

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

POSLOVANJE TURISTIČKE AGENCIJE



worldskills
Croatia

SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. OPIS MODELA I ZADAĆA.....	4
2.1. UPUTE NATJECATELJIMA.....	4
3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI.....	6
4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI.....	7
5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU.....	8
6. TABLICA OCJENJIVANJA.....	9

1. UVOD

Trajanje – 2 dana

Tema: **Operativni poslovi u turističkoj agenciji**

Međunarodni turistički promet u stalnom je porastu. Prema podacima UNWTO-a, u 2017. godini ostvarene su 1,32 milijarde turističkih dolazaka, prosječna potrošnja po turistu bila je oko 1000 USD. Turisti postaju sve iskusniji i zahtjevniji, vođeni velikim brojem motiva, što uvelike utječe na promjene u kvaliteti i kvantiteti turističke ponude. Sukladno tome, usluge i proizvodi turističkih posrednika postaju sve složeniji i odavno nadilaze osnovne usluge kao što su prijevoz, smještaj i prehrana. Svako turističko putovanje, neovisno o motivu, danas je kompleksan turistički proizvod koji zahtijeva široko znanje, dobro poznavanje ponude, brojne vještine i kompetencije, profesionalnost i iznimnu brigu o gostu.

Napredak informacijske tehnologije u kombinaciji s iskustvom u putovanjima mnogim je turistima omogućio da sami kreiraju svoje putovanje, bez korištenja turističkih posrednika. Unatoč tome, turistički posrednici na tržištu i dalje imaju vrlo značajnu ulogu, zahvaljujući činjenici da prate trendove i unapređuju svoje proizvode i usluge, čime uspijevaju udovoljiti složenim zahtjevima svojih klijenta. Klijenti su i dalje vrlo često skloniji koristiti usluge turističkih posrednika, s obzirom na to da im oni štede vrijeme i novac, ali i pružaju sigurnost koju nije moguće zamijeniti tehnologijom.

Za turista svako putovanje je doživljaj. A da taj doživljaj bude jedinstven i upotpunjen brinu se upravo turističke agencije i njihoviiskusni zaposlenici za koje svaka novonastala situacija predstavlja izazov za koji postoji rješenje. Dinamična radna okolina i brojna specifična znanja koja su potrebna za rad u turističkoj agenciji glavne su karakteristike ovog zanimanja te ono što čini razliku u razini zadovoljstva klijenta pruženom uslugom.

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

2. OPIS MODELA I ZADAĆA

Tijekom natjecanja ovaj testni projekt uključuje šest modula:

- Modul 1: Odgovaranje na individualni upit elektronskom poštom – strani jezik
- Modul 2: Ponuda za grupu (kreiranje ponude, izračun cijene)
- Modul 3: Priprema prezentacije ponude na najviše deset slajdova i prezentiranje grupne ponude – strani jezik
- Modul 4: Rad s klijentom i prodaja aranžmana u turističkoj agenciji – hrvatski jezik
- Modul 5: Popunjavanje putne dokumentacije
- Modul 6: Rješavanje žalbe pisanim putem – hrvatski jezik

