira 950.000 no enja.

U emu je tajna Booking.com?

- SEO i PPC – Booking.com privla i promet na svoje web stranice pomo u efikasnih Search Engine Optimisation (SEO) i Pay Per Click (PPC) promotivnih kampanja na glavnim pretraživa ima (Google, Bing, Yahoo itd.). Bilo koje pretraživanje, npr. 'Hotels in Zagreb' e rezultirati time da se Booking.com stranica prikaže na vrhu liste stranica.
- Oglašavanje – 2014. godine Booking.com je lansirao svoju TV i radio promotivnu kampanju 'Booking.yeah' koja je dodatno pove ala promet.
- Istraživanje tržišta – Istraživanje tržišta se esto provodi na Booking.com stranici kako bi se postigla što ve a konverzija posjeta Booking.com stranici u rezervacije. Temeljem istraživanja, stalno se rade manja unaprje enja stranice koja vode ka ve oj konverziji i pove anju broja rezervacija.



Razvoj Booking.com-a

Izvor: <http://recommendedhotels.com/bookingdotcom/>



Zadaci za u enike:

Na internetu prona ite upute 'Kako rezervirati hotel preko interneta – foto vodi postupka' i prou ite ih:

<http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/foto-vodic-kako-rezervirati-hotel-preko-interneta-online>

Na stranici Booking.com prou ite na in rezerviranja smještaja, kao i komentare gostiju za odre ene hotele.

U Radnim listovima prona ite i ispunite ugovor hotela s Booking.com.

## Rješavanje 'overbooking' situacija

Zbog činjenice da neke rezervacije nisu garantirane te da određeni broj gostiju u hotel ne može iako su rezervirali, odjel prodaje i recepcija hotela nastoje napraviti što je moguće više rezervacija za određeno razdoblje. U određenim razdobljima (npr. visoka sezona) broj rezervacija premašuje stvarni broj soba u hotelu, a ukoliko svi gosti koji su rezervirali u dolaze u hotel, dešava se situacija koja se naziva 'overbooking'.

Kada dođe do 'overbooking' situacije, u hotelu nema dovoljno mjesta za smjestiti sve goste koji su rezervirali za određeni dan. Stoga je potrebno na i način da se goste smjesti u drugi hotel, paziti i pritom na komunikaciju s gostima jer se radi o vrlo osjetljivoj situaciji koja izaziva nezadovoljstvo gostiju.

U rješavanju 'overbooking' situacije se u pravilu se primjenjuje sljedeći postupak:

- Voditelj recepcije i voditelj prodaje moraju pregledati listu najavljenih dolazaka gostiju i odlučiti koje goste treba prebaciti u drugi hotel. U pravilu treba izbjegavati da se stalni gosti, VIP gosti te predstavnici profesionalnih udruženja prebacuju u drugi hotel.
- Potrebno je pregledati sve grupne dolaske i dolaske konferencijskih gostiju. U drugi hotel ne treba prebacivati grupe koje imaju garanciju plaćanja te konferencijske goste čija se konferencija održava u našem hotelu, kao niti goste koji su nazvali da potvrde svoj dolazak.
- Treba provjeriti raspoloživost soba u obližnjim hotelima sliče njihovim karakteristikama, s kojim smo sklopili sporazum o prihvatu 'overbooking' gostiju i utvrdili cijene za te goste. U tim hotelima treba rezervirati potreban broj soba za 'overbooking' goste.
- Voditelj recepcije i zamjenik direktora hotela trebaju osobno preuzeti komunikaciju s 'overbooking' gostima kako bi se minimiziralo nezadovoljstvo ovih gostiju.
- Kada 'overbooking' gost dođe u hotel, treba mu se pažljivo objasniti situacija te ukazati na činjenicu da mu je rezerviran drugi hotel istih karakteristika, bez dodatne naknade. Gostu treba uputiti iskrenu ispriku u ime hotela.
- Nakon što je gost razumio situaciju, treba ih pitati imaju li preferencije vezano za neki od obližnjih hotela (treba im preporučiti hotele s kojima naš hotel ima sklopljen sporazum o preuzimanju 'overbooking' gostiju). Ako gost izrazi preferenciju nekog određenog hotela, treba mu napraviti rezervaciju za taj hotel. Ako gost nema preferenciju, treba mu osigurati smještaj u najbližem hotelu standarda sličnog našem hotelu.
- Naš hotel za gosta kojeg upućuje u drugi hotel plaća smještaj u tom hotelu te ponekad (ovisno o politici našeg hotela) i određeni broj meugradskih i lokalnih telefonskih poziva.
- Ukoliko gost nema vlastito prijevozno sredstvo, naš hotel mu treba osigurati prijevoz u i iz hotela u kojem će biti smješten, bilo putem hotelskog vozila ili taksija kojega plaća naš hotel.
- Osoblje na recepciji treba biti obaviješteno koji su gosti smješteni u koje obližnje hotele, u slučaju da postoji dolazni telefonski poziv za premještene goste, kako bi im se pozivi prosljedili.
- Voditelj recepcije treba voditi evidenciju o premještenim gostima i o tome obavijestiti direktora hotela do sljedećeg jutra.
- Ovisno o politici hotela, nakon prvog noćenja u drugom hotelu, ukoliko se u našem hotelu oslobode kapaciteti, gostu se može ponuditi da ga premjestimo u naš hotel. Neki hoteli nemaju ovu politiku, već gost boravi u drugom hotelu za cijelo planirano vrijeme boravka.
- Ako gost prihvati da se vrati u naš hotel nakon prvog noćenja u drugom hotelu, gostu treba biti omogućen 'upgrading' – treba mu dodijeliti bolju smještajnu jedinicu od one koju je rezervirao. Također mu u sobu treba staviti poklon ili VIP paket, uz pismo isprike od strane direktora hotela.
- Direktor hotela treba kontaktirati gosta i još jednom mu uputiti ljubaznu ispriku.
- Rezervaciju gostiju koji su premješteni u druge hotele treba u rezervacijskom sustavu označiti šifrom 'overbooking' te u profilu gosta napraviti napomenu o 'overbookingu' kako bi se spriječilo ponavljanje ove situacije u budućnosti.
- Ukoliko se premješteni gost nije vratio u naš hotel, direktor hotela mu idućeg dana šalje pismo isprike.
- Kada se zbog 'overbookinga' premještaju gosti na koji se rezervaciju plaća agencijska provizija, treba ju platiti u punom iznosu ako se gost vratio u naš hotel nakon prve noćenja i boravka u drugom hotelu.
- Treba se voditi evidencija o 'overbookingu', koja uključuje ime i prezime gosta, u koji je hotel premješten te o stavu gosta; sve ove elemente treba ažurirati u profilu gosta.
- Uobičajeno je da se sve premještene goste označi kao VIP goste, kako bi se prilikom sljedećeg dolaska osigurala isprika za prethodnu 'overbooking' situaciju, kao i VIP tretman prilikom sljedećeg boravka gosta u hotelu.



### Zadaci za učenike:

Proučite prethodno navedeni postupak rješavanja overbooking situacija. U [Radnim listovima](#) pogledajte primjere rješavanja overbooking situacija u različitim hotelima u Hrvatskoj.

Podijelite se u skupine po troje i preuzmite uloge voditelja recepcije, gosta kojeg treba premjestiti u drugi hotel i direktora hotela. Igricom uloga simulirajte postupak rješavanja 'overbooking' situacije po dolasku gosta u hotel.

### Pripremne radnje prije dolaska gosta u hotel

Prije dolaska gostiju u hotel prijamni je odjel dužan pripremiti sve za njihov prijam. Nakon dolaska u jutarnju smjenu recepcionar provjerava:

- odlazak gostiju predviđen za današnji dan,
- neiznajmljene sobe od jučer tj. slobodne sobe,
- zauzete sobe u kojima su gosti i koji ne dolaze danas otprilike,
- sobe izvan upotrebe (sobe koje se popravljaju),
- najavu dolazaka gostiju prema rezervacijama na današnji dan,
- prvo jutarnje izvješće i domaće instalacije.

Usporedbom trenutnog stanja soba, recepcionar će prema najavama dolazaka za današnji dan odrediti sobe koje će biti iznajmljivane. Zatim će obaviti sve pripremne radnje kako bi se ubrzala prijava i smještaj gostiju, na primjer:

- blokiranje soba za današnji dolazak,
- provjera soba u koje dolaze VIP gosti,
- priprema hotelskih iskaznica (osobito za skupine gostiju),
- priprema ključeva (osobito za skupine).



Zadaci za učesnike:

Izvršite uloga simulirajte postupak pripremnih radnji prije dolaska gosta u hotel koje su navedene prethodno.

## POSLOVANJE PRIJAMNOG ODJELA: AKTIVNOSTI PRI DOLASKU GOSTA U HOTEL

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ profesionalno pozdraviti gosta pri njegovom dolasku u hotel
- ✓ obaviti postupak prijave gosta (check-in): upisati gosta u recepcijski software i izdati obavijesti ostalim odjelima o novom gostu u hotelu, dodijeliti gostu sobu i ključ, otpratiti gosta do sobe po potrebi
- ✓ izraditi hotelsku iskaznicu, poznavati sadržaj hotelske info mape
- ✓ upoznati gosta s hotelskom ponudom (sadržajima i uslugama)

### Prijam gosta i postupak prijave gosta (check-in)

Pri dolasku gosta u hotel, ispred hotela ga dočekuje vratar koji pozdravlja gosta dobrodošlicom, pomaže mu izaći i iz vozila kao i pri vađenju prtljage koju predaje nosaču prtljage te ga upućuje na recepciju.

Pri ulasku gosta u hotel, nakon ljubaznog pozdrava gosta, potrebno je obaviti proces prijave gosta i dodjelu sobe. Odgovornost je osoblja prijamnog odjela da gostu pruži sve potrebne informacije o hotelskoj ponudi.

Prilikom ulaska gosta u hotel i približavanja recepcijskom pultu, recepcionar ljubazno uz smiješak pozdravlja gosta u stojećem stavu. Recepcionar gostu treba zaželjeti dobrodošlicu u hotel, a nakon toga od gosta zatražiti ime i prezime te status rezervacije kao i osobnu kartu ili putovnicu, kako bi mogao započeti proces prijave.

Tijekom prijave gosta printa se/ispunjava registracijska kartica koja treba sadržavati sve potrebne detalje kao što su puno ime i prezime gosta, adresa, datum rođenja, adresa elektronske pošte, broj telefona, naziv tvrtke,

datum dolaska i odlaska, broj odraslih osoba i djece, putovnica, viza, podaci o namjenu plaćanja i podaci o kreditnoj kartici. U nekim hotelima registracijska kartica sadrži i ostale detalje rezervacije kao što su vrsta sobe, broj sobe, cijena sobe i slično. Gost potpisuje registracijsku karticu. Recepcionar skenira osobnu kartu ili putovnicu i pri vršenju je za registracijsku karticu.

Recepcionar ukratko upućuje gosta na raspoložive sadržaje i usluge u hotelu, naročito za mjesto i vrijeme doručka. Nakon toga recepcionar gostu uručuje ključ sobe, objašnjava mu put do sobe i zaželi ugodan boravak. U hotelima u kojima postoji nosač prtljage, on nosi prtljagu gosta (obično na specijaliziranim kolicima), a ukoliko postoji, osoba zadužena za odnose s gostima (guest relation manager) prati gosta do sobe.

Nakon odlaska gosta s recepcije, recepcionar arhivira registracijsku karticu i upisuje detalje gosta u profil gosta u recepcijskom softveru.



Primjer:  
REGISTRACIJSKA  
KARTICA GOSTA

REGISTRATION CARD		
Title	Family/Surname*	First Name*
Arrival Date	Departure Date	Daily Rate/Guests
Room No. 1016	Membership	Company Name <a href="http://www.sejupmyhotel.com">www.sejupmyhotel.com</a>
American Express <input type="checkbox"/>	JCB <input type="checkbox"/>	Credit Card Number & Expiry Date
Diner's Club <input type="checkbox"/>	Visa <input type="checkbox"/>	VA XXXXXXXXXXXXXXXX1111 XX/XX
Euro/MasterCard <input type="checkbox"/>	Other <input type="checkbox"/>	
Business Address <input type="checkbox"/>	Private Address <input type="checkbox"/>	
Street	State/Postal Code	City
Country* United States	Telephone	E-Mail
Date & Place of Birth*	Nationality*	Passport/ID Number*

Issue Date*	Place of Issue*	Expiry Date*
<p>Important: Money, jewels and other valuables are brought to the Property ( your hotel's name premises) at the guest's sole risk. The Property (Mention your hotel name) and / or the management accept no liability and shall not be responsible for any loss or damage thereto and guests remain solely responsible for the safekeeping of any such items.</p> <p>Notwithstanding any method of payment, I agree that I am personally liable for all costs and charges incurred in the event that any such costs and charges are not paid in full and confirm that my responsibility and liability in that regard is not waived or released in any way.</p> <p>I consent to the usage of my personal information for administrative and marketing purposes. The hotel guarantees not to disclose information to third parties other and affiliated companies.</p> <p>By signing this form, I consent to the use of my personal information for the purpose described above</p>		
Guest Signature	Date	Checked In By
_____	_____	_____

Izvor: [www.setupmyhotel.com](http://www.setupmyhotel.com)

Sljedeća lista prikazuje korake procesa prijave gosta na na in da on bude u skladu sa zahtijevanim standardima kvalitete.

#### LISTA PROVJERE PROCESA PRIJAVE GOSTA (CHECK-IN)

OCEKIVANI STANDARD	DA/NE
Recepcijsko osoblje je uredno, uniformirano, nosi ploču s imenom.	
Recepcijsko osoblje ne jede, ne pije, ne puši i ne žvače žvaka u gumu.	
Sa svim gostima se uspostavlja kontakt o čemu ima i osoblje se smiješi gostima koji su mu na udaljenosti od 3 metra, čak i ako gost stoji u redu.	
Gosti ne čekaju u redu dulje od 5 do 8 minuta.	
Recepcijski tim je dobro kadrovski ekipiran, broj osoblja je u skladu s trenutnom potražnjom.	
Osoblje prvo progovara i pozdravlja gosta sa smiješkom, uz dobrodošlicu, kad gost dođe na 1,5 m od recepcijskog pulta.	
Osoblje provjerava ime gosta i koristi ga minimalno dva do tri puta tijekom komunikacije s gostom u procesu prijave.	
Registrirane goste recepcionar ne pita dva puta iste informacije.	
Recepcionar diskretno pita gosta kako bi volio podmiriti račun, nakon što je gost potvrdio svoje osobne podatke.	
Provjereni su svi potrebni detalji: datum odlaska, cijena, vrsta sobe, vrsta kreveta, preferencija za pušačku ili nepušačku sobu, e-mail adresa i način plaćanja.	
Gostu su objašnjeni svi specijalni zahtjevi i relevantne procedure, bilo putem registracijske kartice ili usmeno.	
Poruke za gosta su diskretno predane gostu.	
Recepcionar razgovara s gostom za vrijeme procesa prijave.	
Prijava gosta je unesena u recepcijski software.	
Pre-autorizacija kreditne kartice je učinjena i kartica vraćena gostu.	
Gostu je uručen ključ sobe u hotelskoj iskaznici, recepcionar mu je napomenuo na kojem se katu nalazi soba, kao i ostale informacije koje su prikazane na hotelskoj iskaznici.	
Gost je diskretno upućen na broj sobe.	
Proces prijave gosta je ispravno dovršen u roku od 5 do 8 minuta (ovisno o standardu hotela).	
U slučaju da soba nije pripremljena, osigurane su ostale opcije te je recepcionar gostu ponudio osvježenje u lobby baru kao i čuvanje prtljage.	
Recepcionar je gostu dao upute kako da dođe do sobe te ponudio pomoć oko prtljage.	
Recepcionar je završio razgovor s pozdravom koji je u vezi s motivom dolaska gosta (npr. Uživajte u odmoru! ili Želim vam uspješan rad konferencije!) i slično te zahvalio gostu.	
Recepcionar se nije upuštao u razgovore osobne prirode s ostalim osobljem za vrijeme procesa prijave gosta.	



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni postupak prijave gosta, kao i registracijsku karticu gosta.

U Radnim listovima prona ite još primjera registracijske kartice gosta. Ispunite ih prilikom prijave gosta u vaš hotel.

Podijelite se u skupine po troje. Dvoje u enika preuzima uloge recepcionara i gosta koji dolazi u hotel. Igrom uloga simulirajte pozdrav gosta i postupak prijave gosta na recepciji. Tre i u enik promatra proces i koriste i prethodno navedenu listu provjere standarda check-ina, bilježi da li su u enici proveli proces prijave u skladu sa standardima hotela. Po završetku igre uloga, treba proanalizirati što je bilo dobro u injeno, a što treba poboljšati.

## Postupak kod dolaska VIP gosta u hotel

VIP je skra enica od eng. 'Very Important Person', a u hotelijerstvu postoji i skra enica VVIP od engl. 'Very, Very Important Person'.

Kriteriji za odre ivanje statusa VIP gosta mogu se donekle razlikovati od hotela do hotela, ali op enite smjernice su sljede e:

- VIP gosti su donositelji odluka u kompanijama, putni kim agencijama, novinari, organizatori kongresa, direktori drugih hotela, upravo vjen ani parovi, gosti koji su imali loše iskustvo u našem hotelu prilikom prošlog boravka, itd.
- VVIP gosti su državnici i klju ni lanovi državnih delegacija, predsjednici ili lanovi uprava kompanija, vlasnici, partneri, slavne osobe, lanovi loyalty kluba i sl.

Priprema za dolazak VIP i VVIP gostiju po inje u fazi rezerviranja. Svi odjeli hotela moraju se koordinirati kako bi se VIP postupak pri dolasku gosta besprijekorno obavio. Postupak sa VIP gostima je sljede i:

- ✦ VIP status gosta uobi ajeno odre uje direktor hotela ili direktor prodaje. Odjel prodaje treba informirati recepciju (ured rezervacija) unaprijed da gost koji je rezervirao ima VIP status kako bi se na vrijeme blokirala odgovaraju a soba i obavijestili ostali hotelski odjeli o dolasku VIP gosta. Rezervacija VIP gosta se ozna ava specijalnom VIP šifrom u rezervacijskom softveru, što olakšava informiranje ostalih hotelskih odjela da se radi o VIP gostu. Tako er se VIP status gosta nalazi na listi dolazaka gostiju, listi soba, listi odlazaka gostiju itd. U recepcijskom softveru se obi no prilikom svakog pristupanja rezervaciji VIP gosta signalizira VIP status gosta, s napomenom 'Direktor hotela treba do ekati gosta na dolasku'.
- ✦ Nakon što blokira sobu za VIP gosta, recepcionar treba poslati zahtjevnici pripreme sobe za VIP gosta u odjel doma instva i posluge u sobu (room service) dovoljno vremena prije dolaska VIP gosta, kako bi se na odgovaraju i na in pripremila soba.
- ✦ Ukoliko se u me uvremenu promijeni broj sobe za VIP gosta, tako er recepcionar treba o tome poslati obavijest doma instvu i posluzi u sobu.
- ✦ Doma instvo u pripremi soba prioritarno priprema sobe VIP gostiju. U VIP sobe se stavlja paket dobrodošlice za VIP goste i luksuzne potrepštine. Glavna doma ica treba provjeriti sobe prije nego što se recepcija obavijesti da su sobe spremne za dolazak gosta.
- ✦ Recepcionar na dan dolaska VIP gosta provjerava da li su svi specijalni zahtjevi VIP gosta pripremljeni za izvršenje.
- ✦ Kod dolaska VIP gosta, recepcionar treba obavijestiti direktora hotela ili njegovog zamjenika da do e osobno pozdraviti i do ekati VIP gosta.
- ✦ VIP gosta se obavezno uvijek prati do sobe te se proces prijave može obaviti u sobi. Recepcionar ispunjava registracijsku karticu unaprijed sa svim prethodno raspoloživim podacima kako bi se maksimalno skratio postupak prijave VIP gosta.
- ✦ Recepcionar VIP gostu treba ponuditi da mu pokaže hotel, ukoliko to gost želi.



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni postupak kod dolaska VIP gosta.

Podijelite se u skupine po troje (direktor hotela, recepcionar, VIP gost) te igrom uloga simulirajte postupak pri rezerviranju i pri dolasku VIP gosta u hotel.

### Postupak u slu aju dolaska gosta bez rezervacije

Ukoliko u hotel do e gost bez rezervacije, a postoje raspoložive slobodne sobe, postupak s ovim gostom je sli an kao i s gostom koji ima prethodnu rezervaciju, jedino recepcionar ne e zatražiti broj rezervacije te treba pitati gosta o datumu odlaska, željenoj vrsti sobe, objasniti mu cijenu sobe i sl.

Ukoliko nema raspoloživih soba kad gost bez rezervacije do e u hotel, recepcionar treba gostu sugerirati odlazak u obližnje hotele te ga uputiti kako da do e do njih. Recepcionar može i telefonski provjeriti u obližnjem hotelu ima li slobodnih soba, kako bi pomogao gostu rezervirati sobu u drugom hotelu.

Ukoliko je na recepciji u tijeku proces prijave gosta s rezervacijom, sugerira se recepcionaru da gosta bez rezervacije primi na drugom dijelu recepcije (ako je recepcijski pult dovoljno dug) ili u uredu iza recepcije, kako bi se izbjegla neugodna situacija da se jedan gost prijavljuje u hotel, a drugog gosta se istodobno odbija.

### Prijam skupine gostiju

Skupine gostiju u hotel dolaze s potvr enom rezervacijom. To može biti potvrda o ve u injenom pla anju, voucher, narudžbenica, kreditno pismo, ček ili neko drugo sredstvo pla anja. Prilikom dolaska dobrodošlicu i ugodan boravak u hotelu poželji im voditelj recepcije ili njegov zamjenik.

Uobi ajeno voditelj skupine zamoli goste da pri ekaju u hotelskom lobbyju, dok on s recepcionarom ne dogovori njihov razmještaj po sobama. U ve ini slu ajeva, recepcionar ve ima pripremljenu 'rooming' listu na osnovi koje su pripremljene sobe, hotelske iskaznice i klju evi za sve goste iz skupine.

Uobi ajeno je da se svim gostima iz skupine izdaju sobe na istom katu, ukoliko je to mogu e s obzirom na popunjenost hotela.

Voditelj skupine predaje recepcionaru original voucher i eventualne izmjene prema svojoj 'rooming' listi odnosno broju gostiju, a gosti prema brojevima soba predaju osobne isprave te dobivaju hotelsku iskaznicu s klju em, a zatim odlaze u sobe.

Sve ostale detalje u vezi dogovora o razdoblju boravka, eventualnih izmjena aranžmana, izleta i drugih posebnih usluga, voditelj skupine dogovara s recepcionarom. Recepcionar treba evidentirati u kojoj je sobi voditelj skupine i voza , za slu aj potrebe komunikacije s njima tijekom boravka skupine.

### Hotelska iskaznica i hotelska kartica - klju

U hotelima se uobi ajeno koristi kartica umjesto klju a sobe. Hotelska kartica je veli ine kreditne kartice, a može biti magnetnog tipa ili elektronska, a služi otklju avanju gostinjske sobe te korištenju ostalih hotelskih usluga (ukoliko hotelski software podržava ovu funkciju).



Primjer:  
HOTELSKA KARTICA – KLJU SOBE



Izvori: <http://www.plasticcardfactory.com>, <http://www.worldwidedojo.com>

Prilikom prijave gosta recepcionar programira tj. aktivira karticu gosta za određeni broj sobe putem programatora na recepciji. Kartica se umeće u hotelsku iskaznicu koju ispunjava recepcionar.



Primjer:  
PROGRAMIRANJE HOTELSKE KARTICE – KLJUČA SOBE

Izvor: <http://www.klju.hr>

Hotelska iskaznica služi gostu za predstavljanje u hotelu, kao podsjetnik na broj sobe, dokument pomoću kojeg može dobiti obroke u hotelskom restoranu, kao promidžbeni materijal te kao košuljica za elektronski ključ.

Hotelska iskaznica uobičajeno, osim naziva hotela, sadrži broj sobe, ime i prezime gosta, vrstu usluge (BB – noćenje s doručkom, HB – polupansion ili FB – puni pansion) te razdoblje boravka u hotelu (datum dolaska i datum odlaska).



Primjer:  
HOTELSKA ISKAZNICA

Izvor: Hotel Art, Slavonski Brod





Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni sadržaj hotelske iskaznice te u Radnim listovima prona ite još primjera hotelske iskaznice razli itih hotela. Temeljem tih primjera, napravite hotelsku iskaznicu svog hotela.

### Ostali poslovi po dolasku gosta

Nakon dolaska gosta, recepcionar treba napraviti sljede e:

- obavijestiti ostale odjele u hotelu koji su uklju eni u pružanje usluga gostima: odjel doma instva te odjel hrane i pi a
- prijaviti goste drugim vanjskim organizacijama (MUP-u i turisti koj zajednici)



Primjer:  
LISTA DOLAZAKA NA DAN

Rezervacija	Naziv rezervacije	Sti	Drž	A	Rezervirano	Prijavljeno	St.	Vista	Rezerve.	Pril	Raz	Usluga	Ostaci	Oblazak
		lut	ava	SJ	OS	SJ	OS	Sti	Sti	Sti	OS	SJ	Sti	Pril. Zav.
<b>DOLAZAK NA DAN 20.07.2015.</b>														
Po nazivu agencije(A)														
6230-BOOKING.COM BIV														
2511	BROWNJOHN CATHERINE	AUD		1	2	1	2	[1]	FA2K	1	2	1	0	NOO-010 N 23/07
Smj.:	128	CATHERINE BROWNJOHN												
Gost je prethodno boravio u otkjku 1 puta. Zadrja godna dolaska je 2015. zadrja srij jedinica je 128 u otkjku 30. PREMIUM-epost Iznos on-line rezervacije je: 1377 EUR.														
571	RECK RENATE	DEU		1	2	1	2	[1]	FA2T	1	2	1	0	NOO-010 N 27/07
Smj.:	127	SPOJITIT KREVETE RENATE RECK												
EXECUTIVE NS Iznos on-line rezervacije je: 3343,9 EUR. Napomena gosta: Vidjivo - Upper-story room request, this booker requests upper-story rooms) - based on availabilityYou have a booker that would prefer a quiet room, based on availabilityBED PREFERENCE (Executive Double Room: 1 large double, *Vidjivo - Non smoking preferred.														
3180	SANDEZ FERNANDA	ESP		1	2	1	2	[1]	FSAZK	1	2	1	0	NOO-010 N 24/07
Smj.:	367	FERNANDA SANDEZ												
Gost je prethodno boravio u otkjku 1 puta. Zadrja godna dolaska je 2015. zadrja srij jedinica je 307 u otkjku 30. Iznos on-line rezervacije je: 2148,8 EUR EXECUTIVE NS Vidjivo - BED PREFERENCE (Executive Double Room: 1 large double*** Genus booker *** *Vidjivo - Non smoking preferred.														



Primjer:  
OBAVIJEST RECEPCIJE

WAZZUP		21.07.2015.		
	PON	93%	108	DOLAZCI 16 jec. / 26 pak. ODLAZCI 19 jec. / 35 pak. GOSTI U HOTELU 228 PANSION 0 KIDS 27 Pets 4
	UTO	84%	108	
	SRI	87%	90	
	ČET	80%	90	
	PET	88%	100	
	SUB	97%	110	
	NED	94%	106	
	Jučer	MTD	Budget Month	
Occupied Rooms	108	1.968	2987	
Occupancy%	94%	83%	84%	
ADR	3.426,51	2.808,91	2.666,70	
RevPar	3.243,62	2.310,51	2.251,05	
VIP U KUĆI	SOBA	OOLAZAK		



Primjer:  
OBAVIJEST RECEPCIJE – DOLASCI NA DAN

DOLAZAK NA DAN 20.07		
BR. SOBE	BR. OSOBA	NAPOMENA
128	2	Premium
127	2	Executive-Ns-27.07 -Spojiti
307	2	Executive-Ns-24.07 -Spojiti
120	2	Premium
401	2	Suite Amenities-Ns-23.07
219	2	Executive-Ns-23.07
313	2	Deluxe-23.07
217	2	Premium -LHW Unlimited member -Jedna gratis večera 3-course III -Jedna masaža (30 min.) po osobi tijekom boravka za 2 osobe -Pickup od Hotela -Extra Ručnici i Jastuci
3	2	Premium -Pis
5	2	Premium
316	2	Deluxe-30.07
312	2	Deluxe-Ns-26.07
119	2	Premium -Spojiti
15	3	Premium -Ovo nije Dopolni ležaj (staviti neto zregradu jer dijete pada sa kreveta)
604	2	Suite Amenities-27.07 -Aperitif and Pre-dinner hors d' oeuvres -Pis
9	2	Premium -Pis
504	2	Premium



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni sadržaj liste dolazaka na današnji dan i obavijesti recepcije drugim odjelima o dolascima na današnji dan.

Temeljem tih primjera, za svoj hotel napravite listu dolazaka na današnji dan i obavijesti recepcije drugim odjelima o dolascima na današnji dan.

### Informiranje gosta i hotelska info mapa

Nakon dolaska gosta u hotel, zadatak je recepcionara da gostima pruži što više informacija o hotelskoj ponudi u cilju pove anja prodaje hotelskih usluga gostima u ku i. Da bi to mogao profesionalno obaviti, recepcionar treba biti upoznat sa svim detaljima ponude i cijenama.

Hotelska info mapa koja se nalazi u gostinjskoj sobi tako er služi za informiranje gostiju o ponudi i uslugama hotela. Recepcionar prilikom prijama gosta treba gosta uputiti na postojanje info mape u hotelskoj sobi.

Hotelska mapa uobi ajeno sadrži:

- Dobrodošlicu s pregledom informacija o destinaciji u kojoj se hotel nalazi
- Upute za korištenje telefona, interneta, TV-a i radija
- Informacije o razli itim uslugama hotela
- Sigurnosne informacije
- Upitnik o zadovoljstvu gostiju
- Listovni papir s kovertama



Primjer:  
NASLOVNICA HOTELSKE INFO MAPE



Zadaci za u enike:

Prou ite sadržaj hotelskih info mapa u [Radnim listovima](#) (na hrvatskom, engleskom i njema kom jeziku), kao i sadržaj info mapa razli itih hotela koje u printanom obliku predstavljaju prilog ovom priru niku.

Temeljem tih primjera, za svoj hotel napravite hotelsku info mapu.

## Ku ni red hotela

U ku nom redu hotela, koji se nalazi uložen u hotelsku info mapu u svakoj hotelskoj sobi, navedena su pravila ponašanja gostiju za vrijeme boravka u hotelu.

Ku ni red obi no sadrži: vrijeme ulaska u sobu i napuštanja sobe na dan odlaska (check-in i check-out), zabranu stvaranja buke, sigurnosne informacije (korištenje sefa, korištenje dizala za vrijeme izvanredne situacije i sl.), pravila u vezi pušenja u hotelu, obavijesti u vezi ljubimaca u hotelu, nastanak štete i uvjeti obešte enja i sl.

Smatra se da se gost suglasio s ku nim redom kad preuzme sobu u kojoj je smješten.



Primjer:  
KU NI RED HOTELA

### KUĆNI RED

*Dobra došli u naš hotel.*

Zelimo vas upozoriti u kratkim rečenicama na važna pravila i uvjete boravka u našem hotelu. Za sve više informacija gostima je na raspolaganju recepcija hotela.

