



TEHNIČKI OPIS TURISTIČKA DESTINACIJA

U ŠKOLSKOJ GODINI
2022./2023.

SADRŽAJ

SADRŽAJ	2
1. UVOD	4
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE	4
1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE	4
1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA	4
1.3. POVEZANI DOKUMENTI	7
2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	8
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	8
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	9
3. PRAVILA VRJEDNOVANJA	11
3.1. OPĆE SMJERNICE	11
4. PRAVILA BODOVANJA	12
4.1. OPĆE SMJERNICE	12
4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA	12
4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM	13
4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM	14
4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED	14
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA	14
4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE	14
5. MODEL ZADATKA	17
5.1. OPĆE SMJERNICE	17
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA	17
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA	17
5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA	17
5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE	18
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA	18
6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA	19
6.1. RASPRAVNI FORUM	19
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE	19
7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ	20
8. MATERIJALI I OPREMA	21
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS	21

8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR	22
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA	22
8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE	23
OPĆI POSTAV I SPECIFIKACIJE	23
SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE	23
9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA	24
10. ODRŽIVOST	25

1. UVOD

1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Turistička destinacija

1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Turistička destinacija mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija:

- Hotelijsko turistički tehničar
- Turističko-hotelijski komercijalist.

KLJUČNI POSLOVI

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
Analiza tržišta	Praćenje promjena i trendova na turističkom tržištu	<ul style="list-style-type: none"> • upoznavanje s ponudom potencijalnih pružatelja usluga • praćenje trendova interesa potencijalnih potrošača • praćenje trendova razvoja istovrsnih konkurentnih proizvoda na tržištu • kontinuirano praćenje promjene ponude pružatelja usluga
Operativni poslovi		<ul style="list-style-type: none"> • voditi brigu o opremljenosti, čistoći i uređenosti pojedinih radnih prostora • skrbiti o tehničkoj ispravnosti i opremi • pružati informacije o turističkom sadržaju destinacije i upućivati na neposredne pružatelje turističkih usluga • sudjelovati u poslovima organizacije događanja i koordinirati subjekte turističke ponude • sudjelovati u organizaciji poslova oko organizacije skupova
	Briga o zadovoljstvu klijenta u destinaciji	<ul style="list-style-type: none"> • pružanje informacija o turističkom sadržaju destinacije i upućivanje na neposredne pružatelje turističkih usluga • prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu u destinaciji (ankete)
Administrativni poslovi	Vođenje poslovne dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"> • vođenje i slanje evidencije drugim turističkim organizacijama i ustanovama • vođenje baza podataka • vođenje korespondencije s poslovnim partnerima • administriranje na društvenim mrežama

Komercijalni poslovi	Marketing proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> • izrada promotivne strategije • odabir alata i metoda promocije • oglašavanje prigodnih individualnih, grupnih, sezonskih i drugih posebnih programa • društvene mreže • digitalni marketing
	Kreiranje proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> • pribavljanje informacija o cijenama i uvjetima pružanja usluga • sastavljanje prijedloga novih proizvoda • izrada kalkulacije cijena • informiranje prodajne mreže o novim proizvodima • organizacija skupova
Komunikacija i suradnja	Komunikacija s tržištem i klijentima	<ul style="list-style-type: none"> • primjena svih tehnika profesionalnog komuniciranja s klijentima (tradicionalno i digitalno/elektronički, verbalno i neverbalno u skladu s načelima poslovne komunikacije) • komunikacija s dobavljačima i partnerima u procesu osiguranja potrebnih kapaciteta i usluga • komunikacija s lokalnom zajednicom i općom javnosti
	Koordinacija zaposlenika	<ul style="list-style-type: none"> • suradnja sa svim odjelima • delegiranje zadataka • kontrola izvršenja dodijeljenih zadataka
Osiguranje kvalitete	Osiguranje kvalitete usluga	<ul style="list-style-type: none"> • pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih akata • primjena zadanih standarda u poslovanju • primjena standarda proizašlih iz licenci (IT oprema, edukacija, <i>dresscode</i> itd.) • primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu i turizmu • kontrola primjene profesionalnih standarda kod različitih pružatelja usluga u turizmu
	Sudjelovanje u osiguranju kvalitete vlastitog rada i rada poslovnih suradnika i članova tima	<ul style="list-style-type: none"> • primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća vezana uz propisani standard • savladavanje vještina potrebnih za rješavanje svih izazova u radu • primjena načela timskog rada
Zaštita zdravlja i okoliša	Primjena mjera sigurnosti i procedura zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> • primjena propisane procedure za zaštitu okoliša, zdravlja, zaštite od požara • briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad • ispravno korištenje opreme i inventara • primjena mjera zaštite od požara i zaštite okoliša • identifikacija rizika i potencijalnih opasnosti • primjena propisanih mjera zaštite zdravlja

