

MODEL ZADATKA ZA NATJECATELJSKU DISCIPLINU

POSLOVANJE TURISTIČKE AGENCIJE

Upute za izlučna natjecanja



worldskills
Croatia

SADRŽAJ

| | |
|--|----------|
| 1. UVOD | 3 |
| 2. OPIS MODELA I ZADAĆA ZA IZLUČNO NATJECANJE | 4 |
| 2.1. UPUTE | 4 |
| 3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI | 6 |
| 4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI | 7 |
| 5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU | 7 |

1. UVOD

Trajanje – 1 dan

Tema: **Operativni poslovi u turističkoj agenciji**

Međunarodni turistički promet u stalnom je porastu. Turisti postaju sve iskusniji i zahtjevniji, vođeni velikim brojem motiva, što uvelike utječe na promjene u kvaliteti i kvantiteti turističke ponude. Sukladno tome, usluge i proizvodi turističkih posrednika postaju sve složeniji i odavno nadilaze osnovne usluge kao što su prijevoz, smještaj i prehrana. Svako turističko putovanje, neovisno o motivu, danas je kompleksan turistički proizvod koji zahtijeva široko znanje, dobro poznavanje ponude, brojne vještine i kompetencije, profesionalnost i iznimnu brigu o gostu.

Napredak informacijske tehnologije u kombinaciji s iskustvom u putovanjima mnogim je turistima omogućio da sami kreiraju svoje putovanje, bez korištenja turističkih posrednika. Unatoč tome, turistički posrednici na tržištu i dalje imaju vrlo značajnu ulogu, zahvaljujući činjenici da prate trendove i unapređuju svoje proizvode i usluge, čime uspijevaju udovoljiti složenim zahtjevima svojih klijenta. Klijenti su i dalje vrlo često skloniji koristiti usluge turističkih posrednika, s obzirom na to da im oni štede vrijeme i novac, ali i pružaju sigurnost koju nije moguće zamijeniti tehnologijom.

Za turista svako putovanje je doživljaj. A da taj doživljaj bude jedinstven i upotpunjen brinu se upravo turističke agencije i njihoviiskusni zaposlenici za koje svaka novonastala situacija predstavlja izazov za koji postoji rješenje. Dinamična radna okolina i brojna specifična znanja koja su potrebna za rad u turističkoj agenciji glavne su karakteristike ovog zanimanja te ono što čini razliku u razini zadovoljstva klijenta pruženom uslugom.

Kako bi se uspješno odgovorilo na rastuće zahtjeve turističkih posrednika za kvalitetnim osobljem, aktualni programi obrazovanja turističke struke ne mogu se smatrati dovoljno jakim sredstvom za odabir najkompetentnijih i najvještijih učenika u svojstvu budućih djelatnika u turističkoj agenciji. Polazeći od te premise potrebno je kontinuirano provoditi i neke dodatne aktivnosti kao što su natjecanja učenika gdje se u simuliranim uvjetima mogu testirati neka znanja i sposobnosti učenika koje formalni obrazovni programi nisu u mogućnosti izvesti. U tu svrhu osmišljeni su modeli zadataka koji, pored uobičajenih i rutinskih postupaka, obuhvaćaju i neočekivane situacije koje odražavaju stvarne uvjete rada u turističkoj agenciji.

2. OPIS MODELA I ZADAĆA ZA IZLUČNO NATJECANJE

Ovaj model zadatka uključuje 3 modula:

- Modul 1: Izrada turističkog aranžmana
- Modul 2: Presentacija
- Modul 3: Odgovaranje na žalbu ili recenziju

2.1. UPUTE

| Prvi dan | MODUL 1 | Izrada turističkog aranžmana – hrvatski jezik | Trajanje po natjecatelju 5 + 60 min |
|--|---------|---|---|
| <p>Natjecatelj prima upit (telefonski poziv na hrvatskom jeziku) za organizaciju putovanja za grupu. Zadatak natjecatelja je sastaviti turistički aranžman po danima temeljem informacija dostupnih na Internetu.</p> | | | |
| <p>Zadatak natjecatelja je da na temelju informacija dobivenih u telefonskom razgovoru te informacija dostupnih putem Interneta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - kreira ponudu po danima korištenjem računala; - odredi cijenu putovanja po osobi na temelju informacija koje je prikupio istraživanjem putem Interneta (može imati i 2 ponude, ovisno o odabranom smještaju za grupu). | | | |
| <p>Domaćin izlučnog natjecanja treba:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osigurati da natjecatelj ima na korištenje telefon radi obavljanja telefonskog poziva s klijentom - pripremiti natjecateljima: papire, kemijsku olovku, kalkulator - provesti modul u prostoriji s računalom i pristupom Internetu - odrediti e-mail adresu na koju će svi natjecatelji slati svoj odgovor s kojom će natjecatelji biti upoznati neposredno prije izrade ovog zadatka- može ista kao u Modulu 2 i Modulu 3 - osigurati osobu za nadzor i informatičara iz organizacijskog povjerenstva | | | |
| Prvi dan | MODUL 2 | Prezentacija – strani jezik | Trajanje po natjecatelju 60 + 10 min |
| <p>Natjecatelj na stranom jeziku izrađuje i demonstrira prezentaciju turističkog aranžmana o grupnoj ponudi iz prethodnog modula i to na jeziku koji se traži u zadatku.</p> <p>Za izradu prezentacije na raspolaganju ima 60 minuta, a za izlaganje 10 minuta.</p> | | | |
| <p>Zadatak natjecatelja je izraditi i demonstrirati Prosudbenom povjerenstvu PowerPoint prezentaciju na najviše 10 slajdova o grupnoj ponudi na stranom jeziku.</p> | | | |

