MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

POSLOVANJE RECEPCIJE HOTELA

world skills Croatia

SADRŽAJ

1. UVOD 3
2. OPIS MODELA I ZADAĆA 4
2.1 UPUTE NATJECATELJIMA 5
3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI 8
4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSE NATJECATELJI 9
5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU 10
6. TABLICA OCJENJIVANJA 11
Ocjenjivački listićI po modulima 12

1. UVOD

Konstantni zahtjevi za unapređenjem standarda hotelskog poslovanja na globalnoj razini te rastuće potrebe tržišta za individualiziranim i integriranim hotelskim uslugama doveli su do toga da se sa sigurnošću može ustvrditi kako poslovanje recepcije hotela nikada nije bilo toliko složeno i zahtjevno kao što je to danas. Unatoč brojnim pokušajima da se raznim tehničkim rješenjima supstituira „živ" radni potencijal na hotelskoj recepciji, ona i dalje ostaje sjecište komunikacije „licem u lice" između djelatnika i gostiju hotela. Premda se na prvi pogled može učiniti da je poslovanje recepcije hotela samo niz rutinskih postupaka koje je u relativno kratkom vremenu lako savladati, suvremeno okruženje na tim radnim mjestima opovrgava tu tvrdnju jer rad na recepciji sve više počinje nalikovati na umjetnost snalaženja u nepredviđenim situacijama te demonstraciju naprednih vještina i osobnosti svakog djelatnika. Brojnost i raznovrsnost poslovnih zadataka, količina informacija u optjecaju, brzo izmjenjivanje različitih situacija te sve izraženija umreženost hotelskog poslovanja u realnom i virtualnom okruženju pred organizaciju poslovanja recepcije hotela stavlja nove izazove dodjeljujući joj nove dimenzije u kojima ima mjesta samo za najbolje djelatnike.

Kako bi se uspješno odgovorilo na rastuće zahtjeve hotelijera za kvalitetnim osobljem, aktualni programi obrazovanja ugostiteljske, odnosno turističke struke, ne mogu se smatrati dovoljno jakim sredstvom za odabir najkompetentnijih i najvještijih učenika u svojstvu budućih djelatnika na hotelskoj recepciji. Polazeći od te premise potrebno je kontinuirano provoditi i neke dodatne aktivnosti kao što su natjecanja učenika gdje se u simuliranim uvjetima mogu testirati neka znanja i sposobnosti učenika koje formalni obrazovni programi nisu u mogućnosti izvesti. U tu svrhu osmišljeni su modeli zadataka koji pored uobičajenih i rutinskih postupaka obuhvaćaju i neočekivane situacije koje odražavaju stvarne uvjete rada na recepciji hotela.

2. OPIS MODELA I ZADAĆA

Model zadatka sastoji se od osam modula, a koji se odnose na hotele – domaćine natjecanja u svakoj regiji i hotel –domaćin natjecanja na nacionalnoj razini.

Red. br. modula	Naziv modula	Maks. vrijeme trajanja (po natjecatelju)	Bodovi (ili %)
1.	**Pružanje informacija i prijam rezervacije** (telefonski razgovor) – Front office	20 minuta	10
2.	**Prijam gosta – na stranom jeziku –** Front office	20 minuta	15
3.	**Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu** – **pomoć gostu tijekom boravka –** Front office	20 minuta	10
4.	**Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta –** Front office	20 minuta	10
5.	**Neočekivana situacija –** Front office	20 minuta	10
6.	**Korespondencija/odgovor na upit – ponuda hotela na stranom jeziku –** Back office **a) za individualnog gosta** **b) za skupinu**	90 minuta + 90 minuta	25
7.	**Korespondencija/odgovor na žalbu (prigovor) – na hrvatskom jeziku –** Back office	90 minuta	15
8.	**Izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima –** Back office	90 minuta	5

Napomena:

Vrijeme predviđeno za izvedbu svakog pojedinog modula uključuje i vrijeme za upute i pripremu natjecatelja na nacionalnom natjecanju. Prosudbeno povjerenstvo na regionalnoj razini treba shodno težini zadatka smanjiti vrijeme trajanja nekog modula (na pola).

Predviđeno trajanje natjecanja na regionalnoj razini je maks. 3 h po natjecatelju tijekom jednog dana.

