

TEHNIČKI OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

# Poslovanje turističke agencije

# SADRŽAJ

<b>SADRŽAJ</b> .....	<b>2</b>
<b>1. UVOD</b> .....	<b>3</b>
1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE .....	3
1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	3
1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA .....	3
1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA.....	6
1.3. POVEZANI DOKUMENTI .....	6
<b>2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE</b> .....	<b>7</b>
2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE .....	7
2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE.....	7
<b>3. PRAVILA VREDNOVANJA</b> .....	<b>10</b>
3.1. OPĆE SMJERNICE .....	10
<b>4. PRAVILA BODOVANJA</b> .....	<b>11</b>
4.1. OPĆE SMJERNICE .....	11
4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA .....	11
4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM .....	12
4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM .....	12
4.5. VREDNOVANJE – PREGLED .....	12
4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA .....	13
4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE .....	13
<b>5. MODEL ZADATKA</b> .....	<b>15</b>
5.1. OPĆE SMJERNICE .....	15
5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA.....	15
5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA.....	16
5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA.....	16
5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA.....	16
5.5. ODABIR ZADATKA za natjecanje .....	16
5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA.....	16
<b>6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA</b> .....	<b>17</b>
6.1. RASPRAVNI FORUM.....	17
6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE.....	17
<b>7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ</b> .....	<b>18</b>
<b>8. MATERIJALI I OPREMA</b> .....	<b>19</b>
8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS .....	19
8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR .....	19
8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA .....	19
8.4. PREPORUČENO radno mjesto za natjecanje .....	19
<i>Opći postav i specifikacije</i> .....	19
<i>SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE</i> .....	20
<b>9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA</b> .....	<b>21</b>
<b>10. ODRŽIVOST</b> .....	<b>22</b>

# 1. UVOD

## 1.1. NAZIV I OPIS NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 1.1.1. NAZIV NATJECATELJSKE DISCIPLINE

*Poslovanje turističke agencije*

### 1.1.2. OPIS VEZANIH KVALIFIKACIJA, ZANIMANJA I RADNIH MJESTA

U disciplini Poslovanje turističke agencije mogu se natjecati učenici koji se obrazuju za stjecanje sljedećih kvalifikacija: Hotelijsko-turistički tehničar / Turističko-hotelijski komercijalist.

### KLJUČNI POSLOVI

Grupa poslova	Ključni poslovi	Aktivnosti
<b>Analiza, planiranje i organizacija rada</b>	Planiranje i organizacija prodaje proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>• upoznavanje s ponudom potencijalnih pružatelja usluga</li> <li>• praćenje trendova interesa potencijalnih potrošača</li> <li>• praćenje trendova razvoja istovrsnih konkurentnih proizvoda na tržištu</li> <li>• kontinuirano praćenje promjene ponude pružatelja usluga</li> <li>• planiranje i provedba ugovaranja potrebnih kapaciteta</li> </ul>
<b>Operativni poslovi</b>	Organizacija putovanja, direktna prodaja, rezervacije, praćenje realizacije i fakturiranja programa u TA-u	<ul style="list-style-type: none"> <li>• provedba operativnih poslova kod organizacije, posredovanja i koordinacije provedbe paket aranžmana, izleta, transfera, kongresa</li> <li>• informiranje o željama i potrebama potencijalnog klijenta</li> <li>• izrada i nuđenje više opcija ponude koje odgovaraju željama klijenta</li> <li>• upoznavanje klijenta s uvjetima kupnje i uvjetima otkaza</li> <li>• izrada faktura i naplata usluge</li> <li>• praćenje, naplata i slanje opomena (poštivanje rokova plaćanja), praćenje realizacije prometa i priprema izvješća o prodanim uslugama</li> <li>• kontrola pristiglih faktura dobavljača u skladu s dogovorenim uvjetima i prodanim uslugama</li> <li>• prodaja polica putnih osiguranja</li> <li>• zaprimanje pisanih i usmenih pritužbi i prosljeđivanje istih nadležnim osobama</li> </ul>
	Praćenje i informiranje grupe	<ul style="list-style-type: none"> <li>• upoznavanje svih subjekta uključenih u realizaciju aranžmana</li> <li>• provedba aranžmana po svim ugovorenim segmentima</li> <li>• podjela besplatnih promotivnih materijala i ostalih turističkih publikacija</li> </ul>
	Briga o zadovoljstvu klijenta u destinaciji	<ul style="list-style-type: none"> <li>• pružanje informacija o turističkom sadržaju destinacije i upućivanje na neposredne pružatelje turističkih usluga</li> <li>• prikupljanje i obrada dojmova gostiju o zadovoljstvu u destinaciji (ankete)</li> </ul>

