



TEHNIČKI OPIS DISCIPLINE POSLOVANJE RECEPCIJE HOTELA

Školska godina 2023./2024.



Sadržaj

1. UVOD	1
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE	1
1.1.1. <i>NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE</i>	1
1.1.2. <i>OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA</i>	1
1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA	6
1.3. POVEZANI DOKUMENTI	6
2. SPECIFIKACIJA STANDARDANATJECATELJSKE DISCIPLINE	7
2.1. OPĆE NAPOMENE O SPECIFIKACIJI STANDARDANATJECATELJSKE DISCIPLINE	7
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE	7
3. PRAVILAVREDNOVANJA	13
3.1. OPĆE SMJERNICE	13
4. PRAVILABODOVANJA	14
4.1. OPĆE SMJERNICE	14
4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA	14
4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM	14
4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM	15
4.5. VREDNOVANJE – PREGLED	15
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA ZNANJAI VJEŠTINA	15
4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINA	16
5. MODEL ZADATKA	18
5.1. OPĆE SMJERNICE	18
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA	18
5.3. RAZVOJ MODELA ZADATKA	19
5.3.1. <i>TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA?</i>	19
5.3.2. <i>IZRADA MODELA ZADATKA</i>	19
5.4. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILABODOVANJA	19
6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA	20
6.1. FORUM/PLATFORMA ZA TIMSKI RAD	20
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE	20
7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ	20
8. MATERIJALI I OPREMA	20
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS	20
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOCI NATJECATELJ/MENTOR	22
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA	22
8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE	22
9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA	23
10. ODRŽIVOST	25

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: Hotelijsko-turistički tehničar i Turističko-hotelijski 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">• upoznavanje s hotelskim proizvodima/uslugama• praćenje trendova interesa potencijalnih gostiju• praćenje trendova razvoja istovrsnih/sličnih konkurentnih proizvoda/usluga na tržištu• kontinuirano praćenje zahtjeva hotelskih gostiju• planiranje, ugovaranje i provedba prodaje hotelskih kapaciteta
Operativni poslovi	Poslovi rezervacija i prodaje hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none">• obavljanje svih poslova vezanih uz rezervacije putem svih distribucijskih kanala• evidentiranje i kontroliranje cijena potvrđenih rezervacija• vođenje brige o popunjenosti kapaciteta• komuniciranje sa suradnicima i nadređenima, davanje relevantnih informacija o popunjenosti kapaciteta, dolascima gostiju i korištenju usluga i dr.• cjelovito i točno vođenje svih evidencija kroz recepcijski softver
	Poslovi organizacije prihvata i boravka gosta	<ul style="list-style-type: none">• prijam gostiju i ugovaranje korištenja različitih proizvoda/usluga• briga o gostu, osiguravanje svih potrebnih informacija, obavijesti i podrške, dodatnih aktivnosti, gastronomske ponude, poslovi <i>conciiergea</i> i dr.• izrada i nudenje više proizvoda/usluga koji bi mogli odgovarati potrebama i željama gosta• upoznavanje gosta s uvjetima plaćanja, korištenja i otkazivanja usluga
	Poslovi prilikom odlaska gosta, praćenje realizacije i naplata hotelskih potraživanja	<ul style="list-style-type: none">• izrada hotelskih računa prema načinima i vrstama plaćanja• praćenje naplate računa• praćenje realizacije prometa i izrada izvješća o prodanim uslugama• obavljanje mjenjačkih poslova• obavljanje poslova odjave i ispraćaja gosta

	Briga o zadovoljstvu gosta ponudom hotela i destinacije	<ul style="list-style-type: none"> • pružanje informacija o sadržajima u turističkoj destinaciji i upoznavanje s ponudom ostalih pružatelja usluga u destinaciji • prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu korištenim uslugama u hotelu (anketni upitnici, <i>online</i> recenzije...) • prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu ponudom destinacije (anketni upitnici...) • sudjelovanje u poslovima organizacije manifestacija na razini destinacije
Administrativni poslovi	Vođenje poslovne dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"> • unosenje podataka gosta u računalni sustav eVisitor • vođenje i slanje evidencije nadležnoj policijskoj postaji i Državnom zavodu za statistiku • vođenje baze podataka o gostima • korespondencija s gostima i poslovnim partnerima
Komercijalni poslovi	Poslovi prodaje i marketinga hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • oglašavanje i prodaja prigodnih, individualnih, grupnih, sezonskih i drugih specijaliziranih hotelskih proizvoda/usluga • oglašavanje i prodaja proizvoda/usluga lojalnim (stalnim) gostima hotela/hotelskog lanca • suradnja s postojećim i potencijalnim poslovnim partnerima (turističkim agencijama, sportskim organizacijama, udrugama i sl.) • koordinacija poslova vezanih uz organizaciju poslovnih skupova • upoznavanje s mogućnostima novih kanala distribucije
	Kreiranje hotelskih proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • osmišljavanje novih hotelskih proizvoda/usluga • upoznavanje poslovnih partnera / prodajne mreže s novim proizvodima/uslugama
Komunikacija i suradnja	Interna i eksterna komunikacija u skladu s načelima poslovne komunikacije	<ul style="list-style-type: none"> • korištenje različitih načina poslovnog komuniciranja (dopis; verbalno, neverbalno...) • korištenje internih (unutar hotela) i eksternih (prema tržištu i poslovnim partnerima) kanala pisane komunikacije • komuniciranje s gostima i poslovnim partnerima vezano uz osiguravanje potrebnih hotelskih proizvoda/usluga • komuniciranje s prodajnom mrežom u procesu prodaje
	Zaprimanje i rješavanje pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> • obrada pritužbi primljenih neposredno od gosta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja • provjera utemeljenosti pritužbi • sastavljanje prijedloga rješenja pritužbe i provedba po ovlaštenju nadređenog • podnošenje izvješća o statusu pritužbe