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

Moduli su generički/okvirni zadaci, a prosudbena povjerenstva neposredno će prije natjecanja odrediti zadatke (prema navedenim modulima) za natjecanje.

U slučaju da dva natjecatelja imaju isti broj bodova, pobjednik je onaj natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu s najvećim brojem bodova.

2.1 UPUTE NATJECATELJIMA

Modul 1	**Pružanje informacija i prijam rezervacije** (telefonski razgovor) – Front office Recepcionar/natjecatelj prima telefonski poziv gosta koji želi: • saznati osnovne informacije o hotelu u mjestu regionalnog ili državnog natjecanja (slobodne kapacitete, usluge, sadržaje, cijene i sl.) • dobiti potrebne prometne informacije (lokacija hotela, kako doputovati i sl.) • dobiti dodatne informacije o odredištu gdje se hotel nalazi, kulturnim i sportskim sadržajima i manifestacijama, zanimljivostima, atrakcijama i sl. • rezervirati smještaj za boravak u hotelu u nekom razdoblju (pansionske usluga, usluga s dodatnim sadržajima, po određenim cijenama i sl. Zadatak natjecatelja jest provjeriti raspoloživost zahtijevanog kapaciteta, odgovoriti na postavljena pitanja/situacije, odnosno na pitanja gosta upućena telefonskim putem **na hrvatskom jeziku** i izvršiti prijam rezervacije gosta, prema poslovnoj politici/standardu zadanog hotela te obaviti poslove evidentiranja rezervacije kroz potrebne evidencije.	20 min
Modul 2	**Prijam gosta – na stranom jeziku –** Front office Na recepciju dolazi strani gost i slijedi konverzacija na **stranom jeziku** o prihvatu gosta u hotel prema potvrđenoj rezervaciji od strane hotela. Modul se odvija kroz situacije prijama gosta odnosno dodatne usluge: • recepcionar pozdravlja i dočekuje gosta • recepcionar prima gosta – *check in* prema standardnom postupku (provjera rezervacije, prijava gosta u hotelske evidencije, informiranje gosta o uslugama, sadržajima, vremenu korištenja usluga, položaju soba i dr. te najavljuje gosta internim službama / poslovnim jedinicama; prijava gosta vanjskim institucijama) • pri dolasku gosta recepcionar treba ponuditi barem još neku uslugu/proizvod koji nije unaprijed dogovoren/rezerviran • tijekom boravka gosta u hotelu, recepcionar/natjecatelj brine se o potrebama i željama gosta osiguravajući usluge unutar/izvan hotela. Zadatak je natjecatelja utvrditi/provjeriti sadržaj/elemente rezervacije s gostom, dodijeliti mu odgovarajuću sobu, prijaviti gosta u hotelske evidencije, izvijestiti ga o svim važnim informacijama vezanim uz njegov boravak u hotelu te se pobrinuti da se gostu ponudi još neki proizvod/usluga hotela.	20 min
Modul 3	**Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu – pomoć gostu tijekom boravka –** Front office Na recepciju dolazi uznemireni gost i traži pomoć ili se žali: • okruženje – buka, galama u hotelu/susjedstvu, na ulici, loše vrijeme • tehničke probleme: grijanje, rasvjeta, instalacije, neispravan televizor, sporo dizalo i sl. • neodgovarajuća kvaliteta i standard usluge, pozicija pogleda iz sobe/smještajne jedinice, upitna čistoća, neodgovarajuće jelo, dugo čekanje	20 min

