

IZPITNI KATALOG ZA

I. del in II. del

MOJSTRSKEGA IZPITA

za pridobitev naziva

MOJSTER STREŽBE

MOJSTRICA STREŽBE

LJUBLJANA, 2007

Kazalo

1. OSNOVNI PODATKI.....	3
1.1. Obseg dejavnosti	3
1.2. Cilji mojstrskih izpitov.....	3
1.3. Cilji praktičnega in strokovno teoretičnega dela izpita	4
1.4. Pridobitev stopnje izobrazbe in naziva.....	5
1.5. Prilagoditve opravljanja delov izpitov oziroma izpitnih enot	5
1.6. Izvajanje izpitov	5
1.7. Sprejetje izpitnega kataloga.....	5
2. I. DEL - PRAKTIČNI DEL IZPITA.....	6
2.1. Obseg I. praktičnega dela in naziv izpitnih enot	6
2.2. Izpitni cilji	6
2.3. Izpeljava izpita	7
2.4. Izpitne enote I. praktičnega dela mojstrskega izpita.....	7
2.4.1. Izpitna enota: Mojstrsko izpitno delo	7
2.4.2. Izpitna enota: Delovni preizkus.....	9
2.5. Ocenjevanje.....	10
2.5.1. Merila ocenjevanja	10
2.5.2. Pretvorbe točk v oceno	10
2.5.3. Minimalni pogoji za uspešno opravljen praktični del	11
2.5.4. Primer naloge	11
3. II. DEL - STROKOVNO TEORETIČNI DEL IZPITA.....	14
3.1. Opredelitev	14
3.2. Izpitne enote	14
3.2.1. Jedi in pijače.....	14
3.2.2. Vina doma in v svetu.....	15
3.2.3. Psihologija prodaje.....	15
3.2.4. Strokovna terminologija v tujem jeziku (angleškem, nemškem ali italijanskem jeziku) ...	16
3.3. Trajanje in oblika izpita.....	17
3.3.1. Pisni izpit.....	17
3.3.2. Ustni izpit in zagovor	17
3.3.3. Ocenjevanje in minimalni pogoji za uspešno opravljen izpit.....	17
3.3.4. Določitev skupne ocene II. dela – strokovno teoretičnega dela mojstrskega izpita	17
3.3.5. Primeri izpitnih vprašanj in kriteriji ocenjevanja	18
4. PRIPOROČENA LITERATURA IN DRUGI VIRI.....	20
5. SESTAVLJAVCI IZPITNIH KATALOGOV.....	20

1. OSNOVNI PODATKI

1.1. Obseg dejavnosti

Dejavnost **mojstra/mojstrice strežbe** obsega naslednje:

- * mojstrsko obvladovanje vseh delovnih, tudi zahtevnejših postopkov v strežbi,
- * poznavanje, harmonično povezovanje, priporočanje in vključevanje ustreznih vin k rednim in izrednim obrokom,
- * pripravljanje oziroma dokončevanje jedi ter pijač pred gosti,
- * sodelovanje pri nabavi oziroma naročanju in sprejemanju pijač in inventarja v strežbi,
- * pripravljanje delovnega prostora v strežbi (točilnica, restavracija, office...),
- * skrb za varno delo in nadzor izvajanja predpisov iz varstva pri delu,
- * skrb za izvajanje sanitarno higienskih predpisov (sistem HACCP)
- * komuniciranje po poslovnem bontonu s sodelavci in z gosti v slovenskem in vsaj v dveh tujih svetovnih jezikih,
- * pripravo pisnih ponudb gostinskega obrata s sodobno informacijsko komunikacijsko tehnologijo in uporabo specialnih gostinskih informacijskih programov pri delu,
- * organiziranje in vodenje delovnega procesa v strežbi,
- * skrb za racionalno in ekonomično poslovanje (samoiniciativnost pri ponujanju za uspešno prodajo, upoštevanje normativov, kalkulacije storitev),
- * obvladovanje izvedbe različnih oblik trženja,
- * spremljanje, obvladovanje in razvijanje novih trendov v gostinstvu,
- * pripravljanje predlogov razvojnih in finančnih programov,
- * racionalno razporejanje in organiziranje kadrovskega virov za vzdrževanje socialne varnosti in pozitivne delovne klime,
- * izdelovanje predlogov za nagrajevanje sodelavcev,
- * uvajanje novih sodelavcev v delo in skrb za njihovo strokovno rast,
- * izvajanje praktičnega usposabljanja dijakov z delom,
- * kontroliranje kakovosti storitev.

1.2. Cilji mojstrskih izpitov

Z mojstrskim izpitom se preverja, koliko so kandidati usposobljeni za kvalitetno, samostojno in zahtevno strokovno delo, za organizacijo lastnega dela, dela skupine, vodenje samostojne obratovalnice in za praktično usposabljanje dijakov z delom.