	Koordiniranje poslova između recepcije i ostalih odjela u hotelu	<ul style="list-style-type: none"> • suradnja recepcije s ostalim hotelskim odjelima • podjela zadataka unutar odjela recepcije • podjela zadataka prema ostalim hotelskim odjelima
Osiguranje kvalitete	Osiguranje kvalitete proizvoda/usluga	<ul style="list-style-type: none"> • pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih propisa • primjena propisanih standarda pri pružanju hotelskog proizvoda/usluge • primjena standarda hotela/hotelskog lanca (hotelski informacijski sustav – HIS, edukacija, kodeks odijevanja) • primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu
	Osiguranje kvalitete vlastitog rada i koordinacije unutar tima	<ul style="list-style-type: none"> • primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća/rizike vezane uz propisani standard • usvajanje vještina potrebnih za rješavanje svih situacija u području rada • primjena načela timskog rada
Zaštita zdravlja i okoliša te čuvanje imovine	Primjenjivanje mjera sigurnosti i postupaka zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> • primjena propisanih postupaka za zaštitu okoliša, zdravlja te zaštite od požara • briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad • ispravno korištenje opreme i inventara • čuvanje hotelske imovine i imovine gostiju • identificiranje rizika i potencijalnih opasnosti te primjena odgovarajućih mjera zaštite.

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

Poslovanje recepcije hotela obilježeno je **specifičnostima 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 različitosti
- 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.

Ključna obilježja radnog okruženja u hotelskoj recepciji su:

- 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), pišač/skener, telefon/telefaks, fotokopirni stroj, uređaj za kodiranje kartica za sobe odnosno parking/garažu, uređaj za prepoznavanje krivotvorenih novčanica, EFT POS uređaj, videonadzor, razglasni uređaj, vatrodojavni sustav i dr.
- ergonomske stolice
- briga o opremljenosti, čistoći i urednosti 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 timskog 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 utvrditi da turizam nikad nije imao snažniji rast, složeniju strukturu i zahtjevniju 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 jesu:

- 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 postupno 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 odgovornim poslovanjem 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 većem broju 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 jesu:

- ovisnost ponude o zahtjevima i očekivanjima potražnje koja diktira količinu, kvalitetu, sadržaj i cijene usluga
- kontinuiran rast kapaciteta ponude
- visoka tržišna zasićenost pružateljima usluga u pojedinim djelatnostima pa tako i u pružanju usluga smještaja
- snažan rast konkurencije 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 segmentacije 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 jesu:

- 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 *online* platformi i društvenih mreža
- manjak kvalitetne radne snage u ugostiteljstvu, osobito one sezone
- rast alternativnih oblika smještaja (P2P) koji uvelike mijenjaju položaj i način poslovanja hotelskih poduzeća.

Uzimajući u obzir navedene trendove, očekuje se 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 vrhunске djelatnike koji mogu odgovoriti i na najsloženije izazove recepcijskog poslovanja u suvremenim tržišnim uvjetima. Jedan od glavnih preduvjeta za besprijekorno funkcioniranje recepcije hotela jest pripremljenost njezinih 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 recepcijskom poslovanju jer se time zapravo provodi odabir najboljih učenika po generaciji koji svojim znanjem, vještinama i osobnom pojavom mogu zadovoljiti rigorozne kriterije zapošljavanja pripravnika u najvećim hotelskim poduzećima u Hrvatskoj. Kako bi se uspješno odgovorilo na potrebe poslodavaca za takvim pripravniciima, ali i na zahtjeve današnjih ugostiteljskih djelatnika za obrazovanjem koje će im omogućiti profesionalnu mobilnost na globalnoj razini, praćenje trendova u recepcijskom 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. Nakon korištenja tih znanja i prikupljenog iskustava s međunarodnih natjecanja u recepcijskom 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

Osim Tehničkog opisa potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- Novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i upute za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- Model zadatka
- Specifična pravila discipline
- Mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Opći uvjeti natjecanja:

- svaka škola može prijaviti samo jednog redovitog učenika na regionalno natjecanje
- natjecati se mogu samo redovni učenici iz programa Hotelijersko-turistički tehničar i Turističko-hotelijerski komercijalist
- maksimalan broj natjecatelja na državnom natjecanju određuje Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih
- učenici se natječu individualno
- radni jezik za natjecanje standardni je hrvatski jezik i engleski jezik
- provjeru znanja stranog jezika vrše profesori engleskog 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.

2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

2.1. OPĆE NAPOMENE O SPECIFIKACIJI 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 stoga su 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 ona znanja i vještine koje su uklopljene u Specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obujmu 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 %, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %
1	15
<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none">• usluge i sadržaje hotela i njihove cijene• 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• dostupnost hotelskog smještaja i dodatnih sadržaja gostima s invaliditetom• strukturu, ulogu i zahtjeve recepcijskog poslovanja• izvješća u recepcijskom poslovanju, smjenski rad i vrste osoblja zaposlenog u odjelu recepcije• upravljanje detaljima ciklusa recepcijskog poslovanja – prije dolaska gosta, dolazak, boravak i odlazak gosta• vrste i obilježja gostiju s obzirom na raspoložive hotelske usluge• primjenjivanje pravila u slučaju kriznih situacija u hotelu• predanost hotela održivom razvoju• kako se inovativnost i kreativnost mogu primijeniti u organizaciji rada radi povećanja učinkovitosti i kvalitete usluga• načela rješavanja problema u suočavanju s neočekivanim situacijama	
<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none">• učinkovito rješavati neočekivane situacije vezane uz goste• primijeniti inovativne strategije rješavanja problema• održavati zdravlje i sigurnost gostiju, kolega i posjetitelja• poistovjetiti se s organizacijom i njezinim ciljevima• prenijeti sve potrebne informacije sljedećoj smjeni djelatnika na recepciji	