	• bolest, nezgodu, insekte, glodavce • nedostatak lijekova/novaca/stvari • neuobičajene pritužbe: loše vrijeme, nedostatak bazena, *wellness* centra i sl. Zadatak je recepcionara smiriti gosta i na odgovarajući način pomoći gostu, odnosno riješiti problem gosta.	
Modul 4	**Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta –** Front office Gosti nakon određenog boravka u hotelu najavljuju odlazak: • pritom traže račun – plaćaju gotovinom/bezgotovinski (strana valuta, kreditna kartica, e-plaćanje) i žele pojašnjenje stavki računa ili ne žele platiti ono što nisu koristili (dodatne usluge, boravišna pristojba, osiguranje, prijava i odjava boravka, PDV i sl.) • recepcionar treba odjaviti gosta – *check out* iz hotela (redovni ili iznenadni odlazak), odjava hotelskim službama, izdati gostu račun, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela/destinacije, zaželjeti sretan put i preporučiti boravak u nekoj sljedećoj prigodi/*eventu*. Zadatak je recepcionara ispostaviti gostu račun, objasniti mu sve stavke računa, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela, pitati ga za pomoć oko prtljage, transfera, taksija.	20 min
Modul 5	**Neočekivana situacija –** Front office Na recepciju dolazi uznemireni gost i žali se na neku specifičnu situaciju: • nestanak/gubitak/oštećenje stvari iz sobe, s plaže/bazena/*wellnesa* • pijanog gosta u okruženju, bolesnog gosta u okruženju, kradljivca u okruženju • nije dobio sobu/uslugu kakvu je tražio, prebukiranost • požar, poplava, prijetnja bombom. Zadatak je recepcionara na odgovarajući način riješiti problemsku situaciju na recepciji, bez panike i nervoze.	20 min
Modul 6	**Korespondencija / odgovor na upit – ponuda hotela na stranom jeziku –** Back office Zadatak je natjecatelja putem elektroničke pošte odgovoriti na upit gosta **na stranom jeziku** (engleski ili njemački, koji su prijavili u VETIS) i poslati ponudu gostu koji od hotela traži sve informacije o mogućnostima njegova/njihova boravka u hotelu. A) Individualni upit: • poslovnog gosta • obitelji s djecom • mladi/stariji bračni par B) Upit za grupu:	90 + 90 min

	• sportaši • učenici/studenti • penzioneri • turistička agencija za poslovne klijente koji traže radni prostor	
Modul 7	**Korespondencija / odgovor na žalbu (prigovor) – na hrvatskom jeziku –** Back office Zadatak natjecatelja je putem elektroničke pošte odgovoriti na žalbu (prigovor) gosta, **na hrvatskom jeziku**, u vezi s njegovim boravkom u hotelu. Prigovor se može odnositi na: • nezadovoljstvo kvalitetom/standardom usluga • sigurnost u hotelu i izvan njega, čuvanje imovine gostiju • buku iz *disco cluba*, ulice, hotela, restorana, građevinske radove • gužvu na plaži, parkiralištu, gradu, na prometnicama • industrijsku/jednoličnu /neukusnu hranu, preosjetljivost/intolerancija na hranu i sl.	90 min
Modul 8	**Izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima –** Back office U svrhu odgovora potencijalnom gostu ili turističkoj agenciji na njihov upit, natjecatelj izvodi jednostavne izračune (kalkulacije) u pisanom obliku i to: - izračun prosječne cijene sobe (ADR) - izračun cijene noćenja s popustom za organizirane grupe gostiju - izračun prosječne zauzetosti ukupnog smještajnog kapaciteta hotela (u postotku ili u danima) na tjednoj, mjesečnoj, kvartalnoj, odnosno godišnjoj razini - izračun ukupnog financijskog prometa ostvarenog u smještajnom dijelu hotela na određeni dan. Zadatak je natjecatelja pažljivo pročitati zadane vrijednosti, primijeniti jednostavne postupke za izračun traženih pokazatelja i odgovoriti menadžmentu hotela na upit.	90 min

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Prostor	Oprema	Ostalo
- kongresni centar / dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 12 natjecatelja i prosudbeno povjerenstvo	- računalna oprema: o 12 računala o 1 pisač - 14 stolova i 14 stolica - zidni sat	- dostupna internetska veza - unaprijed otvorena e-mail adresa - mogućnost ispisa - papir za pisanje - voda
- **prostor recepcije** koji će osigurati: o mjesto za natjecatelja o mjesta za prosudbeno povjerenstvo (do 5 osoba) o mjesta za gledatelje - prostor za osobe u ulozi gosta - **odvojeni prostor za natjecatelje koji čekaju na nastup** (koji nije uz recepciju ili se može izolirati)	- recepcijski pult/desk za natjecatelja - računalo s instaliranim hotelskim informacijskim sustavom (HIS-om) i spojenim velikim dodatnim monitorom (npr. TV) za prosudbeno povjerenstvo - stolovi i stolice za do 5 članova prosudbenog povjerenstva - 10 i više stolica za gledatelje - zidni sat	- educirane osobe u ulozi gosta - telefon (ne mora biti priključen na liniju) - EFT POS uređaj (ne mora biti priključen na liniju) - odgovarajući hotelski obrasci (uključujući i karticu/ključ s košuljicom) - promotivni materijali (hotela, grada, okolice, izleti, restorani i dr.) - cjenik hotela i popratna dokumentacija (vaučer, *rooming* lista) - papir za pisanje, kemijske olovke, spajalice, 6 kalkulatora za natjecatelje i prosudbeno povjerenstvo - primjerci ocjenjivačkih listića po modulima - dekoracija za recepcijski prostor (pomoćni stol, sjedeća garnitura, cvijeće i dr.) - voda
- mjesto za završni osvrt, komentare i savjete vezane uz disciplinu Poslovanje recepcije hotela	- stol i 5 stolica za prosudbeno povjerenstvo - najmanje 20 stolica za sudionike	- voda

