



**MODEL ZADATKA**  
**POSLOVANJE**  
**RECEPCIJE HOTELA**

**U ŠKOLSKOJ GODINI**  
**2022./2023.**

# SADRŽAJ

<b><u>1. UVOD</u></b>	<b><u>3</u></b>
<b><u>2. OPIS MODELA ZADATKA</u></b>	<b><u>3</u></b>
2.1 UPUTE NATJECATELJIMA	4
<b><u>3. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI</u></b>	<b><u>7</u></b>
<b><u>4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSE NATJECATELJI</u></b>	<b><u>8</u></b>
<b><u>5. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJI SU ZABRANJENI NA RADNOM MJESTU</u></b>	<b><u>8</u></b>

# 1. UVOD

Konstantni zahtjevi za unapređenjem standarda hotelskog poslovanja na globalnoj razini te rastuće potrebe tržišta za individualiziranim i integriranim hotelskim uslugama doveli su do toga da se sa sigurnošću može ustvrditi kako poslovanje recepcije hotela nikada nije bilo toliko složeno i zahtjevno kao što je to danas. Unatoč brojnim pokušajima da se raznim tehničkim rješenjima supstituiraju „živi“ radni potencijal na hotelskoj recepciji, ona i dalje ostaje sjecište komunikacije „licem u lice“ između djelatnika i gostiju hotela. Premda se na prvi pogled može učiniti da je poslovanje recepcije hotela samo niz rutinskih postupaka koje je u relativno kratkom vremenu lako svladati, suvremeno okruženje na tim radnim mjestima opovrgava tu tvrdnju jer rad na recepciji sve više počinje nalikovati na umjetnost snalaženja u nepredviđenim situacijama te demonstraciju naprednih vještina i osobnosti svakog djelatnika. Brojnost i raznovrsnost poslovnih zadataka, količina informacija u optjecaju, brzo izmjenjivanje različitih situacija te sve izraženija umreženost hotelskog poslovanja u realnom i virtualnom okruženju pred organizaciju poslovanja recepcije hotela stavlja nove izazove dodjeljujući joj nove dimenzije u kojima ima mjesta samo za najbolje djelatnike.

Kako bi se uspješno odgovorilo na rastuće zahtjeve hotelijera za kvalitetnim osobljem, aktualni programi obrazovanja ugostiteljske, odnosno turističke struke, ne mogu se smatrati dovoljno jakim sredstvom za odabir najkompetentnijih i najvještijih učenika u svojstvu budućih djelatnika na hotelskoj recepciji. 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 na recepciji hotela.

Izrazi koji se u ovom dokumentu koriste za osobe u muškom rodu su neutralni i odnose se i na muške i na ženske osobe.

## 2. OPIS MODELA ZADATKA

Model zadatka sastoji se od sedam modula, a koji se odnose na hotel koji je predviđen za zadatak.

### Front Office

- Modul 1 Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije hotelskih usluga
- Modul 2 Prijam gosta (**engleski jezik**)
- Modul 3 Briga o gostu tijekom boravka u hotelu
- Modul 4 Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta
- Modul 5 Neočekivane situacije (hrvatski i **engleski jezik**)

### Back Office

- Modul 6 Korespondencija
  - Modul 6. a Odgovor na upit individualnog gosta/hotelska ponuda (**engleski jezik**)
  - Modul 6. b Odgovor na žalbu gosta
- Modul 7 Odgovor na recenzije (**engleski jezik**)

## Napomena

Vrijeme predviđeno za izvedbu modula uključuje i vrijeme za upute i pripremu natjecatelja na nacionalnom natjecanju.

Na izlučnim natjecanjima neće se provoditi svi moduli, a predviđeno vrijeme izvođenje odabranih modula je maksimalno 2 h po natjecatelju tijekom jednog dana.

Moduli su generički/okvirni zadatci, a prosudbena povjerenstva neposredno će prije natjecanja odrediti zadatke za natjecanje. Na nacionalnom natjecanju svi *Front Office* moduli provodit će se uz korištenje hotelskog informacijskog sustava.

U slučaju da dva natjecatelja imaju isti broj bodova, pobjednik je onaj natjecatelj koji je ostvario više bodova u modulu s najvećim brojem bodova.

Engleski jezik je jedini strani jezik koji je moguće odabrati za natjecanje u modulima koji se provode na stranom jeziku.

