

# SPECIFIČNA PRAVILA DISCIPLINE

## Poslovanje recepcije hotela

Državno natjecanje učenika strukovnih škola  
*WorldSkills Croatia 2023.*

## OPĆA PRAVILA

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

- \* Svi natjecatelji moraju biti detaljno upoznati s Tehničkim opisom i Modelom zadatka.
- \* Na državnom natjecanju u radnom prostoru mogu biti samo natjecatelji i članovi Prosudbenog povjerenstva te članovi Organizacijskog povjerenstva škole domaćina, izuzev mentora učenika iz škole domaćina.
- \* Predsjednik Prosudbenog povjerenstva označava početak i kraj rada.
- \* Natjecatelji tijekom natjecanja, za vrijeme dok se izvode radni zadaci, ne mogu komunicirati s mentorima i drugim osobama koje nisu članovi Prosudbenog povjerenstva. Komunikacija je dopuštena izvan radnog prostora u pauzama. Svako kršenje ove odredbe može značiti diskvalifikaciju natjecatelja od strane Prosudbenog povjerenstva.
- \* U slučaju bolesti ili ozljede natjecatelj o tome mora odmah izvijestiti Prosudbeno povjerenstvo koje će odlučiti može li se izgubljeno vrijeme nadoknaditi. Poduzet će se sve mjere da se pomogne natjecatelju da nastavi natjecanje. U slučaju da natjecatelj mora odustati od daljnjeg natjecanja, ostvareni bodovi bit će dodijeljeni na kraju dana ili natjecanja.
- \* U slučaju pitanja ili nejasnoće učenik se tijekom državnog natjecanja obraća isključivo članu Prosudbenog povjerenstva u tišini podizanjem ruke. Član Prosudbenog povjerenstva procijenit će može li i u kojoj mjeri odgovoriti na upit natjecatelja.
- \* U slučajevima uočenih nedopuštenih korištenja sredstava rada, kršenja propozicija natjecanja ili drugih nepravilnosti Prosudbeno povjerenstvo odlučit će o istom te može donijeti odluku o diskvalifikaciji natjecatelja.
- \* Natjecatelji i njihovi mentori dobivaju akreditacije koja cijelo vrijeme moraju imati na sebi (bez njih natjecatelji neće moći pristupiti natjecanju, koristiti se prostorima u paviljoni niti koristiti uslugu ručka).
- \* Nastavnik koji je član Radne skupine za izradu Tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje recepcije hotela ili je član Prosudbenog povjerenstva na natjecanju za navedenu disciplinu, ne može biti mentor učeniku koji se natječe.
- \* Engleski jezik je jedini strani jezik koji je moguće odabrati za natjecanje u modulima koji se provode na stranom jeziku.

## SPECIFIČNA PRAVILA DISCIPLINE

### Oprema

Svi će natjecatelji na raspolaganju imati (ovisno o modulu): stol i stolicu, računalo (s odgovarajućim hotelskim informacijskim sustavom) s mogućnošću ispisa, dostupan internet (gdje i kada je to potrebno), telefon, potrebne obrasce i predloške, obrasce/formulare hotelske kuće prema izboru Prosudbenog povjerenstva državnog natjecanja, kemijsku olovku, papir i kalkulator.

Svaki natjecatelj treba donijeti svoju osobnu iskaznicu ili putovnicu te mora biti odgovarajuće odjeven prema pravilima struke za poslove na recepciji hotela.

## Odjeća i obuća

- \* Natjecatelji: tamno odijelo, bijela košulja dugih rukava, kravata, remen, tamne čarape, tamne cipele (ne lakirane), identifikacijska pločica samo s imenom natjecatelja.
- \* Natjecateljice: tamno odijelo s hlačama ili suknjom primjerene dužine (ne poviše koljena), bijela košulja dugih rukava, šal ili marama, čarape (do 40 dena), tamne cipele (ne lakirane, potpetice do 5 cm), identifikacijska pločica samo s imenom natjecateljice.

## Urednost

- \* Natjecatelji: kratki i čisti nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, uredno obrijan, čist i uredan izgled; bez nakita osim vjenčanog prstena, tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.
- \* Natjecateljice: čisti i uređeni nokti, kratka kosa ili duga svezana kosa, diskretna šminka, bez nakita osim vjenčanog prstena i malih naušnica, bez, čist i uredan izgled; tetovaže i pirsinzi ne smiju biti vidljivi.

