



KATALOG ZNANJA

1. Ime modula: KOMUNICIRANJE IN POSLOVANJE

2. Usmerjevalni cilji:

Dijak bo zmožen:

- komunicirati po pravilih poslovnega komuniciranja in bontona,
- sprejeti goste,
- predstaviti in opisati dnevno in posamezno pisno ponudbo, odvisno od gostinskega obrata,
- svetovati pri izbiri jedi in pijač,
- prevzeti naročilo za jedi in pijače,
- izbrati pravilen način za reševanje posamezne reklamacije,
- uporabljati kuhinjsko in strežno dokumentacijo, ki je vezana na delovni proces,
- prevzeti naročeni material iz skladišča, voditi ustrezno dokumentacijo in skrbeti za zaloge,
- rokovati s programsko opremo, vezano na dnevno - tekoče poslovanje,
- sestaviti račun za opravljeno storitev,
- izdelati obračun dnevnega iztržka točilnice in kuhinjskega poslovanja.

3. Poklicne kompetence

- Predstavi pisno in dnevno ponudbo v gostinskih obratih
- Sprejme goste, priporoča in prevzema naročilo v obratih s pijačami in pri rednih obrokih
- Naroča živila za določen obrok in izračuna stroške
- Obračunava storitve in pripravi dnevni obračun

4. Operativni cilji:

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<p>Dijak:</p> <ul style="list-style-type: none">• pozna in uporabi možnost računalniškega oblikovanja pisnih ponudb in njegovo uporabo,• prepozna značilnosti posameznih struktur gostov in zna izbrati ustrezno ponudbo ter jim priporočati,• zna uporabiti prednosti psihološkega vidika trženja,• obvladuje tehnike učinkovitega prodajalca za vse skupine gostov,• pozna pravila za sestavo pisne ponudbe in jo utemelji s strokovnega, likovnega, vsebinskega in psihološkega vidika,	<p><i>Dijak je zmožen:</i></p> <ul style="list-style-type: none">• izvesti tehnike dobrega prodajalca-gostinca,• glede na strukturo gostov in priložnost izbrati najprimernejšo ponudbo,• priporočati ustrezno vino k posamezni jedi,• gostom obrazložiti načine priprave jedi,• priporočati jedi in pijače po prehranskih navadah pri nas in pri drugih narodih,• izdelati izvorno, prijazno dnevno pisno ponudbo s programsko opremo,



<ul style="list-style-type: none">• prepozna osnovne psihološke značilnosti drugih ljudi in sebe,• reagira na pritožbe na kulturnen način in se gostu tako tudi opravičiti,• pozna dejavnike razvoja osebnosti, duševne procese, osebnostno strukturo, lastnosti, tipe ter motnje osebnosti,• zna pri svojem delu uporabljati znanja o psihologiji gosta,• upošteva vsa pravila poslovnega komuniciranja ter pravila poslovnega bontona v odnosu do gostov in sodelavcev,• obvladuje uporabo IKT pri povezovanju s sodelavci,• oceni ustrezno reagiranje v različnih situacijah,• utemelji pravila pri sprejemu naročil posameznih gostov ali skupine gostov in posredovanja naročil ostalim oddelkom,• pozna in utemelji postopke nabave blaga,• pozna prodajno pogodbo in razume njeno vsebino za gostinski obrat,• zna sestaviti preprosto prodajno pogodbo za nabavo živil, strojev...• prepozna različne dobavne dokumente in jih pravilno izpolni,• nadzoruje potek nabave blaga in prevzem blaga v skladiščih,• pozna pomen pravilnega skladiščenja blaga,• izpolni skladiščne dokumente, pozna skladiščno evidenco in inventuro v skladišču,• razloži osnovno delitev stroškov ter njihov vpliv na oblikovanje prodajnih cen,• sestavi preproste kalkulacije za različne jedi,• spozna osnove zakona o davku na dodano vrednost,• zna izpolniti obračune kuhinjskega poslovanja z IKT,• analizira odstopanja med dejansko in normirano porabo živil,	<ul style="list-style-type: none">• uporabljati IKT in specialno programsko opremo za sprejem in posredovanje naročila v kuhinjo in točilnico,• sprejeti goste v SLO ali TJE, izbrati ustrezen prostor in jih namestiti• prisluhniti gostom ter jim svetovati,• predstaviti in svetovati jedi s pomočjo posameznih pisnih ponudb,• poznati ponudbo in veljavne cene,• prevzeti naročilo z IKT od posameznega gosta ali od skupine,• prejeto naročilo posredovati z IKT drugim oddelkom,• upoštevati posebnosti gostov glede na starost, narodnost, spol...,• utemeljiti priporočeno jed in pijačo,• upravljati s programsko opremo,• delati timsko s sodelavci in voditi delo pomožnega osebja,• se prilagajati različnim situacijam med delom,• vljudno odgovoriti na vse pritožbe gostov.• na osnovi naročil, navodil in kuhinjske dokumentacije pripravljati jedi,• sestaviti zahtevek za določen obrok z IKT,• voditi in uporabljati dokumente ki spremljajo živila in jedi,• opraviti popis živil z IKT,• komunicirati in svetovati gostu pri bifejski ponudbi jedi,• voditi kuhinjsko ali točilniško dokumentacijo ter na osnovi le-te naročati in prevzemati material iz skladišča,• pravilno skladiščiti prevzeto blago,• upravljati z IKT in specialno programsko opremo ter pripraviti končen račun za posameznika oziroma za skupino,• račun diskretno posredovati plačniku,• sprejeti vse načine plačevanja z gotovino, kreditnimi karticami..., ter korektno obračunati,• izračunati dnevni promet točilnice in kuhinje,
---	--



<ul style="list-style-type: none">• izračuna kazalnik dnevne uspešnosti v kuhinji in razume njegov pomen,• blokira prodane storitve,• izračuna dnevni promet točilnice, izdela obračune točilniškega poslovanja,• primerja dejansko in normirano porabo ter analizira odstopanja,• izračuna kazalnik dnevne uspešnosti v točilnici in razume njegov pomen,• poišče vzroke za odstopanja od začrtane uspešnosti,• pozna princip in realizira sprejem plačila z različnimi plačilnimi sredstvi,• obrazloži diskretnost in profesionalnost natakarja pri predaji računa plačniku in ob sprejemu plačilnega sredstva,• izdela preprosto kalkulacijo za pijače.	<ul style="list-style-type: none">• izdelati obračun kuhinjskega in točilniškega poslovanja,• primerjati izpis stanja zalog z dejanskim stanjem.
--	---