



Zagreb, 15.1. 2016



## **PROCEDURE, ANEKS NATJECANJA UČENIKA/CA IZ OBRAZOVNOGA SEKTORA TURIZAM I UGOSTITELJSTVO, GASTRO 2016.**

Natjecanje učenika/ca ugostiteljsko-turističkih škola organizira i provodi, Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Ministarstvo znanosti, obrazovanja i sporta i škole domaćini natjecanja.

### **SADRŽAJ:**

I.	UVOD I VREMENIK.....	1
II.	PROVEDBENI ANEXI PO DISCIPLINAMA .....	2-45
III.	PRILOZI zaseban dokument	

### **I. UVOD**

**Predsjednik Državnog povjerenstva:** Krešimir Brnin, Ugostiteljska škola Opatija, [kresimir.brnin@hi.t-com.hr](mailto:kresimir.brnin@hi.t-com.hr)

**Tajnik Državnog povjerenstva:**

Ivica Lozo, viši stručni savjetnik za turizam i ugostiteljstvo, ASOO  
telefon: 01/ 6274 619, telefaks: 01/ 6274 626, E mail: [ivica.lozo@asoo.hr](mailto:ivica.lozo@asoo.hr)

### **II. VREMENIK NATJECANJA**

- a) školska natjecanja: 25. siječnja 2016.
- b) međužupanijska, regionalna natjecanja: 11. ožujka 2016
- c) državno natjecanje 25.- 28. travnja 2016

#### **Škole domaćini regionalnog natjecanja:**

##### **I regija, Središnja Hrvatska**

1,2,3,4,5 disciplina: Trgovačko-ugostiteljska škola Karlovac  
6,7 i 8 disciplina: Ekonomsko-turistička škola Karlovac

##### **II regija, Istočna Hrvatska**

1,2,5 Ugostiteljsko-turistička škola Osijek  
3,4 disciplina: Srednja strukovna škola Vinkovci  
6,7 i 8 disciplina: Ekonomsko-birotehnička škola Slavonski Brod

##### **III regija, Sjeverno hrvatsko primorje**

1,2,3,4,5,6,7 i 8 disciplina: ???

##### **IV regija, Južna Hrvatska**

1,2,3,4,5,6,7 i 8 disciplina: ???

**Škola domaćin državnog natjecanja:** Srednja strukovna škola Makarska

## Disciplina 6. Poslovanje recepcije hotela

### 1. Cilj:

Cilj natjecanja u disciplini Poslovanje recepcije hotela je provjeriti i vrednovati znanja, vještine i kompetencije učenika/natjecatelja iz područja zadaća i aktivnosti u prijamnom odjelu hotela kroz različite radne situacije.

### 2. Važne napomene:

- natjecatelji iz različitih škola natječu se individualno
- naglasak natjecanja odnosi se na iskazane vještine, stručnost, kreativnost, profesionalnost i uspješno rješavanje zadatka iz stvarnih radnih situacija
- dio natjecanja sastoji se od odgovora na upit i žalbu (prigovor) gosta putem elektroničke pošte
- tijekom natjecanja natjecatelji će izlagati/pisati na hrvatskom i stranom jeziku koji su odabrali prilikom prijave u Vetis, a strani natjecatelji na engleskom jeziku
- tijekom natjecanja natjecatelji trebaju biti prikladno (profesionalno) odjeveni bez vidljivih obilježja škole
- situacijski zadaci su opisani u sadržajima modula kao i dokumenti koji će se koristiti kroz natjecanje
- škola - domaćin regionalnog/državnog natjecanja mora osigurati stručno i profesionalno upućene osobe/glumce potrebne za komunikaciju s natjecateljem
- škola domaćin regionalnog/državnog natjecanja mora osigurati tehničke uvjete za provedbu natjecanja u ovoj disciplini što **uključuje:**

Modul	Prostor	Oprema	Ostalo	Trajanje
M4	učionica ili neki drugi prostor za 12 natjecatelja i nadzor	12 računala i pisač	dostupna Internet veza unaprijed otvorena e-mail adresa mogućnost ispisa	60 min
M1/ M2/ M3	a) Odvojeni prostor za natjecatelje koji čekaju na natjecanje  b) Prostor koji će osigurati: <ul style="list-style-type: none"><li>➤ mjesto za natjecatelja</li><li>➤ mjesto za prosudbeno povjerenstvo (6-8 osoba)</li><li>➤ mjesta za gledatelje i glumce</li><li>➤ mjesto za ispostavljanje putne dokumentacije (za 2 natjecatelja istovremeno)</li></ul>	- stol i 12 stolica, voda  - recepcijski pult/desk za natjecatelja - stol i stolice za prosudbenu komisiju - stolice za gledatelje (10-15) - 2 stola i stolice odvojena za ispostavljanje dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ educirane glumce</li><li>➤ telefon/ne mora biti priključen na liniju</li><li>➤ odgovarajuće hotelske obrasce, propagandne materijale, cjenik hotela i popratnu dokumentaciju hotela</li><li>➤ papir, kemijske olovke, spjalice, 6 kalkulatora za natjecatelje i prosudbeno povjerenstvo</li><li>➤ primjerke ocjenjivačkih listića,</li></ul>	MODUL 1 – 85 min  MODUL 3 i 4 – 140 do 200 min
Brifing	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ mjesto za završni osvrt, komentare i savjete vezane uz disciplinu 6</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ 12-tak stolica</li></ul>	/	30 min

