

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

Poslovanje recepcije hotela

Contents

UVOD	3
OPIS MODELA I ZADAĆA	4
UPUTE NATJECATELJIMA	5
OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI	8
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI	9
MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU	10
TABLICA OCJENJIVANJA	11
<i>Ocjenjivački listići po modulima</i>	<i>12</i>

SKLONICA

UVOD

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

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

OPIS MODELA I ZADAĆA

Model zadatka sastoji se od 8 modula, a koji se odnose na hotele – domaćine natjecanja u svakoj regiji i hotel - domaćin natjecanja na nacionalnoj razini.

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

Napomena:

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

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

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

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

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

UPUTE NATJECATELJIMA

Modul 1	<p>Pružanje informacija i prijam rezervacije (telefonski razgovor) – Front office</p> <p>Recepcionar/natjecatelj prima telefonski poziv gosta koji želi:</p> <ul style="list-style-type: none"> • saznati osnovne informacije o hotelu u mjestu regionalnog ili državnog natjecanja (slobodne kapacitete, usluge, sadržaje, cijene ... i sl.) • dobiti potrebne prometne informacije (lokacija hotela, kako doputovati i sl.) • dobiti dodatne informacije o odredištu gdje se hotel nalazi, kulturnim i sportskim sadržajima i manifestacijama, zanimljivostima, atrakcijama i sl.) • rezervirati smještaj za boravak u hotelu u nekom razdoblju (pansionske usluga, usluga s dodatnim sadržajima, po određenim cijenama i sl.). <p>Zadatak natjecatelja je provjeriti raspoloživost zahtijevanog kapaciteta, odgovoriti na postavljena pitanja/situacije, odnosno na pitanja gosta upućena telefonskim putem na hrvatskom jeziku i izvršiti prijam rezervacije gosta, prema poslovnoj politici/standardu zadanog hotela te obaviti poslove evidentiranja rezervacije kroz potrebne evidencije.</p>	20 min
Modul 2	<p>Prijam gosta – na stranom jeziku – Front office</p> <p>Na recepciju dolazi strani gost i slijedi konverzacija na stranom jeziku o prijemu gosta u hotel prema potvrđenoj rezervaciji od strane hotela. Modul se odvija kroz situacije prijama gosta odnosno dodatne usluge:</p> <ul style="list-style-type: none"> • recepcionar pozdravlja i dočekuje gosta • recepcionar prima gosta – check in prema standardnom postupku (provjera rezervacije, prijava gosta u hotelske evidencije, informiranje gosta o uslugama, sadržajima, vremenu korištenja usluga, položaju soba i dr. te najavljuje gosta internim službama/poslovnim jedinicama; prijava gosta vanjskim institucijama) • pri dolasku gosta recepcionar treba ponuditi barem još neku uslugu/proizvod koji nije unaprijed dogovoren/rezerviran • tijekom boravka gosta u hotelu, recepcionar/natjecatelj se brine o potrebama i željama gosta osiguravajući usluge unutar/izvan hotela <p>Zadatak natjecatelja je utvrditi/provjeriti sadržaj/elemente rezervacije s gostom, dodijeliti mu odgovarajuću sobu, prijaviti gosta u hotelske evidencije, izvijestiti ga o svim važnim informacijama vezanim uz njegov boravak u hotelu te se pobrinuti da se gostu ponudi još neki proizvod/usluga hotela.</p>	20 min
Modul 3	<p>Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu - pomoć gostu tijekom boravka – Front office</p> <p>Na recepciju dolazi uznemireni gost i traži pomoć ili se žali:</p> <ul style="list-style-type: none"> • okruženje - buka, galama u hotelu/sudjedstvu, na ulici, loše vrijeme ... • tehničke probleme: grijanje, rasvjeta, instalacije, neispravan televizor, sporo dizalo i sl. • neodgovarajuća kvaliteta i standard usluge, pozicija pogleda iz sobe/smještajne jedinice, upitna čistoća, neodgovarajuće jelo, dugo čekanje ... • bolest, nezgodu..., insekte, glodavce... • nedostatak lijevaka/novaca/stvari ... • neuobičajene pritužbe: loše vrijeme, nedostatak bazena/wellness centra i sl. 	20 min

