



PRAVILNIK 15 TEKMOVANJE HOTELSKIH RECEPTORJEV

Tekmovanja se lahko udeležijo zaposleni v hotelskih in drugih recepcijah v turističnem gospodarstvu Slovenije.

Tekmovalec mora opraviti naslednje naloge:

- **Pripraviti pisni odgovor** v slovenskem jeziku z vključenimi elementi poznavanja aktualne zakonodaje, gostinskih uzanc in frankfurtske tabele. Nalogo prejme tekmovalec na tekmovanju
- **Poznavanje turističnih znamenitosti** in ostale dodatne ponudbe v kraju in okolici tekmovalčeve zaposlitve ter sorodne ponudbe v Sloveniji.
- **Sprejem in komunikacija z gostom**
Na voljo bosta rezervacijska sistema Opera in Fidelity.

Postopek tekmovalne naloge:

Postopek rezervacije sobe WALK IN gosta (gost brez rezervacije):

1. Prepoznavna profila gosta.
2. Na podlagi ocenitve profila gosta ponudba storitve.
3. Izvedba registracije.
4. Ureditve in izdelava računa (pregled postavk, cena, tt, dodatne storitve).
5. Odjava gosta.

Po prihodu in ureditvi rezervacije član komisije odide. Ponovno pristopi k tekmovalcu in opravi odjavo.

Prvi del poteka v slovenskem, drugi v tujem jeziku.

Čas za nalogo cca 10 min.

Nastop je javen, zato mora tekmovalec nastopiti v delovni obleki podjetja in z vsemi dodatki, ki jih predpisuje notranji pravilnik o uporabi delovne obleke.

Strokovna komisija ocenjuje tekmovalca po naslednjih kriterijih:

1. PISNI DEL

- pravilnost pisnega odgovora (vsebina in oblika pisnega izdelka, slovnično in strokovno ustrezno), pravilnost posredovanih informacij ali odgovora na konkretno zastavljena vprašanja z vključevanjem gostinskih uzanc, zakona o gostinstvu, frankfurtske listine.

2. NASTOP TEKMOVALCA/-KE

- Sprejem in komuniciranje z gostom – 1. vtis (urejenost, način obnašanja, kultura, gestika, mimika, način komuniciranja, znanje strokovne terminologije).
- Znanje tujega jezika,
- Mehke veščine - sposobnost reševanja in obvladovanja konfliktnih situacij, spretnosti internega marketinga in prodaje, poslovni bonton.

Kriteriji in razdelitev točk, ki jih lahko tekmovalec pridobi po posameznih vsebinah pravilnika:

1. Pravilnost pisnega odgovora

0 – 30 točk

2. Nastop tekmovalca/ -ke

- urejenost, verbalna in neverbalna komunikacija, prvi vtis, ... **0 – 30 točk**
- strokovnost, iznajdljivost, znanje tujega jezika, sposobnost reševanja in obvladovanja konfliktnih situacij **0 – 40 točk**

Tekmovalec lahko izbira med naslednjimi tujimi jeziki: angleščina, nemščina in italijanščina (izbrani jezik se označi ob e-prijavi)

Tekmovalec prinese s seboj tiskovine in propagandno gradivo, ki jih uporablja pri svojem delu.

Kriteriji ocenjevanja:

Glede na število doseženih točk se razglasijo in podelijo zlata, srebrna in bronasta medalja za prvouvrščene. Vsi tekmovalci prejmejo priznanje za sodelovanje.

Na dan tekmovanja bo vodja tekmovanja na razpolago za komentarje po končanem nastopu vseh tekmovalcev.

Organizator tekmovanja si pridržuje pravico, da na predloga vodje tekmovanja tekmovalca izključi, če ne bo upošteval pravil tekmovanja.



**TURISTIČNO
GOSTINSKA
ZBORNICA
SLOVENIJE**



ROK PRIJAVE : petek, 27. september 2019

Prijavo na tekmovanje oddate preko e-prijavnice:

<http://gtzslovenije.si/prijava/>

Za vsa dodatna vprašanja vezana organizacijo in izvedbo tekmovanja se obrnite na:

Srečko KOKLIČ (vodja projekta)

srecko.koklic@tgzs.si, 051 273 000

Na tekmovalnem mestu (pred in med tekmovanjem) se obrnite na:

Iris KOCIPER HAAS (vodja tekmovanja)

iris.kociperhaas@gmail.com, 070 568 544