Pri tem kandidat/ka dokaže da:

- * ima vsa potrebna strokovna znanja za področje za katerega pridobiva mojstrski naziv in ima znanja za vodenje samostojnega obrata,
- * zna in zmore strokovno delo opraviti mojstrsko,
- * pozna zakonodajo vezano na dejavnost za katero opravlja mojstrski izpit,
- * ima potrebna znanja za organizacijo lastnega dela in dela drugih v delovni skupini,
- * se zaveda pripadnosti stroki ter s svojim strokovnim delom prispeva k utrjevanju njenega ugleda in kolektivnega duha,
- * nenehno izpopolnjuje svoje strokovno znanje in ustvarjalno prispeva k razvoju stroke,
- * ima potrebna strokovna znanja za prenašanje znanja, spretnosti, veščin na sodelavce in za usposabljanje dijakov z delom,
- * vzdržuje visoke standarde osebne integritete (poštenost, neoporečnost, odgovornost) in strokovnega obnašanja,

- * ima znanja za pripravo poslovnega načrta in analizo rezultatov dela,
- * ima strokovna znanja za zagotavljanje kakovosti storitev in pozna delovne postopke, ki vodijo h kvalitetnejšim storitvam in optimiziranju stroškov,
- * ima znanja za zagotavljanje ustvarjalne delovne klime v delovni skupini,
- * ima znanja za zagotavljanje varnosti pri delu in spoštovanje sanitarno higienskih in tehničnih predpisov vezane na opravljanje stroke ter varovanja okolja,
- * ima znanja za učinkovito pisno in ustno komuniciranje v slovenskem (oz. madžarskem ali italijanskem jeziku kot materinem jeziku) in enem tujem jeziku.

1.3. Cilji praktičnega in strokovno teoretičnega dela izpita

Izpitni katalog za praktični del in strokovno teoretični del mora zagotoviti, da bo kandidat obvladal praktična in strokovno teoretična znanja na zahtevnem nivoju, ki mu bodo omogočala samostojno in kakovostno delo, organiziranje in vodenje delovnih procesov.

Deli mojstrskega izpita

Kandidati morajo za pridobitev naziva mojstra opraviti vse izpitne enote po posameznih delih mojstrskega izpita

I. DEL praktični del, obsega dve izpitni enoti:

- mojstrsko izpitno delo
- delovni preizkus

II. DEL strokovno teoretični del, obsega štiri izpitne enote, praviloma kot pisni izpiti:

- Jedi in pijače
- Vina doma in v svetu,
- Psihologija prodaje
- Strokovna terminologija v tujem jeziku (angleškem, nemškem ali italijanskem jeziku)

III. DEL poslovodno ekonomski del, obsega eno izpitno enoto, praviloma kot pisni izpit iz strokovnih področij:

- podjetje in poslovanje,
- osnove marketinga,
- finančno ekonomsko poslovanje,
- pravni vidiki poslovanja – zakonodaja,
- upravljanje in vodenje.

IV. DEL pedagoško andragoški del, obsega dve izpitni enoti, praviloma pisni izpit in pedagoški nastop iz strokovnih področij:

- psihološke osnove učenja,
- metodike praktičnega izobraževanja,

- spremljanje in preverjanje učnih rezultatov,
- izobraževalni sistem.

1.4. Pridobitev stopnje izobrazbe in naziva

Po vseh uspešno opravljenih delov mojstrskega izpita si kandidat pridobi srednjo strokovno izobrazbo in naziv

MOJSTER STREŽBE / MOJSTRICA STREŽBE

1.5. Prilagoditve opravljanja delov izpitov oziroma izpitnih enot

Kandidatom, ki so uspešno zaključili javno veljavni vzgojno izobraževalni program za pridobitev srednje, višje ali visoke strokovne izobrazbe, se priznajo deli oziroma posamezne izpitne enote posameznih delov mojstrskega izpita, v skladu z merili za priznavanje delov izpita oziroma izpitnih enot posameznih delov mojstrskega izpita, glede na predhodno izobrazbo in delovne izkušnje v stroki.

Obseg izpita, glede na zgoraj navedeno, določi mojstrski izpitni odbor po predhodni proučitvi dokazil o strokovni usposobljenosti kandidata.

1.6. Izvajanje izpitov

Mojstrski izpit se izvaja v skladu z določili, opredeljenimi s Pravilnikom o mojstrskih izpitih (Ur.l. RS, št. 101/04).

Kandidat praviloma opravlja najprej strokovno teoretični del, II. del mojstrskega izpita. Po uspešno opravljenih vseh izpitnih enotah II. dela mojstrskega izpita pristopi k opravljanju I. dela, praktičnega dela izpita.

1.7. Sprejetje izpitnega kataloga

Izpitne kataloge za I. in II. del mojstrskega izpita je sprejel na osnovi 26. člena Zakona o organizaciji in financiranju vzgoje in izobraževanja (Ur. l. RS, št. 16/ 2007- UPB5) Strokovni svet Republike Slovenije za poklicno izobraževanje na svoji ____seji, dne _____.

