



KATALOG ZNANJA

1. Ime modula: RECEPTORSKA DELA

2. Usmerjevalni cilji:

Dijak bo zmožen:

- komunicirati v slovenskem in tujem jeziku po pravilih poslovnega komuniciranja in bontona,
- sprejeti goste, svetovati in izpeljati postopek prijave,
- voditi rezervacije in ostale dokumentacije,
- rokovati s programsko opremo,
- posredovati in izmenjevati informacije o gostih v posameznih oddelkih,
- usklajevati delo med oddelki,
- prodati storitev ter posredovati dodatne informacije o ponudbi v matični hiši in izven nje,
- skrbeti za lastno in gostovo varnost,
- odjaviti goste in izdati račun ter uporabiti različna plačilna sredstva.

3. Poklicne kompetence:

- Pripravlja, posreduje in prodaja storitve gostinskega obrata
- Opravlja receptorske storitve
- Posreduje informacije in povezuje delo med oddelki

4. Operativni cilji:

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• pozna delovni proces posameznih poslovnih področij• pozna organizacijo dela recepcije, delovna mesta, recepcijske službe, pogoje za opravljanje teh del ter pomen timskega dela za celostno zadovoljstvo gostov• pozna ureditev in opremljenost hotelske avle• pozna dela v zvezi s prijavo in odjavo gostov• pozna osnove uporabe hotelske, informacijsko sistemske programske opreme• pozna načine posredovanja informacij v posamezne oddelke	<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• razlikuje delo in poslovanje posameznih služb in oddelkov v prehrabnenih in prenočitvenih obrat• sprejema rezervacije• sprejema in namesti goste• informira goste in jim svetuje• opravlja storitve za goste• upravlja z evidenco o stanju sob• vodi evidence• opravlja finančne posle• pridobiva informacije o poslovnih partnerjih• pripravlja ponudbo• arhivira dokumentacijo• obvlada hotelsko administracijo in



<ul style="list-style-type: none">• pozna delo v oddelkih uprave• pozna pripravo ponudbe• razlikuje vrste ponudb• pozna hierarhijo in sosledje podpornih del• pozna vsebino pogodb s turističnimi agencijam	<p>tehnologijo</p> <ul style="list-style-type: none">• posreduje informacije med oddelki• po potrebi povezuje dela med oddelki• opozarja odgovorne službe na čistočo in urejenost objektov in okolice
---	---