- Povjerenstvo natjecatelju može postaviti dodatna pitanja uz zadanu situaciju
- za regionalno natjecanje će se odrediti hotel iz grada Škole domaćina natjecanja. Škola domaćin će na webu objaviti pripadajuće dokumente Hotela.
- Za državno se određuje **hotel Meteor4\* , Makarska.**

- **Napomena:** Natjecatelji će u kalkulacijama koristiti individuale cjenike hotela (regionalno i državno), s konverzijom 1€ =7,6 kn

### 3. Sadržaj modula – zadaci natjecanja

#### M1: pružanje informacija i prihvata rezervacija za gosta

Recepcionar/natjecatelj prima telefonski poziv gosta koji želi:

- saznati osnovne informacije o hotelu u mjestu regionalnog/državnog natjecanja. (slobodne kapacitete, usluge, sadržaje, cijene ... i sl. )
- dobiti potrebne prometne informacije (gdje je hotel smješten, kako doputovati i sl.)
- dobiti dodatne informacije o odredištu gdje se hotel nalazi (kulturni i sportski sadržaji i manifestacije, zanimljivosti, atrakcije i sl.)
- rezervirati smještaj za svoj boravak u hotelu u nekom razdoblju (na bazi pansionskih usluga, usluga s dodatnim sadržajima, po određenim cijenama i sl.).

Zadatak natjecatelja je odgovoriti na postavljene situacije, odnosno na pitanja gosta upućena telefonskim putem **na hrvatskom jeziku** i izvršiti prijam rezervacije gosta te obaviti poslove evidentiranja rezervacije kroz potrebne evidencije.

**Dokumenti:** situacijski zadatak, cjenik hotelskih usluga, obrazac prijam rezervacije, obrazac grafikona rezervacije i obrazac najava dolaska gostiju (za front office).

**Trajanje zadatka:** oko 5-7 minuta.

#### M2: prijam gosta i poslovi tijekom boravka gosta u hotelu

Recepcionaru/natjecatelju dolazi gost na recepciju te slijedi konverzacija na **stranom jeziku** o prijehu gosta u hotel prema potvrđenoj rezervaciji od strane hotela. Modul se odvija kroz situacije prijama gosta odnosno dodatne usluge:

- recepcionar prima gosta – check in prema standardnom postupku (provjera rezervacije, prijava gosta u hotelske evidencije, najava gosta internim službama /poslovnim jedinicama, prijava gosta vanjskim institucijama/organizacijama)

Tijekom boravka gosta u hotelu, recepcionar/natjecatelj se brine o potrebama i željama gosta tako da osigurava usluge unutar i izvan hotela. Mogu se odabrati specifične situacije u destinaciji boravka gosta.

**Dokumenti:** situacijski zadatak, recepcijski list, obavijesti pojedinim/konkretnim odjelima, prijava gosta MUP-u i informacije o zatraženim uslugama.

**Trajanje zadatka:** 5 – 7 minuta , **konverzacija na stranom jeziku.**

#### M3: naplata računa i poslovi pri odlasku gosta

Gost nakon određenog boravka u hotelu najavljuje svoj odlazak:

- pritom traži račun – plaća gotovinom/bezgotovinski (strana valuta, kreditna kartica, e-plaćanje) i želi pojašnjenje stavki računa (sobni bar, boravišna pristojba, osiguranje, prijava i odjava boravka, PDV i sl.)
- recepcionar treba odjaviti gosta – check out iz hotela (redovni ili iznenadni odlazak), odjava svim hotelskim službama

**Dokumenti:** situacijski zadatak **na hrvatskom jeziku**, cjenik hotelskih usluga, obrasci računa, odjave.

**Trajanje zadatka:** 5 minuta.

## M4: korenspondencija s gostom

Modul sadrži dvije situacije na koje natjecatelj mora pismeno odgovoriti:

- **odgovor na upit - ponuda hotela**
- **odgovor na žalbu (prigovor)**

Prvi zadatak natjecatelja jest da putem elektroničke pošte odgovori na upit **na stranom jeziku** pošalje ponudu gostu koji od hotela traži sve informacije o mogućnostima njegova boravka u hotelu.

Drugi zadatak natjecatelja jest putem elektroničke pošte odgovoriti na žalbu (prigovor) gosta, **na hrvatskom jeziku** u vezi s njegovim boravkom u hotelu. Prigovor se može odnositi na sigurnost, buku iz disco cluba, gužvu na plaži, industrijsku hranu i sl..

