

PRAVILNIK 19 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** (prvi vtis, kratka predstavitev NO s poudarkom na notranji prodaji, podajanje informacij, odzivnost, pomoč, svetovanje, usmerjanje)
- Konkretno rešiti določeno situacijo (nezadovoljnega) gosta – **igranje vlog**.

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

- 30 točk

2. Nastop tekmovalca/ -ke

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

Tekmovalec lahko izbira med naslednjimi tujimi jeziki: angleščina, nemščina in italijanščina.
Tekmovalec prinese s seboj tiskovine in propagandno gradivo, ki jih uporablja pri svojem delu.

Ocenjevalni kriteriji:

- priznanje za sodelovanje do 69 točk,
- bronasto priznanje za sodelovanje, če doseže 70 - 79 možnih točk,
- srebrno priznanje za sodelovanje, če doseže 80 - 89 možnih točk in
- zlato priznanje za sodelovanje, če doseže 90 -100 možnih točk

V kategoriji tekmovanja se glede na število doseženih točk razglasijo in podelijo bronasta, srebrna in zlata medalja za osvojeno mesto.

Vodja tekmovanja: Iris KOCIPER HAAS

GSM: 070 / 568 544

e-mail: iris.kociperhaas@gmail.com

ROK PRIJAVE : 5. september 2018

Prijavo na tekmovanje oddate na e- prijavo

dodatna vprašanja: srecko.koklic@tgzs.si