Smještaj u hotelu može biti oslobodjen plaćanja za određeni prijavljeno na recepciji. Smještaj u hotelu naplaćuje se za puni dan, računajući od 12:00 istog dana do 12:00 sljedećeg dana. Zadržavanje sobe poslije 22:00 predviđa plaćanje za još jedan dan. Odlazak, odnosno prestanak boravka u hotelu mora biti obaviješten na recepciji najmanje 24 sata istog dana. (Dnevni boravak na raspolaganju je od 8:00 - 23:00) Zadržavanje sobe poslije 12:00 predviđa naknadu do pune cijene sobe. Ako ostanete u hotelu, umjetnici vam tako omogućuju, ali i predviđaju dodatne usluge.

Petelike usluge plaćaju se avansno, po uzorku usluga ili prema posebnom sporazumu. Ako gost boravi duže od 7 dana u hotelu, obavezan je raditi svakog sedmog dana podrijetli svoj račun na blagajni recepcije.

Po želji gosta gostima i gostima nudi se pranje i glačanje odjeće prema cijenama. Električna struja ima napon 220 V. Nije dozvoljeno izvoziti hotelu inventar iz hotela. Svege vašu parkiranje na određeno parkiralište u blizini hotela, a ne izvan hotela u hotelu ili na travnjaku.

**SERVIRANJE OBRONA**

Doručak	07 - 10 sati
Ručak	12 - 23 sati
Večera	18:30 - 21:30 sati

Odlazak gostima i vanjska kupaonica za goste koji se na recepciji najmanje 24 sata prije.

**PRAVILA PONAŠANJA U HOTELU**

Očekujemo je i ležanje inventara, osu u restoran. Nije dozvoljeno uočiti se u sobi i kupaonici, materijala, materijala i jakni materija, pranje i glačanje odjeće u sobi, aparata električnih kuhinjskih i grijalica, aparata za sušenje, radio aparata i drugih aparata koje je javni prostor sobe, uključujući inventar, vlasništvo hotela ne smije biti korišten. Pranje gostima se mogu pranje u restoranu i bare hotela. Gostima u kupaonici, pranje i kupaonici i kupaonici i kupaonici nije dozvoljen pristup u restoran. Gost je dužan nadoknaditi štetu koju prouzrokuje na objektima. Uključujući ih u smještaj hotela svojim klijentima. Ostale se ne pridržavaju odredaba hotela, svi gosti koji se ne pridržavaju odredaba hotela. U slučaju nepoštovanja ili narušavanja hotela, svi gosti koji se ne pridržavaju odredaba hotela. Svege želje, želje, prijave ili prijave recepciji ili upravni hotela.

**UGODAN BORAVAK U NAŠEM HOTELU!**

### HOUSE RULES

*Welcome to our hotel.*

We would like to introduce the house rules of our hotel to you, in order to make your stay as pleasant as possible. For all kinds of information, the hotel reception is at guests disposal.

Only guests who are properly registered at the hotel reception can receive accommodations at this hotel. The hotel accommodation is charged for full days, beginning at noon of one day until 12 a.m. of the following day. If the room is not vacated at noon, one more day will be charged. The guest is obliged to notify reception about their departure before 9 a.m. on the day of the departure. Day use can be obtained from 8 a.m. to 8 p.m., staying after 8 p.m. entails payment of the full price. When leaving the hotel, please lock your room and hand the key to the reception staff.

Hotel services are paid for in advance, after the service is provided or according to the special agreement. If a guest stays in the hotel for more than 7 days, he is obliged to settle his account at the reception every 7 days.

Upon request, the laundry will be washed and ironed in our own facility with a charge according to our price list. The electric power has 220 V. You are not allowed to take out the hotel inventory from the hotel. Please, park your car in the parking and not in front of the hotel.

**MEALS ARE SERVED:**

Breakfast	7 - 10 A.M.
Lunch	12 - 15 P.M.
Dinner	18:30 - 21:30 P.M.

A lunch package can be ordered at reception. Please allow at least 24 hours notice in advance to cancel your meal.

**HOTEL RULES OF BEHAVIOR**

It is permitted to bring animals in the hotel except in the restaurant. It is not permitted to bring flammable and explosive materials with a strong smell into hotel rooms; to wash and iron clothes; to use electric cookers and heaters; to play musical instruments, radios and other devices which are loud; to damage the hotel inventory; to borrow in a disorderly manner; to prevent other guests from using the hotel in peace. Smoking in the rooms is not permitted, visitors are allowed in the bar and restaurant of the hotel. Guests in bathing clothes, pyjamas and bathrobes are not allowed to enter the restaurant of the hotel. The guest is obliged to compensate for the damage caused to objects, installations or furniture of the hotel through his fault. Anyone breaking the hotel rules will be requested to leave the hotel immediately. If a guest does not pay his bill or for the damaged hotel property, the hotel will keep his belongings until the debt is paid for in full.

**THE HOTEL MANAGEMENT WISHES YOU A PLEASANT STAY!**

Izvor: Ilirija d.d. Biograd na Moru



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prou ite sadržaj ku ni red hotela na primjeru razli itih hotela. Na internetu prona ite ku ni red razli itih hotela.

Temeljem tih primjera, za svoj hotel napravite ku ni red na hrvatskom i engleskom jeziku.

Podijelite se u parove, u uložnici recepcionara i gosta. Igrum uloga recepcionar treba gosta informirati o sadržajima i uslugama u hotelu.

### Knjiga gostiju

Prema propisima, hotelijeri su obvezni evidentirati goste smještene u hotelu objektu. To se radi upisivanjem u knjigu gostiju, koja se vodi odvojeno za doma e i strane goste (preko ra unala u propisanim obrascima).

Recepcionar po dolasku gosta u hotel, na osnovi podataka iz osobne karte ili putovnice, popunjava propisane evidencije i u roku od 24 sata treba prijaviti boravak MUP-u na obrascu "Prijava boravišta". Upisuju se sljede i podaci za strance: ime i prezime, datum, mjesto i država ro enja, državljanstvo, vrsta i broj putne isprave, vrsta, broj i mjesto izdavanja vize, datum ulaska u Hrvatsku, pravo boravka do, prebivalište, datum prijave i potpis. Za doma e goste se upisuju: ime i prezime, adresa, datum, mjesto i država ro enja, mjesto i datum izdavanja osobne karte, prijava boravka do.

Iste podatke o gostima hoteli su obvezni dostaviti i turisti koj zajednici u statisti ke svrhe te radi obra una boravišne pristojbe.

Boravišna pristojba je naknada koju pla a svaki gra anin koji koristi uslugu no enja u turisti kim mjestima u ugostiteljskim objektima. Pla a se prilikom pla anja hotelskog ra una, ali ne predstavlja prihod hotela, ve taj novac po Zakonu o boravišnoj pristojbi predstavlja prihod turisti kih zajednica.

## POSLOVANJE PRIJAMNOG ODJELA: AKTIVNOSTI ZA VRIJEME BORAVKA GOSTA U HOTELU

*Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:*

- ✓ *razumjeti sustav cijena u hotelu te informirati gosta o cijenama razli itih hotelskih usluga*
- ✓ *razumjeti postupak mijenjanja stranih valuta na recepciji*
- ✓ *razumjeti postupak uvanja dragocjenosti gosta*
- ✓ *obaviti postupak prenošenja poruka gostima te slanja poštanskih pošiljaka gostiju*
- ✓ *profesionalno obaviti uslugu bu enja gostiju*
- ✓ *efikasno riješiti pritužbe gostiju*

### Aktivnosti prijamnog odjela prilikom boravka gosta u hotelu

Osoblje prijamnog odjela predstavlja hotel u komunikaciji s gostima koji borave u hotelu te je ujedno odgovorno za koordiniranje pravodobnog i to nog rješavanja svih zahtjeva gostiju tijekom njihovog boravka u hotelu. Glavni zadatak prijamnog odjela je da udovolji zahtjevima gostiju, odnosno da premaši njihova o ekivanja.

Prijamni odjel treba voditi brigu i o sigurnosti, u pogledu rukovanja ključevima gostinjskih soba, nadgledanja prolaska kroz lobby, uvanje stvari gostiju u sefovima, kao i provo enje postupaka u izvanrednim situacijama.

Osoblje prijamnog odjela također provjerava troškove razli itih hotelskih usluga koji su stavljeni na račun gosta tijekom njegovog boravka u hotelu.

Standardne aktivnosti koje obavlja prijamni odjel tijekom boravka gosta u hotelu uključuju:

- pruža gostu različite informacije o samom hotelu, njegovim sadržajima i uslugama, ali i o destinaciji, mogućnostima prijevoza, izleta i sl.
- pruža uslugu mijenjanja strane valute,
- osigurava uslugu uvanja dragocjenosti gosta,
- prenosi poruke gostima, spaja telefonske pozive za goste, šalje poštanske pošiljke gostiju,
- osigurava uslugu bu enja gostiju,
- rezervira za goste raznovrsne usluge u hotelu i izvan njega,
- evidentira sve troškove na račun sobe gosta,
- ponekad i prodaje suvenire, novine i ostale potrepštine,
- rješava pritužbe gostiju koji borave u hotelu.

### Rad hotelske mjenjarnice

Posao hotelske mjenjarnice je da gostima hotela razmjenjuje stranu valutu za domaću. Da bi to mogla obavljati, hotel mora imati ugovor sa poslovnom bankom. Ključne obveze hotelske mjenjarnice, prema ugovoru s poslovnom bankom, su:

- da raspolaze s odgovarajućim prostorom, blagajnom, sigurnosnim sustavom za obavljanje mjenjarničkih poslova,
- da ima istaknut natpis Mjenjarnica/Exchange Office,
- da na vidljivom mjestu ima ažurnu listu tečajeva,
- da uredno vodi dnevnik o kupoprodaji stranih sredstava plaćanja,
- da radi po uputama banke s kojom ima ugovor,
- da omogući službenoj osobi banke kontrolu mjenjarničkih poslova.

Obveze banke su:

- da pravodobno dostavlja mjenjarničku listu,
- da opskrbljuje mjenjarnicu potrebnom dokumentacijom (obrasci Potvrda o kupnji i prodaji, Dnevnik otkupa i prodaje stranih sredstava plaćanja),
- da obavještava mjenjarnicu o novostima o stranim novanicama (izmjene, povlačenje iz optjecaja, uvođenje novih novčanica, pojava falsifikata),
- da pruža mjenjarnicu potrebnu pomoć,
- da mjenjarnicu ustupi pozajmicu u gotovini,
- da obavlja kontrolu mjenjarničkog poslovanja najmanje jednom na godinu.

Da bi mjenjarnica mogla otkupiti neku novanicu, trebaju biti ispunjeni sljedeći uvjeti:

- kupnja i prodaja obavlja se samo za valute iz liste

te ajeva efektivnog novca koji se prodaje na hrvatskom deviznom tržištu,

- nov anice moraju biti ispravne, u optjecaju, neošte ene (tj. da nisu pohabane ili prljave, odnosno moraju se mo i identificirati),
- ponu ena svota može biti u apoenima doti ne valute ije je iznošenje ili unošenje dopušteno prema propisima doti ne države.

Postupak kupnje valute je sljede i:

- Blagajnik mjenja mora dobro poznavati sve nov anice i ekove u optjecaju.
- Kupnja stranih sredstava pla anja obavlja se po važe em kupovnom te aju za efektivu i ekove za gotovinu.
- Kupnja se evidentira na otkupnom bloku, Potvrda o kupnji stranih sredstava pla anja, u tri primjerka. Prvi se primjerak daje stranci, drugi se dostavlja banci uz rekapitulaciju dnevnog prometa kupnje valuta, a tre i primjerak ostaje u bloku za potrebe mjenja kog mjesta i kontrolu njegovarada.
- Obra un otkupa, odnosno prodaje može biti organiziran na ra unalu sa svim potrebnim elementima. Potvrda o kupnji stranih sredstava pla anja mora biti ovjerena pe atom i potpisana od mjenja a koji je obavio otkup.
- Kod kupnje valute, samo kad su u pitanju USD, u apoenima od 20 \$ i ve ima, u obra un otkupa moraju se unijeti i sljede i podaci:
  - ime i prezime osobe koja je USD podnijela na otkup,
  - adresu i broj putovnice ili osobne iskaznice,
  - serijski broj nov anice,
  - potpis stranke na otkupnom bloku.

- Kod prodaje efektivnog stranog novca mjenja primjenjuje prodajni te aj za efektivu i ekove važe em na dan prodaje. Prodaja se dokumentira na prodajnom bloku "Potvrda o prodaji stranih sredstava pla anja" (3 primjerka).

Mjenja nica obavlja i usluge retransfera tj. ponovnog mijenjanja novca isključivo stranjoj osobi do visine neiskorištene doma e valute koja je promijenjena kod istog mjenja a.

Hotelska je mjenja nica dužna svakog radnog dana, a najkasnije idu eg radnog dana, dostaviti banci:

- jedan primjerak Dnevnika o kupnji i prodaji stranih sredstava pla anja, koji predstavlja rekapitulaciju kupnje i prodaje stranih sredstava pla anja te priložiti kopije Potvrde o otkupu i Potvrde o kupnji, po redoslijedu valuta iz te ajne liste;
- otkupljena strana sredstva pla anja, odnosno razliku izme u otkupa i prodaje, mjenja dostavlja banci radi isplate protuvrijednosti u doma oj valuti;
- otkupljene ekove, na ijoj pole ini mjenja stavlja svoj potpis i pe at.

Nakon što mjenja zbroji sve nov anice i ekove po vrsti valute i apoenima, pomnoži s važe im te ajevima, u dnevnik unosi iznose u doma oj valuti. Original i prva kopija dnevnika dostavljaju se banci zajedno s obra unom. Banka ovjerava kopiju i vra a je mjenja u zajedno s isplatom protuvrijednosti u doma oj valuti za daljnji otkup stranih sredstava pla anja. Druge dvije kopije dostavljaju se hotelskom knjigovodstvu.

Utržak valute u banku odnosi kurir uz pratnju službenika sigurnosti.



Primjer:  
TE AJNA LISTA HRVATSKE NARODNE BANKE na dan

Zemlja	Šifra Val	Jed	KUPOVNI za devize	SREDNJI za devize	PRODAJNI za devize
Australija	036 AUD	1	6,010888	6,028975	6,047062
Kanada	124 CAD	1	5,670607	5,687670	5,704733
Češka	203 CZK	1	0,293347	0,294230	0,295113
Danska	208 DKK	1	1,017106	1,020167	1,023228
Mađarska	348 HUF	100	2,565548	2,573268	2,580988
Japan	392 JPY	100	5,927716	5,945553	5,963390
Norveška	578 NOK	1	1,007459	1,010490	1,013521
Švedska	752 SEK	1	0,906483	0,909211	0,911939
Švicarska	756 CHF	1	6,236315	6,255080	6,273845
Vel. Britanija	826 GBP	1	8,873885	8,900587	8,927289
SAD	840 USD	1	5,801190	5,818646	5,836102
EMU	978 EUR	1	7,582735	7,605552	7,628369
Poljska	985 PLN	1	1,842482	1,848026	1,853570

Izvor: <http://www.hnb.hr/tecajn/htecajn.htm>



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prou ite sadržaj ugovora o mjenja kim poslovima sklopljenog izme u hotela i poslovne banke.

Prona ite na internetu te ajnu listu Hrvatske narodne banke na današnji dan.

Simulirajte postupak rada hotelske mjenja nice igrom uloga u paru (mjenja u hotelskoj mjenja nici i gost hotela).

## Hotelski cjenici

Cijene hotelskih usluga formiraju se zasebno za pojedine kanale prodaje, i to:

- za individualne goste,
- za grupe gostiju,
- za alotmansku prodaju.

Pravila izrade hotelskih cjenika su sljede a:

- ✦ Cijene se uobi ajeno izražavaju po sezonama, po vrstama usluga te po vrstama i kategorijama soba (jednokrevetna 1/1, dvokrevetna 1/2, apartman A, predsjedni ki apartman, junior i superior apartmani, standard i superior sobe, club sobe, comfort sobe i sli no).
- ✦ Iako opremu sobe odre uje kategorija sobe koja se obi no zasebno definira, ponekad se u cjenicima nazna uje položaj i oprema, npr. je li soba s pogledom na more ili park, ima li kadu ili tuš itd.
- ✦ Vrste usluga koje se navode u cjenicima su: BB – eng. bed and breakfast (no enje s doru kom), HB – eng. half board (polupansion), FB – engl. full bord (puni pansion), AI – engl. all inclusive te eventualno neke dodatne usluge.
- ✦ Popusti se zasebno isti u.
- ✦ Boravišna pristojba se zasebno navodi. Cijene se izražavaju u nacionalnoj valuti, ali i u naj eš im stranim valutama. Ako je cjenik namijenjen europskom tržištu, izražava se u EUR.
- ✦ U poslovanju s putni kim agencijama (za grupe gostiju) se primjenjuju cijene koje su niže od individualnih. Takve cijene se javno ne objavljuju, a uobi ajeno su niže od individualnih cijena za 20%-40%. Sli an je sustav cijena i za alotmansku prodaju (touroperatori) gdje su cijene niže za 30% do 50% od individualnih cijena.

U Posebnim uzancama u ugostiteljstvu vezano za provizije koje putni ke agencije dobivaju kao naknadu za posredovanje, definirano je sljede e:

- Ako nije ugovorena cijena bez provizije (neto cijena), hotelijer je dužan platiti naru itelju odre eni postotak cijene usluga u okviru ugovora (proviziju).
- Visinu provizije hotelijer i putni ka agencija utvr uju ugovorom. Uobi ajena provizija za doma e putni ke agencije je 5 posto na cijenu usluge, odnosno 3 posto ako je rije o ugovoru za ra un strane agencije. Uobi ajena provizija stranoj agenciji iznosi 8 posto.

U praksi su provizije putni kih agencija ve e od onih propisanih uzancama te se kre u od 10 do 20 posto.

Hotelski cjenici sadrže i iznos boravišne pristojbe. Visina boravišne pristojbe utvr uje se uredbom Vlade Republike Hrvatske svake godine. Boravišna pristojba ovisi o razredu turisti kog mjesta te se kre e u glavnoj sezoni je od 4,00 do 7,00 kn dnevno, u pred i posezoni 2,50 do 4,50 kn dnevno, a izvan sezone od 2,00 do 4,00 kn dnevno.

Hotel objavljuje cjenike i za ostale usluge koji se nalaze na pojedinim punktovima (npr. u restoranu, hotelskom baru, wellnessu itd.).



Primjer:  
CJENIK HOTELA ZA INDIVIDUALNE GOSTE

### INDIVIDUALNI CJENIK 2015 Br. 1

Hotel: HOTEL ILIRIJA  
Tržište: Europsko tržište  
Kategorija: Individualni  
Valuta: EUR  
Korištenje: 01.01.2015 - 31.12.2015

Sezona 2015	1	2	3	4
	01.01-10.06	11.06-26.06	27.06-17.07	18.07-31.08
	26.09-31.12	01.09-25.09	22.09-04.09	

#### Osnovna usluga

NOĆENJE/DORUČAK	SUI SUI	82,00	119,00	127,00	159,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 COM	48,00	56,00	62,00	77,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 FCM	55,00	71,00	76,00	86,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 FSP	60,00	77,00	83,00	94,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 JSU	67,00	97,00	107,00	122,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 PRM	61,00	77,00	85,00	101,00
NOĆENJE/DORUČAK	1/2 SUP	50,00	64,00	70,00	84,00
POLUPANSION	SUI SUI	85,00	122,00	130,00	162,00
POLUPANSION	1/2 COM	48,00	59,00	65,00	80,00
POLUPANSION	1/2 FCM	58,00	74,00	79,00	89,00
POLUPANSION	1/2 FSP	63,00	80,00	86,00	97,00
POLUPANSION	1/2 JSU	70,00	100,00	110,00	126,00
POLUPANSION	1/2 PRM	64,00	80,00	88,00	104,00
POLUPANSION	1/2 SUP	53,00	67,00	73,00	87,00

#### Dodatna usluga

RUČAK	15,00	15,00	15,00	15,00
-------	-------	-------	-------	-------

#### Popust/dodatak

DJECA DO 7 GODINA NA POMOĆNOM LEŽAJU	-100,00 %	-100,00 %	-100,00 %	-100,00 %
DJECA OD 12 - 15 GODINA	-50,00 %	-50,00 %	-50,00 %	-50,00 %
DJECA 7 - 12 G. NA POMOĆNOM LEŽAJU	-70,00 %	-70,00 %	-70,00 %	-70,00 %
DOPLATA ZA KRAĆI BORAVAK	30,00 %	30,00 %	30,00 %	30,00 %
DOPLATA 1/1 50%	50,00 %	50,00 %	50,00 %	
DOPLATA 1/1 70%				70,00 %
POPUST NA OSNOVNOM LEŽAJU - DJECA DO 12 GODINA	-20,00 %	-20,00 %	-20,00 %	-20,00 %
TREĆI LEŽAJ	-20,00 %	-20,00 %	-20,00 %	-20,00 %

#### Boravišna pristojba

	01.01.15 - 31.12.15	1,00
--	---------------------	------

#### Ostale usluge

DJEČJI KREVETIĆ	01.01.15 - 31.12.15	8,00
KUĆNI LJUBIMCI	01.01.15 - 31.12.15	20,00
PARKING AUTO	01.01.15 - 31.12.15	5,00
PARKING AUTOBUS	01.01.15 - 31.12.15	10,00
PRIJAVA	01.01.15 - 31.12.15	1,00

✓ - Uključeno u cijenu

#### PLAĆA SE POREZ

Napomena:

#### Legenda

1/2 FSP	1/2 FAMILY SUPERIOR
1/2 PRM	1/2 PREMIUM CLUB
1/2 FCM	1/2 FAMILY COMFORT
1/2 JSU	1/2 JUNIOR SUITE
1/2 SUP	1/2 SUPERIOR
SUI SUI	SUITE SUITE
1/2 COM	1/2 COMFORT





Primjer:  
CJENIK PI A (po etni dio)



TOPLI NAPEJ * BOISSONS CHAUDES * HOT BEVERAGE * WARM GETRANKE * BEVANDA CALDE		
ESPRESSO	0,007 kg	7,00 KN
MACHIATTO ( espresso with milk )	0,05 L	8,00 KN
VELIKI MACHIATTO ( Large machiatto )	0,10 L	9,00 KN
KAVA SA SLAGOM ( coffee with cream )	0,15 L	12,00 KN
KAVA DEKOFEINSKA ( Decaffeinated coffee )	0,005 kg	8,00 KN
KAVA BEZKOFEINSKA S MLJEKOM ( Decaffeinated coffee with milk )	0,007 kg	9,00 KN
SLAG ( Whipped cream )	šalica / cup	0,00 KN
CAPPUCCINO	0,10 L	12,00 KN
MESCAFE ( vanilla, Irish cream, chocolate )	0,20 L	12,00 KN
BRILA KAVA	0,20 L	12,00 KN
Cafe au lait ( Coffee with milk - Milchkaffe - Caffelatte )		
KAKAO ( Cocoa )	0,20 L	12,00 KN
TOPLA CIGARETA ( Hot chocolate )	0,20 L	12,00 KN
MLJEKO ( milk - Milch - latte )	0,10 L	4,00 KN
TEBOR ČAJEVA ( Tea )	šalica / bag	10,00 KN
( The sun, vitamin - Loose tea - The red, Green - The all season )		
SLIM PUNCH	0,05 L	12,00 KN



Napomena: Cjeloviti cjenik pića nalazi se u Radnim listovima.  
Izvor: Ilirija d.d. Biograd na Moru



Zadaci za uenike:

U Radnim listovima prouite sadržaj cjenika za različite hotelske usluge, kao i sadržaj cjenika različitih hotelskih usluga koji su u printanom obliku predstavljaju prilog ovom priručniku.

Za svoj hotel izradite cjenike:

- hotelski cjenik za individualne goste (za smještajne usluge i pansionerske usluge),
- cjenik za hotelski restoran,
- cjenik za usluge pića,
- cjenik za hotelski wellness.

## Preuzimanje i predaja poruka i pošiljaka za goste

Recepcionari često preuzimaju telefonske poruke za hotelske goste. Većina hotela ima standardni obrazac za telefonske poruke koji se nakon zapisivanja poruke uručuje gostu, obično u kovčetu.

Pravila preuzimanja telefonskih poruka za goste su sljedeća:

- ✦ Pozorno saslušati telefonsku poruku za gosta; odmah je tijekom razgovora što to nije zapisati.
- ✦ U obrazac za telefonske poruke treba zapisati sljedeće:
  - datum i vrijeme telefonskog razgovora,
  - ime i prezime gosta koga su zvali,
  - ime i prezime osobe koja je zvala,
  - naziv tvrtke iz koje je poziv došao (ako se radi o službenom pozivu),
  - broj telefona osobe koja je zvala (uključivo i pozivni broj države/grada),
  - poruku (koja se ne smije skrivati).

Uobičajeno se jedna kopija telefonske poruke stavlja u pretinac gosta na recepciji, a druga se uručuje u hotelsku sobu dotičnog gosta. Ukoliko su hotelske sobe opremljene telefonskim uređajima s lampicom za poruke, ona se treba uključiti da signalizira gostu da ga poruka čeka na recepciji.

U većini hotela je moguće poruku izravno upisati u informatički sustav hotela koji ju prenese na telefon hotelske sobe gosta, čime se izravno pali signalno svjetlo za poruke na telefonu u hotelskoj sobi gosta. Također je moguće poruke prikazati na televizoru u hotelskoj sobi gosta ukoliko u hotelu postoji odgovarajuće sustave i informatičkog sustava i informatičkog sustava hotela.

U nekim hotelima postoji i mogućnost snimanja i prenošenja glasovne poruke ukoliko telefonski sustav hotela podržava takvu funkciju. U tom slučaju gost na telefonu u svojoj hotelskoj sobi treba pritisnuti na gumb govorne pošte da bi dobio poruku.



Primjer:  
OBRAZAC TELEFONSKE PORUKE ZA GOSTA

## Hotel Zlatarevo zlato

### TELEFONSKA PORUKA ZA GOSTA

Poruka za g. /u/gosp. \_\_\_\_\_

Soba br. \_\_\_\_\_

Datum \_\_\_\_\_

Vrijeme \_\_\_\_\_

Ime i prezime pozivatelja \_\_\_\_\_

Br. telefona pozivatelja \_\_\_\_\_

Poruka:

Poruku preuzeo \_\_\_\_\_

Recepcionari obavljaju poslove primanja poštanskih pošiljaka za goste hotela i slanja poštanskih pošiljaka u ime gosta, iako je u današnje vrijeme elektronskih komunikacija, potreba za ovim uslugama znatno manja nego prije.

S poštanskim pošiljkama koje su isporučene u hotel na recepciji se postupa na sljedeći način:

- ✦ Pošta se preuzima na recepciji i uručuje u zapisnik o preuzimanju poštanskih pošiljaka te se razvrstava u službenu poštu za hotel i na poštu za hotelske goste.
- ✦ Pošta za goste se razvrstava za goste koji još nisu stigli u hotel, za goste koji borave u hotelu i za goste koji su već otišli iz hotela. Poštu treba složiti po abecednom redu i treba ju predati gostima odmah ili čim stignu u hotel.
- ✦ Za goste koji su već napustili hotel pošta se vraća pošiljatelju (na kovertu treba staviti žig hotela, naznaku otputovao i potpis recepcionara) ukoliko gosti nisu ostavili adresu na koju im se šalje pošta pristigla u hotel nakon njihovog odlaska.
- ✦ Preporučenu pošiljku recepcionar upisuje u listu preporučanih pošiljaka u koju se gost upisuje prilikom preuzimanja pošiljke.



Zadaci za učesnike:

U [Radnim listovima](#) pogledajte obrasce poruka za goste u različitim hotelima.

Za svoj hotel izradite obrazac poruke za goste te ga ispunite. Igronom uloga (recepcionar i gost) simulirajte situaciju predaje poruke gostu.

## Izdavanje ključeva soba gostima

Obveza je recepcionara izdati ključ sobe gostu koji je odsjeo u toj sobi. S obzirom da bi se potencijalno mogla ugroziti sigurnost gostiju ukoliko bi došlo do zamjene ključeva, recepcionar nikada ne smije izdavati ključeve, davati obavještenja o brojevima soba, porukama, poštanskim pošiljkama za goste bilo kojoj osobi kojoj prethodno nije provjerio identitet ili se sjeća gosta temeljem obavljenog postupka prijama u hotel.

Postupak izdavanja ključeva sobe gostima je sljedeći:

- ✦ Ukoliko se recepcionar ne sjeća gosta, treba zatražiti broj sobe i ime gosta te provjeriti navedeno u recepcijskom softveru.
- ✦ Ukoliko ne postoji poklapanje, recepcionar od gosta treba zatražiti identifikacijski dokument s fotografijom. Ukoliko gost nema kod sebe identifikacijski dokument, recepcionar ga treba pratiti do sobe da bi provjerio identitet gosta.
- ✦ Na svaki upit gosta vezano za ovaj postupak, recepcionar treba informirati gosta da se postupak provodi radi zaštite sigurnosti gosta te se zahvaliti na razumijevanju.
- ✦ U slučaju da gost odbije da ga se prati do sobe, recepcionar treba odmah obavijestiti voditelja recepcije. Ukoliko voditelj recepcije prepozna gosta, recepcionar mu daje ključ uz ljubaznu ispriku, ponovno navodeći i razlog zašto se taj postupak provodi.
- ✦ Ukoliko gost zatraži dodatni ključ, treba programirati karticu-ključ sa šifrom duplikata.
- ✦ Ukoliko je gost izgubio karticu-ključ sobe, programira se nova kartica sa novom šifrom.
- ✦ Recepcionar ne smije izdati ključ sobe osobama koje na recepciji tvrde da su im gosti dozvolili da uđu u sobu, osim ako gost osobno to nije prethodno potvrdio recepcionaru usmeno ili pismeno.



Zadaci za učenike:

Podijelite se u skupine po troje: dvoje učenika preuzimaju uloge recepcionara i gosta, a treći učenik promatra proces i bilježi dobre i loše strane. Na osnovi prethodno navedenih pravila, igrom uloga (recepcionar i gost) izveštajte postupak komunikacije s gostom u različitim situacijama gdje gost traži ključ od sobe i slika:

- gost traži ključ od sobe;
- gost je izgubio ključ od sobe;
- gost traži duplikat ključa od sobe;
- osoba koja nije gost hotela na recepciji traži ključ od sobe;
- osoba na recepciji traži informaciju da li je gospodin Smith gost hotela i u kojoj je sobi smješten;
- u telefonskom pozivu osoba traži informaciju da li je gospođa Kovačičević gost hotela;
- slika – smislite slične situacije.

Nakon obavljenih igara uloga proanalizirajte što je bilo dobro odrađeno, koji dijelovi se mogu poboljšati.

## Uklanjanje dragocjenosti i novca te prtljage gostiju

Uobičajeno se goste ukoliko imaju dragocjenosti i novac ne ostavljaju u sobi, nego da ih pohrane u hotelskom sefu koji se u većini hotela nalaze u gostinjskim sobama. Ukoliko hotel nema sefove u sobama, u nekim je hotelima moguće iznajmiti sefove na recepciji te u prisutnosti recepcionara pohraniti stvari u sef ili predati dragocjenosti i novac recepcionaru i za to dobiti potvrdu s kojom može podići stvari naknadno. U tom slučaju recepcionar kopiju potvrde s dragocjenostima i novcem stavlja u kovertu koju zatvara i označava žigom te ju pohranjuje u hotelski sef ili blagajnu.