**Dokumenti:** situacijski zadaci, upit-ponuda.

**Trajanje zadatka:** 10 min upoznavanje sa modulom + 25 min/situaciji. Ukupno 60 min.

## Ocjenjivački listić/Evaluation sheet

### **Napomene:**

1. Svi iskazani bodovi su maksimalni. Npr. ako piše 10, to znači od 0 do 10.
2. Profesor stranog jezika - član prosudbenog povjerenstva ocjenjuje samo **elemente stranog jezika** u ocjenjivačkom listiću. Njegove ocjene stranog jezika se upisuju u ocjenjivačke listiće strukovnih članova prosudbenog povjerenstva za svakog natjecatelja

#### 4. Ocjenjivački listić/Evaluation sheet – disciplina 6.

Element ocjenjivanja	Modul	Bodovi
<b>Kriteriji za ocjenu razgovorne/telefonske komunikacije prilikom pružanja informacija: telefonski poziv</b>	<b>Modul 1.</b> (0-19)	max 19
Profesionalnost – odnos prema potencijalnom gostu – Briga o gostu	3	
Pozdrav i predstavljanje: sebe, hotela, usluga	1	
Sigurnost i strpljivost u komunikaciji	1	
Završetak razgovora – motiviranje na dalji kontakt	1	
<b>Stručnost</b> – poznavanje ponude i procedure rada	12	
Snalaženje u pružanju podataka o ponudi i sadržajima hotela, te informacijama o cijenama, popustima, doplatama, mogućnostima plaćanja...	4	
Postavljanje pravih pitanja (termin, broj osoba, djeca)	3	
Snalaženje u korištenju radne dokumentacije i obrazaca/formulara	3	
Animiranje gosta za dodatne proizvode/usluge (wellness, zabavni programi, izleti) - proaktivnost	2	
<b>Retorika</b> - primjerenost, razumljivost, dopadljivost, jednostavnost razgovora	4	
Razumljivost, razgovjetnost, boja i ton glasa	1	
Samouvjerenost i sigurnost u prezentaciji ponude	2	
Afirmativni pristup u konverzaciji	1	
<b>Kriteriji za ocjenu razgovorne komunikacije prilikom prijama gosta i tijekom njegova boravka u hotelu (direktna komunikacija)</b>	<b>Modul 2.</b> 0 - 33	max 33
Profesionalnost – briga o gostu	4	
Dobrodošlica i pozdrav	1	
Verbalna i neverbalna komunikacija	2	
Sigurnost i strpljivost u komunikaciji	1	
<b>Stručnost</b> – poznavanje procedura rada, definiranje sadržaja proizvoda/usluge, korištenje dokumentacije,	12	
Snalaženje u konkretiziranju elemenata hotelskog proizvoda za stvarnog gosta	2	
Definiranje cijena hotelskog proizvoda/usluge	2	
Postavljanje pravih pitanja - vođenje razgovora,	2	
Animiranje gosta za dodatne usluge/proizvode	2	
Korištenje radne dokumentacije/formulara/obrazaca	2	
Pružanje informacija o proizvodima/uslugama u destinaciji koje gost traži tijekom boravka	2	
<b>Retorika</b>	5	
Pitanja i odgovori su jasni i precizni	1	

Sigurnost i pouzdanost – gost je dobio sve potrebne informacije u vezi s boravkom u hotelu	3	
Afirmativni pristup	1	
<b>Strani jezik</b>	<b>12</b>	
Tečnost razgovorne komunikacije - govorna produkcija i interakcija	7	
Točnost - usvojenost jezika struke	5	
<b>Kriteriji za ocjenu razgovorne komunikacije prilikom odlaska gosta:</b>	<b>Modul 3.</b> 0-21	max 21
Profesionalnost; odnos/briga prema gostu	6	
Pozdrav i ispraćaj	2	
Verbalna i neverbalna komunikacija	2	
Sigurnost i strpljivost u komunikaciji	2	
<b>Stručnost</b> – poznavanje procedura rada,	15	
Obračun svih elemenata, sastavnica hot. računa	3	
Ispostavljanje hotelskih računa	3	
Naplata hotelskog računa – vrste plaćanja	4	
Korištenje radne dokumentacije/formulara/obrazaca	4	
Završetak boravka/odlazak	1	
<b>Kriteriji za ocjenu pisane komunikacije prilikom odgovora na upit, odnosno prigovor:</b>	<b>Modul 4.</b> 0-27	max 27
Odgovor na upit – profesionalne i stručne kompetencije – elementi ponude	5	
Odgovorene/pružane sve zatražene informacije	2	
Informacije su jasne i precizne	2	
Motiviranje na dalji kontakt	1	
Odgovor na žalbu/prigovor – profesionalne i stručne kompetencije	5	
Potvrda/negiranje/postupanje s prigovorom	1	
Realističnost rješenja prigovora	4	
<b>Strani jezik- jezična kompetentnost</b>	<b>12</b>	
Korištenje stručne terminologije – jezik struke	7	
(Pravopis) gramatička točnost i bogatstvo leksika	5	
<b>Pokazane vještine</b>	5	
Odgovori u zadanom roku	2	
Primjena računala	2	
Forma i jasnoća pisanog odgovora	1	
Ukupno	max 100	100

Član prosudbenog povjerenstva : .....  
Predsjednik prosudbenog povjerenstva .....

