

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

Poslovanje recepcije hotela

SADRŽAJ

<u>1. UVOD</u>	<u>3</u>
<u>2. OPIS MODELA ZADATKA</u>	<u>3</u>
<u>2.1 UPUTE NATJECATELJIMA</u>	<u>4</u>
<u>3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI</u>	<u>7</u>
<u>4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSE NATJECATELJI</u>	<u>8</u>
<u>5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU</u>	<u>8</u>

1. UVOD

Konstantni zahtjevi za unapređenjem 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 sjecište komunikacije „licem u lice“ između djelatnika i gostiju hotela. Premda se na prvi pogled može učiniti da 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.

Izrazi koji se u ovom dokumentu koriste za osobe u muškom rodu su neutralni i odnose se i na muške i na ženske osobe.

2. OPIS MODELA ZADATKA

Model zadatka sastoji se od osam modula, a koji se odnose na hotel koji je predviđen za zadatak.

Red. br. modula	Naziv modula	Maks. vrijeme trajanja (po natjecatelju)
1.	Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije (telefonski poziv) – <i>Front Office</i>	20 minuta
2.	Prijam gosta - na engleskom jeziku – <i>Front Office</i>	20 minuta
3.	Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu – pomoć gostu tijekom boravka – <i>Front Office</i>	20 minuta
4.	Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta – <i>Front Office</i>	20 minuta
5.	Neočekivana situacija – <i>Front Office</i>	20 minuta
6.	Korespondencija na engleskom jeziku – <i>Back Office</i> a. Odgovor na upit individualnog gosta b. Potvrda rezervacije za grupe gostiju	90 minuta + 90 minuta
7.	Korespondencija - Odgovor na žalbu/prigovor gosta – <i>Back Office</i>	90 minuta
8.	Kalkulacija - izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima – <i>Back Office</i>	90 minuta

Napomena

Vrijeme predviđeno za izvedbu svakog pojedinog modula uključuje i vrijeme za upute i pripremu natjecatelja na nacionalnom natjecanju. Obzirom na zdravstvenu situaciju i epidemiološke uvjete u periodu održavanja nacionalnog natjecanja moguća su tri modela natjecanja i to:

A model – predviđeno vrijeme trajanja natjecanja je maksimalno 12 h po natjecatelju tijekom tri dana.

B model – predviđeno vrijeme trajanja natjecanja je maksimalno 8 h po natjecatelju. Natjecanje traje tri dana ali su natjecatelji podijeljeni u tri grupe i natječu se samo jedan dan.

C model – predviđeno vrijeme trajanja natjecanja je maksimalno 8 h po natjecatelju. Natjecanje se odvija online i traje samo jedan dan.

Izlučna natjecanja će se održavati online. Na izlučnim natjecanjima neće se provoditi svi moduli, a predviđeno trajanje natjecanja je maksimalno 2 h po natjecatelju tijekom jednog dana.

Moduli su generički/okvirni zadatci, a prosudbena povjerenstva neposredno će prije natjecanja odrediti zadatke za natjecanje. Na nacionalnom natjecanju svi *Front Office* moduli provoditi će se uz korištenje hotelskog informacijskog sustava.

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

Engleski jezik je jedini strani jezik koji je moguće odabrati za natjecanje u modulima koji se provode na stranom jeziku.

2.1 UPUTE NATJECATELJIMA

Modul 1	<p>Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije (telefonski poziv) – hrvatski jezik – <i>Front Office</i></p> <p>Recepcionar/natjecatelj prima telefonski poziv gosta koji primjerice želi:</p> <ul style="list-style-type: none">– saznati osnovne informacije o hotelu u mjestu koje je određeno za međuzupanijsko/državno natjecanje (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 usluge, usluge u dodatnim sadržajima i sl.) <p>Zadatak natjecatelja jest provjeriti raspoloživost zahtijevanog kapaciteta, odgovoriti na postavljena pitanja/situacije, odnosno na pitanja gosta upućena telefonskim putem na hrvatskom jeziku i zaprimiti rezervaciju gosta, prema poslovnoj politici/standardu zadanog hotela te obaviti poslove evidentiranja rezervacije u hotelskom informacijskom sustavu (HIS-u).</p>	20 min
Modul 2	<p>Prijam gosta – engleski jezik – <i>Front Office</i></p> <p>Na recepciju dolaze gosti i slijedi konverzacija o prihvatu gostiju u hotel. Modul se odvija kroz situacije prijama gostiju, primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none">– recepcionar pozdravlja i dočekuje goste– recepcionar prima goste (<i>check in</i>) prema standardnom postupku (provjera rezervacije ili poštiva procedure prihvata <i>walk in</i> gostiju, evidentira goste u hotelske evidencije, informira goste o uslugama, sadržajima, vremenu korištenja hotelskih usluga, položaju soba i dr. te najavljuje goste internim službama/poslovnim jedinicama)– pri dolasku gosta recepcionar treba ponuditi barem još neku uslugu/proizvod koji nije unaprijed dogovoren/rezerviran– tijekom boravka gosta u hotelu, recepcionar/natjecatelj brine se o potrebama i	20 min

