



KATALOG ZNANJA

1. Ime modula: **HOTELSKA IN RECEPTORSKA DELA**

2. Usmerjevalni cilji:

Dijak bo zmožen:

- komunicirati v slovenskem in najmanj dveh tujih jezikih po pravilih poslovnega komuniciranja in bontona,
- prodajati hotelske storitve in produkte,
- sprejemati individualne rezervacije,
- prodajati hotelske produkte in storitve, interno komunicirati ter posredovati dodatne lokalne turistične storitve,
- seznaniti posameznika z vrednostnim sistemom hotelskih storitev,
- dogovarjanja o hotelskih rezervacijah in izvršitev le-teh,
- sprejeti goste, svetovati in izpeljati postopek prijave,
- voditi rezervacije in ostalo dokumentacijo,
- rokovati s programsko opremo,
- posredovati in izmenjavati informacije o gostih v posamezne oddelke,
- usklajevati delo med oddelki,
- obveščati o turističnih storitvah, ponudbi razvedrila ter sodelovati s turističnimi ustanovami
- prodati storitev ter posredovati dodatne informacije o ponudbi v matični hiši in izven nje,
- skrbeti za lastno in gostovo varnost ter reagirati v izrednih razmerah,
- odjaviti goste in izdati račun ter uporabiti različna plačilna sredstva,
- pripraviti poročila in večanje donosnosti,
- sprejemati in obdelovati povratne informacije.

3. Poklicne kompetence

- Pripravlja, posreduje in prodaja storitve gostinskega obrata.
- Opravlja receptorske in hotelske storitve.
- Posredovanje informacij in povezovanje med oddelki.

4. Operativni cilji:

Informativni cilji	Formativni cilji
Dijak:	Dijak:



Informativni cilji	Formativni cilji
<ul style="list-style-type: none">• pozna delovni proces posameznih poslovnih področij• spozna delo v posameznih oddelkih in službah prehrabnih in prenočitvenih obratov• pozna dela v zvezi s prijavo in odjavo gostov• pozna osnove uporabe hotelske, informacijsko sistemske programske opreme• pozna načine posredovanja informacij v posamezne oddelke• pozna delo v oddelkih uprave• pozna pripravo ponudbe• razlikuje vrste ponudb• pozna hierarhijo in sosledje podpornih del• razlikuje dela »outsourcinga« (zunanjih izvajalcev del)• 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 vsebino pogodb s turističnimi agencijam• pozna kulturne in prehranske navade gostov	<ul style="list-style-type: none">• razlikuje delo in poslovanje posameznih služb in oddelkov v prehrabnih in prenočitvenih obratih• sprejema in zna narediti rezervacijo• zna sprejeti in namestiti gosta• zna narediti evidenco in zaračunati storitev• zna narediti odjavo gosta• 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 tehnologijo• posreduje informacije med oddelki• opozarja odgovorne službe na čistočo in urejenost objektov in okolice• po potrebi povezuje dela med oddelki• oblikuje ponudbo storitev glede na narodno strukturo gostov in se prilagaja njihovim kulturnim in prehranskim navadam