



Priloga 3_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

Naziv programa	Poznavanje strežnih veščin - višja kakovost opravljenih storitev v gostinstvu
Področje	Biotehnika
Predlagatelj programa (ime šole in imena pripravljalcev programa)	Biotehniški izobraževalni center Ljubljana Boštjan Humski
Kratek opis programa (max. 150 besed)	Udeleženci programa bodo pridobili in/ali izboljšali svoje strokovno znanje na področju komunikacije z gosti ter stroke. Delo natarjarja je največkrat priložnost za mlade, ki iščejo delo preko študentskega servisa ali priložnostno zaposlitev. Ti zaposleni pogosto nimajo nikakršnih izkušenj s področja strežbe, kar zagotovo vpliva tako na kvaliteto kakovosti opravljenih storitev kakor tudi na zadovoljstvo gostov. Prav tako se zaposleni, ki imajo ustrezno strokovno izobrazbo premalo posvečajo sodobnim trendom na področju stroke. Program bo omogočil, da bodo zaposleni v strežbi s pridobljenim znanjem opravljali svoje strokovno delo kvalitetneje in lažje v smislu višje kakovosti opravljenih storitev in boljše komunikacije z gosti in drugimi zaposlenimi.
SPLOŠNI DEL	
Utemeljenost (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Strategija trajnostne rasti slovenskega turizma 2017-21 je opredelila prednostne cilje in politike razvoja panoge. Med ključnimi politikami ima razvoj kadrov prav posebno mesto, pri čemer je izpostavljena tudi potreba po spodbujanju izobraževanja na delovnem mestu. Zaposleni v tej panogi morajo nenehno slediti tako potrebam vse zahtevnejših gostov kot tudi pospešenemu razvoju turizma. Usposabljanje in izobraževanje zaposlenih je najboljša investicija za uspešno prihodnost vsakega podjetja, prav tako je osnovni pogoj za doseganje višje kakovosti storitev ter zadovoljevanje potreb in pričakovanj slehernega gosta. Današnji gost se ne zadovolji več s povprečno storitvijo, ampak pričakuje vrhunsko storitev, avtentičnost, inovativnost in gostoljubnost.
Ciljna skupina (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Ciljna skupina so vsi zaposleni v gostinstvu in turizmu, ki želijo izboljšati svoje znanje na področju stroke z namenom kvalitetnejšega opravljanja dela, višje kakovosti gostinskih storitev in večjega zadovoljstva gostov in zaposlenih. Ciljne skupine: <ul style="list-style-type: none"> • zaposleni, ki delajo v strežbi • zaposleni, ki bi si želeli opravljati delo v strežbi
Pogoji za vključitev v program (v skladu z razpisom)	Zaposlena oseba.
Cilji programa (v skladu z razpisom in analizo potreb)	Cilj programa usposabljanja je izboljšanje strokovnega znanja zaposlenih s poudarkom na komunikaciji z gosti in sodelavci, sodobnih trendih ter večji kakovosti opravljenih storitev na področju gostinstva in turizma.
Obseg programa (skupno št. ur)	65



Oblika dela	Kontaktne ure	On line delo (max 50 % celotnega programa)	Izdelek ali storitev	Drugo (navedite)
Teoretični del (št. ur)	20			
Praktični del (št. ur)	45			
Način evidentiranja (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...)	Lista prisotnosti			
Pogoji za končanje programa	<ul style="list-style-type: none"> • obvezna prisotnost na usposabljanju v minimalnem obsegu 80 %, • aktivno sodelovanje v programu. 			
POSEBNI DEL				
Vsebine programa	<p><u>Kodeks vedenja:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • odnos do gostov, • odnos do sodelavcev, • odnos do dela, • odnos do podjetja, • osebna urejenost, • reševanje pritožb (različne resnične situacije), • kakovost, • vrste gostov, • prepoznavanje različnih tipov gosta (zaupljiv, odločen, grob ...), • spoznavanje navad in želja tujih gostov, • poznavanje lastne ponudbe, • vsebina ponudbe (priprava, poreklo ...), • kombiniranje hrane z vinom, pivom ..., • aktivna prodaja, • kako pritegniti pozornost gosta, • priporočanje, • prodajno vedenje, • spremljanje rezultatov, • demonstracija (sprejem gosta, svetovanje, skrb za gosta ...), • igranje vlog (role play), • sprejem gostov, • priporočanje, • navduševanje gostov, • obračun in slovo od gosta, • reševanje reklamacij. <p><u>Espresso umetnost, kultura in kava:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • zgodovina kave • kava kot rastlina • praženje kave • receptura kave • pravilno rokovanje z espresso aparatom, čiščenje aparata ... 			



	<ul style="list-style-type: none"> • priprava espresso napitkov • latte art. <p><u>Poznavanje in postrežba vin:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • pridelava vina od vinograda do steklenice • vinorodne dežele in njihovi okoliši • tipični predstavniki vinskih sort po vinorodnih okoliših • penina ali šampanjec? • postrežba različnih vrst vin in penin • pravila pisanja meni karte • pravila druženja jedi z vini – »food pairing«. <p><u>Mešane pijače:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • uvod, zgodovina mešanja pijač; • inventar in barski pribor; • kozarci, steklovina in aparati v baru; • ureditev (izgled) bara in barskega pulta; • pijače in dodatki, potrebni za mešanje koktajlov in mešanih barskih pijač; • priprava ledu in sladkornega sirupa; • kaj moramo še vedeti preden začnemo pripravljati barske mešane pijače; • na kaj moramo biti pazljivi pri pripravi mešanih barskih pijač; • pravilno razumevanje in uporaba recepture; • pravilno sestavljanje recepta za mešano barsko pijačo (normativi); • kako zagotovimo, da bo naš izdelek kakovosten in kaj, moramo pri tem upoštevati; • spoznavanje skupin mešanih barskih pijač; • praktične vaje: mice-en-place in priprava mešanih barskih pijač - trening; • priprava okraskov in dekoracije.
<p>Kompetence, pridobljene s programom</p>	<p>Udeleženeec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • pozna elemente in načine uspešne komunikacije z gosti in sodelavci • pozna načine reagiranja v konfliktnih situacijah • pozna načine svetovanja gostom pri izbiri hrane in pijač • pozna zgodovino kave ter osnove pridelave kave • pozna opremo in inventar v strežbi • pozna pridelavo vin • pozna tehnike in pripravo mešanih pijač
<p>Spretnosti, pridobljene s programom</p>	<p>Udeleženeec:</p> <ul style="list-style-type: none"> • obvlada strokovno poslovno komunikacijo v odnosu do gosta, sodelavca in nadrejenega • zna gostom svetovati pri izbiri hrane in pijač • zna načrtovati in organizirati svoje delo v strežbi • zna poskrbeti za osebno higieno in higieno dela na delovnem mestu



	<ul style="list-style-type: none"> • pozna osnove strežbe • zna rokovati z espresso aparatom in pripraviti različne tople napitke • obvlada tehniko Latte art • pozna postopek pravilne prezentacije in postrežbe vina • pozna pripravljalna dela za delo v baru in mešanje različnih pijač • pozna nove smernice in trende na področju strežbe
Splošne kompetence, dopolnjene s programom	<p>Udeleženc:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se zaveda vrednot kakovostne strežbe za dobro počutje gostov • uspešneje komunicira z gosti pri mizi in se zaveda pomena aktivne prodaje • samostojno rešuje pritožbe • pozna in uporablja sodobne trende (aktivna prodaja, Latte art, barmanstvo ...)
Organizacija izobraževanja (navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg)	<ul style="list-style-type: none"> • Kodeks vedenja in aktivna prodaja – 5 ur • Igre vlog za komunikacijo s sodelavci/gosti – 5 ur • Espresso umetnost, kultura in kava – 5 ur • Priprava osnovnih espresso napitkov – 5 ur • Priprava Latte art – 15 ur • Poznavanje in postrežba vin – 10 ur • Mešane pijače – 5 ur • Priprava mešanih pijač – 15 ur
Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa (stopnja in smer izobrazbe)	<p>Kadrovski pogoji:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Predavatelj VSŠ v programu gostinstvo in turizem za področje strežbe • Inštruktor na VSŠ v programu gostinstvo in turizem za področje strežbe • Učitelj praktičnega pouka strežbe • Strokovnjak s področja strežbe z izjemnimi rezultati ter znanji, pridobljenimi na izobraževanjih ali tekmovanjih v vlogi tekmovalca, mentorja ali sodnika iz področja strežbe v Sloveniji ali tujini.

Program	Datum	Odobril	Zavrnil – Opombe
Programski odbor	18. 9. 2018	DA	
Svet zavoda potrdil	21. 9. 2018	DA	