



REPUBLIKA SLOVENIJA
MINISTRSTVO ZA IZOBRAŽEVANJE,
ZNANOST IN ŠPORT



EVROPSKA UNIJA
EVROPSKI
SOCIALNI SKLAD
NALOŽBA V VAŠO PRIHODNOST

Priprave na NPK sobar/sobarica

Projekt
Pridobivanje kompetenc 2016-2019

Program sofinancira Evropska unija, in sicer iz Evropskega socialnega sklada ter Ministrstvo za izobraževanje, znanost in šport.

- Soba je osnovni proizvod hotela – sobarica proizvod pripravlja za prodajo
- Ugled hotela je pogosto odvisen od sobaric – hotel izgublja ali pridobiva na ugledu
- Dobra sobarica je enako, včasih celo bolj pomembna od receptorja

- Delovni čas hotela je 24 ur: oddelek higiene dela 24 ur dnevno, nastanitev in čiščenje pa od 7.00 do 22.00, razen v izrednih primerih, ko so potrebne obsežne priprave
- Postopek dela:
 - Vse hotelske sobe/enote morajo biti pripravljene do določene ure
 - Večerni servis se izvaja po potrebi
 - Kasnejši odhodi gostov do 22.00 ure
 - Gostov se brez potrebe na moti med 22.00 in 8.00 uro

Hotelski prostori:

- nastanitvene enote (sobe, apartmaji)
- recepcija/prostor za sprejem gostov
- prostori za pripravo in strežbo jedi in pijač:
 - zajtrkovalnica/jedilnica
 - točilnica
 - garderobni prostor
 - sanitarije za goste
 - kuhinja
 - prostori za shranjevanje živil
- komunikacijske poti (stopnišče, hodniki, dvigala)
- skupni dnevni prostor za goste
- skladišče za opremo, čistila (sesalci, naprave za čiščenje tal, lestve, stojala)
- priročna skladišča po nadstropjih
- pralnica / likalnica
- prostori za zaposlene – garderobne omarice, sanitarije











Organizacijska struktura

- hotelska gospodinja
- nadzornica sob
- sobarica
- nadzornica za čistočo / sanitarka
- vzdrževalec objekta / hišnik
- vodja pralnice
- pralec-likalec



Hotelska gospodinja

- vodi in nadzira gospodinjske aktivnosti v hotelu
- organizira in nadzira delo osebja in vodi vse potrebne evidence
- kontaktira zunanje izvajalce/sodelavce, nadrejenimi in sodelavci iz drugih oddelkov
- organizira generalno čiščenje, dezinfekcijo, deratizacijo
- vodi in nadzira stroške gospodinstva
- pravočasno nabavlja potrošni material in skrbi za ekonomično rabo le-tega

Nadzornica sob:

- organizira in vodi delo v namestitvenem delu hotela
- organizira in nadzira delo sobaric
- preverja in nadzira urejenost sob v skladu s pravili in predpisi
- gospodinji in recepciji poroča o stanju v sobah
- spremlja stanje zalog v priročnih skladiščih
- spremlja stanje zalog potrošnega materiala
- komunicira s pralnico glede potrebnega perila
- pomaga osebju pri izvajanju dela

Sobarica

- vsakodnevno pospravlja hotelske sobe po navodilih gospodinje, v skladu s standardi in normativi (25-30 minut/sobo)
- je zadolžena za čiščenje hodnika in oken na hodnikih
- komunicira z gosti
- dnevno pripravi dovolj posteljnine, brisač in potrošnega materiala
- zalaga voziček z manjkajočimi sredstvi
- čisti in vzdržuje delovna sredstva in opremo
- vodi evidenco o dnevni postavitvi hotelske kozmetike in drugega potrošnega materiala v sobe
- dostavi umazano perilo v pralnico oz. na določeno mesto
- po navodilih gospodinje oz. nadzornice izvaja ostale naloge vezane na čistočo v hotelu



Oprema, pripomočki

- uniforma
- zaščitna sredstva – rokavice
- voziček z delovnimi sredstvi in drobnim inventarjem: posteljnina, brisače, kopalni plašči, toaletni papir, hotelska kozmetika
- Čistila
- Sredstva za čiščenje: krpe, gobe, krtače, jogger, sesalec in druge naprave z čiščenje