2. I. DEL - PRAKTIČNI DEL IZPITA

2.1. Obseg I. praktičnega dela in naziv izpitnih enot

I. praktičen del mojstrskega izpita obsega dve izpitni enoti:

1. izpitna enota: Mojstrsko izpitno delo (kandidat mora vse naloge obvezno izvajati)

2. izpitna enota: Delovni preizkus (kandidat izbira nalogo po lastni presoji med predlaganimi nalogami tega izpitnega kataloga)

Kandidat mora za uspešno opravljen I. praktični del mojstrskega izpita uspešno opraviti obe izpitni enoti.

2.2. Izpitni cilji

Z izpitom se ugotavlja, ali kandidat /ka:

- spremlja ponudbo proizvajalcev na trgu in vključuje novitete v ponudbo gostinskega obrata,
- zna z uporabo IKT pripraviti pisne ponudbe za redne in izredne obroke glede na vrsto gostinskega obrata,
- zmore pripraviti povsem novo ponudbo v strežbi (npr. nov, atraktiven način postrežbe, recepture za mešane pijače, itd..) in pripraviti zanj kalkulacijo,
- zna strokovno ponuditi, priporočati in svetovati v slovenskem in v dveh tujih jezikih, sprejeti naročilo individualnih gostov in naročilo za izredni obrok ter storitve zaračunati,
- zna organizirati svoje delo ter smiselno in strokovno organizirati delo v strežbi za izvedbo rednih in izrednih obrokov v gostinski hiši in izven nje,
- upošteva, higienske, zdravstveno varstvene in druge predpise ter estetiko dela,
- zmore praktično izvesti tudi zahtevnejše načine strežbe (npr. francoski način strežbe, atraktivno odpiranje steklenic, atraktivna priprava oziroma dokončevanje jedi oziroma pijač pred gostom),
- zna pravilno izbrati harmonično povezavo vin z jedmi, jih predstaviti, priporočati in nadalje usklajeno izvesti postrežbo pri mizi,
- upošteva bonton poslovnega komuniciranja v odnosu do naročnikov, gostov in sodelavcev,
- zmore voditi skupino sodelavcev in jih motivirati

Poklicne kompetence:

- * pripravi pisne ponudbe gostinskega obrata – za redni ali izredni obrok,
- * pripravi prostor za goste (glede na notranji ali zunanji, število gostov, vrsto in namen obroka, način strežbe) in omizje s pogrinjki z upoštevanjem estetike in higiene dela,
- * izbere ustrezni inventar, pripomočke in opremo za izvedbo storitve,
- * izvede različne, tudi zahtevnejše načine strežbe,
- * komunicira po bontonu z naročnikom, z gosti in s sodelavci tudi v nepredvidenih ali neprijetnih situacijah,

- * ponudi, priporoča, svetuje in sprejema naročila ter zaračuna storitev,
- * samostojno strokovno organizira postrežbo rednih obrokov,
- * samostojno strokovno organizira postrežbo izrednih obrokov,
- * predstavi, svetuje in strokovno postreže vina,
- * pripravi jedi in meša pijače pred gostom.

2.3. Izpeljava izpita

Kandidat predloži izpitnemu odboru najmanj en mesec (30 dni) pred izpitnim rokom izdelan načrt za mojstrsko izpitno delo, organizacijo izrednega obroka.

Načrt mora vsebovati uvodno obrazložitev naziva in razloga izbrane teme za večje število gostov (nad 10 gostov), opis načrta organizacije in izvedbe celotne storitve s ponudbo jedi in pijač, opis postopkov dela in navedeni vsi uporabljeni materiali, inventar ter drugi pripomočki, priložena vsa dokumentacija z izračuni storitve, dokumentacija zahtevkov, meni kartico, skice in načrti,).

Izpitni odbor v roku 15 dni potrdi ali predlaga dopolnitev kandidatovega načrta za mojstrsko delo. Če je izpitni odbor ocenil, da je težavnostna stopnja za mojstrsko delo prenizka, zavrne predlog mojstrskega izpitnega dela ter o tem obvesti kandidata s pisno obrazložitvijo. Kandidat predloži odboru nov predlog.

Za izvedbo naloge "postrežba rednega obroka s tremi hodi" v okviru mojstrskega izpitnega dela mora kandidat praviloma sam zagotoviti pripravo ustreznih jedi (material, kuharja..., razen kadar se lahko zagotovi istočasno opravljanje praktičnega dela mojstrskega izpita za naziv kuharski mojster ali se lahko organizira drug podoben dogodek.

Delovna sredstva, inventar in pripomočki za izvedbo mojstrskih izpitnih nalog bodo na razpolago na kraju izvajanja izpita. Kandidat lahko uporablja svoj inventar in delovne pripomočke ter druge, posebne dekorativne dodatke.

