



## PRAVILNIK Tekmovanje hotelskih receptorjev

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:

- **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 sprejema gosta 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 prijav 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 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 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).  
- 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 - 20 točk

#### 2. Nastop tekmovalca/ -ke

- 0 – 40 točk (prijava in odjava gosta /1.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: Iris KOCIPER HAAS  
GSM: 070 / 568 544**

**e-mail: [iris.kociperhaas@gmail.com](mailto:iris.kociperhaas@gmail.com)**

**ROK PRIJAVE : 5. november 2022**

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

**Dodatna vprašanja: [srecko.koklic@tgzs.si](mailto:srecko.koklic@tgzs.si)  
GSM 051 / 273 000**