

## KATALOG ZNANJA

### 1. IME PREDMETA

ORGANIZACIJA DELA V STREŽBI

### 2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA

Splošni cilji predmeta so:

- spoznati zakonitosti dela v strežbi v gostinskih obratih;
- spremljati trende glede pričakovanj in potreb gostov;
- razširiti znanje glede možnosti oblikovanja ponudbe v gostinskih obratih;
- načrtovati, organizirati, voditi in nadzirati delo;
- izboljšati sposobnosti za individualno delo ter timsko sodelovanje;
- razviti ponudbo kakovostnih storitev za zagotavljanje dobrega počutja gostov.

Specifično strokovno usmerjeni cilji so:

- razumeti pomen strežbe, organizacije dela v strežbi in načine aktivne prodaje ob upoštevanju trajnostnih vidikov poslovanja v gostinskih obratih;
- poznati gostinske obrate, delovna področja in standarde kakovosti v strežbi;
- pridobiti spretnosti priprave oz. dokončevanja jedi pred gostom;
- osvojiti tehnike postrežbe vseh vrst pijač in napitkov;
- upoštevati pravila odgovorne strežbe pijač;
- komunicirati v slovenskem in tujem jeziku z gosti, poslovnim okoljem in drugo javnostjo;
- uporabljati digitalizacijo pri delu v strežbi.

### 3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE PREDMETA

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

1. upoštevanje zakonitosti strežbe, organizacije dela in načinov aktivne prodaje;
2. primerjanje gostinskih obratov in delovnih področij v strežbi;
3. upoštevanje različnih možnosti oblikovanja ponudb v gostinstvu;
4. organiziranje rednih in izrednih obrokov;
5. pripravljane in dokončevanje jedi pred gostom;
6. strokovna priprava in postrežba pijač, vin, toplih napitkov in mešanih pijač;
7. komuniciranje z gosti, animacija in zagotavljanje kakovosti pri strežbi;
8. uporabljanje sodobnih tehnologij pri delu v gostinskih obratih.

## 4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
<b>1. Upoštevanje zakonitosti strežbe, organizacije dela in načinov aktivne prodaje:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše pomen strežbe in organizacije dela v gostinstvu;</li> <li>• razloži aktivno predstavitev in prodajo gostinskih storitev v gostinskih obratih;</li> <li>• prikaže potreben gostinski inventar za opravljanje strežbe;</li> <li>• primerja načine dela v strežbi.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izvede različne načine strežbe jedi in pijač glede na obliko pogostitve;</li> <li>• razvija in izdelava nove vrste ponudb postrežbe jedi in pijač ob upoštevanju vidika trajnosti;</li> <li>• pripravi in izvede dodatne in izredne ukrepe za boljšo prodajo ali uvedbo novega proizvoda;</li> <li>• uporabi ustrezen inventar za opravljanje posameznih strokovnih elementov strežbe;</li> <li>• prikaže različne tehnike priprave pogrinjkov;</li> <li>• pripravi demonstracijo postrežbe jedi in pijač v skladu z zakonitostmi strežbe ter komunicira z gosti.</li> </ul>
<b>2. Primerjanje gostinskih obratov in delovnih področij v strežbi:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• analizira gostinske obrate glede na vrsto in namembnost ter njihovo organiziranost;</li> <li>• primerja delovna področja v strežbi;</li> <li>• razloži kompetence posameznih delovnih področij v oddelku strežbe jedi in pijač.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• načrtuje delo za posamezno delovno področje glede na specifiko gostinskega obrata;</li> <li>• upošteva karakteristike delovnih področij v gostinskih obratih.</li> </ul>
<b>3. Upoštevanje različnih možnosti oblikovanja ponudb v gostinstvu:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• razlikuje vrste ponudb v gostinstvu;</li> <li>• razloži vsebino ponudbe glede na namembnost gostinskega obrata; utemelji prednosti in slabosti posamezne ponudbe.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• analizira različne vrste ponudb;</li> <li>• oblikuje različne vrste ponudb glede na namen in vrsto gostinskega obrata;</li> <li>• sestavi pisno ponudbo gostinskega obrata;</li> <li>• načrtuje pripravo izrednih ponudb v različnih gostinskih obratih;</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• predlaga spremembe za izboljšanje posamezne gostinske ponudbe.</li> </ul>
<b>4. Organiziranje rednih in izrednih obrokov:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše redne in izredne obroke;</li> <li>• razlikuje načine strežbe glede na obrok.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• načrtuje izvedbo rednih in izrednih obrokov;</li> <li>• uporabi različne načine strežbe za posamezni obrok;</li> <li>• sodeluje pri nabavi živil in pijač.</li> </ul>
<b>5. Pripravljanje in dokončevanja jedi pred gostom:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• razloži zakonitosti in načine priprave in dokončevanja jedi pred gostom.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• načrtuje in izvaja pripravo in dokončevanje jedi pred gostom (flambiranje, rezanje, filiranje, mariniranje, mešanje, razkosavanje ...);</li> <li>• predstavi jedi gostom.</li> </ul>
<b>6. Strokovna priprava in postrežba pijač, vin, toplih napitkov in mešanih pijač:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše posamezne vrste pijač in načine njihove postrežbe;</li> <li>• analizira ponudbo pijač v gostinskem obratu;</li> <li>• razloži osnovne sestavine in postopke pri proizvodnji pijač;</li> <li>• izkaže poznavanje različnih blagovnih znamk pijač.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prepozna različne vrste pijač;</li> <li>• izvede pripravo in postrežbo različnih vrst pijač (brezalkoholne pijače, topli napitki, pivo, vino, mešane pijače in močne alkoholne pijače);</li> <li>• predstavi pijače gostom.</li> </ul>
<b>7. Komuniciranje z gosti, animacija in zagotavljanje kakovosti pri strežbi:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• utemelji pomen kodeksa in gostoljubnosti v gostinstvu in turizmu;</li> <li>• primerja različne vrste gostov in načine komunikacije z njimi;</li> <li>• razloži postopek reševanja pritožb;</li> <li>• utemelji pomen pozitivnega delovnega okolja za zaposlene in goste;</li> <li>• razloži pomen kakovosti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• upošteva kodeks;</li> <li>• načrtuje pisno komuniciranje z gosti;</li> <li>• prikaže ustrezno verbalno in neverbalno komunikacijo z gosti;</li> <li>• izbere ustrezen način reševanja konfliktnih situacij;</li> <li>• predlaga možnosti animacije za gosta;</li> <li>• upošteva standardizacijo delovnih procesov.</li> </ul>

### **8. Uporabljanje digitalnih orodij pri delu v gostinskih obratih:**

- |  |  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"><li>• primerja uporabo digitalnih orodij pri delu v gostinskih obratih;</li><li>• razloži postopek blagajniškega poslovanja.</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• smiselno uporablja digitalne spretnosti za optimizacijo dela;</li><li>• uporablja blagajno;</li><li>• oblikuje pisne ponudbe s pomočjo IKT;</li><li>• izdelava meni kartico, jedilni list ter vinski list z uporabo digitalnih orodij.</li></ul> |
|--|--|

## **5. OBVEZNOSTI ŠTUDENTOV IN POSEBNOSTI V IZVEDBI**

Število kontaktnih ur: 64 (12 ur predavanj, 52 ur laboratorijskih vaj).

Število ur samostojnega dela študenta: 86 (študij literature in gradiv, študij primerov, priprava na praktično storitev, priprava na pisni izpit).