Mojstrsko izpitno delo in delovni preizkus kandidati lahko opravljajo le ustrezno osebno urejeni, v zaščitnih delovnih oblačilih in obuvalih.

Izvedba in zagovor mojstrskega izpitnega dela in delovnega preizkusa poteka v enem dnevu, v trajanju 8 ur.

2.4. Izpitne enote I. praktičnega dela mojstrskega izpita

I. praktični del zajema dve izpitni enoti: izvedbo mojstrskega izpitnega dela z zagovorom (1. izpitna enota), ki vsebuje naloge, katere predstavljajo obvezni del z vidika izvedbe in delovni preizkus (2. izpitna enota), ki vsebuje naloge, katere predstavljajo izbirni del z vidika izvedbe.

2.4.1. Izpitna enota: Mojstrsko izpitno delo

Kandidat mora obvezno izvesti vse spodaj navedene naloge. Za izvedbo naloge *Organizacija in postrežba rednega obroka* določi izpitni odbor kandidatu pomočnika, mlajšega od 23 let.

STORITVE	ELEMENTI	POKLICNE KOMPETENCE
<p><u>Priprava svečanega omizja</u> Tema dogodka in število oseb po načrtu mojstrskega dela kandidata.</p> <p>Izbere obliko in dekorira omizje, izdelava pogrinjke, pripravi meni kartice.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • načrtuje organizacijo izvedbe storitve • pripravi dokumentacijo in ustrezni inventar • pripravi prostor in pogrinjke • upošteva estetska in higienska načela ter varnostne predpise • opravlja pripravljalna dela in dekoracije 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ pripravi pisno ponudbo gostinskega obrata – za izredni obrok, ➤ načrtuje pripravo prostora za goste (glede na notranji ali zunanji, število gostov, vrsto in namen obroka, način strežbe) in omizje s pogrinjki z upoštevanjem estetike in higiene dela, ➤ izbere ustrezni inventar, pripomočke in opremo za izvedbo storitve, ➤ izvede različne, tudi zahtevnejše načine strežbe, ➤ komunicira po bontonu z naročnikom, z gosti in s sodelavci tudi v nepredvidenih ali neprijetnih situacijah, ➤ ponudi, priporoča, svetuje in sprejema naročila ter zaračuna storitev, ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo rednih obrokov, ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo izrednih obrokov, ➤ predstavi, svetuje in strokovno postreže vina, ➤ pripravi jedi in meša pijače pred gostom.
<p><u>Postrežba: penine, belega, rdečega, arhivskega, desertnega ali predikatnega vina</u></p> <p>Kandidat prezentira, izvede postopek odpiranja, nalivanja in ponudi v primernih kozarcih. Uporablja lahko vse sommelierske pripomočke</p>	<ul style="list-style-type: none"> • sprejme goste, predstavi ponudbo, svetuje, priporoča in prevzema naročila • komunicira z gosti in sodelavci po pravilih poslovnega bontona v slovenskem in tujih jezikih • organizira in postreže jedi in pijače na različne, zahtevnejše načine, glede na vrsto obroka in gostinskega obrata 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo rednih obrokov, ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo izrednih obrokov, ➤ predstavi, svetuje in strokovno postreže vina, ➤ pripravi jedi in meša pijače pred gostom.
<p><u>Organizacija in postrežba rednega obroka</u></p> <p>Meni s tremi hodi, za 6 do 8 oseb, Kandidat izvede pripravo pogrinjkov, ponudbo, priporočanje, prevzem in posredovanje naročila v kuhinjo, izbor in pripravo vin in drugih pijač. Organizira postrežbo jedi in pijač na zahtevnejši način, zaračuna storitev posameznim gostom.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • obračuna opravljeno storitev s pomočjo IKT • deservira in uredi delovni prostor • evalvira opravljeno storitev 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo rednih obrokov, ➤ samostojno strokovno organizira postrežbo izrednih obrokov, ➤ predstavi, svetuje in strokovno postreže vina, ➤ pripravi jedi in meša pijače pred gostom.

2.4.2. Izpitna enota: Delovni preizkus

Kandidat izvede nalogo po lastnem izboru, pri čemer izbira izmed spodaj navedenima dvema nalogama:

STORITVE	ELEMENTI	POKLICNE KOMPETENCE
<p>Ali</p> <p><u>Priprava jedi pred gostom</u></p> <p>Kandidat pripravi miss en place, izvede postopek priprave, dekorira jedi in postreže. Storitev izvede na svojstven, atraktiven način.</p> <p>Ali</p> <p><u>Priprava cocktailov</u></p> <p>Izmed predlaganih 10 cocktailov – 5 long drink, 5 short drink, kandidat naključno izbere po eno iz vsake skupine, izvede postopek mešanja in postreže. Storitev izvede na svojstven, atraktiven način. Poznavanje receptur je neobhodno!</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Načrtuje in organizira delo, • pripravi miss en place, • izbere ustrezen inventar in pripomočke, • prezentira, • izvede postopke storitve, • dekorira, • postreže, • upošteva ustrezno temperaturo • upošteva ustreznost okusov • upošteva estetska in higienska načela ter varnostne predpise, • komunicira z gosti po pravilih poslovnega bontona v slovenskem in tujih jezikih, • deservira in uredi delovni prostor, • evalvira opravljeno storitev 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Pripravi jedi ali meša pijače pred gostom, ➤ izbere ustrezní inventar, pripomočke in opremo za izvedbo storitve, ➤ izvede različne, tudi zahtevnejše, atraktivnejše načine strežbe.

