

# TEHNIČKI OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Poslovanje recepcije hotela



worldskills  
Croatia

# SADRŽAJ

<b>SADRŽAJ.....</b>	<b>2</b>
<b>1. UVOD .....</b>	<b>3</b>
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
1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA.....	7
1.3. POVEZANI DOKUMENTI .....	7
<b>2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....</b>	<b>9</b>
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE .....	9
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	9
<b>3. PRAVILA VRJEDNOVANJA .....</b>	<b>15</b>
3.1. OPĆE SMJERNICE .....	15
<b>4. PRAVILA BODOVANJA .....</b>	<b>16</b>
4.1. OPĆE SMJERNICE .....	16
4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA.....	16
4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM.....	17
4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM .....	18
4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED.....	18
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA .....	18
4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE.....	19
<b>5. MODEL ZADATKA .....</b>	<b>21</b>
5.1. OPĆE SMJERNICE .....	21
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA.....	21
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA.....	22
5.4.1. TKO RAZVIVA MODEL ZADATKA.....	22
5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA.....	22
5.5. ODABIR ZADATKA za natjecanje .....	22
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA.....	22
<b>6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA .....</b>	<b>23</b>
6.1. RASPRAVNI FORUM.....	23
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE.....	23
<b>7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ .....</b>	<b>24</b>
<b>8. MATERIJALI I OPREMA.....</b>	<b>25</b>
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS .....	25
Potrebna oprema .....	26
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR .....	27
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA .....	27
8.4. PREPORUČENO radno mjesto za natjecanje .....	27
UPUTE OSOBAMA KOJE SU U ULOZI GOSTA (TZV. GLUMAC) .....	27
SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJA.....	28
<b>9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA .....</b>	<b>29</b>
<b>10. ODRŽIVOST .....</b>	<b>31</b>

# 1. UVOD

## 1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

#### Poslovanje recepcije hotela

### 1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Poslovanje recepcije hotela mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija Hotelijersko turistički tehničar i Turističko hotelijerski komercijalist.

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza, planiranje i organizacija rada	Planiranje i organizacija prodaje proizvoda i usluga u hotelu (i drugim smještajnim objektima)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• upoznavanje s paletom hotelskih proizvoda/usluga</li> <li>• praćenje trendova interesa potencijalnih gostiju</li> <li>• praćenje trendova razvoja istovrsnih/sličnih konkurentnih proizvoda/usluga na tržištu</li> <li>• kontinuirano praćenje zahtjeva hotelskih gostiju</li> <li>• planiranje, ugovaranje i provedba prodaje hotelskih kapaciteta</li> </ul>
Operativni poslovi	Poslovi rezervacija i prodaje hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obavljanje svih poslova vezanih uz rezervacije putem svih distribucijskih kanala</li> <li>• evidentiranje i kontroliranje cijena potvrđenih rezervacija</li> <li>• vođenje brige o popunjenošći kapaciteta</li> <li>• komuniciranje sa suradnicima i nadređenima, davanje relevantnih informacija o popunjenošći kapaciteta, dolascima gostiju i korištenju usluga i dr.</li> <li>• cjelovito i točno vođenje svih evidencijskih podataka kroz recepcijski softver</li> </ul>
	Poslovi organizacije prihvata i boravka gosta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prijam gostiju i ugovaranje korištenja različitih proizvoda/usluga</li> <li>• briga o gostu, osiguravanje svih potrebnih informacija, obavijesti i podrške, dodatne aktivnosti, gastronomski ponuda, poslovi conciergea i dr.</li> <li>• izrada i nuđenje više proizvoda/usluga koji bi mogli odgovarati potrebama i željama gosta</li> <li>• upoznavanje gosta s uvjetima plaćanja, korištenja i otkazivanja usluga</li> </ul>
	Poslovi prilikom odlaska gosta, praćenje realizacije i naplata hotelskih potraživanja	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izrada hotelskih računa, prema načinima i vrstama plaćanja</li> <li>• praćenje naplate računa</li> <li>• praćenje realizacije prometa i izrada izvješća o prodanim uslugama</li> <li>• obavljanje mjenjačkih poslova</li> <li>• obavljanje poslova odjave i ispraćaja gosta</li> </ul>

	Brinuti o zadovoljstvu gosta s ponudom hotela i destinacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>pružanje informacija o sadržajima u turističkoj destinaciji i upoznavanje s ponudom ostalih pružatelja usluga u destinaciji</li> <li>prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu korištenim uslugama u hotelu (anketni upitnici i online recenzije)</li> <li>prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu ponudom destinacije (anketni upitnici)</li> <li>sudjelovanje u poslovima organizacije manifestacija na razini destinacije</li> </ul>
Administrativni poslovi	Voditi poslovnu dokumentaciju	<ul style="list-style-type: none"> <li>unošenje podataka gosta u računalni sustav eVisitor</li> <li>vođenje i slanje evidencije nadležnoj policijskoj postaji i Državnom zavodu za statistiku</li> <li>vođenje baze podataka o gostima</li> <li>korespondencija s gostima i poslovnim partnerima</li> </ul>
Komercijalni poslovi	Poslovi prodaje i marketinga hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>oglašavanje i prodaja prigodnih, individualnih, grupnih, sezonskih i drugih specijaliziranih hotelskih proizvoda/usluga</li> <li>oglašavanje i prodaja proizvoda/usluga lojalnim (stalnim) gostima hotela/hotelskog lanca</li> <li>suradnja s postojećim i potencijalnim poslovnim partnerima (turističke agencije, sportske organizacije, udruge i dr.)</li> <li>koordinacija poslova vezanih uz organizaciju poslovnih skupova</li> <li>upoznavanje s mogućnostima novih kanala distribucije</li> </ul>
	Kreirati hotelski proizvod/uslugu	<ul style="list-style-type: none"> <li>osmišljavanje novih hotelskih proizvoda/usluga</li> <li>upoznavanje prodajne mreže/poslovnih partnera s novim proizvodima/uslugama</li> </ul>
Komunikacija i suradnja	Interna i eksterna komunikacija u skladu s načelima poslovne komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>korištenje različitih načina poslovnog komuniciranja (dopis, elektronička pošta; verbalno i neverbalno)</li> <li>korištenje internih (unutar hotela) i eksternih (prema tržištu i poslovnim partnerima) kanala pisane komunikacije</li> <li>komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima vezano uz osiguravanje potrebnih hotelskih proizvoda/usluga</li> <li>komuniciranje s prodajnom mrežom u procesu prodaje</li> </ul>
	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> <li>obrada pritužbi primljenih neposredno od gosta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja</li> <li>provjera utemeljenosti pritužbi</li> <li>sastavljanje prijedloga rješenja pritužbe i provedba po ovlaštenju nadređenog</li> <li>podnošenje izvješća o statusu pritužbe</li> </ul>
	Koordinacija poslova između recepcije i ostalih odjela u hotelu	<ul style="list-style-type: none"> <li>suradnja recepcije s ostalim hotelskim odjelima</li> <li>podjela zadataka unutar odjela recepcije</li> <li>podjela zadataka prema ostalim hotelskim odjelima</li> </ul>
Osiguranje kvalitete	Osiguranje kvalitete proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih propisa</li> <li>primjena propisanih standarda pri pružanju hotelskog proizvoda/usluge</li> <li>primjena standarda hotela/hotelskog lanca (hotelski informacijski sustav - HIS, edukacija, kodeks odijevanja)</li> <li>primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu</li> </ul>
	Osiguranje kvalitete vlastitog rada i koordinacije unutar tima	<ul style="list-style-type: none"> <li>primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća/rizike vezane uz propisani standard</li> <li>usvajanje vještina potrebnih za rješavanje svih situacija u području rada</li> <li>primjena načela timskog rada</li> </ul>

