



KODEKS OBNAŠANJA V ŽIVILSKIH OBRATIH GRM-a NOVO MESTO- CENTRA BIOTEHNIKE IN TURIZMA



UVOD

Grm Novo mesto - center biotehnike in turizma (v nadaljevanju Center) je razvojno izobraževalni zavod, ki deluje v okviru štirih šol (Kmetijska šola Grm in biotehniška gimnazija, Srednja šola za gostinstvo in turizem, Višja strokovna šola, Visoka šola), dijaškega in študentskega doma ter medpodjetniškega izobraževalnega centra (MIC-a), ki povezuje praktično učno infrastrukturo Zavoda in razvojni inštitut Zavoda. Programi šol in Zavoda zaokrožujejo področja od njive do mize, od pridelave, predelave, trženja, gostinstva, turizma, športa, kulture, rekreacije ter varstva narave in okolja.

Delo področij je namenjeno tako dijakom kot študentom v rednih in izrednih programih. Še posebej je namenjeno delovanje tudi vseživljenjskemu izobraževanju ter usposabljanju, tako tistim, ki so še otroci v vrtcih in osnovnih šolah, kot tistim, ki so še v drugih šolah ali so šolanje zaključili ter se usposabljuje vse življenje.

Naše delo je namenjeno tistim, ki rabijo znanje za pridelavo, predelavo, trženje, dajejo usluge v gostinstvu in turizmu, želimo pa izobraževati in informirati tudi potrošnika naših produktov in uslug. Če pridelava in predelava postane s takim znanjem zaupanja vredna, pa postanejo zaupanja vredni tudi izvajalci uslug v gostinstvu, turizmu in naravovarstvu. Pri gostinstvu in turizmu je pomemben člen verige hrane in okolja z izvajanjem komunikacije od pridelovalca in predelovalca do potrošnika. Člen postane dobra komerciala, še več, gostinci in tržniki turizma postanejo tako pomembni učitelji ter informatorji potrošnikov hrane in okolja - turističnega produkta.

Kot učitelji potrošnika in promotorji zaupanja vrednih produktov (hrane pridelovalcev in predelovalcev iz naše dežele) imajo delavci v gostinstvu in turizmu posebno odgovornost.

V našem Centru postanejo tako tudi učitelji učiteljev, torej tistih, ki s svojim znanjem in zgledom oblikujejo pri dijakih in študentih odnos do potrošnika - gosta, ob katerih jih učijo pomena kakovosti in vseh elementov odličnosti naših produktov kmetijstva, živilstva in lepe dežele. Tej odgovornosti je namenjen tudi kodeks delovanja sodelavcev in posredno tudi naših izobražencev. Torej, kako delovati, sodelovati v timu sodelavcev, uporabljati našo učno infrastrukturo, naše programe, pa tudi dušo našega Centra oz. poslanstvo, vizijo in cilje. Še posebno pa naj kodeks pripomore k pozitivnemu delovanju, razmišljanju ter razvijanju boljših metod, tehnologij in izdelkov in naj se odražajo tudi v znanju ter uspehu nam zaupanih dijakov, študentov in slušateljev.

Tone Hrovat, direktor



KODEKS OBNAŠANJA V ŽIVILSKIH OBRATIH

V kodeksu obnašanja so zapisana temeljna načela primernega obnašanja, dela in vedenja v Hiši kulinarike in turizma. Zapisana pravila so v prvi vrsti namenjena dijakom, študentom ter zaposlenim, ki s svojim vedenjem in delom vsak dan gradijo ugled javnega zavoda Grm Novo mesto - center biotehnike in turizma (v nadaljevanju Center). Za lepo vedenje in prijazen odnos se moramo ves čas truditi vsi, saj lahko le tako gradimo na kvalitetnih medčloveških odnosih.

Pravila obnašanja so razdeljena v tri dele, in sicer iz splošnega dela, ki velja za vse; iz drugega dela, ki velja predvsem za dijake, študente in zaposlene in del, ki govori o odnosu do gostov in obiskovalcev.

Kodeks obnašanja je sprejet in potrjen s strani direktorja zavoda in sveta zavoda .