VJEŠTINE

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

SPECIFIČNOSTI STRUKE

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

- širok spektar znanja i praćenje promjena u brojnim djelatnostima koje izravno i neizravno utječu na turizam
- neposredan rad s brojnim dionicima različitih potreba, očekivanja, raspoloženja i dr.
- pozitivan stav
- raznovrsni radni procesi
- dobro poznavanje stručne terminologije i kratica u području turizma
- aktivno vladanje stranim jezicima, s obzirom na suradnju s klijentima i dobavljačima na međunarodnoj razini
- rad s inozemnim klijentima i partnerima iziskuje razvijeni osjećaj za etiku i multikulturalnost
- pojačana dinamika u poslovanju kao posljedica globalizacije i interneta
- otvorenost k novim tehnologijama
- opća snalažljivost i poduzetnost s izraženim organizacijskim sposobnostima
- emocionalna stabilnost, odlučnost u donošenju odluka
- biti svjestan i informiran o važnosti svakodnevne primjene mjera zaštite okoliša
- biti kreativan u iznalaženju različitih rješenja za rješavanje problema
- rad se često obavlja vikendima, ponekad tijekom praznika i blagdana.

RADNO OKRUŽENJE

- rad se obavlja u uredskim prostorima ili na terenu (skupovi, sajmovi...)
- rad zahtijeva korištenje suvremenih tehnologija
- ugodno uređen interijer – dekoracije, ugođaj, svjetlo, temperatura
- nužnost suradnje – timskog rada
- rad s klijentima zahtijeva primjeren izgled (poslovno odijevanje, prikladna obuća, uredna frizura, diskretna šminka i sl.)

VAŽNOST PRAĆENJA TRENDOVA

Trendovi na turističkom tržištu posljednjih se godina mijenjaju vrlo brzo. Trend rasta turističke potražnje uvjetuje porast turističke ponude. Nadalje, ravnomjernija geografska distribucija međunarodnog turističkog prometa u svijetu dovodi do pojave novih turističkih destinacija i porasta konkurencije. Trend rastuće globalizacije rezultira sve većim podudaranjima u sklonostima turističkih potrošača, što dovodi do homogenizacije turističkog tržišta. Turisti postaju iskusni putnici koji znaju što žele, što zahtijeva brzu prilagodbu i personalizirani pristup. Također, demografski trend starenja stanovništva dovodi do promjena u odnosima dobnih skupina potrošača. Turistička ponuda u potpunosti se prilagođava potražnji. Destinacije se sve više specijaliziraju i kreiraju brendove koji će biti prepoznatljivi potražnji. U fokusu je kreiranje jedinstvenog doživljaja, pri čemu se pružatelji usluga koriste dostupnim kreativnim alatima i metodama. S druge strane, klijenti se sve više služe novim tehnologijama kao kanalima za dobivanje informacija o turističkoj ponudi (mobilne aplikacije, društvene mreže i dr.) i realizaciji iste, što obvezuje pružatelje usluga na praćenje trendova i implementaciju novih tehnologija u poslovanje.

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 dobro biti upoznati s ovim dokumentom.

1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Uz Tehnički opis, potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- Dokument novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- Mrežni i drugi resursi Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

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 njom povezano radno mjesto i zanimanje.