## Disciplina 7. Poslovanje putničke agencije

### 1. Cilj:

Cilj natjecanja u disciplini Poslovanje putničke agencije je provjera i vrednovanje znanja, vještina i kompetencija učenika/natjecatelja u području poslovnih aktivnosti i zadaća putničkih agencija u različitim situacijama.

### 2. Važne napomene

- natjecatelji iz različitih škola natječu se individualno
- naglasak natjecanja odnosi se na iskazane vještine, stručnost, kreativnost, profesionalnost i uspješno rješavanje zadatka iz stvarnih radnih situacija
- natjecatelji će izlagati/pisati na hrvatskom jeziku i stranom jeziku koji su odabrali prilikom prijave u Vetis, a strani natjecatelji na engleskom jeziku
- tijekom natjecanja natjecatelji trebaju biti prikladno (profesionalno) odjeveni bez vidljivih obilježja škole
- situacijski zadaci su opisani u sadržajima modula, kao i dokumenti koji će se koristiti kroz natjecanje
- škola domaćin regionalnog/državnog natjecanja mora osigurati tehničke uvjete za provedbu natjecanja u ovoj disciplini što **uključuje**:

Modul	Prostor	Oprema	Ostalo	Trajanje
M1	učionica ili neki drugi prostor za 12 natjecatelja i nadzor	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12 računala</li> <li>➤ pisač</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ dostupna Internet veza</li> <li>➤ unaprijed otvorena e-mail adresa</li> <li>➤ mogućnost ispisa</li> </ul>	60 min
M2/ M3/ M4	<p>a) Odvojeni prostor za natjecatelje koji čekaju na natjecanje</p> <p>b) Prostor koji će osigurati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ mjesto za natjecatelja</li> <li>➤ mjesto za prosudbeno povjerenstvo (6-8 osoba)</li> <li>➤ mjesta za gledatelje i glumce</li> <li>➤ mjesto za ispostavljanje putne dokumentacije (za 2 natjecatelja istovremeno)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ stol/desk za natjecatelja</li> <li>➤ stol za prosudben u komisiju</li> <li>➤ stolice za gledatelje (10-15)</li> <li>➤ 2 stola odvojena za ispostavljanje dokumentacije</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ educirane glumce telefon/ne mora biti priključen na liniju</li> <li>➤ 10 primjeraka kataloga putničke agencije KOMPAS ZAGREB</li> <li>➤ papir, kemijske olovke, spjalice, 6 kalkulatora za natjecatelje i prosudbeno povjerenstvo</li> <li>➤ primjerke ocjenjivačkih listića, putne dokumentacije Croatia express putnička agencija d.o.o.,</li> </ul>	<p>MODUL 2 – 85 min</p> <p>MODUL 3 i 4 – 140 do 200 min</p>
Brifing	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ mjesto za završni osvrt, komentare i savjete vezane uz disciplinu 7</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ stolice</li> </ul>	/	30 min

- prostor prilagođen potrebama provedbe **M1** (korespondencija sa strankama) tj. pisanje i slanje elektronske pošte: učionica/prostor s 12 računala, dostupnu Internet vezu, unaprijed pripremljenu e-mail adresu, mogućnost ispisa;
- prostor prilagođen potrebama provedbe **M2/M3/M4** (simulacija putničke agencije): stol za natjecatelja s telefonom, stol za

prosudbeno povjerenstvo (6-8 osoba), 10-15 stolica za gledatelje i glumce, 2 stola za ispostavljanje putne dokumentacije (za 2 natjecatelja istovremeno); telefon (ne treba biti priključen na liniju), 6 kalkulatora, kopije putne dokumentacije Croatia express putnička agencija d.o.o., kemijske olovke papir, spajalice; kopije ocjenjivačkih listića, 10 primjeraka kataloga putničke agencije KOMPAS ZAGREB)

- odvojeni prostor za kandidate koji čekaju na natjecanje
- prosto za brifing na kraju natjecanja u disciplini 7

- prosudbeno povjerenstvo natjecatelju može postaviti dodatna pitanja uz zadanu situaciju
- za provedbu natjecanja, škola domaćin regionalnog/državnog natjecanja mora osigurati kataloge turističke agencije Kompas
- Za regionalno i državno i natjecanje zadaci će proizlaziti iz kataloga putničke agencije Kompas Zagreb. Croatia express putnička agencija d.o.o., temeljem potpisanog subagentskog ugovora -prodaje Kompasove aranžmane.
- Uvjeti plaćanja se primjenjuju iz kataloga Kompas.