4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSE NATJECATELJI

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 lakirane), 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 suknjom, košulja dugih rukava, šal/marama, čarape boje noge 20 den, tamne cipele (ne lakirane), potpetice do 5 cm, 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.

5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

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, npr. mobitel, tablet, laptop, pametni sat, slušalice, USB i drugi elektronički uređaji za pohranu podataka i komunikaciju.

6. TABLICA OCJENJIVANJA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ						UKUPNA OCJENA PO CJELINI
	A – Ophođenje 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	**10**
2 – Komunikacijske vještine, briga o gostima i međuljudski odnosi		10	7				**17**
3 – Postupci pri izradi hotelske rezervacije				10			**10**
4 – Prijam gosta	2	8	5				**15**
5 – Postupci i procedure u stražnjem uredu (Back office)					5		**5**
6 – Unaprjeđenje prodaje		5	5				**10**
7 – Upravljanje pritužbama od strane gostiju		2	11			2	**15**
8 – Postupci odjave gosta na recepciji hotela	1	2	6		1		**10**
9 – Promocija lokalnih atrakcija i kulture (turizam)		3	5				**8**
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU	**7**	**30**	**42**	**10**	**6**	**5**	**100**

OCJENJIVAČKI LISTIĆI PO MODULIMA

Elementi ocjenjivanja	Modul	Bodovi
Modul 1 – Pružanje informacija i prijam rezervacije (telefonski razgovor)	**Modul 1** 0 – 10	Maks. 10
(F) Vještina rada s opremom – telefoniranje	1	
Pozdrav i predstavljanje hotela, sebe – završetak razgovora – razgovijetan razgovor	0,5	
Sigurnost i strpljivost u komunikaciji – motiviranje na daljnji kontakt	0,5	
(C) Vještina rada na recepciji	4	
Pružanje podataka o ponudi / hotelske usluge (*smještaj, prehrana, piće*)	0,5	
Pružanje podataka o dodatnim sadržajima (*sportski sadržaji, wellness, fitness, parkiranje)*	1	
Pružanje informacija o cijenama, popustima, doplatama	1	
Pružanje informacija o mogućnostima plaćanja, otkaznim rokovima, osiguranjima rezervacije	1	
Pružanje informacija kako doći do hotela (prometne informacije)	0,5	
(D) Poslovi rezervacija – postupci	4	
Snalaženje u korištenju radne dokumentacije i obrazaca – popunjavanje prijama rezervacije prema svim elementima rezervacije: *Ime i prezime gosta (naziv)* *Adresa – kontakti* *Razdoblje boravka gosta – datum dolaska i odlaska* *Broj osoba – vrsta sobe* *Aranžman s početnom i završnom uslugom* *Ostale usluge/sadržaji (BP, osiguranje)* *Cijena, popusti – akcije, doplate*	0 – 4	
(B) Komunikacija	1	
Animiranje gosta za dodatne proizvode/usluge (*wellness, zabavni programi, izleti*) – proaktivnost *Ako nije ponuđena dodatna usluga = 0 bodova* *Ponuđene 2 dodatne usluge = 0,5 bodova* *Ponuđene 3 i više dodatnih usluga = 1 bod*	0 – 1	