Nadzornica higijene / sanitarka

- organizira vsakodnevno čiščenje hotelskih prostorov v skladu z navodili hotelske gospodinje in s standardi (recepција in jedilnica morata počiščena pred prihodom gostov)
- nadzira delo na področju čiščenja/higijene
- opravlja redne preglede javnih prostorov tehnične in druge opreme
- spremlja zaloge potrošnega materiala
- nadzira in čisti javne sanitarije, dvigala, stopnišča, recepcijo, jedilnico/restavracijo po odhodu gostov
- redno preverja in čisti ostale prostore (npr wellness)
- po navodilih gospodinje čisti okolico hotela
- po navodilih gospodinje oz. nadzornice izvaja ostale naloge vezane na čistočo v hotelu

Pralnica/likalnica

Vodja pralnice:

- organizira in nadzira delo v pralnici
- vodi predpisane evidence
- spremlja učinkovitost dela v pralnici / likalnici

Pralec / likalec:

- pere in lika posteljnino, prte in ostalo perilo iz jedilnice, perilo iz wellness centra in upošteva prioritete: npr restavracijsko perilo se potrebuje 3x dnevno
- sortira in zлага oprano perilo na police
- vzdržuje higieno pralnice / likalnice ter pripomočkov in opreme za delo
- vodi evidence o količini in vrsti opranega perila, uporabljenih čistilnih sredstvih in uporabi opreme

Vzdrževalec

- zjutraj in nekajkrat dnevno nyredi obhod po hotelu in okolici
- počisti okolico hotela in parkirišče
- po navodilih gospodinje opravlja težja fizična dela (prestavljanje pohištva, delo na višini)
- Po navodilih gospodinje vzdržuje zelene površine
- Vzdržuje čistočo garaže
- Odnáša smeti in skrbi kontejnerje in okolico

Hotelske evidence

- Dnevna evidenca prisotnosti na delu
- Mesečna evidenca prisotnosti na delu
- Delovna knjiga in knjiga primopredaj izmen
- Seznam VIP gostov (s posebnimi zahtevami)
- Evidenca izgubljenih in najdenih predmetov
- Evidenca predmetov, ki jih gosti dajo v hranjenje/čuvanje
- Kontrolni sezname opravil
- Evidenca pohval in pritožb
- Dnevna evidenca mini bara
- Mesečna evidenca mini bara
- Pisni delovni nalogi tehnični službi
- Evidenca porabe materiala in delovnih sredstev
- Nalogi nabavni službi



Sezonska dela

- čiščenje preprog
- čiščenje zaves
- čiščenje odej
- čiščenje oken
- dezinfekcija, deratizacija

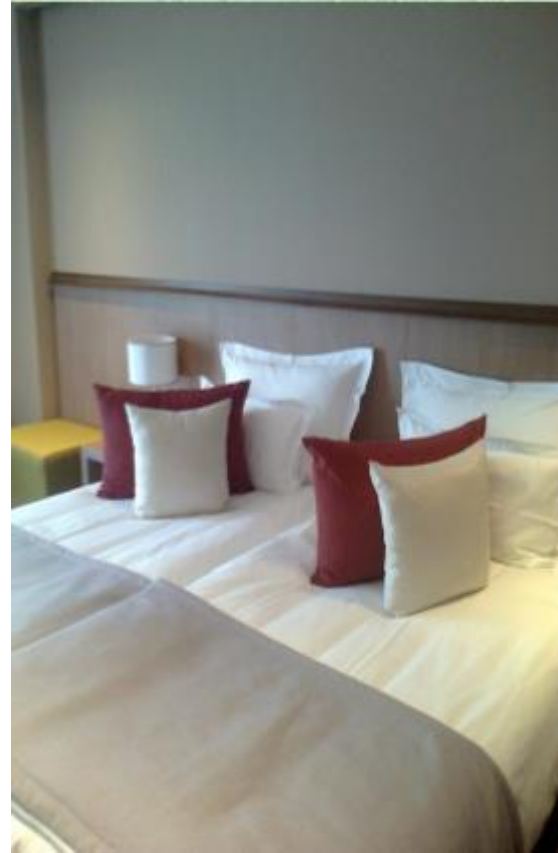


Zunanji izvajalci

- cvetličarne, drevesnice, vrtnarije
- čistilni servisi (čiščenje trdih in mehkih podov)
- kemijske čistilnice
- proizvajalci hotelske kozmetike
- proizvajalci in distributerji profesionalnih čistilnih sredstev
- trgovci (nabava delovnih sredstev, dekoracij ...)