<b>Zaštita zdravlja i okoliša te čuvanje imovine</b>	Primjenjivanje mjera sigurnosti i postupaka zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> <li>• primjena propisanih postupaka za zaštitu okoliša, zdravlja te zaštite od požara</li> <li>• briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad</li> <li>• ispravno korištenje opreme i inventara</li> <li>• čuvanje hotelske imovine i imovine gostiju</li> <li>• identificiranje rizika i potencijalnih opasnosti te primjena odgovarajućih mjera zaštite</li> </ul>
--	---	---

Primjena znanja i upotreba propisanih/određenih načina rada	Poslovi i načini izvršenja zadataka i rješavanja situacija
Konceptualne i spoznajne vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• primjena teorijskih znanja u poslovnim procesima</li> <li>• sposobnost prepoznavanja, usklajivanja i objedinjavanja svih elementa potrebnih za rješavanje određene situacije</li> <li>• sposobnost predviđanja događanja, rješavanje situacija i donošenje odluka u specifičnim okolnostima</li> <li>• sposobnost brze prilagodbe promjenama i novonastalim situacijama</li> </ul>
Psihomotoričke i tehničke vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sposobnost brzog snalaženja/prilagodbe u poslovima prijama i brige o gostima</li> <li>• poznavanje i korištenje informacijskih i komunikacijskih tehnologija</li> <li>• komunikacija na stranim jezicima</li> <li>• prodajne vještine</li> </ul>
Društvene vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbalna i neverbalna komunikacija (podrazumijeva brigu o gostu, komunikativnost, otvorenost, uvjerljivost, strpljivost, prilagodljivost, afirmativni pristup, suosjećanje s gostom i sl.)</li> <li>• prezentacijske vještine</li> <li>• sposobnost rada u timu</li> </ul>

Poslovanje recepcije hotela obilježeno je nizom **specifičnosti struke**. Među glavnim specifičnostima ističu se sljedeća obilježja:

- rad u smjenama, noću, vikendima i blagdanima;
- rad s ljudima ( pojedincima i grupama) različitih raspoloženja, interesa, potreba, očekivanja i dr.;
- rad u dinamičnom okruženju s različitim intenzitetom i ritmom rada;
- dugotrajno stajanje, stres;
- sezonski rad;
- očekivanje da u svakom trenutku budu na raspolaganju, dobre volje, ljubazni i spremni pomoći;
- samostalnost i odgovornost u radu;
- pozitivan stav prema gostima;
- otklanjanje svih predrasuda i poštivanje razlicitosti;
- otvorenost prema novim znanjima, praćenje inovacija i trendova u struci;
- raznovrstan radni proces;
- potreba za neprestanim stručnim usavršavanjem;
- zaštita na radu - identifikacija rizika i primjena odgovarajućih mjera zaštite;
- mogućnost napredovanja i/ili specijalizacije.

**Radno okruženje** na recepciji hotela obilježeno je sljedećim karakteristikama:

- zatvoreni/odvojeni prostor recepcije s odgovarajućim svjetlom, temperaturom, prozračnošću, tihom glazbom u prostoru i dr.;

- funkcionalno raspoređeni uređaji kojima se osoblje služi u radu - računalo sa softverom za rad recepcije (HIS), pisač/skener, telefon/telefax, fotokopirni stroj, uređaj za kodiranje kartica za sobe odnosno parking/garažu, uređaj za prepoznavanje krovotvorenih novčanica, EFT POS uređaj, videonadzor, razglasni uređaj, vatrodojavni sustav i dr.;
- ergonomski stolice;
- briga o opremljenosti, čistoći i uređenosti pojedinih radnih prostora te o tehničkoj ispravnosti opreme;
- radna atmosfera koja omogućava iznošenje ideja i u kojoj se svi zaposlenici osjećaju ugodno;
- složenost međuljudskih odnosa (nužnost timskoga rada);
- intenzitet i dinamika poslovanja uvjetuju korištenje slobodnih dana i godišnjeg odmora tijekom godine.

### Važnost praćenja trendova

Analizirajući podatke o turističkim kretanjima i pripadajuće trendove razvoja turizma, može se sa sigurnošću ustvrditi da turizam nikad prije nije imao snažniji rast, složeniju strukturu i zahtjevnu organizaciju poslovanja, nego što je to danas. Brojni su trendovi koji obilježavaju i tržište potražnje i tržište ponude, a svaki od njih na svoj način utječe, između ostalog, i na suvremeno hotelsko poslovanje.

Trendovi na tržištu **potražnje** koji izravno ili posredno utječu na poslovanje hotela su:

- Kontinuiran, snažan i stabilan rast potražnje, koji će se nastaviti i u budućnosti;
- Rastuća potražnja iz dalekoistočnih zemalja, osobito Kine;
- Rast segmenta starijeg stanovništva čija je kupovna moć sve veća pa su time i zahtjevi takve potražnje sve veći i raznovrsniji;
- Osnažen je utjecaj mladih turista iz generacije Y i Z, čije navike i potrebe postupni mijenjaju hotelsko poslovanje, ali i trendove u razvoju turizma;
- Rastuća digitalizacija interakcije i kanala distribucije kojima gosti dolaze do traženih usluga;
- Višedimenzionalan način komunikacije između hotelskog poduzeća, prethodnih i budućih gostiju, kao i zahtjevi za rezervacijama točno određenih usluga i sadržaja u realnom vremenu;
- Promjene u sustavu vrijednosti gostiju kao što su npr. zahtjevi za društveno odgovornom poslovanju poduzeća, ekološka osviještenost gostiju, inzistiranje na održivom razvoju turizma, postupni pad lojalnosti potražnje prema točno određenim brendovima i destinacijama itd.;
- Promjene u stilu života gostiju kao što su npr. zdrav način života, zahtjevi za posebnom vrstom i režimom prehrane, zahtjevi za bavljenjem različitim aktivnostima za vrijeme boravka, zahtjevi za visokom osobnom sigurnošću u destinaciji, česte promjene u izboru destinacija, rastuća sklonost potražnje prema više kraćih turističkih putovanja umjesto klasičnim ljetovanjima i zimovanjima, rastući broj individualno organiziranih putovanja na kojima se traži personalizirana usluga koja je u skladu s potrebama, željama i motivima gosta itd.

Trendovi na tržištu **ponude** koji izravno ili posredno utječu na poslovanje hotela su:

- Ponuda je ovisna o zahtjevima i očekivanjima potražnje koja diktira količine, kvalitetu, sadržaj i cijene usluga;
- Kontinuiran rast kapaciteta ponude;
- Tržište je sve zasićenije pružateljima usluga u pojedinim djelatnostima pa tako i u pružanju usluga smještaja;
- Snažan rast konkurenčije među pružateljima usluga, ali i među destinacijama;
- Digitalizacija i umrežavanje ponude;
- Rastuća potreba za novim ulaganjima i konstantan pritisak na snižavanje troškova poslovanja;
- Nužnost brendiranja usluga kako bi se povećala vidljivost, prepoznatljivost i konkurentnost na tržištu;
- Nastavak procesa multisegmentacije koji uvjetuje jasno opredjeljenje pružatelja usluga prema točno određenom segmentu potražnje i krajnja profesionalizacija u tom segmentu;
- Pojava novih oblika turističkog posredništva i neuobičajenih strateških poslovnih partnerstava itd.

