

TEHNIČKI OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Poslovanje turističke agencije

SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
1. UVOD	3
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE	3
1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	3
1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA	3
1.3. POVEZANI DOKUMENTI	6
2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	8
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	8
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	8
3. PRAVILA VRJEDNOVANJA	11
3.1. OPĆE SMJERNICE	11
4. PRAVILA BODOVANJA	12
4.1. OPĆE SMJERNICE	12
4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA.....	12
4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM.....	13
4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM	13
4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED.....	14
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA	14
4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE.....	14
5. MODEL ZADATKA	16
5.1. OPĆE SMJERNICE	16
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA.....	16
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA.....	17
5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA.....	17
5.5. ODABIR ZADATKA za natjecanje	17
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA.....	17
6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA	18
6.1. RASPRAVNI FORUM.....	18
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE.....	18
7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ	19
8. MATERIJALI I OPREMA	20
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS	20
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR	20
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA	20
8.4. PREPORUČENO radno mjesto za natjecanje	20
<i>Opći postav i specifikacije</i>	20
<i>SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORJE</i>	22
9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA	23
9. ODRŽIVOST	24

1. UVOD

1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Poslovanje turističke agencije

1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Poslovanje turističke agencije mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija: Hotelijsko-turistički tehničar/Turističko-hotelijski komercijalist.

KLJUČNI POSLOVI

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	Planiranje i organizacija prodaje proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> • upoznavanje s ponudom potencijalnih pružatelja usluga • praćenje trendova interesa potencijalnih potrošača • praćenje trendova razvoja istovrsnih konkurentnih proizvoda na tržištu • kontinuirano praćenje promjene ponude pružatelja usluga • planiranje i provedba ugovaranja potrebnih kapaciteta
Operativni poslovi	Organizacija putovanja, direktna prodaja, rezervacije, praćenje realizacije i fakturiranja programa u TA	<ul style="list-style-type: none"> • provedba operativnih poslova kod organizacije, posredovanja i koordinacije provedbe paket aranžmana, izleta, transfera, kongresa • informiranje o željama i potrebama potencijalnog klijenta • izrada i nuđenje više opcija ponude koje odgovaraju željama klijenta • upoznavanje klijenta s uvjetima kupnje i uvjetima otkaza • izrada faktura i naplata usluge • praćenje, naplata i slanje opomena (poštivanje rokova plaćanja), praćenje realizacije prometa i priprema izvješća o prodanim uslugama • kontrola pristiglih faktura dobavljača u skladu s dogovorenim uvjetima i prodanim uslugama • prodaja polica putnih osiguranja • zaprimanje pisanih i usmenih pritužbi i prosljeđivanje istih nadležnim osobama
	Praćenje i informiranje grupe	<ul style="list-style-type: none"> • upoznavanje svih subjekta uključenih u realizaciju aranžmana • provedba aranžmana po svim ugovorenim segmentima • podjela besplatnih promotivnih materijala i ostalih turističkih publikacija
	Briga o zadovoljstvu klijenta u destinaciji	<ul style="list-style-type: none"> • pružanje informacija o turističkom sadržaju destinacije i upućivanje na neposredne pružatelje turističkih usluga

		<ul style="list-style-type: none"> prikupljanje i obrada dojмова gostiju o zadovoljstvu u destinaciji (ankete)
Administrativni poslovi	Vođenje poslovne dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"> vođenje i slanje evidencije drugim turističkim organizacijama, turističkim zajednicama i ustanovama vođenje baza podataka vođenje korespondencije s poslovnim partnerima
Komercijalni poslovi	Prodaja i marketing proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> oglašavanje i prodaja prigodnih individualnih, grupnih, sezonskih i drugih posebnih programa posredovanje između klijenta i davatelja usluga organizacija skupova istraživanje mogućnosti novih kanala distribucije
	Kreiranje proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> pribavljanje informacija o cijenama i uvjetima pružanja usluga kreiranje turističkih aranžmana izrada kalkulacije cijena informiranje prodajne mreže o novim proizvodima
Komunikacija i suradnja	Komunikacija s tržištem i klijentima	<ul style="list-style-type: none"> primjena svih tehnika profesionalnog komuniciranja s klijentima (tradicionalno i digitalno/elektronički, verbalno i neverbalno u skladu s načelima poslovne komunikacije) komunikacija s dobavljačima i partnerima u procesu osiguranja potrebnih kapaciteta i usluga komunikacija s prodajnom mrežom
	Rješavanje pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> zaprimanje pritužbe neposredno od klijenta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja provjera utemeljenosti pritužbi kod neposrednih pružatelja usluga sastavljanje prijedloga rješenja pritužbe po ovlaštenju nadležnih osoba suradnja s komercijalnim osobljem i pružateljima usluga, pronalaženje rješenja i odgovora na pritužbe na licu mjesta podnošenje izvješća
	Koordinacija zaposlenika	<ul style="list-style-type: none"> suradnja sa svim odjelima delegiranje zadataka kontrola izvršenja dodijeljenih zadataka
Osiguranje kvalitete	Osiguranje kvalitete usluga	<ul style="list-style-type: none"> pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih akata primjena zadanih standarda pri kreiranju i pružanju turističke usluge ili paket aranžmana primjena standarda proizašlih iz licenci (IT oprema, edukacija, dresscode, itd.) primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu i turizmu kontrola primjene profesionalnih standarda kod različitih pružatelja usluga u turizmu
	Sudjelovanje u osiguranju kvalitete vlastitog rada i rada poslovnih suradnika i članova tima	<ul style="list-style-type: none"> primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća vezana uz propisani standard savladavanje vještina potrebnih za rješavanje svih izazova u radu primjena načela timskog rada
Zaštita zdravlja i okoliša	Primjena mjera sigurnosti i procedura zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> primjena propisane procedure za zaštitu okoliša, zdravlja, zaštite od požara briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad ispravno korištenje opreme i inventara primjena mjera zaštite od požara i zaštite okoliša