	<ul style="list-style-type: none"> • učinkovito odrediti prioritete posla i obavljati više zadataka istovremeno, pokazujući inovativne pristupe u upravljanju radnim opterećenjem i organiziranju posla • osigurati da prostor recepcije bude lijepo uređen u smislu njegova izgleda, označavanja i čistoće • primjenjivati pravila i smjernice vezane uz sigurnost gostiju • čuvati privatnost gostiju • primjenjivati sva pravila koja se odnose na prodaju i pružanje hotelskih usluga • prakticirati i doprinijeti organizacijskim ciljevima održivosti. 	
2	Komunikacijske vještine, briga o gostima i međuljudski odnosi	36
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • važnost učinkovite komunikacije s gostima i suradnicima/kolegama • važnost verbalne i neverbalne komunikacije • ulogu prijemnog odjela kao središta komunikacije između odjela • postupke i standarde u komunikaciji s gostima • moguće prepreke učinkovitoj komunikaciji i načine njihova prevladavanja koristeći kreativne tehnike za rješavanje problema • povezanost recepcije hotela s ostalim odjelima te ulogu recepcije kao središta komunikacije svih odjela u hotelu • standarde hotela u vezi uniformi i osobnog izgleda osoblja • važnost povjerljivosti podataka klijenta • važnost takta, diskrecije i ljubaznosti u komunikaciji s gostima • razlike u kulturama, regijama, spolovima • važnost odnosa s javnošću • ulogu i važnost novih tehnologija u komunikaciji • važnost uređenosti i izgleda hotelske recepcije pri stvaranju prvog dojma o hotelu. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • dočekati goste, posvetiti im se i komunicirati sa svim gostima, uključujući osobe s invaliditetom i komunikacijskim poteškoćama koristeći kreativnost kada je to potrebno • pružiti gostima točne i sveobuhvatne informacije o hotelskim uslugama/sadržajima kao i turističke informacije • uspostaviti i održavati dobre poslovne odnose i komunikaciju s gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća • primati/pružati točne i pravodobne informacije od/prema gostima, kolegama i poslovnim partnerima hotelskog poduzeća • upućivati i primati telefonske pozive i elektroničku poštu • posvetiti se gostima na najbolji mogući način kako bi se osiguralo njihovo zadovoljstvo • savjetovati goste u procesu odabira usluga i sadržaja u hotelu • održavati besprijekornu osobnu pojavu pridržavajući se standarda hotelskog poduzeća u svezi s uniformom i osobnim izgledom • reagirati na neverbalnu komunikaciju kao što su govor tijela i geste gosta i suradnika/kolega • primjenjivati tehnike aktivnog slušanja • uključiti se u razgovor na primjeren i profesionalan način • pokazati samopouzdanje u razgovoru • komunicirati učinkovito i pravodobno s drugim odjelima hotela • pokazivati takt i diplomaciju u komunikaciji • pokazivati potpunu diskreciju i poštivati privatnost klijenata • odgovoriti na posebne zahtjeve gosta • učinkovito rješavati sukobe • prilagoditi se gostima različitih kultura, vjera, spola, etničke pripadnosti... • učinkovito koristiti nove tehnologije za komunikaciju s gostima i kolegama • primijeniti kreativnost i inovativnost kako bi bila poboljšana kvaliteta interakcije • pokazati sposobnost rješavanja problema u komunikaciji. 	

3	Postupci pri izradi hotelske rezervacije i upravljanje prihodima	3
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hotelski informacijski sustav • postupke rezervacija smještajnih jedinica i grafikon popunjenosti smještajnih kapaciteta hotela • vrste i kategorije cijena smještajnih jedinica • status privremenih, potvrđenih i zajamčenih rezervacija smještajnih jedinica • opće uvjete poslovanja i postupak potvrde i otkaza rezervacije hotelskih usluga • vrijeme puštanja soba u prodaju • politiku hotelskog poduzeća u svezi prebukiranosti (<i>overbooking</i>) kapaciteta • sve dokumente vezane za rezervacije • osnovnu politiku hotelskog poduzeća u vezi s upravljanjem cijenama i prihodima • kreativno razmišljati o optimiziranju prihoda • politiku vezanu za suradnju s posrednicima (primjerice s turističkim agencijama). 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • preuzeti individualnu/grupnu rezervaciju osobno, putem telefona, elektroničke pošte, faksa, pisma ili interneta i pravilno je evidentirati korištenjem hotelskog informacijskog sustava • preuzeti i evidentirati rezervaciju od ovlaštenih agenata • prihvatiti <i>walk in</i> gosta na temelju raspoloživosti soba, prihvaćanja cijene i načina plaćanja u skladu s politikom hotelskog poduzeća • tražiti i uzeti garanciju rezervacije u skladu s politikom hotelskog poduzeća • zabilježiti zahtjeve za dodatnim uslugama ili prodajom kako bi se osigurala isporuka i odgovarajuća naplata • koristiti hotelski informacijski sustav (PMS) za izradu i bilježenje detalja rezervacije hotelskih usluga • primijeniti hotelsku politiku upravljanja prihodima uključujući inovativne strategije za optimiziranje rezultata • implementirati tehnike rješavanja problema pri složenim rezervacijama. 	
4	Prijam gosta	3
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • zakonske odredbe vezane uz prijavu i evidencije domaćih i inozemnih hotelskih gostiju • elektronički i ručni sustav za prijavu gostiju • standardne procedure za dodjelu soba i izdavanja ključeva • zahtjeve vezane uz registraciju gostiju • funkciju i ažuriranje povijesnih podataka o gostu • uobičajene zahtjeve gosta kao što su telefonsko buđenje, novine, <i>room service</i>, ... • standardne procedure prijave gosta u hotel • odgovornost za prtljagu i osobne stvari gosta • hotelsku politiku u slučaju prebukiranja • mogućnost poboljšanja iskustva prijave gosta s novim kreativnim pristupima • strategije rješavanja problema u izazovnim situacijama prijave • ulogu održivih praksi u kontekstu prijave gostiju. 	