Trendovi koji vladaju na **hotelskom tržištu u Hrvatskoj** su:

- Relativno mali broj i udio hotela u ukupnim smještajnim kapacitetima;
- Rekategorizacija postojećih hotelskih objekata prema većem broju zvjezdica;
- Povećana izgradnja novih hotelskih objekata kategorije 4 i 5 zvjezdica;
- Tržišno pozicioniranje prema točno određenom segmentu gostiju, uvažavajući njihove potrebe i sklonosti;

- Optimizacija poslovanja i maksimizacija zadovoljstva gostiju;
- Korištenje multikanalne marketinške komunikacije s gostima i posrednicima putem on-line platformi i društvenih mreža;
- Manjak kvalitetne radne snage u ugostiteljstvu, osobito one sezonske;
- Rast alternativnih oblika smještaja (P2P) koji uvelike mijenjaju položaj i način poslovanja hotelskih poduzeća.

Uzimajući u obzir navedene trendove, za očekivati je da će potražnja za radnom snagom u turizmu, osobito u hotelskom poslovanju, rasti po ubrzanoj stopi pri čemu će se posebno voditi računa o kvaliteti, obrazovanosti i iskustvu djelatnika.

Prema opsegu radnih zadataka i složenosti poslovnih procesa koji spadaju u djelokrug **poslovanja recepcije hotela**, takva radna mjesta su (uz npr. organizatore velikih poslovnih skupova) bez sumnje jedna od najzahtjevnijih operativnih radnih mjesta u ugostiteljstvu, ali i u turizmu općenito. Kako je recepcija hotela u svojoj suštini odjel koji neprestano prati boravak gostiju u hotelu od njihova dolaska do njihova odlaska, tom svojom pozicijom i funkcijom ona zapravo povezuje sve odjele u hotelu, čime ujedno koordinira i kontrolira njihov rad. Upravo zato, smatra se važnim na tim radnim mjestima imati vrhunske djelatnike koji mogu odgovoriti i na najsloženije izazove recepcijiskog poslovanja u suvremenim tržišnim uvjetima. Jedan od glavnih preduvjeta za besprijeckorno funkcioniranje recepcije hotela je pripremljenost njenih djelatnika za različite rutinske, ali i izvanredne poslovne situacije.

Pored redovne učioničke i praktične nastave, važnu ulogu u usavršavanju budućih turističkih djelatnika imaju i **natjecanja učenika srednjih strukovnih škola** u recepcijiskom poslovanju jer se time zapravo provodi odabir najboljih učenika po generaciji koji svojim znanjem, vještinama i osobnom pojmom mogu zadovoljiti rigorozne kriterije zapošljavanja pripravnika u najvećim hotelskim poduzećima u Hrvatskoj. Kako bi se uspješno odgovorilo na potrebe poslodavaca za takvima pripravnicima, ali i na zahtjeve današnjih ugostiteljskih djelatnika za obrazovanjem koje će im omogućiti profesionalnu mobilnost na globalnoj razini, praćenje trendova u recepcijiskom poslovanju i natjecanjima budućih profesionalaca u tom segmentu, smatra se ključnim kako za pojedinca, tako i za pripadajuće strukovne škole. Promjene u strukturi putovanja na međunarodnoj razini i obilježjima hotelskih gostiju, uvjetuju stalno praćenje tržišnih trendova i uspjehe globalnih lidera u hotelskom poslovanju, a koji su recepcijsko poslovanje dotjerali do savršenstva. Korištenjem tih znanja i prikupljanjem iskustava s međunarodnih natjecanja u recepcijiskom poslovanju, smatralo se nužnim preispitati dosadašnju praksu održavanja tih natjecanja u Hrvatskoj i modificirati kriterije vrednovanja uspjeha natjecatelja kako bi se povećala svrhovitost, učinkovitost i prepoznatljivost tih natjecanja u poslovnim i akademskim krugovima, ali i među mladima koji odlučuju o odabiru svog budućeg poziva.

## 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 WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju biti dobro 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 više od 6 učenika, na državnom natjecanju sudjeluju prvoplasirani, drugoplasirani i trećeplasirani natjecatelj
- natjecati se mogu samo redovni 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 ili njemački**
- 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 recepcije hotela ili je član Prosudbenog povjerenstva na natjecanju **ne može biti mentor učeniku koji se natječe**

### **Obrazloženje:**

Budući da se u 75 srednjih strukovnih škola (sektora turizam i ugostiteljstvo) školju 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 uklapljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obimu koji 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 Organizacija recepcijskog poslovanja i samostalno izvršavanje poslova	10
1 Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• usluge i sadržaje hotela i njihove cijene</li> <li>• pravne zahtjeve hotela u vezi s prijavom, zdravljem i sigurnošću gosta, diskriminacijom, imovinom, ponašanjem gosta, posluživanjem alkohola, prodajom roba i usluga, zaštitom podataka o gostima</li> <li>• dostupnost hotelskih objekata i sadržaja gostima s invaliditetom</li> <li>• strukturu, ulogu i zahtjeve recepcijskog poslovanja</li> <li>• izvješća u recepcijском poslovanju, smjenski rad i vrste osoblja zaposlenog u odjelu recepcije</li> <li>• upravljanje detaljima ciklusa recepcijskog poslovanja - prije dolaska gosta te dolazak, boravak i odlazak gosta</li> <li>• vrste i obilježja gostiju s obzirom na raspoložive hotelske usluge</li> </ul>	

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %
Pojedinac treba biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> <li>• rješavati neočekivane situacije</li> <li>• održavati zdravlje i sigurnost gostiju, kolega i posjetitelja</li> <li>• poistovjetiti se s organizacijom i njezinim ciljevima</li> <li>• prenijeti sve potrebne informacije sljedećoj smjeni djelatnika na recepciji</li> <li>• upravljati prioritetima u izvršenju poslova</li> <li>• osigurati da je prostor recepcije lijepo uređen u smislu njegovog izgleda, označavanja i čistoće</li> <li>• primjenjivati pravila i smjernice vezane uz sigurnost gostiju</li> <li>• primjenjivati pravila u slučaju kriznih situacija u hotelu</li> <li>• brinuti o privatnosti gostiju</li> <li>• primjenjivati sva pravila prodaje usluga hotela</li> </ul>	
2 <b>Komunikacijske vještine, briga o gostima i meduljudski odnosi</b>	17
Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• važnost učinkovite komunikacije s gostima</li> <li>• postupke i standarde u komunikaciji s gostima</li> <li>• moguće prepreke učinkovitoj komunikaciji i načine njihova prevladavanja</li> <li>• povezanost recepcije hotela s ostalim odjelima te ulogu recepcije kao središta komunikacije svih odjela u hotelu</li> <li>• standarde hotela u vezi uniformi i osobnog izgleda osoblja</li> <li>• važnost povjerljivosti podataka klijenta</li> <li>• važnost takta, diskrecije i ljubaznosti u komunikaciji s gostima</li> <li>• važnost uređenosti i izgleda hotelske pri stvaranju prvog dojma o hotelu</li> </ul>	
Pojedinac treba biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dočekati goste, posvetiti im se i komunicirati sa svima ovisno o vrsti i/ili situaciji, uključujući osobe s invaliditetom i komunikacijskim poteškoćama</li> <li>• pružiti točne i sveobuhvatne informacije o hotelskim uslugama i sadržajima</li> <li>• pružiti gostu turističke informacije</li> <li>• uspostaviti dobre poslovne odnose i komunikaciju s gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća</li> <li>• primati/pružati točne i pravodobne informacije od/prema gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća</li> <li>• upućivati i primati telefonske pozive i elektroničku poštu</li> <li>• posvetiti se gostima na najbolji mogući način kako bi se osiguralo njihovo zadovoljstvo</li> <li>• savjetovati goste u procesu odabira usluga i sadržaja u hotelu</li> <li>• održavati bespriječnu osobnu pojavu pridržavajući se standarda hotelskog poduzeća u svezi s uniformom, oznakom imena i osobnim izgledom</li> <li>• reagirati na neverbalnu komunikaciju kao što su govor tijela i geste gosta</li> <li>• primjenjivati tehnike aktivnog slušanja</li> <li>• uključiti se u razgovor na primjeren i profesionalan način</li> <li>• pokazati samopouzdanje u razgovoru</li> <li>• komunicirati učinkovito i pravodobno s drugim odjelima hotela</li> <li>• pokazivati takt i diplomaciju u komunikaciji</li> <li>• pokazivati potpunu diskreciju i poštivati privatnost klijenata</li> <li>• odgovoriti na posebne zahtjeve</li> </ul>	
3 <b>Postupci pri izradi hotelske rezervacije</b>	10
Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• postupke rezervacija soba, grafikon zauzeća, konvencionalni grafikon,</li> </ul>	