		<ul style="list-style-type: none"> • identifikacija rizika i potencijalnih opasnosti • primjena odgovarajućih mjera zaštite
--	--	---

VJEŠTINE

Konceptualne i spoznajne vještine	<ul style="list-style-type: none"> • primjena teorijskih znanja • sposobnost prepoznavanja važnih elemenata u određenoj situaciji i razumijevanje odnosa među njima • sposobnost strateškog razmišljanja • sposobnost brzog prilagođavanja promjenama
Tehničke vještine	<ul style="list-style-type: none"> • sposobnost brzog snalaženja u ponudi agencije i njezinih dobavljača • dobro poznavanje i primjena informacijske tehnologije • dobro poznavanje stranih jezika • prodajne vještine
Društvene vještine	<ul style="list-style-type: none"> • verbalna i neverbalna komunikacija koja uključuje: brigu o gostu, komunikativnost, otvorenost, uvjerljivost, sigurnost, strpljivost, afirmativni pristup, fleksibilnost • komunikacijske vještine u pismu • dobre prezentacijske vještine • spremnost na timski rad

SPECIFIČNOSTI STRUKE

Specifičnosti struke proizlaze iz multidisciplinarnosti i multikulturalnosti turizma, odnosno činjenice da je turizam složen sustav koji se sastoji od brojnih grana i djelatnosti koje izravno utječu na njegovo funkcioniranje. Sukladno tome, ovo zanimanje zahtijeva:

- poslovi mogu biti emitivnog, receptivnog ili posredničkog karaktera
- širok spektar znanja i praćenje promjena u brojnim djelatnostima koje izravno i neizravno utječu na turizam, a time i na turističke posrednike,
- neposredan rad s klijentima (pojedincima i grupama) različitih potreba, očekivanja, raspoloženja i dr.
- rad u turističkoj agenciji podrazumijeva visoku razinu intra i interpersonalne komunikacije - razvijene komunikacijske vještine
- pozitivan stav prema gostima
- raznovrsni radni procesi
- dobro poznavanje stručne terminologije i kratica u području turizma,
- aktivno vladanje stranim jezicima, obzirom na suradnju s klijentima i dobavljačima na međunarodnoj razini,
- rad s inozemnim klijentima i partnerima iziskuje razvijeni osjećaj za etiku i multikulturalnost
- pojačana dinamika u poslovanju kao posljedica globalizacije i Interneta
- budući da su usluge vrlo raznolike, organizacija i provedba aranžmana zahtjeva dinamiku, usluge se pružaju na različitim mjestima i u različito vrijeme od različitih pružatelja pa uvijek postoji rizik manjkavog ispunjenja koji je potrebno minimizirati
- rad se obavlja u smjenama, vikendima, ponekad tijekom praznika i blagdana

RADNO OKRUŽENJE

- rad se obavlja u prostorima turističke agencije i turoperatora ili na terenu
- rad u turističkoj agenciji zahtjeva korištenje suvremenom tehnologijom
- funkcionalan raspored uređaja – računalo, pisač, telefon, fotokopirni stroj i dr.
- ergonomske stolice (za zaposlenike)
- ugodni naslonjači za klijente
- ugodno uređen interijer – dekoracije, ugođaj, svjetlo, temperatura
- nužnost suradnje – timskog rada
- rad s klijentima zahtijeva primjeren izgled (poslovno odijevanje, prikladna obuća, uredna frizura, diskretna šminka i sl.)

