



### Priloga 3\_Obrazec za pripravo programov usposabljanj

|                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Naziv programa</b>                                                    | <b>Sodobne kompetence v strežbi</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| <b>Področje</b>                                                          | Biotehnika                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| <b>Predlagatelj programa</b> (ime šole in imena pripravljalcev programa) | Srednja šola Zagorje<br><br>Anamarija Berdelak Potočnik, Maruša Kolar, Andrej Naglav, Karmen Pevec, Živa Pirnar, Tatjana Zupanc                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Kratek opis programa</b> (max. 150 besed)                             | <p>V današnjem času smo priča razvrednotenju poklicev, bodisi zaradi deregularizacije, bodisi zaradi prekarnosti ali pa zgolj potrebe posameznika po zaslužku.</p> <p>Kupci pričakujejo kakovostno gostinsko storitev in hitro kritizirajo napake gostinskega osebja, pogosto tudi neupravičeno. Program bi zaposlenim omogočil obuditev znanja na področju strežbe in vpogled v novitete tako v strežbi kot tudi v sami pripravi prostora, dekoraciji le-tega in dekoraciji mize.</p> <p>Program bi zaposlenim omogočil obnovo že pridobljenega znanja bontona in komunikacije v gostinstvu in možnost izmenjave mnenj med samimi udeleženci, ki po poklicu niso natakarji/kuharji in med poklicnimi natakarji/kuharji. Tako bi dopolnili znanje z izkušnjami z delovnega mesta in teoretičnimi znanji.</p> <p>Program bi zaposlenim omogočil tudi pridobitev in obnovo znanja s področja zakonodaje, ki ureja gostinstvo in s področja gostinskih uzanc. V okviru programa bi prikazali možne načine reševanja konfliktnih situacij, udeleženci pa bi imeli možnost izmenjave lastnih izkušenj s področja reševanja reklamacij.</p> <p>Za kakovosten končni izdelek je potrebna tudi dobra medsebojna komunikacija zaposlenih in sposobnost reševanja konfliktnih situacij med njimi.</p> |
| <b>SPLOŠNI DEL</b>                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Utemeljenost</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)              | <p>Gostinska podjetja s polnim delovnim časom in omejenim številom zaposlenih, lahko svoje zaposlene dodatno izobražujejo v kombinaciji s šolo, gre pa za izobraževanje na samem delovnem mestu. Dodatne manjše spodbude in ponovitve že osvojenega lahko še dodatno dvignejo kakovost postrežbe. Narava dela narekuje nenehna prilagajanja trgu in spreminjanje ponudbe. Strokovno usposobljeno osebje še dodatno doprinaša dober ugled podjetju.</p> <p>Izobraževanje predvideva obuditev znanja, pregled novitet in spodbuditev k še boljšim poslovnim rezultatom, na katere lahko vpliva odnos gostinskega osebja do gostov, kakovost postrežbe, urejenost prostora.</p> <p>Program je bil sestavljen v skladu z dogovorom in željami lokalnih delodajalcev.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |



|                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      |                             |                            |
|------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| <b>Ciljna skupina</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)                            | Ciljna skupina so zaposleni, ki želijo izboljšati kompetence na področju gastronomije, želijo obnoviti in dopolniti znanje s področja zakonodaje, ki ureja gostinsko področje, možne načine reševanja reklamacij in ukrepanje v konfliktnih situacijah, želijo obnoviti in dopolniti znanje bontona in komunikacije v gostinstvu, spoznati novitete v stroki in obnoviti znanja na področju postrežbe in dekoracije. |                                                      |                             |                            |
|                                                                                          | Ciljne skupine bodo:<br>natakarji, pomočniki, baristi in zaposleni v stiku z gosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |                             |                            |
| <b>Pogoji za vključitev v program</b><br>(v skladu z razpisom)                           | Status zaposlenega ali samostojnega podjetnika.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      |                             |                            |
| <b>Cilji programa</b> (v skladu z razpisom in analizo potreb)                            | Cilj programa je izboljšati kompetence zaposlenih na področju gastronomije.<br><br>Zmanjšati neskladja med usposobljenostjo in potrebami trga dela ter izboljšati učinkovitosti ter kakovosti njihovega dela.<br><br>Povečati komunikacijske veščine in spretnosti, ki so nujno potrebne za opravljanje njihovega poklica.<br><br>Spodbujati zaposlene v gostinstvu za kakovostno delo v stiku s kupci.              |                                                      |                             |                            |
| <b>Obseg programa</b> (skupno št. ur)                                                    | 50                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |                             |                            |
| <b>Oblika dela</b>                                                                       | <b>Kontaktne ure</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <b>On line delo</b><br>(max 50 % celotnega programa) | <b>Izdelek ali storitev</b> | <b>Drugo</b><br>(navedite) |
| <b>Teoretični del</b> (št. ur)                                                           | 21                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      |                             |                            |
| <b>Praktični del</b> (št. ur)                                                            | 23                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                      | 6                           |                            |
| <b>Način evidentiranja</b> (lista prisotnosti, podpisana izjava – izdelek, storitev ...) | Lista prisotnosti                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                      | Izdelek oz. storitev        |                            |
| <b>Pogoji za končanje programa</b>                                                       | 80 % prisotnost                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      |                             |                            |
| POSEBNI DEL                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |                                                      |                             |                            |
| <b>Vsebine programa</b>                                                                  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Poklicni bonton,</li><li>• Komunikacija na delovnem mestu,</li><li>• Reševanje konfliktnih situacij med zaposlenimi,</li><li>• Poznavanje veljavnih predpisov, ki urejajo gostinstvo,</li><li>• Poznavanje novih trendov pri dekoraciji prostora in mize</li><li>• Novosti v stroki (strežba)</li><li>• Priprava in postrežba enostavnih in zahtevnih napitkov</li></ul>     |                                                      |                             |                            |