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %	
	<p>softverska rješenja</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• centralni rezervacijski sustav unutar hotelskog lanca</li> <li>• softverski sustav za unos hotelskih rezervacija</li> <li>• vrste i kategorije cijena</li> <li>• status privremenih, potvrđenih i zajamčenih rezervacija</li> <li>• politiku hotelskog poduzeća o depozitima i postupak zaprimanja depozita u trenutku rezervacije</li> <li>• vrijeme puštanja soba u prodaju</li> <li>• politiku hotelskog poduzeća u svezi prebukiranosti (overbooking-a) kapaciteta</li> <li>• sve dokumente vezane za rezervacije</li> <li>• politiku hotelskog poduzeća u vezi s upravljanjem cijenama i prihodima</li> <li>• politiku vezanu za suradnju s posrednicima (agencijama ili brokerima)</li> </ul>	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• preuzeti individualnu rezervaciju osobno, putem telefona, elektroničke pošte, faksa ili pisma</li> <li>• preuzeti grupnu rezervaciju putem telefona, elektroničke pošte, faksa ili pisma</li> <li>• preuzeti rezervaciju od ovlaštenih agenata ili brokera i evidentirati je na odgovarajući način</li> <li>• prihvati usputne (izravne) rezervacije na temelju raspoloživosti soba, prihvaćanja cijene i načina plaćanja u skladu s politikom hotelskog poduzeća</li> <li>• zatražiti i zaprimiti depozit u skladu s politikom hotelskog poduzeća</li> <li>• zabilježiti zahtjeve za dodatnim uslugama ili prodajom kako bi se osigurala isporuka i odgovarajuća naplata</li> <li>• koristiti softverske pakete za izradu i bilježenje detalja rezervacije</li> </ul>	
4	<p><b>Prijam gosta</b></p> <p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• zakonske odredbe vezane uz prijavu i evidencije domaćih i inozemnih hotelskih gostiju</li> <li>• elektronički i ručni sustav za prijavu gostiju</li> <li>• postupke i protokole dodjele soba i izdavanja ključeva</li> <li>• različite tipove tradicionalnih i elektroničkih ključeva sobe</li> <li>• zahtjeve vezane uz registraciju gostiju</li> <li>• funkciju i ažuriranje povijesnih podataka o gostu</li> <li>• uobičajene zahtjeve gosta kao što su telefonsko buđenje, novine, doručak i posloga u sobu</li> <li>• automatizirane postupke prijave gosta</li> <li>• postupke vezane uz imovinu gosta: prtljagu, osobne stvari, parkiranje automobila i dr.</li> </ul>	15
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• prijaviti goste u skladu s politikom i postupcima hotelskog poduzeća</li> <li>• voditi i čuvati svu potrebnu dokumentaciju i podatke o gostima</li> <li>• dodijeliti sobu i izdati gostima ključeve</li> <li>• dati upute kako doći do dodijeljene sobe i informacije o hotelskim uslugama i sadržajima</li> <li>• zatražiti i dati upute za dodatne usluge i prodaju</li> <li>• osigurati plaćanje radi pripreme brze odjave gosta</li> <li>• predložiti gostima prijenos prtljage u sobe</li> </ul>	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
5	<b>Postupci i procedure u stražnjem uredu (back office-u)</b>	5
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• razne vrste sustava za knjiženje i obračun troškova gosta tijekom boravka u hotelu, uključujući ručne (vođenje knjige troškova) i računalno podržavane sustave</li> <li>• vrste računa i oblike plaćanja</li> <li>• knjiženje troškova na račun sobe gosta: usluge u restoranu, posluga u sobu, usluge u baru, troškovi izvan hotela koje je gost koristio (npr. taxi)</li> <li>• sustave kontrole naplate računa gostiju</li> <li>• rizična potraživanja i politika hotelskog poduzeća u vezi njihove naplate</li> <li>• podatke o gostima, uključujući povijest gostiju, liste adresa elektroničke pošte (mailing liste), baze podataka i račune</li> <li>• statističke podatke o sobama; zauzeće i popunjeno soba, prosječne cijene sobe, prihodi po sobi,</li> <li>• kako pristupiti podacima o prihodima i načinima njihovog poboljšavanja, zatim o promocijama, popustima, prognozama, trendovima i strategijama</li> <li>• opće uredske i administrativne postupke i procese uključujući unos i obradu podataka, korištenje baze podataka, fotokopiranje i vođenje evidencija</li> <li>• važnost i načine osiguranja prilikom rukovanja i evidentiranja tokova gotovog novca i gotovinskih ekvivalenta</li> </ul> <p>Pojedinac treba biti u mogućnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• koristiti računalna i uobičajeni uredski softver</li> <li>• pohraniti dokumente i podatke u fizičkom i elektroničkom obliku</li> <li>• obračunavati novčana potraživanja i osiguranja plaćanja</li> <li>• mijenjati valute prema potrebi</li> <li>• provoditi opće uredske i administrativne postupke kao što su unos i obrada podataka, korištenje baza podataka, fotokopiranje i vođenje evidencija</li> <li>• obračunati intervalutarne transakcije i transakcije s odgovarajućom provizijom</li> <li>• naplaćivati troškove za usluge koje je gost koristio</li> <li>• provoditi kontrolu naplate računa gostiju u skladu s politikom hotelskog poduzeća</li> </ul>	
6	<b>Unaprjeđenje prodaje</b>	10
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• obuhvat i ciljeve promotivnih aktivnosti hotelskih poduzeća ulogu hotelskog recepcionara u promicanju i maksimiziranju prodaje i profita</li> <li>• ulogu hotelskog recepcionara u promicanju važnosti ponovljenih rezervacija</li> <li>• utjecaj vizualnih zaslona i promotivnih materijala izloženih u prostoru recepcije hotela</li> </ul> <p>Pojedinac treba biti u mogućnosti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promicati i prodavati hotelske usluge i sadržaje gostima od njihova dolaska pa sve do završetka boravka u hotelu</li> <li>• maksimizirati prodaju, popunjeno soba i prihode po sobi u skladu s politikom hotelskog poduzeća i upravljanjem ukupnim prihodima</li> <li>• rezervirati dodatne usluge kao što su npr. taksi, cvijeće i kazališne ulaznice u ime i prema željama gosta</li> <li>• uređivati učinkovite promotivne akcije na zaslonima izloženih u prostoru recepcije hotela</li> <li>• reagirati na oglašavanje i promotivne aktivnosti konkurenčkih hotela odnosno hotelskih poduzeća na odgovarajući način</li> </ul>	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
7	<b>Upravljanje pritužbama od strane gostiju</b>	15
	<p>Pojedinac treba poznavati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• propisane postupke za rješavanje pritužbi upućenih od strane gosta</li> <li>• osobnu fleksibilnost djelatnika na recepciji i poštivanje pravila prilikom rješavanja pritužbi</li> <li>• osnovne tehnike za istraživanje i analizu</li> <li>• okvire osobnih ovlaštenja</li> <li>• načela upravljanja konfliktima</li> </ul>	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• pokazati sposobnost predviđanja nastanka potencijalnih problema i pritužbi</li> <li>• saslušati pritužbu i po potrebi uzeti bilješke</li> <li>• postavljati pitanja na objektivan i osjetljiv način</li> <li>• razmotriti probleme i pokazati empatiju, uz zadržavanje objektivnosti</li> <li>• slijediti propisane postupke, a u cilju prepoznavanja mogućnosti i iznalaženje rješenja</li> <li>• primjeniti odgovarajuće postupke, a sukladno situaciji</li> <li>• prepustiti određeni slučaj nadređenom kada slučaj nadilazi osobna ovlaštenja</li> </ul>	
8	<b>Postupci odjave gosta na recepciji hotela</b>	10
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• vrijeme odjave gosta</li> <li>• postupke naplate usluga pri odlasku gosta</li> <li>• različite metode plaćanja:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ gotovinom</li> <li>○ stranom valutom</li> <li>○ čekom</li> <li>○ putničkim čekom</li> <li>○ debitnom i kreditnom karticom</li> <li>○ preko računa tvrtke</li> </ul> </li> <li>• postupak obračuna predujma u trenutku pripreme računa gostu i primanja uplate</li> <li>• obračunati povrat</li> <li>• obračunati porez na dodanu vrijednost i načine primjene na računima za pojedine hotelske usluge</li> <li>• dokumentaciju vezanu za odjavu gosta i njegov odlazak iz hotela</li> <li>• postupke odjave gosta</li> <li>• postupke i politiku kasne odjave gosta</li> <li>• upravljati odjavom velikih grupa gostiju</li> </ul>	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• odjaviti gosta iz hotela prema politici hotelske kuće i propisanom postupku</li> <li>• provesti brzu odnosno kasnu odjavu gosta</li> <li>• provesti odjavu velike grupe gostiju</li> <li>• provesti naplatu:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ u gotovini</li> <li>○ u stranoj valuti</li> <li>○ putem čeka</li> <li>○ putem kreditne i debitne kartice</li> <li>○ preko računa tvrtke</li> <li>○ odvojenih računa</li> </ul> </li> <li>• obračunati predujam za hotelske usluge odnosno bilo kakav povrat sredstava gosta</li> </ul>	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• obračunati porez na dodanu vrijednost na pružene usluge na odgovarajući način</li> </ul>	
9	<b>Promocija lokalnih atrakcija i kulture</b>	8
	<p>Pojedinac treba znati odnosno razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kulturne, povijesne i turističke informacije za lokalno područje</li> <li>• mogućnosti korištenja javnog prijevoza</li> <li>• lokalnu gastronomsku ponudu i običaje</li> <li>• aspekte lokalne komunikacije i tradiciju</li> <li>• brzo dobiti nove informacije putem Interneta</li> </ul>	
	<p>Pojedinac treba biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• promicati lokalno područje, regiju i zemlju kroz priče, iskustva i vođenje</li> <li>• isplanirati izlete, rezervirati ulaznice u ime gosta</li> <li>• razumjeti potrebe gostiju i promovirati lokalne atrakcije i usluge u skladu s tim</li> <li>• pružiti pomoć pri prijevozu</li> <li>• potražiti informacije i ažurirati ih po potrebi</li> <li>• pružiti gostu brz i točan odgovor</li> <li>• prikupljati povratne informacije temeljem iskustva gostiju</li> </ul>	
	<b>UKUPNO</b>	<b>100%</b>