	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • prijaviti goste u skladu s politikom i postupcima hotelskog poduzeća • prijaviti walk-in goste na temelju slobodnih/zauzetih soba, cijena i načina plaćanja u skladu s hotelskom politikom • voditi i čuvati svu potrebnu dokumentaciju i podatke o gostima • dodijeliti sobu i izdati gostima ključeve • dati upute kako doći do dodijeljene sobe i informacije o hotelskim uslugama i sadržajima • ponuditi dodatne hotelske usluge s namjerom prodaje • osigurati plaćanje radi pripreme brze odjave gosta • predložiti gostima prijenos prtljage u sobe • uspješno riješiti situacije prebukiranja • upotrijebiti tehnike rješavanja problema u izazovnim prijavama • kreativno razmišljati kako bi poboljšali iskustvo prijave gostiju • uključiti održive prakse tijekom postupka prijave gosta. 	
5	Postupci i procedure u stražnjem uredu (<i>Back Office procedure</i>)	8
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • vrste računa (pojedinačni, račun neregistriranih gostiju, glavni račun...) • knjiženje troškova na račun sobe gosta: usluge u restoranu, posluga u sobu, usluge u baru, troškovi izvan hotela koje je gost koristio (npr. taksi usluge) uz korištenje hotelskog informacijskog sustava (PMS) • oblike plaćanja i obračunavanje intervalutarne transakcije i transakcije s odgovarajućom provizijom • kontrolu naplate računa gostiju • rizična potraživanja i hotelska pravila vezana za njihovu naplatu • važnost prikupljanja i čuvanja podataka o gostima, uključujući povijest gostiju, liste adresa elektroničkepošte (<i>mailing</i> liste), baze podataka i račune • statističke podatke o smještajnim jedinicima: slobodne i zauzete smještajne jedinice, prosječne cijene smještajnih jedinica, prihodi po smještajnoj jedinici... • načine povećanja prihoda (promocijama, praćenjem trendova i drugim strategijama povećanja prihoda) • opće uredske i administrativne postupke i procese uključujući unos i obradu podataka, korištenje baze podataka, fotokopiranje i vođenje evidencija • važnost osiguranja, rukovanja i evidentiranja gotovog novca i gotovinskih ekvivalenata • ulogu inovativnosti i kreativnosti u racionalizaciji administrativnih postupaka • ulogu u dobrobit održivih praksi u kontekstu administrativnih praksi. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • koristiti računala i hotelski informacijski sustav za rad u Back Officeu • pohraniti podatke i dokumente vezane za boravak gosta u hotelu • obračunavati novčana potraživanja i osiguranja plaćanja • provoditi opće uredske i administrativne postupke kao što su unos i obrada podataka, korištenje baza podataka, vođenje evidencija i sl. • odgovoriti na zahtjeve gosta povećavajući zauzetost kapaciteta, učinkovito koristiti <i>up-selling</i> i/ili <i>cross-selling</i> tehniku • naplaćivati troškove za usluge koje je gost koristio, provoditi kontrolu naplate računa u skladu s hotelskim pravilima naplate • izračunati i analizirati osnovne ključne pokazatelje uspješnosti tj. KPI (postotak slobodnih i zauzetih smještajnih jedinica, prosječna cijena smještajne jedinice, prihod po smještajnoj jedinici) • primijeniti tehnike rješavanja problema u složenim administrativnim situacijama • koristiti inovativne metode za povećanje učinkovitosti rada Back Officea • primijeniti održive prakse u Back Office poslovanju. 	

6	Unapređenje prodaje	14
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obuhvat i ciljeve promotivnih aktivnosti hotelskih poduzeća • ulogu hotelskog recepcionara u promicanju i maksimiziranju prodaje i profita • ulogu hotelskog recepcionara u promicanju važnosti ponovljenih rezervacija • utjecaj vizualnih zaslona i promotivnih materijala izloženih u prostoru recepcije hotela i na web stranici hotela • kako kreativno razmišljanje i rješavanje problema mogu potaknuti uspješnu promociju i prodaju • važnost i potencijalnu korist od integriranja održivih praksi u poticanju prodaje. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • promicati i prodavati hotelske usluge i sadržaje gostima pri izradi rezervacije, dolasku gosta i tijekom njihova boravka u hotelu • maksimizirati prodaju, popunjenost soba i prihode po sobi u skladu s politikom hotelskog poduzeća i upravljanjem ukupnim prihodima • rezervirati dodatne usluge kao što su taksi, cvijeće, kazališne ulaznice i sl., u ime i prema željama gosta • uređivati učinkovite promotivne akcije na zaslonima izloženih u prostoru recepcije hotela i online • koristiti inovacije i kreativne strategije u promociji hotelskih proizvoda i usluga • uvrstiti održive prakse u unapređenju prodaje kao što je smanjenje otpada i sl. 	
7	Upravljanje pritužbama od strane gostiju	8
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • propisane postupke za rješavanje pritužbi upućenih od strane gosta • osobnu fleksibilnost djelatnika na recepciji i poštivanje pravila prilikom rješavanja pritužbi • osnovne tehnike za istraživanje i analizu pritužbe gosta • okvire osobnih ovlaštenja u postupanju s pritužbama gosta • načela upravljanja konfliktima. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pokazati sposobnost predviđanja nastanka potencijalnih problema i pritužbi • sukladno situaciji primijeniti odgovarajuće postupke za rješavanje pritužbi • pažljivo saslušati pritužbu i po potrebi uzeti bilješke • postavljati pitanja na objektivan i osjetljiv način • razmotriti probleme u pritužbi gosta i pokazati empatiju, uz zadržavanje objektivnosti i pronaći rješenje • primijeniti hotelske procedure sukladno situaciji • prepustiti određeni slučaj nadređenom kada slučaj nadilazi osobna ovlaštenja • provjeriti zadovoljstvo gosta nakon riješene situacije • upravljati e-reputacijom hotela. 	

