

Ljudska univerza Radovljica

Gradivo za predmet
OSNOVE GOSTINSTVA IN TURIZMA
Gradivo za interno uporabo

Program: Gastronomsko turistični tehnik

Šolsko leto: 2011/2012

Predavateljica: Katja Eler, prof.

KAZALO

1.0	GASTRONOMIJA (PREHRANA)	4
1.1	UVOD	4
1.2	HRANILNE SNOVI	4
1.1.1	Hranilna vrednost	6
1.1.2.	Energijska vrednost	6
1.2.	10 PREHRANSKIH PRIPOROČIL	6
1.3.	ALKOHOL	7
1.4.	ZDRAVE PREHRANJEVALNE NAVADE	8
1.5.	URAVNOTEŽENA PREHRANA	8
1.6	PREHRANSKA PIRAMIDA	9
1.7.	VARNA HRANA	10
1.7.1.	Biološka nevarnost	10
1.7.2.	Kemično onesnaženje	11
1.7.3.	Fizikalni dejavniki	12
1.8.	VAROVALNA ŽIVILA	12
1.9.	DIETNA ŽIVILA	12
1.10	GENSKO SPREMENJENA HRANA	13
1.11.	PREHRANSKE NAVADE	13
1.12.	Ritem prehranjevanja	14
1.13.	BOLEZNI V POVEZAVI S PREHRANO	14
1.13.1.	Čezmerna telesna teža	14
1.13.2.	Indeks telesne mase (ITM)	15
1.13.3.	Alergija in neprenašanje hrane	15
1.14.	MEHANSKA IN TOPLOTNA OBDELAVA HRANE	16
1.14.1.	MEHANSKA OBDELAVA ŽIVIL	16
1.14.2.	TOPLOTNA OBDELAVA ŽIVIL	16
1.14.3.	VPLIV POSTOPKOV OBDELAVE ŽIVIL NA HRANILNE SNOVI	18
1.15.	KONZERVIRANJE ŽIVIL	19
1.15.1.	Fizikalni načini	19
1.15.2.	Kemični načini	21
1.15.3.	Biološki načini	21
1.16.	PROBIOTIKI	21
2.0.	GOSTINSTVO	22
2.1.	UVOD	22
2.2.	RAZLAGA OSNOVNIH POJMOV	22
2.3.	VRSTE GOSTINSKIH OBRATOV	22
2.3.1.	Prenočitveni obrati	23
2.3.2.	Prehrambni obrati	23
2.3.3.	Gostinski obrati za razvedrilo	24
2.3.4.	Gostinska dejavnost na turističnih kmetijah	25
2.4.	POGOJI ZA OPRAVLJANJE GOSTINSKE DEJAVNOSTI	26
2.5.	RAZVRŠČANJE (KATEGORIZACIJA) GOSTINSKIH OBRATOV	26
2.6.	NADZOR OPRAVLJANJA Z GOSTINSKO DEJAVNOSTJO	27
2.7.	VIDEZ GOSTINSKIH OBRATOV (urejenost gostinskega lokala)	27
2.8.	ODDELKI V GOSTINSKIH OBRATIH	28
2.8.1.	Prostori za goste	28
2.8.2.	Pomožni prostori	28
2.9.	STREŽBA	29
2.9.1.	Strežno osebje	29