## 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 vrjednovanja 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.

Diskvalificirat će se natjecatelji u discipline poslovanje recepcije hotelau 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)
- ako se učenik neprimjerenom ponaša prije, tijekom i nakon natjecanja (korištenje alkohola/opijata, nekulturno izražavanje, prepiske/svađe/tučnjave, namjerno uništavanje inventara i opreme i sl.).

Učeniku natjecatelju će se oduzeti 2 boda (kazneni bodovi) u slijedećim situacijama:

- ako se za vrijeme/tijekom natjecanja konzultira s mentorom
- ako učenik pristupi natjecanju u odjeći/obući koja nije primjerena struci i poslovnom odijevanju (tajice, piersing, kratke suknje, štikle, tenisice...) vezanim uz disciplinu u kojoj se natječu.

## 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 vještinsku koju 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 dogovoren način.

### 4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja su kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinstama 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 najprikladnjijima 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 mjerljivim i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrjednovanje sadrži elemente koji se vrjednuju i boduju mjerljivim 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**

Tablica je okvir za izradu OCJENJAVAČKOG LISTIĆA za svaki modul natjecanja.

CJELINE SPECIFIKACIJE STRANDARDA	KRITERIJ						UKUPNA OCJENA PO CJELINI
	A - Ophodjenje i osobna prezentacija	B - Komunikacija	C - Vještina rada na recepciji	D - Poslovi rezervacija - postupci	E - Blagajna i ostali operativni poslovi	F - Vještina rada s opremom	
1 - Organizacija recepcijskog poslovanja i samostalno izvršavanje poslova	4		3			3	<b>10</b>
2 - Komunikacijske vještine, briga o gostima i međuljudski odnosi		10	7				<b>17</b>
3 - Postupci pri izradi hotelske rezervacije				10			<b>10</b>
4 - Prijam gosta	2	8	5				<b>15</b>
5 - Postupci i procedure u stražnjem urednu (back office-u)					5		<b>5</b>
6 - Unaprjeđenje prodaje			5	5			<b>10</b>
7 - Upravljanje pritužbama od strane gostiju			2	11		2	<b>15</b>
8 - Postupci odjave gosta na recepciji hotela	1	2	6		1		<b>10</b>
9 - Promocija lokalnih atrakcija i kulture (Turizam)		3	5				<b>8</b>
<b>UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>42</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>100</b>

### 4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Uz mjerjenje, 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 zabilježit 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 standarda/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 mjerjenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3-5 vrjednovatelja.

Dobra praksa vrjednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerjenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerjenja 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.

### PRIMJER TABLICE KRITERIJA - okvirno

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A	<b>ophodjenje i osobna prezentacija</b>	0	10	7
B	<b>komunikacija</b>	12	18	30
C	<b>vještina rada na recepciji</b>	0	42	42
D	<b>poslovi rezervacija – postupci</b>	0	5	10
E	<b>blagajna i ostali operativni poslovi</b>	0	6	6
F	<b>vještina rada s opremom</b>	0	5	5
<b>UKUPNO</b>		12	88	100

## 4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasnit 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.

### *Okvirni opis kriterija vrednovanja*

#### **Kriterij A – ophodenje i osobna prezentacija**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- osobnu prezentaciju – izgled, radnu odjeću, pločica sa imenom
- stav - mjesto na recepciji, sigurnost u nastupu
- držanje - pravilno bez oslanjanja na zid ili pult, računalo i sl., gleda u gosta dok s njim razgovara,...
- organiziranost – brzo nalazi poslovnu dokumentaciju, obrasce, promidžbene materijale i dr.
- pozornost na detalje - pamti ime gosta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara, pamti interes stalnih/starih gostiju, pamti o čemu je razgovarao sa gostom ranije, vodi brigu o urednosti radnoga prostora
- učinkovitost - bez odgađanja rješava situacije bez obzira na njihovu složenost
- razumijevanje kulturnih različitosti - ophodenje sa različitim kategorijama gostiju ovisno o zemlji iz koje dolaze, jeziku, religiji i ostalim različitostima, komunikacija sa osobama s posebnim potrebama i sl.