2.1. UPUTE NATJECATELJIMA

Prvi dan	MODUL 1	Odgovaranje na individualni upit elektronskom poštom – strani jezik	Trajanje po natjecatelju 60 min
<p>Klijent (pojedinaac/obitelj/društvo) elektronskim putem traži informacije o određenoj destinaciji. U destinaciji nije nikada bio, ali je čuo pozitivne dojmove od prijatelja pa ga zanimaju informacije o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ destinaciji ✓ mogućnostima dolaska do destinacije ✓ dodatnim sadržajima i ponudi destinacije ✓ mogućnostima i uvjetima smještaja u destinaciji u skladu s njegovim potrebama i željama ✓ mogućnostima plaćanja ✓ uvjetima eventualnog otkazivanja aranžmana. <p>Zadatak je natjecatelja odgovoriti na upit klijenta na stranom jeziku.</p>			
Prvi dan	MODUL 2	Ponuda za grupu (mladi, vinari, umirovljenici i sl.) (kreiranje ponude, izračun cijene)	Trajanje po natjecatelju 90 min
<p>Natjecatelj prima telefonski upit za organizaciju putovanja za grupu (mladi, vinari, umirovljenici i sl.) s detaljnim zahtjevima o:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ načinu prijevoza ✓ broju putnika ✓ destinaciji ✓ vrsti, kategoriji i uslugama smještaja ✓ dodatnim uslugama/sadržajima. <p>Očekuje ponudu s cijenom paket-aranžmana.</p> <p>Zadatak je klijenta na temelju dostupnih elemenata izračunati cijenu paket-aranžmana po osobi i kreirati ponudu.</p>			
Prvi dan	MODUL 3	Priprema prezentacije ponude na najviše deset slajdova i prezentiranje grupne ponude – strani jezik	Trajanje po natjecatelju 180 min
<p>Natjecatelj prima elektronsku poštu u kojoj grupa (mladi, vinari, umirovljenici i sl.) prihvaća ponudu i traži kratku prezentaciju o ponudi koju će prezentirati čitavoj grupi. Budući da su neki od putnika stranci, zahtjev</p>			

je da se prezentacija pripremi na stranom jeziku.			
Zadatak je natjecatelja izraditi i demonstrirati članovima grupe prezentaciju na najviše deset slajdova o grupnoj ponudi na stranom jeziku.			
Za izradu prezentacije na raspolaganju ima 160 minuta, a za demonstriranje 20 minuta.			
Drugi dan	MODUL 4	Rad s klijentom i prodaja aranžmana u turističkoj agenciji – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 45 min
<p>Natjecatelj prima klijenta u turističkoj agenciji. Klijent želi sa svojom obitelji na godišnji odmor i daje osnovne informacije:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ broj članova obitelji ✓ vrsta smještaja ✓ raspituje se o dodatnim sadržajima ✓ raspituje se o mogućnostima eventualnog otkazivanja. <p>Zadatak je natjecatelja dati sve informacije s ciljem da uvjeri klijenta da aranžman kupi kod njega te prikupiti sve podatke i informacije potrebne za ispunjavanje putne dokumentacije.</p>			
Drugi dan	MODUL 5	Popunjavanje putne dokumentacije	Trajanje po natjecatelju 60 min
Zadatak je natjecatelja da na temelju dostupnih podataka i informacija popuni potrebnu putnu dokumentaciju na dobivenim obrascima (ugovor, voucher), što podrazumijeva i izračun ukupne cijene.			
Drugi dan	MODUL 6	Rješavanje žalbe pisanim putem – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 90 min
<p>Natjecatelj elektronskim putem zaprima pisanu žalbu klijenta koji je kod njega uplatio aranžman. Klijent u žalbi navodi razloge svog nezadovoljstva i traži naknadu štete. Prigovor se može odnositi na neadekvatan smještaj, buku, gužvu na plaži, industrijsku hranu i sl.</p> <p>Zadatak je natjecatelja da putem elektroničke pošte odgovori na žalbu (prigovor) gosta, na hrvatskom jeziku.</p>			

Napomena: Vrijeme predviđeno za izvedbu svakog pojedinog modula uključuje i vrijeme za upute i pripremu natjecatelja.

Školska i međužupanijska natjecanja provode se u trajanju od 3 sata po učeniku. U skladu s tim potrebno je odabrati module koje je moguće provesti u zadanom vremenskom okviru.

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Svaki natjecatelj na raspolaganju ima (ovisno o modulu):

- stol i stolicu
- računalo i monitor s mogućnosti ispisa
- dostupan internet
- telefon
- potrebne obrasce i predloške (ugovor, *voucher*, kalkulacijski obrazac)
- kemijsku olovku
- papir
- kalkulator
- ponudu turističke agencije.