<b>Administrativni poslovi</b>	Vođenje poslovne dokumentacije	<ul style="list-style-type: none"> <li>vođenje i slanje evidencije drugim turističkim organizacijama, turističkim zajednicama i ustanovama</li> <li>vođenje baza podataka</li> <li>vođenje korespondencije s poslovnim partnerima</li> </ul>
<b>Komercijalni poslovi</b>	Prodaja i marketing proizvoda i usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>oglašavanje i prodaja prigodnih individualnih, grupnih, sezonskih i drugih posebnih programa</li> <li>posredovanje između klijenta i davatelja usluga</li> <li>organizacija skupova</li> <li>istraživanje mogućnosti novih kanala distribucije</li> </ul>
	Kreiranje proizvoda	<ul style="list-style-type: none"> <li>pribavljanje informacija o cijenama i uvjetima pružanja usluga</li> <li>kreiranje turističkih aranžmana</li> <li>izrada kalkulacije cijena</li> <li>informiranje prodajne mreže o novim proizvodima</li> </ul>
<b>Komunikacija i suradnja</b>	Komunikacija s tržištem i klijentima	<ul style="list-style-type: none"> <li>primjena svih tehnika profesionalnog komuniciranja s klijentima (tradicionalno i digitalno/elektronički, verbalno i neverbalno u skladu s načelima poslovne komunikacije)</li> <li>komunikacija s dobavljačima i partnerima u procesu osiguranja potrebnih kapaciteta i usluga</li> <li>komunikacija s prodajnom mrežom</li> </ul>
	Rješavanje pritužbi	<ul style="list-style-type: none"> <li>zaprimanje pritužbe neposredno od klijenta, iz prodajne mreže i preko operativnog osoblja</li> <li>provjera utemeljenosti pritužbi kod neposrednih pružatelja usluga</li> <li>sastavljanje prijedloga rješenja pritužbe po ovlaštenju nadležnih osoba</li> <li>suradnja s komercijalnim osobljem i pružateljima usluga, pronalaženje rješenja i odgovora na pritužbe na licu mjesta podnošenje izvješća</li> </ul>
	Koordinacija zaposlenika	<ul style="list-style-type: none"> <li>suradnja sa svim odjelima</li> <li>delegiranje zadataka</li> <li>kontrola izvršenja dodijeljenih zadataka</li> </ul>
<b>Osiguranje kvalitete</b>	Osiguranje kvalitete usluga	<ul style="list-style-type: none"> <li>pridržavanje važećih zakonskih i podzakonskih akata</li> <li>primjena zadanih standarda pri kreiranju i pružanju turističke usluge ili paket-aranžmana</li> <li>primjena standarda proizašlih iz licenci (IT oprema, edukacija, <i>dresscode</i> itd.)</li> <li>primjena postojećih uzanci u ugostiteljstvu i turizmu</li> <li>kontrola primjene profesionalnih standarda kod različitih pružatelja usluga u turizmu</li> </ul>
	Sudjelovanje u osiguranju kvalitete vlastitog rada i rada poslovnih suradnika i članova tima	<ul style="list-style-type: none"> <li>primjena profesionalnog pristupa poslu i preuzimanje odgovornosti za postignuća vezana uz propisani standard</li> <li>savladavanje vještina potrebnih za rješavanje svih izazova u radu</li> <li>primjena načela timskog rada</li> </ul>
<b>Zaštita zdravlja i okoliša</b>	Primjena mjera sigurnosti i procedura zaštite na radu	<ul style="list-style-type: none"> <li>primjena propisane procedure za zaštitu okoliša, zdravlja, zaštite od požara</li> <li>briga o tehničkoj ispravnosti sredstava za rad</li> <li>ispravno korištenje opreme i inventara</li> <li>primjena mjera zaštite od požara i zaštite okoliša</li> <li>identifikacija rizika i potencijalnih opasnosti</li> <li>primjena odgovarajućih mjera zaštite</li> </ul>

## VJEŠTINE

Konceptualne i spoznajne vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• primjena teorijskih znanja</li> <li>• sposobnost prepoznavanja važnih elemenata u određenoj situaciji i razumijevanje odnosa među njima</li> <li>• sposobnost strateškog razmišljanja</li> <li>• sposobnost brzog prilagođavanja promjenama</li> </ul>
Tehničke vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sposobnost brzog snalaženja u ponudi agencije i njezinih dobavljača</li> <li>• dobro poznavanje i primjena informacijske tehnologije</li> <li>• dobro poznavanje stranih jezika</li> <li>• prodajne vještine</li> </ul>
Društvene vještine	<ul style="list-style-type: none"> <li>• verbalna i neverbalna komunikacija koja uključuje: brigu o gostu, komunikativnost, otvorenost, uvjerljivost, sigurnost, strpljivost, afirmativni pristup, fleksibilnost</li> <li>• komunikacijske vještine u pismu</li> <li>• dobre prezentacijske vještine</li> <li>• spremnost na timski rad</li> </ul>

## SPECIFIČNOSTI STRUKE

Specifičnosti struke proizlaze iz multidisciplinarnosti i multikulturalnosti turizma, odnosno činjenice da je turizam složen sustav koji se sastoji od brojnih grana i djelatnosti koje izravno utječu na njegovo funkcioniranje. Sukladno tome, ovo zanimanje zahtijeva:

- poslovi mogu biti emitivnog, receptivnog ili posredničkog karaktera
- širok spektar znanja i praćenje promjena u brojnim djelatnostima koje izravno i neizravno utječu na turizam, a time i na turističke posrednike
- neposredan rad s klijentima (pojedincima i grupama) različitih potreba, očekivanja, raspoloženja i dr.
- rad u turističkoj agenciji podrazumijeva visoku razinu intrapersonalne i interpersonalne komunikacije – razvijene komunikacijske vještine
- pozitivan stav prema gostima
- raznovrsni radni procesi
- dobro poznavanje stručne terminologije i kratica u području turizma
- aktivno vladanje stranim jezicima, s obzirom na suradnju s klijentima i dobavljačima na međunarodnoj razini
- rad s inozemnim klijentima i partnerima iziskuje razvijeni osjećaj za etiku i multikulturalnost
- pojačana dinamika u poslovanju kao posljedica globalizacije i interneta
- budući da su usluge vrlo raznolike, organizacija i provedba aranžmana zahtijeva dinamiku, usluge se pružaju na različitim mjestima i u različito vrijeme od različitih pružatelja pa uvijek postoji rizik manjkavog ispunjenja koji je potrebno minimizirati
- rad se obavlja u smjenama, vikendima, ponekad tijekom praznika i blagdana.

## RADNO OKRUŽENJE

- rad se obavlja u prostorima turističke agencije i turoperatora ili na terenu
- rad u turističkoj agenciji zahtijeva korištenje suvremenih tehnologija
- funkcionalan raspored uređaja – računalo, pisač, telefon, fotokopirni stroj i dr.
- ergonomske stolice (za zaposlenike)
- ugodni naslonjači za klijente
- ugodno uređen interijer – dekoracije, ugođaj, svjetlo, temperatura

- nužnost suradnje – timskog rada
- rad s klijentima zahtijeva primjeren izgled (poslovno odijevanje, prikladna obuća, uredna frizura, diskretna šminka i sl.)