Također gosti mogu svoju prtljagu ostaviti na čuvanje na recepciji dok čekaju da im se pripremi soba ili ukoliko su se odjavili tijekom prijedneva, a putuju u popodnevnim satima. Obično u blizini recepcijskog pulta postoji manja prostorija namijenjena čuvanju prtljage. Gostu se obično izdaje potvrda za preuzetu prtljagu, a kopija potvrde se prihvati za prtljagu gosta.



Zadaci za učenike:

U [Radnim listovima](#) pogledajte upute za korištenje sefa na hrvatskom i stranim jezicima, koje stoje u sobi gostiju. Proanalizirajte.

## Bučenje gostiju

Gosti na recepciji naručuju bučenje osobno ili telefonskim pozivom. Na recepciji se vodi lista bučenja u koju recepcionar unosi:

- broj sobe gosta,
- ime i prezime gosta,
- točno vrijeme bučenja,
- jezik kojim gost govori.

U današnje vrijeme bučenje se najčešće obavlja programiranim automatskim telefonskim pozivom u sobu gosta. Ukoliko takva softverska mogućnost ne postoji, recepcionar bučenje obavlja telefonom, ali ako gost ne odgovara na telefonske pozive bučenja, recepcionar treba pokucati na vrata hotelske sobe kako bi probudio gosta.

### Promjena sobe - premještanje gosta u drugu sobu

U hotelu se dešava da gosti iz različitih razloga traže promjenu sobe (npr. zbog buke od dizala ili druge vrste buke, vršine u popodnevnim satima jer se soba nalazi na zapadu, premalo svjetlosti u sobi, loš pogled, soba se nalazi iznad kontejnera s hotelskim otpadom pa se šire neugodni mirisi, itd.)

U slučaju zahtjeva gosta za promjenom sobe, potrebno je utvrditi razlog za promjenu sobe. Ukoliko se nedostatak sobe u kojoj se gost nalazi ne može brzo otkloniti te ako u hotelu trenutno ima raspoloživih soba, treba što prije premjestiti gosta u drugu sobu. Ukoliko u hotelu nema slobodnih soba iste kategorije kao soba u kojoj je gost boravio, recepcionar može biti ovlašten da gosta preseli u sobu više kategorije bez dodatne naplate (tzv. upgrade).

Gostu treba osobno u sobu donijeti ključ nove sobe te treba pomoći gostu u preseljenju prtljage u drugu sobu. Nakon toga potrebno je informaciju o preseljenju gosta u drugu sobu upisati u recepcijski software te obavijestiti domainstvo, room service, restoran i kuhinju.



Zadaci za učenike:

Temeljem opisanog postupka premještanja gosta u drugu sobu, provedite postupak i igrom uloga (recepcionar – gost) iskomunicirajte promjenu sobe s gostom.

### Provjera stanja broja raspoloživih soba

Recepcionar u svakom trenutku treba znati koliko ima slobodnih soba u hotelu, naročito u razdobljima visoke popunjenosti hotela.

Postupak provjere trenutnog stanja broja raspoloživih soba u hotelu je sljedeći:

- ✦ Treba izbrojati trenutno raspoložive sobe u hotelu te rezervacije. U danima visoke popunjenosti, ovo brojanje treba raditi tri do četiri puta dnevno, a u razdobljima normalne popunjenosti, treba brojati sobe jednom u svakoj smjeni.
- ✦ Treba provjeriti izvještaj domainstva, kako bi se utvrdilo jesu li neki gosti ostali u sobi dulje od standardnog vremena odjave.
- ✦ Treba provjeriti koje su sobe izvan upotrebe te da li su one eventualno dodijeljene gostima koji su u najavi dolaska taj dan.
- ✦ Treba provjeriti listu rezervacija, kako ne bi bilo eventualnih dvostrukih rezervacija za istog gosta.
- ✦ Treba provjeriti u sustavu rezervacija, da li su otkazane rezervacije provedene i unaprijed dodijeljene sobe odblokirane (stavljene u stanje raspoloživosti).
- ✦ Treba srazmerno listu dolazaka taj dan sve ukinjenim prijavama gostiju.
- ✦ Treba otkazati sve rezervacije koje nisu bile garantirane, a nisu potvrđene do unaprijed određenog termina.

### Suradnja prijamnog odjela s ostalim odjelima u hotelu i dnevni sastanak

Prijamni odjel treba kontinuirano surađivati s ostalim odjelima u hotelu kako bi se gostu osigurala kvalitetna usluga i učinkovito obavile sve zadatke.

Ključna je suradnja prijamnog odjela s domainstvom zbog najave dolaska i odlaska gostiju, obavještanja o zauzetim i slobodnim sobama, premještanju gosta iz jedne u drugu sobu, potrebe namještanja pomoćnog kreveta u sobu, postavljanja u sobu paketa dobrodošlice, ukrašavanja sobe cvijećem itd.)

Prijamni odjel svakodnevno surađuje s kuhinjom i restoranom jer treba najaviti dolaske i odlaske gostiju, otkazivanje pojedinih obroka, potrebu izrade lunch paketa, potvrditi dnevnik pansiona itd.

Na dnevnom sastanku na kojem prisustvuju voditelji svih odjela te direktor hotela, izvještava se o bitnim stvarima za poslovanje hotela tog dana i raspoređuju se zaduženja.

### Rješavanje pritužbi gostiju

Primiti pritužbe gostiju u bilo kojem obliku je za recepcionara uvijek vrlo osjetljiva situacija. Gosti se žale ako njihova očekivanja nisu ispunjena. Ponekad pritužbe gostiju nisu osnovane, no osoblje recepcije uvijek treba provjeriti što se točno dogodilo. Pri ocjeni opravdanosti pritužbe uvijek se treba staviti u položaj gosta.

Postupak rješavanja pritužbi gostiju je sljedeći:

- ✦ Kada recepciji pristupi gost sa pritužbom, recepcionar treba pozitivnim stavom iskazati spremnost za slušanje i rješavanje problema, a izrazom lica pokazati da je svjestan problema. Izraz lica treba biti ozbiljan i usredotočen, u takvim situacijama osmijeh i vedar izraz lica nisu poželjni.
- ✦ Ukoliko je moguće, a naročito u situaciji kada je gost glasan i ljut, potrebno je gosta odvesti u ured iza recepcije, kako bi se spriječilo da drugi gosti čuju pritužbu.
- ✦ Recepcionar treba gosta saslušati usredotočeno i s razumijevanjem, prestati raditi ono što je do tada radio i pustiti gosta da iznese pritužbu do kraja, bez prekidanja. Dok gost iznosi problem, dobro je praviti bilješke jer to pokazuje da se problemu posvećuje pozornost, a bilješke će dobro doći u kasnijem rješavanju problema. Također, kada gost primijeti da recepcionar pravi bilješke, uobičajeno uspori tempo iznošenja problema, što pridonosi smirivanju situacije.
- ✦ Recepcionar treba izraziti iskriku i žaljenje, ostati miran, ne prepirati se s gostom.
- ✦ Recepcionar treba pokazati osobni interes za izneseni problem. Tijekom obratovanja gostu dobro je često koristiti ime gosta.
- ✦ Nakon što je gost završio s iznošenjem problema, korisno je da recepcionar ponovi problem, kako bi gostu pokazao da u potpunosti razumije problem.
- ✦ Gostu treba ponuditi rješenje problema, a dobro je, ukoliko je moguće na licu mjesta, ponuditi dva realno moguća rješenja. Ne smije se očekivati nešto što se ne može izvršiti te u tome recepcionar ne smije prijeći svoja ovlaštenja. Ukoliko nije moguće odmah ponuditi rješenje, gostu treba obećati da će se poduzeti sve što je moguće da problem bude riješen na zadovoljavajućim načinima. Ukoliko je potrebno, recepcionar treba pozvati voditelja recepcije.
- ✦ Gostu treba reći u kojem vremenskom roku se mogu poduzeti korektivne radnje te pritom treba biti određen, a ne smije se podcijeniti potrebno vrijeme potrebno za rješenje problema.
- ✦ Razgovor treba završiti s ponovnom isprikom i zahvalom gostu što je upozorio na postojanje problema, ime mu se šalje poruka da se njegovo mišljenje cijeni.
- ✦ Recepcionar treba izvijestiti voditelja recepcije, dogovoriti se u vezi rješavanja problema i treba pratiti napredak u izvršenju korektivne aktivnosti.
- ✦ Na kraju, recepcionar koji je primio pritužbu od gosta, obavezno treba osobno izvijestiti gosta o uvođenju u inženjering, bez obzira na inženjericu što je možda netko drugi preuzeo rješavanje problema. Na taj način gostu šaljemo poruku da osobno brinemo o njemu, što je personalizirana usluga koju gosti očekuju i cijene.
- ✦ Ako gost prigovor podnese pismenim putem, potrebno mu je odgovoriti pismeno te ga pismeno izvijestiti o uvođenju u inženjering.

Pritužbe gostiju mogu se svrstati u nekoliko skupina:

- Pritužbe tehničke prirode (opremljenost i održavanje soba, buka, problemi s internetom, grijanje, rasvjeta, ključevi soba, dizala, i slično).
- Pritužbe zbog ponašanja hotelskog osoblja (svako neprimjereno i neljubazno ponašanje osoblja).
- Pritužbe zbog nezadovoljavajuće kvalitete usluge (nedovoljna čistoća, kvaliteta i ponuda jela, spora usluga, izostanak nekih usluga itd.).
- Ostale pritužbe (uglavnom povezane s očekivanjima gostiju u vezi hotelskog proizvoda i s nedostatkom nekih sadržaja; ovdje se ubrajaju i neuobičajene pritužbe koje su uglavnom subjektivno uvjetovane).

Ako se pokaže da je prigovor rezultat ustaljene neodgovarajuće procedure ili nekog stalnoga nedostatka u hotelu, treba poduzeti korake da se usvoje nove procedure ili nedostatak definitivno ukloni jer postoji vjerojatnost da će se prigovori gostiju ponavljati<sup>7</sup>

<sup>7</sup> Tomašević Amelia, Rašan Krizanac Marija, Komen Bujas Natali, Serdar Duško. Briga o gostu. Zagreb : British Council, Agencija za strukovno obrazovanje, 2009.

Većina hotela ima mogućnost u recepcijskom softveru upisati pritužbe gostiju i na njihova rješavanja. To je važno, budući da se u profilu gosta koji je imao pritužbu to treba upisati, za slučaj njegovog ponovnog dolaska u hotel, kako bi mu se dodijelio VIP status.



Primjer:  
ŽALBE I REKLAMACIJE GOSTIJU U RECEPCIJSKOM SOFTWAREU

**ŽALBE I REKLAMACIJE**

Početna > Zapisi > Izveštaji > Matični > Odjava >

> Izbornik

---

Novi zapis

---

Pregled neriješenih zapisa

---

Pregled riješenih zapisa

> Dodavanje novog zapisa

Vrsta zapisa\*  Žalba  Reklamacija

Status zapisa\* Riješen

Objekt\* Hotel [redacted]

Ime gosta\* Adnan

Prezime gosta\* [redacted]

Agencija TUI UK Ltd / THOMSON HOLIDAYS (3446)

Primitak zapisa\* 2015-06-13

Primitak odgovora 2015-06-15

Faktura 1587

Voucher 1723638

Opis žalbe/reklamacije\* Gosti su se žalili zbog ograničenog pogleda na more, navodeći kako u opisu hotela na Thomsonovim stranicama jasno stoji kako sve sobe imaju otvoren

Opis odgovora Sa gostima se razgovaralo odmah po primitku žalbe, no zbog popunjenosti nismo bili u mogućnosti ponuditi adekvatnu sobu na višem katu gdje

Tražena odšteta 100.00 Engleska funta (Format: 1234.56)

Odobrena odšteta 100.00 Engleska funta (Format: 1234.56)

Izjava gosta Gosti su potpisali izjavu kojom se slažu sa ponudjenim, te su se istom odrekli bilo kakvih dodatnih potraživanja preko agencije.



Primjer:  
KORISNE FRAZE KOD PRIMANJA I RJEŠAVANJA PRITUŽBI GOSTIJU

ISPRIKE KOD PRIMANJA PRITUŽBI GOSTIJU		
Žao mi je.	I'm sorry.	Es tut mir leid.
Vrlo mi je žao.	I'm very /extremely sorry.	Es tut mir sehr leid.
Zaista se moram ispriati.	I really must apologize.	Ich muss mich wirklich entschuldigen.
Ispriavam se.	I do apologize.	Ich entschuldige mich.
POKAZIVANJE INTERESA ZA ONO ŠTO GOST GOVORI		
Da, razumijem.	Yes, I see.	Ja, ich sehe.
OBJASNJENJE ILI OBEANJE KOREKTIVNE AKTIVNOSTI		
- uz pomoć nekog drugog		
Morat u Vam to poslati odmah.	I'll have it sent to you immediately.	Sie bekommen es sofort zugeschickt.
Odmah ćemo se za Vas pobrinuti.	We'll attend to you right away.	Wir werden uns um Sie sofort kümmern.
Osigurat u da Vam se to donese odmah.	I'll make sure it's brought to you now.	Ich werde sicherstellen, dass Sie es gleich bekommen.
- samostalno rješavanje		
Osobno u se odmah pozabavit s tim problemom.	I'll deal with this problem myself right now.	Ich werde mich persönlich mit diesem Problem gleich befassen.
Proanalizirat u taj sluaj odmah.	I'll look into this case immediately.	Ich prüfe diesen Fall sofort.
Provjerit u pogrešku odmah.	I'll check this mistake right away.	Ich werde diesen Fehler sofort prüfen.
Prva stvar koju cu uciniti je ....	The first thing I'm going to do is....	Das erste, was ich tun werde, ist ....
ODVOENJE GOSTA U DRUGU PROSTORIJU		
Hajdemo u moj ured.	Let's go to my office.	Lassen Sie uns in mein Büro gehen.
Biste li željeli do i u lounge?	Would you like to come to the lounge?	Möchten Sie in die Lounge kommen?
Zašto ne bismo otišli u moj ured?	Why don't we go to my office?	Warum gehen wir nicht in mein Büro?



Primjer:  
ESTE PRITUŽBE GOSTIJU I NA INI NJIHOVA RJEŠAVANJA

PROBLEM / PRITUŽBA	NA IN RJEŠAVANJA PROBLEMA
U hotelu nije evidentirana rezervacija gosta koji je sa sobom donio potvrdu rezervacije.	Provjeriti rezervaciju u hotelskom softveru, ako je nema, dodijeliti gostu sobu po postupku za gosta bez rezervacije. Ako je hotel popunjen, za gosta pronaci smještaj u obližnjem hotelu i osigurati mu besplatni prijevoz do tog hotela.
Izgled hotela ne odgovara fotografijama u brošuri putni ke agencije – hotel je zastario. Gost prijeti da ce objaviti fotografije na TripAdvisoru.	Gostu ponuditi nov anu odštetu ili dodatnih nekoliko dana besplatnog boravka.
Gost je rezervirao sobu s pogledom na more, a dobio je sobu iznad gospodarskog ulaza u hotel (bez pogleda na more).	Provjeriti rezervaciju. Ako ima slobodnih soba, dodijeliti gostu sobu s pogledom na more. Ako nema slobodnih soba, gostu osigurati besplatno korištenje neke hotelske usluge (npr. wellness ili jedna a la carte ve era i sli no).
Po dolasku u hotelsku sobu prvi puta, gost ne može utaknuti karticu u utor, stoga nema svjetla u sobi.	Odmah poslati ku nog majstora u sobu. Ukoliko ne može riješiti problem odmah, gostu dodijeliti drugu sobu.
Gost se žali na buku iz susjedne sobe tijekom no i.	Osobno provjeriti u susjednoj sobi i zamoliti goste da poštuju ku ni red hotela.
Internet u sobi, kojega gost dodatno pla a, je vrlo slab.	Dodijeliti gostu lozinku za internet u sobi za besplatno korištenje. Tako er pozvati gosta da do e u lobby gdje je internet jak i može se koristiti besplatno.
Loša kvaliteta skupe boce vina koju je gost naru io uz ve eru.	Konobar treba provjeriti ep na boci, ako kvaliteta vina nije odgovaraju a, gostu dati novu bocu bez dodatne naknade.
Gostu je na ra unu zara unata usluga koju on ne priznaje.	Provjeriti kopije ra una za hotelske usluge koje se nalaze na recepciji. Ako je gost potpisao ra un za tu hotelsku uslugu, treba ju platiti. U suprotnom, treba izdati novi ra un bez te usluge.



Primjer:  
MOGU E PRITUŽBE GOSTIJU I SAŽETAK ODGOVORA NA PRITUŽBE

MOGU E PRITUŽBE	ODGOVORI NA PRITUŽBE
Nema tople vode. There's no hot water. Es gibt kein warmes Wasser.	Poslat ćemo ku nog majstora da provjeri. Topla voda će doći za par minuta. We'll send a technician to check. There will be hot water in a few minutes. Wir schicken gleich den Hausmeister. Warmes Wasser kommt in ein paar Minuten.
Klima ne radi ispravno. The airconditioner isn't working properly. Die Klimaanlage funktioniert nicht.	Pomoć ćemo Vam da se premjestite u udobniju sobu. We'll help you find a more comfortable room. Wir finden Ihnen ein bequemerer Zimmer.
Nema dovoljno ručnika u mojoj sobi. There are not enough towels in my room. Es gibt nicht genug Handtücher in meinem Zimmer.	Netko će biti kod vas za trenutak da to sredi. Someone will be there to fix it in a moment. Unser Personal kümmert sich gleich darum.
Umivaonik u kupaonici curi. The sink is leaking in the bathroom. Wasserrohr unter dem Waschbecken tropft.	Odmah ću to provjeriti i javiti Vam se povratno. I'll check on it and call you back. Ich werde es gleich prüfen und Sie anrufen.
Školjka u kupaonici je zaepljena. The bathroom is stopped up. Die Toilette ist verstopft.	Poslat ću nekoga da provjeri. I'll send someone to check it. Ich schicke jemanden, das zu prüfen.



Primjer:  
KOMUNIKACIJA S GOSTOM U VEZI PRITUŽBE

(u razgovorima u nastavku: G = gost, R = recepcionar)

G: U našoj sobi nema toaletnog papira. Možete li ga donijeti u sobu br. 514?

R: Naravno, gospođo Bebi. Oprostite na previdu. Odmah ću poslati sobaricu u Vašu sobu s toaletnim papirom. Da li Vam je možda potrebno još nešto?

G: Sad kad ste spomenuli, možemo li još dobiti dvije boce gazirane vode?

R: Svakako, gospođo Bebi. Odmah ću obavijestiti room service da vam donesu vodu u sobu.

G: To bi bilo odlično, hvala.

*Gost dolazi na recepciju vidno uzrujan, sa sljedećom pritužbom:*

G: Rezervirali smo teniski teren danas za 5 sati popodne. Kad smo došli na teren, bio je zauzet! Kako je to moguće? Kakav vi to hotel vodite? To je užasno neprofesionalno! (*Gost je uzrujan i viče*).

R: Žao mi je što se to dogodilo, gospodine Ivanoviću. Zašto ne bismo sjeli u moj ured i riješili to odmah? (*Recepcionar poziva gosta u ured iza recepcije. Gost i recepcionar sjedaju u ured, recepcionar zatvara vrata ureda*).

R: Gospodine Ivanoviću, odmah ću provjeriti što se desilo, kako bismo to ispravili. (*Recepcionar zove voditelja tenis terena*.) Marko, ovdje sam s gospodinom Ivanovićem. Što se desilo danas u 5 sati popodne? Gospodin Ivanović je imao rezerviran termin.

Marko (*telefonom*): Gospodin Ivanović je sa suprugom došao na teren u 17,25. Prema našoj proceduri, a s obzirom na gužvu u razdoblju visoke sezone u kojem se nalazimo, kada gost ne dođe nakon 15 minuta od vremena koje je rezervirao, teren iznajmljujemo drugom gostu, ako ima upita. Žao mi je, ali upravo se to desilo.

R: Hvala Marko na objašnjenju. Doviđenja. Gospodine Ivanoviću, eto nažalost, žao mi je što niste uspjeli stići u dogovoreno vrijeme na teren pa je kolega morao postupiti prema standardnoj poslovnoj proceduri. Da li možda želite zakazati drugi termin? Vidim u računalu da je gost koji je danas zakazao u 18,30 otkazao termin. Bilo bi nam drago da Vi preuzmete taj termin, ako želite.

G: Danas u 18,30? Pa to je za 10 minuta. Kako u na vrijeme stići do terena?

R: Bit će mi drago pozvati kolegu sa elektrovozilom da vas odveze na teren. Da li Vam to odgovara?

G: U redu. Hvala.

R: Gospodine Ivanoviću, drago mi je da smo ipak uspjeli riješiti situaciju. Žao mi je na neugodnosti. Želim Vam dobar teniski meč!

*Gost dolazi u hotel i obavlja prijavu na recepciji te odlazi u sobu. Zove uzrujano iz sobe:*

G: Zovem vas iz sobe 211, Herman na telefonu, upravo sam se prijavio u hotel i došao u sobu. Vidim da ste mi dali sobu koja gleda na parkiralište. Kao što znate, ja sam pri rezerviranju izričito zahtijevao sobu s pogledom na more!



R: Gospodine Herman, iskreno mi je žao, dozvolite da provjerim u sustavu. Molim vas, pričekajte sekundu. (*Receptionar provjerava u recepcijskom softveru*). Da, svakako, imate pravo, došlo je do zabune. Srećom, imamo odličnu sobu za vas s pogledom na more. Štoviše, u mogućnosti sam Vam ponuditi sobu 322, koja je superior soba – veće površine i više kategorije od one koju ste rezervirali, i to bez dodatne nadoplate. Još jednom isprika za nastalu situaciju! Odmah u poslati kolegu u vašu sobu da vam pomogne premjestiti prtljagu u sobu 322. Uživajte u odmoru, zahvaljujem!

G: Hvala, i molim vas da nosa do e što prije.

R: Svakako gospodine Herman, kolega e odmah do i do vas. Hvala još jednom na razumijevanju!

*Gost iz sobe zove recepciju i žali se:*

G: When I first arrived I was assured that a bottle of Chianti would always be in the mini-bar. Well I'm here now and the bottle isn't. What kind of hotel are you running here anyway!

R: I sincerely apologize for the oversight sir. We have been exceedingly busy today because of the convention. I'll have a complimentary bottle delivered immediately. Please accept it with our compliments.

*Gost iz sobe zove recepciju i žali se:*

R: Good evening, front office, Zlata speaking. May I help you?

G: Yes, the toilet is stopped up. I'm calling from room number 102.

R: Someone will be there to fix it in a moment, sir.

G: Thank you, make sure to do it soon.

R: Certainly, sir, in a minute. Thank you for your understanding!

*Gost iz sobe zove recepciju i žali se:*

G: Guten Tag, Daniel Fuchs am Apparat, Zimmer 222. Ich habe versucht den TV-Sender ProSieben zu wählen, aber es scheint, als ob Ihre Fernbedienung nicht funktioniert. Oder es gibt diesen Fernsehsender nicht, obwohl es in Ihren Anweisungen angegeben ist.

R: Es tut mir leid, Herr Fuchs, wir kümmern uns gleich darum. Können Sie mir sagen, welches Bild oder Fernsehsender Sie sehen, wenn Sie den Fernseher einschalten?

G: Hausfernsehen, und darauf steht "Willkommen Herr Fuchs".

R: Danach müssen Sie auf der Fernbedienung die Taste "Programms" drücken und dann mit einer Nummer die Kanäle wählen. ProSieben ist unter Nummer 9.

G: Ja, das habe ich alles gemacht, aber wenn ich Nummer 9 drücke, wird alles schwarz.

R: In diesem Fall muss wahrscheinlich der Kanal wieder installiert werden. Ich schicke gleich den Kollegen zu Ihnen.

G: Vielen Dank.

R: Es freut mich, dass wir das Problem gleich lösen, Herr Fuchs. Der Kollege kommt gleich. Auf Wiederhören.



Zadaci za uenike:

U Radnim listovima pogledajte još primjera pritužbi gostiju u hotelu i na ine njihova rješavanja. Proanalizirajte i igrom uloga (receptionar – gost) riješite svaki od navedenih slu ajeva.

U Radnim listovima pogledajte formular za reklamaciju gostiju u hotelu. Proanalizirajte i ispunite.

U Radnim listovima pogledajte različite pritužbe hotelskih gostiju. Igrom uloga u parovima (receptionar i gost) pokušajte riješiti situacije. U skupinama prodiskutirajte da li je pritužba riješena na pravilan na in i što bi se moglo poboljšati u komunikaciji s gostima.

U Radnim listovima prona ite različite situacije s pritužbama gostiju i radom u skupini riješite probleme. Simulirajte cjelovitu komunikaciju s gostima (na hrvatskom, engleskom i njema kom jeziku) potrebnu za rješavanje pritužbe gostiju.

Prou ite i prokomentirajte sljede e lanke na internetu koji se ti u rješavanja pritužbi gostiju u hotelima:

Are You Expert Enough To Solve Your Hotel Guest Complaints?

<http://www.hotelcluster.com/blog/handle-hotel-guest-complaints/>

The Art of Listening: The Key to Successful Complaint Resolution

[http://hotelexecutive.com/business\\_review/2322/the-art-of-listening-the-key-to-successful-complaint-resolution](http://hotelexecutive.com/business_review/2322/the-art-of-listening-the-key-to-successful-complaint-resolution)

Na ite na internetu tekst '10 vrijednih preporuka za preuzimanje žalbi hotelskih gostiju' (na njema kom jeziku). Pro itajte i raspravite u skupinama:

[http://www.tourismusnetzwerk.info/download/tipps\\_beschwerdeannahme\(2\).pdf](http://www.tourismusnetzwerk.info/download/tipps_beschwerdeannahme(2).pdf)

U Radnim listovima prona ite uputu Austrijske gospodarske komore za rješavanje pritužbi hotelskih gostiju (na njema kom jeziku): 'Danke lieber Gast!'

Pro itajte i raspravite u skupinama.

Na sljede oj internetskoj stranici (na njema kom jeziku) prona ite naj eš e pritužbe hotelskih gostiju iz Njema ke. U skupinama raspravite svaku pritužbu i igrom uloga (receptionar i gost) na ite rješenje.

<http://www.customer-alliance.com/de/tag/kundenzufriedenheit/>

## POSLOVANJE PRIJAMNOG ODJELA: AKTIVNOSTI PRI ODLASKU GOSTA IZ HOTELA

*Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:*

- ✓ *razumjeti sadržaj upitnika za goste i na profesionalan na in zamoliti gosta da ispuni upitnik o zadovoljstvu gostiju*
- ✓ *ispostaviti ra un gostu za hotelske usluge*
- ✓ *izvršiti naplatu u gotovini ili putem kreditne kartice*
- ✓ *pozdraviti gosta pri odlasku iz hotela*

### Aktivnosti prijamnog odjela pri odlasku gosta iz hotela

Prilikom odlaska, gost napušta sobu, javlja se na recepciju hotela, dobiva ispravan ra un za sve usluge koje je koristio tijekom boravka u hotelu, vra a klju sobe i napušta hotel. Prilikom procesa odjave gosta, recepcionar prikuplja povratne informacije o zadovoljstvu gosta boravkom u hotelu uz molbu da ispuni upitnik za goste. Nakon što je proveden postupak odjave gosta, automatski se u recepcijskom softveru ažurira status raspoloživih soba u hotelu i obavještava doma instvo o odlasku gosta.

Slijede a lista prikazuje korake procesa odjave gosta na na in da on bude u skladu sa zahtijevanim standardima kvalitete.

#### LISTA PROVJERE PROCESA ODJAVE GOSTA (CHECK-OUT)

OCEKIVANI STANDARD	DA/NE
Recepcijsko osoblje je uredno, uniformirano, nosi plo icu s imenom.	
Recepcijsko osoblje je usredoto eno na gosta i nije ometano ni im drugim.	
Recepcijsko osoblje ne jede, ne pije, ne puši i ne žva e žvaka u gumu.	
Sa svim gostima se uspostavlja kontakt o ima i osoblje se smiješi gostima koji su mu na udaljenosti od 3 metra, ak i ako gost eka u redu.	
Gosti ne ekaju u redu dulje od 5 do 8 minuta.	
Recepcijski tim je dobro kadrovski ekipiran, broj osoblja je u skladu s trenutnom potražnjom.	
Osoblje prvo progovara i pozdravlja gosta sa smiješkom i uz dobrodošlicu kad gost do e na 1,5 m od recepcijskog pulta.	
Osoblje provjerava ime gosta i koristi ga minimalno dva do tri puta tijekom komunikacije s gostom u procesu odjave.	
Ra un je bio pripremljen prema uputama dobivenim tijekom rezerviranja hot ela.	
Recepcionar je upitao gosta o zadovoljstvu boravkom u hotelu, ako su postojala neka otvorena pitanja, riješio ih je na licu mjesta ili obe ao da e ih riješiti u kratko vrijeme.	
Recepcionar je upitao gosta da li je koristio neke dodatne usluge ka o npr. mini bar u sobi.	
Slijedom odgovora gosta, na ra un su dodane dodatne usluge i ra un je isprintan za informaciju gostu prije njegova zaklju enja.	
Ukoliko je bilo nekih nesuglasica u vezi naplate mini bara, recepcionar je postupio prema propisanoj proceduri hotela (npr. odobrio je konzumaciju mini bara koja je bila predmet nesuglasica s gostom).	
Recepcionar je provjerio metodu pla anja te je pla anje diskretno obavljeno.	
Ako gost pla a karticom, isprintane su dvije kopije karti nog slipa s izno som i gost je potpisao kopiju koja se vra a hotelu.	
Recepcionar je predao ra un gostu zajedno sa slipom kartice, uredno umetnute u otnicu.	
Proces odjave je dovršen u manje od 4 minute.	
Recepcionar je ponudio gostu pomo oko prtljage, objašnjenja pravca puta ili prijevoza.	
Recepcionar je zamolio gosta da popuni upitnik o zadovoljstvu gostiju.	
Recepcionar je pitao gosta je li ispraznio sobu te zamolio da vrati klju od sobe.	
Recepcionar je završio razgovor s gostom, uz smiješak mu zahvalio na bo ravku u hotelu i pozvao ga na ponovni dolazak.	
Recepcionar se nije upuštao u razgovore osobne prirode s ostalim osobljem za vrijeme procesa odjave gosta.	
Ukupna brzina usluge prilikom odjave je bila prilago ena okolnostima i potrebama gosta.	

## Anketni upitnik o zadovoljstvu gostiju

Anketnim upitnikom koji gost popunjava pri kraju boravka ili pri odlasku iz hotela saznaju se važne informacije o tome kako je gost bio zadovoljan pojedinim korištenim uslugama u hotelu. Osim toga, gosti daju prijedloge za poboljšanja i izdvajaju osoblje koje se profesionalnošću u i ljubaznošću u posebno izdvojilo. Sve ove informacije su izuzetno važne za upravljanje kvalitetom usluge u hotelu.