Detaljan opis infrastrukture nalazi se u dokumentu Tehnički opis natjecateljske discipline Poslovanje turističke agencije.

Upute za kreiranje zadataka na temelju zadanih modula bit će dostupne organizatoru natjecanja i prosudbenom povjerenstvu.

4. 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 turističke agencije.

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

Natjecateljice: hlače ili suknja primjerene dužine do koljena ili ispod, košulja, šal/marama, čarape boje noge, cipele, potpetice do 5 cm, identifikacijska pločica s imenom natjecateljice. Čisti i uređeni nokti, kratka ili podignuta kosa, diskretna šminka, diskretan nakit, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Sve ostalo potrebno za rad, osim odore, osigurava organizator.

5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Sva oprema, pribor i materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja.

Za vrijeme natjecanja zabranjena je upotreba mobitela, tableta, laptopa, slušalica, USB-a i sl.

6. TABLICA OCJENJIVANJA

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ						UKUPNO BODOVA PO CJELINI
	A – poznavanje ponude	B – profesionalnost	C – kreativnost	D – primjena stranog jezika	E – komunikacijske vještine	F – preciznost	
1 – Pisana komunikacija s klijentom	1	3	1	2	3	0	10
2 – Izrada turističkih aranžmana	7	10	4	0	0	4	25
3 – Promocija lokalne kulture i atrakcija	2	3	3	4	3	0	15
4 – Prodaja turističkih aranžmana	4	10	4	0	8	4	30
5 – Administracija (popunjavanje putne dokumentacije)	4	6	0	0	0	5	15
6 – Upravljanje pritužbama (žalbama)	0	3	0	0	2	0	5
UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU	18	35	12	6	16	13	100

OCJENJIVAČKI LISTIĆI

Napomena: Polovične bodove moguće je ostvariti na onim elementima gdje je to eksplicitno navedeno.

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 1: Odgovaranje na individualni upit elektronskom poštom – individualni upit	MODUL 1 (maks. 10)	
POZNAVANJE PONUDE	0 – 1	
Snalazi se u ponudi turističke agencije	1	
PROFESIONALNOST	0 – 3	
Pružna potpune informacije klijentu <i>0 – nije odgovorio na zahtjeve klijenta; 1 – pružio je informacije o jednom od traženih elemenata upita; 2 – pružio je informacije</i>	0 – 3	

<i>o dva tražena elementa upita; 3 – pružio je informacije o svim traženim elementima upita)</i>		
KREATIVNOST	0 – 1	
Nudi više od traženoga	1	
PRIMJENA STRANOG JEZIKA	0 – 2	
Razina korištenja stručnih izraza	1	
Pravopis	1	
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	0 – 3	
Pismo je u skladu s pravilima poslovnog dopisivanja <i>0 – pismo je nepregledno, nejasno, informacije su nepotpune; 1 – pismo ne zadovoljava formu poslovnog dopisivanja, pružene su osnovne informacije, ali nisu precizne (potpune); 2 – pismo zadovoljava formu poslovnog dopisivanja, informacije su potpune i jasne; 3 – pismo zadovoljava formu poslovnog dopisivanja, informacije su potpune i jasne, pružene su i dodatne informacije</i>	0 – 3	

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 2: Ponuda za grupu (kreiranje i izračun cijene)	MODUL 2 (maks. 25)	
POZNAVANJE PONUDE	0 – 7	
Primijenjena je vrsta objekta u skladu sa željom grupe	1	
Primijenjena je kategorija objekta u skladu sa željom grupe	1	
Primijenjen je objekt u skladu s traženim budžetom	1	
Primijenjen je prijevoz u skladu sa željom grupe	1	
Primijenjena je usluga u smještajnom objektu u skladu sa željom grupe	1	
Primijenjene su dodatne usluge u skladu sa željom grupe	1	
Ponuđeno je osiguranje od otkaza putovanja	1	
PROFESIONALNOST	0 – 10	
Koristi stručnu terminologiju	1	
Kreira jezgru aranžmana	1	
Ponuda sadrži troškove smještaja	1	

