



# MODEL ZADATKA DISCIPLINE TURISTIČKA DESTINACIJA

Školska godina 2023./2024.

## UVOD

Međunarodni turistički promet u stalnom je porastu. Turisti postaju sve iskusniji i zahtjevniji, vođeni velikim brojem motiva, što uvelike utječe na promjene u kvaliteti i kvantiteti turističke ponude. Sukladno tome, usluge i proizvodi na turističkom tržištu postaju sve složeniji i odavno nadilaze osnovne usluge kao što su prijevoz, smještaj i prehrana.

Kreiranje, promocija i prodaja turističkog proizvoda zahtijeva široko znanje, dobro poznavanje ponude, brojne vještine i kompetencije, profesionalnost i iznimnu brigu o gostu. Uz sve navedeno, nužno je pratiti trendove na turističkom tržištu kako bi se unaprijedili postojeći proizvodi i kreirali novi koji će zadržati postojeću, ali i privući novu potražnju u turističku destinaciju. Zaposlenici u turističkim zajednicama i receptivnim turističkim agencijama rade u izuzetno dinamičnoj okolini, a trebaju imati brojna specifična znanja koja su potrebna za kvalitetan rad.

Kako bi se uspješno odgovorilo na rastuće zahtjeve tržišta rada u turizmu za kvalitetnim osobljem, aktualni programi obrazovanja turističke struke ne mogu se smatrati dovoljno jakim sredstvom za odabir najkompetentnijih i najvještijih učenika u svojstvu budućih djelatnika u turizmu. 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 u turističkoj zajednici ili receptivnoj turističkoj agenciji čiji je glavni zadatak osigurati sadržajan boravak turistima u destinaciji.

## OPIS MODELA I ZADAĆA

Tijekom natjecanja ovaj testni projekt uključuje 5 različitih modula:

Redni broj modula	Naziv modula	Maksimalno vrijeme trajanja (po natjecatelju)
1.	Izrada tematske turističke ture - hrvatski jezik	60 minuta
2.	Prezentacija specifičnog oblika turizma - strani jezik	90 + 15 minuta
3.	Komunikacija putem društvenih mreža - hrvatski jezik	30 minuta
4.	Nastup na turističkoj manifestaciji - hrvatski jezik	150 minuta
5.	Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu - strani jezik	10 + 30 minuta

## UPUTE NATJECATELJIMA

Prvi dan	MODUL	Izrada tematske turističke ture	Trajanje po natjecatelju 60 minuta
<p>U ovom modulu natjecatelj je u ulozi zaposlenika receptivne turističke agencije. Natjecatelj zaprima upit elektroničkom poštom u kojem se od njega traži da kreira tematsku turo (obilazak) u trajanju između 90 i 120 minuta za unaprijed zadanu turističku destinaciju. Tura može biti klasična, interaktivna i može uključivati korištenje uređaja ili aplikacija. Zadatak natjecatelja je na hrvatskom jeziku izraditi ponudu za tematsku turo te odgovoriti na upit putem elektroničke pošte. Turistička destinacija za ovaj modul bit će poznata prije samog natjecanja, dok će temu za turo natjecatelji dobiti u trenutku početka ovog modula.</p>			

Drugi dan	MODUL	Nastup na turističkoj manifestaciji	Trajanje po natjecatelju 150 minuta, uključuje 10 min razgovor sa povjerenstvom
<p>Zadatak natjecatelja je na štandu - koji će natjecatelji sami opremiti donesenim prospektima - prezentirati destinaciju iz koje dolaze. Povjerenstvo će postaviti natjecateljima pitanja o destinaciji koju nude. Natjecatelji će se moći služiti</p>			

laptopom koji će im biti na raspolaganju. Natjecatelj treba pokazati koliko dobro poznaje destinaciju iz koje dolazi, te goste sajma svojom kreativnošću, komunikacijskim vještinama i inovativnošću te sigurnošću u nastupu, zainteresirati za dolazak u destinaciju koju nudi. Također treba pokazati snalaženje s novim IKT u predstavljanju destinacije. Ocjenjivat će se usmeno predstavljanje destinacije, komunikacija i snalažljivost u interakciji.