## VAŽNOST PRAĆENJA TRENDOVA

Trendovi na turističkom tržištu posljednjih se godina mijenjaju relativno brzo. Trend rasta turističke potražnje uvjetuje porast turističke ponude. Nadalje, ravnomjernija geografska distribucija međunarodnog turističkog prometa u svijetu dovodi do pojave novih turističkih destinacija i porasta konkurencije. Trend rastuće globalizacije rezultira sve većim podudaranjima u sklonostima turističkih potrošača, što dovodi do homogenizacije turističkog tržišta. Turisti postaju iskusni putnici koji znaju što žele, što zahtijeva brzu prilagodbu i personalizirani pristup. Također, demografski trend starenja stanovništva dovodi do promjena u odnosima dobnih skupina potrošača. Turistička ponuda u potpunosti se prilagođava potražnji, što utječe i na turističke posrednike. Klijenti se sve više služe novim tehnologijama kao kanalima za dobivanje informacija o turističkoj ponudi (mobilne aplikacije i dr.) i realizaciji iste. Sukladno tome, djelatnost turističkog posredništva uvelike se promijenila pod utjecajem informacijske tehnologije. Sve veća prisutnost „*first-minute*“ i „*last-minute*“ *bookinga* mijenja poslovnu politiku gospodarskih subjekata u turizmu. Uvođenjem tehnoloških inovacija velik dio posrednika unaprijedio je, pa čak i promijenio svoje poslovanje. Velik naglasak u poslovanju danas se stavlja i na zaštitu potrošača, što u konačnici rezultira višim stupnjem zadovoljstva klijenata.

## 1.2. SADRŽAJ, RELEVANTNOST I VAŽNOST OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument sadrži tehnički opis natjecateljske discipline u strukovnom obrazovanju u Republici Hrvatskoj.

Tehnički opis i specifikacija standarda mogu se djelomično ili potpuno naslanjati na specifikacije standarda WorldSkills International i WorldSkills Europe organizacije.

Svi sudionici natjecanja – mentori, natjecatelji, prosudbena povjerenstva, školska, međusektorska i organizacijska povjerenstva škola domaćina trebaju biti dobro upoznati s ovim dokumentom.

## 1.3. POVEZANI DOKUMENTI

Osim Tehničkog opisa potrebno je koristiti se sljedećim dokumentima:

- dokument Novi model natjecanja učenika strukovnih škola
- Pravila i procedure za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola
- mrežne i druge resurse Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

### Opći uvjeti natjecanja:

- plasman na regionalno natjecanje:
  - svaka škola može prijaviti samo jednog učenika na regionalno natjecanje
- učenici se natječu individualno
- radni jezik za natjecanje standardni je hrvatski i engleski jezik
- provjeru znanja engleskog jezika vrše profesori stranih jezika koji su članovi **prosudbenog povjerenstva**
- nastavnik koji je član radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje turističke agencije i/ili član prosudbenog povjerenstva ne može biti mentor učeniku koji se natječe.

## 2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

### 2.1. OPĆE NAPOMENE VEZANE UZ SPECIFIKACIJU STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

Specifikacija standarda specificira znanje, razumijevanje i specifične vještine koje podupiru najbolju praksu u tehničkoj i strukovnoj izvedbi. Specifikacija standarda trebala bi odražavati zajedničko globalno razumijevanje o tome što za gospodarstvo i poslovanje predstavlja određena natjecateljska disciplina i s njome povezano radno mjesto i zanimanje.

Svako natjecanje u vještinama trebalo bi, u onoj mjeri u kojoj je to moguće, odražavati najbolju praksu kao što je opisano u specifikacijama standarda. Specifikacije standarda stoga su vodilja za potrebnu edukaciju i pripremu za natjecanje u vještinama.

Na natjecanju u vještinama ocjena znanja i razumijevanja provest će se kroz vrednovanje i bodovanje izvedbe. Neće se provoditi zaseban test znanja i razumijevanja.

Specifikacija standarda podijeljena je na zasebne cjeline. Svakoj cjelini dodijeljen je udio (postotak) u zbroju bodova kako bi ukazao na relevantnu važnost unutar specifikacije standarda. Zbroj svih bodova iznosi 100.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje ocijenit će samo one vještine koje su uklopljene u specifikaciju standarda. Odražavat će specifikaciju standarda u najširem mogućem obujmu koji dozvoljavaju ograničenja natjecanja u vještinama.

Shema za dodjelu bodova i zadatak za natjecanje pratit će raspodjelu bodova unutar specifikacije standarda do mjere u kojoj je to izvedivo u praksi. Dopuštena je varijacija od 5 posto, pod uvjetom da to ne mijenja težinski faktor dodijeljen specifikacijom standarda.

### 2.2. SPECIFIKACIJA STANDARDA NATJECATELJSKE DISCIPLINE

CJELINA	RELATIVNI UDIO U %
<b>1. Pisana komunikacija s klijentom</b>	<b>14</b>
Pojedinac treba poznavati i razumjeti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• pravila pisane komunikacije</li> <li>• procedure komunikacije s klijentima turističke agencije</li> <li>• želje i potrebe klijenta</li> <li>• ponudu svih dobavljača turističke agencije</li> <li>• ponudu turističkih agencija čije aranžmane može ponuditi</li> <li>• važnost pripreme materijala za nesmetanu komunikaciju s klijentom.</li> </ul>	
Pojedinac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> <li>• u najkraćem mogućem roku odgovoriti na upit</li> <li>• razumjeti zahtjev klijenta</li> <li>• snalaziti se u ponudi turističke agencije</li> <li>• snalaziti se s informacijskom tehnologijom potrebnom za rješavanje upita (rezervacijski sustavi, <i>on-line</i> ponude)</li> <li>• pronaći najbolje rješenje za klijenta</li> <li>• zainteresirati klijenta za ponudu agencije</li> <li>• primjenjivati pravila pisane komunikacije.</li> </ul>	

