

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

POSLOVANJE TURISTIČKE AGENCIJE



world skills
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

1. UVOD

Trajanje – 2 dana

Tema: **Operativni poslovi u turističkoj agenciji**

Međunarodni turistički promet u stalnom je porastu. 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 njihovi iskusni 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: Pisana komunikacija s klijentom
- Modul 2: Izrada turističkog aranžmana
- Modul 3: Presentacija
- Modul 4: Prodaja turističkog aranžmana
- Modul 5: Popunjavanje putne dokumentacije
- Modul 6: Rješavanje žalbe

2.1. UPUTE NATJECATELJIMA

Prvi dan	MODUL 1	Pisana komunikacija s klijentom – engleski jezik	Trajanje po natjecatelju 50 min
<p>Natjecatelj zaprima individualni upit elektronskom poštom. Zadatak natjecatelja je odgovoriti na upit na stranom jeziku.</p> <p>Odgovor mora sadržavati 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 iskazanim željama ✓ mogućnostima plaćanja ✓ uvjetima eventualnog otkazivanja aranžmana ✓ cijeni, eventualnim doplatama, popustima, akcijama 			
Prvi dan	MODUL 2	Izrada turističkog aranžmana – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 80 min
<p>Natjecatelj prima upit (osobno, telefonom ili elektronskom poštom) za organizaciju putovanja za grupu. Zadatak klijenta je temeljem dostupnih elemenata izračunati cijenu paket aranžmana po osobi i kreirati ponudu/itinerar u skladu sa željama klijenta.</p>			
Prvi dan	MODUL 3	Presentacija – engleski jezik	Trajanje po natjecatelju 90 + 10 min
<p>Zadatak natjecatelja je, na stranom jeziku izraditi i demonstrirati prezentaciju turističkog aranžmana na najviše 10 slajdova o grupnoj ponudi na jeziku koji se traži u zadatku.</p> <p>Za izradu prezentacije na raspolaganju ima 90 minuta, a za demonstriranje 10 minuta.</p>			
Drugi dan	MODUL 4	Prodaja turističkog aranžmana u turističkoj agenciji – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 15 min
<p>Natjecatelj prima klijenta u turističkoj agenciji. Klijent se raspituje za turističke aranžmane.</p> <p>Zadatak natjecatelja je, na hrvatskom jeziku, dati sve informacije s ciljem da uvjeri klijenta da aranžman kupi kod njega te prikupiti sve podatke i informacije (podaci o putnicima, vrsta smještaja, dodatni sadržaji, mogućnosti eventualnog otkazivanja, mogućnosti plaćanja i dr.) potrebne za ispunjavanje putne dokumentacije.</p>			

Drugi dan	MODUL 5	Popunjavanje putne dokumentacije – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 30 min
Zadatak natjecatelja je da, temeljem prikupljenih podataka i dostupnih informacija, popuni potrebnu putnu dokumentaciju na dobivenim obrascima (ugovor, voucher) što podrazumijeva i izračun ukupne cijene.			
Drugi dan	MODUL 6	Rješavanje žalbe – hrvatski jezik	Trajanje po natjecatelju 30 min
Natjecatelj zaprima pisanu pritužbu klijenta koji je kod njega uplatio aranžman. Klijent iznosi razloge svog nezadovoljstva i traži naknadu štete. Zadatak natjecatelja je odgovoriti na žalbu (prigovor) klijenta.			

Napomena 1: Vrijeme predviđeno za izvedbu svakog pojedinog modula uključuje i vrijeme za kratke upute i pripremu natjecatelja.

Napomena 2: Međužupanijska natjecanja provode se u ukupnom trajanju od 4 sata. Na međužupanijskom natjecanju provode se svi moduli, ali u skraćenom trajanju i jednostavnijem obliku.

Napomena 3: Dio modula bit će na hrvatskom, a dio na engleskom jeziku (ne postoji mogućnost korištenja bilo kojeg drugog stranog jezika na natjecanju). Kod svakog modula specificiran je jezik.

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Svaki natjecatelj na raspolaganju ima (ovisno o modulu):

- Stol i stolac
- Računalo i monitor s mogućnosti ispisa
- Tipkovnicu koja podržava posebne znakove u stranim jezicima
- Dostupan internet
- Telefon
- Potrebne obrasce i predloške (ugovor, voucher, kalkulacijski obrazac)
- Kemijsku olovku
- Papir
- Kalkulator
- **Potrebne izvore informacija (katalog, cijene, vozne redove i slično)**

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

4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba imati 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. Kratki i čisti nokti, kratka ili podignuta kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled.

Natjecateljice: hlače ili suknja primjerene dužine do koljena ili ispod, košulja, šal/marama, čarape boje noge, cipele. Čisti i uredni nokti, uredna kosa, diskretna šminka, diskretan nakit, čist i uredan izgled.

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.



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.