2.5. Ocenjevanje

2.5.1. Merila ocenjevanja

Merila ocenjevanja in število točk se prilagodijo opravljanju storitve.

Področja ocenjevanja	Maksimalno število točk
NAČRTOVANJE	15
Izvirnost in kreativnost	5
Strokovnost (pravilna izbira inventarja, opisi jedi in pijač, kalkulacije in izračuni, ...)	5
Smisel za organizacijo in estetiko	5
OPRAVLJANJE STORITVE	60
Urejenost delovnega prostora	3
Pogrinjki in servirna mizica	7
Dekoracija prostora in miz	5
Postrežba pijač	12
Postrežba jedi	12
Zaključna dela	6
Komuniciranje s kuhinjo in sodelavci	5
Sprejem gostov in poslovitvev	5
Prevzem naročila	5
VODENJE DOKUMENTACIJE	10
Preglednost in izvirnost	5
Uporabnost	5
STROKOVNI ZAGOVOR	15
Predstavitev opravljenega dela	5
Strokovna utemeljitev praktičnega dela	5
Evalvacija in predlogi za izboljšave	5
SKUPAJ	100

2.5.2. Pretvorbe točk v oceno

V skladu s 17. členom Pravilnika o mojstrskih izpitih se pri ocenjevanju upošteva za pretvorbo točk v oceno naslednja ocenjevalna lestvica:

številčna ocena	število točk
odlično (5)	91 – 100
prav dobro (4)	81 – 91
dobro (3)	67 – 80
zadostno (2)	50 - 66

2.5.3. Minimalni pogoji za uspešno opravljen praktični del

Minimalni pogoj za uspešno opravljen praktični del izpita so zadovoljivo (pozitivno, vsaj 50%) opravljene in zagovarjane posamezne naloge izpitnih storitev mojstrskega dela. Kandidat ne more dobiti pozitivne ocene, če ne opravi uspešno ključnih nalog, ki so znak kvalitete in mojstrstva za področje strežbe.

Če ena izmed nalog izpitne enote mojstrskega izpitnega dela (priprava svečanega omizja, postrežba pijač, postrežba rednega obroka) ali delovni preiskus ni uspešno opravljen, se ponovi le-ta. V primeru, da je kandidat neuspešen pri dveh ali več nalogah mora ponovno opravljati vse izpitne naloge.

Mojstrski izpitni odbor lahko prekine izpit oziroma izvedbo mojstrskih izpitnih storitev, če kandidat ne obvlada ključnih vsebin (njih nepoznavanje ogroža zdravje in varnost drugih prisotnih ter onesnažuje okolje).

2.5.4. Primer naloge

a) *Naslov:* **Postrežba kosila s tremi hodi osmim gostom**

b) *Elementi:*

- načrtovanje izvedbe kosila za 8 oseb
- opravljanje pripravljanih del in dekoracija
- sprejem gostov in prevzem naročila (predstavitev ponudbe)
- postrežba jedi
- postrežba pijač
- opravljanje zaključnih del

c) *Opis:*

1. faza

- načrtovanje izvedbe glede na meni
- priprava zahtevka za inventar
- načrtovanje priprave prostora in dekoracije

2. faza

- priprava strežnega inventarja
- priprava dekoracije
- ureditev prostora
- priprava pogrinjkov

3. faza

- sprejem gostov z ustrezno komunikacijo
- predstavitev ponudbe in prevzem naročila
- oddaja naročila v kuhinjo in točilnici

4. faza

- prevzem pijače ter postrežba
- prevzem jedi iz kuhinje ter postrežba
- obračun opravljene storitve
- poslovitev

5. faza

- ureditev jedilnice
- ureditev pripravljalnice in pomivalnice

6. faza

- predstavitev opravljenega dela
- evalvacija in predlogi za izboljšave

d) Poklicne kompetence, ki jih mora kandidat izkazati:

- urediti sebe za delo v skladu z načeli estetike in higiensko-varnostnimi predpisi,
- urediti delovno mesto,
- skrbeti za lastno zdravje in zdravje gostov,
- upoštevati pravila varnega dela ter predpise Haccap-a,
- izbrati in samostojno uporabljati ter vzdrževati naprave, pripomočke, strežni inventar
- pripraviti prostor in omizje za goste ,
- komunicirati z gosti v slovenskem in tujem jeziku po pravilih poslovnega komuniciranja in bontona,
- predstaviti kosilo,
- svetovati pri izbiri pijač in prevzeti naročilo,
- pravilno oddati naročilo v točilnico ter prevzeti naročena jedila in pijače,
- postreči posamezne skupine jedi na zahtevnejše načine,
- samostojno izvesti celotno storitev postrežbe,
- voditi skupino pri postrežbi,
- izbrati primeren način komuniciranja za reševanje posamezne reklamacije,
- racionalno rabiti energijo, material in čas,
- rokovati z IKT opremo ter-izdelati obračun za gosta,
- evalvirati opravljeno storitev in iskati ideje za izboljšave

e) Zagovor:

- ◆ predstavitev opravljene storitve s poudarkom na kandidatovem prispevku ter
- ◆ zagovor opravljene storitve (postrežba kosila s tremi hodi za 8 oseb): priprava, postopki dela, storitev, strokovne vsebine, organizacija dela.....

*f) Ocenjevanje:***OCENJEVALNI LIST**

Področja ocenjevanja	Maksimalno število točk	Doseženo število točk
NAČRTOVANJE	15	
Izvirnost in kreativnost	5	
Strokovnost (pravilna izbira inventarja...)	5	
Smisel za organizacijo in estetiko	5	
OPRAVLJANJE STORITVE	60	
Urejenost delovnega prostora	3	

Področja ocenjevanja	Maksimalno število točk	Doseženo število točk
Pogrinjki in servirna mizica	7	
Dekoracija prostora in miz	5	
Postrežba pijač	12	
Postrežba jedi	12	
Zaključna dela	6	
Komuniciranje s kuhinjo in sodelavci	5	
Sprejem gostov in poslovitov	5	
Prevzem naročila	5	
VODENJE DOKUMENTACIJE	10	
Preglednost in izvirnost	5	
Uporabnost	5	
STROKOVNI POGOVI	15	
Predstavitev opravljenega dela	5	
Strokovna utemeljitev praktičnega dela	5	
Evalvacija in predlogi za izboljšave	5	
SKUPAJ	100	
PRETVORBA TOČK V OCENO		

3. II. DEL - STROKOVNO TEORETIČNI DEL IZPITA

3.1. Opredelitev

Strokovno teoretični del mojstrskega izpita obsega naslednje predmetne izpitne enote:

1. Jedi in pijače
2. Vina doma in v svetu,
3. Psihologija prodaje
4. Strokovna terminologija v tujem jeziku (angleškem, nemškem ali italijanskem jeziku)

3.2. Izpitne enote

Vsaka izpitna enota se praviloma opravlja s pisnim izpitom. Strokovna terminologija v tujem jeziku se opravlja pisno in ustno. Izjemoma lahko kandidat opravlja ustni izpit iz posameznih izpitnih enot, vendar le, če tako odloči izpitni odbor.

3.2.1. Jedi in pijače

VSEBINE	ZNANJA
<p>Jedi za redne in izredne obroke:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ za samopostrežni zajtrk ➤ za poslovno kosilo ➤ za večerjo, za penzijske goste ➤ za tematski hladno – topli bife ➤ za koktail party ➤ za vrtno prireditev ali piknik ➤ za katering ➤ za svečano kosilo ali večerjo 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pozna osnovno sestavo posameznih jedi po skupinah in njih pripravo, hranilno in energetsko vrednost, ◆ zna ponuditi smiselno kombinacijo različnih jedi v obroku, ◆ pozna zaporedje jedi v menijih v smislu zdrave prehrane ◆ Razloži izvor regionalnih, narodnih in internacionalnih jedi, ◆ Pozna prehranjevalne navade domačih in tujih gostov glede na različne dejavnike (vera, itd..)
<p>Pijače:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ voda, ➤ sadne in zelenjavne pijače, ➤ osvežilne pijače, ➤ mleko in mešane mlečne pijače, ➤ kava, ➤ kakav, ➤ čaj, ➤ pivo, ➤ žgane pijače 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Razlikuje pijače po izvoru. ◆ Pozna vrste, postopek pridelave, ustrezno embalažo z deklaracijo, ustreznost skladiščenja, točenje oziroma pripravo za strežbo. ◆ Zna izbrati primeren čas oziroma dogodek za ponudbo, način serviranja in način strežbe posameznih skupin alkoholnih in brezalkoholnih pijač ter napitkov