8	Postupci odjave gosta na recepciji hotela	3
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> vrijeme odjave gosta postupke naplate usluga pri odlasku gosta različite metode plaćanja postupak obračuna predujma u trenutku pripreme računa gostu i primanja uplate postupak obračuna povrata novca postupak obračuna poreza na dodanu vrijednost za pojedine hotelske usluge dokumentaciju vezanu za odjavu gosta i njegov odlazak iz hotela procedure odjave gosta i grupe gostiju postupke i politiku kasne odjave gosta integraciju održivih praksi u postupke odjave, uključujući smanjenje papira utjecaj novih tehnologija i inovativnih rješenja u procesu odjave gostiju. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> provjeriti točnost računa odjaviti gosta iz hotela prema politici hotelske kuće i propisanom postupku uz korištenje hotelskog informacijskog sustava (PMS) provesti brzu odjavu gosta odvojiti/razdvojiti račun obračunati predujam za hotelske usluge ili bilo kakav povrat sredstava gostu obračunati porez na dodanu vrijednost na pružene hotelske usluge provesti naplatu hotelskih usluga dobiti informaciju o zadovoljstvu gosta dobivenim uslugama riješiti brzo i kreativno nejasnoće/probleme tijekom odjave gosta prikupiti povratne informacije o iskustvima gostiju, uključujući njihovu percepciju hotelskih nastojanja u pogledu održivosti. 	
9	Promocija lokalnih atrakcija i kulture	10
	<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> kulturne, povijesne i turističke informacije za lokalno područje možnosti korištenja prijevoza s naglaskom na ekologiju lokalnu gastronomsku ponudu i običaje aspekte lokalne komunikacije i tradicije važnost brzog pronalaženja novih informacija korištenjem novih tehnologija svijest o lokalnim inicijativama i aktivnostima koje su u skladu s načelima održivosti važnost promicanja lokalnih tvrtki u cilju podrške razvoja zajednice prednosti promicanja održivih praksi u lokalnom području. 	
	<p>Pojedinac treba moći:</p> <ul style="list-style-type: none"> promicati destinaciju kroz priče, iskustva i vođenje uključujući održivost isplanirati izlete, rezervirati ulaznice u ime gosta uz davanje važnosti ekološkim opcijama gdje god je to moguće promovirati destinaciju u skladu s potrebama gostiju pružiti pomoć hotelskom gostu pri organizaciji prijevoza predlažući opcije javnog ili zelenog prijevoza kada je to prikladno na zahtjev gosta potražiti i pravovremeno pružiti relevantne informacije o atrakcijama turističkog mjesta prikupiti povratne informacije o zadovoljstvu gosta posjećenim lokalnim atrakcijama uključiti inovativne strategije za bolju promociju lokalnog područja, koristeći digitalne alate i platforme razmotriti probleme ili izazove s kojima se gosti mogu susresti dok istražuju lokalno područje. 	
	UKUPNO	100 %

3. PRAVILA VREDNOVANJA

3.1. OPĆE SMJERNICE

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

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrednovanja 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, a to su shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrednovanje 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 vrednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

Engleski jezik je jedini strani jezik koji je moguće odabrati za natjecanje.

U disciplini Poslovanje recepcije hotela natjecatelji će biti diskvalificirani u situacijama:

- ako nemaju identifikacijsku ispravu na svakom modulu
- ako koriste vidljiva obilježja škole
- ako koriste mobitele, pametne telefone, pametne satove, tablete ili bilo koji drugi *gadget* tijekom natjecanja i za vrijeme čekanja na svoje sudjelovanje na natjecanju
- ako se za vrijeme natjecanja konzultira s mentorom ili drugom osobom koja nije član Prosudbenog povjerenstva
- ako se učenik neprimjerenom ponaša prije, tijekom i nakon natjecanja (korištenje alkohola, opijata, nekulturno izražavanje, prepirke, svađe, tučnjave, namjerno uništavanje inventara i opreme i sl.)
- ako se utvrdi da je nastavnik, koji je član radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje recepcije hotela i/ili član Prosudbenog povjerenstva, mentor učeniku koji se natječe.

4. PRAVILA BODOVANJA

4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu Obrasca za vrednovanje i bodovanje, pravila i postupak vrednovanja i bodovanja natjecatelja.

Obrazac za vrednovanje i bodovanje je osnovni instrument natjecanja jer povezuje vrednovanje sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u Specifikaciji standarda.

Na temelju 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, Obrazac za vrednovanje i bodovanje i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje i Obrasca za vrednovanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena skica pravila vrednovanja i bodovanja mora 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 VREDNOVANJA

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

Kriterije vrednovanja određuju osobe koje razvijaju shemu bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja koji generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrednovanja.

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

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

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

Svaki vrednovatelj (član Prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u Specifikaciji standarda.

Obrazac za vrednovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na ulomak u Specifikaciji standarda.

4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalan broj bodova ili nulu. Iznimno, ako Prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se mogu dodijeliti i parcijalni bodovi.

4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Osim mjerenja, od vrednovatelja (članova Prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog 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.

Svaki aspekt mora imati detaljne upute riječima, slikama, zasebnim uputama i sl.

4.5. VREDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrednovanja, prosudbu i mjerenje, Prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3 do 5 vrednovatelja.

Dobra praksa vrednovanja 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 VREDNOVANJA ZNANJA I VJEŠTINA

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

PRIMJER TABLICE KRITERIJA – okvirno

CJELINA		KRITERIJ	BODOVI		
			PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
A		Organizacija recepcijskog poslovanja i samostalno izvršavanje poslova	5	10	15
B		Komunikacijske vještine, briga o gostima i međuljudski odnosi	10	20	30
C		Postupci pri izradi hotelske rezervacije	3	6	9
D		Prijam gosta	1	2	3
E		Postupci i procedure u stražnjem uredu	1	7	8
F		Unapređenje prodaje	7	7	14
G		Upravljanje pritužbama od strane gostiju	1	7	8
H		Postupci odjave gosta na recepciji hotela	1	2	3
I		Promocija lokalnih atrakcija i kulture	4	6	10
UKUPNO			33	67	100

4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINA

Prije natjecanja predsjednik Prosudbenog povjerenstva svim članovima Prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrednovanja. Svi bi članovi Prosudbenog povjerenstva trebali vrednovati isti element za sve natjecatelje.