**Zadaci za regionalno:** katalog ZIMA 2015/2016, [www.kompas.hr](http://www.kompas.hr),

**Zadaci za državno:** katalog LJETO 2016, web: [www.kompas.hr](http://www.kompas.hr)

### 3. Sadržaji modula – zadaci natjecanja

#### **Modul 1: Korenspondencija sa strankom (elektronska pošta)**

Modul sadrži dvije situacije na koje natjecatelj mora pismeno odgovoriti putem elektroničke pošte:

- **odgovor na individualni upit**
- **odgovor upit grupe**

Prvi zadatak natjecatelja jest odgovoriti na upit stranke i poslati ponudu **na stranom jeziku** sa svim potrebnim informacije o mogućnostima kupnje usluge/proizvoda u nekoj turističkoj destinaciji.

Drugi zadatak natjecatelja jest odgovoriti na specifičan upit grupe i poslati ponudu **na stranom jeziku** sa svim potrebnim informacije za grupni aranžman.

**Dokumenti:** individualni/grupni upit

**Trajanje zadatka:** 10 min upoznavanje sa modulom + 25 min/situaciji.

Ukupno 60 min.

#### **Modul 2: Općenite informacije o ponudama i programima (telefonski poziv)**

Agent/natjecatelj prima telefonski poziv stranke koja želi osnovne informacije o ponudama zimovanja/ljetovanja.

Natjecatelj koristi Kompasove kataloge koji sadrže sve bitne informacije za stranku (informacije o ponudi za mjesto/regiju, informacije o smještaju, prijevozu, vrsti usluge/aranžmana, dodatne usluge u tematskim programima navedenim u katalogu, informacije o akcijama, cijenama, popustima i načinu plaćanja prijevozu, boravišnoj pristojbi, osiguranju), dodatnim programima agencije u odabranoj destinaciji i sl.

Zadatak natjecatelja je **odgovoriti na stranom jeziku** na telefonski poziv stranke na navedene tematske programe za jednu od potencijalnih situacija :

- obitelj sa dvoje djece
- obitelj sa jednim djetetom
- dvije ili tri mlađe odrasle osobe i sl.



**Dokumenti:** situacijski zadatak, pomoćni telefonski obrazac, Katalog putničke agencije Kompas.

**Trajanje zadatka:** 5-7 minuta/natjecatelju.

### **Modul 3: Poslovi prodaje usluga (na licu mjesta)**

Klijent/stranka dolazi u putničku agenciju i traži, sukladno ranije obavljenom telefonskom razgovoru (iz M2), detaljnije odnosno konkretnije informacije na temelju kojih bi se mogao odlučiti za uslugu/proizvod u traženoj destinaciji iz čega proizlazi:

- komunikacija između klijenta i agenta (natjecatelja)
- utvrđivanje elemenata i uvjeta prodaje (broj osoba, vrijeme boravka, sadržaj aranžmana, način plaćanja, opći uvjeti putovanja, cijene, popusti i doplate, otkazi, putna osiguranja i sl.

**Dokumenti:** Katalog putničke agencije Kompas.

### **Modul 4: Ispostavljanje putne dokumentacije (elektronska pošta)**

Agent (natjecatelj) na osnovu dogovora o prodaji/kupnji usluge u poslovnicu turističke agencije mora gostu ispostaviti putnu dokumentaciju:

- ugovor o proizvodu/usluzi (turistički paket, aranžman).  
Sastavnice ugovora će se popuniti, izračunati, temeljem dostupnog i objavljenog programa agencije koji će biti dostupan na natjecanju
- turističku uputnicu, voucher
- policu osiguranja

**Dokumenti:** Ugovor o turističkom aranžmanu, Voucher i Opći uvjeti i upute za turističke aranžmane iz Kataloga, Polica osiguranja Allianz, programi agencije iz M2 i M3.

**Trajanje zadatka:** maksimalno 20 minuta.

**Napomena:** Moduli 3 i 4 su tehnološki povezani te se vode na **hrvatskom jeziku**.

## **Ocjenjivački listić/Evaluation sheet**

### **Napomene:**

3. Svi iskazani bodovi su maksimalni. Npr. ako piše 10, to znači od 0 do 10.
4. Profesor stranog jezika - član prosudbenog povjerenstva ocjenjuje samo **elemente stranog jezika** u ocjenjivačkom listiću pod **žuto**. Njegove ocjene stranog jezika se upisuju u ocjenjivačke listiće strukovnih članova prosudbenog povjerenstva za svakog natjecatelja

Ocjenjivački listić/Evaluation sheet , disc 7.