## 2.1 UPUTE NATJECATELJIMA

<b>Modul 1</b>	<p><b>Pružanje informacija i zaprimanje rezervacije hotelskih usluga – hrvatski jezik – <i>FrontOffice</i></b></p> <p>Gost/agent kontaktira recepcionara izravno (dolaskom u hotel ili telefonskim pozivom) i želi:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– saznati osnovne informacije o hotelu u mjestu koje je određeno za međuzupanijsko/državno natjecanje (slobodne kapacitete, usluge, sadržaje, cijene i sl.)</li><li>– dobiti dodatne informacije o odredištu gdje se hotel nalazi, kulturnim i sportskim sadržajima i manifestacijama, zanimljivostima, atrakcijama i sl.</li><li>– rezervirati smještaj za boravak u hotelu u nekom razdoblju (pansionske usluge, uslugeu dodatnim sadržajima i sl.)</li></ul> <p>Zadatak natjecatelja jest provjeriti raspoloživost zahtijevanog kapaciteta, odgovoriti napostavljena pitanja/situacije gosta/agenta i zaprimiti rezervaciju gosta, prema poslovnoj politici/standardu zadanog hotela te obaviti poslove evidentiranja rezervacije u hotelskom informacijskom sustavu (HIS-u).</p>
<b>Modul 2</b>	<p><b>Prijam gosta – engleski jezik – <i>Front Office</i></b></p> <p>Na recepciju dolaze gosti i slijedi konverzacija o prihvatu gostiju u hotel. Modul se odvija kroz situacije prijama gostiju, primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– recepcionar pozdravlja i dočekuje goste</li><li>– recepcionar prima goste (<i>check in</i>) prema standardnom postupku</li></ul> <p>(provjerava rezervaciju ili poštuje proceduru prihvata <i>walk in</i> gostiju, evidentira goste u hotelske evidencije, informira goste o uslugama, sadržajima, vremenu korištenja hotelskih usluga, položaju soba i dr. te najavljuje goste internim službama/poslovnim jedinicama)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– pri dolasku gosta recepcionar treba ponuditi barem jednu dodatnu uslugu ili proizvod koji nije unaprijed dogovoren/rezerviran</li><li>– recepcionar/natjecatelj brine se o potrebama i željama gostiju osiguravajući usluge unutar/izvan hotela i sl.</li></ul> <p>Zadatak je natjecatelja utvrditi/provjeriti sadržaj/elemente rezervacije s gostom ako rezervacija postoji odnosno poštivati hotelsku proceduru prihvata gosta bez rezervacije, dodijeliti mu odgovarajuću sobu, prijaviti gosta u HIS, izvijestiti ga o svim važnim informacijama vezanim uz njegov boravak u hotelu, pobrinuti da se gostu ponudi još neki proizvod/usluga hotela ili destinacije te pratiti ostale hotelske standardne procedure vezane za prijam gosta kao i procedure komuniciranja s gostima iz različitih kulturnih sredina.</p>