Primjer:  
UPITNIK O ZADOVOLJSTVU HOTELSKIH GOSTIJU

*Hotel Monte Mulini*  
Zrinski-Croatia

Upitnik  
Questionnaire

**maistra**  
ROVINJ, HRVATSKA  
Hotel Monte Mulini  
A. Smanjigla bb, 52210 Rovinj - Hrvatska  
tel: +385 52 436 000 | fax: +385 52 436 001  
e-mail: montemulini@maistra.hr | www.maistra.hr

Podaci o gostu | Guest information

Dob | Age  18-25  26-30  31-40  41-50  51-60  61+

Spol | Sex  Muško | Male  Ženski | Female

Održava | Country \_\_\_\_\_

Koji je glavni motiv vašeg dolaska u Monte Mulini?  
What is the main reason for your visit to Monte Mulini?

Održavni posao | Restaurant/meal  Posjet prijateljima ili roditeljima | Visiting friends or relatives

Posao ili kongres | Business trip/congress  Ostalo | Other: \_\_\_\_\_

Koliko ste puta došli u naš objekat?  
How many times have you stayed in our facility?

Ovo mi je prvi put | This is my first time  2-4 puta | 2-4 times

Više od 4 puta | More than 4 times

Kako ste doznali za Monte Mulini?  
How did you find out about Monte Mulini?

Pre preporuku | By recommendation  Reklama/Medij | Advertisement/Media

Preko turističke agencije | Through a tourist agency  Na svoju ruku | At a fair

Preko interneta | Over the internet  Ostalo | Other: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Poštovani gosti,**

biti ćemo Vam iznimno zahvalni ako ispunite ovaj upitnik i pošaljete s nama svoje impresije. One su nam vrlo bitne jer samo kroz vaše primjedbe i sugestije možemo unaprijediti naše usluge i Vaš budućni boravak u hotelu Monte Mulini učiniti još boljim i ugodnijim.

**Dear Guest,**

Please take a few minutes to fill out this questionnaire. You may leave it with the concierge, or mail it to us later. Your impressions of the hotel are of great importance to us. The only way to properly perfect our services and make your future stay with us even more pleasant is through your comments and suggestions.

\_\_\_\_\_

Ako imate bilo koji prijedlog vezan za uslugu, proizvod ili ambijent, molimo Vas dopuniti: If you have any suggestions on how to improve our service, product or ambient, please write them here:

\_\_\_\_\_

Možete li izdvojiti nekoga od osoblja, tko je Vaš boravak učinio posebno boljim i ugodnijim? | Has a certain member of our staff made your stay with us significantly better or more pleasant?

Ime | Name: \_\_\_\_\_ Odjel | Department: \_\_\_\_\_

Zašto? | Reason: \_\_\_\_\_



Zadaci za uenike:  
U [Radnim listovima](#) pronađite još primjera anketnih upitnika za goste. Izradite anketni upitnik za svoj hotel.

### Ispostava ra unagostu

Hotelski ra un sadrži troškove svih usluga koje je gost koristio tijekom boravka u hotelu i koje su knjižene na njegov broj sobe. Ra un se vodi kompjuterski, otvara se na dan dolaska u najmanje 2 primjerka, a produljuje se svakog dana za novonastale troškove tijekom teku eg dana. Ra un se zaklju uje pri odlasku gosta, a za one goste koji ostaju dulje vrijeme, ra un se može zaklju ivati i napla ivati nakon 7 dana ili do odre enog maksimalnog iznosa, ovisno o pravilima hotela.

Obavezni elementi hotelskog ra una su:

- + ime i prezime gosta
- + broj sobe
- + broj osoba
- + vrstu usluge
- + cijena usluge (bez poreza na dodanu vrijednost - PDV, posebno istaknut PDV i ukupna cijena s PDV)
- + datum dolaska i odlaska gosta
- + na in pla anja
- + popuste i provizije (ako su primjenjivi)
- + iznos boravišne pristojbe

Porez na dodanu vrijednost (PDV) se obra unava u visini 13% neto cijene usluge smještaja, prehrane i pi a (uz izuzetak žestokih alkoholnih pi a za koja je stopa PDV 25%), odnosno u visini od 25% na sve druge vrste usluga. PDV se pribraja neto cijeni usluge.

PDV se ne obra unava na boravišnu pristojbu.

Porez na potrošnju (PnP) pla a se na potrošnju:

- alkoholnih pi a (vinjak, rakija i žestoka pi a),
- prirodnih i specijalnih vina,
- piva,
- bezalkoholnih pi a koja se prodaju u ugostiteljskim objektima.

Prema tome, porez na potrošnju pla a se na promet pi a i to alkoholnog i bezalkoholnog, dok se na ostali promet ostvaren pripremanjem hrane i napitaka u ugostiteljskim objektima, pla a samo PDV. Op ina ili grad može propisati stopu poreza na potrošnju u visini do najviše 3%, što je ve ina op ina ili gradova u svojim odlukama i propisala.

Pojedine grupe proizvoda koje se prodaju u hotelima, oporezuju se razli itim stopama PDV-a i to:

Grupa proizvoda	Stopa PDV-a	Stopa poreza na potrošnju
hrana, kava i napici (čaj, kava s mlijekom,okolada, kakao i sl.)	13% na poreznu osnovicu – prodajna cijena u ugostiteljskom objektu	nema
osvježavaju a gazirana bezalkoholna pi a, vino, pivo, (vo ni sokovi, mineralne i gazirane vode u nekim gradovima)	13% na poreznu osnovicu – prodajna cijena u ugostiteljskom objektu	najviše do 3% na poreznu osnovicu – prodajnu cijenu u ugostiteljskom objektu
žestoka alkoholna pi a	25%	do najviše 3%

Osnovica za obra un PDV-a i poreza na potrošnju je ista (neto cijena usluge). U nastavku se daje primjer formiranja ukupne prodajne cijene pi a u hotelu za žestoka alkoholna pi a, ako se na osnovicu (neto cijenu pi a), dodaju obje porezne stope: 3% poreza na potrošnju i 25% PDV-a.

Cijena pi a	10,00 kn
Porez na potrošnju 3% (10,00 x 3%)	0,30 kn
PDV 25% (10,00 x 25%)	2,50 kn
Ukupna prodajna cijena pi a	12,80 kn

Dakle, oporezivanje pi a je sljede e:

- Pivo PDV (13%) + PnP (3%)
- Vino PDV (13%) + PnP (3%)
- Bezalkoholna pi a PDV (13%) + PnP (3%) – Osim vode i prirodnih sokova gdje ide samo PDV (13%)
- Žestoka alkoholna pi a PDV (25%) + PnP (3%)

Na in pla anja ra una može biti:

- ✦ pla anje u gotovini – mora se evidentirati u blagajni na prijamnom odjelu
- ✦ bezgotovinsko pla anje – u današnje vrijeme je naj eš i oblik pla anja, a uklju uje:
  - kreditne kartice – ukoliko hotel ima zaklju en ugovor o prihvatu odre ene kreditne kartice sa izdavateljem; naj eš e kreditne kartice u prometu su MasterCard, Visa, American Express, Diners itd.
  - virmanske naloge – prijenos sredstava s žiro ra una kupca na hotelski žiro ra un, a na temelju vouchera, ugovora ili narudžbenice,
  - ekove – naj eš e putni ki ekovi,
  - ostala u praksi manje korištena sredstva pla anja (kao kreditna pisma i mjenice)

Kod pla anja kreditnom karticom prijamni odjel mora imati:

- EFTPOS terminal i/ili imprinter
- obrasce (za pojedina ne obra une, za zbirne obra une)
- ažurnu stop-listu

Pla anje pomo u EFTPOS terminala (danas je uglavnom u upotrebi ovaj na in):

- ✦ Debitne kartice se provla e kroz EFTPOS terminal i upisuje se iznos. Korisnik preko PIN PAD-a upisuje svoj PIN. Nakon toga dolazi odobrenje za transakciju.
- ✦ Kreditna kartica se provla i kroz terminal, upisuje se iznos. Isprintaju se dvije kopije listi a – potvrde o transakciji. Jedan se daje korisniku kartice, a drugi, s potpisom korisnika, se zadržava na prodajnom mjestu. Korisnik se identificira potpisom. Vrijeme naplate po inje te i s datumom transakcije.

Pla anje pomo u imprinteru (danas se sve manje koristi):

- ✦ Kartica se postavlja u predvi eno ležište na imprinteru, a iznad nje se stavi korisni ki ra un pojedine vrste kartice. Provla enjem kartice na korisni kom ra unu ostaju podaci s kartice i plo ice prodajnog mjesta. Rukom se ispisuje datum pla anja i iznos ra una u nacionalnoj valuti. Korisnik kartice potpisom potvr uje podatke na korisni kom ra unu, a potpis mora odgovarati onom na kartici. Valjanost kartice se provjerava preko stop liste, ako je vrijednost transakcije iznad dopuštenog pojedina nog iznosa (floor limita) prodajno mjesto kontaktira prihvatitelja kartice. Korisni ki ra uni, zajedno s ra unima prodajnog mjesta, dostavljaju se obra unskoj službi prodajnog mjesta. Obra unaska služba na osnovi svih korisni kih ra una ispostavlja poštom prihvatitelju kartice zbirni ra un. Vrijeme naplate po inje te i datumom prispje a ra una prihvatitelju kartice.



Primjer:  
HOTELSKI RA UN

Hotel Lona  
Lije Adamovića 31, 52210 Rovinj  
Tel/Fax: +385(0)52 632 000/632 001  
MB: 1919016 OIB: 2519089349

ROVINJ, 23.07.2015. 12:13:53  
Str: 1 / 1

**RECHNUNG / RAČUN 8333/2015**

Herr  
**MR MANFRED**

Erstelle Rechnung auf Grund der Reservationsbestätigung / Račun na osnovu potvrđene rezervacije: 2271/2015, 06.02.2015.

Zimmer Soba	Leistung Usluga	Nummer Broj	Datum Datum	Tage Dana	Preis Cijena	+/- % +/- %	Betrag Iznos
533	Täglicher Mietpreis mit Frühstück-premium room	1	17.07.2015-23.07.2015	6	0,00		HRK 0,00
533	Täglicher Mietpreis mit Frühstück-premium room	1	17.07.2015-23.07.2015	6	2.106,01		12.636,06
533	Rezepcija Lona - 18.07.2015. - 5782	1	18.07.2015				28,00
533	Rezepcija Lona - 19.07.2015. - 5837	1	19.07.2015				28,00
<b>Gesamtbetrag/Ukupno HRK</b>							<b>12.692,06</b>

**Für die Bezahlung/Za plaćanje**

1.665,00 EUR (Wechselkurs 7,569236) 12.636,06 HRK  
56,00 HRK

**Gesamtbetrag/Ukupno 12.692,06 HRK**

**Bezahl/Plaćeno**

Barzahlung - Vraćanje 1.660,00 EUR (Wechselkurs 7,569236) 12.566,13 HRK  
Barzahlung 83,95 HRK  
**Gesamtbetrag/Ukupno 12.649,08 HRK**

MwSt. Rekapitulieren/Rekapitulacija poruka	Netto Betrag Dokaznica poruka	MwSt. % PDV %	MwSt. Poruka	V Betrag % PDV %	Verbraucht Betrag Poruka na potrošnju	Gesamtbeitrag Ukupno
korisnik oznaka	84,00	0	0,00	0	0,00	84,00
PDV 13%	48,27	13	6,28	3	1,45	56,00
PDV 13%	11.108,03	13	1.444,05	0	0,00	12.552,08
	11.240,30		1.450,33		1,45	12.692,06

Die örtliche Kurtaxe und Verbrauchs-Steuer werden laut Artikel 33, Abschnit 3 des Gesetzes der Mehrwertsteuer nicht weiter verrechnet.  
Korisnik plaćanja i poruka na potrošnju ne podležu oporekovanju temeljem Članak 33. stavak 3. Zakona o PDV-u.  
\*apostol taxacion procedure - izvodi Agencije: "Turistička agencija Maistra, Nazorova 2, HR-52210 Rovinj, ID HR-VAT-62-040-210687"

Vrijeme izdavanja: 23.07.2015. 12:13:53  
Oznaka operatera: RAVE STURMAN  
Broj računa: 833329018029  
Zahtov kod: 36a8a35b7040e9826ef030a4f0d6e1  
JIB: 4626a60-870a-418c-8267-b4e3060011e  
Oznaka plaćanja: G-Novčani

Der aktuelle Stand Ihrer Preisstellen ist !!  
Mit dieser Rechnung haben Sie zusätzliche Privatreisekosten gesammelt, die Ihren Maistra Loyalty Konto innerhalb 24 Stunden zugerechnet werden.

Rezeption: RAVE STURMAN  
*RAS*

**maistra**  
HOTEL & SPA

Thank you for your visit

Maistra Hotel & Spa, Lije Adamovića 31, 52210 Rovinj, HR. Kontakt: Tel: +385(0)52 632 000 | Fax: +385(0)52 632 001 | E-Mail: info@maistra.hr  
Maistra Hotel & Spa, Lije Adamovića 31, 52210 Rovinj, HR. Kontakt: Tel: +385(0)52 632 000 | Fax: +385(0)52 632 001 | E-Mail: info@maistra.hr  
Maistra Hotel & Spa, Lije Adamovića 31, 52210 Rovinj, HR. Kontakt: Tel: +385(0)52 632 000 | Fax: +385(0)52 632 001 | E-Mail: info@maistra.hr



Primjer:  
KOMUNIKACIJA S GOSTOM PRI ODLASKU IZ HOTELA  
u nastavku R = recepcionar, G = gost

- R: Did you enjoy your stay with us?
- G: Yes, very much so. However, I now need to get to the airport. I have a flight that leaves in about two hours, so what is the quickest way to get there?
- R: We do have a free airport shuttle service.
- G: That sounds great, but will it get me to the airport on time?
- R: Yes, it should. The next shuttle leaves in 15 minutes, and it takes approximately 25 minutes to get to the airport.
- G: Fantastic. I'll just wait in the lounge area. Will you please let me know when it will be leaving?
- R: Of course, sir. Oh, before you go would you be able to settle the mini-bar bill?
- G: Oh yes certainly. How much will that be?
- R: Let's see. The bill comes to 28,00 EUR. How would you like to pay for that?
- G: I'll pay with my American Express thanks, but I'll need a receipt so I can charge it to my company.
- R: Absolutely. Here we are sir. If you like you can leave your bags with the porter and he can load them onto the shuttle for you when it arrives.
- G: That would be great thank you.
- R: Would you like to fill-in the hotel questionnaire too while you wait?
- G: Sure, I had a really good stay here and I'll tell other people to come here.
- R: That's good to hear. Thank you again for staying at The Zlatarevo zlato hotel.



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni postupak odjave gosta. Podijelite se u skupine po troje. Dvoje u enika preuzima uloge recepcionara i gosta koji odlazi iz hotela. Igrom uloga simulirajte postupak odjave gosta, ispunjavanje upitnika o zadovoljstvu gostiju i ispra aj gosta iz hotela. Tre i u enik promatra proces i koriste i prethodno navedenu listu provjere standarda check-outa, bilježi da li su u enici proveli proces odjave i ispra aja gosta u skladu sa standardima hotela. Po završetku igre uloga, treba proanalizirati što je bilo dobro u injeno, a što treba poboljšati.

U Radnim listovima prona ite više primjera popisa usluga koje je gost koristio tijekom boravka u hotelu. Ispostavite hotelske ra une.

Za lakšu izradu hotelskog ra una, koristite obrazac za izradu hotelskog ra una koji se nalazi u Radnim listovima.

U Radnim listovima pogledajte Izra un prera unatih stopa PDV-a i PnP iz prodajne cijene, koji se koristi kada se iz prodajne cijene pi a želi izra unati iznos PDV-a i PnP. Navedeni postupak tako er prona ite i na sljede oj internetskoj stranici:

[http://free-zg.t-com.hr/Vesna\\_Erceg/Kalkulacije/kalk\\_porez\\_pstopep.htm](http://free-zg.t-com.hr/Vesna_Erceg/Kalkulacije/kalk_porez_pstopep.htm)

Na sljede im internetskim stranicama prona ite tipi ne razgovore u hotelskom poslovanju na engleskom jeziku. Prou ite ih i igrom uloga ih izvježbajte:

Vocabulary games – front office: <http://www.vocabulary.cl/Games/Hotel-Dialogues.htm>

Front office conversations:

<http://missdeechiie.blogspot.com/2012/12/front-office-conversation.html>

## SUDJELOVANJE NA SAJMU VJEŽBENI KIH TVRTKI

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ izraditi promotivne materijale hotela
- ✓ izraditi specijalne ponude hotela
- ✓ pripremiti se za sudjelovanje i sudjelovati na sajmu vježbeni kih tvrtki

### Promotivni materijali hotela

Kako bi hotel mogao svoju ponudu predstaviti tržištu i potencijalnim gostima, potrebno je izraditi promotivne materijale hotela.

Za potrebe sajma vježbeni kih tvrtki, u enici e izraditi promotivni letak i promotivnu brošuru hotela.

Promotivni letak hotela je kra i oblik promocije hotela, sadrži osnovne informacije o hotelu odnosno isti e osnovne jake strane hotela (lokaciju, sadržaje, posebnosti hotela). Obi no se tiska dvostrano na jednom listu papira i preklopljen je tri puta.



Primjer:  
PROMOTIVNI LETAK HOTELOVA



Izvor: <https://www.behance.net/gallery/10481025/Hotel-and-Motel-Tri-Fold-Brochure-Template>

Brošura hotela uobi ajeno sadrži znatno više opisa hotela, sadrži više teksta i više fotografija hotela, a uobi ajeno je izra ena na više strana i uvezana u obliku knjižice.

Na internetu pogledajte primjere nekoliko brošura hotela:

<http://www.montemulinihotel.com/hr/brosure>

<http://www.lonehotel.com/multimedia/brosura>

<http://www.maistra.hr/brosure>

<http://ilirijabiograd.com/brosure>

<http://www.losinj-hotels.com/hr/aktualno/novi-katalog-wellness-conference-hotel-aurora>

<http://www.dubrovnik-riviera-hotels.hr/brosure>



Zadaci za u enike:

Na temelju navedenih primjera napravite promotivni letak i brošuru svog hotela. Brošuru napravite trojezi no: na hrvatskom, engleskom i njema kom jeziku.



## Posebne ponude hotela

Kako bi hotel privukao dodatne goste, često formira posebne ponude koje predstavljaju dobar omjer vrijednosti i cijene, uključujući paket atraktivnih sadržaja i usluga te tako privlače goste da rezerviraju. Posebne ponude na primjer mogu biti:

- Early Booking – popust na redovnu cijenu, koji se odobrava gostima kad znatno unaprijed rezerviraju hotel (npr. rezerviraju u siječnju za odmor koji će provesti u kolovozu)
- Last Minute – popust na redovnu cijenu, koji se odobrava gostima pri rezervaciji hotela u zadnji čas, neposredno pred dolazak (jedino u slučaju kada hotel ima nepopunjenih kapaciteta u tom razdoblju)
- Long Stay Discount – popust na redovnu cijenu, koji se odobrava gostima koji u hotelu ostaju dulje razdoblje
- Paketi s posebnim uslugama namijenjenim posebnim ciljnim skupinama – Romantični odmor, Obiteljski odmor, Spa i Wellness, Gastronomija, Kultura i obitelji, Medeni mjesec, Vikend ponuda i slično.



Zadaci za učenike:

Na temelju navedenih primjera posebnih ponuda te istražuju i na internetu posebne ponude hotela, napravite pakete posebnih ponuda za vlastiti hotel. U [Radnim listovima](#) pronađite i proanalizirajte posebne ponude.

## Priprema za sajam vježbeni kih tvrtki

Na sajmu vježbeni kih tvrtki hotel koji ste osnovali treba predstaviti svoju ponudu.



Zadaci za učenike:

Kao pripremu za sajam vježbeni kih tvrtki, napravite sljedeće:

- ✦ PowerPoint prezentaciju svog hotela, koju ćete prikazivati na sajmu
- ✦ osmislite uređenje štanda hotela na sajmu vježbeni kih tvrtki
- ✦ napravite pozivnice za sajam vježbeni kih tvrtki.

## POPIS RADNIH LISTOVA

Naziv poglavlja	RB radnog lista	Naziv radnog lista
<b>POSLOVNA IDEJA O HOTELU I OSNIVANJE HOTELA</b>		
Osnivanje društva s ograničenom odgovornošću	1	Univerzalni nalog za plaćanje – uplata osnivačkog uloga za d.o.o.
	2	Upute za popunjavanje obrasca naloga za plaćanje
	3	Potpisni karton - HBP
	4	Potpisni karton - ZABA
	5	Prijava za upis u sudski registar
	6	Prijava o potpisu osiguranja - HZMO
	7	Prijava o potpisu poslovanja obveznika plaćanja doprinosa - HZMO
	8	Prijava o obvezniku uplate doprinosa - HZZO
	9	Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje - HZZO
	10	Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje članova obitelji - HZZO
	11	Prijava u registar poslovnih subjekata - DZS
	12	Program kreditiranja turističkog sektora - HBOR
Kategorizacija hotela	13	Kategorizirani objekti u R. Hrvatskoj
Organizacija hotela	13a	Organizacijska shema hotela
Zaposlenici hotela	14	Opisi poslova odjela recepcije hotela s 4**** u Hrvatskoj
	15	Opis poslova recepcionera u hotelu
Standardi izgleda i ponašanja zaposlenika hotela	16	Hoteli – pravila ponašanja i odijevanja
	17	Hrana i piće – pravila ponašanja i odijevanja
	18	Poslovno odijevanje i ponašanje u hotelskom poduzeću
Molba – prijava za posao u hotelu	19	Molba-prijava za posao recepcionera
Životopis	20	CV obrazac (template)
	21	Upute za pisanje CV (CV Instructions)
	22	CV Ivan Ivić - primjer
Odabir zaposlenika i sklapanje ugovora o radu	23	Ugovor o radu na određeno vrijeme
	24	Ugovor o radu na neodređeno vrijeme - Primjer
	25	Ugovor o radu na određeno vrijeme - Primjer
<b>RECEPCIJSKI SOFTWARE U HOTELU</b>		
Recepcijski software	26	Osnovno o recepcijskom softveru (Hotel Help)
	27	Pregled rezervacija
	28	Knjiga domaćih gostiju
	29	Pregled boravka
	30	Račun 1
	31	Račun 2
	32	Račun 3
<b>AKTIVNOSTI PRIJE DOLASKA GOSTA</b>		
Telefonska komunikacija u prijamnom odjelu	33	Primjeri dobre i loše prakse telefonske komunikacije recepcionera
	34	Primjeri pitanja gostiju koji telefonskim putem traže informacije od recepcionera
	35	Način telefoniranja
	36	Način telefoniranja – primanje rezervacija
	37	Najčešće fraze u razgovorima recepcionera s gostima (eng.)
Upit gosta za rezervaciju hotela	38	Pismeni upit gosta za hotelski smještaj
	39	Engleske fraze u poslovnom dopisivanju
	40	Hotelski vokabular: hrvatski, engleski, njemački

Potvrde rezervacija gostima	41-41a	Rezervacija ispunjena i prazna
	42	Potvrda rezervacije
	43	Autorizacijski obrazac kod potvrde rezervacije
	44	Stanje smještajnih jedinica na dan
	45	Lista stanja soba
	46	Lista rezervacija
	47	Obavijest o naplati naknade za otkaz rezervacije ili nedolazak (Retention Letter br.1)
	48	Obavijest o naplati naknade za otkaz rezervacije ili nedolazak (Retention Letter br.2)
	49	Primjer ugovora s internetskom agencijom Booking.com
	50	Primjer rješenja overbooking situacije br. 1
	51	Primjer rješenja overbooking situacije br. 2
<b>AKTIVNOSTI PRI DOLASKU GOSTA U HOTEL</b>		
Prijam gosta i postupak prijave gosta	52	Proces prijave – lista provjere
	53	Registracijska kartica gosta
	54	Registracijska kartica gosta
	55	Registracijska kartica gosta
Hotelska iskaznica	56	Hotelska iskaznica
	57	Hotelska iskaznica
	58	Hotelska iskaznica
	59	Hotelska iskaznica
	60	Hotelska iskaznica
Informiranje gosta i hotelska info mapa	61	Hotelska info mapa (i u tiskanom obliku)
	62	Hotelska info mapa (i u tiskanom obliku)
	63	Hotelska info mapa (i u tiskanom obliku)
	64	Ku ni red hotela
	65	Ku ni red hotela
	66	Ku ni red hotela
	67	Ku ni red hotela
<b>AKTIVNOSTI ZA VRIJEME BORAVKA GOSTA U HOTELU</b>		
Rad hotelske mjenja nice	68	Odobrenje za obavljanje mjenja kih poslova
	69	Ugovor o mjenja kim poslovima
Hotelski cjenici	70	Zidni cjenik
	71	Cjenik za ostale usluge
	72	Cjenik za usluge pranja i kemijskog is enja
	73	Wellness cjenik
	74	Rack Rates (objavljene cijene smještaja)
	75	Rack Rates (objavljene cijene smještaja)
	76	Individualni cjenik
	77	Ponuda i cjenik za grupe
	78	Cjenik pi a
	79	MICE ponuda
Preuzimanje i predaja poruka i pošiljaka za goste	80	Obrazac poruke za goste
	81	Poruka za goste
	82	Poruka za goste
	83	Poruka za goste
uvanje dragocjenosti i novca	84	Upute za korištenje sefa
Rješavanje pritužbi gostiju	85	Formular za reklamaciju gosta
	86	Softwareski obrazac – pritužba gosta
	87	Primjeri pritužba gostiju i na ini rješavanja
	88	Igra uloga – pritužbe gostiju
	89	Primjeri razgovora s gostima u vezi pritužbi
	90	Rad u skupinama – Rješavanje pritužbi gostiju
	91	Uputa austrijske gospodarske komore 'Danke lieber Gast!'

AKTIVNOSTI PRI ODLASKU GOSTA IZ HOTELA		
Aktivnosti prijamnog odjela pri odlasku gosta iz hotela	92	Proces odjave – lista provjere
Anketni upitnik o zadovoljstvu gostiju	93	Upitnik za goste
	94	Upitnik za goste
	95	Upitnik za goste
Ispostava ra una gostu	96	Hotelski ra un
	97	Hotelski ra un
	98	Popis usluga za ispostavu ra una
	99	Obrazac za izradu hotelskog ra una
	100	Izra un prera unatih stopa PDV -a i PnP iz prodajne cijene
<small>Prilozi i materijal za izradu projekata</small>		
Promotivni letak hotela	101	Primjer brošure hotela Ilirija Resort
Posebne ponude hotela	102	Posebna ponuda hotela

# VJEŽBENI KA PUTNI KA AGENCIJA

Ustrajati u svom poslu i šutjeti, najbolji je odgovor na svaku klevetu.

George Washington



## OSNIVANJE PUTNI KE AGENCIJE I ZAPOŠLJAVANJE U AGENCIJI

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ razumjeti naziv putni ka agencija u odnosu na turisti ka agencija
- ✓ ocijeniti utemeljenost ideje o osnivanju putni ke agencije
- ✓ razumjeti postupak registracije i osnivanja putni ke agencije - društva s ograni enom odgovornoš u
- ✓ razumjeti uvjete za polaganje ispita za voditelja putni ke agencije
- ✓ pripremiti natje aj za radna mjesta u putni koj agenciji
- ✓ napisati molbu - prijavu za posao u putni koj agenciji i životopis
- ✓ analizirati pristigle prijave za posao i provesti selekcijski intervju
- ✓ ispuniti ugovor o radu

### Na po etku: o nazivu putni ka agencija i turisti ka agencija

Iako je stru no ispravan naziv turisti ka agencija, u ovom se Priru niku koristi pojam putni ka agencija kako se terminologija ove izvannastavne aktivnosti ne bi razlikovala od terminologije korištene u obveznom srednjoškolskom programu, a napose od terminologije korištene u predmetu Organizacija poslovanja putni kih agencija, iji je ova izvannastavna aktivnost prakti ni nastavak.

Naime, potrebno je odmah na po etku ukazati na injenicu da je naziv putni ka agencija bio primjereniji u prošla vremena kada je funkcija agencija uglavnom bila fokusirana na posredovanje u prometu i pružanje najužih usluga vezanih uz putovanja. Danas, kada su funkcije (putni kih) agencija odavno prerasle jednostavnu organizaciju prijevoza i smještaja te se (turisti ke) agencije bave znatno širom lepezom poslova, opravdanije je i to nije korištenje naziva turisti ka agencija.

Naziv turisti ka agencija (a ne putni ka agencija) koristi i Zakon o pružanju usluga u turizmu koji je osnovni zakon koji regulira rad agencije u Hrvatskoj.



*Turisti ka agencija je trgova ko društvo, trgovac pojedinac, obrtnik ili njihova organizacijska jedinica koji pružaju usluge organiziranja putovanja ili posredovanja usluga vezanih uz putovanje i boravak turista.*

*Naznaka „turisti ka agencija“ obvezno se koristi u tvrtki turisti ke agencije kao poblža naznaka djelatnosti, a iznimno umjesto naznake „turisti ka agencija“ kao poblža oznaka djelatnosti može se koristiti i naznaka „putni ka agencija“.*

### Poslovna ideja

Poslovna ideja o osnivanju putni ke agencije je tek po etak na putu ostvarivanja poslovnog uspjeha poduzetnika. Ideju treba proanalizirati s razli itih aspekata kako bi se procijenilo može li poduzetni ki pothvat osnivanja putni ke agencije biti uspješan.

- Treba razmišljati o aspektu tržišnih potreba: postoje li na odabranom mjestu poslovanja putni ke agencije potrebe za uslugama putni ke agencije? Ima li dovoljno potencijalnih klijenata?
- Treba proanalizirati postoji li na odabranom podru ju konkurencija (ve postoje e putni ke agencije), koliko je ona jaka i može li ugroziti naš poslovni poduhvat.
- Treba odrediti vrstu putni ke agencije: ho e li biti specijalizirana ili ne. Putni ke agencije mogu, na primjer, biti specijalizirane za eno-gastro, pustolovni turizam, privatni smještaj, DMK (destinacijske menadžment kompanije) i posebna tržišta, PCO (professional congress organizer) te za školska putovanja.
- Treba razmisliti imamo li sve potrebne resurse: prostor i opremu, voditelja putni ke agencije, zaposlenike sa stru nim znanjem, sredstva za po etni kapital i sli no.

Dakle, potrebno je poslovnu ideju o osnivanju putni ke agencije dobro proanalizirati s aspekta tržišta, konkurencije, ljudskih resursa, potrebnih ulaganja i lokacije.