VAŽNOST PRAĆENJA TRENDOVA

Trendovi na turističkom tržištu posljednjih se godina mijenjaju relativno brzo. Trend rasta turističke potražnje uvjetuje porast turističke ponude. Nadalje, ravnomjernija geografska distribucija međunarodnog turističkog prometa u svijetu dovodi do pojave novih turističkih destinacija i porasta konkurencije. Trend rastuće globalizacije rezultira sve većim podudaranjima u sklonostima turističkih potrošača, što dovodi do homogenizacije turističkog tržišta. Turisti postaju iskusni putnici koji znaju što žele, što zahtijeva brzu prilagodbu i personalizirani pristup. Također, demografski trend starenja stanovništva dovodi do promjena u odnosima dobnih skupina potrošača. Turistička ponuda u potpunosti se prilagođava potražnji, što utječe i na turističke posrednike. Klijenti se sve više služe novim tehnologijama kao kanalima za dobivanje informacija o turističkoj ponudi (mobilne aplikacije i dr.) i realizaciji iste. Sukladno tome, djelatnost turističkog posredništva uvelike se promijenila pod utjecajem informacijske tehnologije. Sve veća prisutnost “first-minute” i „last-minute” bookinga mijenja poslovnu politiku gospodarskih subjekata u turizmu. Uvođenjem tehnoloških inovacija, velik dio posrednika unaprijedio je, pa čak i promijenio svoje poslovanje. Velik naglasak u poslovanju danas se stavlja i na zaštitu potrošača, što u konačnici rezultira višim stupnjem zadovoljstva klijenata.

1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na specifikacije standarda WorldSkillsInternational i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju dobro biti upoznati s ovim dokumentom.

1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Uz Tehnički opis, potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- Dokument Novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Opći uvjeti natjecanja:

- plasman na regionalno natjecanje:

- svaka škola može prijaviti samo jednog učenika na regionalno natjecanje
- plasman na državno natjecanje:
 - ako je na međužupanijsko natjecanje prijavljeno od 1 do 3 učenika, na državnom natjecanju sudjeluje samo prvoplasirani natjecatelj
 - ako je na međužupanijsko natjecanje prijavljeno 4 ili 5 učenika, na državnom natjecanju sudjeluju prvoplasirani i drugoplasirani natjecatelj
 - ako je na međužupanijsko natjecanje prijavljeno 6 i više učenika, na državnom natjecanju sudjeluju prvoplasirani, drugoplasirani i trećeplasirani natjecatelj
- natjecati se mogu samo redoviti učenici završnih razreda iz programa Hotelijersko-turistički tehničar i Turističko-hotelijerski komercijalist
- učenici se natječu individualno
- radni jezik za natjecanje je standardni hrvatski i jedan od stranih jezika (engleski, njemački, francuski, talijanski)
- provjeru znanja stranog jezika vrše profesori stranih jezika koji su članovi **Prosudbenog povjerenstva**
- nastavnik koji je član Radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline – Poslovanje turističke agencije i/ili član Prosudbenog povjerenstva ne može biti mentor učeniku koji se natječe.

Obrazloženje:

Budući da se u 75 srednjih strukovnih škola (sektora turizam i ugostiteljstvo) školuju učenici za zanimanje hotelijersko turističkog tehničara i turističko hotelijerskog komercijalistu, potrebno je provesti izlučna natjecanja (kao i do sada) na regionalnim razinama:

I. regija: Središnja Hrvatska (škole: Grada Zagreba, Zagrebačka županija, Krapinsko-zagorska županija, Sisačko-moslavačka županija, Karlovačka županija, Varaždinska županija i Međimurska županija),

II. regija: Istočna Hrvatska (škole: Bjelovarsko-bilogorska županija, Virovitičko-podravska županija, Požeško-slavonska županija, Brodsko-posavska županija, Osječko-baranjska županija, Vukovarsko-srijemska županija i Koprivničko-križevačka županija),

III. regija: Sjeverno hrvatsko primorje (škole: Primorsko-goranska županija, Ličko-senjska županija, Istarska županija),

IV. regija: Južna Hrvatska (škole: Zadarska županija, Šibensko-kninska županija, Splitsko-dalmatinska županija, Dubrovačko-neretvanska županija).