Kriteriji vrednovanja mogu sadržavati sljedeće aspekte:

Kriterij A – ophođenje i osobna prezentacija

- osobna prezentacija – izgled, radna odjeća, pločica s imenom
- stav – 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, učinkovito koristi hotelski informacijski sustav, obrasce, promidžbene materijale i dr.
- pozornost oko detalja – pamti ime gosta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara, pamti interese stalnih gostiju, pamti o čemu je razgovarao s gostom ranije, vodi brigu o urednosti radnoga prostora
- učinkovitost – bez odgađanja rješava situacije bez obzira na njihovu složenost
- uvažavanje kulturnih različitosti – ophođenje s različitim kategorijama gostiju ovisno o zemlji iz koje dolaze, jeziku, religiji i ostalim različitostima, komunikacija s osobama s posebnim potrebama i sl.

Kriterij B – komunikacija

- vještine pisane komunikacije – oblikovanje pisma, korištenje stručnih izraza, isticanje bitnoga u dopisivanju, odgovaranje na sve zahtjeve
- vještine govorne komunikacije – prilagođena jačina glasa, ton govora, razgovijetnost, samopouzdanje, znanje o predmetu razgovora, davanje potpunih informacija gostu
- društvene vještine u komunikaciji s gostima – aktivno slušanje, učinkovita verbalna i neverbalna komunikacija
- promidžba usluga – aktivna prodaja hotelskih usluga tijekom prijave gosta i u kasnijim razgovorima.

Kriterij C – vještina rada na recepciji

- telefoniranje – javljanje unutar 3 zvana, predstavljanje, odgovaranje na zahtjeve gosta, prodaja hotelskih usluga
- prijava gosta – smiješi se i pozdravlja gosta, ako je zauzet drugim gostom daje mu do znanja da će mu se uskoro posvetiti, provjerava detalje rezervacije, gleda gosta s kojim razgovara, uzima i provjerava osobne dokumente, upisuje u evidenciju i vraća osobne dokumente, 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 tijekom njegova boravka – brzo reagira na upit, ako je potrebno traži podatke u najkraćem roku, provjerava zadovoljstvo gosta hotelskim uslugama...
- turističke informacije – daje točne informacije o lokalitetima za koje gost pita, pruža informacija o događanjima u mjestu, usmene informacije dopunjava promidžbenim materijalima
- pozornost oko detalja – provjerava i potvrđuje detalje razgovora s gostom
- izvanredne i neočekivane situacije u hotelu – uoči da se nešto događa i provjerava s gostom je li sve u redu, nudi rješenje u skladu sa svojim mogućnostima ili upućuje na nadležnu osobu
- dopis – pritužbe
- odjava gosta iz hotela – izračun iznosa za plaćanje, izdavanje hotelskog računa, naplata hotelskog računa, nudi pomoć pri izlasku iz sobe za gosta i pomoć s prtljagom, pomoć u organizaciji prijevoza, pozdrav, zaželi sretan put, ugodan dan.

Kriterij D – poslovi rezervacija

- procedure rezervacije – odgovaranje na upit, zahtjev za rezervaciju...
- upute o dolasku/odlasku
- dodjeljivanje smještajnih jedinica – ponuda smještajne jedinice prema željama gosta, provjerava detalje koje gost treba u sobi, dogovora usluge.

Kriterij E – blagajna i ostali administrativni poslovi

- naplata hotelskih računa
- predaja smjene
- razumijevanje važnosti uloge recepcionara – aktivna promidžba i prodaja hotelskih usluga, ponašanje koje stvara izvrstan prvi dojam o hotelu
- razumijevanje najvažnijih tržišnih segmenata za hotel– odgovarajuća komunikacija s različitim vrstama gostiju (pojedinci – skupine, osobe s posebnim potrebama, novi – stalni gosti)
- razumijevanje značaja sigurnosti – ne govoriti preglasno, osobne podatke ne iznositi usmeno, broj sobe ne izgovoriti naglas, pratnja do sobe, obraćanje pozornosti na kompletan prostor recepcije, a ne samo i isključivo na jednog gosta – pratiti kretanje gostiju.

Kriterij F – vještina rada s opremom

- telefon
- računalo – Microsoft Office i hotelski informacijski sustav, internet
- kopirni stroj
- pisač
- kalkulator
- EFT POS uređaj.

Svaki natjecatelj se vrednuje odmah po završenom modulu. Back Office mora biti udaljen od Front Officea kako natjecatelji ne bi mogli čuti jedan drugog tijekom izvedbe, što osigurava pravednost u natjecanju.

Organizator će osigurati osobu koja će brinuti o natjecateljima tijekom provođenja Back Office modula.

5. MODEL ZADATKA

5.1. OPĆE SMJERNICE

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

Svrha Modela zadatka jest omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih s 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 vrednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis omogućit će prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrednovanja koji se odnosi na specifikaciju standarda 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 najviše 3 sata po natjecatelju tijekom jednog dana.

Predviđeno vrijeme trajanja natjecanja na nacionalnoj razini je najviše 12 sati po natjecatelju tijekom tri dana.

Front Office

- Modul 1 Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije hotelskih usluga (hrvatski i/ili engleski jezik)
- Modul 2 Prijam gosta (hrvatski i/ili engleski jezik)
- Modul 3 Briga o gostu tijekom boravka u hotelu (hrvatski i/ili engleski jezik)
- Modul 4 Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta (hrvatski i/ili engleski jezik)
- Modul 5 Neočekivane situacije (hrvatski i/ili engleski jezik)

Back Office

- Modul 6 Korespondencija
 - Modul 6. a Odgovor na upit individualnog gosta/hotelska ponuda (hrvatski i/ili engleski jezik)
 - Modul 6. b Odgovor na žalbu gosta (hrvatski i/ili engleski jezik)
- Modul 7 Odgovor na recenzije (hrvatski i/ili engleski jezik)

5.3. RAZVOJ MODELA ZADATKA

5.3.1. 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, od kojih svaki čini 30 % modela zadatka.

5.3.2. IZRADA MODELA ZADATKA

Model zadatka treba sadržavati svrhu, strukturu, procese i ishode zanimanja na kojem se temelji natjecanje. Prije fokusiranja na praktične elemente, članovi prosudbenog povjerenstva trebaju odlučiti kako će dizajn testnog modela zadatka pružiti potpunost i uravnoteženost u vrednovanju i bodovanju kroz standarde kako je navedeno u odjeljku 5.1.