|                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kompetence</b> , pridobljene s programom | <ul style="list-style-type: none"><li>• poklicni bonton,</li><li>• pravila v odnosu gost – gostitelj,</li><li>• sprejem gostov,</li><li>• postavljanje sedežnega reda,</li><li>• ustrezna oblikovanost vabil, namiznih kartic, jedilnega lista, menu kart, vinskega lista,</li><li>• načela dekoracije in oblikovanje dobrega vzdušja,</li><li>• Zmožnost varovanja svojega zdravja in zdravja drugih tako v zaprtem prostoru kot v zunanjem okolju.</li><li>• Uporaba različnih, do takrat nekoristnih materialov.</li><li>• Prepoznava sodobne trende za dekoracijo</li><li>• Inovativno in kreativno izražanje v prostoru</li><li>• poznavanje uniform poklicev na področju gostinstva,</li><li>• poznavanje pravil o zunanji urejenosti osebja</li><li>• poznavanje in uporaba možnost računalniškega oblikovanja pisnih ponudb in njegovo uporabo,</li><li>• poznavanje pravil za sestavo pisne ponudbe</li><li>• obvladuje uporabo IKT pri povezovanju s sodelavci</li><li>• prepoznavanje značilnosti posameznih struktur gostov,</li><li>• znanja o psihologiji gosta,</li><li>• upošteva vsa pravila poslovnega komuniciranja ter pravila poslovnega bontona v odnosu do gostov in sodelavcev,</li><li>• oceni ustrezno reagiranje v različnih situacijah,</li><li>• Poznavanje veljavnih predpisov, ki urejajo gostinstvo,</li><li>• poznavanje gostinskih uzanc,</li><li>• učinkovito soočanje z novimi, drugačnimi, tudi nepričakovanimi dogodki, zahtevami, ljudmi in pritiski.</li><li>• veščine aktivnega poslušanja</li><li>• asertivno vedenje in komunikacija - kako se jasno in odločno postaviti zase ter pri tem spoštljivo upoštevati interese drugega</li><li>• reševanje konfliktnih situacij</li><li>• Priprava pogrinjka na pravilen način,</li><li>• Pravilno postrežba različnih dodatkov,</li><li>• priprava enostavnih in zahtevnih napitkov in njihova postrežba gostom na pravilen način</li><li>• reševanje reklamacije, spoznavanje pomena komuniciranja z gostom.</li></ul> |
| <b>Spretnosti</b> , pridobljene s programom | <ul style="list-style-type: none"><li>• pozna poklicni bonton,</li><li>• pozna pravila obnašanja v odnosu do sodelavcev, podrejenih, nadrejenih,</li><li>• zna sprejeti goste,</li><li>• zna ustrezno postaviti sedežni red ,</li><li>• zna ustrezno oblikovati vabila, namizne kartice, jedilni list, menu kart, vinskega lista,</li><li>• pozna načela dekoracije in zna s svojim delom in odnosom skrbeti za ustrezno vzdušje,</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |



|                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"><li>• pozna uniforme poklicev na področju gostinstva in pozna pravila o zunanji urejenosti osebja,</li><li>• pozna in uporabi možnost računalniškega oblikovanja pisnih ponudb in njegovo uporabo,</li><li>• obvladuje uporabo IKT pri povezovanju s sodelavci.</li><li>• prepozna značilnosti posameznih struktur gostov,</li><li>• obvladuje tehnike učinkovitega prodajalca za vse skupine gostov,</li><li>• pozna veljavne predpise v gostinstvu,</li><li>• pozna določbe v gostinskih uzancah, ki se nanašajo na postrežbo s hrano in pijačo,</li><li>• prepozna primere upravičenih reklamacij s strani gosta in jih ustrezno obravnava,</li><li>• zna ustrezno odreagirati v konfliktnih situacijah,</li><li>• zna aktivno poslušati</li><li>• obvlada asertivno vedenje in komunikacijo</li><li>• Pripravi pogrinjke na pravilen način,</li><li>• pravilno postreže različne dodatke,</li><li>• pripravi enostavne in zahtevne napitke in jih na pravilen način postreže gostom,</li><li>• spozna pomen komuniciranja z gostom.</li></ul> |
| <b>Splošne kompetence,</b><br>dopolnjene s programom                                       | <ul style="list-style-type: none"><li>• Spoštuje načela poklicnega bontona,</li><li>• Zna ustrezno odreagirati glede na odnos v katerem se je znašel (zaposleni, podrejeni, gostitelj),</li><li>• Zaveda se pomembnosti zunanje urejenosti in pravil vedenja.</li><li>• Sposoben je povezovati znanja z različnih področij v želji uspešne komunikacije z gosti,</li><li>• Izbere ustrezna orodja in pripomočke,</li><li>• Razvije osnovne spretnosti aranžiranja,</li><li>• Upošteva osnovna likovna načela,</li><li>• Učinkovito uporabi pridobljena znanj pri dekoracijah,</li><li>• Uporaba recikliranja (predelava-ponovna uporaba).</li><li>• Pripravi pogrinjke na pravilen način,</li><li>• pravilno postreže različne dodatke,</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| <b>Organizacija izobraževanja</b><br>(navedba vsebinskih sklopov – modulov, časovni obseg) | <ul style="list-style-type: none"><li>• poklicni bonton - <b>5 ur</b></li><li>• sprejem gostov - <b>5 ur</b></li><li>• računalniško oblikovanje pisnih ponudb – <b>5 ur (+ 2 uri izdelek)</b></li><li>• uporaba IKT pri povezovanju s sodelavci</li><li>• značilnosti posameznih struktur gostov – <b>5 ur</b></li><li>• psihološki vidik trženja,</li><li>• tipi osebnosti,</li><li>• veščine aktivnega poslušanja – <b>3 ure</b></li><li>• reševanje konfliktnih situacij</li><li>• Poznavanje veljavnih predpisov, ki urejajo gostinstvo - <b>3 ure</b></li><li>• Uporaba različnih materialov in barv pri dekoriranju - <b>3 ure</b></li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |



|                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dekoracije glede na letne čase – <b>7 ur (+ 3 ure izdelek)</b></li> <li>• Dekoracije glede na različne dogodke (dekoracije mize, konfeti, zlaganje prtičkov glede na dogodek)</li> <li>• Namizna dekoracija (velikosti, oblike dekoracij in uporaba materialov za izdelovanje)</li> <li>• Prostorska dekoracija (velikost, razporeditev dekoracij)</li> <li>• Stenska dekoracija (preprosta, enostavna in naravna).</li> <li>• osebna urejenost, pregled ponudbe in poznavanje le te - 2 uri,</li> <li>• primeri reklamacij in reševanje - 1 ura,</li> <li>• pravilni načini postrežbe hrane in pijače - 3 ure,</li> <li>• praktični prikaz priprave pogrinjkov, napitkov in uvajanje novitet - 2 uri (+ 1 ura izdelek).</li> </ul> |
| <b>Izobrazba in kompetence izvajalca(ev) programa</b><br>(stopnja in smer izobrazbe) | <p>Univerzitetna izobrazba : prof. slovenščine in sociologije, prof. angleščine in sociologije, profesor psihologije, univ. dipl. ekonomist</p> <p>Višješolska strokovna izobrazba gostinske smeri</p> <p>Srednja strokovna izobrazba : gostinske smeri, tekstilni modelar; izvajalci so učitelji z dolgoletno prakso pri poučevanju</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

| Program             | Datum      | Odobril | Zavrnil – Opombe |
|---------------------|------------|---------|------------------|
| Programski odbor    | 12.11.2018 | DA      |                  |
| Svet zavoda potrdil | 22.10.2018 | DA      |                  |