Zakon o pružanju usluga u turizmu definira putni ku agenciju i njene usluge na sljede i na in:



*Turisti ka agencija može pružati sljede e usluge:*

- organiziranje paket-aranžmana, sklapanje i provedba ugovora o paket-aranžmanu, organiziranje izleta, sklapanje i provedba ugovora o izletu,
- organiziranje kongresa,
- posredovanje u sklapanju ugovora o organiziranom putovanju (paket-aranžman i izlet),
- posredovanje ugostiteljskih usluga (prodaja i rezervacija smještaja i drugih ugostiteljskih usluga),
- posredovanje usluga prijevoza (prodaja putnih karata i rezervacija mjesta za sva prijevozna sredstva),
- organiziranje prihvata i transfera putnika,
- posredovanje u pružanju usluga u posebnim oblicima turisti ke i ugostiteljske ponude,
- organiziranje i posredovanje u pružanju usluga turisti kih vodi a, turisti kih pratitelja i usluga upravljanja plovnim objektima nauti ara (skipera),
- zastupanje doma ih i stranih putni kih agencija,
- davanje turisti kih obavijesti i promidžbenog materijala,
- posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage,
- pomo u pribavljanju putnih isprava, viza i drugih isprava potrebnih za prijelaz granice i boravak u inozemstvu, isprava za lov, ribolov, ronjenje, plovidbu nauti ara te drugih isprava potrebnih za organizaciju i provo enje razli itih oblika turisti ke ponude,
- rezervacija, nabava i prodaja ulaznica za sve vrste priredbi, muzeja i dr. te prodaja robe vezane za potrebe putovanja (razne putne potreštine, suveniri, turisti ke publikacije i sl.),
- organizacija i pružanje usluga u svezi s poslovanjem karticama i putni kim ekovima te pružanje mjenja kih usluga sukladno posebnim propisima,
- iznajmljivanje i posredovanje u iznajmljivanju vozila, letjelica i plovnih objekata,
- agencijsko-pomorske usluge za prihvata i opremu plovnih objekata u nauti kom turizmu.

Za obavljanje poslova turisti ke agencije potrebno je dobiti rješenje ureda državne uprave u županiji odnosno nadležnog ureda za turizam u Gradu Zagrebu (ovisno o sjedištu). Zakon o pružanju usluga u turizmu propisuje:



*Pravna ili fizi ka osoba smije pružati usluge u turizmu koje su utvr ene rješenjem ureda državne uprave u županiji, odnosno upravnog tijela Grada Zagreba nadležnog za poslove turizma (u daljnjem tekstu: nadležni ured) prema sjedištu, odnosno mjestu poslovnice, odnosno poslovnog prostora ili prostora stambene namjene turisti ke agencije kojim se utvr uje da ispunjava uvjete propisane ovim Zakonom i propisima donesenim na temelju ovoga Zakona. Rješenje se mora ishoditi za svaku poslovnicu turisti ke agencije.*



Zadaci za u enike:

Kako bi oblikovali i proanalizirali svoju poslovnu ideju o osnivanju putni ke agencije, napravite sljede e:

- ✦ Na internetu pretražite pojam 'putni ka agencija' te provjerite koje su najve e putni ke agencije u Hrvatskoj i koja je njihova ponuda usluga.
- ✦ Na internetu pregledajte stranicu Udruge hrvatskih putni kih agencija (UHPA) [www.uhpa.hr](http://www.uhpa.hr), informirajte se kako postati član i što su prednosti članstva.
- ✦ Ako se u vašem mjestu posluje putni ka agencija, posjetite ju i porazgovarajte sa voditeljem ili zaposlenicima agencije o uvjetima poslovanja. Raspitajte se koja je to vrsta agencije (da li je specijalizirana), koja vrsta agencijskih usluga je najtraženija u tom području, koje su osnovne prepreke i ograni enja s kojima se susre u u svom radu. Na bazi dobivenih saznanja, oblikujte svoju ideju o osnivanju agencije.
- ✦ Prolistajte elektroni ko izdanje priručnika za zaposlene u turisti kim agencijama koji je objavila UHPA:



<http://www.uhpa.hr/publikacija/prolistajte-elektronicko-izdanje-prirucnika-za-zaposlene-u-turistickim-agencijama-33059>. Priručnik se nalazi i u [Radnim listovima](#).

- ✦ Prelistajte specijalizirane turističke poslovne časopise kao što su Ugostiteljstvo i turizam, Turizam info te se informirajte o trendovima u poslovanju turističkih agencija.
- ✦ U Zakonu o pružanju usluga u turizmu pronađite što sadrži Zahtjev za izdavanje rješenja koji osniva turističke agencije treba podnijeti nadležnom županijskom ili gradskom uredu za turizam.
- ✦ Kako biste donijeli odluku da li ćete specijalizirati svoju turističku agenciju, na internetskoj stranici [www.uhpa.hr](http://www.uhpa.hr) pod stranicom Projekti/Specijalizacije, pronađite prezentaciju g. Željka Treznera: Marketinško-komercijalni aspekt specijalizacije turističkih agencija te ju proučite. Prolistajte Stručnu reviju UHPA-e o specijalizaciji turističkih agencija: [http://issuu.com/obla/docs/revija\\_3](http://issuu.com/obla/docs/revija_3)
- ✦ Na temelju ukupnog istraživanja, razmislite kakvu biste turističku agenciju željeli osnovati. Pritom Vam može poslužiti metoda kreativnog razmišljanja, tzv. brainstorming (olujna ideja). Učenicima slijede ove upute:
  - Podijelite se u skupine od 8-12 učenika.
  - U vremenu od 20-30 minuta, zapišite što više ideja o osnivanju turističke agencije.
  - Zapamtite: nema loših ideja, sve ideje su dopuštene, nemojte kritizirati ili pobijati ideje drugih.
  - Dopušteno je povezivati tuđe ideje sa svojim.
  - Bitno je stvoriti što više ideja o osnivanju turističke agencije.
- ✦ Unutar vaše skupine, porazgovarajte o idejama, nadogradite ih i razvijte, pritom se služeći podsjetnikom u nastavku.
- ✦ Svoju poslovnu ideju o osnivanju turističke agencije ocijenite sa sljedećih aspekata:
  - potražnje u vašem mjestu za uslugama turističkih agencija,
  - postojeću konkurenciju turističkih agencija u vašem mjestu,
  - profil i vrstu turističke agencije,
  - posjedovanje potrebnih resursa za osnivanje turističke agencije.

### Naziv tvrtke turističke agencije

S obzirom da turistička agencija prema zakonu treba ispunjavati određene uvjete, dio uvjeta odnosi se i na tvrtku turističke agencije:



*Zakon o pružanju usluga u turizmu propisuje da trgovačko društvo - podnositelj zahtjeva za izdavanje rješenja o utvrđivanju ispunjavanja uvjeta za pružanje usluga turističkoj agenciji, mora u tvrtki imati naznaku „turistička agencija“, što dokazuje rješenjem o upisu u trgovački registar.*

*Turistička agencija može biti i organizacijska jedinica trgovačkog društva (podružnica koja mora biti upisana u trgovački registar nadležnog trgovačkog suda), koja nema svojstvo pravne osobe, a koja sukladno rješenju o upisu u trgovački registar može imati drugačiji naziv od naziva trgovačkog društva - podnositelja zahtjeva za izdavanje rješenja o utvrđivanju ispunjavanja uvjeta za pružanje usluga turističkoj agenciji.*

*Zakon propisuje da se naznaka „turistička agencija“ obvezno koristi u tvrtki turističke agencije kao pobježna naznaka djelatnosti, a umjesto naznake „turistička agencija“ kao pobježna oznaka djelatnosti može koristiti i naznaka „putnička agencija“.*

*U tvrtki, turistička agencija može, uz naznaku kojom se obilježava ime turističke agencije, koristiti i izraze uobičajene u turističkom poslovanju, kao što su „tours“, „travel“ i sl.*

Naziv tvrtke turističke agencije treba biti jasan, jedinstven, asocijativan i lako pamtljiv, kako bi se razlikovali od turističkih agencija koje posluju na vašem području.

U dijelu Vježbeni ka hotel, u poglavlju o nazivu tvrtke, proučite glavne odredbe Zakona o trgovačkim društvima koje se odnose na određivanje naziva tvrtke.

Pri odabiru naziva tvrtke moguće je provjeriti da li je već registrirano trgovačko društvo istog imena, na internetskoj stranici Ministarstva pravosuđa Republike Hrvatske – Sudski registar: [sudreg.pravosudje.hr](http://sudreg.pravosudje.hr)



Zadaci za učenike:

Odaberite naziv svoje turističke agencije. Pazite pritom da u Hrvatskoj već ne postoji turistička agencija s tim nazivom, da naziv bude jasan i lako pamtljiv.

## Osnivanje društva s ograni enom odgovornoš u

U dijelu Vježbeni ki hotel, u poglavlju o osnivanju društva s ograni enom odgovornoš u (d.o.o.), pogledajte:

- kako Zakon o trgova kim društvima definira društvo s ograni enom odgovornoš u;
- koji postupak trebaju provesti poduzetnici kod osnivanja i registracije d.o.o.-a;
- dio o privremenom (prijelaznom) ra unu tvrtke i otvaranju žiro ra una tvrtke, kao i primjer uplatnice za uplatu osniva kog pologa za osnivanje d.o.o.



Zadaci za u enike:

Na internetskoj stranici Servisa Vlade Republike Hrvatske Hitro.hr pogledajte kako je opisan proces osnivanja trgova kog društva te kako se može rezervirati naziv trgova kog društva: [www.hitro.hr](http://www.hitro.hr)

Proanalizirajte kako je mogu e provesti elektroni ko osnivanje društva s ograni enom odgovornoš u iz bilo kojeg javnobilježni kog ili HITRO.HR ureda u Republici Hrvatskoj na bilo koji od Trgova kih sudova u roku od 24 sata.

Na internetskoj stranici Državnog zavoda za statistiku [www.dzs.hr](http://www.dzs.hr) prona ite Nacionalnu klasifikaciju djelatnosti i unutar nje prona ite pod kojom je šifrom navedena djelatnost putni kih agencija.

Na internetskoj stranici Sudskog registra [sudreg.pravosudje.hr](http://sudreg.pravosudje.hr) prona ite društva s ograni enom odgovornoš u koja su putni ke agencije te pogledajte koje elemente sadrži Izvod iz sudskog registra.

Prema uputi za popunjavanje obrasca naloga za pla anje, koji se nalazi u Radnim listovima, popunite nalog za uplatu osniva kog pologa za osnivanje d.o.o.-a.

Pogledajte u Radnim listovima potpisne kartone nekoliko banaka i ispunite ih, nakon što ste imenovali direktora.

Provedite postupak osnivanja društva s ograni enom odgovornoš u, popunjavaju i obrasce neophodne za osnivanje trgova kog društva, koji se nalaze u Radnim listovima:

- ✦ Prijava za upis u sudski registar
- ✦ Prijava o po etku poslovanja obveznika pla anja doprinosa - - Hrvatski zavod za mirovinsko osiguranje (HZMO)
- ✦ Prijava o po etku osiguranja - HZMO
- ✦ Prijava o obvezniku uplate doprinosa - HZMO
- ✦ Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje za osiguranu osobu - Hrvatski zavod za zdravstveno osiguranje (HZZO)
- ✦ Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje lana obitelji - HZZO
- ✦ Prijava poslovnog subjekta - Državni zavod za statistiku
- ✦ Prijava dijela poslovnog subjekta za potrebe Državnog zavoda za statistiku

## Voditelj poslovnice putni ke agencije

Voditelj poslovnice je odgovoran za rad poslovnice turisti ke agencije.



Zakon o pružanju usluga u turizmu propisuje:

Turisti ka agencija mora u svakoj poslovnici imati najmanje jednog zaposlenog voditelja poslovnice, a ukoliko nema poslovnicu najmanje jednu zaposlenu osobu koja ispunjava uvjete za voditelja poslovnice, u punom radnom vremenu.

Voditelj poslovnice putni ke agencije treba ispunjavati sljede e uvjete:

- mora biti poslovno sposoban,
- imati najmanje srednju stru nu spremu,
- aktivno znati najmanje jedan svjetski jezik i poznavati drugi te poznavati hrvatski jezik u mjeri dostatnoj za obavljanje poslova rukovoditelja poslovnice,
- mora imati položen stru ni ispit za voditelja poslovnice i
- dvije godine radnog iskustva na odgovaraju im poslovima u turisti koj agenciji ili drugim odgovaraju im poslovima u turizmu.

Stru ni ispit za voditelja poslovnice polaže se pred ispitnom komisijom koju rješenjem imenuje ministar pri odgovaraju em visokom u ilištu.

Sadržaj i na in polaganja stru nog ispita za voditelja poslovnice propisani su Pravilnikom o stru nom ispitu za voditelja poslovnice.



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima u Pravilniku o stru nom ispitu za voditelja poslovnice, prona ite ispitni program, prou ite ga i proanalizirajte koje dijelove ispitnog programa ste ve svladali kroz dosadašnji program srednjoškolskog obrazovanja.

## Opisi poslova za radna mjesta u putni koj agenciji

Tipi na radna mjesta u putni koj agenciji su:

- voditelj poslovnice turisti ke agencije
- djelatnik putni ke agencije
- prodajni agent turisti kih aranžmana.

Specijalisti ka radna mjesta u putni koj agenciji koja zahtijevaju dodatno školovanje su:

- turisti ki vodi
- turisti ki (agencijski) zastupnik
- prodava i karata u zra nom prometu

Za svako od navedenih radnih mjesta u putni koj agenciji potrebno je da postoji opis poslova i radnih zadataka, s kojim treba upoznati novog zaposlenika prilikom zapošljavanja u agenciji.

Opis poslova i radnih zadataka tipi no sadrži sljede e elemente:

Elementi opisa poslova
Organizacijska jedinica kojoj pripada radno mjesto
Neposredno nadređeno radno mjesto
Svrha posla
Područja rada / popis poslova i radnih zadataka
Odgovornosti
Potrebna stručna sprema
Potrebno radno iskustvo
Potrebne vještine i sposobnosti



Zadaci za u enike:

Odredite ukupan broj zaposlenih u svojoj putni koj agenciji, kao i radna mjesta.

U Radnim listovima pogledajte opise poslova za radna mjesta u agenciji te napravite opis posla za svako radno mjesto u vlastitoj agenciji.

U Radnim listovima tako er pogledajte kratki opis zada a za specijalisti ka radna mjesta u putni koj agenciji

## Natje aj za radna mjesta u putni koj agenciji

Kako bi putni ka agencija koja je osnovana mogla po eti zapošljavati, potrebno je izraditi i objaviti natje aj za radna mjesta.

Kod izrade natje aja za radna mjesta valja voditi ra una da su navedeni svi potrebni elementi.

### Uobičajeni elementi natječaja za radna mjesta u putničkoj agenciji

Naziv i logotip tvrtke	Naziv putničke agencije i lokacija poslovnice	Naziv radnog mjesta	Kratki opis zaduženja / odgovornosti na radnom mjestu
Potrebne kvalifikacije i uvjeti za radno mjesto	Tražena dokumentacija koju treba priložiti	Način i adresa dostave prijave za posao i životopisa	Rok dospjeća molbi

### Mjesta na kojima se objavljuju natječaji za radna mjesta u putničkoj agenciji

- Web stranice putničkih agencija
- Dnevne novine
- Specijalizirani web portali za zapošljavanje
- Specijalizirani stručni časopisi za turizam



Zadaci za u enike:

Na internetu pogledajte primjere objavljenih natjeaja za radna mjesta u putni kim agencijama. Proanalizirajte i raspravite u skupinama, koje su sli nosti i razlike izme u pojedinih primjera razli itih putni kih agencija. Jesu li u natje ajima zastupljeni svi potrebni elementi?

Izradite natje aj za radna mjesta u svojoj putni koj agenciji, rukovode i se pritom prethodno navedenim elementima natje aja, ali i primjerom opisa poslova za radna mjesta u putni koj agenciji koji se nalaze u [Radnim listovima](#).

### Molba – prijava za posao u putni koj agenciji

Na temelju objavljenog natjeaja za radno mjesto u putni koj agenciji, kandidati pišu molbu odnosno prijavu za posao.

Budu i da poslodavac iz molbe – prijave za posao stje e prvi dojam o kandidatu, važno je da molba bude napisana najbolje mogu e.



Primjer:

MOLBA ZA RADNO MJESTO DJELATNIKA U PUTNI KOJ AGENCIJI

Ivan Ivi  
 Gradska cesta bb  
 10000 Zagreb  
 E-mail: ivan.ivic@gmail.com  
 Mobitel: 098-xxx-xxxx  
 Zagreb, 1. travnja 2015.

PUTNI KA AGENCIJA „ZLATAREVO ZLATO“  
 Kamenita vrata bb  
 10000 Zagreb

Predmet: Molba za posao djelatnika u putni koj agenciji Zlatarevo zlato

Poštovani,

Obra am Vam se slijedom objavljenog natjeaja za radno mjesto djelatnika u putni koj agenciji, koje sam zamijetio na vašoj web stranici.

Završio sam srednju Ekonomsko-birotehni ku školu u Slavonskom Brodu, a tijekom školovanja obavio sam stru nu praksu u putni koj agenciji XYZ u Slavonskom Brodu. Tako er sam u etvrtom razredu srednje škole poha ao izvannastavnu aktivnost Vježbeni ka putni ka agencija, gdje sam stekao prakti na iskustva rada u putni koj agenciji. Nakon završetka škole, šest mjeseci sam radio kao pripravnik u putni koj agenciji More u Splitu, gdje sam obavljao sve poslove pomažu i kolegama u agenciji. Izrazito sam komunikativna osoba i razumijem važnost dobre komunikacije s klijentima, a govorim engleski i njema ki jezik. Od klijenata i poslodavca sam tijekom zaposlenja dobivao pohvale za rad.

Putni ku agenciju Zlatarevo zlato pratim na Facebooku te mi se izuzetno dopada Vaše ukupno komuniciranje s tržištem.

Vjerujem da bih svojom visokom razinom posve enosti klijentima, kao i svojim prakti nim vještinama doprinijelo uspjehu Vaše agencije u budu nosti.

Nadam se da ete mi pružiti priliku da se predstavim na razgovoru za posao. Dostupan sam na broj mobitela ili elektronske pošte navedene prethodno.

S poštovanjem,

Ivan Ivi

Prilozi:

- Svjedodžba o završenom srednjoškolskom obrazovanju
- Svjedodžba o završenom te aju njema kog jezika
- Životopis



Zadaci za u enike:

U [Radnim listovima](#) prona ite upute za pisanje molbi – prijava na natje aj za posao u putni koj agenciji i prou ite ih.

Na internetu (na specijaliziranim web portalima za zapošljavanje te na web stranicama putni kih agencija) prona ite natje aje za radna mjesta u putni koj agenciji. Napišite svoje molbe – prijave na objavljeni posao, vode i ra una o strukturi molbe navedene prethodno u priru niku te detaljno prikazane u [Radnim listovima](#). U skupinama proanalizirajte svaku molbu, utvrdite njene dobre i loše strane te mogu nosti za poboljšanja.

## Životopis

Na temelju objavljenog natje aja za radno mjesto u putni koj agenciji, zajedno s molbom – prijavom za posao, kandidati pišu životopis. Na sastavljanje životopisa treba obratiti punu pozornost jer pruža slika o samom kandidatu i može ga izdvojiti iz mnoštva prijava za posao koje poslodavac prima. Na bazi molbe i životopisa, poslodavac e odlu iti da li e kandidata pozvati na razgovor ili ne.

Jedna od uobi ajenih standardnih oblika životopisa je Europass životopis, koji je pregledan i sveobuhvatan.

# CURRICULUM VITAE

Latinski naziv za životopis se tako er esto koristi u praksi (Curriculum Vitae).

Uobi ajeni sadržaj životopisa:

- + Osobni podaci
- + Fotografija
- + Obrazovanje
- + Radno iskustvo
- + Poznavanje jezika i ra unalnih aplikacija
- + Aktivnosti, lanstva u udruženjima
- + Nagrade i priznanja
- + Preporuke (pismo preporuke za kandidata može napisati profesor ili poslodavac, a u njemu opisuju kandidatove osobine koje se traže natje ajem)



Zadaci za u enike:

U [Radnim listovima](#) prona ite upute za pisanje životopisa i primjer životopisa (CV-a) za radno mjesto djelatnika u putni koj agenciji.

U [Radnim listovima](#) prona ite detaljne upute za pisanje Europass oblika životopisa i prazni životopis u Europass formatu. Ispunite ga za željeno radno mjesto u putni koj agenciji, kao prilog molbi za posao koju ste prethodno napisali. U skupinama proanalizirajte svaki životopis, utvrdite dobre i loše strane te mogu nosti za poboljšanja.

## Procjena pristiglih molbi za posao i razgovor za posao

Na temelju primljenih molbi za posao, poslodavac obavlja njihovu procjenu, a nakon toga se odabiru kandidati u užu krug, s kojima se organizira selekcijski intervju.

Na selekcijskom intervjuu poslodavac od kandidata prikuplja dodatne informacije i donosi stav o kandidatovim ukupnim sposobnostima za traženo radno mjesto. Selekcijski intervju je odli na prilika za kandidate poslodavcu dodatno predstave svoje sposobnosti i vještine za radno mjesto. Poslodavci na ovom razgovoru uobi ajeno ukratko predstave putni ku agenciju.

U praksi postoji više vrsta selekcijskih intervjuja:

- strukturirani intervju, u kojem poslodavac svim kandidatima postavlja ista, unaprijed definirana pitanja, koja su formulirana prema zahtjevima traženog radnog mjesta; na taj na in može izravno uspore ivati kandidate;
- polustrukturirani intervju, u kojem poslodavac ima unaprijed odre enu samo temu intervjuja a ne i pitanja (intervju ima poluslobodnu formu jer se pitanja razlikuju od kandidata do kandidata);
- slobodni intervju, u kojem poslodavac u razgovoru sa svakim kandidatom dopušta da se otvaraju teme i pitanja.

Treba znati da se za odre ena radna mjesta sa složenijim poslovima, prije selekcijskog intervjuja, mogu provoditi testiranja kandidata. Testovi, ovisno o vrsti radnog mjesta, mogu biti:

- upitnici osobnosti – vrlo esti u hotelijerstvu, budu i da se radi o uslužnoj djelatnosti gdje je osobnost zaposlenika bitna,
- testovi kognitivnih sposobnosti,
- uzorci posla,
- testovi fizi kih sposobnosti.

**Zadaci za u enike:**

U skupinama proanalizirajte i procijenite molbe i životopise koje se napisali za radna mjesta u putni koj agenciji, koriste i se elementima za procjenu pristiglih molbi za posao, koji se nalaze u Radnim listovima. Rangirajte prijave za svako radno mjesto na temelju molbe i životopisa.

Kako bi se spremili za vo enje selekcijskog intervjua, u internetski pretraživa utipkajte rije i „pitanja na intervjuu za posao“ te prou ite razli ite web stranice na kojima se navode tipi na pitanja i mogu i odgovori. Svakako prou ite web stranicu portala Moj Posao.net ([www.moj-posao.net](http://www.moj-posao.net)) gdje ete na i 90 pitanja na razgovoru za posao, a najteža pitanja su ujedno i dodatno obrazložena. Na temelju molbi za posao koje ste napravili, organizirajte selekcijski intervjuu. Pripremite pitanja i provedite intervjuu. Neka dio razgovora za posao bude na stranom jeziku, a pritom nastavnik stranog jezika može voditi intervjuu u ulozi poslodavca – voditelja poslovnice putni ke agencije.

### Odabir zaposlenika i sklapanje ugovora o radu

Nakon završenih selekcijskih intervjua, poslodavac odabire najprikladnijeg zaposlenika za traženo radno mjesto. Izme u poslodavca i zaposlenika se sklapa ugovor o radu u pisanom obliku.

Svi ugovori o radu moraju biti u skladu sa Zakonom o radu. Standardni dijelovi ugovora o radu su sljede i:

- + ugovorne strane (poslodavac i zaposlenik),
- + mjesto rada,
- + naziv radnog mjesta (s kratkim opisom posla u samom tekstu ugovora; ili se detaljni opis posla za to radno mjesto prilaže ugovoru o radu),
- + dan po etka rada,
- + vrsta radnog odnosa (na neodre eno vrijeme ili na odre eno vrijeme – u tom slu aju ugovor sadži i o ekivani datum završetka rada),
- + broj dana pla enog godišnjeg odmora,
- + otkazni rokovi,
- + iznos osnovne pla e, dodatka na pla u i razdoblja isplate primanja,
- + trajanje redovitog radnog dana ili tjedna.

**Zadaci za u enike:**

Temeljem prethodno navedenih standardnih elemenata ugovora o radu i primjera ugovora o radu na neodre eno vrijeme koji se nalazi u Radnim listovima, napravite ugovor o radu za radno mjesto u putni koj agenciji koju ste osnovali.

### Standardi izgleda i obla enja zaposlenika u putni koj agenciji

S obzirom da se radi o uslužnoj djelatnosti, standardi izgleda i obla enja zaposlenika u putni koj agenciji bi trebali odgovarati op im standardima profesionalnog obla enja, ukoliko poslodavac nema vlastita odre ena pravila o poslovnom odijevanju.

Op i standardi poslovnog izgleda i odijevanja uklju uju sljede e:

- Zabranjena je odje a koja otkriva previše dekoltea, le a, prsa, noge, stopala, trbuh ili donje rublje.
- Zabranjeni su izraziti mirisi kao jaki miris parfema, sredstva poslije brijanja i sl. Poželjni su dobri nenametljivi dezodoransi, a parfem blagog mirisa za žene je dopušten.
- Kratke hla e, traperice i sli no ne pripadaju u profesionalno radno okruženje.
- Odje a mora biti maksimalno uredna, a modne ekstravagancije treba izbjegavati.
- Make-up i nakit trebaju biti nenametljivi.

Pirsinzi, tetovaže i neobi ne boje kose nisu dobrodošli u profesionalnim uslužnim djelatnostima.



Izvor: Maistra d.d., Rovinj

## SOFTWARE U PUTNI KOJ AGENCIJI

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ razumjeti temeljne obrasce softwarea za putni ku agenciju
- ✓ svladati prakti ni rad u softwareu za putni ku agenciju

### Uvod u software za putni ke agencije

U praksi je razvijeno više razli itih ra unalnih aplikacija za poslovanje putni kih agencija. Ovisno o proizvo a ima, ali i o vrsti usluga putni ke agencije, postoje odre ene razlike izme u razli itih vrsta aplikacija za putni ku agenciju, me utim svrha svih programa je da zaposlenicima agencije olakša i ubrza obavljanje osnovnih poslova u agenciji.

Ra unalni program za poslovanje putni ke agencije koji je nabavljen u sklopu projekta „Youthpower – The Power of Tomorrow“ Agencija.NET namijenjen je incoming poslovanju turisti ke agencije.

Agencija.NET je rješenje koje obuhva a:

- web prezentaciju ponude,
- centraliziranu evidenciju i obradu bookinga,
- organizaciju transfera i izleta,
- izradu pojedina nih i grupnih faktura.

Aplikacija je podijeljena na tri glavna modula:

- Osnovni modul A – "SMJEŠTAJ"
- Dodatni modul B – "TRANSFERI"
- Dodatni modul C – "IZLETI"

Op e karakteristike programa Agencija.NET su:

- Formiranje i ispis ponuda, ra una u "svoje ime i za svoj ra un", "u tu e ime i za tu i ra un", ra uni za akontacije, ra uni za proviziju, voucheri, obra uni...;
- Ra uni za smještaj, izlete, transfere ili bilo kakvu uslugu;
- Fiskalizacija "obi nog" i "ra una u ime i za ra un";
- Business to Business i Business to Customer na in rada;
- Automatizirano formiranje te ajne liste;
- Mogu nost slanja najava i upita direktno iz programa na mail;
- Automatizirano slanje prijave gostiju TZ-i i MUP-u;
- Jedinstvena baza napomena sa mogu noš u grupiranja;
- Brzo formiranje cjenika za selektirane partnere prema nabavnoj cijeni;
- Sigurnost podataka (svakodnevni automatizirani backup podataka);
- Pregled po iznajmljiva ima/partnerima te periodi ni ispis obra una i ra una za proviziju;
- Rekapitulacije ra una i prometa po raznim kriterijima i razna statisti ka izvješa.

Karakteristike modula "SMJEŠTAJ" su:

- grafi ki i tabli ni pregled rezervacija + brojne mogu nosti filtriranja
- mogu nost automatskog uvjetovanja cijene vremenom boravka i brojem osoba u kapacitetu
- dodavanje brojnih dodatnih sadržaja smještajnim jedinicama
- mogu nost prikaza smještajnih kapaciteta na webu
- primanje i automatski import upita u program preko definiranog formulara na webu

Karakteristike modula "TRANSFERI" su:

- definiranje vodi a, odredišnih to aka, relacija, kategorija i tipova cjenika,
- formiranje cjenika, mogu nost importiranja excel liste transfera,
- definiranje osnovnih parametara transfera,
- upis korisnika transfera, mogu nost pridruživanja transfera rezervaciji smještaja,
- ispis i slanje najave transfera za voza a.

Karakteristike modula "IZLETI" su:

- definiranje naziva izleta, vodi a, predstavnika, pratitelja, vozila;
- formiranje osnovnih podataka o izletu i dodjeljivanje vodi a;
- upis podataka o gostu, vremenu i lokaciji kupljenja;
- ispis najave za pratitelja i voza a;

statistika i ispis po izletima, po predstavnicima, po hotelima i po datumima.

Po etno su elje nabavljenog softwarea Agencija.NET prikazano je u nastavku.



Zadaci za u enike:

Na ra unalima u vježbeni koj putni koj agenciji ispuniti sve raspoložive obrasce softwarea za putni ku agenciju, koriste i pritom upute za rad koje se nalaze ugra ene u programu na ra unalu.



## PRODAJA GOTOVIH ARANŽMANA

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ upoznati se s gotovim aranžmanima organizatora putovanja i informirati klijenta o gotovim aranžmanima (u telefonskoj komunikaciji ili osobnoj komunikaciji prilikom dolaska klijenta u poslovnici)
- ✓ odgovoriti na upit klijenta o gotovim aranžmanima i izraditi ponudu
- ✓ pružiti sva potrebna objašnjenja klijentu u poslovnici putni ke agencije
- ✓ upoznati se sa katalogom organizatora putovanja i izraditi katalog vlastite putni ke agencije
- ✓ upoznati se s ugovorom koji se sklapa s klijentom
- ✓ znati popuniti voucher
- ✓ znati izra unati cijene aranžmana
- ✓ znati popuniti obrazac putnog osiguranja
- ✓ razumjeti op e uvjete ugovora o putovanju te znati informirati klijenta o op im uvjetima

### Upoznavanje klijenata s gotovim aranžmanima: telefonska i osobna komunikacija s klijentom u poslovnici

S obzirom da je osnovna funkcija putni ke agencije povezati turisti ku ponudu s turisti kom potražnjom, posredni ka funkcija je osnova djelovanja putni ke agencije. Putni ka agencija je u neposrednom kontaktu s klijentima te, izme u ostalog, agencija posreduje u prodaji tu ih turisti kih aranžmana, odnosno gotovih proizvoda drugih agencija i turoperatora.

Zakon o pružanju usluga u turizmu na sljede i na in definira paket aranžman.



*Paket aranžman (paušalno putovanje) jest unaprijed utvr ena kombinacija od najmanje dvije pojedina ne usluge koje se sastoje od prijevoza, smještaja ili drugih turisti kih i ugostiteljskih usluga što ine cjelinu, a pružaju u vremenu dužem od 24 sata ili uklju uju barem jedno no enje te se prodaju po ukupnoj unaprijed utvr enoj (paušalnoj) cijeni.*

S obzirom da je putni ka agencija u neposrednom kontaktu s klijentima, ona ima i informativno-savjetodavnu funkciju, odnosno pomaže potencijalnim turistima pronalaženje za njih najpovoljnije varijante turisti ke usluge, odnosno u slu aju turisti kog aranžmana, pružanje svih informacija u vezi s gotovim aranžmanom.