Ponuda sadrži troškove prijevoza	1	
Ponuda sadrži doplate	1	
Ponuda sadrži popuste	1	
Ponuda sadrži dodatne usluge prema zahtjevu grupe	1	
Ponuda sadrži razliku u cijeni	1	
Ponuda sadrži kratke opise usluga	1	
Ponuda je jasna i razumljiva	1	
KREATIVNOST	0 – 4	
Ponuda sadrži dodatne sadržaje/usluge (koji nisu traženi)	1	
Ponuda sadrži i alternativnu mogućnost smještaja	1	
Ponuda sadrži i alternativnu mogućnost prijevoza	1	
Ponuda sadrži više opcija cijena <i>0,5 – izračun je napravljen na bazi traženog broja putnika; 0,5 – izračun je napravljen i na manjem ili većem broju putnika</i>	0,5 – 1	
PRECIZNOST	0 – 4	
Obračunati su svi potrebni elementi ponude	1	
Pravilno su obračunati varijabilni troškovi	1	
Pravilno su obračunati fiksni troškovi	1	
Konačni izračun je točan	1	

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 3: Priprema prezentacije ponude i prezentiranje grupne ponude – strani jezik	MODUL 3 (maks. 15)	
POZNAVANJE PONUDE	0 – 2	
Prezentacija sadrži elemente tražene ponude (cijene, usluge, smještajni objekt, informacije o prijevozu i dr.) <i>0,5 – sadrži minimalno dva elementa; 1 – sadrži sve tražene elemente</i>	0,5 – 1	
Prezentacija sadrži informacije o dodatnim sadržajima u destinaciji <i>0,5 – minimalno jedan dodatni sadržaj; 1 – dva i više dodatnih sadržaja.</i>	0,5 – 1	

PROFESIONALNOST	0 – 3	
Natjecatelj pokazuje da vlada stručnim izrazima <i>0 – ne prepoznaje i ne koristi stručne izraze; 1 – prepoznaje, ali ne koristi stručne izraze; 2 – prepoznaje i koristi stručne izraze; 3 – prepoznaje i koristi stručne izraze i više od očekivanja</i>	0 – 3	
KREATIVNOST	0 – 3	
Upotrebljava primjerene grafike i/ili animacije	1	
Koristi različite fontove	1	
Koristi kreativne alate za izradu slajdova	1	
PRIMJENA STRANOG JEZIKA	0 – 4	
Razina korištenja stručnih izraza	1	
Pravopis	1	
Tečnost razgovornog jezika	1	
Točnost upotrebe jezika	1	
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	0 – 3	
Pokazuje razvijene komunikacijske vještine <i>0 – prezentacija nema strukturu (uvod, glavni dio, zaključak), prezentira monotonim glasom, ne uspostavlja kontakt s publikom, „gubi“ je; 1 – prezentacija nema strukturu, govor je nejednoličan, ali nedovoljno glasan i razumljiv; 2 – prezentacija ima strukturu, govor je nejednoličan, ali nedovoljno razumljiv, glasan,; 3 – prezentacija ima strukturu, govor je glasan, razumljiv, nejednoličan, publika ga sluša</i>	0 – 3	

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 4: Rad s klijentom i prodaja aranžmana u turističkoj agenciji – hrvatski jezik	MODUL 4 (maks. 30)	
POZNAVANJE PONUDE	0 – 4	
Brzo i spretno se snalazi u ponudi turističke agencije	1	
Nudi različite mogućnosti plaćanja	1	
Raspolaže informacijama o mogućim dodatnim uslugama	1	
Nudi više od jedne mogućnosti	1	
PROFESIONALNOST	0 – 10	