<b>Modul 3</b>	<p><b>Briga o gostu tijekom boravka u hotelu – hrvatski jezik – Front Office</b></p> <p>Na recepciju dolaze gosti, postavljaju upit ili traže pomoć primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– traže upute za dolazak do znamenitosti...</li> <li>– traže rezervaciju u restoranu...</li> <li>– naručuju taksi i sl.</li> </ul> <p>Zadatak je recepcionara pomoći gostu na odgovarajući način, pružiti potrebne informacije te poduzeti potrebne aktivnosti na zahtjev gosta. Ako je potrebno, unijeti napomene u HIS.</p>
<b>Modul 4</b>	<p><b>Naplata računa i poslovi pri odlasku gosta – hrvatski jezik – Front Office</b></p> <p>Gosti nakon određenog boravka u hotelu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– traže račun – plaćaju gotovinom/bezgotovinski (strana valuta, kreditna kartica, e-plaćanje) i žele pojašnjenje stavki računa</li> <li>– recepcionar treba odjaviti gosta (<i>check out</i>) iz hotela (redovni ili iznenadni odlazak), izdati gostu račun i izvršiti naplatu, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela/destinacije, zaželjeti sretan put i preporučiti boravak u nekoj sljedećoj prigodi/<i>eventu</i> i sl.</li> </ul> <p>Zadatak je recepcionara ispostaviti gostu račun korištenjem HIS-a, objasniti mu sve stavkeračuna, naplatiti pružene usluge, provjeriti zadovoljstvo gosta uslugama hotela, pitati ga za pomoć oko prtljage, transfera, taksija...</p>
<b>Modul 5</b>	<p><b>Neočekivane situacije – hrvatski i engleski jezik – Front Office</b></p> <p>Na recepciju dolazi uznemireni gost i žali se na neku specifičnu situaciju ili se događaju neobičajena situacija, primjerice:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nestanak/gubitak/oštećenje stvari iz sobe, s plaže/bazena/<i>Wellness centra</i></li> <li>– pijan gost, bolestan gost, kradljivac u okruženju</li> <li>– nije dobivena soba/usluga kakva je tražena, prebukiranost</li> <li>– bolest, nezgodu, insekte, glodavce</li> <li>– nedostatak lijekova/novaca/stvari</li> <li>– neobičajene pritužbe: loše vrijeme, nedostatak bazena, <i>Wellness centra</i> i sl.</li> <li>– požar, poplava, prijetnja bombom...</li> </ul> <p>Zadatak je recepcionara na odgovarajući način riješiti problemsku situaciju na recepciji, bez panike i nivoze. Prema potrebi koristiti HIS.</p>
<b>Modul 6. a</b>	<p><b>Korespondencija: Odgovor na upit individualnog gosta/hotelska ponuda - engleski jezik – Back Office</b></p> <p>Zadatak je natjecatelja putem elektroničke pošte ili Word dokumenta odgovoriti na upit gosta za rezervaciju hotelskih usluga <b>na engleskom jeziku</b> i ponudu/potvrdu poslati gostu/turističkoj agenciji.</p> <p>A. Individualni upit može biti poslan od:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– poslovnog gosta</li> <li>– obitelji s djecom</li> <li>– VIP gosta</li> <li>– bračnog para</li> <li>– umirovljenika</li> </ul> <p>turističkih agencija koje za poslovne klijente traže smještaj i/ili radni prostor...</p>
<b>Modul 6. b</b>	<p><b>Korespondencija: Odgovor na žalbu gosta – hrvatski jezik – Back Office</b></p> <p>Zadatak natjecatelja je putem elektroničke pošte ili Word dokumenta odgovoriti na žalbu (prigovor) gosta, <b>na hrvatskom jeziku</b>, u vezi s njegovim boravkom u hotelu. Prigovor se može odnositi na:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– nezadovoljstvo kvalitetom/standardom usluga</li> <li>– sigurnost u hotelu i izvan njega, čuvanje imovine gostiju</li> <li>– buku i gužvu</li> <li>– industrijsku/jednoličnu/neukusnu hranu, preosjetljivost/intolerancija na hranu i sl.</li> </ul>

<b>Modul 7</b>	<p><b>Odgovor na recenzije - engleski jezik – Back Office</b></p> <p>Svaki hotelijer želi pružiti što kvalitetnije usluge i time povećati zadovoljstvo gostiju odnosno upravljati kvalitetom usluga. Jedna od aktivnosti u cilju praćenja zadovoljstva gostiju je praćenje recenzija (objava ili kritika) koje gosti ostavljaju na internetskim platformama za hotelske recenzije te odgovoriti na postavljene recenzije. Zadatak natjecatelja je u Word dokumentu odgovoriti <b>na engleskom jeziku</b> na recenzije koje je gost ostavio na platformi, a vezane su za njegov boravak u hotelu.</p>
----------------	--