Modul 2 – Prijam gosta na stranom jeziku	Modul 2 0 – 15	Maks. 15
(A) Ophođenje i osobna prezentacija	2	
Osobna prezentacija – izgled, radna odjeća	0,5	
Sigurnost u nastupu držanje – stav	0,5	
Samopouzdanje (kontakt očima, usmjerenost na gosta)	0,5	
Učinkovito i bez odgađanja rješava prijam	0,5	
(B) Komunikacija	1	
Aktivno nudi dodatne hotelske usluge/proizvoda	1	
(C) Vještina rada na recepciji	5	
Vođenje razgovora o prijamu/smještaju gosta prema rezervaciji (*check in*)	1	
Pružanje informacija o proizvodima/uslugama u hotelu	1	
Pružanje informacija o proizvodima/uslugama u destinaciji koje gost traži tijekom boravka	1	
Korištenje/popunjavanje radne dokumentacije/obrazaca	1	
Izdavanje hotelske kartice/ključa	1	
(B) Komunikacija – Strani jezik	7	
Tečnost i točnost razgovorne komunikacije – izražavanje i interakcija	0 – 3	
Vokabular – raspon i točnost jezika struke	0 – 3	
Gramatika – raspon i točnost	1	

Modul 3 – Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu – pomoć gostu	**Modul 3** 0 – 10	Maks. 10
(A) Ophođenje i osobna prezentacija	2	
Učinkovito pružanje pomoći bez obzira na složenost	1	
Razumijevanje gostovih želja/zahtjeva/situacije	1	
(B) Komunikacija	3	
Postavljanje jasnih i preciznih pitanja	1	
Pozorno i aktivno slušanje problemske situacije	1	
Samopouzdanje (kontakt očima, usmjerenost na gosta)	1	
(C) Vještina rada na recepciji	5	
Brzo reagiranje na zahtjev gosta – pomaže gostu	1	
Poštivanje poslovne/sigurnosne politike hotelske kuće – *(pozivanje odgovorne osobe)*	1	
Davanje jasnih i preciznih odgovora/objašnjenja – provjerava detalje	1	
Pomaganje gostu u skladu mogućnostima/ovlastima	1	
Pružanje pomoći na adekvatan/odgovarajući način	1	

Modul 4 – Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta	**Modul 4** 0 – 10	Maks. 10
(A) Ophođenje i osobna prezentacija	1	
Pozdrav *(prepoznavanje gosta)* i ispraćanje gosta	0,5	
Sigurnost u nastupu (držanje – stav)	0,5	
(B) Komunikacija	2	
Verbalna i neverbalna komunikacija – pitanje: Kako ste proveli odmor? Jeste li bili zadovoljni?	1	
Pomoć pri odlasku – pitanja vezana uz nošenje prtljage, pozivanje taksija, osiguranje transfera	1	
(C) Vještine rada na recepciji	6	
Konkretiziranje elemenata hotelskog proizvoda koji je gost koristio *u hotelu prema rezervaciji* *(vrsta i tip smještajne jedinice, usluge/aranžman, BP/osiguranje, akcije/popusti)* *Za svaki element = 0,5 bodova*	0 – 2	
Izračun/obračun svih elemenata/sastavnica hotelskog računa s odgovarajućim cijenama *(uključenost svih usluga, BP, PDV, iznosi, popusti)* *Za svaki element = 0,5 bodova*	0 – 2	
Ispostavljanje hotelskog računa (ime i prezime gosta, razdoblje boravka, vrsta/tip smještajne jedinice, broj sobe/osoba, vrsta usluga) *Za svaki element = 0,5 bodova.*	0 – 2	
(E) Blagajna i ostali operativni poslovi	1	
Naplata hotelskog računa – vrste plaćanja	1	

Modul 5 – Neočekivana situacija	**Modul 5** 0 – 10	Maks. 10
(A) Ophođenje i osobna prezentacija	2	
Prilagođavanje nastaloj situaciji – razumijevanje gosta	1	
Učinkovito rješavanje situacije bez obzira na složenost	1	
(B) Komunikacija	3	
Postavljanje jasnih i preciznih pitanja	1	
Pozorno i aktivno slušanje problemske situacije	1	
Samopouzdanje (kontakt očima, usmjerenost na gosta)	1	
(C) Vještina rada na recepciji	5	
Brzo reagiranje na uočenu situaciju	1	
Davanje jasnih i preciznih odgovora/objašnjenja – provjeravanje detalja o situaciji	1	
Rješavanje situacije u skladu s mogućnostima/ovlastima	1	
Poštivanje poslovne/sigurnosne politike hotelske kuće (*pozivanje odgovorne osobe)*	1	
Snalaženje u novonastaloj situaciji i pružanje realnog/odgovarajućeg rješenja	1	