Oprema hotelske sobe

- postelja, glede na vrsto sobe
- nočna omarica lučko
- telefon
- pisalna miza (beležka, pisalo)
- stol, sedežna garnitura
- omara, glede na vrsto sobe (5 obešalnikov na gosta)
- mesto za odlaganje prtljage
- TV
- mini bar, hladilnik
- ogledalo
- sef
- koš za smeti
- varnostna ključavnica
- požarni red in načrt evakuacije
- napis ne moti / počisti sobo



Standardi dela

- Delovni čas hotela je 24 ur: oddelek higiene dela 24 ur dnevno, nastanitev in čiščenje pa od 7.00 do 22.00, razen v izrednih primerih, ko so potrebne obsežne priprave
- Postopek dela:
 - Vse hotelske sobe/enote morajo biti pripravljene do določene ure
 - Večerni servis se izvaja po potrebi
 - Kasnejši odhodi gostov do 22.00 ure
 - Gostov se brez potrebe na moti med 22.00 in 8.00 uro

Standardi dela

- prezračiti sobo
 - odnesti smeti
 - počistiti, odstraniti madeže
 - zamenjati rabljene brisače, kopalne plašče, copate
 - pripraviti / pospraviti posteljo
 - daljinski upravljalac na nočno omarico
 - copate k postelji
 - potegniti zavese
 - preveriti / dodati toaletni papir in hotelsko kozmetiko
-
- 1 enota – cca 20 minut (odvisno od kategorije)
 - ob menjavi gostov – generalno čiščenje

Kopalnica

- kad
- umivalnik
- wc školjka
- (bide)
- fen
- ogledalo
- kozmetično ogledalo



V vsako enoto se postavi naslednji standard

- 2 brisači na gosta
- talna brisača
- 1 kopalni plašč na gosta
- copate na gosta
- 1 gel za tuširanje na gosta
- 1 šampon na gosta
- 1 mleko za telo na gosta
- 1 higienski set
- 1 kapa za tuširanje na gosta
- 2 kozarca na gosta
- žlica, gobica za čevlje
- set za šivanje



V vsaki sobi morajo biti naslednje informacije

- cenik namestitve
- cenik mini bara
- meni sobne strežbe
- cenik pralnice
- cenik telefonskih klicev
- cenik za primer škode
- seznam inventarja
- seznam tv kanalov
- hotelski letak s telefonskimi številkami
- anketni vprašalnik



Trendi v delu sobaric

- Nove tehnologije čiščenja
- Eko čistila
- Zunanji izvajalci
- Pestrost uslug gostom
- Rolete/zavesa za popolno zatemnitev
- Hotelska kozmetika
- Kombiniranje tušev in kadi
- Zelenje v sobah
- Čipiranje hotelskih predmetov, tkanine ...

POSLOVNO KOMUNICIRANJE IN VODENJE

- Govoriti o poslovnem komuniciranju in vodenju pomeni govoriti o zaposlenih v podjetju

MEDOSEBNO IN POSLOVNO KOMUNICIRANJE

- Izraz komuniciranje pomeni izmenjavanje znanja, izkušenj in informacij. S pomočjo komuniciranja se sporazumevamo; drug drugega prepričujemo, sporočamo svoja mnenja;
poskušamo vplivati na mnenja in poglede drugih ljudi, vodje posredujejo naloge svojim podrejenim ...

MEDOSEBNO IN POSLOVNO KOMUNICIRANJE

- Beseda komuniciranje izvira iz latinske besede »communis«, ki pomeni skupen.
- Izmenjevanje sporočil med ljudmi ponazarjamo z besedo »communicare«, kar pomeni občevati, posvetovati se, razpravljati in omogočiti ljudem navezovati stike z drugimi ljudmi.
- Komuniciramo že ob rojstvu. Zaradi tega lahko rečemo, da je komuniciranje odločilna prvina človekovega razumevanja z jezikom, ki traja vse do njegove smrti.

