



PRAVILNIK 22 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.**
- **Reševanje konkretne naloge** (simulacija reševanja pritožbe).

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. Prijava gosta.
4. Napotitev gosta v sobo in podajanje ustreznih informacij.
5. Odjava gosta, izstavitve računa.

Pri prvem delu nastopa se ocenjuje nastop tekmovalca ob prihodu gosta: sprejem, veščine komunikacije, pristop do profila gosta, tehnike vzpodbujanja nadgradnje nakupa ...) Po prihodu in ureditvi prijave gosta, član komisije, ki igra vlogo gosta, odide. Ponovno pristopi k tekmovalcu in opravi odjavo za opravljeno storitev.

Drugi del se navezuje na rešitev podane pritožbe iz strani gosta v izbranem tujem jeziku oziroma v slovenskem jeziku. Vloga gosta je odigrana.

Prvi del nastopa poteka v slovenskem jeziku, drugi del 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

Ocenjuje se pravilnost pisnega odgovora (vsebina in oblika pisnega izdelka, slovnična in strokovna ustreznost), pravilnost posredovanih informacij ali odgovora na konkretno zastavljeno vprašanje z vključevanjem gostinskih uzanc, zakona o gostinstvu, frankfurtske listine.

2. NASTOP TEKMOVALCA/-KE

- 1. del: sprejem in komunikacija z gostom – 1. vtis (urejenost, način obnašanja, kultura, gestika, mimika, način komuniciranja, znanje strokovne terminologije).
- 2. del: reševanje pritožbe v izbranem tujem jeziku. Ocenjuje se znanje tujega jezika, mehke veščine - sposobnost reševanja in obvladovanja konfliktnih situacij, spretnosti internega trženja in prodaje, poslovni bonton.



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

1. Pravilnost pisnega odgovora

0 – 20 točk

2. Nastop tekmovalca/ -ke

- Prijava in odjava gosta/1.vtis

0 – 40 točk

- Reševanje pritožbe v tujem jeziku

0 – 40 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). Ob e-prijavi je potrebno oddati fotografijo tekmovalca za identifikacijo na tekmovanju. Tekmovalec lahko prinese s seboj tiskovine in propagandno gradivo, ki jih uporablja pri svojem delu, tudi računalnik, če želi na lastnem programu opraviti prijavo in odjavo gosta.

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 predlog vodje tekmovanja tekmovalca izključi, če ne bo upošteval pravil tekmovanja.

ROK PRIJAVE : ponedeljek, 11.oktober

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, 051 273 000

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

Iris KOCIPER HAAS (vodja tekmovanja) iriskociperhaas@gmail.com, 070 568 544



TURISTIČNO
GOSTINSKA
ZBORNICA
SLOVENIJE