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

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

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

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

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

2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
1.	Profesionalnost	22
	Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> • profesionalno se ophoditi s klijentima (osobno, grupa, prezentiranje, sajam) • pružiti cjelovite informacije o turističkoj destinaciji • postavljati pitanja • koristiti stručnu terminologiju pri prezentiranju i u razgovoru • poznavati komponente turističke ponude • aktivno nuditi turistički proizvod i/ili uslugu 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> • predstaviti turističku destinaciju, specifični oblik turizma... • zainteresirati potencijalnoga gosta za posjet destinaciji 	
CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
2.	Kreativnost	28
	Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> • koristiti izvore informacija u svrhu kreiranja turističkog proizvoda • koristiti društvene mreže u svrhu izrade promidžbenih materijala • nuditi potencijalnim klijentima više od traženoga 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> • izraditi prezentaciju turističke destinacije i usmeno je izložiti • koristeći dostupne društvene mreže na kreativan način upoznati potencijalne korisnike sa turističkom destinacijom, specifičnim oblikom turizma... 	
CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
3.	Primjena stranog jezika	12
	Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> • koristiti stručne pojmove u komunikaciji na stranom jeziku (engleski, njemački, talijanski) • vještine neposredne govorne komunikacije s gostom na stranom jeziku • vještine društvene komunikacije - aktivno slušanje, verbalna komunikacija na stranom jeziku i neverbalna komunikacija u interakciji s gostom • vještine promidžbene komunikacije na stranom jeziku 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> • informirati i uvjeriti potencijalnog potrošača na stranom jeziku u korisnost turističkog proizvoda/usluge 	

CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
	<ul style="list-style-type: none"> • saznati želje/interese potencijalnog potrošača, poticati njihov interes • izraditi promidžbeni materijal na stranom jeziku 	
CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
4.	Komunikacijske vještine	24
	Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> • vještine neposredne govorne komunikacije s gostom • vještine društvene komunikacije - aktivno slušanje, verbalna komunikacija i neverbalna komunikaciji u interakciji s gostom • vještine promidžbene komunikacije 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> • informirati i uvjeriti potencijalnog gosta u korisnost turističkog proizvoda/usluge • saznati želje/interese potencijalnog gosta, poticati njegov interes • osmisliti i izraditi promidžbeni materijal 	
CJELINA		RELATIVNI UDIO U %
5.	Vještina rada s tehnologijom	14
	Pojedinaac mora znati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> • značaj društvenih mreža, elektroničke pošte, blogova i drugih internetskih usluga u komunikaciji s potencijalnim potrošačima • vještinu promidžbe pomoću digitalne tehnologije 	
	Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> • istražiti tržište • razviti novi proizvod • unaprijediti odnose s kupcima • odgovoriti na recenziju • osmisliti i izraditi uradak na Facebook-u, Instagramu, TikTok-u 	
UKUPNO		100%

3. PRAVILA VRJEDNOVANJA

3.1. OPĆE SMJERNICE

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

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

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

4. PRAVILA BODOVANJA

4.1. OPĆE SMJERNICE

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

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

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

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

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

4.2. KRITERIJI VRJEDNOVANJA

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

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

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

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

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

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

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

PRIMJER TABLICE KRITERIJA PO UDJELIMA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA		KRITERIJ					UKUPNA OCJENA PO SEKCIJI
		A	B	C	D	E	
		Izrada tematske turističke ture	Prezentacija specifičnog oblika turizma	Komunikacija putem društvenih mreža	Nastup na turističkoj manifestaciji	Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu	
Profesionalnost	1	3	8	2	6	3	22
Kreativnost	2	7	6	5	3	7	28
Primjena stranog jezika	3	0	6	0	0	6	12
Komunikacijske vještine	4	3	7	3	4	7	24
Vještina rada s tehnologijom	5	2	3	5	2	2	14
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU		15	30	15	15	25	100

4.3. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

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

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

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

4.4. VRJEDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

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

4.5. VRJEDNOVANJE – PREGLED

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

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

4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VRJEDNOVANJA VJEŠTINA

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

PRIMJER TABLICE KRITERIJA

CJELINA	KRITERIJ	BODOVI		
		PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A	Izrada tematske turističke ture	3	12	15
B	Prezentacija specifičnog oblika turizma strani jezik	12	18	30
C	Komunikacija putem društvenih mreža	9	6	15
D	Nastup na turističkoj manifestaciji	6	9	15
E	Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu strani jezik	12	13	25
UKUPNO		42	58	100