Natjecatelj svojim stilom pokazuje da se pridržava pravila struke za poslovanje turističke agencije <i>0,5 – frizura je u skladu s pravilima struke; 0,5 – odjeća je u skladu s pravilima struke</i>	0,5 – 1	
Pamti ime gosta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara	1	
Postavlja prava pitanja klijentu	1	
Koristi stručne izraze	1	
Pružna potpune informacije klijentu	1	
Aktivno nudi dodatne usluge agencije u destinaciji	1	
Motivira klijenta da uplati aranžman u toj agenciji	1	
Provjerava raspoloživost ponuđenih kapaciteta	1	
Upoznaje klijenta s namjenom putne dokumentacije i općim uvjetima agencije	1	
Postavlja pitanja o specifičnim željama/potrebama kupca	1	
KREATIVNOST	0 – 4	
Nudi aranžman u skladu sa željama/potrebama klijenta	1	
Nudi aranžman s određenim pogodnostima (akcije i sl.)	1	
Nudi klijentu mogućnost da se naknadno javi za određene usluge	1	
Nudi klijentu putno osiguranje	1	
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	0 – 8	
Srdačno pozdravlja klijenta	1	
Razgovor vodi s osmijehom	1	
Uspostavlja kontakt očima	1	
Govori razgovijetno	1	
Poziva klijenta da im se ponovo obrati	1	
Stječe povjerenje klijenta <i>0 – odaje nesigurnost, nema samopouzdanja; 1 – osjeća se nesigurnost, ali je proaktivan (postavlja pitanja, pokazuje interes za klijenta); 2 – držanje je opušteno, proaktivan je; 3 – stječe povjerenje klijenta i motivira ga da ponovo dođe u tu agenciju</i>	0 – 3	
PRECIZNOST	0 – 4	
Daje jasne i precizne informacije	1	
Daje informacije o vremenu ulaska u sobu i izlaska iz sobe zadnji	0,5 – 1	

dan		
Daje informacije o putnoj dokumentaciji	1	
Daje točne odgovore na pitanja klijenta vezano uz aranžman	1	

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 5: Popunjavanje putne dokumentacije	MODUL 5 (maks. 15)	
POZNAVANJE PONUDE	0 – 4	
Naveden je način plaćanja	1	
Obračunata je boravišna pristojba i jednokratni trošak prijave (ako je primjenjivo)	1	
Klijent je upoznat s općim uvjetima (potpisao je ugovor)	1	
Natjecatelj je potpisao ugovor i <i>voucher</i>	1	
PROFESIONALNOST	0 – 6	
Upisano je ime destinacije	1	
Upisan je naziv smještajnog objekta	1	
Upisana su imena svih putnika	1	
Upisani su datumi rođenja djece	1	
Upisani su datumi prve i zadnje usluge	1	
Upisane su sve usluge naplaćene u agenciji	1	
PRECIZNOST	0 – 5	
Primijenjena je točna osnovna cijena	1	
Primijenjeni su i pravilno obračunati svi popusti	1	
Primijenjene su i pravilno obračunate sve doplate	1	
Pravilno je postavljena kalkulacija aranžmana	1	
Izračun konačne cijene točan je	1	

KRITERIJI	Broj mogućih bodova	Broj ostvarenih bodova
Modul 6: Rješavanje žalbe pisanim putem – hrvatski jezik	MODUL 6	

	(maks. 5)	
PROFESIONALNOST	0 – 3	
Dobro je procijenjena opravdanost pritužbe	1	
Ponudeno je adekvatno rješenje	1	
Odgovor završava zahvalom na ukazanom postojanju problema	1	
KOMUNIKACIJSKE VJEŠTINE	0 – 2	
Izraženo je žaljenje i isprika zbog nezadovoljstva	1	
Primijenjena je metoda pozitivne povratne informacije	1	

Napomene: U slučaju da dva ili više natjecatelja imaju jednak broj ukupno ostvarenih bodova, boljim se smatra onaj natjecatelj koji je ostvario veći broj bodova u modulu koji nosi najveći broj bodova.