Drugi dan	MODUL	Prezentacija specifičnog oblika turizma	Trajanje po natjecatelju
			90 + 15

Natjecatelj izrađuje prezentaciju (Powerpoint, Canva, Prezi, Sway) na zadanu temu specifičnog oblika turizma u zadanoj županiji za zadanu ciljnu skupinu. Za izradu prezentacije natjecatelji imaju na raspolaganju 90 minuta, a za izlaganje maksimalno 15 minuta.

Natjecatelji trebaju pokazati da znaju sveobuhvatno i pomoću točnih informacija na zanimljiv način koristeći stručnu terminologiju i poštivajući logički slijed izraditi prezentaciju i usmeno je izložiti.

Drugi dan	MODUL	Komunikacija putem društvenih mreža	Trajanje po natjecatelju
			30min

Zadatak natjecatelja je osmisliti objavu na odabranoj društvenoj mreži (Facebook, Instagram, TikTok). Kod komunikacije putem društvenih mreža natjecatelj treba voditi računa o potrebi uspostave kanala dvosmjernog komuniciranja, korištenja književnog hrvatskog jezika, korištenja fotografija, videa i ostalih promotivnim materijala prema pravilima koja to reguliraju, zaštiti intelektualnog vlasništva, potrebi upoznavanja potencijalnih korisnika sa ponudom koja se prezentira, obliku i vrsti marketinškog pristupa za koji smatra da je najprimjereniji izabranoj društvenoj mreži, poznavati osnovne turističke pojmove i biti u stanju ih objasniti.

Treći dan	MODUL	Kreiranje ponude prema aktualnim trendovima na turističkom tržištu	Trajanje po natjecatelju
			10 + 30

Natjecatelj prima klijenta koji želi ponudu za izlet/razgled/organizaciju manifestacije/team building... Zadatak natjecatelja je da u razgovoru sa klijentom prikupi što više relevantnih informacija koje su mu potrebne da bi mogao kreirati ponudu (vrijeme izvedbe, mjesto izvedbe, broj osoba, vrsta aranžmana/manifestacije, ciljana skupina, vrsta prijevoza, vrsta smještaja, potreba za multimedijalnom opremom, obavezni program, raspoloživost slobodnog vremena za razgledavanje, interesantne atrakcije i sl.).

Zadatak natjecatelja jest provjeriti mogućnosti ostvarenja postavljenih zahtjeva iz situacije, odnosno na pitanja klijenta odgovoriti sukladno mogućnostima organizacije.

**Napomena 1:** Međužupanijska natjecanja provode se u ukupnom trajanju od 4 sata. Na međužupanijskom natjecanju provode se tri modula, ali u skraćenom trajanju i jednostavnijem obliku.

**Napomena 2:** Dio modula bit će na hrvatskom, a dio na stranom jeziku (engleski, njemački ili talijanski jezik). Kod svakog modula specificiran je jezik.

# OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Svaki natjecatelj na raspolaganju ima (ovisno o modulu):

- Stol i stolac
- Računalo i monitor ili laptop s mogućnosti ispisa
- Tipkovnicu koja podržava posebne znakove u stranim jezicima
- Dostupan dobar internet
- Naglavni mikrofon
- Prezenter
- Kemijsku olovku
- Papir
- Potrebne izvore informacija

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

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih i škole domaćina. Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis discipline i modela zadatka.

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

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

# MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

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.

# MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Sva oprema, pribor i materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja. Za vrijeme natjecanja nije dozvoljena upotreba osobnih mobitela, tableta, laptopa, slušalica, USB-a i sl. **bez dozvole Prosudbenog povjerenstva.**

**Zabranjeno je korištenje unaprijed pripremljenih radova.**



## TABLICA OCJENJIVANJA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA		KRITERIJ					UKUPNA OCJENA PO SEKCIJI	OCJENE 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	4	10	2	6	3	25	
Kreativnost	2	5	6	4	3	7	25	
Primjena stranog jezika	3	0	6	0	0	6	12	
Komunikacijske vještine	4	3	6	3	4	7	23	
Vještina rada s tehnologijom	5	3	2	6	2	2	15	
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU		15	30	15	15	25	100	

# SADRŽAJ

UVOD	2
OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI NATJECATELJI	3
OPIS MODELA I ZADAĆA UPUTE NATJECATELJIMA	4
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU	5
TABLICA OCJENJIVANJA	8
SADRŽAJ	9
	10



# world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za  
strukovno obrazovanje  
i obrazovanje odraslih



ESF+  
Učinkoviti ljudski  
potencijali



Sufinancira  
Europska unija