4.7. PROCEDURA VRJEDNOVANJA VJEŠTINE

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

Kriterij A – Izrada tematske turističke ture - 15

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- poznavanje turističke ponude (uključivanje resursa u skladu sa zadanom destinacijom i temom) **mjerenje**
- poštivanje zadanog vremenskog okvira (trajanje ture) **mjerenje**
- kreativnost u kreiranju ture **prosudba, mjerenje**

Kriterij B – Presentacija specifičnog oblika turizma – 30

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente Presentacije specifičnog oblika turizma

Presentacija

Ocjenjivat će se sljedeći elementi:

- sadržaj prezentacije - pravilno predstavljena tema, sveobuhvatnost sadržaja prema zadanom zadatku, točne informacije, logički slijed, ideje navedene na zanimljiv način **prosudba, mjerenje**
- izgled prezentacije
 - grafički elementi crteži, fotografije i sl. povezani s prezentacijom, pravilno raspoređeni, odgovarajuće veličine i izgleda **mjerenje**
 - tekst - informacije dobro organizirane u natuknicama, s jasnim naslovima/podnaslovima, odabir vrste i veličine slova, bez daktilografskih grešaka **mjerenje**
- strani jezik - pravilno korištenje stranog jezika **mjerenje**
- stručna terminologija - pravilno korištenje stručne terminologije **mjerenje**

Izlaganje

Ocjenjivat će se sljedeći elementi:

- izlaganje prezentacije - povezano s temom i sadržajem prezentacije, prezentacija dopunjena u usmenom izlaganju, govor jasan i razgovijetan **mjerenje**
- stručna terminologija - pravilno korištenje stručne terminologije **mjerenje**
- trajanje prezentacije - pridržava se zadanog vremena izlaganja (bez ubrzavanja ili usporavanja) **mjerenje**
- strani jezik - pravilno korištenje stranog jezika **prosudba**
- neverbalna komunikacija - uspostavlja kontakt očima, bez korištenja bilježak ili čitanja sa slajdova, angažiranje pojetitelja/povjerenstva **prosudba, mjerenje**

Kriterij C – Komunikacija putem društvenih mreža – 15

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- odabir društvene mreže/mreža koje će najbolje odgovarati potrebama zadatka **mjerenje**
- tehnička izvedba - organizacija djelovanja preko izabrane društvene mreže/mreža **prosudba, mjerenje**
- relevantnost i jasnoća fotografija, primjerena uporaba emojia i emotikona **prosudba, mjerenje**
- poštivanje pravopisnih pravila, čitljivost, bonton u komunikaciji **mjerenje**
- planiranje (organizacija) kanala dvosmjerne komunikacije **mjerenje**
- pravilna uporaba stručne terminologije **mjerenje**

Kriterij D – Nastup na turističkoj manifestaciji – 15

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- poznavanje teme i inovativnost **prosudba, mjerenje**
- komunikacijske vještine **prosudba, mjerenje**
- sigurnost u nastupu **mjerenje**
- korištenje novih IKT u predstavljanju destinacije **mjerenje**

Kriterij E – Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu – 25

Članovi prosudbenog povjerenstva će vrjednovati sljedeće elemente:

- poznavanje ponude: mogućnost povezivanja zadanog trenda s postojećim resursima zadane turističke destinacije **prosudba, mjerenje**
- kreativnost: kreiranje atraktivne turističke ponude sukladno zadanim parametrima **prosudba, mjerenje**

- korištenje tehnologije u izradi ponude **mjerenje**
- pravilna uporaba stranog jezika **prosudba**

5. MODEL ZADATKA

5.1. OPĆE SMJERNICE

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

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

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

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

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

5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

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

Model zadatka discipline Turistička destinacija sastoji se od sljedećih modula:

Modul 1: Izrada tematske turističke ture - hrvatski jezik

Modul 2: Prezentacija specifičnog oblika turizma - strani jezik

Modul 3: Komunikacija putem društvenih mreža - hrvatski jezik

Modul 4: Nastup na turističkoj manifestaciji - hrvatski jezik

Modul 5: Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu - strani jezik

Potrebno je pokazati da se model zadatka kroz module može realizirati primjenom propisanog materijala i opreme te unutar ograničenja vremena.