## ZABRANJENI MATERIJALI I OPREMA

- \* Smiju se upotrebljavati samo materijali koje je pribavio organizator.
- \* Za vrijeme trajanja natjecanja zabranjena je uporaba mobitela, tableta, pametnih satova, laptopa, USB-a, slušalica i bilo kojih drugih *gadgets* (osim onih koje osigurava organizator u svrhu provođenja natjecanja).
- \* U slučaju korištenja gore navedenih uređaja, natjecatelj može biti diskvalificiran.
- \* Isključene navedene uređaje natjecatelji predaju članovima Prosudbenog povjerenstva prije početka natjecanja. Isti se vraćaju na kraju dana.

## PRAVILA PONAŠANJA

### Učenici

- \* Ako natjecatelj ima pitanje za člana Prosudbenog povjerenstva tijekom provedbe Modula, podiže ruku. To je znak članu Povjerenstva da priđe natjecatelju i odgovori na pitanje natjecatelju potihom, pazeći da se ne ometaju ostali natjecatelji pri natjecanju u Back Office modulima.
- \* Kada je natjecatelj završio s radom u Back Officeu, podiže ruku kao znak članovima Prosudbenog povjerenstva da želi predati zadatak.
- \* Tijekom trajanja natjecanja, natjecatelji koriste vlastita imena.
- \* Natjecatelji imaju predviđen prostor (čekaonicu) gdje čekaju svoj red. Natjecatelj koji završi sa zadatkom, upućuje se u drugi prostor, udaljen od prostora u kojemu se nalaze oni natjecatelji koji još nisu pristupili natjecanju.
- \* Natjecatelj ne smije napuštati radni prostor natjecanja bez dopuštenja člana Prosudbenog povjerenstva.
- \* Natjecatelj se mora primjereno ponašati tijekom trajanja natjecanja te svih aktivnosti neposredno prije i nakon samog natjecanja.

## Mentori

- \* Mentori tijekom trajanja natjecanja ne smiju biti u kontaktu s natjecateljem. U slučaju stupanja u kontakt s natjecateljem, postoji mogućnost diskvalifikacije natjecatelja.

## HODOGRAM NATJECANJA

Natjecatelji su dužni strogo se pridržavati hodograma natjecanja koji će biti objavljen na mrežnim stranicama škole domaćina.

U hodogramu će po danima biti jasno naznačeno vrijeme svih aktivnosti tijekom natjecanja: vrijeme dolaska u radni prostor natjecanja, početak i kraj pojedinih modula, vrijeme za pauzu, ručak, završetak natjecanja.

Detaljan hodogram će dobiti svaki natjecatelj i isti će biti izvješten na vidnom mjestu u prostoru gdje natjecatelji čekaju svoj red za natjecanje.

U slučaju eventualnih izmjena, članovi prosudbenog povjerenstva će dati dodatne upute natjecateljima.

## DISKVALIFIKACIJA NATJECATELJA

Natjecatelja će se diskvalificirati u sljedećim situacijama:

- \* ako nema identifikacijsku ispravu (osobna iskaznica ili putovnica) na svakom modulu
- \* ako koristi vidljiva obilježja škole
- \* ako koristi mobitel, pametni telefon, pametni sat, tablet, laptop ili bilo koji drugi gadget tijekom natjecanja i za vrijeme čekanja na svoje sudjelovanje na natjecanju osim onih koje Prosudbeno povjerenstvo dopusti
- \* ako se koristi nedopuštenim radnjama tijekom natjecanja kako bi stekao prednost u natjecanju
- \* ako se neprimjereno ponaša neposredno prije, za vrijeme i nakon natjecanja (odluku o istom donosi Prosudbeno povjerenstvo)
- \* ako se za vrijeme natjecanja konzultira s mentorom ili drugom osobom koja nije član Prosudbenog povjerenstva
- \* ako se utvrdi da je nastavnik, koji je član Radne skupine za izradu Tehničkog opisa natjecateljske discipline Poslovanje recepcije hotela i/ili član Prosudbenog povjerenstva, mentor učeniku koji se natječe.



# 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