



PRAVILNIK Tekmovanje velneški receptor

Tekmovanja se lahko udeležijo zaposleni v hotelskih in drugih recepcijah v turističnem gospodarstvu Slovenije in študentje višjih in visokih šol program gostinstvo in turizem. Tekmovalec mora opraviti naslednje naloge:

- **Pisni del vsebuje** pravilnost posredovanih informacij ali odgovora na konkretno zastavljeno vprašanje v slovenskem jeziku.

- **Praktični del:**

Sprejem in komunikacija z gostom (rezervacijski sistem, ki ga tekmovalec uporablja je različen od hotela do hotela (leisure...)). Ob prijavi na tekmovanje potrebna informacija o sistemu, ki ga uporablja na delovnem mestu. (kontakt za več informacij – služba informatike).

Predstavitve ponudbe (katera storitev je za koga primerna/nepripravna, 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 masaža primerna ali ne, oziroma se znajde in ponudi masažo primerno za bodoče mamice.

Podroben opis izbrane storitve s strani gosta.

Priporočilo gostu v primeru neodločenosti izbire iz ponudbe.

Odziv na situacijo: Pohvala na opravljenem storitev
Pritožba na opravljenem storitev
Pritožba na higieno prostorov
Iznajdljivost ob posebnih zahtevah s strani gostov (želja po moškem /ženskem maserju, želja po močni masaži ali nežnejši pristop...)

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

Čas za nalogo cca 10 minut.

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

2. NASTOP TEKMOVALCA/-KE

- Sprejem in komuniciranje z gostom – 1. vtis (urejenost, način obnašanja, kultura, gestika, mimika, način komuniciranja, znanje strokovne terminologije).
- reševanje pritožbe v izbranem tujem jeziku. Ocenjuje se znanje tujega jezika, mehke veščine- sposobnost reševanja in obvladovanja konfliktnih situacij, spretnost internetnega trženja 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

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

Tekmovalec lahko izbira med naslednjimi tujimi jeziki: angleščina, nemščina in italijanščina.

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.

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

Ocenjevalni kriteriji:

00,00 do 59,99 POTRDILO ZA SODELOVANJE
60,00 do 69,99 PRIZNANJE ZA SODELOVANJE
70,00 do 79,99 BRONASTO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE
80,00 do 89,99 SREBRNO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE
90,00 do 100 ZLATO PRIZNANJE ZA SODELOVANJE

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

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

Vodja tekmovanja: Milena MOJZES

GSM: 051 355 003

e-mail: milena.mojzes@terme-ptuj.si

ROK PRIJAVE : 5. november 2022

Prijavo na tekmovanje oddate na e-prijavo

<http://eprijava-gtz.plior.si>

Dodatna vprašanja: srecko.koklic@tgzs.si

GSM 051 / 273 000