Element ocjenjivanja	Modul	Bodovi
<b>Kriteriji za ocjenu pisane korespondencije sa strankom: ELEKTRONSKA POŠTA</b>	<b>Modul 1.</b> (max 27)	
<b>PROFESIONALNE KOMPETENCIJE</b>	<b>12</b>	
Odgovor na <b>individualni</b> upit – elementi ponude	<b>6</b>	
Date su sve tražene informacije (konkretnost)	3	
Informacije su jasne i precizne (konciznost)	2	
Motiviranje na daljnji kontakt	1	
Odgovor na <b>grupni</b> upit – elementi ponude	<b>6</b>	
Date su sve tražene informacije (konkretnost)	3	
Informacije su jasne i precizne (konciznost)	2	
Motiviranje na daljnji kontakt	1	
<b>JEZIČNE KOMPETENCIJE- strani jezik</b>	<b>10</b>	
Korištenje stručne terminologije	5	
Pravopis	5	
<b>POKAZANE VJEŠTINE</b>	<b>5</b>	
Odgovor je poslan u zadanom roku	1	
Primjena računala (informatička pismenost)	2	
Vještine pisanja (forma i jasnoća ponude)	2	
<b>Kriteriji za ocjenu razgovorne komunikacije prilikom pružanja informacija TELEFONSKI POZIV:</b>	<b>Modul 2.</b> Max 26	
<b>Profesionalnost;</b> odnos prema potencijalnom kupcu, BRIGA O GOSTU	<b>5</b>	
Pozdrav i predstavljanje agencije, sebe, usluga: srdačnost, otvorenost	2	
Konkretnost i strpljivost u komunikaciji	1	
Završetak razgovora: ljubaznost, motiviranje na daljnu komunikaciju, kontakt, ...	2	
<b>Stručnost;</b> natjecatelj je upoznat sa ponudom agencije	<b>7</b>	
Snalazi se u katalogu; brzina i točnost kojom natjecatelj pronalazi odredište/objekt	1	
Snalazi se u informacijama o cijenama, popustima, doplatama, mogućnostima plaćanja	2	
Postavljanje pravih pitanja (destinacija, termin, broj osoba, djeca, treća osoba, budžet i sl.)	2	
Animiranje za dodatne proizvode/usluge (prijevoz, izleti, osiguranje i sl.) – proaktivnost	2	
<b>Retorika;</b> primjerenost, razumljivost, sigurnost, jednostavnost razgovora	<b>4</b>	
Razumljivost, razgovjetnost, boja glasa, odlučnost	1	
Samouvjerenost i sigurnost u prezentaciji ponuda	2	
Afirmativni pristup u konverzaciji	1	
<b>Strani jezik</b>	<b>10</b>	

Tečnost razgovorne komunikacije	5	
Točnost uporabe jezika struke	5	
<b>Kriteriji za ocjenu razgovorne komunikacije pri prodaji proizvoda/usluge NA LICU MJESTA:</b>	<b>Modul 3.</b> Max 25	
<b>Profesionalnost;</b> odnos prema potencijalnom kupcu: BRIGA O GOSTU	<b>6</b>	
Pozdrav s osmjehom, srdačnost, otvorenost	2	
Verbalna i neverbalna komunikacija, Pogled u oči kupca, pravilno i opuštено držanje, odlučnost	2	
Sigurnost i strpljivost u komunikaciji, stječe povjerenje stranke	2	
<b>Stručnost;</b> definiranje elemenata aranžmana	<b>13</b>	
Snalazi se u informacijama o agencijskoj ponudi, akcijama i popustima	2	
Definiranje elemenata aranžmana; (smještaj, termin, broj osoba, djeca, treća osoba, pogled more, doplate ...)	4	
Definira cijenu aranžmana prema odabranom odredištu, smještaju i vremenskom terminu	2	
Definiranje načina plaćanja	2	
Pitanja o specifičnim željama, potrebama stranke (vegetarijanska prehrana, kućni ljubimci i sl.)	2	
Animiranje stranke za dodatne usluge agencije u odredišnoj destinaciji, novi programi i sl.	1	
<b>Retorika;</b> primjerenost, razumljivost, samouvjerenost, jednostavnost, sigurnost	<b>6</b>	
Pitanja su jasna i precizna	2	
Sigurnost i pouzdanost: –stranka je dobila sve potrebne informacije	2	
Afirmativni pristup	2	
<b>Kriteriji za ocjenu zaključivanja i prodaje aranžmana - ISPOSTAVLJANJE DOKUMENTACIJE</b>	<b>Modul 4.</b> (max 22)	
Izračun troškovnog iznosa aranžmana prema ugovorenim sastavnicama iz Modula 3	<b>11</b>	
Obuhvaćeni su svi elementi potrebni za konačni izračun aranžmana	6	
Točnost izračuna	5	
Ispostavljanje ugovora o turističkom aranžmanu	<b>5</b>	
Ispravno su unesene sve sastavnice ugovora	3	
Stranka je upoznata s općim uvjetima organizacije turističkih aranžmana, uplatama, otkazima	2	
Ispostavljanje turističke uputnice-vouchera	<b>4</b>	
Ispravno su unesene sve sastavnice uputnice-vouchera	3	
Stranka je upoznata o sadržaju i značenju vouchera	1	
Ispostavljanje police putnog osiguranja	<b>2</b>	
Ponuđena je polica putnog osiguranja	1	
Ispravno su unesene sve sastavnice police osiguranja	1	
<b>Ukupno</b>	<b>Max 100</b>	

Član prosudbenog povjerenstva : .....