5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA

5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA

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

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

5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA

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

5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE

Prosudbeno povjerenstvo za disciplinu odabire konačni zadatak za natjecanje. Odabir se vrši 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 stranice 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.

Ovisno o epidemiološkoj situaciji, potrebno je pridržavati se važećih preporuka HZJZ.

Tijekom natjecanja paziti će se na korištenje opreme i materijala koji ne zagađuju i mogu se reciklirati.

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 www.worldskillscroatia.hr

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis 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 se 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.

Prostor	Oprema	Ostalo
PROSTOR 1. <ul style="list-style-type: none"> • za individualni rad 12 natjecatelja • za brifing nakon natjecanja 	<ul style="list-style-type: none"> • 12 radnih stolova • 12 stolaca • 12 računala ili laptopa • 12 tipkovnica prilagođenih za korištenje posebnih znakova u stranim jezicima • 1 pisač • koš za smeće 	<ul style="list-style-type: none"> • dostupna dobra internetska veza u cjelokupnom prostoru natjecateljske discipline • Wi-Fi u cjelokupnom prostoru natjecateljske discipline • A4 papir • čepići za uši • pločice samo s imenom natjecatelja • 14 plavih/crnih kemijskih olovaka
PROSTOR 2. <ul style="list-style-type: none"> • za prezentaciju, otvoren i pristupačan za posjetitelje 	<ul style="list-style-type: none"> • razglas • projektor • platno za projektor • prezenter • 2 naglavna mikrofona za natjecatelje • 4 (5) slušalica s mikrofonom za Prosudbeno povjerenstvo • stolovi i 5 stolaca za Prosudbeno povjerenstvo (ovisno o veličini stolova za predviđeni broj članova) • stol i stolac za tehničku podršku • zidni sat 	

PROSTOR 3 <ul style="list-style-type: none"> • za čekanje između modula 	<ul style="list-style-type: none"> • 12 stolaca • zrcalo • koš za smeće 	
PROSTOR 4 <ul style="list-style-type: none"> • za rad Prosudbenog Povjerenstva 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 - 3 stola (za 4 - 5 osoba) • 4 (5) stolaca • 1 računalo (upis u CIS) • 1 pisač • 3 klamerice • kutija prve pomoći • koš za smeće 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 kemijskih olovaka • 6 običnih olovaka • 1 gumica za brisanje • primjeri ocjenjivačkih listića po modulima • svijetli marker • 15 koverti A4
PROSTOR 5. <ul style="list-style-type: none"> • za turističku manifestaciju 	<ul style="list-style-type: none"> • 6 stolova duljine 2m (ili 12 duljine 1m) ili • 12 štandova širine minimalno 1m, visine 0,80m - 1m, dubine 0,50m - 0,60m • 1 laptop po natjecatelju - za demonstriranje destinacije posjetiteljima sajma 	

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

Svaki natjecatelj treba imati svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu, te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke.

Natjecatelji: odijelo, košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele. Kratki i čisti nokti, kratka ili podignuta kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled.

Natjecateljice: hlače ili suknja primjerene dužine do koljena ili ispod, košulja, šal/marama, čarape boje noge, cipele. Čisti i uređeni nokti, uredna kosa, diskretna šminka, diskretan nakit, čist i uredan izgled.

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.