<b>2. Izrada turističkih aranžmana</b>	<b>25</b>
<p>Pojedinac treba znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● potrebe, motive, želje i mogućnosti klijenata</li> <li>● psihološke procese i tipove ličnosti</li> <li>● čimbenike koji mogu utjecati na donošenje odluke</li> <li>● ponudu dobavljača pojedinih proizvoda i usluga</li> <li>● vrste turističkih aranžmana</li> <li>● trendove na turističkom tržištu</li> <li>● strane jezike</li> <li>● cijeli proces izrade aranžmana</li> <li>● kalkulaciju cijene aranžmana.</li> </ul>	
<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● donijeti odluku o sadržaju aranžmana</li> <li>● izabrati dobavljače pojedinih usluga uključenih u aranžman</li> <li>● sklopiti ugovore s dobavljačima</li> <li>● kreirati jezgru aranžmana</li> <li>● izračunati cijenu aranžmana po putniku.</li> </ul>	
<b>3. Promocija lokalne kulture i atrakcija</b>	<b>18</b>
<p>Pojedinac treba poznavati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● lokalnu povijest i kulturu</li> <li>● turističku ponudu vezanu uz lokalnu materijalnu i nematerijalnu kulturnu baštinu</li> <li>● lokalnu enogastronomsku ponudu i mogućnosti njezine prezentacije i konzumacije za turiste</li> <li>● ponudu lokalnih atrakcija</li> <li>● prometnu dostupnost lokalnih atrakcija</li> <li>● želje i potrebe klijenata vezane uz lokalnu kulturu i atrakcije.</li> </ul>	
<b>4. Prodaja turističkih aranžmana</b>	<b>22</b>
<p>Pojedinac mora znati i razumjeti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● snalaziti se u ponudama vlastite agencije i drugih pružatelja turističkih usluga informacije o proizvodima</li> <li>● terminologiju i simbole vezane uz turizam</li> <li>● koristiti se posebnim računalnim programima vezano uz rezervacijske sustave</li> <li>● elemente kalkulacije cijene (fiksne i varijabilne) i kako ih obračunati</li> <li>● razlikovati gotovinske i bezgotovinske oblike i uvjete plaćanja</li> <li>● vještine komuniciranja i rada s klijentima (primjeren izgled, stav, komunikacija u cilju stjecanja povjerenja).</li> </ul>	
<p>Pojedinac će biti u stanju:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● zainteresirati klijenta za aranžman</li> <li>● odabrati i kreirati ponudu u skladu sa željama i potrebama klijenta</li> <li>● ponuditi i prodati dodatne usluge</li> <li>● izračunati cijenu aranžmana vodeći računa o popustima, obveznim doplatama, akcijama i dr.</li> <li>● ponuditi različite mogućnosti plaćanja i pravilno naplatiti</li> <li>● ispuniti očekivanja klijenta i osigurati njegov ponovni dolazak</li> <li>● brzo i pravilno izvršiti rezervacije.</li> </ul>	
<b>5. Administracija (popunjavanje putne dokumentacije)</b>	<b>16</b>
<p>Pojedinac mora znati i razumjeti:</p>	



<ul style="list-style-type: none"> <li>• vrste putne dokumentacije i njezine elemente</li> <li>• opće uvjete poslovanja</li> <li>• osnovne propisa iz područja turizma i drugih relevantnih propisa.</li> </ul>	
Pojedinaac će biti u stanju: <ul style="list-style-type: none"> <li>• tražiti od klijenta sve relevantne podatke potrebne za ispunjavanje putne dokumentacije</li> <li>• izdati sve potrebne putne dokumente</li> <li>• obračunati troškove aranžmana</li> <li>• u potpunosti i pravilno ispuniti putnu dokumentaciju.</li> </ul>	
<b>6. Upravljanje pritužbama (žalbama)</b>	<b>5</b>
Pojedinaac mora znati i razumjeti:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• zašto i na što se klijenti mogu žaliti</li> <li>• tehniku pozitivnog rješavanja pritužbi klijentima</li> <li>• modele komunikacije u rješavanju pritužbi</li> <li>• koristi primanja pritužbi.</li> </ul>	
Pojedinaac će biti u stanju:	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• prepoznati kada je gost u pravu, a kada je pritužba neutemeljena</li> <li>• smiriti klijenta (ako je potrebno)</li> <li>• ponuditi adekvatno rješenje</li> <li>• ostaviti dojam na klijenta da je njegova pritužba uzeta u obzir i kao moguća korekcija budućeg poslovanja</li> <li>• uvjeriti klijenta da bude zadovoljan rješenjem</li> <li>• pozorno i ozbiljno saslušati klijenta.</li> </ul>	
<b>UKUPNO</b>	<b>100 %</b>

## 3. PRAVILA VREDNOVANJA

### 3.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina, kao i cjelina 4, sadrži informacije i smjernice vezane uz vrednovanje i bodovanje. Sukladno tome, primjenjuju se Pravila za organizaciju i provedbu natjecanja učenika strukovnih škola.

Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih razvila je pravila vrednovanja i bodovanja na natjecanju te će ona biti predmet neprestanog razvoja i temeljitog razmatranja. Porast stručnosti pri ocjenjivanju utjecat će na buduću upotrebu i smjer glavnih instrumenata ocjenjivanja koji se upotrebljavaju na natjecanjima u vještinama: shema za dodjelu bodova, model zadatka i informatički sustav natjecanja.

Pri ocjenjivanju na natjecanjima obično se upotrebljavaju dvije metode: mjerenje i prosudba. Svako vrednovanje vršit će se na temelju referentnih vrijednosti koje odražavaju najbolju praksu u gospodarskoj djelatnosti. Pravila bodovanja moraju uključivati referentne vrijednosti te slijediti težinski faktor unutar specifikacije standarda. Model zadatka predmet je vrednovanja za natjecanje u vještini te također slijedi specifikaciju standarda. Informatički sustav natjecanja omogućuje pravovremen i točan unos podataka te služi kao sve značajnija podrška.