## 2. OPREMA, STROJEVI, INSTALACIJE I POTREBNI MATERIJALI

Prostor	Oprema	Ostalo
✓ prostorija za <b>Back Office module</b> : kongresni centar/dvorana za sastanke u hotelu ili učionica odnosno neki drugi prostor za 12 natjecatelja i Prosudbeno povjerenstvo	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 12 računala</li> <li>➤ 1 pisač</li> <li>➤ 12 stolova i 16 stolica</li> <li>➤ zidni sat</li> <li>➤ 1 USB</li> <li>➤ 12 kalkulatora za natjecatelje</li> <li>➤ Projektor ili TV</li> <li>➤ platno za projektor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ dostupna internetska veza</li> <li>○ A4 papir</li> <li>○ čepići za uši</li> <li>○ voda</li> <li>○ pločice samo s imenom natjecatelja</li> <li>○ 13 plavih/crnih kemijskih olovaka</li> <li>○ primjeri ocjenjivačkih listića po modulima</li> </ul>
✓ prostor za <b>Front Office module</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ recepcijski pult/desk za natjecatelja</li> <li>➤ na pultu 1 računalo s mišem s instaliranim hotelskim informacijskim sustavom ispojenim velikim dodatnim monitorom (npr. TV) za Prosudbenopovjerenstvo</li> <li>➤ na pultu 1 pisač, spojen na računalo</li> <li>➤ EFT POS uređaj (ne smije biti priključen na liniju)</li> <li>➤ telefon (ne mora biti priključen na liniju)</li> <li>➤ 3 kalkulatora</li> <li>➤ dekoracija za recepcijski prostor (stalak za kišobrane, novine, stalak s promidžbenim materijalima, 2 vaze s cvijećem i dr.)</li> <li>➤ stolovi i stolice za 5 članova Prosudbenog povjerenstva</li> <li>➤ 3 stolice za glumce</li> <li>➤ zidni sat</li> <li>➤ razglas</li> <li>➤ niski stol s 2 stolice ili fotelje</li> <li>➤ 3 bežična mikrofona (Microphone headset wireless za natjecatelja i glumce)</li> <li>➤ 5 pari slušalica za povjerenstvo i glumca</li> <li>➤ projektor i platno ili TV</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ dostupna internetska veza</li> <li>○ 4 educirane osobe u ulozi gosta odgovarajući hotelski obrasci (uključujući i karticu/ključ s košuljicom)</li> <li>○ promotivni materijali (hotela, grada, okolice, izleta, restorana i dr.),</li> <li>○ cjenik hotela i popratna dokumentacija (vaučer, <i>rooming</i> lista i dr. obrasci)</li> <li>○ A4 papir</li> <li>○ 4 plave/crne kemijske olovke</li> <li>○ spajalice</li> <li>○ primjerci ocjenjivačkih listića po modulima</li> <li>○ voda</li> <li>○ 12 malih kuverti</li> <li>○ 1 selotejp</li> <li>○ 1 nožice</li> <li>○ stolni kalendar</li> </ul>
✓ odvojena prostorija za <b>natjecatelje koji čekaju na nastup</b> (koja nije uz recepciju ili se može izolirati)	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ zrcalo</li> <li>➤ 12 stolica</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ voda</li> </ul>
✓ prostorija za <b>rad Povjerenstva</b> i unos podataka u CIS	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ 2 stola</li> <li>➤ 4 stolice</li> <li>➤ 1 računalo (upis u CIS)</li> <li>➤ 1 pisač</li> <li>➤ 3 klamerice</li> <li>➤ 3 koša za smeće</li> <li>➤ ormarić s ključem</li> <li>➤ kutija prve pomoći</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ voda, kava, čaj</li> <li>○ papir za ispis</li> <li>○ 6 kemijskih olovaka (3 plave/crne i 3 crvene)</li> <li>○ marker (žuti ili narančasti)</li> <li>○ 4 grafitne olovke</li> <li>○ 1 gumica za brisanje</li> <li>○ 15 kuverti A4 format</li> <li>○ 4 bloka za pisanje</li> </ul>

## 4. MATERIJALI, OPREMA I ALATI KOJE DONOSE NATJECATELJI

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslovanje recepcije hotela.

Muškarci: tamno odijelo, bijela košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele (ne lakirane), identifikacijska pločica samo s imenom natjecatelja, kratki i čisti nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

Žene: tamno odijelo s hlačama ili suknjom (duljina suknje ne smije biti poviše koljena), bijela košulja dugih rukava, šal/marama, čarape do 40 *dena*, tamne cipele (ne lakirane), potpetice do 5 cm, identifikacijska pločica samo s imenom natjecateljice, čisti i uređeni nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, diskretna šminka, male naušnice, bez prstena (osim vjenčanog), bez ogrlice/lančića/narukvice, čist i uredan izgled. Tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

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

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

Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator i/ili koje je donio natjecatelj/mentor prema gore navedenom popisu materijala, opreme i alata koji se koriste za izvođenje modula natjecateljske discipline.

Sve što nije navedeno zabranjeno je koristiti u prostoru za natjecanje i u prostoru za čekanje kao npr. mobitel, tablet, laptop, pametni sat, slušalice, USB i drugi elektronički uređaji za pohranu podataka i komunikaciju.





# world skills Croatia



@worldskillscroatia



Agencija za  
strukovno obrazovanje  
i obrazovanje odraslih



**IZVRSNOST I ZNANJE  
ZASLUŽUJU PRIZNANJE!**  
Promocija učeničkih kompetencija i strukovnog  
obrazovanja kroz strukovna natjecanja i smotre