- **Komunikacija je proces izmenjave podatkov in informacij za medsebojno sporazumevanje.**

- Komunikacija so naši osebni odnosi, ki izhajajo iz nas in so namenjeni drugim. Da bolje spoznavamo sebe, lahko opazujemo, kako komuniciramo z različnimi ljudmi in v različnih situacijah. V osnovi je za dobro komunikacijo pomembna empatija – se vživeti v situacijo drugega.

- Ko človeka razumemo, z njim lažje komuniciramo in se mu lahko skozi komunikacijo tudi bolj približamo

- Posledično **se moramo** zavedati, da s tem, ko **brez argumentirano negiramo ali kritizirano mišljenje nekoga drugega**, tako zmanjšujemo vrednost njegovemu znanju in izkušnjam. Le-te so posamezniku izjemno pomembne, saj so njegove lastne in to pogosto jemljejo kot **osebno žalitev ali osebno diskreditacijo**.

- To pogosto pripelje do nespoštovanja, užaljenosti in slabe volje posameznikov, kar **negativno vpliva na komunikacijo.**

- Za uspešne odnose velja načelo vzajemnosti, ki nas uči, da je pomembno tako dajati kot sprejemati. Torej, da znamo poslušati izpovedi drugih in da tudi mi z drugimi delimo svoje izkušnje, da pomagamo sodelavcem in znamo poprositi za pomoč, ko jo potrebujemo itd.

- Pomislimo samo, **koliko poguma od nas zahteva samo**, da se nekemu **opravičimo** in kako lepo je od nekoga slišati, da je naredil napako ter se nam opravičuje ... Kje je tukaj vzajemnost?

- Komunikacija je »ožilje« vsakega podjetja/organizacije. Konstruktivna komunikacija, v kateri je prostor za kultivirano in enakovredno izmenjavo pogledov ter izkušenj, pa je v slovenskih okoljih bolj izjema kot pravilo.

- **Proces komuniciranja** lahko v najbolj enostavni obliki predstavimo z odpošiljateljem, sporočilom in prejemnikom tega sporočila.

Odpošiljatelj je oseba, ki pošilja sporočilo.

Odpošiljatelj se mora pripraviti in pri tem vedeti:

kaj, zakaj, komu, kako in kdaj pošilja sporočilo.

Odgovori na pet vprašanj, ki odpošiljatelju, pomagajo pri oblikovanju vsebine in oblike sporočila.

POMNI !!!

Neprimerno komuniciranje, neposlušanje sogovornika in naša nestrpnost ter netolerantnost so povzročitelji večine problemov v podjetjih.

- **Komuniciranje** – sporazumevanje glede na obliko delimo na **besedno in nebesedno**.

- Večina nas je prepričanih, da je poslovna komunikacija v večji meri sestavljena iz besednega in v manjšini iz nebesednega sporočanja. Raziskave so pokazale drugačno sliko, in sicer:
 - **55 % je nebesednega sporočanja;**
 - **7 % predstavlja pomen besed;**
 - **38 % predstavlja zvočna podoba govora (ritem, glasnost, dinamika).**

- Statistični rezultati so pokazali, da si zapomnimo oz. osvojimo:
 - 10 % od tega, kar beremo;
 - 20 % od tega, kar slišimo;
 - 30 % od tega, kar vidimo;
 - 50 % od tega, kar slišimo in vidimo;
 - 70 % od tega, kar sami rečemo;
 - 90 % od tega, kar sami naredimo.

BESEDNO KOMUNICIRANJE

- **PISNO** (vid) – tudi e-pošta, SMS.
- **GOVORNO** (sluh)

Govorno komuniciranje obsega nagovore, **formalizirane razgovore med dvema osebama in neformalne govornice**. Govorno komuniciranje je hitro, **vsebuje tudi povratno informacijo in omogoča sočasno komuniciranje z več ljudmi**. Slabosti se izkažejo takrat, kadar si sporočilo podaja daljša vrsta ljudi. **Čim več ljudi** sodeluje v prenašanju sporočila, tem večja je možnost, da se bo v komuniciranju pojavila **neurejenost**.