Učenika će se diskvalificirati u sljedećim situacijama:

- ako se za vrijeme natjecanja konzultira s mentorom
- ako nemaju identifikacijsku ispravu na svakom modulu
- ako koristi vidljiva obilježja škole
- ako koristi mobitele, pametne telefone, pametne satove, tablete tijekom natjecanja (i za vrijeme čekanja na svoje sudjelovanje u natjecanju)
- neprimjereni ponašanje neposredno prije, za vrijeme i nakon natjecanja – odluku o istom donosi prosudbeno povjerenstvo
- ukoliko se utvrdi da je nastavnik koji je član radne skupine za izradu tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje turističke agencije i/ili član prosudbenog povjerenstva mentor učeniku koji se natječe

## 4. PRAVILA BODOVANJA

### 4.1. OPĆE SMJERNICE

Ova cjelina opisuje ulogu i mjesto pravila bodovanja te način vrednovanja i vrednovanja rada natjecatelja prikazanog kroz model zadatka i procedure za vrednovanje.

Pravila bodovanja osnovni su instrument na natjecanjima jer povezuju vrednovanja sa standardima koji predstavljaju vještinu koja se provjerava. Osmišljeni su tako da se bodovi dodjeljuju za svaki element vrednovanja izvedbe natjecatelja u skladu s relativnim udjelom u specifikaciji standarda.

Na temelju relativnog udjela naznačenog u specifikaciji standarda i pravilima bodovanja utvrđuju se parametri za izradu modela zadatka.

Pravila bodovanja razvija radna skupina koja razvija i model zadatka. Konačna pravila bodovanja i model zadatka mora odobriti Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih. Kod izrade zadatka za natjecanje potrebno je uključiti i gospodarstvenike.

Odobrena pravila bodovanja moraju biti unesena u informatički sustav natjecanja barem osam tjedana prije natjecanja i to putem standardne tablice informatičkog sustava natjecanja ili na drugi dogovoreni način.

### 4.2. KRITERIJI VREDNOVANJA

Glavna odrednica pravila bodovanja jesu kriteriji vrednovanja, koji proizlaze iz modela zadatka. U nekim natjecanjima u vještinama kriteriji vrednovanja bit će slični naslovima cjelina u specifikaciji standarda; u drugima će biti potpuno drugačiji. Obično ima pet do devet kriterija vrednovanja. Bez obzira na to podudaraju li se naslovi, pravila bodovanja moraju se temeljiti na relativnom udjelu u specifikaciji standarda.

Kriterije vrednovanja određuju osobe koje razvijaju pravila bodovanja te definiraju kriterije koje smatraju najprikladnijima za vrednovanje i bodovanje modela zadatka. Obrazac sa sažetkom bodovanja koji generira informatički sustav natjecanja sadrži popis kriterija vrednovanja.

Bodove koji se dodjeljuju svakom od kriterija izračunava informatički sustav natjecanja. Oni će biti kumulativna suma bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja unutar jednog kriterija.

Svaki kriterij vrednovanja može biti podijeljen na više elemenata vrednovanja. Svaki element detaljno definira pojedinačnu stvar koja se treba vrednovati i bodovati zajedno s bodovima i uputama kako se oni trebaju dodijeliti.

Elementi se vrednuju mjerenjem i/ili prosudbom te su vidljivi na Obrascu za bodovanje. Obrazac za vrednovanje sadrži elemente koji se vrednuju i boduju mjerenjem ili prosudbom. Neki kriteriji vrednuju se putem obje metode. U tom slučaju postoje dva različita obrasca za vrednovanje za dvije različite metode.

Svaki vrednovatelj (član prosudbenog povjerenstva) upisuje dodijeljene bodove u svoj obrazac za vrednovanje tako da zbroj bodova dodijeljenih svakom elementu vrednovanja bude u rasponu bodova dodijeljenom za tu cjelinu u specifikaciji standarda.

Tablica za raspodjelu bodova bit će objavljena u informatičkom sustavu natjecanja osam tjedana prije natjecanja kada se budu revidirala pravila bodovanja. Obrazac za bodovanje detaljno navodi sve elemente koje treba bodovati zajedno s bodovima koji su im dodijeljeni, referentnim vrijednostima i referencom na odlomak u specifikaciji standarda.

**TABLICA KRITERIJA PO UDJELIMA**

CJELINE SPECIFIKACIJE STANDARDA	KRITERIJ						UKUPNO BODOVA PO CJELINI
	A – poznavanje ponude	B – profesionalnost	C – kreativnost	D – primjena engleskog jezika	E – komunikacijske vještine	F – preciznost	
1 – Pisana komunikacija s klijentom	1	2	1	7	3	0	14
2 – Izrada turističkih aranžmana	7	10	4	0	0	4	25
3 – Promocija lokalne kulture i atrakcija	3	3	3	7	2	0	18
4 – Prodaja turističkih aranžmana	4	5	3	0	6	4	22
5 – Administracija (popunjavanje putne dokumentacije)	5	6	0	0	0	5	16
6 – Upravljanje pritužbama (žalbama)	0	3	0	0	2	0	5
<b>UKUPNA OCJENA PREMA KRITERIJU</b>	<b>20</b>	<b>29</b>	<b>11</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

### 4.3. VREDNOVANJE I BODOVANJE PROSUDBOM

Osim mjerenja od vrednovatelja (članovi prosudbenog povjerenstva) očekuje se da donesu profesionalne prosudbe. Obično se radi o prosudbama o kvaliteti. Tijekom procesa osmišljavanja i finalizacije pravila bodovanja i modela zadatka odredit će se i zabilježiti referentne vrijednosti kako bi služile kao vodilja u prosudbama.