	<p>željama gosta osiguravajući usluge unutar/izvan hotela i sl.</p> <p>Zadatak je natjecatelja utvrditi/provjeriti sadržaj/elemente rezervacije s gostom ako rezervacija postoji odnosno poštivati hotelsku proceduru prihvata gosta bez rezervacije, dodijeliti mu odgovarajuću sobu, prijaviti gosta u HIS, izvijestiti ga o svim važnim informacijama vezanim uz njegov boravak u hotelu, pobrinuti da se gostu ponudi još neki proizvod/usluga hotela ili destinacije te pratiti ostale hotelske standardne procedure vezane za prijam gosta.</p>	
Modul 3	<p>Poslovi tijekom boravka gosta u hotelu – pomoć gostu tijekom boravka – hrvatski jezik – Front Office</p> <p>Na recepciju dolaze uznemireni gosti i traže pomoć ili se mogu žaliti na:</p> <ul style="list-style-type: none"> – okruženje – buka, galama u hotelu/susjedstvu, na ulici ... – tehničke probleme: grijanje, rasvjeta, instalacije, neispravan televizor, sporo dizalo i sl. – neodgovarajuću kvalitetu i standard usluge, poziciju, pogled iz sobe/smještajne jedinice, čistoću, neodgovarajuće jelo, dugo čekanje – bolest, nezgodu, insekte, glodavce – nedostatak lijekova/novaca/stvari – neuobičajene pritužbe: loše vrijeme, nedostatak bazena, <i>wellness</i> centra i sl. <p>Zadatak je recepcionara smiriti gosta i na odgovarajući način pomoći gostu, odnosno riješiti problem gosta ili pružiti potrebne informacije te poduzeti potrebne aktivnosti na zahtjev gosta. Ako je potrebno, unijeti napomene u HIS.</p>	20 min
Modul 4	<p>Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta – hrvatski jezik – Front Office</p> <p>Gosti nakon određenog boravka u hotelu:</p> <ul style="list-style-type: none"> – traže račun – plaćaju gotovinom/bezgotovinski (strana valuta, kreditna kartica, e-plaćanje) i žele pojašnjenje stavki računa – recepcionar treba odjaviti gosta (<i>check out</i>) iz hotela (redovni ili iznenadni odlazak), izdati gostu račun i izvršiti naplatu, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela/destinacije, zaželjeti sretan put i preporučiti boravak u nekoj sljedećoj prigodi/<i>eventu</i> i sl. <p>Zadatak je recepcionara ispostaviti gostu račun korištenjem HIS-a, objasniti mu sve stavke računa, naplatiti pružene usluge, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela, pitati ga za pomoć oko prtljage, transfera, taksija ...</p>	20 min
Modul 5	<p>Neočekivana situacija – hrvatski jezik – Front Office</p> <p>Na recepciju dolazi uznemireni gost i žali se na neku specifičnu situaciju ili se događa neuobičajena situacija, primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none"> – nestanak/gubitak/oštećenje stvari iz sobe, s plaže/bazena/<i>wellnessa</i> – pijan gost, bolestan gost, kradljivac u okruženju – nije dobivena soba/usluga kakva je tražena, prebukiranost – požar, poplava, prijetnja bombom ... <p>Zadatak je recepcionara na odgovarajući način riješiti problemsku situaciju na recepciji, bez panike i nervoze. Prema potrebi koristiti HIS.</p>	20 min
Modul 6	<p>Korespondencija: Odgovor na upit za rezervaciju individualnog gosta i potvrda rezervacije za grupe gostiju – engleski jezik – Back Office</p> <p>Zadatak je natjecatelja putem elektroničke pošte ili Word dokumenta odgovoriti na upit gosta za rezervaciju hotelskih usluga i odgovoriti na zahtjev za potvrdu rezervacije za grupu na engleskom jeziku i ponudu/potvrdu poslati gostima/turističkoj agenciji.</p> <p>A. Individualni upit može biti poslan od:</p> <ul style="list-style-type: none"> – poslovnog gosta – obitelji s djecom – bračnog para... 	90 + 90 min