Raspisani turisti ki aranžmani su aranžmani koje unaprijed pripremaju i raspisuju turisti ke agencije. Klijenti se za takve aranžmane prijavljuju pojedina no, a putuju kao skupina uglavnom uz pratnju vodi a.

Da bi djelatnik putni ke agencije mogao dobro obaviti zadatak informiranja klijenata o gotovim turisti kim aranžmanima, potrebno je:

- upoznati se s razli itim raspoloživim turisti kim aranžmanima, a što uklju uje pregled raspoloživih kataloga i web stranica organizatora putovanja (turoperatora i agencija koji izra uju aranžmane); potrebno je obratiti pažnju na destinacije, tj. itinerar putovanja, duljinu trajanja, datum polaska i povratka, na in prijevoza, kategorije hotela te je li neki aranžman ve potvr en odnosno garantiran polazak ukoliko se prijavio minimalan potrebni broj turista;
- detaljno se upoznati sa sadržajem aranžmana i op im uvjetima putovanja te znati prenijeti potencijalnom turistu sve potrebne detalje temeljem upita klijenta.

Kada klijent zove telefonom u putni ku agenciju da bi saznao odre ene informacije ili dolazi osobno u poslovnici kako bi se informirao o ponudi aranžmana, važna je profesionalna i ljubazna komunikacija s klijentom, kako bi djelatnik putni ke agencije:

- ostavio dobar dojam na klijenta, to jest u razgovoru iskazao ljubaznost i profesionalnost,
- pružio klijentu sve informacije koje traži, na na in da budu to ne, istinite i potpune,
- zatražio od klijenta sve informacije u vezi aranžmana za koje se interesira te mu ponudio sve opcije i dodatne usluge.

Djelatnici putni ke agencije se u telefonskoj ili osobnoj komunikaciji s klijentima trebaju pridržavati sljede ih na ela:

- ✦ Telefonsku slušalicu podignite nakon drugog zvona, a najkasnije nakon tre eg.
- ✦ U telefonskoj komunikaciji s klijentom, ljubazno pozdravite i navedite ime putni ke agencije. Ve na po etku razgovora pokažite klijentu svoj uslužni stav (na primjer, frazom: 'Kako Vam mogu pomo i?' ili sli no).

- ✦ U osobnoj komunikaciji, prilikom dolaska klijenta u poslovnicu, ljubazno pozdravite i pitajte: 'Izvolite, kako Vam mogu pomoći?'
- ✦ Smiješite se za vrijeme telefonskog razgovora, budući da smiješak automatski čini ton glasa ugodnijim.
- ✦ Za vrijeme telefonskog razgovora treba uspravno sjediti ili stajati, budući da se to ujedno osjetiti i u tonu glasa kroz dojam vaše zainteresiranosti i uslužnosti.
- ✦ Za vrijeme telefonskog razgovora, treba koristiti niže tonove glasa budući da se na taj način ton glasa u telefonskoj komunikaciji zvuči autoritativnije i profesionalnije.
- ✦ Klijentu treba dozvoliti da odredi tempo telefonskog razgovora (npr. ukoliko je klijent u žurbi, djelatnik putničke agencije se tome u razgovoru treba prilagoditi i pružiti informacije brzo ili ukoliko klijent ispituje detalje, djelatnik ne smije u telefonskom razgovoru iskazati nestrpljivost).
- ✦ U telefonskoj komunikaciji treba izbjegavati vrlo glasan ili vrlo tihi govor. Preglasan govor može preko telefona zvučati grubo ili nametljivo, a tihi govor sramežljivo ili nesigurno.
- ✦ Ukoliko se klijent predstavio, u telefonskoj ili osobnoj komunikaciji koristite njegovo ime barem dva puta.
- ✦ Treba izbjegavati odgovore kao što su npr. „a-ha“ jer nisu u skladu s pravilima profesionalne komunikacije.
- ✦ Na kraju razgovora ljubazno zahvalite klijentu i pozdravite te pozovite klijenta da vas kontaktira u vezi dodatnih informacija ili izrade ponude.



Primjer:

#### INFORMIRANJE KLIJENTA O RASPISANIM ARANŽMANIMA

*U nastavku K = klijent, a PA = djelatnik putničke agencije.*

Klijent telefonom zove putničku agenciju. Djelatnik se javlja na drugo zvono.

PA: Dobar dan, agencija Zlatarevo zlato, Ivan pri telefonu. Kako Vam mogu pomoći?

K: Dobar dan, Marko Klarić ovdje. Zanimaju me turistički aranžmani u rujnu. Želio bih putovati u neki od gradova zapadne Europe. Što imate u ponudi?

PA: Imamo u ponudi širok raspon opcija za rujnu. Neki od aranžmana već imaju garantiran polazak, a neki još uvijek ne. Imate li kakvih preferencija u vezi odredišta putovanja?

K: Pa, zapravo ne. Zanimaju me glavni gradovi zapadne Europe ili neki od atraktivnih europskih gradova. Volio bih čuti što sve imate u ponudi.

PA: Svakako gospodine Klarić, uglavnom se radi o putovanjima koja traju tri do pet dana. Nabrojat ću putovanja s garantiranim polaskom u rujnu. To su London, Barcelona, Dublin i Amsterdam. Imamo i nekoliko još uvijek nepotvrđenih putovanja za rujnu, a to su: Barcelona, Bruxelles i Stockholm.

K: Zanimao bi me prvenstveno Amsterdam i Bruxelles. Kakvi su programi i kada je planiran odlazak?

PA: Bruxelles je putovanje od tri dana avionom koncem rujna, polazak je 25.09. a povratak 27.09., dok je Amsterdam planiran sredinom rujna, u trajanju pet dana avionom. Polazak je 15.09. a povratak 19.09. Programi uključuju posjet glavnim atrakcijama grada.

K: Da li biste mi mogli poslati program ova dva putovanja s cijenama putem e-maila?

PA: Svakako gospodine Klarić. Možete li mi dati svoju e-mail adresu?

K: marko.klaric@gmail.com

PA: Hvala vam, gospodine Klarić. Odmah šaljem programe s cijenama. Također, na našoj web stranici imamo pregled svih programa pa slobodno pogledajte. Stojim Vam na raspolaganju za dodatne informacije i rezervaciju. Doviđenja!

K: Hvala i doviđenja.

Zapamtite, kako biste klijenta mogli uspješno informirati o gotovim aranžmanima, korisno je upoznati se sa sljedećim elementima raspisanih (unaprijed pripremljenih) aranžmana i tako se efikasno pripremiti za upite klijenta:

- ✦ odredište,
- ✦ datum polaska i povratka,
- ✦ način prijevoza,
- ✦ vrsta i kategorija smještaja,
- ✦ obroci koji su uključeni u cijenu,
- ✦ je li putovanje s garantiranim polaskom,
- ✦ glavne atrakcije u programu,
- ✦ iznos cijene, uvjeti plaćanja te što cijena uključuje, a što i koliko treba dodatno platiti.



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedene upute za telefonsku i osobnu komunikaciju s klijentom, kao i elemente aranžmana koje trebate poznavati.

Podijelite se u parove (uloge klijenta i djelatnika putni ke agencije) te igrom uloga simulirajte razli ite upite klijenta za gotove aranžmane i upoznavanje klijenta s aranžmanima. Simulirajte situacije telefonske komunikacije s klijentom ili osobne komunikacije prilikom dolaska klijenta u poslovnicu. Budite kreativni te neka klijent traži razli ite detaljne informacije u vezi aranžmana. Kao podlogu za davanje informacija možete koristiti internetske stranice putni kih agencija u Hrvatskoj, na kojima su navedeni gotovi aranžmani ili kataloge putni kih agencija. Upiti klijenata, izme u ostalih, mogu uklju ivati sljede e vrste aranžmana:

- + ljetni odmor u Hrvatskoj,
- + ljetni odmor na Mediteranu,
- + putovanja u gradove u inozemstvu,
- + krstarenja,
- + wellness odmor,
- + daleka putovanja,
- + skijaški odmor, i ostalo.

### Informiranje klijenata o putovanjima i zaštita klijenata

Zakon o pružanju usluga u turizmu propisuje sljede e vezano za informiranje klijenata o putovanjima:

*Turisti ka agencija obvezna je za svako putovanje koje organizira (paket-aranžman i izlet) izdati program, prospekt ili katalog (promidžbeni materijal - tiskani ili elektroni ki) koji treba staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, a koji ovisno o uslugama mora sadržavati obavijesti o:*

- cijeni putovanja,
- odredištu (destinaciji),
- sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza,
- vrsti smještajnog objekta, njegovoj lokaciji i kategoriji te turisti koj klasifikaciji prema pravu države u kojoj se objekt nalazi,
- broju dnevnih obroka,
- planu putovanja,
- iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene,
- grani nim, viznim i zdravstvenim formalnostima glede putovanja i boravka u odredištu, najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te o roku u kojem e putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

Tako er, Zakon o pružanju usluga u turizmu propisuje i zaštitu putnika:

*Turisti ka agencija koja organizira putovanje dužna je za svaki paket-aranžman osigurati jam evinu kod banke ili osiguravaju eg društva radi naknade putniku:*

- pla ene cijene putovanja, ako zbog platne nemogu nosti ili ste aja turisti ke agencije izostanu usluge putovanja i
- troškova, koji su nastali zbog platne nemogu nosti ili ste aja putni ke agencije za povratak putnika u mjesto polaska.

*Jam evina može biti u obliku police osiguranja, gotovinskog pologa ili bankovnog jamstva (garancije). Turisti ka agencija dužna je putniku prilikom uplate iznosa za turisti ki paket-aranžman izdati potvrdu o osiguranju jam evine koja mu omogu ava neposredno ostvarivanje prava na naknadu prema banci ili osiguravaju em društvu.*



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite pomo ni obrazac za telefonski poziv. Igrom uloga (djelatnik putni ke agencije i klijent) simulirajte situaciju telefonskog poziva klijenta u kojem on traži razli ite informacije u putovanju. Zabilježite telefonski razgovor na obrazac iz radnih listova.

Na internetu prona ite tipične razgovore u putni koj agenciji na engleskom jeziku. U pretraživa utipkajte ključne riječi 'Travel agency conversation'. Korisne adrese:

Video prezentacija razgovora je sljede a:

[http://twominenglish.com/video/301-At\\_the\\_Travel\\_Agency\\_Travel\\_English\\_Lessons\\_Traveling\\_English.html](http://twominenglish.com/video/301-At_the_Travel_Agency_Travel_English_Lessons_Traveling_English.html)

Razgovori u pisanom i audio obliku:

<http://www.eslfast.com/robot/topics/travel/travel01.htm>

Video na Youtube 'At the Travel Agent':

<https://www.youtube.com/watch?v=zkieQSzk9hY>

Poslušajte razgovore i igrom uloga (djelatnik putni ke agencije i klijent) simulirajte situaciju pružanja razli itih informacija o putovanju klijentu.

### Poslovno dopisivanje u putni koj agenciji: odgovor na upit klijenta i izrada ponude

Osim telefonskim pozivom, klijenti se esto obra aju putni koj agenciji pismeno putem elektronske pošte, kako bi saznali odre ene informacije u vezi turisti kih aranžmana koje agencija nudi.

U poslovnom dopisivanju postoje odre ena pravila kojih se valja pridržavati, a to su:

- ✦ Nastojte odgovoriti na upite klijenata u što je mogu e kra em roku, a najkasnije idu i dan.
- ✦ Odgovor na upit klijenta zapo nite sa 'Poštovani gospodine/gospo o...!' te se u prvoj re enici zahvalite na upitu.
- ✦ Pružite fokusirani odgovor, a dopisu, tj. poruci elektronske pošte možete priložiti detaljnije tražene informacije (program aranžmana, cjenik, op e uvjete putovanja i sli no).
- ✦ Na kraju dopisa izrazite spremnost za pružanje dodatnih informacija te završite dopis sa 'S poštovanjem,' te vlastitim imenom i prezimenom ispod kojega piše vaša funkcija.
- ✦ Potpis poruke elektronske pošte treba sadržavati naziv i logo agencije, adresu agencije, telefon, telefaks, adresu elektronske pošte te internetsku stranicu agencije.

Proces poslovnog dopisivanja u poslovanju putni ke agencije uobi ajeno ima sljede i tijek:

- klijent šalje pismeni upit za informacijama o aranžmanu,
- djelatnik putni ke agencije odgovara na upit vezano za tražene informacije te šalje program i cjenik,
- klijent šalje upit za ponudom,
- djelatnik putni ke agencije izra uje ponudu,
- klijent uplatom akontacije potvr uje prihvrat ponude,
- djelatnik putni ke agencije izdaje klijentu putnu dokumentaciju – kona an itinerar, aviokarte, vouchere za sve usluge iz itinerara.

Primjer: klijent pismenim putem traži informacije u vezi turisti kog aranžmana.



Primjer:

PISANI UPIT KLIJENTA ZA INFORMACIJAMA U VEZI TURISTI KOG ARANŽMANA UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM

To: [info@agencija-zlatarevo-zlato.hr](mailto:info@agencija-zlatarevo-zlato.hr)

From: [marija.markic@gmail.com](mailto:marija.markic@gmail.com)

Date: 21.04.2015. 13:15

Poštovani,

na Vašoj web stranici primijetila sam da imate objavljen program za odmor na Mediteranu. Mene zanimaju aranžmani u Turskoj. Primijetila sam da imate dva all inclusive aranžmana u hotelima s tri zvjezdice, me utim mene zanima sedmodnevni aranžman za moju obitelj (dvije odrasle osobe te dvoje djece starosti 2 i 5 godina). Željeli bismo odsjesti u hotelu s 4 zvjezdice u nekom od turskih ljetovališta, po etkom kolovoza, u trajanju od 7 dana te da usluga bude all inclusive.

Molim vas da mi pošaljete informacije da li imate takvih aranžmana te kolika bi bila cijena i što cijena uklju uje. Ujedno vas molim informaciju što to no uklju uje usluga all inclusive.

Unaprijed hvala, uz srda an pozdrav.

Marija Marki

Djelatnik putni ke agencije šalje odgovor na dobiveni upit, s fokusom na informacije koje je klijent tražio.

Prilaže program i cjenik.



Primjer:

ODGOVOR NA PISANI UPIT KLIJENTA ZA INFORMACIJAMA U VEZI TURISTI KOG ARANŽMANA UPU EN ELEKTRONSKOM POŠTOM

From: [info@agencija-zlatarevo-zlato.hr](mailto:info@agencija-zlatarevo-zlato.hr)

From: [marija.markic@gmail.com](mailto:marija.markic@gmail.com)

Date: 21.04.2015. 17:10

Poštovana gospo o Marki ,

zahvaljujemo na Vašem upitu za all inclusive aranžmane u hotelima 4\*\*\*\*\* u Turskoj za Vašu obitelj.

Dozvolite da Vam ponudimo aranžman za koji postoji vrlo velik interes, budu i da je vrlo atraktivan uz dobar omjer ponude i cijene.

Merve Sun Hotel & Spa\*\*\*\* smješten u mjestu Side, 400 m od hotelske pješačke plaže, 4 km od centra mjesta Side. Pogodan je za obitelji, smještaj u obiteljskim sobama za dvoje odraslih i dvoje djece, all inclusive aranžman uključuje:

- ✦ buffet doručak, ručak i večera, snack na plaži, sladoled, vrijeme za čaj, instant kavu i pecivo
- ✦ večera u ala carte restoranu (određene dane): 1 puta tijekom boravka uz prethodnu rezervaciju
- ✦ određena lokalna točena pića (i iz bara na plaži), boca vode u dolasku, određene sportske aktivnosti
- ✦ light animacija, mini klub
- ✦ ručni (mijenjanje uz doplatu), ležaljke i suncobrani, bežični internet u sobama i na recepciji.

Opis programa i cjenik sa svim popustima Vam šaljem Vam u prilogu.

Stojim na raspolaganju za dodatne informacije ili za ponudu za određeni termin. Za izradu ponude trebamo nam podaci o datumima rođenja osoba za koje se izrađuje ponuda.

S poštovanjem,

Zlata Zlati

Voditelj poslovnice

Turistička agencija Zlatarevo zlato

Kamenita bb

10000 Zagreb

Tel. 01-999-000

Fax. 01-999-001

www.agencija-zlatarevo-zlato.hr

Klijent traži ponudu za točno određeni termin putovanja.



Primjer:

UPIT KLIJENTA ZA PONUDOM UPUŠTEN ELEKTRONSKOM POŠTOM

To: [info@agencija-zlatarevo-zlato.hr](mailto:info@agencija-zlatarevo-zlato.hr)

From: [marija.markic@gmail.com](mailto:marija.markic@gmail.com)

Date: 23.04.2015. 10:05

Poštovani,

zahvaljujem na dostavljenim informacijama, opisu programa i cjeniku.

Molim vas da mi pošaljete ponudu za all inclusive aranžman u Merve Sun Hotel & Spa\*\*\*\* za mene, supruga, dijete od 2 godine i dijete od 5 godina, u razdoblju 1. - 7.08.2015. godine. Podaci o putnicima su sljedeći:

Marija Marki (17.09.1981.)

Tomislav Marki (05.01.1980.)

Ivona Marki (06.09.2013.)

Saša Marki (10.10.2010.)

Unaprijed hvala, uz srdačan pozdrav.

Marija Marki

Djelatnik putničke agencije šalje ponudu.



Primjer:

PONUĐA U VEZI UPITA KLIJENTA ZA ODREĐENI TURISTIČKI ARANŽMAN ZA ODREĐENI DATUM, UPUŠTEN ELEKTRONSKOM POŠTOM

From: [info@agencija-zlatarevo-zlato.hr](mailto:info@agencija-zlatarevo-zlato.hr)

From: [marija.markic@gmail.com](mailto:marija.markic@gmail.com)

Date: 23.04.2015. 18:30

Poštovana gospođo Marki,

zahvaljujemo na Vašem upitu za ponudu za all inclusive aranžman u Merve Sun Hotel & Spa\*\*\*\* smješten u mjestu Side, u Turskoj, u razdoblju 01. - 07.08.2015. godine, za Vas i Vašu obitelj.

All inclusive aranžman uključuje:

- ✦ zračni prijevoz (ekonomska klasa) na relaciji Zagreb – Antalya 01.08.2015., transfer od zračne luke Antalya do hotela
- ✦ smještaj u klimatiziranoj obiteljskoj sobi površine 40m<sup>2</sup> (bračni krevet, pomoćni krevet i dječji kreveti), s kupaonicom s kadom, od 01.08. do 07.08.
- ✦ buffet doručak, ručak i večera, snack na plaži, sladoled, vrijeme za čaj, instant kavu i pecivo
- ✦ večera u ala carte restoranu (ponedjeljak ili četvrtak): 1 puta tijekom boravka uz prethodnu rezervaciju
- ✦ određena lokalna točena pića – cola, tonik, voćni sok (i iz bara na plaži), boca vode u dolasku, određene sportske aktivnosti (tenis, mini golf)
- ✦ light animacija, mini klub
- ✦ ručnici (mijenjanje uz doplatu 1 euro), ležaljke i suncobrani, bežični internet u sobama i na recepciji
- ✦ transfer od hotela do zračne luke Antalya, zračni prijevoz (ekonomska klasa) na relaciji Zagreb – Antalya 07.08.2015.

Djeca do dvije godine imaju gratis, dok djeca do 12 godina imaju popust od 20% na cijenu za odrasle.

Cijena za kompletni navedeni aranžman, za Vašu obitelj – osobe koje ste naveli u Vašem upitu (dvoje odraslih, dijete od 2 godine i dijete od 5 godina), u razdoblju od 1. - 7.08.2015. iznosi 17.500 kn. Cijena uključuje porez na dodanu vrijednost.

Pri rezervaciji se uplaćuje 50% navedene cijene, a preostalih 50% ukupnog iznosa najkasnije 21 dan prije polaska na put.

Stojim na raspolaganju za dodatne informacije ili za realizaciju uplate.

S poštovanjem,

Zlata Zlati

Voditelj poslovnice

Turistička agencija Zlatarevo zlato

Kamenita bb

10000 Zagreb

Tel. 01-999-000

Fax. 01-999-001

[www.agencija-zlatarevo-zlato.hr](http://www.agencija-zlatarevo-zlato.hr)



Zadaci za učenike:

Proučite prethodno navedeni postupak pismene komunikacije s klijentom u vezi upita klijenta i izrade ponude.

U Radnim listovima pronađite zadatke – ova pitanja koje klijenti postavljaju putničkoj agenciji te odgovore jedne od agencija. Na bazi tog predloška, podijelite se u parove, jedan učenik šalje pitanje u pisanom obliku djelatniku putničke agencije, a djelatnik odgovara na upit također u pisanom obliku.

Definirajte situacije – upite klijenta za ponudu za određene turističke aranžmane koje pronađite na internetskim stranicama putničkih agencija te na bazi upita, izradite ponude u pisanom obliku. U Radnim listovima pronađite upite klijenta u vezi turističkog aranžmana i odgovorite klijentu te napravite ponudu.

U Radnim listovima pronađite uobičajene fraze u turističkom poslovanju na engleskom i njemačkom jeziku. Napišite odgovore na upite klijenata na engleskom i njemačkom, koristeći navedene fraze.

## Katalog putničke agencije

Katalog putničke agencije, u kojem su prezentirani turistički aranžmani, predstavlja istodobno sredstvo prodaje ali i sredstvo promocije aranžmana.

Da bi katalog mogao biti profesionalno izrađen i poslužiti svrsi, potrebno je provesti planski proces koji se sastoji od nekoliko faza:

- planiranje sadržaja kataloga te razmjesta pojedinih elemenata i segmenata sadržaja u katalogu,
- planiranje grafičke obrade kataloga,
- planiranje izrade kataloga uključivo i troškove izrade kataloga,
- planiranje distribucije kataloga,
- planiranje kontrole djelatnosti kataloga.

Katalog putni ke agencije bi trebao sadržavati sljede e elemente:<sup>8</sup>

- ✦ program aranžmana (sadržaj putovanja i boravka),
- ✦ vrijeme (polasci, trajanje pojedinih aranžmana, vremenski uvjeti i sl.),
- ✦ cijenu (naj eš e kao paušalnu cijenu za ukupni aranžman, ali i za neke pojedina ne usluge koje se kao dodatak mogu naru iti kod agencije),
- ✦ posebne uvjete (po kojima se može kupiti aranžman i uz koje organizator izvodi aranžman).



Zadaci za u enike:

Prou ite prethodno navedeni postupak planiranja kataloga putni ke agencije.

Na internetskim stranicama putni kih agencija prona ite online kataloge ili kataloge namijenjene za 'download' te prou ite njihovu strukturu, sadržaj i na in grafi kog oblikovanja odnosno prezentiranja informacija. Tako er, prou ite tiskane kataloge putni kih agencija.

Temeljem svega navedenog, izradite katalog vlastite putni ke agencije. Radi odgovaraju eg pozicioniranja na tržištu Vaše agencije, obratite pažnju da katalog bude ili op eg karaktera, to jest da uklju uje razli ite vrste turisti kih aranžmana s obzirom na motiv putovanja (ljetni odmor, inozemni gradovi, daleka putovanja, skijanje, Nova godina, wellness odmor i sl.) ili napravite katalog specijaliziran samo za jednu vrstu turisti kih aranžmana.

### Sastavljanje ugovora s klijentom

Svaka putni ka agencija ima definiran ugovor o organiziranju putovanja odnosno posredni ki ugovor, koji sadrži op e uvjete. Ugovor o organiziranju putovanja sklapa klijent s putni kom agencijom koja organizira putovanja, budu i da putni ka agencija klijentu prodaje paket usluga – aranžman. Posredni kim ugovorom o putovanju putni ka agencija se obvezuje pribaviti klijentu za odre enu cijenu u njegovo ime i za njegov ra un organizirano putovanje ili jednu ili više odvojenih usluga koje omogu avaju realizaciju putovanja.



Primjer:

UGOVOR O ORGANIZIRANJU PUTOVANJA ODNOSNO POSREDNI KI UGOVOR

#### 1. Op e odredbe

Ovim ugovorom se ure uju me usobni odnosi organizatora putovanja, agencije posrednika i ugovaratelja putovanja odnosno tre e osobe kao putnika u slu aju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist tre e osobe kao putnika.

#### 2. Akteri ugovora

Ovim ugovorom se ure uju me usobni odnosi organizatora putovanja, agencije posrednika i ugovaratelja putovanja odnosno tre e osobe kao putnika u slu aju kad ugovaratelj putovanja sklapa ovaj ugovor u korist tre e osobe kao putnika.

#### 3. Sklapanje ugovora

Ugovaratelj putovanja je osoba koja sklapa ovaj ugovor u svoje ime i za svoj ra un ili u korist tre e osobe. U slu aju sklapanja ovog ugovora u korist tre e osobe kao putnika, tada putnik stje e vlastito i neposredno pravo prema organizatoru putovanja/davatelju usluge, koji je u obvezi ispuniti prema putniku ono što je ugovaratelj putovanja uglavio u korist tre e osobe. Ugovaratelj putovanja jam i i odgovara za istinitost i to nost svih podataka koje je dao posredniku/organizatoru putovanja te jam i da je svrhu realizacije ugovorenog putovanja/usluge ovlašten od putnika/stranke dati njegove/njezine osobne podatke i prihvatiti sve zakonske obveze koje proizlaze iz ovog ugovora i pozitivnih zakonskih propisa.

#### 4. Osnove ugovora

Ugovor o organiziranju putovanja/posredni ki ugovor o putovanju se smatra obvezuju im nakon što su ga potpisale ugovorne stranke ili na drugi na in jasno potvrdile svoju suglasnost (internet, fax, elektronska pošta, stavljanje na raspolaganje broja kreditne kartice, uplata na žiro ra un), a proizvodi pravne u inke kad agencija do ugovorenog datuma primi cijeli ugovoreni iznos ili, ako je tako ugovoreno, primi uplatu dijela iznosa, a ostatak iznosa i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma

#### 5. Obveze agencije

Agencija je dužna putniku pružiti usluge koje imaju sadržaj i svojstva predvi ena ugovorom i skrbiti se o pravima i interesima putnika, u skladu s poslovnim obi ajima u ovoj djelatnosti, i odgovara putniku za štetu zbog neizvršenja usluga, djelomi nog izvršenja ili neurednog izvršenja usluga do vrijednosti u visini cijene ugovorenog aranžmana.

#### 6. Obveze organizatora putovanja i davatelja usluga

Organizatora putovanja/davatelja usluga obvezuju podaci sadržani u promidžbenim materijalima ili programu, osim ako ugovaratelj putovanja nije izri ito druga ije ugovorio zbog toga što je u promidžbenom materijalu/programu bilo nazna eno da postoji mogu nost izmjene podataka, a što zna i da su mjerodavni uglavci iz ovog ugovora, a ne podaci iz promidžbenih materijala.

#### 7. Cijene

Ugovorne strane su suglasne da organizator putovanja ima pravo povišenja cijene iz ovog ugovora najkasnije do 20 dana pred

<sup>8</sup> Vukoni , Boris. Turisti ke agencije. Zagreb : Mikrorad, 2003.

po etak putovanja, ako je došlo do promjena u te aju ugovorene valute, do pove anja troškova prijevoza, uklju uju i i troškove goriva ili do pove anja pristojbi za odre ene usluge (u zra nim i ostalim lukama i sl.) koje utje u na cijenu putovanja, a za koje nije znao ni mogao znati. Ako uvjetima organizatora nije druga ije odre eno, povišenje cijene se izra unava u istom postotku u kojem je došlo do promjene navedenih kalkulativnih elemenata. Ugovaratelj putovanja ili putnik imaju pravo raskinuti ugovor o organiziranju putovanja ako bi povišenje uglavljene cijene iznosilo više od 10 %. U tom slu aju imaju pravo na povrat do tada upla ene cijene bez prava na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sli nih troškova.

#### 8. Raskid ugovora

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomi no ovaj ugovor, ako u ugovorenim rokovima ne primi uplatu cijene ili dijela cijene aranžmana i/ili dokumentaciju kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene. U tom slu aju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sli nih troškova, a ugovaratelj putovanja je dužan podmiriti i ugovorene naknade kao da je sam otkazao putovanje.

#### 9. Otkaz ugovora

Organizator putovanja/davatelj usluge/posrednik je ovlašten raskinuti jednostranom izjavom potpuno ili djelomi no ovaj ugovor ako se ne sklope ugovori o putovanju za programom predvi en minimalni broj putnika ili ako nastupe vanjske i izvanredne okolnosti koje se nisu mogle sprije iti, izbje i ili otkloniti, a koje bi okolnosti da su postojale u vrijeme sklapanja ugovora o organiziranju putovanja/posredni kog ugovora o putovanju bile opravdan razlog za organizatora putovanja/davatelja usluge/posrednika da ne sklapa ugovor. U tom slu aju putnik nema pravo na naknadu štete i eventualnih troškova vize, osiguranja, cijepjenja i sli nih troškova.

#### 10. Izmijenjeni ugovor

Umjesto raskida ugovora prije po etka putovanja organizator putovanja ili posrednik može ponuditi putniku/ugovaratelju putovanja izmijenjeni ugovor i/ili zamjenski turisti ki aranžman.

#### 11. Rok za prihva anje izmjena ugovora

Putnik/ugovaratelj putovanja u roku od 2 (dva) radna dana od dana prijama ponude iz prethodne to ke ovog ugovora može prihvatiti izmijenjeni ugovor o organiziranju putovanja, zamjenski turisti ki aranžman ili odbiti izmjene i zamjenski aranžman. Ako putnik/ugovaratelj putovanja odbije izmjene i zamjenski aranžman ili se ogluši na ponudu organizatora putovanja ili posrednika, tada se raskida ugovor bez obveze putnika na naknadu štete i troškova. U tom slu aju je organizator putovanja u obvezi vratiti upla eni dio cijene.

#### 12. Posljedice prihva anja izmijenjenog ugovora

U slu aju prihvata izmijenjenog ugovora ili zamjenskog turisti kog aranžmana putnik/ugovaratelj putovanja nema nikakvih potraživanja prema organizatoru putovanja ili posredniku s bilo kojeg pravnog osnova, osim prava na povrat dijela cijene, ako zamjenski turisti ki aranžman ima nižu cijenu.

#### 13. Izvanredne okolnosti

Ako organizator putovanja nakon po etka putovanja zbog nastupa izvanrednih vanjskih okolnosti koje nije mogao predvidjeti, izbje i ili otkloniti (rat, nemiri, štrajk, teroristi ke akcije, sanitarni poreme aji, elementarne nepogode, prometne nezgode, iznenadni i neuobi ajeni zastoji u prometu, intervencije nadležnih vlasti, iznenadne promjene voznih redova, kašnjenje zrakoplova i drugih prijevoznih sredstava, vremenske neprilike i sl.), nije pružio ve i dio uglavljenih usluga ili ako ocijeni da ne e biti u stanju osigurati ve i dio uglavljenih usluga, organizator putovanja može na svoj teret izvršiti izmjene programa za nastavak putovanja te nadoknaditi putniku po povratku s putovanja razliku u cijeni izme u uglavljenih i stvarno pruženih usluga, ako takva razlika postoji u korist putnika.