Bodovanje prosudbom koristi se sljedećim rasponom bodova:

- 0 bodova – izvedba je na bilo koji način ispod industrijskog standarda / standarda struke, što uključuje i nedostatak truda da se postignu
- 1 bod – izvedba koja zadovoljava industrijski standard / standard struke
- 2 boda – izvedba koja zadovoljava i do određene mjere nadilazi industrijski standard / standard struke
- 3 boda – izvrsna ili izvanredna izvedba u odnosu na očekivanje industrijskog standarda / standarda struke.

### 4.4. VREDNOVANJE I BODOVANJE MJERENJEM

Tijekom procesa vrednovanja i bodovanja mjerenjem moguće je dodijeliti samo maksimalan broj bodova ili nulu. Iznimno, ukoliko prosudbeno povjerenstvo tako odluči za pojedinu disciplinu, moguće su iznimke u kojima se može dodijeliti i parcijalne bodove.

### 4.5. VREDNOVANJE – PREGLED

Za obje metode vrednovanja, prosudbu i mjerenje, prosudbeno povjerenstvo sastojat će se od 3 do 5 vrednovatelja.

Dobra praksa vrednovanja obuhvaća i prosudbu i mjerenje te se obje metode primjenjuju specifično i široko. Konačne proporcije mjerenja i prosudbe, bilo specifične ili široke, određene su standardima, njihovim težinskim faktorima i prirodom modela zadatka.

## 4.6. ZAVRŠETAK SPECIFIKACIJE VREDNOVANJA VJEŠTINA

Ovaj odlomak definira kriterije vrednovanja i broj dodijeljenih bodova (mjerenjem i prosudbom). Ukupan zbroj bodova za sve kriterije vrednovanja mora biti 100.

### TABLICA KRITERIJA

KRITERIJ	BODOVI		
	PROSUDBA	MJERENJE	UKUPNO
poznavanje ponude	0	20	20
profesionalnost	5	24	29
kreativnost	5	6	11
primjena jezika (hrvatski ili engleski)	14	0	14
komunikacijske vještine	7	6	13
preciznost	0	13	13
<b>UKUPNO</b>	<b>31</b>	<b>69</b>	<b>100</b>

## 4.7. PROCEDURA VREDNOVANJA VJEŠTINE

Prije natjecanja predsjednik prosudbenog povjerenstva svim članovima prosudbenog povjerenstva objasniti će metodu vrednovanja. Svi bi članovi prosudbenog povjerenstva trebali vrednovati isti element za sve natjecatelje. Svi članovi prosudbenog povjerenstva vrednuju elemente koji donose otprilike isti postotak bodova.

Članovi prosudbenog povjerenstva vrednovat će sljedeće elemente:

#### Kriterij A – poznavanje ponude

- *brzo i spretno se snalazi u ponudi turističke agencije: odredišta, objekti, cijene, popusti, doplate, mogućnosti plaćanja*
- *raspoložbe informacijama o mogućim dodatnim uslugama*
- *nudi dvije ili više mogućnosti – daje na izbor klijentu*
- *prepoznaje elemente ponude turističkog paket aranžmana*
- *prepoznaje fiksne i varijabilne troškove*

#### Kriterij B – profesionalnost

- *odjeća i frizura u skladu su sa zahtjevima struke*
- *pamti ime klijenta i obraća mu se imenom dok s njim razgovara*
- *prepoznaje želje i potrebe klijenta*
- *postavlja prava pitanja klijentu*
- *prepoznaje i koristi stručne izraze*
- *pruža potpune informacije klijentu*
- *aktivno nudi dodatne usluge agencije i destinacije*
- *motivira klijenta da uplati aranžman u toj agenciji*
- *upoznaje klijenta s općim uvjetima agencije*

#### Kriterij C – kreativnost

- *kreira ponudu u skladu sa željama klijenta*
- *nudi više od traženoga*
- *usmene informacije dopunjuje promotivnim materijalima*
- *izrada prezentacije – atraktivni slajdovi, ključne poruke, osnovna načela kreiranja prezentacije primijenjena su*

*Kriterij D – primjena engleskog jezika*

- *razina korištenja stručnih izraza*
- *pravopis*
- *tečnost razgovornog jezika*
- *točnost upotrebe jezika*

*Kriterij E – komunikacijske vještine*

- *vještine pisane komunikacije – oblikovanje pisma, isticanje bitnoga, pravopis, pridržavanje pravila poslovnog dopisivanja*
- *vještine govorne komunikacije – razgovjetnost, prilagođena jačina glasa, ton govora, ostavlja dojam samopouzdanja i ulijeva povjerenje, srdačnost, uvjerljivost; pozdravlja i po potrebi predstavlja agenciju i sebe*
- *neverbalna komunikacija – izraz lica, stav, osmijeh*
- *aktivno slušanje*
- *gledanje u oči*
- *afirmativan pristup*
- *prezentacijske vještine – zanimljivo, dinamično predstavljanje; prezentacija sadrži uvod, glavni dio, zaključak; razumljiv, glasan, nejednoličan govor*

*Kriterij F – preciznost*

- *daje jasne i precizne informacije*
- *pravilno popunjeni obrasci putne dokumentacije: uključeni su svi elementi, voucher sadrži sve usluge koje su uplaćene, ispunjeni su svi dijelovi obrasca*
- *u kalkulaciju su uključeni svi elementi: cijene, popusti, doplate, akcije i sl.*
- *izračun konačne cijene točan je*
- *u kalkulaciji za grupni paket-aranžman pravilo izračunava cijenu*

## 5. MODEL ZADATKA

### 5.1. OPĆE SMJERNICE

Cjeline 3 i 4 usmjeravaju razvoj modela zadatka, a ove su bilješke su dodatak. Bilo da je riječ o jednoj cjelini ili seriji samostojećih ili povezanih modula, model zadatka omogućit će vrednovanje vještine prema svakoj cjelini specifikacije standarda.

Svrha modela zadatka jest omogućiti cjelovite i uravnotežene mogućnosti vrednovanja i bodovanja svih specifikacija standarda povezanih s pravilima bodovanja. Odnos između modela zadatka, pravila bodovanja i specifikacije standarda ključni je pokazatelj kvalitete.