- Pisno poslovno komuniciranje vključuje najrazličnejše **poslovne dopise, poslovne pogodbe, poročila, zapisnike, analize, načrte, razne sezname ...**
- Ne glede na vsebino je **potrebno paziti na dober jezikovni slog, pravilen slovenski jezik in na primerno obliko.**

NEBESEDNO KOMUNICIRANJE

- govorica telesa
- pogled-stik z očmi
- zvok-sluh
- dotik
- razdalja med udel.
- vonjave
- okus
- otip
- obleka
- vid
- misli
- tresljaji
- hoja
- čas-točnost

- **Nebesedno sporazumevanje** obsega vsa **nebesedna sporočila, namenjena kateremukoli človeškemu čutu.** Pri nebesednem sporazumevanju so **sredstva za prenašanje sporočil oblike, barve, svetloba, zvoki, vonj, otip, okus, tresljaji, govorica telesa ...** Med komuniciranjem so sogovorniki drug drugemu v središču pozornosti. **Kar dojemamo, je mnogo pestrejše od besed.**

- **Govorica telesa** je prav posebna oblika nebesednega komuniciranja. Med komuniciranjem so sogovorniki drug drugemu v središču pozornosti. **Kar dojemajo, je veliko pestrejše od samih besed.** Če odštejemo obleko in obutev, pričesko ter ličila in nakit še vedno ostane sogovornikovo telo.
Govorica telesa obsega kakšnih 700.000 »izrazov«, ki jih človek s svojimi mišicami ustvari.

- **Govorica telesa obsega:**

- proksemiko (položaj in gibanje ljudi v prostoru);
- držo in hojo ljudi;
- gestiko (kretnje rok, nog in glave);
- mimiko (izraz obraza in oči).

- **Prvo pravilo** na področju drže in gibanja je **pokončnost**. Pokončnost **odseva notranjo naravnost človeka**, vpliva na njegovo **razpoloženje** in je zgovorno **sporočilo sogovornikom**.

- Pokončnost je zavestna dejavnost. **Za vajo se tesno postavite ob steno in nato zakoračite v prostor.** Drža naj bo strumna in samozavestna. Kot vsakega neverbalnega komuniciranja se je **tudi gestike in mimike** možno naučiti s pozornim opazovanjem sebe ter drugih. Kot najboljši pripomoček se je izkazala videokamera. Posnetek lastnega neverbalnega komuniciranja si lahko pogledate in sami ugotovite pomanjkljivosti. **Prijazen in pokončen človek se sproščeno smehlja. Smehljaj na ustih lahko dela čudeže. Z nasmehom je bolje nekoliko pretiravati kot skopariti.**

- Naslednja pomembna stvar je **pogled – stik z očmi. Nenehno beganje z očmi vzbuja občutek nemira in slabe vesti.** V dvojici ali majhni skupini smo pri posamezniku s pogledom 5 do 15 sekund; v veliki skupini 4 do 5 sekund. Medtem ko gledamo **sogovornika v obraz, je najprimerneje izbrati točko sredi čela ali obraza.**

Zvočni vtis (sluh) govora sodi v nebesedno komuniciranje

- **Dotik je eden izmed najpomembnejših človeških čutov.** Dotik je aktivnost, pri kateri zaznamo **nekaj z rokami, s prsti, z deli telesa.** To ni čustvo, toda ob fizičnih in mehaničnih spremembah, kakršne začutimo ob tem, pri nas nastajajo različne emocionalne spremembe.

Lahko ga dojamemo tudi kot agresivnost, poseganje v našo osebnost itd.

- V obvezen proces pozdravljanja sodi tudi **rokovanje**. Ta prvi fizični kontakt ima v medosebni komunikaciji velik pomen, saj smo na dotik izredno občutljivi in odzivni. Stisk roke naj bi bil v bistvu potrditev dobrih namenov, izraz dobronamernosti, dodatek neizgovorjenim besedam dobrodošlica veselja ob srečanju, izraz spoštovanja, naklonjenosti. **Stisk roke naj bi bil čvrst, trden, kot pravimo zanesljiv – nikakor pa ne mlahav in poten, negotov.**

- Zelo pomembno vlogo pri neverbalnem sporazumevanju ima **razdalja med udeleženci**.
- Medsebojne razdalje udeležencev so različne. Pri komuniciranju se udeleženci nahajajo v medsebojni razdalji. **Ločimo štiri stopnje področij** oziroma razdalj med udeleženci, in sicer (Hall, 1966, 34):
 - intimno področje (do 0,4 m);
 - osebno področje (0,4 do 1,5 m);
 - družabno področje (1,5 do 4 m);
 - javno področje (4 do 8 ali več metrov).