#### **Kriterij B – komunikacija**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente

- vještine pisane komunikacije - oblikovanje pisma, korištenje stručnih izraza, isticanje bitnoga u dopisivanju, odgovaranje na sve zahtjeve
- vještine govorne komunikacije - prilagođena jačina glasa, ton govora, razgovjetnost, samopouzdanje, znanje o predmetu razgovora, davanje kompletnih informacija gostu,
- društvene vještine u komunikaciji sa gostima - aktivno slušanje, verbalna i neverbalna komunikacija,
- promidžba usluga - aktivno nudi hotelske usluge prilikom prijave gosta i u kasnijim razgovorima

#### **Kriterij C – vještina rada na recepciji**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- telefoniranje - javljanje unutar 3 zvona, predstavljanje, odgovaranje na zahtjeve gosta, nuđenje hotelskih usluga...
- prijava - recepcionar je na svom mjestu (odora, čist, uredan...) kako bi dočekao gosta, radno mjesto je uredno, stoji, smiješi se i pozdravlja gosta, ako je zauzet sa drugim gostom daje mu na znanje da će mu se uskoro posvetiti, provjerava detalje rezervacije, gleda gosta s kojim razgovara, uzima i provjerava osobne dokumente, upisuje u evidenciju i vraća, nudi mu dodatne usluge, daje upute o dolasku do sobe i ostalim prostorima u hotelu, daje upute o posluživanju obroka, pita gosta želi li još nešto, zaželi ugodan boravak
- briga o gostu za vrijeme boravka - brzo reagira na upit, ako ne zna odgovor kaže da će provjeriti i javiti u najkraćem roku, pita gosta kako je ...
- turističke informacije - daje točne informacije o lokalitetima za koje gost pita, pruža informacija o događanjima u mjestu, usmene informacije dopunjava promidžbenim materijalima
- pozornost na detalje - provjerava i potvrđuje detalje razgovora s gostom
- izvanredne i neočekivane situacije u hotelu - uoči da se nešto događa i provjerava sa gostom je li sve u redu, nudi rješenje u skladu sa svojim mogućnostima ili upućuje na nadležnu osobu
- dopis - pritužbe...
- odjava iz hotela - izračun iznosa za plaćanje, izdavanje hotelskog računa u elektronskom obliku, naplata gotovinom/kreditnom karticom, nudi pomoć pri izlasku iz sobe za gosta i prtljagu, pomoć u organizaciji prijevoza do..., pozdrav, zaželi sredan put, ugodan dan...

#### **Kriterij D – poslovi rezervacija – postupci**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- telefonske rezervacije - odgovaranje na poziv najkasnije do 3. zvona, razgovjetno predstavljanje (dobar dan, ime hotela, ime,...), korištenje imena gosta u komunikaciji, pitanje o ev. prethodnom boravku, razlogu dolaska, utvrđivanje detalja rezervacije, ponavljanje bitnih, posebno brojčanih podataka, broj kreditne kartice, potvrđivanje rezervacije, ton glasa, zahvaljivanje

- upute o dolasku/odlasku - pita kako gost dolazi i temeljem toga daje upute o dolasku do hotela, ako je avion nudi hotelski transfer...
- nudi sobu prema željama gosta, provjerava detalje koje gost treba u sobi, dogovora usluge

#### **Kriterij E – blagajna i ostali operativni poslovi**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjetnovati sljedeće elemente:

- mjenjački poslovi
- obračun blagajne i primopredaja smjene
- naplata hotelskih računa
- razumijevanje važnosti uloge recepcionara - aktivna promidžba i prodaja hotelskih usluga, ponašanje koje stvara izvrstan prvi dojam o hotelu
- razumijevanje najvažnijih tržišta hotela i tržišnih segmenata - odgovarajuća komunikacija sa različitim vrstama gostiju (pojedinci - skupine, osobe sa posebnim potrebama, novi - stalni gosti...)
- razumijevanje značaja sigurnosti u poslu - ne govoriti preglasno, osobne podatke ne iznositi usmeno, broj sobe ne izgovoriti naglas, pratrna do sobe, obraćanje pozornosti na kompletan prostor recepcije, a ne samo i isključivo na jednoga gosta - pratiti kretanje gostiju

#### **Kriterij F – vještina rada s opremom**

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjetnovati sljedeće elemente:

- telefoniranje - pravilno javljanje, pravilno predstavljanje prilikom zvanja, razgovjetno izgovaranje...
- računalno i rezervacijski sustav - pravilan unos podataka prilikom rezervacije - datum dolaska/odlaska, broj osoba, vrsta i broj soba, dodatne usluge, popust, broj kreditne kartice (privola za korištenje kk); izdavanje računa na temelju korištenih usluga (hotelski račun i dodatne usluge - isti ili različiti račun) pristojbe... - točan izračun
- kopirni stroj
- kalkulator
- EFT POS uredaj

## 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 omogućiće 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 omogućiti 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.

Predviđeno vrijeme trajanja natjecanja na regionalnoj razini je max 3 h po natjecatelju tijekom jednog dana.

Predviđeno vrijeme trajanja natjecanja na nacionalnoj razini je max 8 h po natjecatelju tijekom dva dana

**Modul 1: Pružanje informacija i prijam rezervacije** (telefonski razgovor) – Front office 20 min

**Modul 2: Prijam gosta – na stranom jeziku** – Front office 20 min

**Modul 3: Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu - pomoć gostu tijekom boravka** – Front office 20 min

**Modul 4: Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta** – Front office 20 min

**Modul 5: Neočekivana situacija** – Front office 20 min

**Modul 6: Korespondencija** - Back office:  
a) odgovor na upit individualnog gosta – ponuda hotela na stranom jeziku 90 min  
b) odgovor na upit grupe – ponuda hotela na stranom jeziku 90 min

**Modul 7: Korespondencija/odgovor na žalbu (prigovor) – na hrvatskom jeziku** – Back office 90 min

**Modul 8: Kalkulacija/izračun prosječne cijene sobe prema zadanim vrijednostima** - Back office 90 min

## 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 zadatka 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, uvezši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili doradenu verziju modela zadatka.

Model zadatka je okvirni/generički i 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 odabire jedan od 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.



## 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 ASOO.

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.

## POTREBNA OPREMA

Prostor	Oprema	Ostalo
<ul style="list-style-type: none"> <li>- kongresni centar/dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 12 natjecatelja i prosudbeno povjerenstvo za <b>module u Back officu</b> -</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- računalna oprema:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 12 računala</li> <li>○ 1 pisač</li> </ul> </li> <li>- 14 stolova i 14 stolica</li> <li>- zidni sat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dostupna internetska veza</li> <li>- unaprijed otvorena e-mail adresa</li> <li>- mogućnost ispisa papir za pisanje</li> <li>- voda</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- prostor recepcije za <b>module Front officu</b> koji će osigurati:           <ul style="list-style-type: none"> <li>○ mjesto za natjecatelja</li> <li>○ mjesta za Prosudbeno povjerenstvo (do 5 osoba)</li> <li>○ mjesta za gledatelje</li> </ul> </li> <li>- prostor za osobe u ulozi gosta <b>odvojeni prostor za natjecatelje koji čekaju na nastup</b> (koji nije uz recepciju ili se može izolirati)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- recepcijски pult/desk za natjecatelja</li> <li>- računalo s instaliranim hotelskim informacijskim sustavom (HIS-om) i spojenim velikim dodatnim monitorm (npr. TV) za Prosudbeno povjerenstvo</li> <li>- stolovi i stolice za do 5 članova Prosudbenog povjerenstva</li> <li>- 10 i više stolica za gledatelje</li> <li>- zidni sat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• educirane osobe u ulozi gosta</li> <li>• telefon (ne mora biti priključen na liniju)</li> <li>• EFT POS uređaj (ne mora biti priključen na liniju)</li> <li>• odgovarajući hotelski obrasci (uključujući i karticu/ključ s košuljicom)</li> <li>• promotivni materijali (hotela, grada, okolice, izleti, restorani i dr.), cjenik hotela i popratna dokumentacija (vaučer, rooming lista)</li> <li>• papir za pisanje, kemijske olovke, spajalice, 6 kalkulatora za natjecatelje i prosudbeno povjerenstvo</li> <li>• primjerici ocjenjivačkih listića po modulima</li> <li>• dekoracija za recepcijski prostor (pomoćni stol, sjedeća garnitura, cvijeće i dr.)</li> <li>• voda</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• mjesto za završni osvrt, komentare i savjete vezane uz disciplinu Poslovanje recepcije hotela</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stol i 5 stolica za Prosudbeno povjerenstvo</li> <li>• najmanje 20 stolica za sudionike</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• voda</li> </ul>