3.2.2. Vina doma in v svetu

VSEBINE	ZNANJA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Vinorodni okoliši in lastnosti slovenskih vin. ➤ Vinorodni okoliši in lastnosti vin v Evropi in v svetu. ➤ Pridelava vina. ➤ Proizvodnja vina. ➤ Skladiščenje in ponudba vin. ➤ Vinski strokovni izrazi. ➤ Napake in bolezni vin. ➤ Ocenjevanje vin. 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ razlikuje proizvode iz grozdja, ◆ razume vinsko terminologijo, ◆ vrednoti lastnosti tipičnih slovenskih vin glede na vinorodni okoliš Slovenije, ◆ pozna vinogradniška področja v Evropi in svetu, ◆ razlikuje lastnosti značilnejših vin iz različnih delov sveta, ◆ primerja značilnosti različnih vrst vin, ◆ pojasni potek pridelave različnih vrst vina in drugih proizvodov iz grozdja ter ugotavlja dejavnike, ki vplivajo na njegovo vrsto in kakovost, ◆ opiše proizvodnjo sadnih vin, ◆ razloži kriterije za skladiščenje vin in kriterije uporabe v ponudbi, ◆ izbere ustrezno temperaturo za posamezno vrsto vina in ustrezne kozarce, ◆ pozna pravila za priporočanje vin k jedem, ◆ razloži razloge napak v vinih in bolezni vina, ◆ oceni kriterije, po katerih ocenjujemo vina, ◆ Primerja temeljna določila vinskega zakona v Sloveniji in v tujini

3.2.3. Psihologija prodaje

VSEBINE	ZNANJA
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Tipi gostov in njihovo vedenje ➤ Analiza procesa prodaje in odločitve gostov za naročanje ➤ Medosebno komuniciranje v različnih situacijah 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Opiše vedenje gostov in prepozna dejavnike, ki vplivajo na naročanje storitev (jedi in pijač), ◆ opiše raziskovalne metode porabnikov gostinskih storitev, ◆ obvlada prodajni postopek, ◆ na primerih razloži pomen podjetnostnih lastnosti, spretnosti in vedenja strežnega osebja, ◆ pozna načine priprave storitev za prodajo, ◆ razloži pomen informiranja gostov o ponudbi,

VSEBINE	ZNANJA
	<ul style="list-style-type: none"> ◆ zna izbrati in ponuditi ustrezno ponudbo glede na želeni odziv gostov, ◆ analizira dejavnike v procesu naročanja gostov, ◆ ugotovi motive gostov za obisk gostinskih obratov, ◆ razume, da na uspešnost prodaje vpliva poleg kakovostne ponudbe tudi gostinsko osebje s svojo osebnostjo in odnosom do prodaje ter gostov, ◆ predstavi lastnosti kakovostne strežbe in osebja, ◆ pojasni strategije reševanja različnih medosebnih konfliktov (reklamacije itd...), ◆ pojasni strategije v primeru neželenega vedenja gostov .

3.2.4. Strokovna terminologija v tujem jeziku (angleškem, nemškem ali italijanskem jeziku)

INFORMATIVNI CILJI	FORMATIVNI CILJI
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Živila in skupine jedi ➤ Prostor, strežni inventar, oprema, naprave, pripomočki 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Pozna strokovno terminologijo živil, njihov izvor, postopkov obdelave živil in pripravo jedi, ◆ Obvladuje branje tuje strokovne literature
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Komuniciranje z gosti 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ Obvlada kot gostitelj fraze v delovnih situacijah in vsakodnevem pogovoru v tujem jeziku, pisno in ustno: povabila, svetovanje in priporočanje, sprejem naročila, predstavitev jedi in pijač, sestavo in postopke priprave jedi, porcioniranje, sprejem in reševanje reklamacije, zaračunavanje storitve gostom, predstavitev kraja in njegove kulturne in naravne značilnosti.

3.3. Trajanje in oblika izpita

Posamezni pisni izpit lahko traja najmanj 90 minut in največ 180 minut. Posamezen ustni izpit traja največ 30 minut, pri čemer ima kandidat še možnost 20 minut za pripravo.

Kandidat lahko opravlja na isti dan dve izpitni enoti, ki po obsegu ne presegata 360 minut skupnega predvidenega časa za izvajanje.

Strokovno teoretična znanja se praviloma preverjajo po posameznih izpitnih enotah s pisnimi izpiti v obliki nalog objektivnega tipa.

3.3.1. Pisni izpit

Pisni izpiti se organizirajo in izvedejo v skladu z izpitnim redom, predpisanim s Pravilnikom o ocenjevanju znanja v srednjem strokovnem izobraževanju in s Pravilnikom o mojstrskih izpiti.

Mojstrski izpitni odbor lahko izjemoma odobri dodatno preverjanje znanja, če je kandidat pri pisnem delu dosegel od 45 do 49 % vseh možnih točk.

3.3.2 Ustni izpit in zagovor

Ustni izpiti se organizirajo in izvedejo v skladu z izpitnim redom predpisanim s Pravilnikom o ocenjevanju znanja v srednjem strokovnem izobraževanju in s Pravilnikom o opravljanju mojstrskih izpitov.