- Neprimerna razdalja moti sporazumevanje. O intimnih zadevah se ne pogovarjamo na razdalji nekaj metrov. Po drugi strani pa s poslovnim partnerjem, ki ga le
- bežno poznamo, ne tiščimo skupaj glav. Pri tem ne smemo pozabiti, da so »nepisana« pravila
- in občutki za razdalje različni od države do države, od kulture do kulture. Enako velja tudi za
- prehrambene navade.

- Vendar prostor ne pomeni samo medsebojne razdalje. Le-ta pomeni **tudi opremo, pohištvo, barve, obloge, zavese, razsvetljavo, zvočno izolacijo in klimatizacijo**. Vse to na določen način vpliva tudi **na ugodno počutje udeležencev** in na iz tega izhajajoče **boljše sporazumevanje**.

- Pri tem **ženske ne smejo pretiravati z nakitom in vonjavami**. K primernim oblačilom ne smemo pozabiti tudi **čistih in udobnih čevljev**. **Prvi vtis** o zunanji podobi sogovornika si **oblikujemo v prvih petih sekundah**, nato ga le počasi dopolnjujemo in spreminjamo. Prav zaradi vsega tega je zelo pomemben **»prvi vtis«**.

- **Vid**, kot osnovno človekovo čutilo, nam ob pogledu na osebo takoj »**shrani njegovo sliko**« v našem spominu. Prvi pogled na osebo je zelo povezan z njegovo govorico telesa, oblačenjem in prvim vtisom. Ana Nuša Knežević je dejala: »**Nikoli ne boste imeli druge priložnosti, da popravite prvi vtis.**«

Telefonski pogovor

- Telefoniranje je najpogostejše **nadomestilo za osebne stike in pisno komuniciranje.**

Telefoniranje je poslovni razgovor na daljavo. Zanj veljajo praviloma **enaka pravila kot pri osebнем pogovoru.** Vedno hitrejši tempo poslovnega dogajanja **od vodij zahteva hitro zbiranje informacij in tudi hitro odločanje.**

- Prav zaradi tega je telefon **zelo pogosto uporabljeno sredstvo komuniciranja.**

KOMUNIKACIJSKA RAZMERJA IN ODNOSI V SKUPINI TER ORGANIZACIJI

- **Pri vsakodnevnem komuniciranju v organizaciji posamezniki stopamo v različna komunikacijska razmerja. Za dosego skupnega poslovnega cilja in vsakodnevno izvedbo delovnega procesa morajo zaposleni med seboj komunicirati. Pri komuniciranju z več osebami nastajajo komunikacijska razmerja.**

MOTNJE V KOMUNICIRANJU

- Komuniciranje smo definirali kot prenašanje poročil med oddajnikom in prejemnikom sporočila (dvema ali več osebami). Torej so najpogostejše motnje:
 - motnje, ki nastanejo zaradi medsebojnega nerazumevanja pošiljatelja in prejemnika;
 - motnje, ki so posledica zaradi nesporazumov (sporočilo prejemniku pomeni nekaj drugega kot pošiljatelju);
- - (tehnične) motnje, ki nastopajo na komunikacijski poti (informacije se skazijo, zamujajo, se izgubljajo).

- **Motnje, ki nastanejo pri pošiljatelju, so:**
 - sporočilo je bilo **nejasno oblikovano** in za prejemnika dvoumno;
 - sporočilo je bilo **neprimerno kodirano, spremenjeno v obliko**, ki ni primerna za prenos ali jo prejemnik ne zna dekodirati, npr. neurejena, dolgovezna, površna sporočila;
 - **pošiljatelj se nikakor ni znal vživeti v prejemnika**, v njegov način razmišljanja, v njegove interese in vrednote.