KODEKS OBNAŠANJA V ŽIVILSKIH OBRATIH

SPLOŠNI DEL

Splošno:

- Pravila obnašanja (kodeks) so obešena na oglasni deskah posameznega obrata in vsak posameznik mora poskrbeti, da je s pravili seznanjen.
- Vsak zaposleni, dijak in študent prejme izvod kodeksa v pisni obliki ter podpiše dokument, da je kodeks prejel in da je z njim seznanjen.
- Kršenje kodeksa (pravil obnašanja) posledično prinaša kazensko in materialno odgovornost na različnih stopnjah o čemer odločajo za to pristojne osebe oziroma organi (vodstvo posameznega obrata ali šole ali vodstvo javnega zavoda Grm Novo mesto).
- Vsak posameznik je odgovoren za nivo svojega obnašanja, s čimer si vsakodnevno gradi tudi ugled in spoštovanje med ljudmi, sodelavci, učenci in strankami našega obrata.
- Poleg pravil oziroma norm navedenih v kodeksu obnašanja, mora vsak posameznik spoštovati in splošna pravila in norme obnašanja, ki so splošno sprejeta ter ostale sprejete pravilnike.

Norme lepega vedenja:

- vedenje mora biti, ne glede na situacijo vljudno in prijazno do vseh oseb, s katerimi prihajamo v stik;
- s svojim vedenjem na praktičnem izobraževanju je prepovedano motenje predavateljev in sošolcev;
- zapuščanje prostorov Centra med delom je prepovedano brez odobritve mentorja ali nadrejenega;
- prepiri, psovke, žalitve, žvižganje, petje, kričanje, igranje kart in zasebno trgovanje v prostorih Centra so prepovedani;
- s svojim vedenjem na praktičnem izobraževanju ne motimo predavateljev in sošolcev;
- pozdravljajmo diskretno, ne preglasno, sogovornika pogledamo v oči;
- primerni pozdravi so »Dober dan«, »Pozdravljeni«, »Dobro jutro«, »Dober večer«, »Nasvidenje«;
- zaposlenim, dijakom in študentom je prepovedano sedati med goste v gostinskih obratih;
- sogovorniku ne segamo v besedo in mu ne vsiljujemo svojih misli;
- v prostorih Centra je obvezna uporaba slovenskega jezika (brez kletvic ali drugih žaljivk), razen v komunikaciji s tujci;
- vstop za dijake, študente in zaposlene je v obrate izključno skozi zadnji vhod namenjen zaposlenim;
- preoblačenje v delovne obleke poteka v garderobah brez hrupa in kričanja;



- dijaki, študentje in zaposleni, ki so na praktičnem izobraževanju, ali vajah, se ne zadržujejo v prostorih objekta, kjer so izpeljane poti za goste (vhod, restavracija (sedenje za mizo), itd.);
- dijakom, študentom in zaposlenim je prepovedano zadrževanje v prostorih, kjer so izpeljane poti za goste (vhod, restavracija (sedenje za mizo), itd.);
- prepovedano je prinašanje in uživanje svoje pijače in hrane v **delovne prostore** namenjene delu z živili;
- žvečenje žvečilnih gumijev je med delom prepovedano;
- kajenje in uživanje drog je za dijake, študente in zaposlene na delu, praktičnem izobraževanju ali vajah prepovedano;
- uporaba mobilnih telefonov med delom je prepovedana, mobilni telefoni morajo ostati v garderobni omari ali na za to dogovorjenem mestu;
- študentje nagovarjajo pedagoške delavce z besedo gospa predavateljica oz. gospa profesorica, gospod predavatelj oz. gospod profesor;
- dijaki nagovarjajo profesorje z gospod/gospa učitelj/profesor;
- če ima predavatelj ali profesor akademski naziv, ga nagovarjajo, na primer, z gospod magister, gospod doktor;
- študentje in dijaki nagovarjajo strokovne delavce z besedo gospa tajnica, gospa računovodkinja, gospod hišnik, gospa referentka,...;
- strokovni delavci nagovarjajo študente s kolegica oz. kolega ali uporabljajo ime in/ali priimek;
- dijake strokovni delavci nagovarjajo z imenom in/ali imenom in priimkom;
- zaposleni in vodilni, ki se med seboj tikajo, se pred gosti v gostinskem obratu obvezno vikajo;
- uporaba interneta in elektronske pošte je namenjena le v službene namene;
- na malico hodimo ob zato določenih urah na določeno mesto, za seboj pospravimo;
- uporaba mobilnih telefonov je v obratih prodaje in predelave živil prepovedana;
- malicanje v restavraciji je za dijake, študente in zaposlene v Hiši Kulinarike prepovedano;
- o spremembah v življenju, ki bistveni vplivajo oz. bi lahko vplivale izpolnjevanje pogodbenih obveznosti, moramo obvestiti nadrejenega in kadrovske službo;
- odnos do sodelavcev in medsebojna pomoč temelji na medsebojnem upoštevanju, zaupanju, iskrenosti, sodelovanju in pomoči med zaposlenimi;
- potrebno je znati ločevati delovnimi in zasebnimi spori; osebnim sporom na delovnem mestu se izogibamo;
- parkiranje osebnih vozil je dijakom, študentom in zaposlenim dovoljeno na javnih parkirnih mestih ter drugih krajih, kjer je dovoljeno parkiranje avtomobilov; parkiranje osebnih vozil na prostor za dostavo je prepovedano;
- igranje družabnih, zabavnih iger ter iger na srečo je prepovedano;