2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njome povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda su, stoga, vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo one vještine koje su uklopljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obimu kojega dozvoljavaju ograničenja natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 posto, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %
1. Pisana komunikacija s klijentom	10
Pojedinac treba poznavati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> ● pravila pisane komunikacije ● procedure komunikacije s klijentima turističke agencije ● želje i potrebe klijenta ● ponudu svih dobavljača turističke agencije ● ponudu turističkih agencija čije aranžmane može ponuditi ● važnost pripreme materijala za nesmetanu komunikaciju sa klijentom 	
Pojedinac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> ● u najkraćem mogućem roku odgovoriti na upit ● razumjeti zahtjev klijenta ● snalaziti se u ponudi turističke agencije 	

<ul style="list-style-type: none"> ● snalaziti se s informacijskom tehnologijom potrebnom za rješavanje upita (rezervacijski sustavi, on-line ponude...) ● pronaći najbolje rješenje za klijenta ● zainteresirati klijenta za ponudu agencije ● primjenjivati pravila pisane komunikacije 	
2. Izrada turističkih aranžmana	25
<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● potrebe, motive, želje i mogućnosti klijenata ● psihološke procese i tipove ličnosti ● čimbenike koji mogu utjecati na donošenje odluke ● ponudu dobavljača pojedinih proizvoda i usluga ● vrste turističkih aranžmana ● trendove na turističkom tržištu ● strane jezike ● cijeli proces izrade aranžmana ● kalkulaciju cijene aranžmana 	
<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● donijeti odluku o sadržaju aranžmana ● izabrati dobavljače pojedinih usluga uključenih u aranžman ● sklopiti ugovore s dobavljačima ● kreirati jezgru aranžmana ● izračunati cijenu aranžmana po putniku 	
3. Promocija lokalne kulture i atrakcija	15
<p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● lokalnu povijest i kulturu ● turističku ponudu vezanu uz lokalnu materijalnu i nematerijalnu kulturnu baštinu ● lokalnu enogastronomsku ponudu i mogućnosti njezine prezentacije i konzumacije za turiste ● ponudu lokalnih atrakcija ● prometnu dostupnost lokalnih atrakcija ● želje i potrebe klijenata vezane uz lokalnu kulturu i atrakcije 	
4. Prodaja turističkih aranžmana	30
<p>Pojedinac mora znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● snalaziti se u ponudama vlastite agencije i drugih pružatelja turističkih usluga informacije o proizvodima ● terminologiju i simbole vezane uz turizam ● koristiti se posebnim računalnim programima vezano uz rezervacijske sustave ● elemente kalkulacije cijene (fiksne i varijabilne) i kako ih obračunati ● razlikovati gotovinske i bezgotovinske oblike i uvjete plaćanja ● vještine komuniciranja i rada s klijentima (primjeren izgled, stav, komunikacija u cilju stjecanja povjerenja) 	
<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● zainteresirati klijenta za aranžman ● odabrati i kreirati ponudu u skladu sa željama i potrebama klijenta ● ponuditi i prodati dodatne usluge ● izračunati cijenu aranžmana vodeći računa o popustima, obveznim doplatama, akcijama i dr. ● ponuditi različite mogućnosti plaćanja i pravilno naplatiti 	

<ul style="list-style-type: none"> ● ispuniti očekivanja klijenta i osigurati njegov ponovni dolazak ● brzo i pravilno izvršiti rezervacije 	
5. Administracija (popunjavanje putne dokumentacije)	15
Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> ● vrste putne dokumentacije i njihove elemente ● opće uvjete poslovanja ● osnove propisa iz područja turizma i drugih relevantnih propisa 	
Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> ● tražiti od klijenta sve relevantne podatke potrebne za ispunjavanje putne dokumentacije ● izdati sve potrebne putne dokumente ● obračunati troškove aranžmana ● u potpunosti i pravilno ispuniti putnu dokumentaciju 	
6. Upravljanje pritužbama (žalbama)	5
Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> ● zašto i na što se klijenti mogu žaliti ● tehniku pozitivnog rješavanja pritužbi klijentima ● modele komunikacije u rješavanju pritužbi ● koristi primanja pritužbi 	
Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> ● prepoznati kada je gost u pravu, a kada je pritužba neutemeljena ● smiriti klijenta (ako je potrebno) ● ponuditi adekvatno rješenje ● ostaviti dojam na klijenta da je njegova pritužba uzeta u obzir i kao moguća korekcija budućeg poslovanja ● uvjeriti klijenta da je zadovoljan rješenjem ● pozorno i ozbiljno saslušati klijenta 	
UKUPNO	100%

3. PRAVILA VRJEDNOVANJA

3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina kao i cjelina 4 sadrže informacije i smjernice vezane uz vrjednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrjednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama: shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrjednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrjednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