Predsjednik prosudbenog povjerenstva .....

## Disciplina 8. Predstavljanje turističkog odredišta-destinacije

### 1.Cilj:

Cilj natjecanja u disciplini Predstavljanje turističkog proizvoda turističke destinacije je procijeniti znanja, vještine i kompetencije u prezentaciji turističke destinacije kroz određeni turistički proizvod. Natjecatelji će prezentirati turistički proizvod turističke destinacije prema posebno zadanom zadatku, odnosno prema specifičnim potrebama, željama i zahtjevima gostiju/klijenata.

### 2.Važne napomene:

- natjecatelji iz različitih škola natječu se individualno
- naglasak natjecanja odnosi se na kreativnost, stručnost, inovativnost, ideju i prezentacijske vještine
- natjecatelji će prezentirati svoj uradak na hrvatskom i stranom jeziku koji su odabrali prilikom prijave u Vetis u omjeru cca: 50 % hrvatski/ 50 % strani jezik
- Strani natjecatelji će prezentaciju izvršiti na engleskom jeziku.
- prosudbeno povjerenstvo natjecatelju može postaviti dodatna pitanja uz zadanu situaciju
- tijekom natjecanja natjecatelji trebaju biti prikladno (profesionalno) odjeveni bez vidljivih obilježja škole
- natjecateljima je zabranjena uporaba osobnih stickova, mobitela i drugih tehničkih pomagala
- škola domaćin regionalnog/državnog natjecanja mora osigurati tehničke uvjete za provedbu

Modul	Prostor	Oprema	Ostalo	Trajanje
M1 i M2	Učionica ili drugi prostor za natjecatelje, za pripremu PP prezentacije i nadzor	Računala	-dostupnost interneta	4 sata
M3 i M4	Prostor za natjecanje koji će osigurati:  -mjesto za natjecatelja -mjesto za prosudbeno povjerenstvo -mjesto za gledatelje  Odvojeni prostor za natjecatelje koji čekaju natjecanje.	-stol sa osiguranim računalom za natjecatelja i daljinski za upravljanje prezentacijom -projektno platno -projektor -stol za prosudbeno povjerenstvo -stolice za gledatelje	-dostupnost interneta u prostoriji u kojoj će se provoditi natjecanje -primjerke ocjenjivačkih listića	10-15 min po natjecatelju
Brifing	Mjesto za završni osvrt, komentare i savjete vezane uz disciplinu 8	-stolice		30 min

- Tema ovogodišnjeg natjecanja Gastro 2016 :  
**“Zdrav duh u zdravom tijelu”**
- zadatak koji će učenici pripremati na regionalnom natjecanju vezan je **uz županiju škole** domaćina regionalnog natjecanja
- zadatak na državnom natjecanju vezan je uz županiju škole domaćina državnog natjecanja, **Splitsko dalmatinsku županiju** te natjecatelji imaju zadatak :
  - *Kreirati turistički proizvod na zadanu temu sa ciljem produljenja turističke sezone i valorizacije zaleđa destinacije*
- Za oba natjecanja (regionalno i državno), natjecatelji moraju odabrati ciljanu skupinu gostiju po želji, te za tu skupinu osmisliti turistički proizvod navedene destinacije

### 3.Sadržaj modula – zadaci natjecanja

#### **M1. Predstavljanje turističkog proizvoda turističkog odredišta ciljnoj skupini**

Natjecatelji na temelju određenog zadatka vode računa o:

- osnovnim informacijama o županiji u kojoj se organizira državno natjecanje (položaj, prometna povezanost, opće karakteristike)
- turističkim informacijama o destinaciji (postojeća ponuda, prirodne vrijednosti, kulturne atraktivnosti, oblici turističke ponude, klima,...)
- Prepoznavanje potreba ciljne skupine
- na temelju potreba i zahtjeva ciljane skupine osmisliti specifičan turistički proizvod destinacije s ciljem produljenja turističke sezone valorizacije zaleđa destinacije

Kreiranje turističkog proizvoda prema zadanom zadatku:

- Natjecatelj izrađuje ponudu novog ili redizajniranog turističkog proizvoda/usluge vezano uz zadanu temu i ciljanu skupinu
- Važno je uz poznavanje teme obuhvatiti kreativnost doživljaja i izraditi poželjan, zanimljiv turistički proizvod/uslugu
- Prepoznati postojeće resurse destinacije (kulturno povijesne znamenitosti, prirodne atrakcije, sportske i zabavne sadržaje, manifestacije, eno-gastronomiju, posebne zanimljivosti, aktivnosti i sl. koji se mogu iskoristiti za novi turistički proizvod/uslugu prema zadanom zadatku, prilagođeno odabranoj skupini gostiju)
- Iznjedriti mogućnosti stvaranja novog turističkog proizvoda destinacije, namijenjenog turističkom tržištu na temelju postojećih resursa i novih turističkih aktivnosti u skladu s zahtjevima ciljane skupine, a u svrhu produljenja turističke sezone i valorizacije zaleđa destinacije
- Prepoznati i iznjedriti ostale resurse destinacije/županije koje nisu dovoljno iskorištene i involvirati ih u novi turistički proizvod/uslugu vezano uz postavljeni zadatak

## **M2: Izrada prezentacije**

- Natjecatelji će izraditi Power Point <sup>1</sup> Prezentaciju prema zadanom zadatku, za koju imaju na raspolaganju 4 sata. Po završetku izrade, svoju prezentaciju će pohraniti kod prosudbenog povjerenstva
- Prezentacija će sadržavati informacije i ponudu turističke destinacije, no naglasak mora biti na izvučenom zadatku, vodeći računa o ciljnoj skupini koju natjecatelj može sam odabrati
- Natjecatelji bi trebali pokazati svoju inovativnost i kreativnost (na temelju prikupljenih podataka o destinaciji), pronaći mogućnosti/resurse, osmisliti aktivnosti koji bi se mogle uključiti u nov turistički proizvod/uslugu kako bi zainteresirali i potakli goste ciljne skupine na dolazak u zadanu destinaciju

## **M3: Vještine prezentiranja i prezentacijske tehnike**

- Natjecatelji trebaju predstaviti svoju viziju novog turističkog proizvoda /usluge kroz power point prezentaciju i pritom pokazati vlastite komunikacijske vještine, kako na hrvatskom, tako i na stranom jeziku koji su prijavili kroz Vetis.
- Natjecatelji će imati min. 10 i max. 15 minuta za izlaganje i vizualnu prezentaciju svog rada.

## **M4: Uporaba stranog jezika**

natjecatelji će prezentirati svoj uradak na stranom jeziku koji su odabrali prilikom prijave u Vetis u omjeru 50:50 %.

---

<sup>1</sup> Zbog zahtjevne tehničke podrške i moguće zlouporabe drugih prezentacijskih tehnika, koristiti Power point prezentaciju

#### 4. Ocjenjivački listić/Evaluation sheet

Elementi ocjenjivanja	Bodovi max	Bodovi
<b>M1. Predstavljanje turističkog proizvoda turističkog odredišta ciljnoj skupini</b>	<b>(0-34)</b>	
Županija kao destinacija	5	
Obrada specifičnih oblika turističke ponude ciljnoj skupini Prepoznavanje potreba ciljne skupine kroz kulturno-povijesne znamenitosti, prirodne atrakcije, zabavne i sportske manifestacije, eno-gastronomska događanja i ponudu, aktivnostite posebne zanimljivosti koji mogu rezultirati novim turističkim proizvodom ili uslugom te ponuda smještajnih kapaciteta za realizaciju dolaska	10	
Inovativnost/originalnost/kreativnost ponude	8	
Spretnost prepoznavanja neiskorištenih resursa i oblikovanje u turistički proizvod prema zadanom zadatku	6	
Upotrebljivost/održivost proizvoda ili usluge	5	
<b>M2. Izrada prezentacije</b>	<b>(0-21)</b>	
Tehnička izvedba - primjena multimedije	6	
Prikladna količina teksta na slajdovima	5	
Relevantan odabir fotografija	5	
Jasnoća slika i čitljivost teksta (odabir fonta i sl.)	5	
<b>M3. Vještine prezentiranja i prezentacijske tehnike</b>	<b>(0-25)</b>	
Jasnoća i razumljivost govora	5	
Odgovori na pitanja: Zašto? Što? Kako? Što ako?	10	
Sigurnost u nastupu	5	
Neverbalna komunikacija	5	
<b>M4. Strani jezik</b>	<b>(0-20)</b>	
Tečnost govora	10	
Primjena stručnog vokabulara (raspon i točnost)	10	
<b>Ukupno</b>	<b>100</b>	

Član prosudbenog povjerenstva : .....

Predsjednik prosudbenog povjerenstva .....

#### **Napomene:**

1. Svi iskazani bodovi su maksimalni. Npr. ako piše 10, to znači od 0 do 10.
2. Profesor stranog jezika član prosudbenog povjerenstva ocjenjuje samo elemente stranog jezika u ocjenjivačkom listiću **pod žuto**. Njegove ocjene stranog jezika se upisuju u ocjenjivačke listiće strukovnih članova prosudbenog povjerenstva za svakog natjecatelja.