Model zadatka treba biti:

- dizajniran tako da je atraktivan gledateljima
- temeljen na hotelu lociranom u mjestu u Hrvatskoj iz kojeg nema natjecatelja na državnom natjecanju
- proširen s hotelskim informacijskim paketom.

Hotelski informacijski paket treba:

- sadržavati podatke o hotelu koji se postavlja kao zadatak za natjecanje (Hotel Fact Sheet)
- sadržavati relevantne Operativne procedure hotelskih standarda (SOP)
- sadržavati relevantne pravne zahtjeve koje hotel koristi
- biti naveden software koji se koristi u svrhu natjecanja
- biti navedena politika osobne prezentacije i uniforme.

Zadatci su osmišljeni u obliku samostalnih modula i povezanih modula, primjerice, prvi dan natjecanja gost dolazi u hotel, a treći dan natjecanja traži preporuku za prijevoz do centra grada. Svaki modul se može provesti više puta tijekom natjecanja.

Zadatke za izlučno i državno natjecanje izrađuje Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje. Dva tjedna prije državnoga natjecanja Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje mijenja 30 % sadržaja modela zadatka odabirom jednog od dva skrivena modula kako bi se dobio zadatak za natjecanje.

Natjecatelji će prije početka modula imati vrijeme za upoznavanje s datim materijalima. U nekim slučajevima, dok jedan natjecatelj radi zadatak u Front Officeu, drugi natjecatelj je u Back Officeu, a treći je u prostoriji za natjecatelje.

5.4. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA

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

6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

6.1. FORUM/PLATFORMA ZA TIMSKI RAD

Prije državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu ili platformi za timski rad.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu/platformi. Moderator foruma/platforme za timski rad bit će članovi Prosudbenog povjerenstva za državno natjecanje.

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
- Tehnički opis
- Infrastrukturni popis
- 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 domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici ASOO-a.

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže Prosudbeno povjerenstvo za državno natjecanje.

Domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brendove i modele predmeta s popisa.

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. Međutim, natjecatelji su dužni nositi uniforme u skladu s hotelskim informacijskim paketom.

POTREBNA OPREMA

Prostor	Oprema	Ostalo
✓ prostorija za Back Office module : kongresni centar/dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 12 natjecatelja i Prosudbeno povjerenstvo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 12 računala ➤ 1 pisač ➤ 12 stolova i 16 stolica ➤ zidni sat ➤ 1 USB ➤ 12 kalkulatora za natjecatelje ➤ Projektor ili TV ➤ platno za projektor 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ A4 papir ○ čepići za uši ○ voda ○ pločice samo s imenom natjecatelja ○ 13 plavih/crnih kemijskih olovaka ○ primjeri ocjenjivačkih listića po modulima
✓ prostor za Front Office module	<ul style="list-style-type: none"> ➤ recepcijski pult/desk za natjecatelja ➤ na pultu 1 računalo s mišem s instaliranim hotelskim informacijskim sustavom ispojenim velikim dodatnim monitorom (npr. TV) za Prosudbenopovjerenstvo ➤ na pultu 1 pisač, spojen na računalo ➤ EFT POS uređaj (ne smije biti priključen na liniju) ➤ telefon (ne mora biti priključen na liniju) ➤ 3 kalkulatora ➤ dekoracija za recepcijski prostor (stalak za kišobrane, novine, stalak s promidžbenim materijalima, 2 vaze s cvijećem i dr.) ➤ stolovi i stolice za 5 članova Prosudbenog povjerenstva ➤ 3 stolice za glumce ➤ zidni sat ➤ razglas ➤ niski stol s 2 stolice ili fotelje ➤ 3 bežična mikrofona (Microphone headset wireless za natjecatelja i glumce) ➤ 5 pari slušalica za povjerenstvo i glumca ➤ projektor i platno ili TV 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ 4 educirane osobe u ulozi gosta ○ odgovarajući hotelski obrasci (uključujući i karticu/ključ s košuljicom) ○ promotivni materijali (hotela, grada, okolice, izleta, restorana i dr.), ○ cjenik hotela i popratna dokumentacija (vaučer, <i>rooming</i> lista i dr. obrasci) ○ A4 papir ○ 4 plave/crne kemijske olovke ○ spajalice ○ primjerci ocjenjivačkih listića po modulima ○ voda ○ 12 malih kuverti ○ 1 selotejp ○ 1 nožice ○ stolni kalendar
✓ odvojena prostorija za natjecatelje koji čekaju na nastup (koja nije uz recepciju ili se može izolirati)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ zrcalo ➤ 12 stolica 	<ul style="list-style-type: none"> ○ voda
✓ prostorija za rad Povjerenstva i unos podataka u CIS	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 2 stola ➤ 4 stolice ➤ 1 računalo (upis u CIS) ➤ 1 pisač ➤ 3 klamerice ➤ 3 koša za smeće ➤ ormarić s ključem ➤ kutija prve pomoći 	<ul style="list-style-type: none"> ○ voda, kava, čaj ○ papir za ispis ○ 6 kemijskih olovaka (3 plave/crne i 3 crvene) ○ marker (žuti ili narančasti) ○ 4 grafitne olovke ○ 1 gumica za brisanje ○ 15 kuverti A4 format ○ 4 bloka za pisanje

Domaćin/organizator natjecanja dužan je osigurati hotelski informacijski sustav, koji će se koristiti na izlučnom i državnom natjecanju najmanje 30 dana prije natjecanja kako bi se natjecatelji pripremili za natjecanje. Prosudbeno povjerenstvo je dužno objaviti hotelski informacijski paket za natjecanje najmanje 30 dana prije početka natjecanja. Hotel koji je određen natjecateljski je Model zadatka, a moduli su dijelovi generičkih/općenitih zadataka koje će gost/glumac ili Prosudbeno povjerenstvo aktualizirati nasamom natjecanju.