Negativni bodovi:

- učeniku natjecatelju će se oduzeti po 2 boda u sljedećim situacijama:
 - ako se za vrijeme natjecanja konzultira s mentorom
 - ako učenik pristupi natjecanju u odjeći/obući koja nije primjerena poslovnom odijevanju

- učenika će se diskvalificirati u sljedećim situacijama:
 - ako nemaju identifikacijsku ispravu na svakom modulu
 - ako koriste vidljiva obilježja škole
 - ako koriste mobitele/pametne telefone/pametne satove/tablete tijekom natjecanja (i za vrijeme čekanja na svoje sudjelovanje u natjecanju)
 - neprimjereno ponašanje neposredno prije, za vrijeme i nakon natjecanja – odluku o istom donosi Prosudbeno povjerenstvo
 - ukoliko se utvrdi da je nastavnik koji je član Radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline – Poslovanje turističke agencije i/ili član Prosudbenog povjerenstva mentor učeniku koji se natječe

4. PRAVILA BODOVANJA

4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrjednovanja i vrjednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrjednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima, jer povezuju vrjednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrjednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u specifikaciji standarda.

Temeljem relativnog udjela naznačenog u specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja su kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrjednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrjednovanja. Bez obzira podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u specifikaciji standarda.

Kriterije vrjednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrjednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja kojeg generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrjednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrjednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrjednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrjednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koja se treba vrjednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrjednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrjednovanje sadrži elemente koji se vrjednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom. Neki kriteriji se vrjednuju putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrjednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrjednovatelj (član prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrjednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrjednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u specifikaciji standarda.

Tablica za raspodjelu bodova bit će objavljena u informatičkom sustavu natjecanja osam tjedana prije natjecanja kada se budu revidirala pravila bodovanja. Obrazac za bodovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na odlomak u specifikaciji standarda.

TABLICA KRITERIJA PO UDJELIMA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ						UKUPNO BODOVA PO CJELINI
	A-poznavanje ponude	B-profesionalnost	C-kreativnost	D-primjena stranog jezika	E-komunikacijske vještine	F-preciznost	
1 - Pisana komunikacija s klijentom	1	3	1	2	3	0	10
2 - Izrada turističkih aranžmana	7	10	4	0	0	4	25
3 - Promocija lokalne kulture i atrakcija	2	3	3	4	3	0	15
4 - Prodaja turističkih aranžmana	4	10	4	0	8	4	30
5 - Administracija (popunjavanje putne dokumentacije)	4	6	0	0	0	5	15
6 - Upravljanje pritužbama (žalbama)	0	3	0	0	2	0	5
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU	18	35	12	6	16	13	100

4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Uz mjerenje, od vrjednovatelja (članovi prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standard/standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard/standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard/standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda/standarda struke

4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

Tijekom procesa vrjednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalni broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrjednovanja; prosudbu i mjerenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3-5 vrjednovatelja.

Dobra praksa vrjednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA

Ovaj odlomak definira kriterije vrjednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjerenjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrjednovanja mora biti 100.

TABLICA KRITERIJA

KRITERIJ	BODOVI		
	PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
poznavanje ponude	0	18	18
profesionalnost	6	29	35
kreativnost	0	12	12
primjena stranog jezika	0	6	6
komunikacijske vještine	9	7	16
preciznost	0	13	13
UKUPNO	15	85	100

4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrjednovanja. Svi bi članovi prosudbenog povjerenstva trebali vrjednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi prosudbenog povjerenstva vrjednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

Kriterij A – poznavanje ponude

- *Brzo i spretno se snalazi u ponudi turističke agencije: odredišta, objekti, cijene, popusti, doplate, mogućnosti plaćanja*
- *Raspoložbe informacijama o mogućim dodatnim uslugama*
- *Nudi dvije ili više mogućnosti – daje na izbor klijentu*
- *Prepoznaje elemente ponude turističkog paket aranžmana*
- *Prepoznaje fiksne i varijabilne troškove*

Kriterij B – profesionalnost

- *Odjeća i frizura su u skladu sa zahtjevima struke*
- *Pamti ime klijenta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara*
- *Prepoznaje želje i potrebe klijenta*
- *Postavlja prava pitanja klijentu*
- *Prepoznaje i koristi stručne izraze*
- *Pružuje potpune informacije klijentu*

- Aktivno nudi dodatne usluge agencije i destinacije
- Motivira klijenta da uplati aranžman u toj agenciji
- Upoznaje klijenta s općim uvjetima agencije