Model zadatka neće pokrivati područja izvan specifikacije standarda ili utjecati na ravnotežu unutar specifikacije standarda.

Model zadatka omogućit će vrednovanje znanja i razumijevanja isključivo kroz njihovu primjenu u praktičnom radu. Model zadatka neće vrednovati poznavanje Pravila i procedura za organizaciju i provedbu hrvatskog modela natjecanja učenika strukovnih škola.

Tehnički opis omogućit će prepoznavanje problema koji utječu na kapacitet modela zadatka da obuhvati čitav raspon vrednovanja koji se odnosi na specifikaciju standard te je podložan potrebnim promjenama.

### 5.2. FORMAT/STRUKTURA MODELA ZADATKA

Moduli modela zadatka moraju biti osmišljeni tako da se mogu izvesti u vremenu koje je dodijeljeno za pojedinu disciplinu.

Model zadatka discipline Poslovanje putničke agencije sastoji se od sljedećih modula:

Redni broj modula	Naziv modula	Trajanje modula* (u minutama)
1.	Pisana komunikacija s klijentom – engleski jezik	50
2.	Izrada turističkog aranžmana – hrvatski jezik	80
3.	Prezentacija – engleski jezik	240
4.	Prodaja turističkog aranžmana – hrvatski jezik	210
5.	Popunjavanje putne dokumentacije – hrvatski jezik	30
6.	Rješavanje žalbe – hrvatski jezik	30
UKUPNO:		640

\* Navedeno vrijeme uključuje i kratke upute/pripremu.

\*\* Jezik na kojem će se pojedini modul provoditi odabire državno prosudbeno povjerenstvo koje sastavlja zadatke i tablice ocjenjivanja za međuzupanijsko i državno natjecanje.

## **5.4. RAZVOJ MODELA ZADATKA**

### **5.4.1. TKO RAZVIJA MODEL ZADATKA**

Model zadatka izrađuje radna skupina stručnjaka imenovana od strane Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih za svaku pojedinu disciplinu. U timu trebaju biti zastupljeni i gospodarstvenici.

Radna skupina razvija model zadatka te dva dodatna modula, od kojih svaki čini 30 % modela zadatka.

### **5.4.2. RASPORED RAZVOJA MODELA ZADATKA**

Model zadatka razvija radna skupina. Na natjecanju model zadatka analizira se te članovi prosudbenog povjerenstva daju preporuke za doradu i unapređenje zadatka. Radna skupina za sljedeće natjecanje, uzevši u obzir preporuke prosudbenog povjerenstva, izrađuje novu ili doradenu verziju modela zadatka.

Model zadatka objavljuje se u listopadu svake godine.

## **5.5. ODABIR ZADATKA ZA NATJECANJE**

Prosudbeno povjerenstvo za svaku disciplinu odabire konačni zadatak za natjecanje. Odabir se vrši na natjecanju na način da se jedan od modula zadatka zamjenjuje jednim od dodatnih modula od kojih svaki čini 30 % zadatka, a koji je razvila radna skupina.

## **5.6. OBJAVLJIVANJE MODELA ZADATKA I PRAVILA BODOVANJA**

Model zadatka i pravila bodovanja puštaju se u opticaj putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.



## 6. INFORMACIJE I KOMUNIKACIJA

### 6.1. RASPRAVNI FORUM

Prije državnog natjecanja sve rasprave, komunikacija, suradnja i donošenje odluka vezanih uz natjecanje u vještinama moraju se odvijati na određenom raspravnom forumu do kojeg se može doći putem informacijskog sustava natjecanja koji razvija i vodi Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Odluke i komunikacija vezane uz vještinu valjane su samo ako su se odvijale na forumu. Moderator foruma bit će glavni stručnjak (ili stručnjak kojega nominira glavni stručnjak).

### 6.2. INFORMACIJE ZA NATJECATELJE

Sve informacije za škole i natjecatelje dostupne su putem internetske stanice Agencije za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih.

Informacije uključuju:

- pravila natjecanja
- tehničke opise
- pravila bodovanja
- model zadatka
- infrastrukturne popise
- dokumentaciju vezanu uz zdravlje i sigurnost
- druge informacije vezane uz natjecatelje.

## **7. ZDRAVLJE, SIGURNOST I OKOLIŠ**

U provedbi natjecanja organizator natjecanja / domaćin mora osigurati uvjete sukladno Pravilniku o sigurnosti i zaštiti zdravlja pri radu s računalom.

## 8. MATERIJALI I OPREMA

### 8.1. INFRASTRUKTURNI POPIS

Infrastrukturni popis detaljno navodi svu opremu, materijale i prostore koje osigurava škola domaćin državnog natjecanja.

Infrastrukturni popis bit će dostupan na internetskoj stranici Agencija za strukovno obrazovanje i obrazovanje odraslih, Zajednice ugostiteljsko-turističkih škola i škole domaćina. Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis discipline i modela zadatka.

Škola domaćin natjecanja ažurirat će infrastrukturni popis specificirajući stvarne količine, tipove, brendove i modele predmeta s popisa. Stvari koje nabavlja organizator natjecanja nalaze se u zasebnom stupcu.

Na svakom natjecanju prosudbeno povjerenstvo mora revidirati i ažurirati infrastrukturni popis u pripremi za sljedeće natjecanje te savjetovati o bilo kakvom povećanju prostora i/ili opreme.

Infrastrukturni popis ne uključuje predmete koje su natjecatelji i/ili mentori dužni donijeti te predmete koje natjecatelji ne smiju donijeti – navedeni su nešto niže.

### 8.2. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSI NATJECATELJ/MENTOR

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, diskretni nakit, čist i uredan izgled.

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

### 8.3. ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

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.

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

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje.

### 8.4. PREPORUČENO RADNO MJESTO ZA NATJECANJE

#### OPĆI POSTAV I SPECIFIKACIJE

Natjecanje u disciplini Poslovanje turističke agencije moguće je organizirati u adekvatnim prostorima hotela ili u kombinaciji s prostorima škole organizatora.