KODEKS OBNAŠANJA V HIŠI KULINARIKE IN TURIZMA POSEBNI DEL

Posebni del kodeksa - pravil obnašanja je namenjen **dijakom, študentom in zaposlenim**.

Uniforma:

Vsak mora poskrbeti, da je delovna uniforma primerna področju delu, ki ga opravlja (čista, cela, brez neprijetnega vonja in zlikana)

Uniforma za področje strežbe obsega naslednje dele oblačil:

- obleka (suknjič in hlače) ali telovnik ali krilo (dolžine rahlo pod kolenom, dodatno krajšanje krila ni dovoljena)
- črna ali bela srajca z dolgimi rokavi,
- kravata s šolskim logotipom,
- črni neodrseči čevlji v dobrem stanju
- črne nogavice ali nogavice barvi kože ob nošenju krila,
- priponka z imenom in priimkom.



Uniforma za področje kuhinje obsega naslednje dele oblačil:

- kuharska halja ali bela majica s kratkimi rokavi,
- kuharska kapa ali mreža,
- svetli delovni čevlji, CDF, primerna in v dobrem stanju.
- svetle nogavice,
- svetel predpasnik,
- kuharske hlače,
- mrežica za brado po potrebi.

Uniforma za področje predelave živil obsega naslednje dele oblačil:

- kuharska halja ali bela majica s kratkimi rokavi,
- kuharska kapa ali mreža,
- svetli delovni čevlji, CDF, primerna in v dobrem stanju.
- svetel predpasnik,
- bele hlače (odvisno od predelave),
- mrežica za brado po potrebi.

Uniforma za področje prodaje živil obsega naslednje dele oblačil:

- bela majica
- predpasnik
- zaščita za lase (delikatesna živila)

Zahteve za osebe, ki delajo v kuhinji, predelavi in strežbi glede urejenosti:

- +
- Moški v kuhinji morajo imeti urejene lase, pristrižena nad ovratnikom, in spete v čop.
- Nošenje uhanov moškim ni dovoljeno.
- Nohti pri vseh morajo biti pristriženi do dolžine blazinic, lakiranje nohtov je prepovedano.
- V strežbi je dovoljeno nošenje prstana, ki ni vpadljiv in ne ovira dela.
- Dovoljena je uporaba blagih dišav.