Kriterij C – kreativnost

- Kreira ponudu u skladu sa željama klijenta
- Nudi više od traženoga
- Usmene informacije dopunjuje promotivnim materijalima
- Izrada prezentacije – atraktivni slajdovi, ključne poruke, osnovna načela kreiranja prezentacije su primijenjena

Kriterij D – primjena stranog jezika

- Razina korištenja stručnih izraza
- Pravopis
- Tečnost razgovornog jezika
- Točnost uporabe jezika

Kriterij E – komunikacijske vještine

- Vještine pisane komunikacije – oblikovanje pisma, isticanje bitnoga, pravopis, pridržavanje pravila poslovnog dopisivanja
- Vještine govorne komunikacije – razgovjetnost, prilagođena jačina glasa, ton govora, ostavlja dojam samopouzdanja i ulijeva povjerenje, srdačnost, uvjerljivost; pozdravlja i, po potrebi, predstavlja agenciju i sebe
- Neverbalna komunikacija – izraz lica, stav, osmijeh
- Aktivno slušanje
- Gledanje u oči
- Afirmativan pristup
- Prezentacijske vještine- zanimljivo, dinamično predstavljanje; prezentacija sadrži uvod, glavni dio, zaključak; razumljiv, glasan, nejednoličan govor

Kriterij F – preciznost

- Daje jasne i precizne informacije
- Pravilno popunjeni obrasci putne dokumentacije: uključeni su svi elementi, voucher sadrži sve usluge koje su uplaćene, ispunjeni su svi dijelovi obrasca
- U kalkulaciju su uključeni svi elementi: cijene, popusti, doplate, akcije i sl.
- Izračun konačne cijene je točan
- U kalkulaciji za grupni paket aranžman pravilo izračunava cijenu

5. MODEL ZADATKA

5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove bilješke su dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrjednovanje vještine prema svakoj cjelini specifikacije standarda.

Svrha modela zadatka je omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrjednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih sa pravilima bodovanja. Odnos između modela zadatka, pravila bodovanja i specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrjednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrjednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis će omogućiti prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrjednovanja koji se odnosi na specifikaciju standard te je podložan potrebnim promjenama.

5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Moduli modela zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedinu disciplinu.

Model zadatka discipline Poslovanje putničke agencije sastoji se od sljedećih modula:

Redni broj modula	Naziv modula	Trajanje modula* (u minutama)
1.	Odgovaranje na individualni upit elektronskom poštom – strani jezik	60
2.	Ponuda za grupu (kreiranje ponude, izračun cijene)	90
3.	Priprema prezentacije ponude na najviše 10 slajdova i prezentiranje grupne ponude- strani jezik	180 (160 priprema + 20 prezentiranje)
4.	Rad s klijentom i prodaja aranžmana u turističkoj agenciji - hrvatski jezik	45
5.	Popunjavanje putne dokumentacije	60
6.	Rješavanje žalbe pisanim putem- hrvatski jezik	90
UKUPNO:		525

*Navedeno vrijeme uključuje i kratke uputu/pripremu

5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA

5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu trebaju biti zastupljeni i gospodarstvenici.

Radna skupina razvija model zadatka te dva dodatna modula, koji svaki čini 30% modela zadatka.

5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA

Model zadatak razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka se analizira te članovi prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unaprjeđenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili doradenu verziju modela zadatka.

Model zadatka objavljuje se u listopadu svake godine.

5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE

Prosudbeno povjerenstvo za svaku disciplinu odabire konačni zadatak za natjecanje. Odabir se vrši na natjecanju na način da se jedan od modula zadatka zamjenjuje jednim od dodatnih modula koji svaki čini 30% zadatka, a koji je razvila radna skupina.

5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA

Model zadatka i pravila bodovanja se puštaju u opticaj putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije Državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stanice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja
- tehničke opise
- pravila bodovanja
- model zadatka
- infrastrukturne popise
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ

U provedbi natjecanja organizator natjecanja/domaćin mora osigurati uvjete sukladno Pravilniku o sigurnosti i zaštiti zdravlja pri radu s računalom.

SKICICA

8. MATERIJALI I OPREMA

8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Zajednice ugostiteljsko-turističkih škola i škole domaćina. Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehničkog opisa discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brandove i modele predmeta s popisa. Stvari koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o bilo kakvom povećanju prostora i/ili opreme.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti – navedeni su nešto niže.

8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslovanje turističke agencije.