Škola domaćin (hotel domaćin) dužan je osigurati demo-verziju HIS-a, koji će se koristiti na državnom natjecanju najmanje 30 dana prije natjecanja, kako bi se natjecatelji pripremili za natjecanje. **Izuzetno u slučaju da se to ne može realizirati za natjecanja u ovoj školskoj godini povjerenstvo za provedbu natjecanja može odrediti zadatke koji će se izvoditi manuelno.**

Škola domaćin dužna je odrediti hotel – domaćin, namjane 30 dana prije početka natjecanja. Hotel – domaćin je natjecateljski Model zadatka, a moduli su dijelovi generičkih/općenitih zadataka koje će gost/glumac aktualizirati na samom natjecanju ili prosudbeno povjerenstvo.

## 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 recepcije hotela.

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

Žene: tamno odijelo s hlačama ili sukњom, košulja dugih rukava, šal/marama, čarape boje noge 20den, tamne cipele (ne lakkirane), potpetice do 5cm, identifikacijska pločica s imenom natjecateljice. Čisti i uređeni nokti, kratka ili svezana kosa, diskretna šminka, male naušnice, bez prstena (osim vjenčanog), bez ogrlice/lančića/narukvice, 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.

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje kao što su mobitel, tablet, laptop, slušalice, USB i sl.

## 8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

Radna mjesta za natjecatelje opisana su u poglavlju 8.1. Infrastrukturni popis jer će se natjecanje u disciplini Poslovanje recepcije hotela odvijati u hotelu. *Izuzetno, za ovu školsku godinu (2018./19.), ako škola domaćin ne može dogovoriti odvijanje natjecanja u prostorima hotela, natjecanje se može održati u prostorima škole.*

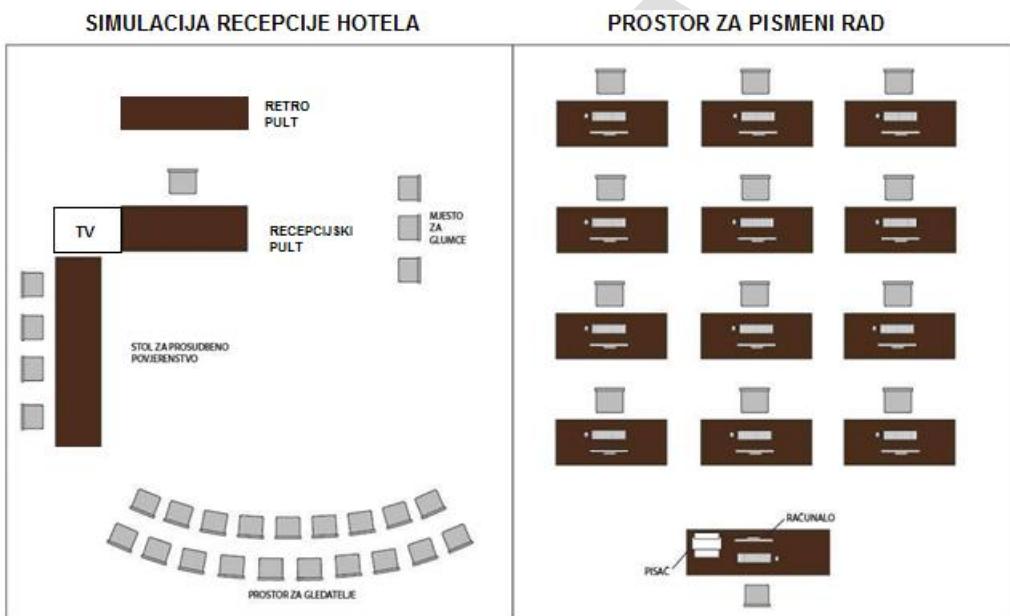
### UPUTE OSOBAMA KOJE SU U ULOZI GOSTA (TZV. GLUMAC)

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

1. Pisanu informaciju za glumce koja mora sadržavati sljedeće elemente:
  - sve detalje vezane uz zahtjev za rezervaciju ili uz prijam rezervacije
  - naziv hotela, kategorija, tip – lokacija
  - datum dolaska/odlaska
  - ime i prezime, adresa/kontakti gosta
  - vrsta i tip sobe (koliko i kakvih postelja, pogled, balkon) i broj osoba
  - usluge/aranžman kakav gost traži (polupansion, puni pansion, noćenje s zajutrom)
  - dodatne usluge koju namjeravaju rezervirati ili za koju traže informacije (u hotelu: masaža, послугu 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.);
2. Uputiti glumce da:
  - u komunikaciji budu jasni, razgovijjetni
  - u razgovoru ne smiju preuzeti vodeću ulogu tj. trebaju pustiti natjecatelja 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, 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 gost želi, odnosno da gostu ponudi što je moguće više različitih usluga
- prema svim natjecateljima pristupe na isti način (da bi se poštivali isti uvjeti za sve natjecatelje)

## SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJA



## 9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

U svrhu postizanja ciljeva i snažnijih odjeka natjecanja učenika u disciplini Poslovanje recepcije hotela, kao što su popularizacija ugostiteljstva kao struke, podizanje ugleda hoteliersko-turističkih škola, animiranja šire publike, privlačenja potencijalnih sponzora i donatora iz privatnog i javnog sektora te osiguravanja potpune transparentnosti provedbe samog natjecanja, ključno je u pripadajućim sredinama komunicirati termin i mjesto održavanja te sadržaj i ciljeve natjecanja. U tu svrhu potrebno je:

- 1) Provesti odgovarajuće promidžbene aktivnosti i
- 2) Osigurati vidljivost natjecanja.

**Promocija natjecanja** učenika u disciplini Poslovanje recepcije hotela uključuje različite aktivnosti koje se mogu provesti prije i nakon natjecanja, kao što su:

- a) izrada web stranice natjecanja sa svim detaljima – **prije natjecanja**,
- b) slanje pisane obavijesti i poziva na gledanje natjecanja prema osnovnim (učenicima 7. i 8. razreda) i srednjim školama ugostiteljske i turističke struke (učenicima svih razreda) – **prije natjecanja**,
- c) kratke najave u lokalnim i regionalnim medijima (osobito onima koji su svojim sadržajem usmjereni na osnovnoškolce i srednjoškolce, kao što su web portalni, društvene mreže, radio emisije, časopisi za mlade i dr.), a u cilju informiranja šire javnosti o održavanju natjecanja i pozivanja gledatelja – **prije natjecanja**,
- d) izrada jednostavnijih letaka i informativnih plakata te njihovo postavljanje na mjestima predviđenima za javno oglašavanje (osobito u školama) kao poziv na gledanje natjecanja – **prije natjecanja**,
- e) organizacija manjih manifestacija na javnim prostorima, poput sajmova vještina (uz sudjelovanje bivših pobjednika natjecanja, poznatih kuhara, urednika/voditelja, sportaša i dr.), a u cilju popularizacije ugostiteljske struke i najave održavanja natjecanja – **prije natjecanja**,
- f) slanje pisane obavijesti o održavanju natjecanja prema poslodavcima u struci (osobito ugostiteljskim poduzećima i obrtima) koja ujedno može poslužiti i kao poziv njima za organizacijsku ili finansijsku potporu natjecanja – **prije natjecanja**,
- g) objaviti intervjue s pobjednicima natjecanja i kratke reportaže o natjecanjima u lokalnim i regionalnim medijima usmjerenih na osnovnoškolce i srednjoškolce (web portalni, društvene mreže, radio emisije, časopisi za mlade ...) – **nakon natjecanja**,
- h) informirati relevantna visoka učilišta (fakulteti i visoke škole) o rezultatima državnog natjecanja u disciplini koji mogu poslužiti kao podloga za stjecanje dodatnih bodova prilikom upisa maturanata na studijske programe u području ugostiteljstva (odnosno turizma) – **nakon natjecanja**.