8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

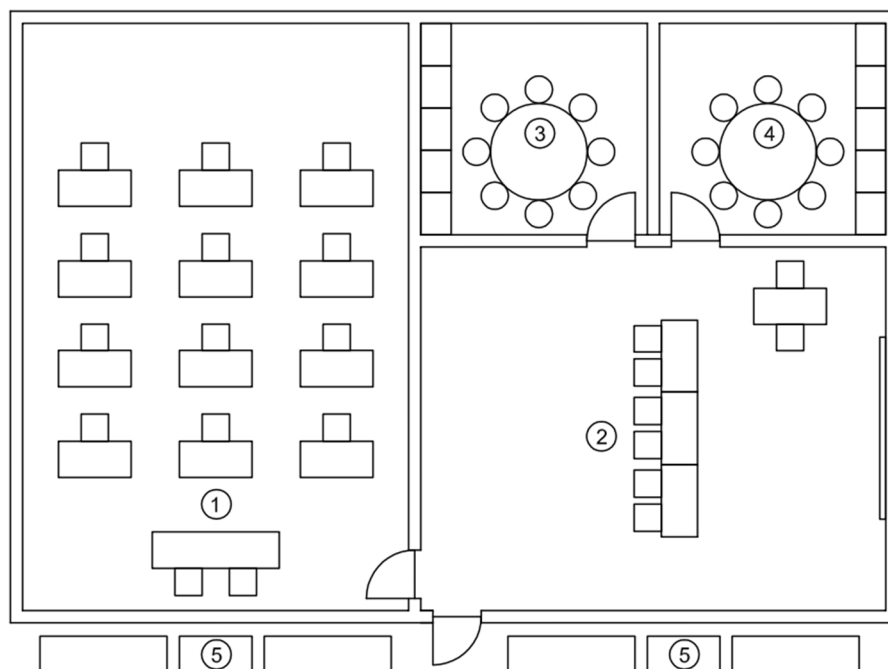
OPĆI POSTAV I SPECIFIKACIJE

Potrebno je osigurati kako slijedi:

- prostor za individualni rad - prostor za brifing
- prostor za prezentaciju, turističku manifestaciju i prosudbeno povjerenstvo
- prostor za čekanje između modula
- prostor za rad povjerenstva (prije, između i nakon natjecanja)

Potrebno je osigurati nesmetano odvijanje natjecanja.

SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE



9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

Promocija natjecanja učenika u disciplini Turistička destinacija uključuje različite aktivnosti koje se mogu provesti prije, za vrijeme i nakon natjecanja, kao što su:

1. prije natjecanja
 - izrada internetske stranice natjecanja sa svim detaljima – WorldSkills Croatia i škole organizatori
 - slanje pisane obavijesti i poziva na gledanje natjecanja prema osnovnim školama i srednjim školama ugostiteljske i turističke struke – poželjno na početku godine kako bi se posjete predvidjele u kurikulumu
 - najave u medijima, ovisno o razini natjecanja, u cilju informiranja šire javnosti o održavanju natjecanja i pozivanja gledatelja
 - slanje pisane obavijesti o održavanju natjecanja poslodavcima u struci što ujedno može poslužiti i kao poziv njima za organizacijsku ili financijsku potporu natjecanju
 - informirati relevantna visoka učilišta o provođenju državnog natjecanja u disciplini, što može poslužiti kao podloga za stjecanje dodatnih bodova prilikom upisa maturanata na studijske programe u području turizma

2. za vrijeme natjecanja
 - urediti prostor da se osigura maksimalna vidljivost natjecanja (bez utjecaja na natjecatelje), osigurati razglas kako bi se moglo čuti natjecatelje
 - kamere za praćenje natjecanja uživo
 - live streaming
 - postaviti velike monitore za praćenje natjecanja i informiranje posjetitelja i sudionika
 - isprobajmo vještinu - postaviti na najfrekventnijem dijelu prostora natjecateljske discipline

3. nakon natjecanja
 - objaviti snimke i prezentacije na stranicama WSC
 - objaviti rezultate na platformi natjecanja te na stranicama škola organizatora i škola sudionica
 - objaviti intervjue s pobjednicima natjecanja i kratke reportaže o natjecanjima u lokalnim i regionalnim medijima usmjerenim na osnovnoškolce i srednjoškolce (internetski portali, društvene mreže, radio emisije, časopisi za mlade)
 - 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)

10. ODRŽIVOST

Ekološki karakter

- smanjiti uporabu papira u pripremi natjecanja
- upotreba recikliranog papira za printane materijale
- recikliranje upotrijebljenog materijala i pribora koji nije potrebno čuvati kao dokumentaciju natjecanja
- pokloni i nagrade za sudionike natjecanja planirati od recikliranog, ekološkog materijala

Socijalni karakter

- uključivanje poslodavaca
- brifing s mentorima i natjecateljima kako bi se osigurala transparentnost natjecanja
- video materijal dijelova natjecateljske discipline objaviti na mrežnim stranicama ASOO kao pomoć mentorima u pripremi sljedećih natjecanja



world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



**IZVRSNOST I ZNANJE
ZASLUŽUJU PRIZNANJE!**

Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog
obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre