

## KATALOG ZNANJA

### 1. IME PREDMETA

MENEDŽMENT PROCESOV V STREŽBI

### 2. SPLOŠNI CILJI PREDMETA

Splošni cilji predmeta so:

- razviti odgovornosti za samostojno načrtno in organizirano delovanje ter za delo v timu;
- usposobiti se za samostojno izvajanje dogodka v gostinskem obratu in izven njega;
- komunicirati v maternem in tujem jeziku z gosti, poslovnim okoljem in drugo javnostjo;
- nadgraditi spretnosti pri uporabi sodobnih tehnologij za izboljšanje storitev;
- zagotavljati kakovost izvedbe storitve in dobro počutje gostov.

Specifično strokovno usmerjeni cilji so:

- izvajati menedžment hrane in pijač ob upoštevanju trajnostnih vidikov;
- uporabljati načine aktivne prodaje ob upoštevanju posebnosti gostinskih obratov in projektov;
- načrtovati, organizirati in izvajati večje prireditve v gostinskem obratu in izven njega;
- voditi evidence in izdelati kalkulacije za gastronomsko prireditev;
- oblikovati ponudbe za različne gastronomske priložnosti;
- upoštevati protokol in poslovne navade v svetu ter pravil strežbe.

### 3. PREDMETNO SPECIFIČNE KOMPETENCE PREDMETA

Pri predmetu si študenti poleg generičnih pridobijo naslednje kompetence:

1. zahtevnejše organiziranje dela v strežbi in izvajanje načinov aktivne prodaje;
2. menedžment hrane in pijač ob upoštevanju trajnostnih vidikov;
3. organiziranje prireditev v gostinskem obratu in izven njega;
4. oblikovanje ponudb za različne gastronomske dogodke;
5. komuniciranje z gosti, poslovnim okoljem in drugo javnostjo;
6. upoštevanje protokola, poslovnih navad ter pravil strežbe;
7. apliciranje sodobnih tehnologij pri delu v gostinskih obratih.

## 4. OPERATIVNI CILJI

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
Študent:	Študent:
<b>1. Zahtevnejše organiziranje dela v strežbi in izvajanje načinov aktivne prodaje:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• utemelji pomen strežbe in organizacije dela v strežbi;</li> <li>• spremlja trende in aktualne novosti;</li> <li>• razume kakovost z vidika gosta in gostitelja;</li> <li>• opiše sodobne načine vodenja;</li> <li>• pojasni pristope za kakovostno organiziranje dela;</li> <li>• razlikuje načine aktivne prodaje.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izvede različne zahtevnejše načine strežbe jedi in pijač glede na obliko pogostitev;</li> <li>• uporabi smernice trajnosti in sodobnih trendov;</li> <li>• načrtuje potrebe in zadolžitve po sodelavcih;</li> <li>• načrtuje izvedbo projekta in koordinira dela na različnih ravneh;</li> <li>• izbere primeren način aktivne prodaje glede na vrsto gostinskega obrata ali projekta.</li> </ul>
<b>2. Menedžment hrane in pijač ob upoštevanju trajnostnih vidikov:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• prikaže ponudbo dobaviteljev s področja hrane, pijač in gostinskega inventarja;</li> <li>• pojasni ekonomske in trajnostne vidike menedžmenta hrane in pijač.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• izbira kakovostna živila, pijače in inventar;</li> <li>• uporabi strežni inventar v skladu z standardi posameznega gostinskega obrata;</li> <li>• vrednoti in načrtuje nabavo za potrebe posameznega gostinskega obrata ob upoštevanju trajnostnih vidikov.</li> </ul>
<b>3. Organiziranje prireditvev v gostinskem obratu in izven njega:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• opiše specifikke posameznih gastronomskih dogodkov;</li> <li>• pojasni sodobne načine vodenja in organizacije dogodkov;</li> <li>• utemelji vlogo vodij pri oblikovanju in vzdrževanju motiviranosti zaposlenih;</li> <li>• opiše pristope za kakovostno organiziranje (lastnega) dela in časa;</li> <li>• pojasni pomen načrtna priprave in izvedbe strežbe jedi in pijač.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sprejme povpraševanje naročnika prireditve;</li> <li>• pripravi načrt idejne zasnove prireditve;</li> <li>• načrtuje potrebe in zadolžitve po sodelavcih v oddelku;</li> <li>• izvaja naloge vodje strežbe in sprejema odločitve in odgovornosti;</li> <li>• nadzira kakovost izvedbe prireditve;</li> <li>• izbere učinkovita orodja za motiviranje in zadovoljstvo zaposlenih in gostov;</li> <li>• vodi ustrezne evidence;</li> <li>• sestavi obračun prihodkov in odhodkov v oddelku;</li> <li>• izvede analizo dogodka in pripravi izboljšave.</li> </ul>

<b>4. Oblikovanje ponudb za različne gastronomske dogodke:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• opiše različne vrste ponudb glede na gastronomske dogodke;</li><li>• pojasni trajnostne vidike priprave gastronomske ponudbe;</li><li>• utemelji prednosti in slabosti posamezne ponudbe.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• pripravi različne vrste ponudb glede na povpraševanje, trende in druge zahteve;</li><li>• vključuje načela dobrega poslovanja v gostinstvu;</li><li>• vključuje načela trajnosti v pripravo, vsebino in izvedbo dogodka;</li><li>• izdelava ponudbe v različnih oblikah (pisnih in elektronskih);</li><li>• predlaga spremembe za izboljšanje posamezne ponudbe.</li></ul>
<b>5. Komuniciranje z gosti, poslovnim okoljem in drugo javnostjo:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• vrednoti pomen skladnosti besednega in nebesednega komuniciranja;</li><li>• prikaže načine pisnega in ustnega komuniciranja z gosti, poslovnim okoljem in drugo javnostjo;</li><li>• razloži pristope za učinkovito reševanje pritožb.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• izvaja pisno in ustno komuniciranje z gosti;</li><li>• pri komuniciranju uporabi različne pristope;</li><li>• pripravi različna sporočila (vabila, zahvale, sedežni red ...);</li><li>• komunicira v tujem jeziku z gosti in poslovnimi partnerji;</li><li>• uporabi učinkovit način sprejemanja pohval in reševanja pritožb.</li></ul>
<b>6. Upoštevanje protokola, poslovnih navad ter pravil strežbe:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• pojasni poslovni bonton in protokolarna pravila;</li><li>• prepozna različne navade in potrebe gostov iz različnih držav sveta.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• vključuje načela poslovnega bontona;</li><li>• prepozna različna pričakovanja gostov in jih poskuša preseči;</li><li>• prilagaja ponudbo gastronomskih dogodkov potrebam različnih tipov gostov;</li><li>• uporabi protokolarna pravila v strežbi.</li></ul>
<b>7. Apliciranje sodobnih tehnologij pri delu v gostinskih obratih:</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>• utemelji prednosti uporabe digitalnih orodij;</li><li>• pojasni načine blagajniškega poslovanja;</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• uporablja različna digitalna orodja za optimizacijo dela;</li><li>• izdelava pisne ponudbe s pomočjo IKT;</li><li>• izvaja blagajniško poslovanje;</li></ul>

- spremlja sodobne tehnologije za delo v gostinskih obratih.

- pripravi predloge za izboljšanje ponudbe z uporabo sodobnih tehnologij.

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

Število kontaktnih ur: 72 (18 ur predavanj, 54 ur laboratorijskih vaj).

Število ur samostojnega dela študenta: 78 (študij literature in gradiv, študij primerov, priprava na praktično storitev, priprava na pisni izpit).