	Zadatak recepcionara je smiriti gosta i na odgovarajući način pomoći gostu, odnosno riješiti problem gosta.	
Modul 4	<p>Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta – Front office</p> <p>Gosti, nakon određenog boravka u hotelu najavljuju odlazak:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pritom traže račun – plaćaju gotovinom/bezgotovinski (strana valuta, kreditna kartica, e-plaćanje) i žele pojašnjenje stavki računa ili ne žele platiti ono što nisu koristili (ekstra usluge, boravišna pristojba, osiguranje, prijava i odjava boravka, PDV i sl.) • recepcionar treba odjaviti gosta – check out iz hotela (redovni ili iznenadni odlazak), odjava hotelskim službama, izdati gostu račun, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela/destinacije, zaželjeti sretan put i preporučiti boravak u nekoj sljedećoj prigodi/eventu <p>Zadatak recepcionara je ispostaviti gostu račun, objasniti mu sve stavke računa, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela, pitati ga za pomoć oko prtljage, transfera, taksija...</p>	20 min
Modul 5	<p>Neočekivana situacija – Front office</p> <p>Na recepciju dolazi uznemireni gost i žali se na neku specifičnu situaciju:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nestanak/gubitak/oštećenje stvari iz sobe, s plaže/bazena/wellnesa... • pijanog gosta u okruženju; bolesnog gosta u okruženju, kradljivca u okruženju • jer nije dobio sobu/uslugu kakvu je tražio, prebukiranost, • požar, poplava, prijetnja bombom... <p>Zadatak recepcionara je odgovarajući način riješiti problemsku situaciju na recepciji, bez panike i nervoze.</p>	20 min
Modul 6	<p>Korespondencija/odgovor na upit – ponuda hotela na stranom jeziku – Back office</p> <p>Zadatak natjecatelja je putem elektroničke pošte odgovoriti na upit gosta na stranom jeziku (engleski ili njemački, koji su prijavili u VETIS) i poslati ponudu gostu koji od hotela traži sve informacije o mogućnostima njegovog/njihova boravka u hotelu.</p> <p>A) Individualni upit:</p> <ul style="list-style-type: none"> • poslovnog gosta • obitelji s djecom • mladi/stariji bračni par <p>B) Upit za grupu</p> <ul style="list-style-type: none"> • sportaši • učenici/studenti • penzioneri • turistička agencija za poslovne klijente koji traže radni prostor 	90 + 90 min
Modul 7	<p>Korespondencija/odgovor na žalbu (prigovor) – na hrvatskom jeziku – Back office</p> <p>Zadatak natjecatelja je putem elektroničke pošte odgovoriti na žalbu (prigovor) gosta, na hrvatskom jeziku, u vezi s njegovim boravkom u hotelu. Prigovor se može odnositi na</p>	90 min

	<ul style="list-style-type: none"> • nezadovoljstvo kvalitetom/standardom usluga • sigurnost u/izvan hotela, čuvanje imovine gostiju, • buku iz disco cluba, ulice, hotela, restorana, građevinske radove, • gužvu na plaži, parkiralištu, gradu, na prometnicama, • industrijsku/jednoličnu /neukusnu hranu, preosjetljivost/intolerancija na hranu i sl. 	
Modul 8	<p>Izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima – Back office</p> <p>U svrhu odgovora potencijalnom gostu ili turističkoj agenciji na njihov upit, natjecatelj izvodi jednostavne izračune (kalkulacije) u pisanom obliku i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> - izračun prosječne cijene sobe (ADR), - izračun cijene noćenja s popustom za organizirane grupe gostiju, - izračun prosječne zauzetosti ukupnog smještajnog kapaciteta hotela (u postotku ili u danima) na tjednoj, mjesečnoj, kvartalnoj odnosno godišnjoj razini, - izračun ukupno financijskog prometa ostvarenog u smještajnom dijelu hotela na određeni dan. <p>Zadatak natjecatelja je pažljivo pročitati zadane vrijednosti, primijeniti jednostavne postupke za izračun traženih pokazatelja i odgovoriti menadžmentu hotela na upit.</p>	90 min

OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

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

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslovanje recepcije hotela.

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

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

SKLČA

MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje kao što su mobitel, tablet, laptop, pametni sat, slušalice, USB i drugi elektronički uređaji za pohranu podataka i komunikaciju.

SKLICA

TABLICA OCJENJIVANJA

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

OCJENJIVAČKI LISTIĆI PO MODULIMA

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

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

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

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

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

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

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

SKLICA

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

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

SKLICA