#### 14. Pisana dokumentacija

Ugovaratelj putovanja ili putnik može u svako doba pisanim putem potpuno ili djelomi no raskinuti ugovor o organiziranju putovanja. Organizator putovanja je u promidžbenom materijalu/programu i/ili op im uvjetima putovanja odredio na in obra una naknade koju je dužan putnik/ugovaratelj putovanja platiti u slu aju raskida ugovora o organiziranju putovanja, a putnik/ugovaratelj putovanja potpisom ovog ugovora potvr uje da je upoznat s ovim podacima i da preuzima obvezu u cijelosti podmiriti posredniku ili organizatoru obra unatu naknadu neovisno o iznosu koji je do trenutka raskida ugovora platio. U slu aju raskida ugovora o posredovanju jedne ili više posebnih usluga koje omogu uju da se ostvari neko putovanje ili boravak putnik/ugovaratelj se obvezuju podmiriti posredniku njegovu proviziju i davatelju usluge naknade koje odre uje svojim uobi ajenim uvjetima pojedini davatelj usluge.

#### 15. Ako je putnik sprije en zapo eti putovanje

Ako je putnik sprije en zapo eti putovanje, tada može odrediti tre u osobu da se umjesto njega koristi uglavljenim uslugama ako je o tome obavijestio posrednika ili organizatora putovanja/davatelja usluge pisanim putem. Organizator putovanja/davatelj usluga prihvatit e tre u osobu imenovanu kao zamjenskog putnika, ako tre a osoba ispunjava sve predvi ene uvjete za putovanje te ako ne postoje zakonske ili druge propisane prepreke koje onemogu uju tre u osobu da putuje u odre enu državu ili pravo tre e države koja je destinacija putovanja ne dopušta zamjenu putnika ili ako nije mogu e izvršiti promjenu rezervacije.



**16. Trošak zamjene putnika**

Prije početka putovanja treća osoba ili ugovaratelj putovanja/putnik dužni su organizatoru putovanja i posredniku nadoknaditi sve dodatne troškove uzrokovane zamjenom putnika.

**17. Važne informacije o putniku**

Putnik je dužan pravovremeno obavijestiti agenciju o svim činjenicama u pogledu svog zdravlja, navika i sl. koje bi mogle ugroziti odvijanje putovanja (ako iz zdravstvenih i drugih razloga traži određenu vrstu ishrane, boluje od kronične bolesti i sl.).

**18. Preuzimanje putne dokumentacije**

Putnik je dužan najkasnije 8 dana prije polaska na prodajnom mjestu preuzeti putnu dokumentaciju (voucher, obavijest o vremenu i mjestu polaska, mjestu smještajnom ili izmjene prijevoznog sredstva te vremenu dolaska u to mjesto, broju telefona ili drugom sredstvu koje omogućuje kontakt s organizatorom putovanja; u slučaju putovanja maloljetnika, načinu uspostave neposredne veze s njim ili za njega odgovornom osobom i ostale potrebne informacije) ukoliko mu ona već nije ranije uručena ili zatražiti da mu se ona dostavi poštom. Štetu koja bi nastala zbog toga što na vrijeme ne preuzme putnu dokumentaciju snosi isključivo putnik.

**19. Voucher**

Putnik je dužan na zahtjev predstavnika organizatora putovanja/davatelja usluge predložiti prije započinjanja putovanja/usluge voucher ili dokaz da je u cijelosti podmiri cijenu jer ako cijena nije plaćena i nije dostavljena dokumentacija kojom se osigurava uplata preostalog dijela cijene do ugovorenog datuma putnik ne može započeti putovanje/koristiti uslugu, osim ako ugovorne strane nisu izričito drugačije uglavile.

**20. Obveze putnika**

Putnik je dužan osigurati da njegovi dokumenti i stvari ispunjavaju uvjete koje određuje prijevoznik i one predviđene granicama, carinskim, zdravstvenim i drugim propisima njegove zemlje kao i države u koju putuje, a organizator nije odgovoran za odluke službenih osoba kojima se putniku uskrati prijevoz ili ne dozvoljava ulazak u pojedinu zemlju niti za troškove koji zbog toga nastanu. Troškove gubitka ili krađe dokumenata tijekom putovanja snosi putnik. Putnik je dužan pridržavati se programa putovanja i kulturnog reda u ugostiteljskim i smještajnim objektima i u prijevoznim sredstvima te suradivati s predstavnikom organizatora putovanja i davateljima usluga u dobroj vjeri. U slučaju nepoštivanja ovih obveza organizator putovanja otklanja svaku odgovornost za uzrokovanu štetu a putnik istu plaća na mjestu događaja. Putnik je dužan za vrijeme putovanja pridržavati se pravila o osobnoj sigurnosti koja bi upotrijebio svaki prosječan ovjek. Organizator putovanja ne odgovara za radnje putnika koji se tiču njegove osobne odgovornosti.

**21. Last minute aranžmani**

Ako je ugovaratelj sklopio ugovor o organiziranju putovanja kao "last minute" (putovanje u posljednji trenutak) ili ugovor kod kojeg ime objekta u kojem boravi putnik doznaje tek po dolasku u destinaciju (akcije pod nazivima: fortuna, as, jocker, rulet, no name hotel i sl., ovisno o organizatoru), tada putnik prihvaća sve rizike takvog putovanja. Ta putovanja sadrže u sebi neizvjesne činjenice na koje organizator putovanja ne može utjecati, a putnik je prvenstveno zbog povoljnije cijene prihvatio takvo putovanje pa zbog toga putnik nema pravo prigovora prema organizatoru putovanja.

**22. Reklamacije**

Ako putnik za vrijeme putovanja istakne prigovor zbog neispunjenja ili neurednog ispunjenja neke od ugovorenih usluga dužan se je pridržavati uputa organizatora/davatelja usluga o proceduri i suradivati sa predstavnikom organizatora putovanja/davatelja usluge kako bi se uzrok prigovora otklonio u mjestu pružanja usluge. Ukoliko to ne bude moguće, putnik je dužan s predstavnikom davatelja usluge/organizatora sastaviti pisanu potvrdu da se uzrok prigovora nije mogao otkloniti i po povratku s putovanja dostaviti reklamaciju organizatoru u roku koji je organizator odredio. Organizator zadržava pravo odbijanja grupnih reklamacija, prigovora koji ne stignu u roku, i onih za koje se utvrdi da se uzrok mogao otkloniti u mjestu pružanja usluge, a putnik nije suradivao sa predstavnikom organizatora. Organizator se obvezuje dostaviti putniku svoje rješenje u primjerenom roku navedenom u općim uvjetima putovanja ili u promidžbenom materijalu. Za agencije članice UHPA-e - Udruge hrvatskih putničkih agencija putnik se može prije pokretanja sudskog spora žaliti i Arbitražnoj komisiji UHPA-e.

**23. Nadležnost suda**

Za slučaj spora uglaviljuje se mjerodavnost prava i nadležnost suda prema sjedištu putničke agencije organizatora ili davatelja usluge.

**24. Malodobni putnik**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj – roditelj malodobnog djeteta – putnika ujedno potvrđuje da je drugi roditelj upoznat i izričito suglasan s ovim ugovorom, za što odgovara materijalno i kazneno.

**25. Privatnost podataka**

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj stavlja dragovoljno na raspolaganje osobne podatke ugovaratelja i putnika organizatoru putovanja /agenciji posredniku te dopušta da se isti koriste u cilju zaštite interesa ugovaratelja i putnika u svim poslovima vezanim uz ugovoreno putovanje/uslugu. To uključuje i proslijeđivanje ovih podataka trećim osobama u zemlji i inozemstvu koje su neophodne za realizaciju ovog putovanja/usluge. Ovi se podaci mogu koristiti i za daljnju međusobnu komunikaciju i za

dostavu marketinških poruka agencije. Agencija se obvezuje osobne podatke uvrstiti u bazu podataka, sukladno odluci putni ka agencije o načinu prikupljanja, obrade i upotrebe osobnih podataka.

#### 26. Znanje potpisiva

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj potvrđuje da mu je prije sklapanja ugovora organizator putovanja/posrednik stavio na raspolaganje odgovarajuću obavijest o osnovnim granicama, viznim i zdravstvenim formalnostima u pogledu putovanja i boravka u mjestu odredišta kao i o vremenu potrebnom za ispunjavanje tih formalnosti.

#### 27. Osiguranje

Potpisom ovog ugovora ugovaratelj potvrđuje da mu je ponuđeno posebno osiguranje kojim se osiguravaju troškovi raskida ugovora od strane putnika, od ozljeda, bolesti, smrti i gubitka prtljage tijekom putovanja i boravka kojim se pokrivaju i troškovi pomoći i povratka putnika u mjesto polazišta u slučaju nesreće ili bolesti.

#### 28. Osiguranje za slučaj platne nemogućnosti ili stečajne agencije

U skladu sa Zakonom o turističkoj djelatnosti, u slučaju platne nemogućnosti ili stečajne Agencije, putnik zatečen na putovanju, kao i ostale osobe koje su uplatile akontacije za putovanje trebaju na najbrži način kontaktirati Agencijskog osiguravatelja (u daljnjem tekstu: Croatia), pozivajući se na broj police: 298202012343.

Izvor: Atlas, <http://www.atlas.hr/opci-uvjeti/opce-informacije-o-ugovaranju-i-ugovorima.htm>



#### Zadaci za učenike:

Na internetskim stranicama putničkih agencija pronađite primjere ugovora o organiziranju putovanja odnosno posredničke ugovore te ih usporedite s prethodno prezentiranim primjerom.

U [Radnim listovima](#) pronađite primjerak još jednog ugovora o putovanju i općih uvjeta za turističke aranžmane te usporedite s prethodno prikazanim ugovorom.

## Popunjavanje vouchera

Voucher ili turistička uputnica je isprava koju izdaje putnička agencija, kojom se ona obvezuje davatelju usluge platiti njegove usluge pružene klijentu putničke agencije – donositelju vouchera.

Agencija voucher izdaje klijentu kad on uplati ugovoreni iznos za određenu uslugu koju želi dobiti na određenom mjestu u određeno vrijeme. U zamjenu za uplaćeni novac, klijent dobiva voucher na kojem su navedene sljedeće informacije:

- ✦ ime i prezime klijenta
- ✦ naziv hotela, vrsta sobe
- ✦ vrsta usluge (noćenje s doručkom, polupansion, puni pansion, all inclusive)
- ✦ datum dolaska, prva usluga u hotelu (npr. noćenje, doručak, ručak ili večera)
- ✦ datum odlaska i zadnja usluga u hotelu
- ✦ transferi
- ✦ posebne želje gosta (koje hotel može, ali nije obavezan ispuniti): npr. soba na određenom katu, soba s pogledom na more i sl.)

Putnička agencija može izdati voucher kao jedan list na kojem su navedene sve usluge ili u obliku knjižice (svežanj obrazaca) gdje za svaku uslugu postoji posebni voucher.

Voucher se izdaje u više kopija: original je za klijenta, dvije kopije su za pružatelja usluga (od toga, jednu kopiju davatelj usluga potvrđuje i vraća agenciji), a dvije kopije za putničku agenciju (jedna za agencijskog zastupnika u odredištu boravka turista, a druga za knjigovodstvo putničke agencije).



#### Zadaci za učenike:

Na internetskim stranicama putničkih agencija pronađite primjere vouchera.

U [Radnim listovima](#) pronađite primjerak vouchera te ga usporedite s voucherima koje ste pronašli na internetu.

U [Radnim listovima](#) pronađite prazan obrazac vouchera s primjerkom ugovora te ga popunite.

Po uzoru na primjere vouchera koje ste proučili, kao i temeljem prethodno navedenih elemenata koje voucher treba imati, izradite voucher za svoju putničku agenciju i popunite ga.

## Izra un cijene aranžmana

Kod izra una (kalkulacije) cijene aranžmana u obzir treba uzeti cijene usluga dobavlja a, maržu koju ostvaruje putni ka agencija te porez na dodanu vrijednost.

Struktura cijene aranžmana je sljede a:

	cijena koštanja (nabavna cijena)
+	marža
=	prodajna cijena prije oporezivanja
+	porez na dodanu vrijednost
=	prodajna cijena



Primjer:

IZRA UN CIJENE ARANŽMANA

Izlet iz Biograda u NP Plitvi ka jezera: prijevoz autobusom, posjeta NP Plitvi ka jezera, osvježenje sokom.

Broj osoba: 15

### STALNI TROŠKOVI:

	Ukupno
Gorivo	550 kn
Cestarina	150 kn
Dnevnic voza a	170 kn
Trošak vodi a	600 kn
Promocija izleta	350 kn
<b>Ukupno</b>	<b>1.820 kn</b>

### PROMJENJIVI TROŠKOVI:

	Po osobi	Ukupno
Ulaznice u NP	160 kn	2.400 kn
Trošak pi a	6 kn	90 kn
<b>Ukupno</b>	<b>166 kn</b>	<b>2.490 kn</b>

### CIJENA PO OSOBI

Stalni troškovi (1820 : 15)	121,33 kn
Promjenjivi troškovi	166,00 kn
<b>Ukupno</b>	<b>287,33 kn</b>

**MARŽA (25%)** 71,83 kn

**CIJENA PRIJE OPOREZIVANJA** 359,16 kn

Porez na dodanu vrijednost (25%)	89,79 kn
<b>PRODAJNA CIJENA</b>	<b>448,95 kn</b>
<b>PRODAJNA CIJENA</b>	<b>449,00 kn</b>

(zaokruženo)



Zadaci za u enike:

U **Radnim listovima** prona ite kalkulaciju cijene i to ke pokri a za aranžman.

Po uzoru na prethodno navedeni primjer izra una cijene izleta te na kalkulaciju cijena i to ke pokri a za aranžman koji je prikazan u **Radnim listovima**, sastavite vlastiti aranžman i izradite kalkulaciju cijene za taj aranžman. Obratite pažnju na provjeru troškova kako bi izra un cijene aranžmana bio realan.

## Putno osiguranje

Prema Zakonu o pružanju usluga u turizmu, jedna od djelatnosti putni kih agencija je i posredovanje u sklapanju ugovora o osiguranju putnika i prtljage.

Zakon o pružanju usluga o turizmu u vezi putnog osiguranja definira sljede e:

*Turisti ka agencija je dužna ponuditi putniku osiguranje od posljedica nesretnog slu aja i bolesti na putovanju, ošte enja i gubitka prtljage, dragovoljno zdravstveno osiguranje za vrijeme puta i boravka u inozemstvu, osiguranje od otkaza putovanja te osiguranje kojim se osiguravaju troškovi pomo i i povratka putnika u mjesto polazišta u slu aju nesre e i bolesti te ga upoznati sa sadržajem.*

*Turisti ka agencija koja organizira putovanja (paket-aranžman i izlet) ili pruža uslugu prijevoza putnika dužna je koristiti prijevozna sredstva u kojima su putnici osigurani od posljedica nesretnog slu aja i prtljaga od gubitka i ošte enja, kao i ugostiteljske objekte u kojima su korisnici usluga osigurani od posljedica nesretnog slu aja. Smatra se da turisti ka agencija ispunjava obvezu ukoliko ima sklopljen ugovor s osiguravateljem o osiguranju od odgovornosti koji obuhva a navedene.*

Uobi ajena je klauzula op ih uvjeta ugovora o putovanju putni kih agencija da putnik potpisom ugovora potvr uje da mu je ponu en paket putnih osiguranja, a u slu aju da putnik zahtijeva navedena osiguranja, ona se mogu izravno ugovoriti kod jednog od osiguravatelja ili kod putni ke agencije, pri emu putni ka agencija sudjeluje samo kao posrednik.



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite primjer obrasca za putno osiguranje i ispunite ga.

Na internetu prona ite putna osiguranja razli itih osiguravatelja te prou ite op e uvjete i ispunite online obrasce za putno osiguranje.

## Op i uvjeti ugovora o putovanju

Putni ke agencije su obvezne klijente informirati o op im uvjetima ugovora o putovanju. Uobi ajeno se smatra da potpisom ugovora klijent prihva a op e uvjete o putovanju.

Prilikom dolaska gosta u putni ku agenciju radi rezervacije aranžmana, uobi ajeno je da djelatnik putni ke agencije klijenta upozna sa klju nim op im uvjetima:

- ✦ sadržaj i cijena aranžmana,
- ✦ prijave i uplate,
- ✦ standardi smještaja, prehrane, usluga, prijevoza i sl.,
- ✦ putni dokumenti,
- ✦ promjena programa i pravo organizatora na otkaz,
- ✦ odustajanje putnika od putovanja,
- ✦ obveze organizatora i obveze putnika,
- ✦ prtljaga,
- ✦ putno osiguranje,
- ✦ zdravstveni propisi,
- ✦ postupci u vezi prigovora i sl.



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite primjer Op ih uvjeta putovanja. Tako er, na internetskim stranicama razli itih putni kih agencija prona ite op e uvjete putovanja i me usobno ih usporedite.

Na bazi primjera, izradite Op e uvjete putovanja za vlastitu putni ku agenciju.

## OSMIŠLJAVANJE I PRODAJA IZLETA TE RJEŠAVANJE PRITUŽBI KLIJENATA

Nakon ovog poglavlja u enici ebiti u mogu nosti:

- ✓ osmisлити jednostnevni izlet, prona i dobavlja e i iskomunicirati sve detalje vezane za organizaciju izleta,
- ✓ razumjeti i znati popuniti ugovore s dobavlja ima, alotmanske ugovore i ugovore s prijevoznicima,
- ✓ razumjeti postupak rezerviranja aviokarata na internetu,
- ✓ riješiti pritužbe klijenata putni ke agencije,

### Osmišljavanje jednostvnog izleta i pronalaženje dobavlja a

Zakon o obavljanju usluga u turizmu definira izlet na sljede i na in:

*Izlet jest unaprijed utvr ena kombinacija od najmanje dvije pojedina ne usluge koje se sastoje od prijevoza ili drugih turisti kih i ugostiteljskih usluga, a traju manje od 24 sata i ne uklju uje no enje.*

*Jedna od djelatnosti turisti ke agencije koju propisuje Zakon je i organiziranje izleta, sklapanje i provedba ugovora o izletu.*

*Turisti ka agencija obvezna je za izlet koji organizira izdati program (tiskani ili elektroni ki) koji treba staviti na raspolaganje putniku prije sklapanja ugovora o organiziranju putovanja, a koji mora sadržavati obavijesti o:*

- cijeni putovanja,
- odredištu,
- sredstvu, karakteristikama i kategoriji prijevoza,
- broju obroka,
- planu putovanja,
- iznosu ili postotku predujma te o broju i iznosu obroka otplate ostatka cijene,
- grani nim, viznim i zdravstvenim formalnostima glede putovanja i boravka u odredištu, najmanjem broju putnika koji je potreban za organiziranje putovanja te o roku u kojem e putnik biti obaviješten o otkazivanju putovanja ako za putovanje nije prijavljen dovoljan broj putnika.

U organiziranju izleta, putni ka agencija povezuje usluge prijevoza, ugostiteljske usluge i usluge stru nog vo enja u paket usluga koji plasira na tržište kao izlet. Da bi izlet bio uspješan, važan je kvalitetan prijevoz i kvalitetno vo enje izleta.

Proces oblikovanja i prodaje izleta uklju uje sljede e korake:

- ✦ izbor motiva izleta – jako važan jer je to razlog zbog kojeg se turist odlu uje po i na izlet (kulturno-povijesno naslje e, samo putovanje ...),
- ✦ definiranje programa izleta,
- ✦ odabir kvalitetnih i pouzdanih dobavlja a (vodi i, prijevoznici, ugostiteljski objekti, organizatori manifestacija, muzeji i sli no),
- ✦ planiranje trajanja izleta i vremena koje se provodi na putovanju (putovanje ne bi smjelo biti dulje od polovine vremena provedenog na izletu, osim ako samo putovanje nije svrha izleta),
- ✦ izbor prijevoznog sredstva,
- ✦ izrada kalkulacije cijene izleta,
- ✦ izrada prospekta izleta.



Primjer:

JEDNODNEVNI IZLET NA BLED I BOHINJ

Organizator: Best Travel

Polasci: 15.08. (siguran polazak), 12.09. i 03.10.2015.

Minimalan broj putnika 45

Polazak autobusa s Autobusnog kolodvora Zagreb, peroni 502-506 u 7,00 sati. Vožnja kroz Hrvatsku u smjeru Ljubljane te dalje prema Bledskom jezeru.



Jezero Bled biser je slovenskih Alpa, koji je okružen planinskim vrhovima i vrhuncima na sredini jezera nalazi se otočić na kojem je crkva sv. Marije. Dolaskom na Bled slobodno vrijeme za ručak, šetnju uz jezero ili vožnju do Bledskog otoka brodičem - pletnom te možete zazvoniti zvonom za sreću i ispunjavanje želja. Svakako posjetite Bledsku utvrdu s koje se pruža panoramski pogled na jezero i okolice, a kada ste već tamo preporučamo da kušate izvrsna vina u njihovoj vinariji. U poslijepodnevni satima vožnja kroz slikovite predjele do Bohinjskog jezera i Ribničkog Laza. Ovdje možete prošetati do ušća Save Bohinjke u jezero i kamenog mosta te crkve sv. Ivana Krstitelja. Nakon kraćeg stanke nastavak vožnje do hotela Zlatorog. Slobodno vrijeme do 18,30 sati kada je predviđen polazak za Zagreb. Dolazak u Zagreb u večernjim satima.

Cijena po osobi: 195,00 kn

Akcijska cijena za polaske: 170,00 kn

Cijena uključuje: Prijevoz autobusom visoke turističke klase, pratitelja tijekom putovanja, organizaciju putovanja i troškove jamčevine

Cijena ne uključuje: ulaznice za muzeje i kulturno-povijesne spomenike, vožnju brodom po jezeru, fakultativne sadržaje, troškove osobne potrošnje.

Izvor: [www.besttravel.hr](http://www.besttravel.hr)



Zadaci za učenike:

U Radnim listovima pronađite katalog/brošuru izleta turističke agencije Ilirija Travel iz Biograda na Moru. Proučite sadržaj i način prezentacije.

U Radnim listovima pronađite ponudu za organizaciju izleta s gala večerom agencije Ilirija Travel iz Biograda na Moru. Obratite pozornost na sadržaj i način prezentacije.

Na internetu na web stranicama različitih putničkih agencija pronađite više primjera jednodnevnih izleta. Obratite pažnju na vrstu prijevoza, sadržaj izleta i što cijena uključuje.

Na bazi prethodno navedenih koraka u procesu oblikovanja i prodaje izleta, kao i navedenog primjera izleta, oblikujte, organizirajte izlet i napravite prospekt za izlet.

U sklopu organizacije izleta, na internetu pronađite dobavljače za sve usluge koje čine sastavni dio vašeg izleta, definirajte program, izrađunajte cijenu (koristite i pritom postupak izrađunavanja cijene koji je prezentiran kod turističkog aranžmana) te napravite prospekt za izlet.

### Ugovori s dobavljačima i prijevoznicima

Nakon što putnička agencija, u procesu oblikovanja i organiziranja izleta, definira program izleta i identificira dobavljače usluga, potrebno je sklopiti ugovore s dobavljačima usluga.

Ugovori s dobavljačima usluga za organizaciju izleta tipično uključuju:

- ✦ ugovore s turističkim vodičima i turističkim pratiteljima
- ✦ ugovore s prijevoznicima
- ✦ ugovore s ugostiteljskim objektima i drugim dobavljačima, ovisno o programu izleta.



Zadaci za u enike:

U Radnim listovima prona ite primjer ugovora s dobavlja em – turisti kim vodi em/turisti kim pratiteljem. Prou ite sadržaj ugovora.

U Radnim listovima prona ite primjere ugovora s dobavlja ima za prijevozni ke usluge i prodaju karata za izlete, kao i primjer ugovora o alotmanu koji putni ka agencija sklapa s hotelom.

U sklopu organizacije izleta, na internetu prona ite dobavlja e za sve usluge koje ine sastavni dio vašeg izleta, definirajte program, izra unajte cijenu (koriste i pritom postupak izra una cijene koji je prezentiran kod turisti kog aranžmana) te napravite prospekt za izlet.

## Rješavanje pritužbi klijenata

Ukoliko su usluge putni ke agencije nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, klijent može podnijeti pritužbu i zahtijevati odštetu. Klijent pritužbu podnosi agenciji kojoj je uplatio za aranžman ili izlet, a ona pritužbu proslje uje receptivnoj agenciji, dok receptivna agencija proslje uje pritužbu klijenta na dobavlja a tj. izvršitelja usluga na kojeg se pritužba odnosi.

Zadatak je putni ke agencije koja je primila pritužbu klijenta:

- ✦ temeljito istražiti doga aj na kojeg se klijent žalio na na in da kontaktira pružatelja usluge na koju se klijent žalio i prikupi detaljne informacije od pružatelja usluga,
- ✦ odgovoriti klijentu u najkra em mogu em roku i dati istinito objašnjenje uz ljubaznu ispriku,
- ✦ odrediti obešte enje klijentu, ovisno o nalazima istrage razloga pritužbe.

Ve ina putni kih agencija definira proces rješavanja pritužbi klijenata u op im uvjetima poslovanja.



Primjer:

### RJEŠAVANJE PRITUŽBI KLIJENATA PUTNI KE AGENCIJE

- Izvod iz Op ih uvjeta poslovanja putni ke agencije

Ako su usluge iz programa nepotpuno ili nekvalitetno izvršene, putnik može zahtijevati razmjernu odštetu tako da priloži pismeni prigovor. Svaki putnik nositelj ugovora ima pravo prigovora zbog neizvršene usluge. Svaki putnik nositelj ugovora prigovor podnosi zasebno; organizator ne e primiti u postupak grupne pritužbe.

Postupak u svezi s prigovorom:

Odmah, na samome mjestu, putnik reklamira neodgovaraju u uslugu kod turisti kog pratitelja odnosno predstavnika organizatora, a ako ga nema, kod izvršitelja usluga. Ukoliko putnik ne podnese prigovor na gore navedeni na in, a konzumira uslugu, odri ese prava na odštetu.

Putnik je dužan sura ivati s turisti kim pratiteljem ili s predstavnikom organizatora i izvršiteljem usluga u dobroj namjeri da se otklone uzroci prigovora. Ako putnik na samome mjestu ne prihvati ponu eno rješenje prigovora koje odgovara upla enoj usluzi, organizator ne e uvažiti naknadnu putnikovu reklamaciju niti na nju odgovoriti.

Ako uzrok prigovoru ne bi bio otklonjen, putnik s turisti kim pratiteljem ili predstavnikom organizatora ili izvršiteljem usluga o tome sastavlja pismenu potvrdu u dva primjerka koju obojica potpisuju. Putnik zadržava jedan primjerak ove potvrde.

Najkasnije 8 dana po povratku putnik predaje pismeni prigovor u prodajnom mjestu gdje je uplatio aranžman te prilaže pismenu potvrdu koju je potpisao predstavnik i može bitne ra une za dodatne troškove.

Organizator e primiti u postupak samo potpuno dokumentirane pritužbe koje primi u navedenom roku od 8 dana.

Organizator je dužan donijeti pismeno rješenje na ovaj prigovor u roku od 14 dana po primitku prigovora u prodajnom mjestu. Organizator može odgoditi rok rješenja pritužbe zbog prikupljanja informacija i provjere navoda žalbe kod davaoca usluga najviše za još 14 dana.

Organizator e rješavati samo one pritužbe kojima se uzrok nije mogao otkloniti u mjestu boravka.



Primjer:

PRITUŽBA KLIJENTA UPU ENA PUTNI KOJ AGENCIJI PISMENIM PUTEM

Dear Sir/ Madam,

I am writing to complain about a holiday which i booked in your travel agency. I traveled to Barcelona on 5th July and returned on 12th July. I thought it would be a dream holiday, however, it have been my worst trip ever. I have so many problems with this journey.

Firstly, the flight was delayed. I know that is not only your fault, but I hoped I would be at the hotel at 3:00pm not at 11:30pm. Secondly, in your brochure I read this is a quiet hotel, mainly families stay here. Despite this I saw only two families, another tourists were young who wanted parting all day. Moreover, the hotel was in the centre of the city, between a pub and a disco. Finally, I booked for all inclusive, but I have to pay for the dinner.

I had been looking forward to my holiday, but I was very disappointed. Therefore I feel you should refund half the cost of the holiday.

I am look forward to your prompt response.

Yours faithfully,

Julia Smith

Ukoliko klijenti putni ke agencije do u u poslovnicu osobno, usmenim putem, podnijeti pritužbu, djelatnik putni ke agencije treba pokazati puno razumijevanje, postaviti pitanja da se detaljno objasni pritužba i ljubazno pokazati stav spremnosti na brzo i u inkovito rješavanje pritužbe. Klijentu treba objasniti da e se odmah istražiti situacija kod pružatelja usluge na koju se klijent žali.



Primjer:

KORISNE FRAZE KOD PRIMANJA PRITUŽBI KLIJENATA PUTNI KE AGENCIJE USMENIM PUTEM

ISPRIKE KOD PRIMANJA PRITUŽBI KLIJENATA		
Žao mi je.	I'm sorry.	Es tut mir leid.
Vrlo mi je žao.	I'm very /extremely sorry.	Es tut mir sehr leid.
Zaista se moram ispri ati.	I really must apologize.	Ich muss mich wirklich entschuldigen.
Ispri avam se.	I do apologize.	Ich entschuldige mich.
POKAZIVANJE INTERESA ZA ONO ŠTO KLIJENT GOVORI		
Da, razumijem.	Yes, I see.	Ja, ich sehe.
OBJASNJENJE ILI OBE ANJE KOREKTIVNE AKTIVNOSTI		
Osobno u se odmah pozabaviti s tim problemom.	I'll deal with this problem myself right now.	Ich werde mich persönlich mit diesem Problem gleich befassen.
Proanalizirat u taj slu aj odmah.	I'll look into this case immediately.	Ich prüfe diesen Fall sofort.
Provjerit u pogrešku odmah.	I'll ckeck this mistake right away.	Ich werde diesen Fehler sofort prüfen.
Prva stvar koju cu uciniti je ....	The first thing I'm going to do is....	Das erste, was ich tun werde, ist ....



Zadaci za u enike:

U [Radnim listovima](#) pogledajte primjere pritužbi klijenata putni ke agencije. Radom u skupinama, proanalizirajte primjere pritužbi i igrom uloga (klijent - djelatnik putni ke agencije - pružatelj usluge na koju se klijent žali) riješite svaki od navedenih slu ajeva.

U [Radnim listovima](#) prona ite tipične primjere konverzacije u putni koj agenciji (na engleskom jeziku).

U [Radnim listovima](#) pogledajte dva lanka na temu najbizarnijih pritužbi putnika i klijenata putni kih agencija u svijetu. Pokušajte igrom uloga (klijent – djelatnik putni ke agencije) pružiti odgovore klijentima na ove bizarne pritužbe.

## Rezerviranje zrakoplovnih karata na internetu

Putni ke agencije kao jednu od usluga obavljaju i prodaju zrakoplovnih karata. Za obavljanje ovih usluga putni ka agencija treba posjedovati odgovaraju i software te mora imati specijalisti ki educiranog djelatnika (te aj).

Kako bi u enici razumjeli elemente koji su bitni kod rezervacije zrakoplovnih karata u slu ajevima kad osoba izravno na internetu rezervira aviokartu, u nastavku se prikazuje proces.