3.3.3. Ocenjevanje in minimalni pogoji za uspešno opravljen izpit

Minimalni pogoj za uspešno opravljen strokovno teoretični del izpita so zadostne ocene, oziroma doseženih vsaj 50 % vseh možnih točk vsake posamezne izpitne enote. Kandidat, ki ni dosegel minimalnega števila točk za pozitivno oceno, lahko ponovno opravlja izpit le iz nezadostno ovrednotenih izpitnih enot. Pri izpitni enoti strokovna terminologija v tujem jeziku ponovno opravlja le neuspešno ovrednoteno obliko izpita (ustno ali pisno).

Pri vrednotenju uspešnosti se upošteva naslednja ocenjevalna lestvica:

Doseženo število točk	Številčna ocena
92 do 100 točk	Odlično (5)
81 do 91 točk	Prav dobro (4)
67 do 80 točk	Dobro (3)
50 do 66 točk	Zadostno (2)

Kandidat ne more dobiti pozitivne ocene, če ne pozna ključnih vsebin oziroma ne zna strokovno utemeljiti nalog iz strokovnega področja, ki so znak kakovosti in mojstrstva za področje strežbe.

3.3.4. Določitev skupne ocene II. dela – strokovno teoretičnega dela mojstrskega izpita

Skupna ocena za strokovno teoretični del mojstrskega izpita je srednja vrednost ocen iz vseh štirih izpitnih enot.

3.3.5. Primeri izpitnih vprašanj in kriteriji ocenjevanja

Pisni del izpita

a) **Postopki konzerviranja: sterilizacija, pasterizacija, z očetno kislino in mlečnokislinsko vrenje.**
Izberite postopek, ki ustreza spodaj napisanim posledicam konzerviranja in ga pripišite.

a) Uničuje patogene in vegetativne oblike mikroorganizmov.

b) Zaradi nastale mlečne kisline se podaljša obstojnost živila.

c) Uničuje vse mikroorganizme v hermetično zaprti embalaži.

d) Kislina oslabi delovanje mikroorganizmov, ki propadejo pri pasterizaciji.

4 t

b) **Pri katerem tehnološkem postopku nastane pivina? Obkrožite črko pred pravilnim odgovorom.**

- A Pri alkoholnem vrenju.
- B Pri filtraciji.
- C Pri drozganju.
- D Pri kuhanju sladice s hmeljem.

1 t

c) **V preglednico 3 pripišite brezalkoholno pijačo, ki ustreza napisani oznaki. Vsako brezalkoholno pijačo pripišite k dvema oznakama.**
Brezalkoholne pijače: jabolčni sok, nektar iz marelic in jabolk, mineralna voda.

Preglednica 3

oznake na deklaraciji	brezalkoholne pijače
Z dodanim lastnim ogljikovim dioksidom	
Sadni delež najmanj 43 %	
Antioksidant (L – askorbinska kislina)	
Iz zgoščenega jabolčnega soka	
Sadni delež 100 %	
Analiza opravljena 16. 5. 2001	

3 t

- d) Razložite, kaj pomenijo oznake "light", zgoščeni sadni sok in PET, ki so napisane na deklaracijah brezalkoholnih pijač.**

"light" : _____

PET : _____

zgoščeni sadni sok: _____

3 t

- e) Obkroži ustrezno črko pred pravilnim odgovorom, možen je samo eden pravi odgovor.**

Katera storitev v gostinskem obratu je dopolnilna gostinska storitev:

- a) čiščenje obleke gostov
- b) čiščenje poslovnega perila
- c) prehrabene storitve
- d) nošenje prtljage gostov

1 t

4. PRIPOROČENA LITERATURA IN DRUGI VIRI

- ❖ Zavodnik.S, Jošt.G. (2005). Strežba z animacijo. Ljubljana, DZS, 127 str.
- ❖ Kamenšek.J.,Pertoci.P.,Koklič.S. (2006). Poznavanje in postrežba pijač. Linz, Trauner Verlag, 125 str.
- ❖ Kamenšek.J.,Pertoci.P.,Koklič.S. (2006). Strežba z organizacijo dela. Linz, Trauner Verlag, 192 str.
- ❖ Frelih.J, Polak.A. (1997). Strežba. Ljubljana, DZS, 263 str.
- ❖ Suwa,Stojanovič.M. (2001). Brezalkoholne in alkoholne pijače. Ljubljana, ZRSŠ, 174 str.
- ❖ Kodele.M, Suwa.S. M, Gliha.M. (1997). Prehrana. Ljubljana, DZS, 269 str.

5. SESTAVLJAVCI IZPITNIH KATALOGOV

Anica Justinek, Center RS za poklicno izobraževanje,
 Srečko Koklič, Gospodarska zbornica Slovenije,
 Mag. Nataša Štirn, Obrtna zbornica Slovenije
 Vlasta Markoja, Obrtna zbornica Slovenije,
 Franci Jezeršek, Obrtna zbornica Slovenije.