



## **TEKMOVANJE VELNEŠKIH RECEPTORJEV**

Tekmovanja se lahko udeležijo zaposleni v hotelskih in drugih recepcijah v turističnem gospodarstvu Slovenije s ponudbo velneških storitev.

Tekmovalec mora opraviti naslednje naloge:

**1. Pisni del** vsebuje:

- Pravilnost posredovanih informacij ali odgovora na konkretno zastavljeno vprašanje

**2. Praktični del:**

- Sprejem in komunikacija z gostom (Rezervacijski sistem, ki ga tekmovalec uporablja je različen od hotelirja do hotelirja (leisure, ...), ob prijavi na tekmovanje potrebna informacija o sistemu, ki ga uporablja na delovnem mestu (kontakt za več informacij – služba informatike).
- Predstavitev ponudbe (katera storitev je za koga primerna/neprimerna, npr.: limfna drenaža je specifična, receptor mora vedeti komu jo lahko ponudi, zakaj je koristna, komu lahko škodi, masaža za nosečnice, pride gostja želi refleksno masažo stopal in omeni, da je v 4 mesecu nosečnosti, receptor mora znati opozoriti ali je primerna ali ne, oz. se znajde in ponudi masažo za bodoče mamice...), podroben opis izbrane storitve s strani gosta.
- Priporočilo gostu v primeru neodločnosti izbire iz ponudbe.
- Odziv na situacijo:
  - Pohvala na opravljeno storitev.
  - Pritožba na opravljeno storitev.
  - Pritožba na higieno prostorov.
  - Iznajdljivost ob posebnih zahtevah s strani gostov (željo po moškem/ženskem maserju, želja po močni masaži ali nežnejši pristop, ...)

**3. Igra vlog na odhodu iz velnesa v tujem jeziku.**

**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**

---

**Skupaj: 100 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 priznanja:

00,00 – 59,99 – POTRDILO ZA SODELOVANJE

60,00 – 69,99 – PRIZNANJE ZA SODELOVANJE

70,00 – 79,99 – BRONASTO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE

80,00 – 89,99 – SREBRNO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE

90,00 – 100,00 - ZLATO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE

Glede na doseženo število točk, se najboljšim trem tekmovalcem podelijo še bronasta, srebrna in zlata medalja.

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

**ROK PRIJAVE : petek, 24. september 2021**

Prijavo na tekmovanje oddate preko e-prijavnice: <http://eprijava-gtz.plior.si>

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

**Srečko KOKLIČ (vodja projekta) [srecko.koklic@tgzs.si](mailto:srecko.koklic@tgzs.si), 051 273 000**

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

**Milena MOJZES (vodja tekmovanja) [milena.mojzes@terme-ptuj.si](mailto:milena.mojzes@terme-ptuj.si) 051 355 003**