

Агенцијско и хотелијерско пословање 1.разред

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

Литература:

Агенцијско и хотелијерско пословање за 1. и 2.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Практикум за Агенцијско и хотелијерско пословање за 1. и 2.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Агенцијско и хотелијерско пословање 2.разред

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

Литература:

Агенцијско и хотелијерско пословање за 1. и 2.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Практикум за Агенцијско и хотелијерско пословање за 1. и 2.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Агенцијско и хотелијерско пословање 3.разред

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

Литература:

Агенцијско и хотелијерско пословање за 3. и 4.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Практикум за Агенцијско и хотелијерско пословање за 3. и 4.разред угоститељско-туристичке школе, ЗУНС Београд, 2008.

Агенцијско и хотелијерско пословање 4.разред

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

Маркетинг у туризму 4.разред

1. Појам маркетинга
2. Концепти маркетинг микса
3. Сектор услуга као подручје примене маркетинга
4. Карактеристике туристичког тржишта
5. Примена маркетинга у туризму
6. Маркетинг предузећа туристичке привреде
7. Маркетинг на нивоу туристичке привреде
8. разлике између производне оријентације и оријентације на потрошаче
9. Маркетинг – информациони систем – МИЦ
10. Примена савремене информационе технологије у туризму
11. појам и карактеристике туристичког производа
12. Општи приступ у дефинисању туристичког производа
13. Парцијални и интегрисани туристички производи
14. Фактори за политику туристичког производа и животни циклус
15. Квалитет туристичког производа
16. Политика цена у туризму
17. Промоциони мих у туризму
18. Туристичка пропаганда
19. принципи туристичке пропаганде
20. Средства туристичке пропаганде
21. Директни канали продаје у туризму
22. Индиректни канали продаје у туризма
23. Неопходност планирања маркетиншких активности у туризму
24. Улога и значај стратегијског планирања у туризму
25. Стратегија диференцирања туристичког производа
26. Стратегија сегментације туристичког тржишта
27. Стратегија профилисања туристичког имица
28. Маркетиншка активност угоститељских предузећа
29. Маркетиншка активност туристичких агенција
30. Маркетиншка активност националне туристичке организације

Маркетинг у туризму и угоститељству 3.разред

- 1) Појам маркетинга
- 2) Развој маркетинга
- 3) Маркетиншка оријентација у сфери услуга
- 4) Појам туристичког тржишта
- 5) Особине туристичког тржишта
- 6) Појам туристичке понуде
- 7) Специфичности туристичке понуде
- 8) Појам туристичке тражње
- 9) Специфичности туристичке тражње
- 10) Стратегија маркетинга у туризму
- 11) Истраживање тржишта
- 12) Маркетинг методе истраживања тржишта
- 13) Конкурентност на тржишту
- 14) Појам „Здраве конкуренције“
- 15) Избор тржишта
- 16) Сегментација тржишта
- 17) Појам туристичког производа
- 18) Фактори креирања туристичког производа
- 19) Животни циклус производа
- 20) Животни циклус туристичког производа
- 21) Квалитет туристичког производа
- 22) Иновирање туристичког производа
- 23) Микс цене у туризму
- 24) Микс презентације у туризму
- 25) Директни и индиректни начини пласирања туристичког производа
- 26) Инструменти маркетинг микса у сфери услуга - људи, процес и физички доказ
- 27) Појам и значај локације
- 28) Избор и врсте локације у туризму
- 29) Основни фактори друштвеног окружења
- 30) Фактори који утичу на понашање људи као потрошача
- 31) Процес куповине у туризму
- 32) Основне фазе процеса одлучивања
- 33) Ризици приликом куповине услуга
- 34) Анализа ризика приликом куповине услуга
- 35) Истраживање тржишта
- 36) Маркетинг-информациони системи и његови елементи
- 37) Појам базе података
- 38) Формирање маркетиншке базе података

Литература:

- Бакић, О. Маркетинг у туризму, ЗУНС, Београд, 2006.
Попеску, Ј. Маркетинг у туризму, Чигоја штампа, Београд 2002.

Финансијско пословање 3.разред

1. Појам и настанак финансија, предмет изучавања финансија?
2. Новац и његове функције?
3. Финансије и наука о финансијама?
4. Пословне финансије?
5. Девизни курс и врсте девизних курсева?
6. Монетарна равнотежа,инфлација и дефлација?
7. Девалвација и ревалвација?
8. Новчана маса, појам и креирање?
9. Појам и значај финансијског менаџмента?
10. Финансијска политика и принципи финансијске политике?
11. Појам организације финансијске функције у предузећу?
12. Извори финансирања/ екстерни и интерни извори?
13. Појам платног промета,врсте плаћања?
14. Учесници и носиоци платног промета?
15. Рачуни за обављање платног промета?
16. Инструменти платног промета у земљи ?
17. Трансакција плаћања?
18. Обрачунска плаћања?
19. Инструменти обезбеђења плаћања хартије од вредности –чек?
20. Инструменти обезбеђења плаћања хартије од вредности-менице?
21. Банкарска гаранција?
22. Акредитив-врсте,елементи,коришћење,гашење?
23. Платне и кредитне картице?
24. Показатељи производње друштвени бруто производ , друштвени производ и национални доходак?
25. Расподела друштвеног производа и националног доходака?
26. Платни промет у иностранству,средства плаћања,носиоци и учесници промета?
27. Инструменти платног промета са иностранством ,међународни документарни акредитив?
28. Међународна документарна инкасо наплата,међународне банкарске дознаке?
29. Међународни цек и меница?
30. Међународно кредитно писмо и кредитне картице,међународна банкарска гаранција?