- **Motnje, ki nastanejo pri prejemniku, so:**
 - prejemnik za sporočilo **nima in ne kaže interesa;**
 - prejemnik razume in si razlaga sporočilo, **kot to ustreza njegovim interesom;**
 - sporočil je **mного preveč** ali jih prejemnik ne more dekodirati (razumeti);
 - sporočila so mnogo **preobsežna in zapletena;**
 - prejemnik zaznava v okolju (druga) sporočila, ki so zanj **trenutno pomembnejša**
 - ko sporočilo prihaja, so **misli prejemnika drugje** in ni osredotočen nanj;
 - prejemnik **prevzame vpliv** pošiljatelja zaradi spoštovanja, strahu ali česa drugega;
 - prejemnik sporočila **ne razume** in mu pripisuje drugačen pomen.

Delovna kariera

- **Kariera je načrtovano ali nenačrtovano zaporedje** dela ali aktivnosti, ki vključuje elemente napredovanja (po subjektivnem občutku), samouresničevanja in osebnega razvoja v določenem času. Večina zaposlenih razmišlja o prihodnosti in se vpraša: »Kaj bom počel čez pet, deset ali petnajst let in kje?« Potrebo po napredovanju in osebnem razvoju čutijo tako posamezniki kot podjetje (Možina, 1994, 472).
Namen načrtovanja

- **Vizija in strategija podjetja**
- **Učinkovitost** organizacije (notranji dejavnik – delati stvari na pravi način)
- **Uspešnost** organizacije povzročajo predvsem dejavniki iz zunanjega okolja (zunanji dejavnik – delati prave stvari)
- **Vizija** predstavlja jasno definirano sliko organizacije o tem, kakšna naj bi bila v prihodnosti, da bilahko bolje zadostila potrebam svojih strank.

- **Poslanstvo** predstavlja opredelitev, kaj organizacija želi biti ali postati. Poslanstvo organizacije se nanaša na dolgoročno vizijo organizacije v smislu, kaj želi biti in komu služiti

- **Cilji**

Podobno kot imajo cilje posamezniki, jih ima tudi organizacija. Cilje opredeljujemo kot želena prihodnja stanja posameznikov, skupin ali organizacije.

- **Kultura**

Organizacijska kultura je vzorec temeljnih domnev in prepričanj, ki so skupne članom organizacije in se po njih ravnaajo.

- **Strategija podjetja**

obsega dejavnosti za doseganje ciljev, urejenost za doseganje ciljev ter sredstva za doseganje ciljev podjetja. Strategija organizacije predstavlja izbiro opredeljenih ciljev in alokacijo vseh razpoložljivih virov (materialnih, finančnih, človeških ...) za doseganje zastavljenih ciljev.

- Strategija organizacije nam da odgovore na naslednji vprašanji – **kaj delati in koliko delati.**
- Strategija organizacije je usmerjena v gradnjo, vzdrževanje in »izkoriščanje« konkurenčnega položaja organizacije. Gre za poslovno uspešnost, ki pravi delati prave stvari.

ORGANIZACIJSKA STRUKTURA IN ORGANIZIRANJE DELA V ORGANIZACIJI

- Organiziranje pomeni **vzpostavljanje razmerij in struktur** (tehnične, komunikacijske, motivacijske in oblastno-avtoritativne), v katerih bo organizacija (podjetje) **poslovala na najuspešnejši način.**
- **Organizacija brez ljudi** je prazna lupina brez življenja in smisla. Življenje **organizacije se konča tisti trenutek, ko se prekinejo komunikacije. Komunicirajo pa samo ljudje.**

- **S sestavo razmerij med ljudmi** so tesno povezani zlasti naslednji pojmi: delovne **naloge, ljudje, sredstva in informacije**.
- **Ključni element organizacije je naloga**. Za dosego postavljenih ciljev podjetja je potrebno izvesti določene naloge, ki izhajajo iz tehnične delitve dela.
- **Naloga ima vedno določen pomen, saj sledi postavljenim ciljem in jo lahko opredelimo kot človekovo ciljno ter namensko delovanje**.

Viri

- **Pravilnik o minimalnih tehničnih pogojih in o minimalnem obsegu storitev za opravljanje gostinske dejavnosti**
- <http://www.dgt.uns.ac.rs/download/smestaj01.pdf>
- [https://issuu.com/sec.ba/docs/prirucnik_za_sobarice - final 2.11.](https://issuu.com/sec.ba/docs/prirucnik_za_sobarice_-_final_2.11.)