Domaćin izlučnog natjecanja treba:

- osigurati računala
- osigurati mogućnost korištenja Powerpoint-a
- osigurati pristup Internetu
- odrediti e-mail adresu na koju će svi natjecatelji zaprimiti elektroničko pismo u kojemu se prihvaća ponuda i s kojom će natjecatelji biti upoznati neposredno prije izrade ovog zadatka- može ista kao u Modulu 1 i Modulu 3
- tekst elektroničke pošte (navesti odgovarajući strani jezik ovisno o tome koji je natjecatelj prijavio):

Poštovani,

Zahvaljujemo na vašoj ponudi za grupu. Ljubazno molimo da nam pripremite kratku prezentaciju do 10 slajdova. S obzirom da u grupi imamo strane državljane, molimo da prezentacija bude na stranom jeziku.

Unaprijed zahvaljujemo!

Upute:

- natjecatelj prezentaciju izlaže prosudbenom povjerenstvu u prostoru za natjecanje
- prezentaciju izrađuje u prostoriji s dovoljnim brojem računala za sve natjecatelje koji prezentaciju izrađuju istovremeno, a prezentira u prostoru za natjecanje/agenciji
- osigurati USB da informatičar može prenijeti prezentaciju na računalo u prostoru za natjecanje/agenciji
- osigurati računalo, projektor i platno u prostoru za natjecanje/agenciji budući da tu izlaže prezentaciju
- za vrijeme izrade prezentacije osigurati osobu za nadzor i informatičara iz organizacijskog povjerenstva

| Prvi dan | MODUL 3 | Odgovaranje na žalbu ili recenziju – hrvatski jezik | Trajanje po natjecatelju 30 min |
|--|---------|---|------------------------------------|
| <p>Natjecatelj zaprima 3 recenzije od strane klijenata na Facebook stranici putničke agencije. Zadatak natjecatelja je da pismeno odgovori na sve tri recenzije u skladu s pravilima struke.</p> | | | |
| <p>Zadatak natjecatelja je prikladno odgovoriti na svaku recenziju u pisanom obliku i poslati odgovore na adresu elektroničke pošte koju će odrediti organizator izlučnog natjecanja.</p> | | | |
| <p>Domaćin izlučnog natjecanja treba osigurati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - osigurati da natjecatelja na njegovom radnom mjestu čekaju ispisane recenzije klijenata agencije - računalo - osigurati pristup Internetu i elektroničkoj pošti za slanje odgovora - odrediti adresu elektroničke pošte na koju će svi natjecatelji slati svoj odgovor s kojom će natjecatelji biti upoznati neposredno prije izrade ovog zadatka- može ista kao u Modulu 1 i Modulu 2 - osigurati mogućnost ispisa poslanih pisama koji će se predati članovima prosudbenog povjerenstva - modul se provodi u prostoru s računalima - osigurati osobu za nadzor i informatičara iz organizacijskog povjerenstva | | | |

3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Svaki natjecatelj na raspolaganju ima (ovisno o modulu):

- Stol i stolac
- Računalo i monitor s mogućnosti ispisa
- Tipkovnicu koja podržava posebne znakove u stranim jezicima
- Dostupan internet
- Telefon
- Kemijsku olovku
- Papir
- Kalkulator

Infrastrukturni popis specificira predmete i količine koje predlaže radna skupina za tehnički opis discipline i modela zadatka.

4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba imati svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslovanje turističke agencije.

Natjecatelji: odijelo, košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele. Kratki i čisti nokti, kratka ili podignuta kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled.

Natjecateljice: hlače ili suknja primjerene dužine do koljena ili ispod, košulja, cipele. Čisti i uređeni nokti, uredna kosa, diskretna šminka, diskretan nakit, čist i uredan izgled.

Sve ostalo potrebno za rad, osim odore, osigurava organizator.

5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU

Sva oprema, pribor i materijali bit će osigurani od strane organizatora natjecanja.

Za vrijeme natjecanja zabranjena je upotreba osobnih mobitela, tableta, laptopa, slušalica, USB-a i sl.