Natjecatelji: odijelo, košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele, identifikacijska pločica s imenom natjecatelja. Kratki i čisti nokti, kratka ili podignuta kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Natjecateljice: hlače ili suknja primjerene dužine do koljena ili ispod, košulja, šal/marama, čarape boje noge, cipele, potpetice do 5cm, identifikacijska pločica s imenom natjecateljice. Čisti i uređeni nokti, kratka ili podignuta kosa, diskretna šminka, diskretna nakit, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Sve ostalo potrebno za rad, osim odore, osigurava organizator.

8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

Za vrijeme natjecanja zabranjena je upotreba mobitela, tableta, laptopa, slušalica, USB-a i sl.

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje.

8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

OPĆI POSTAV I SPECIFIKACIJE

Natjecanje u disciplini Poslovanje turističke agencije moguće je organizirati u adekvatnim prostorima hotela ili u kombinaciji s prostorima škole organizatora.

Potrebno je osigurati kako slijedi:

- Modul 1/6b: učionica/prostor s 12 računala, dostupna dobra Internet veza, unaprijed pripremljena e-mail adresa, mogućnost ispisa
- Modul 2: prostor za prezentaciju s računalom, projektorom i platnom te prostorom za gledatelje
- Modul 3: radni prostor za 12 natjecatelja (radni stolovi, stolci, papir, 12 kemijskih olovaka, 12 kalkulatora, 12 obrazaca za kalkulaciju, 12 primjeraka zadatka za natjecatelje)
- Modul 4/6a/7/8: prostor /simulacija putničke agencije: osobe koje će biti u ulozi klijenata (1 osoba po stranom jeziku ovisno o jeziku koji je prijavio natjecatelj), stol za natjecatelja s telefonom, stol za prosudbeno povjerenstvo, stolci za gledatelje i glumce, 12 kalkulatora, obrasce putne dokumentacije, kemijske olovke papir, spajalice, kopije ocjenjivačkih listića, 12 kataloga turističke agencije
- Modul 5: radni prostor za 12 natjecatelja (radni stolovi, stolci, papir, 12 kemijskih olovaka, 12 kalkulatora, obrasci putne dokumentacije (ugovor, voucher) za 12 natjecatelja, 1 pravilno popunjen voucher i ugovor za prosudbeno povjerenstvo
- odvojeni prostor za kandidate koji čekaju na natjecanje (izolacija)
- prostor za *briefing* na kraju natjecanja u disciplini – završni osvrt, komentari i savjeti prosudbenog povjerenstva mentorima i natjecateljima vezani uz disciplinu Poslovanje turističke agencije

Potrebno je osigurati nesmetano odvijanje natjecanja.

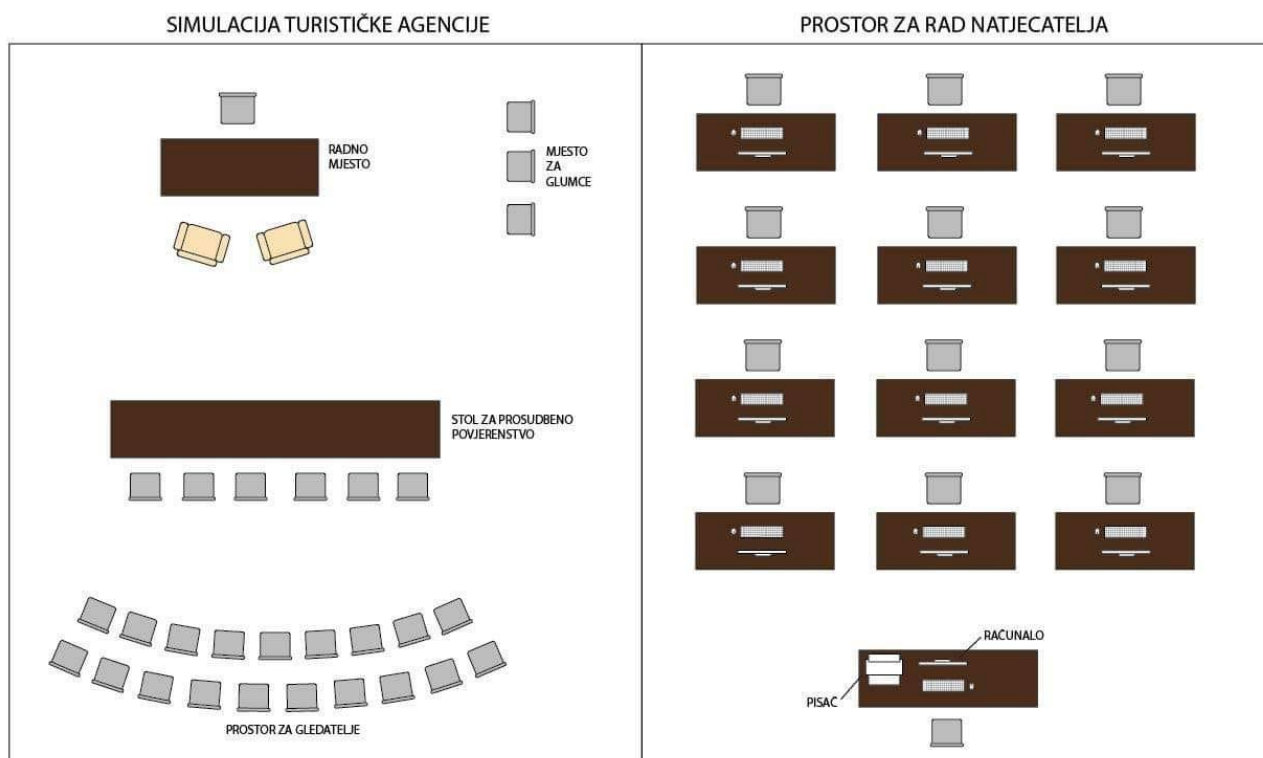
UPUTE ZA GLUMCE (Modul 4)