Неопходна литература

Финансијско пословање за трећи раз.економске и трговачко-угоститељско-туристичке школе,Милан и Бранко Милановић,ЗУНС,Београд 1992.год.

Финансијско пословање за други раз.економске школе,Д.Богдановић,ЗУНС,Београд
Основи економије за други разред економске школе,П.Гавриловић и други,ЗУНС,Београд

Спољнотрговинско и девизно пословање 4.разред

1. Појам спољне трговине
2. Улога и значај спољне трговине у националној пивреди
3. Задци спољнотрговинско предузеће и друштва
4. Трговински обичаји и узансе, инкотермс (incoterms) правила
5. Принципи спољнотрговинског пословања
6. Субјекти у земљи
7. Субјекти у иностранству
8. Извоз и увоз робе и услуга
9. Редован извоз и увоз робе
10. Везани послови
11. Привремени увоз и извоз робе, укључујући послове оплемењивања
12. Прибављење и уступање права интелектуалне својине
13. Услуге у спољнотрговинско промету и врсте услуга
14. Страна и заједничка улагања
15. Пословање слободних зона
16. Обављање привредних делатности у иностранству
17. Међународне монетарне организације
18. Појам тежинских ограничења увоза и извоза робе
19. Конкретни облици регулисања извоза и увоза
20. Слободан извоз и увоз
21. Извоз и увоз на основу квантитативног ограничења
22. Извоз и увоз на основу дозволе
23. Мере заштите
24. Посебни услови
25. Забрана увоза и извоза
26. Промет злата
27. Појам и врсте исправ (докумената) у спољнотрговинском промету
28. Робни документи
29. Исправе (документи) у транспорту, осигурању и при царинењу робе
30. Исправе о осигурању робе
31. Царинск исправе
32. Финасијске исправе
33. Међународна плаћања
34. Средства међународних плаћања- валуте и девизе
35. Валутни паритет и девизни курс
36. Девизни курс и његове врсте
37. Девизно тржиште
38. Субјекти на девизном тржишту
39. Банке у девизном пословању
40. Платни промет са иностранством (појам)
41. Облици плаћања према иностранству
42. Инструменти платног промета
43. Врсте спољнотрговинских послова- уговор
44. Технологија извозног посла

45. Технологија увозног посла
46. Званична евиденција
47. Пословна интерна евиденција
48. Контрола спољнотрговинског пословања
49. Органи девизне контроле и инспекције

1. Појам маркетинга
2. Настанак и развој маркетинга
3. Концепт маркетинг –микса
4. Сектор услуга као подручје примене маркетинга
5. Карактеристике туристичког тржишта и примена маркетинга
6. Маркетинг предузећа туристичке привреде
7. Маркетинг на нивоу туристичке привреде
8. Разлика између производне и продајне оријентације у маркетингу
9. Маркетинг оријентација и друштвени концепт маркетинга у туризму
10. Значај и садржај МИС-а
11. Информациона технологија на нивоу пословне и туристичке политике
12. Примена савремене информационе технологије у туризму наше земље
13. Интернет и „еТуризам“
14. Појам и карактеристике туристичког производа
15. Општи приступ дефинисању туристичког производа
16. Парциални и интегрисани туристички производ
17. Елементи за политику туристичког производа и животни циклус производа
18. Квалитет туристичког производа
19. Туристички производ у 90-тим годинама хх века
20. Политика цена у туризму
21. Промоциони микс у туризму
22. Канали продаје у туризму
23. Неопходност планирања маркетиншких активности у туризму
24. Улога и значај стратегијског планирања у туризму
25. Различите стратегије на нивоу пословне и туристичке политике
26. Маркетиншка активност угоститељским предузећа
27. Маркетиншка активност путничких агенција и организације путовања
28. Маркетиншка активност националне туристичке организације
29. Промене у макромаркетингу
30. Промене у микромаркетингу

Испитна питања Основи економике I

22. Новац појам и функција новца
23. Елементи привредних активности (појам и карактеристике)
24. Радна снага као елемент привлачења
25. Основна и обртна средства као елемент привлачења
26. Појам, облици и потребе организационих европских интеграционих процеса
27. ЕУ појам, настанак, развој
28. Институције ЕУ и њихове улоге
29. Избоз капитала
30. Директне и стране инвестиције