	<p>B. Zahtjev za potvrdu rezervacije za grupu može biti poslan od:</p> <ul style="list-style-type: none"> – sportaša – učenika/studenata – umirovljenika – turističkih agencija koje za poslovne klijente traže smještaj i/ili radni prostor... 	
Modul 7	<p>Korespondencija - Odgovor na žalbu gosta (prigovor) – na hrvatskom jeziku – Back Office</p> <p>Zadatak natjecatelja je putem elektroničke pošte ili Word dokumenta odgovoriti na žalbu (prigovor) gosta, na hrvatskom jeziku, u vezi s njegovim boravkom u hotelu. Prigovor se može odnositi na:</p> <ul style="list-style-type: none"> – nezadovoljstvo kvalitetom/standardom usluga – sigurnost u hotelu i izvan njega, čuvanje imovine gostiju – buku i gužvu – industrijsku/jednoličnu/neukusnu hranu, preosjetljivost/intolerancija na hranu i sl. 	90 min
Modul 8	<p>Kalkulacija/izračuni odabranih pokazatelja prema zadanim vrijednostima – na hrvatskom jeziku – Back Office</p> <p>U svrhu maksimiziranja poslovnih rezultata menadžment je postavio upit na koji natjecatelji trebaju odgovoriti na temelju dobivenih rezultata izvođenjem jednostavnih izračuna (kalkulacije) u pisanom obliku i to:</p> <ul style="list-style-type: none"> – izračun prosječne cijene smještajne jedinice (ADR) – izračun cijene noćenja s popustom za organizirane grupe gostiju – izračun zauzetosti ukupnog smještajnog kapaciteta hotela (u postotku ili u danima) na tjednoj, mjesečnoj, kvartalnoj, odnosno godišnjoj razini – izračun prihoda po smještajnoj jedinici (RevPAR) – izračun ukupnog financijskog prometa ostvarenog u smještajnom dijelu hotela za određeni period. <p>Zadatak je natjecatelja pažljivo pročitati zadane vrijednosti, primijeniti jednostavne postupke za izračun traženih pokazatelja i odgovoriti menadžmentu hotela na upit.</p> <p>Napomena: sve iznose zaokruživati na dvije decimale.</p>	90 min

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Prostor	Oprema	Ostalo
✓ prostorija za Back Office module : kongresni centar/dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 8 natjecatelja i Prosudbeno povjerenstvo	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 8 računala ➤ 1 pisač ➤ 10 stolova i 14 stolica ➤ zidni sat ➤ 1 USB ➤ 8 kalkulatora za natjecatelje 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ A4 papir ○ čepići za uši ○ voda ○ pločice samo s imenom natjecatelja ○ 9 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 (HIS-om) i spojenim velikim dodatnim monitorom (npr. TV) za Prosudbeno povjerenstvo ➤ na pultu 1 pisač, spojen na računalo ➤ EFT POS uređaj (ne smije biti priključen na liniju) ➤ telefon (ne mora biti priključen na liniju) ➤ 4 kalkulatora ➤ dekoracija za recepcijski prostor (stalak za kišobrane, novine, promidžbeni materijali, cvijeće i dr.) ➤ stolovi i stolice za 4 člana Prosudbenog povjerenstva ➤ 2 stolice za glumce ➤ zidni sat ➤ razglas ➤ niski stol s 2 stolice ili fotelje ➤ dva bežična mikrofona (Microphone headset wireless za natjecatelja i glumca) ➤ 3 para slušalice za povjerenstvo ➤ projektor i platno 	<ul style="list-style-type: none"> ○ dostupna internetska veza ○ 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 ○ 10 malih kuverti
✓ odvojena prostorija za natjecatelje koji čekaju na nastup (koja nije uz recepciju ili se može izolirati)	<ul style="list-style-type: none"> ➤ zrcalo ➤ 10 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 ➤ kanta 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 ○ 3 bloka za pisanje

4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE 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, bijela košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele (ne lakirane), identifikacijska pločica samo s imenom natjecatelja, kratki i čisti nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Žene: 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 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 ne smiju biti vidljivi.

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

5. 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 npr. mobitel, tablet, laptop, pametni sat, slušalice, USB i drugi elektronički uređaji za pohranu podataka i komunikaciju.



Agencija za
strukovno obrazovanje
i obrazovanje odraslih



IZVRSNOST I ZNANJE ZASLUŽUJU PRIZNANJE!

Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog
obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre



Europska unija
"Zajedno do fondova EU"



EUROPSKI STRUKTURNI
I INVESTICIJSKI FONDOVI



E
S
F
UČINKOVITI
LJUDSKI
POTENCIJALI

Projekt je sufinancirala Europska unija iz Europskog socijalnog fonda.