Organizator i članovi prosudbenog povjerenstva dužni su prije početka natjecanja održati briefing s glumcima i dati jasne upute kako slijedi:

1. Pisanu informaciju za glumce koja mora sadržavati sljedeće elemente:
 - destinaciju
 - način putovanja (osobni automobil, zrakoplov, autobus, vlak)
 - ime hotela s navedenom kategorijom
 - vrsta i tip sobe (koliko ležajeva, pogled, balkon)
 - uslugu koju žele (polupansion, puni pansion, noćenje s doručkom)
 - broj osoba za koje je potreban smještaj
 - imena klijenata
 - datume rođenja svih klijenata
 - dodatnu uslugu koju žele rezervirati ili za koju traže samo informaciju (u hotelu: masaža, poslužu u sobu, sauna i sl; izvan hotela: izlet, razgled, najam bicikla i sl.)
 - specifične želje (posebna prehrana, kućni ljubimci...)
 - način plaćanja za koji će se odlučiti (obročno, odjednom, kartica, gotovina i sl.)
 - i drugo što iziskuje zadatak

2. Uputiti da:
 - u komunikaciji budu jasni, razgovijetni
 - u razgovoru ne preuzmu vodeću ulogu – da dozvole natjecatelju da vodi razgovor
 - se drže predmeta rezervacije (radi ograničenog vremena)
 - vode razgovor na način da omoguće natjecateljima da od njih zatraže informacije potrebne za konačnu rezervaciju (o destinaciji, objektu, vrsti usluge, klijentima, načinu plaćanja, osiguranju, dodatnim uslugama, specifičnim željama i dr.) – izbjegavati davanje informacija unaprijed; očekuje se da natjecatelj vodi komunikaciju i postavlja prava pitanja, kako bi stekao uvid što klijent želi, odnosno da klijentu ponudi što je moguće više različitih usluga
 - glumac ne smije voditi glavnu riječ, već samo traži prvo informacije, a zatim usluge prema zadatku
 - prema svim natjecateljima pristupe na isti način (da bi se poštivali isti uvjeti za sve natjecatelje)

SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE



9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

- opisi modela zadatka
- stranice s elektronskim portfeljom
- prostor simulacije turističke agencije potpuno vidljiv posjetiteljima
- razglas kojim se omogućuje da publika čuje razgovor između natjecatelja i klijenta
- ekrani za prikaze - slike i imena natjecatelja, raspored natjecanja, testni zadatak
- mogućnosti za karijere
- uključivanje poslodavaca
- medijska popraćenost
- aktivno uključivanje publike – *ISPROBAJ VJEŠTINU- usmeno rješavanje prigovora/žalbe:*
 Situacija u trajanju od 10-15 minuta u kojoj bi dobrovoljac iz publike bio u ulozi zaposlenika turističke agencije i dolazi mu klijent s prigovorom/žalbom.
 Klijent se vratio s godišnjeg odmora nezadovoljan, jer je gost u susjednoj sobi u hotelu strašno hrkao i nije mogao spavati.

SKLČA

9. ODRŽIVOST

- upotreba recikliranog papira
- recikliranje upotrijebljenog materijala i pribora koji nije potrebno čuvati kao dokumentaciju natjecanja
- uključivanje poslodavaca
- „briefing“ s mentorima i natjecateljima
- video materijal dijelova natjecateljske discipline objavljen na mrežnim stranicama ASOO kao pomoć mentorima u pripremi sljedećih natjecanja

SKLICA