Osebna urejenost in higiena

- čistoča telesa obsega minimalno redno umivanje telesa, dovoljena je uporaba blagih dišav, moški morajo biti obriti ali imeti urejeno brado)
- urejenost in higiena rok in nohtov (nelakirani, kratko pristriženi nohti, nošenje nakita je prepovedano ;
- pričeska naj bo enostavna in urejena, lasje morajo biti čisti in speti v čop ali kratko pristriženi;
- oblačila morajo biti vedno čista in zlikana, čevlji v strežbi čisti in zloščeni, v kuhinji beli in protizdrsní, suknjič mora biti zapet;
- zaposleni mora redno skrbeti za urejenost zobovja in si prizadevati za zdrav videz;
- v primeru predpisane obleke je na delovnem mestu potrebno vedno nositi delovno obleko oz. se urediti po dogovoru z mentorjem na praktičnem pouku (predelave);

Vsem, ki ne upoštevajo teh določil, je nadrejeni oz. oseba odgovorna za HACCP sistem dolžna prepovedati opravljanje dela, saj s tem ogrožajo zdravje gostov.

Izposoja delovne obleke in obutve v primeru neurejenosti:

Dijaki, študentje in zaposleni, ki na praktično izobraževanje ali službo pridejo neurejeni ali brez delovne obleke in obutve imajo možnost, da si delovno obleko proti plačilu za čas opravljanja praktičnega izobraževanja izposodijo in za izposojajo plačajo odškodnino. Cena izposoje se določi za vsako leto posebej in se plača po položnici.

Delovna odgovornost:



- na delo morajo dijaki, študentje in zaposleni prihajati pravočasno, minimalno 15 minut pred pričetkom dela morajo biti preoblečeni in pripravljene za delo;
- podaljševanje odmora za malico je prepovedano;
- v kolikor pa pride do izredne situacije se o tem obvesti nadrejene oziroma njegovega namestnika;
- ves čas je potrebno skrbeti za urejenost in čistočo obrata ter vestno opravljanje dela, tudi sekundarnega, ki ni direktno vezano na kuhanje in strežbo;
- delo mora potekati v skladu s sprejetimi predpisi (HACCP sistem, higienski načrt);
- z drobnim inventarjem in opremo je potrebno ravnati kot dober gospodar, da ne pride do poškodb opreme in inventarja ter da se porablja racionalno;
- v primeru loma ali okvare se mora o tem nemudoma obvestiti mentorja oziroma učitelja, pri katerem opravljajo praktično izobraževanje ali vaje, ta obvesti vodjo obrata;
- za namerno povzročeno škodo dijaki, študentje in zaposleni nosijo disciplinsko in materialno odgovornost (poplačilo škode);
- o nastalih škodah se vodi evidenco;
- z živili je potrebno ravnati spoštljivo, racionalno in v skladu s sistemom HACCP, živila s pretečenim rokom sprotno odstranjujemo iz skladišč in proizvodnje ter redno vodimo evidenco odpisa;
- obvezno je ločevanje odpadkov in embalaže ter vračanje embalaže dobaviteljem;
- dolžnost vsakega zaposlenega je samokritičnost in konstruktivna kritika, ne pa kritiziranje in vtikanje v delo drugih;
- če v svoji neposredni bližini delovnega mesta ali v objektih, ki so v lasti Centra, opazimo sumljivo osebo, smo dolžni takoj obvestiti nadrejenega;

Odnos do gosta v gostinskih obratih in prodajalnah:

- gostu je potrebno ugoditi in izpolniti njegove želje ter ga obravnavati individualno in ne rutinsko;
- z gosti smo vljudni in prijazni, pri komunikaciji vzpostavimo očesni kontakt;
- v pogovoru z gostom čim večkrat uporabljamo vljudnostne besede kot so "Želite", "S čim vam lahko postrežem", "Izvolite", "Hvala", "Prosim", "Oprostite", "Dober tek", "Želim vam prijeten dan";
- izogibamo se dolgim pogovorom z gostom in preveliki domačnosti;
- osebu gostišča se ni dovoljeno z gosti pogovarjati o politiki oz. o strankarstvu ali celo o strankarski pripadnosti;
- pogovori o našem delu, plači in odnosih niso dovoljeni;
- v službenem času ne smemo sesti za gostovo mizo kljub povabilu;
- starejšim gostom, ki imajo težave z gibanjem pomagamo pri vstajanju in sedenju, pri slačenju in oblačenju;
- gosta moramo ob prihodu v prostor opaziti in pozdraviti, če besedni pozdrav ni možen, mu damo z mimiko vedeti, da smo ga opazili;
- goste pozdravi v primeru večjega števila zaposlenih v prostoru najstarejši ali najvišji po hierarhiji;
- v primeru, da se gostje poimensko predstavijo, si skušamo zapomniti priimek gosta in ga ob pozdravu ali nagovoru uporabljamo v ustrezni povezavi z gospod, gospa ali gospodična;
- gostu posredujemo samo prave, poštene informacije;
- gostu pri izbiri storitev svetujemo pa naši najboljše vesti, brez vsiljevanja in pretiravanja;
- v primeru napake gosta, ki bi povzročila kakršno škodo, še posebej, če bi lahko imeli neposredno korist od njegove napake, na diskreten način opozorimo na njegovo napako;
- izgubljene in najdene predmete izročimo nadrejenemu v Hiši kulinarike in turizma ali v referatu Višje strokovne šole;
- knjigo o izgubljenih in najdenih predmetih se vodi v Hiši kulinarike ali v referatu višje šole;
- zaposleni mora gostu, ki je pri njih vprašal za informacijo o izgubljenem predmetu, zagotoviti stik z osebo, ki je za to pristojna.

Neprimerno obnašanje gostov v gostinskih obratih in prodajalnah



- v primeru izzivanja in neprimernem obnašanju goste opozorimo na neprimernost obnašanja
- zadržimo mirnost in se izognemo konfliktu ali obračunavanjem z gostom
- v primeru neupoštevanja navodila gosta odstranimo iz mesta dogajanja in mirno rešimo težavo
- če ne obvladamo položaja, se za pomoč obrnemo na nadrejenega ali policijo

Pritožbe in pripombe gostov v gostinskih obratih in prodajalnah

Vsako pritožbo ali pripombo obravnavamo resno.

V primeru naše napake velja:

- za nastale napake se gostu takoj opravičimo ter se pogovorimo s svojim nadrejenim, kako se gostu oddolži;
- v primeru, da nastalega problema ne moremo razrešiti sami, pokličemo svojega nadrejenega, ki je pristojen za reševanje reklamacij;
- v primerih neupravičene pritožbe gosta moramo ravnati pozorno in se **ravnati po načelu, da ima gost vedno prav**;
- kadar se gost je neupravičeno znesejo nad nami, gosta pozorno poslušamo in razrešimo problem;
- na pisne pritožbe gostov, odgovorimo takoj in se gostu zahvalimo za opozorilo;
- vse pritožbe in pripombe gostov upoštevamo kot dobronamerne;
- v primeru okvar (stolov, miz idr.) osebje družbe ustrezno ukrepa in poskrbi, da so okvare in pomanjkljivosti takoj odpravljene;
- v času popravil in odpravljanja raznih okvar poskrbimo za ustrezna opozorila.

Odnos do poslovnih strank

- cilj je ustvariti dolga in dolgoročna partnerstva, ki temeljijo na medsebojnem spoštovanju in zaupanju;
- poslovna pisma in druga pisna sporočila poslovnim strankam morajo biti jezikovno, oblikovno in tehnično brezhibno izdelana;
- pri poslovnem dopisovanju poskrbimo za pravočasnost odgovorov na prejeto pošto in za točnost posredovanih informacij z naše strani;
- Pri telefonskem pogovoru vedno prijazni in vljudni;
- govorimo jasno in razločno ter v kratkih povedih.

Odnos do zavoda

- pokažemo go z našim odnosom do gosta, odnosom do dela ter odnosom do sodelavcev;
- cilj je, da naš dober odnos do zavoda povečuje tako uspešnost kot ugled gostišča in zavoda Grma in tudi naše zadovoljstvo in ponos, da delamo v gostišču in zavodu Grm;
- zaposleni na Centru mora ščititi in delovati v interesu zavoda ter ravnati v skladu z določbami aktov in standardov zavoda;
- naša dolžnost je, da napake in slabosti, ki jih ugotovimo na Centru, opozorimo in jih skušamo čim prej odpraviti, nikakor pa o njih ne govorimo v javnosti.