Primjer:  
 REZERVACIJA AVIOKARATA NA INTERNETSKOJ STRANICI  
 WWW.AVIOKARTE.HR

The screenshot displays the AVIOKARTE.HR website interface. At the top, there's a navigation bar with the logo and language options (HR, EN). Below that, a search form is visible with fields for departure location (Zagreb, Pleso (ZAG), Croatia) and arrival location (Berlin, All Airports (BER), Germany). The departure date is set to 08-09-2015 and the return date to 16-09-2015. There are also fields for the number of adults (1), children (0), and babies (0). A large blue button labeled "Traži najbolju opciju" is positioned below the search form.

Below the search form, the website shows a progress bar with four steps: 1. PRETRAGA, 2. PONUDA, 3. DETALJI, and 4. POTVRDA. The current step is 2. PONUDA. The search results are displayed in a table format, showing flight options from Zagreb (ZAG) to Berlin (BER) and back. The price for the selected option is 1.708,00 HRK. The results are categorized into "Odlazak" (Outbound) and "Povratak" (Return).

On the left side, there are filters for "Zastavljajući" (Stops) and "Vremeno" (Time), with sliders for "Polazanje" (Departure) and "Povratak" (Return). The "VAŠ LET" (Your Flight) section provides detailed information about the selected flight, including the airline (Austrian), flight number (OS684), and class of service (Economy). The "Cijena" (Price) section breaks down the total cost into components: 1. Obzala (1 x 320,00 HRK), 2. Takse (1 x 1.200,00 HRK), 3. Usluga (1 x 1.708,00 HRK), 4. Takse i doplate (1 x 198,00 HRK), and 5. Ukupno (5.626,00 HRK).

1 PRETRAGA
2 PONUDA
3 DETALJI
4 POTVRDA

### VAŠ LET

**Odlazak**

Zagreb (ZAG) 15:20 → Berlin (TXL) 19:05 @ 9h 45m > 1 stop

08.09.2015 > 15:20 > Zagreb, Zagreb Arpt (ZAG) 05684 > Austrian  
 ↓ Trajanje leta: 00:50  
 08.09.2015 > 18:10 > Vienna, Vienna Intl Arpt (VIE)  
 vrijeme čekanja 01:35 ⌚

08.09.2015 > 17:45 > Vienna, Vienna Intl Arpt (VIE) 05275 > Austrian  
 ↓ Trajanje leta: 01:20  
 08.09.2015 > 19:05 > Berlin, Tegel Airport (TXL)  
 vrijeme čekanja 01:35 ⌚

**Povratak**

Berlin (TXL) 07:30 → Zagreb (ZAG) 18:10 @ 10h 40m > 1 stop

16.09.2015 > 07:30 > Berlin, Tegel Airport (TXL) 05274 > Austrian  
 ↓ Trajanje leta: 01:20  
 16.09.2015 > 08:50 > Vienna, Vienna Intl Arpt (VIE)  
 vrijeme čekanja 08:30 ⌚

16.09.2015 > 17:29 > Vienna, Vienna Intl Arpt (VIE) 05677 > Austrian  
 ↓ Trajanje leta: 00:50  
 16.09.2015 > 18:10 > Zagreb, Zagreb Arpt (ZAG)  
 vrijeme čekanja 01:35 ⌚

### Cijena

1. Odrasla

Cijena	1 x 326.00 HRK
Takse	5 x 1 388.00 HRK
Ukupno	5 x 1 708.00 HRK
Takse i naknade	1 x 190.00 HRK
<b>Ukupno</b>	<b>1 898.00 HRK</b>



Zadaci za u enike:

Na internetskim stranicama razli itih doma ih i inozemnih avioprijevoznika proanalizirajte proces rezervacije avio-karata. Na internetu pogledajte objašnjenja kako rezervirati avio-karte kod razli itih aviokompanija:

<http://www.airtickets24.com/hr/misc/faq/>

<http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/6-koraka-za-rezervaciju-zrakoplovne-karte>

<http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/foto-vodic-kako-rezervirati-kartu-za-easyjetov-let>

<http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/foto-vodic-kako-rezervirati-kartu-za-wizzairov-let>

## SUDJELOVANJE NA SAJMU VJEŽBENI KIH TVRTKI

Nakon ovog poglavlja u enici e biti u mogu nosti:

- ✓ izraditi tematsku turisti ku brošuru destinacije
- ✓ pripremiti se za sudjelovanje i sudjelovati na sajmu vježbeni kih tvrtki

### Izrada tematske turisti ke brošure

U enici e izraditi tematsku turisti ku brošuru destinacije u kojoj se nalazi škola, npr. Brošura sportskog turizma Slavenskog Broda.

Proces izrade brošure uklju uje sljede e korake:

- ✦ definiranje teme i koncepta brošure (koja vrsta turizma, kakav oblik brošure)
- ✦ definiranje sadržaja brošure (dijelovi/poglavlja)
- ✦ prikupljanje potrebnih informacija (resursi vezani za oblik turizma koji se prezentira)
- ✦ fotografiranje i prikupljanje potrebnih fotografija iz ve postoje ih izvora
- ✦ pisanje teksta brošure
- ✦ grafi ka obrada brošure.

U izradi brošure u enici trebaju kontaktirati lokalnu turisti ku zajednicu i ostale subjekte povezane s temom brošure.



Zadaci za u enike:

Kao pripremu za sajam vježbeni kih tvrtki, napravite tematsku turisti ku brošuru destinacije. Pritom koristite prethodno navedene upute o postupku izrade brošure.

### Priprema za sajam vježbeni kih tvrtki

Na sajmu vježbeni kih tvrtki putni ka agencija koju ste osnovali treba predstaviti svoju ponudu.



Zadaci za u enike:

Kao pripremu za sajam vježbeni kih tvrtki, napravite sljede e:

- ✦ PowerPoint prezentaciju – katalog putni ke agencije, koju ete prikazivati na sajmu i kojom ete predstaviti ponudu aranžmana vlastite putni ke agencije,
- ✦ osmislite ure enje štanda putni ke agencije na sajmu vježbeni kih tvrtki,
- ✦ napravite pozivnice za sajam vježbeni kih tvrtki.

## POPIS RADNIH LISTOVA

Naziv poglavlja	RB radnog lista	Naziv radnog lista
<b>OSNIVANJE PUTNI KE AGENCIJE I ZAPOSŁJAVANJE U AGENCIJI</b>		
Osnivanje društva s ograni enom odgovornoš u	1	Priruk za zaposlene u turisti koj agenciji
	2	Univerzalni nalog za pla anje – uplata osniva kog uloga za d.o.o.
	3	Upute za popunjavanje obrasca naloga za pla anje
	4	Potpisni karton - HBP
	5	Potpisni karton - ZABA
	6	Prijava za upis u sudski registar
	6	Prijava o po etku osiguranja-HZMO
	8	Prijava o po etku poslovanja obveznika pla anja doprinosa - HZMO
	9	Prijava o obvezniku uplate doprinosa - HZZO
	10	Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje - HZZO
	11	Prijava na osnovno zdravstveno osiguranje lana obitelji - HZZO
	12	Prijava u registar poslovnih subjekata - DZS
Voditelj poslovnice putni ke agencije	13	Pravilnik o stru nom ispitu za voditelja poslovnice
Opisi poslova za radna mjesta u putni koj agenciji	14	Opisi poslova za radna mjesta u turisti koj agenciji
	15	Opisi zada a specijalisti kih radnih mjesta u turisti koj agenciji
Molba – prijava za posao u putni koj agenciji	16	Molba-prijava za posao djelatnika u putni koj agenciji
Životopis	17	CV obrazac (template)
	18	Upute za pisanje CV (CV Instructions)
	19	CV Ivan Ivi - primjer
Ocjena molbi za posao	20	Elementi za ocjenu molbi za posao
Ugovor o radu	21	Ugovor o radu na neodre eno vrijeme
<b>PRODAJA GOTOVIH ARANŽMANA</b>		
Informiranje klijenata o putovanjima	22	Pomo ni obrazac za telefonski poziv
	23	Informiranje klijenata o putovanju i izrada ponude - zadaci
Poslovno dopisivanje u putni koj agenciji	24	esta pitanja klijenata u putni koj agenciji
	25	Uobi ajene fraze u turisti kom poslovanju (hrvatski, engleski, njema ki)
	26	Uobi ajene fraze u poslovnom dopisivanju (hrvatski, engleski, njema ki)
Sastavljanje ugovora s klijentom	27	Primjer ugovora o putovanju i op ih uvjeta
Popunjavanje vouchera	28	Primjerak vouchera
	29	Prazan obrazac vouchera
Izračun cijene aranžmana	30	Kalkulacija cijene i to ke pokri a aranžmana
Putno osiguranje	31	Putno osiguranje – primjer obrasca
	32	Op i uvjeti putovanja
<b>OSMIŠLJAVANJE I PRODAJA IZLETA TE RJEŠAVANJE PRITUŽBI KLIJENATA</b>		
Osmišljavanje jednodnevnog izleta i pronalaženje dobavlja a	33	Katalog izleta – primjer Ilirija Travel
	34	Ponuda – izlet i gala ve era - primjer
Ugovori s dobavlja ima i prijevoznicima	35	Ugovor s turisti kim vodi em
	36	Ugovor o poslovnoj suradnji s dobavlja em usluga
	37	Ugovor s dobavlja em
	38	Ugovor o poslovnoj suradnji
	39	Ugovor o alotmanu
Rješavanje pritužbi klijenata	40	Bizarni zahtjevi i pritužbe turista
	41	Deset najbizarnijih pritužbi turista
	42	Rješavanje pritužbi klijenata putni ke agencije
	43	Konverzacija u putni koj agenciji (engleski)

# DODACI

Planiraj o onom što je teško dok je još lako!  
Čini ono što će biti veliko dok je još malo.

Sun Tzu



## POPIS LITERATURE I IZVORA

- Arambaši , Sanja; ali , Antonija; Kova , Hrvoje; Jurkovi Maji , Olivera; , Rup i , Luka. Vježbeni ka tvrtka 3, udžbenik za 3. razred ekonomske škole. Zagreb : MATE, 2013.
- Barberis, Bruno. Deutsch im Hotel – Gespräche führen. Max Hueber Verlag, 2000.
- Bunja, ani. Turisti ko poslovanje, skripta za predavanja. Zadar : Sveu ilište u Zadru, Odjel za informatologiju i komunikologiju, Studij kultura i turizam, 2007.
- avlek, Nevenka; Bartoluci, Mato; Prebežac, Darko; Kesar, Oliver; Hendija, Zvezdana; Bilen, Miljenko; Mikuli , Josip; Tomaševi , Amelia; izmar, Sanja. Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav. Zagreb : Školska knjiga, 2011.
- avlek, Nevenka. Turoperatori i svjetski turizam. Zagreb : Golden marketing, 1998.
- izmar, Sanja; Tomaševi , Amelia; Vlahov, Antonio. Menadžment hotela (udžbenik za Ekonomski fakultet Zagreb - u pripremi).
- 'Danke lieber Gast!'. Be : Bundesministerium für Wirtschaft, Familie und Jugend.
- Gali i , Vlado. Hotelska prodaja i recepcijsko poslovanje. Opatija : Fakultet za menadžment u turizmu i ugostiteljstvu, 2012.
- Harrison-Paj, Davies, Valkovi . English for the hotel and tourism industry. Zagreb : Školska knjiga, 2013.
- Hayes, David K., Ninemeier, Jack D. Upravljanje hotelskim poslovanjem. Zagreb : M plus, 2005.
- Kralj, Branka; Štefanec, Petar; Gavrani , Davorka; Štefanec, Jasna; Štefanec, Mladen. Organizacija i poslovanje prijamnog odjela. Zagreb : Školska knjiga, 2008.
- Kurikulum izvannastavne aktivnosti vježbeni ki hotel i putni ka agencija. Slavonski Brod : Ekonomsko-birotehni ka škola, 2015.
- Kurikulum nastavnog predmeta vježbeni ka tvrtka. Ekonomska i birotehni ka škola Bjelovar, Udruga ekonomskih škola Republike Hrvatske, 2011.
- Meštrov, Damir; Bunja, ani; Kralj, Branka. Organizacija poslovanja putni kih agencija. Zagreb : Školska knjiga, 2007.
- Pirija, Drago. Standardi u turisti kom ugostiteljstvu. Šibenik : Visoka škola za turizam, 2003.
- Tomaševi , Amelia; Rašan Križanac, Marija; Komen Bujas, Natali; Serdar, Duško. Briga o gostu. Zagreb : British Council, Agencija za strukovno obrazovanje, 2009.
- Trezner, Željko. Marketinško-komercijalni aspekt specijalizacije turisti kih agencija. UHPA
- Standardi za planiranje ugostiteljsko-turisti kih zona. Horwath HTL, 2009.
- Vježbeni ka tvrtka – vrata u svijet poduzetništva (priru nik za nastavnike). Zagreb : Agencija za strukovno obrazovanje, 2009.
- Vukoni , Boris. Turisti ke agencije. Zagreb : Mikrorad, 1998.
- Walker, Harding. Tourism 2. Oxford University Press, 2007.
- Wood: Tourism and Catering (Workshop). Oxford University Press, 2003.
- <http://sudreg.pravosudje.hr/>
- <http://www.hotelijer.hr/>
- <http://www.mint.hr/>
- <http://www.dzs.hr/>
- <http://www.hbor.hr/>
- <http://www.hitro.hr/>
- <http://www.hnb.hr/>
- <http://www.moj-posao.net/>
- <http://www.bluesunhotels.com/>
- <http://www.europass.com/>
- <http://www.booking.com/>
- <http://www.maistra.com/>
- <http://www.ilirijabiograd.com/>
- <http://www.hotelcluster.com/blog/handle-hotel-guest-complaints/>
- [http://hotelexecutive.com/business\\_review/2322/the-art-of-listening-the-key-to-successful-complaint-resolution](http://hotelexecutive.com/business_review/2322/the-art-of-listening-the-key-to-successful-complaint-resolution)

- 
- [http://www.tourismusnetzwerk.info/download/tipps\\_beschwerdeannahme\(2\).pdf](http://www.tourismusnetzwerk.info/download/tipps_beschwerdeannahme(2).pdf)
  - <http://www.customer-alliance.com/de/tag/kundenzufriedenheit/>
  - <http://de.bab.la/phrasen/geschaeflich/email/englisch-deutsch/>
  - <http://de.bab.la/phrasen/geschaeflich/reservierungen/englisch-deutsch/>
  - <http://www.vocabulary.cl/Lists/Hotel-Dialogues.htm>
  - <http://setupmyhotel.com/train-my-hotel-staff/front-office-training.html>
  - <http://www.losinj-hotels.com/>
  - <http://www.xotels.com/>
  - <http://recommendedhotels.com/bookingdotcom/>
  - <http://www.plasticcardfactory.com>, <http://www.worldwidedojo.com>
  - <http://www.kljuc.hr>
  - [https://www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/110928\\_Danke\\_lieber\\_Gast\\_end.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/branchen/oe/110928_Danke_lieber_Gast_end.pdf)
  - [http://www.racunovodja.hr/33/izra-un-prera-unatih-stopa-poreza-na-potro-nju-i-pdv-a-pp-mi-po-uniqueidRCViWTptZHJ3hZAWP4cu4tyyG9XQcd\\_k/](http://www.racunovodja.hr/33/izra-un-prera-unatih-stopa-poreza-na-potro-nju-i-pdv-a-pp-mi-po-uniqueidRCViWTptZHJ3hZAWP4cu4tyyG9XQcd_k/)
  - [http://free-zg.t-com.hr/Vesna\\_Erceg/Kalkulacije/kalk\\_porez\\_pstopep.htm](http://free-zg.t-com.hr/Vesna_Erceg/Kalkulacije/kalk_porez_pstopep.htm)
  - <http://www.uhpa.hr>
  - <http://www.atlas.hr/>
  - <http://www.kompas.hr/>
  - <http://www.jammark.hr/>
  - <http://www.besttravel.hr/>
  - <http://www.stickyball.net/docs/Vocabuilder%20-%20On%20Vacation/page%207.pdf>
  - <http://www.aviokarte.hr/>
  - [http://twominenglish.com/video/301-At\\_the\\_Travel\\_Agency\\_Travel\\_English\\_Lessons\\_Traveling\\_English.html](http://twominenglish.com/video/301-At_the_Travel_Agency_Travel_English_Lessons_Traveling_English.html)
  - <http://www.eslfast.com/robot/topics/travel/travel01.htm>
  - <https://www.youtube.com/watch?v=zkieQSzK9hY>
  - <http://www.airtickets24.com/hr/misc/faq/>
  - <http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/6-koraka-za-rezervaciju-zrakoplovne-karte>
  - <http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/foto-vodic-kako-rezervirati-kartu-za-easyjetov-let>
  - <http://www.putovnica.net/plus/savjeti-za-putovanja/foto-vodic-kako-rezervirati-kartu-za-wizzairov-let>



## POPIS KODEKSA, UZANCI, ZAKONA I PROPISA

KODEKSI, UZANCE, ZAKONI I PROPISI KOJI SE NALAZE NA CD-U U PRILOGU PRIRUČNIKA:

- UNWTO globalni etički kodeks u turizmu
- Posebne uzance u ugostiteljstvu
- Zakon o trgovačkim društvima
- Nacionalna klasifikacija djelatnosti
- Zakon o radu
- Kolektivni ugovor
- Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti
- Zakon o pružanju usluga u turizmu
- Pravilnik o kategorizaciji hotela:
  - o Uvjeti za kategorizaciju – postojeći hoteli
  - o Uvjeti za kategorizaciju – novi hoteli
- Pravilnik o vođenju knjige gostiju i popisa gostiju
- Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice

VAŽEĆI ZAKONI I PROVEDBENI PROPISI IZ PODRUČJA UGOSTITELJSTVA I TURIZMA:

(Izvor: Ministarstvo turizma RH, www.mint.hr, na dan 31.08.2015.)

>> Zakon o turističkoj inspekciji (NN 19/14)

- Pravilnik o iskaznici i značci turističkog inspektora (NN 45/14)
- Pravilnik o sadržaju, obliku i načinu vođenja o evidencija turističkih inspektora (NN 45/14)
- Naputak o načinu ponašanja kada se rješenje turističkog inspektora izvršava po nalogu (NN 45/14)

>> Zakon o pružanju usluga u turizmu - neslužbeno pročišćeni tekst; (NN 68/07); (NN 88/10); (NN 30/14); Vlada RH: Uredba o izmjeni Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 89/14); Zakon o izmjeni Zakona o pružanju usluga u turizmu (NN 152/14)

Provedbeni propisi:

- Pravilnik o priznavanju inozemnih stručnih kvalifikacija iz područja turizma (NN 22/15)
- Pravilnik o upisniku turističkih vodiča (NN 50/08)
- Pravilnik o iskaznici turističkog vodiča (NN 50/08); (NN 90/08); (NN 112/09); (NN 33/10); (NN 62/10)
- Pravilnik o stručnom ispitu za turističke vodiče i ispitnom programu za turističke pratitelje (NN 50/08); (NN 120/08)
- Pravilnik o stručnom ispitu za voditelja poslovnice (NN 50/08)
- Pravilnik o popisu turističkih cjelina (lokaliteta) po županijama (NN 76/08)
- Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji luka nautičkog turizma (NN 72/08)
- Pravilnik o vrstama i kategorijama plovnih objekata nautičkog turizma (NN 69/08); (NN 83/09); (NN 49/15)
- Pravilnik o upisniku putničkih agencija (NN 30/08)
- Pravilnik o upisniku ugovora o turističkom zastupanju turističkih agencija (NN 30/08)
- Pravilnik o minimalno-tehničkim uvjetima i načinu pružanja usluga putničkih agencija (NN 62/96); (NN 23/97); (NN 134/98)
- Pravilnik o identifikacijskom kodu putničke agencije (NN 78/96); (NN 47/97); (NN 80/98)
- Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbi (NN 5/08)
- Arhiva

>> Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 85/15) stupio na snagu 9. 8. 2015.

Zakon o ugostiteljskoj djelatnosti - neslužbeno pročišćeni tekst; (NN 138/06); (NN 152/08); (NN 43/09); (NN 88/10); (NN 50/12); (NN 80/13); (NN 30/14); Vlada RH: Uredba o izmjeni Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 89/14); Zakon o izmjeni Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti (NN 152/14) - pretao važiti 9. 8. 2015.

Provedbeni propisi:

- Pravilnik za dodjelu oznake kvalitete ugostiteljskog objekta vrste Hotel (NN 36/12) -Prilog I. - Izjava uprave; Prilog II. – Uvjeti zaštite okoliša; Prilog III. – Uvjeti sigurnosti; Prilog IV. – Uvjeti vezani od propisanih uvjeta za kategorizaciju hotela; Prilog V. – Uvjeti kvalitete uređenja i opreme Prilog VI. – Smjernice za izradu Priručnika; Prilog VII. - Anketni upitnik o zadovoljstvu osoblja; Prilog VIII. - Anketni upitnik o zadovoljstvu gosta; Prilog IX. – Uvjeti suradnje s lokalnom zajednicom; Prilog X. - Grafičko rješenje i tehnički uvjeti standardizirane ploče za oznaku kvalitete vrste Hotel
- Pravilnik o utvrđivanju posebnog standarda – hrvatska autohtona kuhinja (NN 60/11)
- Pravilnik o razvrstavanju, minimalnim uvjetima i kategorizaciji ugostiteljskih objekata kampova iz skupine "kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj"; (NN 75/08); (NN 45/09); Izmjene (NN 11/14)
- Pravilnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli (Interno pročišćeni tekst Pravilnika prilozi: A. - Uvjeti za hotel baština (heritage); I. - Uvjeti za kategorizaciju hotela - postojeći i

objekti; II. - Uvjeti za kategorizaciju hotela - novi objekti; III. - Uvjeti za kategorizaciju aparthotela - postoje i objekti; IV. - Uvjeti za kategorizaciju aparthotela - novi objekti; V. - Uvjeti za kategorizaciju turisti kog naselja - postoje i objekti; VI. - Uvjeti za kategorizaciju turisti kog naselja - novi objekti; VII. - Uvjeti za kategorizaciju turisti kih apartmana - postoje i objekti; VIII. - Uvjeti za kategorizaciju turisti kih apartmana - novi objekti; IX. - Uvjeti za kategorizaciju pansiona - postoje i objekti; X. - Uvjeti za kategorizaciju pansiona - novi objekti; XI. - Grafi ka rješenja i tehni ki uvjeti standardiziranih plo a za ozna avanje vrste i kategorije ugostiteljskih objekata iz skupine hoteli; XII. Uvjeti za posebne standarde za vrstu hotel; XIII. - Grafi ka rješenja i tehni ki uvjeti standardiziranih plo a za posebne standarde za vrstu hotel); (NN 88/07); (NN 58/08); (NN 62/09); (NN 63/13); Izmjene i dopune (NN 33/14); Izmjene i dopune (NN 92/14)

Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u doma instvu; (NN 88/07); (NN 58/08); (NN 45/09); (NN 78/14)

Pravilnik o razvrstavanju i kategorizaciji drugih vrsta ugostiteljskih objekata za smještaj iz skupine „kampovi i druge vrste ugostiteljskih objekata za smještaj“; (NN 49/08); (NN 45/09); Izmjene i dopune (NN 94/13); Izmjene (NN 49/15)

Pravilnik o pružanju ugostiteljskih usluga u selja kom doma instvu (NN 5/08); (NN 44/11); Izmjene i dopune (NN 118/11); (piktogrami)

Pravilnik o upisnicima ugostiteljskih objekata i o upisnicima o pružanju ugostiteljskih usluga u doma instvu i selja kom doma instvu (NN 5/08)

Pravilnik o obliku, sadržaju i na inu vo enja knjige gostiju i popisa gostiju (NN 5/08)

Pravilnik o razvrstavanju i minimalnim uvjetima ugostiteljskih objekata iz skupina "restorani", "barovi", "catering objekti" i "objekti jednostavnih usluga" - neslužbeno pro iš eni tekst: /.docx; /.pdf; (NN 82/07); (NN 82/09); (NN 75/12); (NN 69/13); (NN 150/14)

Arhiva

>> Zakon o turisti kim zajednicama i promicanju hrvatskog turizma (NN 152/08)

Provedbeni propisi:

Pravilnik o posebnim uvjetima koje moraju ispunjavati zaposleni u turisti kom uredu turisti ke zajednice op ine, grada, županije i glavnom uredu Hrvatske turisti ke zajednice (NN 42/14); Izmjene i dopune (NN 114/14)

Pravilnik o javnoj turisti koj infrastrukturi (NN 131/09)

Pravilnik o stru nom ispitu za rad na stru nim poslovima u turisti kom uredu turisti ke zajednice (NN 121/09); (NN 124/10); (NN 15/13); Izmjene (NN 65/13)

Pravilnik o obrascima i na inu vo enja Upisnika turisti kih zajednica (NN 114/09)

Arhiva

>> Zakon o lanarinama u turisti kim zajednicama - neslužbeno pro iš eni tekst; (NN 152/08); (NN 88/10)

Provedbeni propisi:

Pravilnik o proglašavanju turisti kih op ina i gradova i o razvrstavanju naselja u turisti ke razrede - neslužbeno pro iš eni tekst; (NN 122/09); Ispravak Pravilnika (NN 9/10); Izmjene i dopune (NN 61/10); Izmjene i dopune (NN 82/10); Izmjene (NN 36/11); Izmjene i dopune (NN 89/11); Izmjene (NN 146/11); Izmjene i dopune (NN 141/12); Izmjene i dopune (NN 144/12); Izmjene (NN 38/13); Izmjene i dopune (NN 153/13)

Pravilnik o obliku i sadržaju obrasca za prijavu podataka o osnovici za obra un lanarine turisti koj zajednici (NN 119/09)

Pravilnik o kriterijima za razvrstavanje naselja u turisti ke razrede (NN 92/09); Dopuna (NN 4/15)

Pravilnik o potporama turisti kim zajednicama na turisti ki nerazvijenim podru jima (NN 19/11); (NN 53/12); (NN 91/12); (NN 28/13); (NN 156/14)

Arhiva

>> Zakon o boravišnoj pristojbi - neslužbeno pro iš eni tekst; (NN 152/08); (NN 59/09); Vlada RH: Uredba o izmjenama Zakona o boravišnoj pristojbi (NN 97/13); Vlada RH: Uredba o izmjenama i dopunama Zakona o boravišnoj pristojbi (NN 158/13); Izmjene (NN 30/14)

Provedbeni propisi:

Uredba o utvr ivanju boravišne pristojbe za 2016. godinu (NN 76/15)

Uredba o utvr ivanju boravišne pristojbe za 2015. godinu (NN 102/14)

Pravilnik o razdobljima glavne sezone, predsezone, posezone i izvansezona u turisti kim op inama i gradovima - neslužbeno pro iš eni tekst; (NN 92/09); (NN 146/13); (NN 35/14); Izmjena (NN 143/14)

Pravilnik o na inu pla anja paušalnog iznosa boravišne pristojbe za nauti are (NN 99/13); MPPI: Pravilnik o uvjetima za obavljanje djelatnosti iznajmljivanja plovila sa ili bez posade i pružanje usluge smještaja gostiju na plovilu (NN 99/13)

Uredba o utvr ivanju boravišne pristojbe za 2014. godinu (NN 97/13)

Pravilnik o kriterijima za uplatu i korištenje upla enih sredstava boravišne pristojbe na posebnom ra unu Hrvatske turisti ke zajednice (NN 139/09); (NN 36/11)

Pravilnik o na inu vo enja popisa turista te o obliku i sadržaju obrasca prijave turisti koj zajednici (NN 113/09)

Pravilnik o načinu naplate paušalnog iznosa boravišne pristojbe osoba koje pružaju usluge smještaja u domaćinstvu i seljačkom domaćinstvu (NN 92/09)

Informacija za turiste koji koriste uslugu noćenja na plovnom objektu nautičkog turizma - Charter (E-prijava i odjava) 27. 9. 2011. - ODREŠIVANJE ZONA

Povećanje koeficijenta razreda turističkog mjesta

Arhiva

>> Zakon o turističkom i ostalom građevinskom zemljištu neprocijenjenom u postupku pretvorbe i privatizacije (NN 92/10)

Uredba o postupku, načinu i uvjetima za dobivanje koncesije na turističkom zemljištu u kampovima u suvlasništvu Republike Hrvatske (NN 12/11); Izmjene i dopune (NN 145/12)

Uredba o načinu i postupku procjene vrijednosti turističkog zemljišta, odnosno građevina u kampovima, načinu isplate kod civilne diobe, načinu utvrđivanja tržišne cijene ostalog građevinskog zemljišta za koje je na temelju posebnog propisa utvrđeno da služi za redovitu uporabu građevine (NN 12/11)

Uredba o načinu, postupku i uvjetima procjene vrijednosti i prodaje turističkog zemljišta u vlasništvu jedinice lokalne samouprave te načinu, postupku i uvjetima za dobivanje koncesije na preostalom turističkom zemljištu u vlasništvu jedinice lokalne samouprave (NN 12/11)

## O AUTORU



Sanja Ižmar doktorica je ekonomskih znanosti, suvlasnica - starija partnerica u kompaniji „Horwath i Horwath Consulting Zagreb“ d.o.o. ( član najveće svjetske konzalting mreže za hotelijerstvo i turizam Horwath HTL). Tijekom 26-godišnjeg radnog iskustva u području consultinga i menadžmenta u hotelijerstvu i turizmu, sudjelovala je u preko 400 savjetodavnih projekata u hotelsko-turističkim poduzećima u Hrvatskoj i jugoistočnoj Europi s ciljem unaprjeđenja organizacije, standarda i učinkovitosti poslovanja. Mnogi od projekata su bili usmjereni na coaching menadžera u hotelijerstvu i turizmu. Dr. Ižmar je bila aktivno uključena u osnivanje i razvoj dvije regionalne hotelske menadžment kompanije.

Zadnjih desetak godina intenzivno radi na području unaprjeđenja ljudskih potencijala u hotelijerstvu i turizmu te se usavršavala kroz brojne tečajeve i konferencije, a u Horwath HTL-u je osnovala edukacijski centar za menadžment u hotelijerstvu i turizmu pod nazivom „HTL Horizonti“.

Od 2007. godine je u svojstvu vanjskog suradnika Ekonomskog fakulteta izvođač kolegija „Menadžment hotela“ i „Poslovanje hotela“ na Ekonomskom fakultetu Sveučilišta u Zagrebu gdje je sudjelovala u izradi kurikuluma i pripremila skripte za ove kolegije, a od 2003. do 2009. je bila nositelj kolegija „Kontroling u hotelu“ na Zagrebačkoj školi ekonomije – studij turizma (današnji VERN), gdje je također izradila kurikulum i priručnik za navedeni kolegij.

Koautorica je sveučilišnog udžbenika „Turizam – ekonomske osnove i organizacijski sustav“ za koji su autori 2011. dobili nagradu „Mijo Mirković“. Autorica je srednjoškolskog udžbenika za ugostiteljske škole („Gospodarsko poslovanje“) i koautorica srednjoškolskog udžbenika („Osnove turizma i ugostiteljstva“) te priprema sveučilišni udžbenik „Menadžment hotela“.

Izabrana je u znanstveno zvanje znanstvenog suradnika.

Autorica je brojnih znanstvenih i stručnih radova te predavačica na ključnim stručnim hotelsko-turističkim konferencijama. Član je organizacijskog odbora hotelske konferencije Adria Hotel Forum.







ISBN 978-953-58712-1-7