Ovisno o razini natjecanja (školsko, regionalno ili državno), promocijske aktivnosti će podrazumijevati različit prostorno-geografski obuhvat, što može rezultirati različitim brojem uključenih škola, učenika i gledatelja. U tom smislu, promidžba natjecanja na lokalnoj (školskoj) razini podrazumijeva informiranje relevantnih dionika (škola, poduzeća i dr.) i javnosti na lokalnoj (gradskoj) razini. Promidžba natjecanja na regionalnoj razini obuhvaća informiranje dionika i javnost na području županija i pripadajućih gradova koji čine određenu regiju, a čije škole sudjeluju u regionalnom natjecanju. Promidžba natjecanja na državnoj razini ciljano uključuje one lokalne, županijske i nacionalne dionike čija prisutnost u organizaciji i/ili realizaciji natjecanja mogu osnažiti njene odjeke u javnosti i stvoriti dugotrajniju sliku o važnosti organiziranja ovakvih natjecanja. Državna natjecanja bi trebala biti snažnije promovirana, osim na web portalima i društvenim mrežama, i na televiziji i radiju s nacionalnom pokrivenosti.

**Vidljivost natjecanja** može se postići odabirom kvalitetnog prostora za provedbu natjecanja, odgovarajućim označavanjem, putokazima i opremanjem prostora u kojem se natjecanje odvija. Preporuka je da se natjecanje učenika u ovoj disciplini odvija na recepciji stvarnog hotelskog ili sličnog smještajnog objekta (hotelskog naselja, aparthotela, hotela baštine, lječilišnog hotela, integralnog ili difuznog hotela, hostela, turističkog naselja i dr.), zbog činjenice da je tada organizatorima i natjecateljima na raspolaganju sva potrebna oprema, a gledateljstvu potpun ambijent.

U pogledu pripreme natjecanja i uređenja (opremanja) prostora preporuka je korištenje sljedećih aktivnosti i sredstava vizualne komunikacije:

- uređiti prostor recepcije (front office), u kojem se održava natjecanje, na način da bude potpuno vidljiv svim gledateljima (raspored sjedenja gledatelja, osvjetljenje, veći zasloni, razglas i dr.) – regionalna i državna razina natjecanja;

- postaviti što veće zaslone (monitore) koji u predvorju i u samom prostoru gdje se odvija natjecanje prikazuju ono što se odvija tijekom samog natjecanja, zatim raspored natjecanja, isticanje slika i imena natjecatelja, testni zadatak i dr. Isto se može (naizmjenično) koristiti i za oglašavanje sponzora – regionalna i državna razina natjecanja;
- razglas kojim se omogućuje da publika čuje razgovor između natjecatelja i osoba u ulozi gosta – regionalna i državna razina natjecanja;
- korištenje kamera za snimanje i reprodukciju filmova s natjecanja. Za vrijeme natjecanja kako bi veći broj gledatelja mogao nesmetano pratiti natjecanje, a nakon natjecanja u svrhu izrade promo filmova za najavu natjecanja sljedeće godine – regionalna i državna razina natjecanja;
- izrada i postavljanje plakata s testnim zadatkom – lokalna, regionalna i državna razina natjecanja;
- izrada i postavljanje plakata s imenima svih natjecatelja i njihovim afiliacijama – lokalna, regionalna i državna razina natjecanja;
- postavljanje informativnog "kutka za razvoj karijera učenika" gdje bi predstavnici poslodavaca davali informacije o radnim mjestima, izložili promo materijale poduzeća i kontakte za prijavu – regionalna i državna razina natjecanja.



## 10. ODRŽIVOST

Održivost natjecanja u disciplini Poslovanje recepcije hotela može se promatrati kroz nekoliko dimenzija.

U smislu osiguranja dugoročne prepoznatljivosti natjecanja u ovoj disciplini, **tradicjska održivost natjecanja** utemeljena je u povezanosti novog koncepta i sadržaja natjecanja prema World/EuroSkills standardima s dosadašnjim GASTRO natjecanjima, kao pretečom natjecanja u ovoj disciplini. Marka GASTRO natjecanja prisutna je u sustavu strukovnog obrazovanja za potrebe ugostiteljstva preko 30 godina te kao takva jamči uspostavu kontinuiteta i kvalitetu natjecanja prema novom konceptu. Upravo zato, važno je u svim najavama i izvješćima s ovog natjecanja istaknuti povezanost s GASTRO natjecanjima kako se ne bi stekao dojam da je riječ o dva različita natjecanja koja se izvode usporedno, neovisno jedan o drugome. Na temeljima dugogodišnjeg usavršavanja i uspješne provedbe GASTRO natjecanja, standardi novog natjecanja opisani u ovom Tehničkom opisu moraju se povremeno revidirati i poboljšavati kako bi bili u skladu sa suvremenim trendovima na turističkom tržištu.

U smislu postizanja **ekološke održivosti natjecanja**, preporuka je koristiti reciklirajuće materijale te smanjiti uporabu papira u pripremi i za vrijeme provedbe natjecanja na najmanju moguću mjeru te natjecanje organizirati tako da i sami natjecatelji moraju koristiti elektronsku dokumentaciju umjesto papirne (npr. hotelski račun poslati mailom umjesto ispisa, korištenje elektronske komunikacija bez printanja u stražnjem uredu itd.). Papir koji se koristi za najavu (plakati) i za vrijeme natjecanja (obrasci) trebaju biti zbrinuti na odgovarajući način u spremnike za stari papir.

U smislu postizanja **društvene održivosti natjecanja** važno je u svim informativnim materijalima i izvješćima komunicirati svrhu i ciljeve ovog natjecanja kako bi se zainteresirane natjecatelje (i njihove roditelje), matične škole, škole domaćine, sponzore i šиру publiku na vrijeme informiralo o vremenu i mjestu održavanja natjecanja, kao i načinima i terminima prijave na natjecanje. Isto tako, smatra se važnim kontinuirano raditi na senzibiliziranju javnosti o važnosti očuvanja i unaprjeđenja kvalitete ugostiteljske struke kroz redovno i cjeloživotno strukovno obrazovanje, a čemu dodatno doprinosi održavanje natjecanja u svim ugostiteljskim disciplinama. Također, smatra se iznimno važnim očuvati kontinuitet i transparentnost u izvješćivanju rezultata natjecanja kako bi se otklonila bilo kakva sumnja u regularnost natjecanja i stvorila čvrsta slika povjerenja prema organizatorima i konceptu natjecanja.

U smislu postizanja **ekonomske održivosti natjecanja** smatra se važnim precizno i sveobuhvatno projicirati sve troškove vezane uz pripremu i provedbu ovakvog natjecanja te ih raspodijeliti među svim uključenim dionicima. Ključni dionici su Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, škole iz kojih dolaze natjecatelji, škole domaćini, hotelska (ili neka druga ugostiteljska) poduzeća te sponzori koji pronalaze interes za sudjelovanjem ili podupiranjem ovakvih natjecanja. Uputno je i kontinuirano pratiti natječaje koji omogućavaju sufinciranje od strane Europske unije, a tiču se strukovnog obrazovanja u području turizma.