Potrebno je osigurati kako slijedi:

- učionica/prostor s 8 računala, tipkovnica prilagođena za korištenje posebnih znakova u stranim jezicima, dostupna dobra Internet veza, unaprijed pripremljena e-mail adresa, mogućnost ispisa
- prostor za prezentaciju s računalom, projektorom i platnom

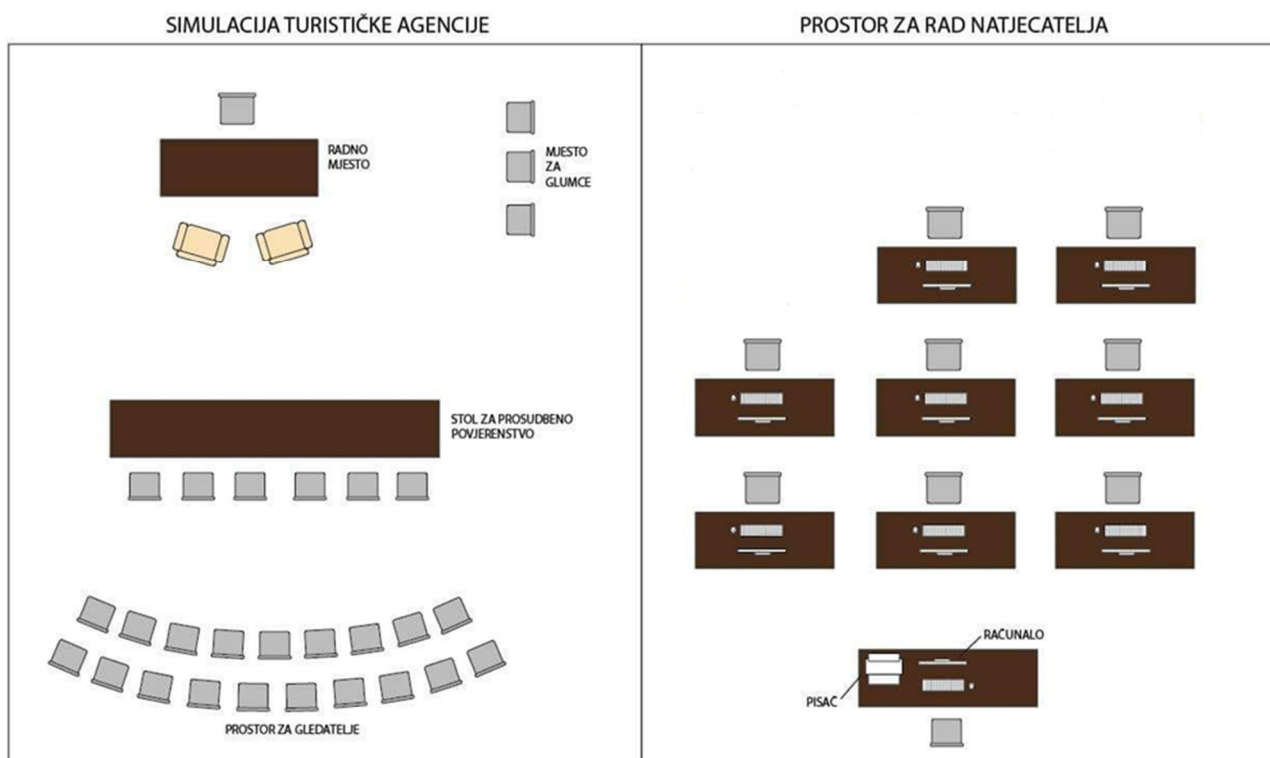
- radni prostor za 8 natjecatelja (radni stolovi, stolci, papir, 8 kemijskih olovaka, 8 kalkulatora, 8 obrazaca za kalkulaciju, 8 primjeraka zadatka za natjecatelje i popratnih obrazaca, cjenika, kataloga (ovisno o modulu)
- prostor /simulacija putničke agencije: osobe koje će biti u ulozi klijenata (1 osoba po stranom jeziku ovisno o jeziku koji je prijavio natjecatelj), stol za natjecatelja s telefonom, stol za prosudbeno povjerenstvo, kalkulator, obrasce putne dokumentacije, kemijske olovke, papir
- odvojeni prostor za kandidate koji čekaju na natjecanje (izolacija)
- prostor za brifing na kraju natjecanja u disciplini – završni osvrt, komentari i savjeti prosudbenog povjerenstva mentorima i natjecateljima vezani uz disciplinu Poslovanje turističke agencije.

Za prosudbeno povjerenstvo:

5 kataloga i cjenika, spajalice, škare, papir, kemijske olovke, kalkulatore

Potrebno je osigurati nesmetano odvijanje natjecanja.

## SLIKA PREPORUČENOG POSTAVA PROSTORIJE



## 9. PROMIDŽBA I VIDLJIVOST NATJECANJA

- opisi modela zadatka
- stranice s elektronskim portfeljom
- prostor simulacije turističke agencije potpuno vidljiv posjetiteljima
- razglas kojim se omogućuje da publika čuje razgovor između natjecatelja i klijenta
- ekrani za prikaze – slike i imena natjecatelja, raspored natjecanja, testni zadatak
- mogućnosti za karijere
- uključivanje poslodavaca
- medijska popraćenost
- aktivno uključivanje publike – *ISPROBAJ VJEŠTINU* – Aktivno uključivanje publike u neku od situacija u poslovanju turističke agencije (rješavanje pritužbe u agenciji, prodaja aranžmana i sl.).

## 10. ODRŽIVOST

- upotreba recikliranog papira
- recikliranje upotrijebljenog materijala i pribora koji nije potrebno čuvati kao dokumentaciju natjecanja
- uključivanje poslodavaca
- briefing s mentorima i natjecateljima
- videomaterijal dijelova natjecateljske discipline objavljen na mrežnim stranicama ASOO-a kao pomoć mentorima u pripremi sljedećih natjecanja



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.