Modul 6 – Korespondencija ponuda hotela na stranom jeziku	**Modul 6** 0 – 25	Maks. 25
Odgovor na individualni upit	**8**	
(B) Komunikacija	2	
Pisana komunikacija – oblikovanje pisma *(pozdrav, uvodna/završna rečenica)*	1	
Motiviranje na daljnji kontakt	1	
(D) Poslovi rezervacija	3	
Odgovaranje/pružanje svih zatraženih informacija u vezi s rezervacijom – razdoblje boravka, tip/vrsta smještajne jedinice, broj osoba, vrsta usluge, dodatne usluge, BP Za svaki element dodijeliti 0.5 bodova	0 – 3	
(C) Vještine rada na recepciji	3	
Pružanje svih informacija o cijenama i načinu plaćanja	1	
Pružanje informacija o mogućnosti otkazivanja	1	
Traženje garancije rezervacije/ponude – utvrđivanje roka opcije vezanog uz ponudu, traženje predujma/predautorizacije kreditne kartice	1	
Odgovor na upit za skupinu	**8**	
(B) Komunikacija	2	
Pisana komunikacija – oblikovanje pisma *(pozdrav, uvodna/završna rečenica)*	1	
Motiviranje na dalji kontakt	1	
(D) Poslovi rezervacija	3	
Odgovaranje/pružanje svih zatraženih informacija u vezi s rezervacijom – razdoblje boravka, tip/vrsta smještajne jedinice, broj osoba, vrsta usluge, dodatne usluge, BP Za svaki element dodijeliti 0,5 bodova	0 – 3	
(C) Vještine rada na recepciji	3	
Pružanje svih informacija o cijenama i načinu plaćanja	1	
Pružanje informacija o mogućnosti otkazivanja	1	
Traženje garancije rezervacije/ponude – utvrđivanje roka opcije vezanog uz ponudu, traženje predujma/predautorizacije kreditne kartice	1	
(F) Vještine rada s opremom	**2**	
Korištenje računala	1	
Oblikovanje odgovora u skladu je sa standardima poslovnog dopisivanja	1	

(B) Komunikacija **Strani jezik** – jezična kompetentnost	**7**	
Korištenje stručne terminologije – jezik struke	0 – 3	
Pravopisna i gramatička točnost	0 – 3	
Bogatstvo rječnika	1	

Modul 7 – Odgovor na žalbu (prigovor) gosta	**Modul 7** 0 – 15	Maks. 15
(B) Komunikacija	2	
Pisana komunikacija – pozdrav, uvodna/završna rečenica	1	
Motiviranje za nastavak suradnje – poziv gostu za ponovni dolazak	1	
(C) Vještina rada na recepciji	11	
Izražena zahvalnost zbog pritužbe	1	
Izraženo žaljenje	1	
Izražen je isprika	1	
Izražena ozbiljnost u odgovoru na prigovor	1	
Izražen suosjećanje/empatija u odgovoru na prigovor	1	
Utvrđivanje činjenica koje su osnova prigovora	1	
Natjecatelj ne obećava nemoguće	1	
Natjecatelj ne okrivljava nikoga za navedeni prigovor	1	
Ponuđeno je najbolje moguće rješenje prigovora	0 – 3	
(F) Vještina rada s opremom	2	
Korištenje računala	1	
Oblikovanje odgovora u skladu je sa standardima poslovnog dopisivanja	1	

Modul 8 – Izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima	**Modul 8** 0 – 5	Maks. 5
(E) Blagajna i ostali operativni poslovi	5	
Zadatak je točno postavljen	1	
Postupak izračuna pravilno je izveden (točan rezultat pojedinih dijelova zadatka)	0 – 3	
Zadani pokazatelj pravilno je interpretiran u odgovoru prema menadžmentu hotela	1	

Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih

worldskills
Croatia

IZVRSNOST I ZNANJE ZASLUŽUJU PRIZNANJE!

Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.