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.

Natjecatelju je dopušteno: tamno odijelo, bijela košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele (ne lakirane), identifikacijska pločica s imenom i prezimenom natjecatelja, kratki i čisti nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Natjecateljicama je dopušteno: tamno odijelo s hlačama ili suknjom (duljina suknje ne smije biti poviše koljena), bijela košulja dugih rukava, šal/marama, čarape do 40 dena, tamne cipele (ne lakirane), potpetice do 5 cm, identifikacijska pločica samo s imenom i prezimenom natjecateljice, čisti i uređeni nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, diskretna šminka, male naušnice, bez prstena (osim vjenčanog), bez ogrlice/lančića/narukvice, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi nesmiju biti vidljivi.

Sve ostalo potrebno za rad, osim radne opreme, osigurava organizator.

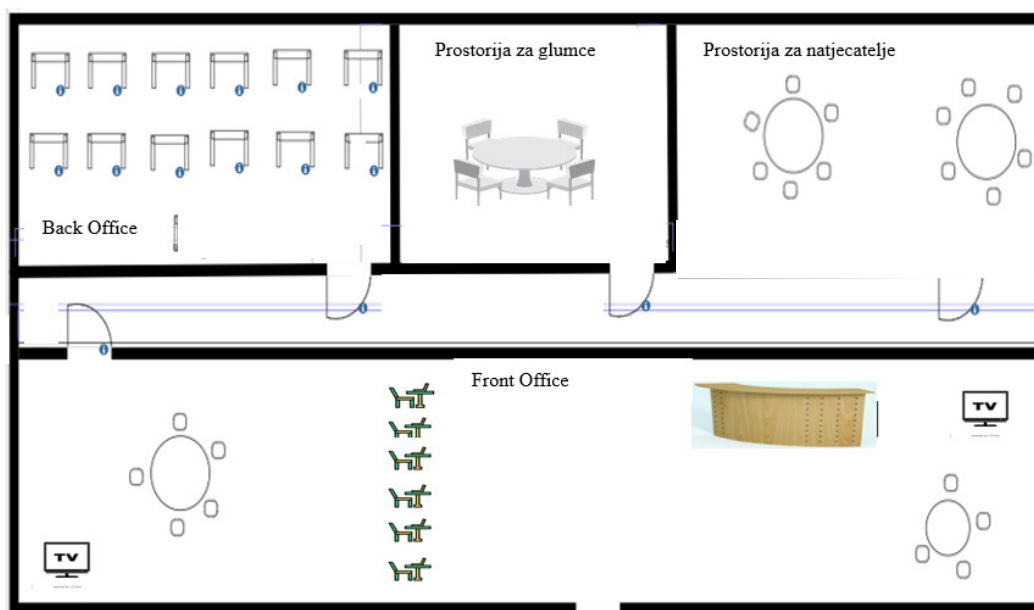
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

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 npr. mobitel, tablet, laptop, slušalice, USB, pametni sat i sl.

8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

PREPORUKA ORGANIZACIJE RADNOG PROSTORA



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 hotelijersko-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 najaviti 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 internetske stranice natjecanja sa svim detaljima – **prije natjecanja**
- b. slanje pisane obavijesti i poziva na gledanje natjecanja prema osnovnim (učenici 7. i 8. razreda) i srednjim školama ugostiteljske i turističke struke (učenici 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 internetski portali, 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) što ujedno može poslužiti i kao poziv njima za organizacijsku ili financijsku potporu natjecanju – **prije natjecanja**
- g. 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) – **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, međužupanijsko ili državno), promocijske aktivnosti podrazumijevat će 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 može osnažiti odjeke u javnosti i stvoriti dugotrajniju sliku o važnosti organiziranja ovakvih natjecanja. Državna natjecanja trebala bi biti snažnije promovirana, ne samo na internetskim portalima i društvenim mrežama nego 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 upotrebljavati sljedeće aktivnosti i sredstava vizualne komunikacije:

- * urediti prostor recepcije (*Front Office*) u kojem se održava natjecanje tako da bude potpuno vidljiv svim gledateljima (raspored sjedenja gledatelja, osvjetljenje, veći zaslone, razglas i dr.) – međužupanijska 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 – međuzupanijska i državna razina natjecanja
- * razglas kojim se omogućuje da publika čuje razgovor između natjecatelja i osoba u ulozi gosta – međuzupanijska 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 promotivnih filmova za najavu natjecanja sljedeće godine – međuzupanijska i državna razina natjecanja
 - * izrada i postavljanje plakata s testnim zadatkom – školska, međuzupanijska i državna razina natjecanja
 - * izrada i postavljanje plakata s imenima svih natjecatelja i njihovim afilijacijama – školska, međuzupanijska i državna razina natjecanja
 - * postavljanje informativnog „kutka za razvoj karijera učenika“, gdje bi predstavnici poslodavaca davali informacije o radnim mjestima, izložili promotivne materijale poduzeća i kontakte za prijavu – međuzupanijska 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, **tradicijiska 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 upotrebu papira u pripremi i za vrijeme provedbe natjecanja na najmanju moguću mjeru te natjecanje organizirati tako da i sami natjecatelji moraju koristiti dokumentaciju u elektroničkom obliku umjesto papirne (npr. hotelski račun poslati e-mailom umjesto ispisa, korištenje elektroničke komunikacija bez printanja u stražnjem uredu itd.). Papir koji se koristi za najavu (plakati) i za vrijeme natjecanja (obraci) trebaju biti zbrinuti na odgovarajući načinu spremnike za stari papir.

U smislu postizanja **društvene održivosti natjecanja** važno je u svim informativnim materijalima i izvješćima istaknuti svrhu i ciljeve ovog natjecanja kako bi se zainteresirane natjecatelje (i njihove roditelje), matične škole, škole domaćine, sponzore i širu 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 su dionici 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 sufinanciranje od strane Europske unije, a tiču se strukovnog obrazovanja u području turizma.



world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



ESF+
Učinkoviti ljudski
potencijali



Sufinancira
Europska unija