2.9.2.	Sprejem gosta in vedenje strežnega osebja	30
2.9.3.	Vrste gostov	30
2.10.	NAČRTOVANJE IN OBLIKOVANJE GOSTINSKE PONUDBE	32
2.10.1.	Kriteriji, ki jih mora zadovoljiti dobra ponudba	33
2.10.2.	Cenik in cene	33
2.10.3.	Oblike ponudbe	33
2.10.4.	Oglaševanje gostinskega lokala in ponudbe	34
2.11.	VARNOST PRI DELU V GOSTINSKI DEJAVNOSTI	35
2.11.1.	Evropske, nacionalne in lokalne politike ter prakse	35
2.11.2.	Sistem HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)	35
2.12.	TVEGANJA V GOSTINSKI DEJAVNOSTI	36
3.0.	TURIZEM	38
3.1.	UVOD	38
3.2.	DEFINICIJE IN UMEMSTITEV TURIZMA	38
3.3.	ZGODOVINA TURIZMA	39
3.3.1.	Sodobni turizem	39
3.3.2.	Zgodovina turizma v Sloveniji	39
3.4.	DVOJNOST TURIZMA	40
3.5.	NAMEN TURIZMA	40
3.6.	VZROKI IN MOTIVI ZA POTOVANJE	40
3.6.1.1.	Vzroki za potovanje	40
3.6.2.	Motivi za potovanje	41
3.7.	VRSTE TURIZMA	41
3.7.1.	Glede na izvor in stalno bivališče	41
3.7.2.	Glede vpliva na devizno bilanco	42
3.7.3.	Glede na namen preživljanja počitnic	42
3.7.4.	Glede na dolžino bivanja v enem kraju	42
3.7.5.	Glede števila turistov in organizacij	42
3.7.6.	Masovni ali množični turizem	43
3.7.7.	Alternativni turizem	43
3.8.	PODROČJA TURIZMA (V SLOVENIJI)	44
3.9.	KORISTI IN SLABOSTI RAZVOJA TURIZMA	47
3.9.1.	Vpliv turizma na naravo	47
3.10.	EKONOMSKI VIDIK TURIZMA	48
3.10.1.	TURISTIČNO POVPRŠEVANJE	48
3.10.2.	TURISTIČNA PONUDBA	48
3.10.3.	TURISTIČNI TRG	49
3.10.4.	TURISTIČNI PROIZVOD	49
3.10.5.	TURISTIČNA DESTINACIJA	50
3.10.6.	TURISTIČNE AGENCIJE	50
3.11.	PROMOCIJA V TURIZMU	51
3.12.	RAZVOJNI TRENDI	51
3.13.	TURIZEM IN GOSPODARSTVO	52
3.13.1.	Pomen turizma za gospodarstvo	52
3.13.2.	Osnovni pojmi iz gospodarstva	52
3.14.	TURIZEM V SLOVENIJI	53
3.14.1.	Turistične organizacije v Sloveniji	53
3.14.2.	Prihodnost slovenskega turizma	54
3.14.3.	Turizem v slovenskih mestih	54

1.0 GASTRONOMIJA (PREHRANA)

1.1 UVOD

Kako pomembna je hrana je splošno znano, vendar vse prevečkrat nanjo gledamo le iz enega zornega kota in ta je ponavadi tisti, ki nam najbolj ustreza in s katerim se razvajamo. Ker pa je vidikov prehrane izredno veliko in s tem toliko večja možnost izbire, posameznik nima težav izbrati tistega, ki mu je najbližje in predvsem za njegovo zdravstveno stanje najbolj ustrezen. Vendar vse prevečkrat temu ni tako.

Kljub temu, da je danes hrana ena najbolj aktualnih tem, njena prisotnost v medijih vsakdanja in tudi ljudi, ki se z njo ukvarjajo nemalo, se še vedno ne zavedamo, kako zelo velik vpliv ima na nas, naše navade, počutje in zdravje. Ali smo res tako navezani na hrano in naše prehranske navade oblikujejo tudi druge naše navade in ali res vedno bolj drži, da živimo zato da jemo in ne obratno?

Prehrana oskrbuje naše telo s pomembnimi sestavinami, ki nam dajejo energijo in pomagajo, da telo funkcionira kar najbolje. Da bo naše telo zdravo in sposobno, mu moramo zagotoviti dobavo nujno potrebnih ali esencialnih snovi.

Hrana predstavlja telesu gradbeni material, s katerim lahko organizem zgradi večino molekul, ki sestavljajo celice človeškega telesa. Poleg tega pa hrana predstavlja telesu tudi energijo, ki jo porabljamo za vsakodnevne aktivnosti, dihanje, presnovo, prebavo, črpanje krvi, gibanje, vzdrževanje telesne temperature in podobno.

1.2 HRANILNE SNOVI

Vsi ljudje za življenje potrebujemo hrano zato je potrebno, da vemo katere snovi so v njej. Hrana vsebuje snovi, ki "hranijo" telo, zato jih imenujemo hranilne snovi.

Hranilne snovi omogočajo, da telo raste in se razvija, hkrati pa ga oskrbujejo z energijo. S pomočjo hranilnih snovi se lahko telesu poveča odpornost, da se lažje bori proti različnim boleznim.

Hrana vsebuje pet osnovnih skupin hranilnih snovi:

Beljakovine

Beljakovine so poleg vode najpomembnejše snovi v našem telesu. Velik odstotek našega telesa, vključno z mišicami, organi, s kožo, z lasmi in encimi, je sestavljen predvsem iz beljakovin. Beljakovine so v vsaki celici in jih nujno potrebujemo za življenje, pomembne so za opravljanje tako umskega kot fizičnega dela in so zato v prehrani človeka nepogrešljive.

Imajo pomembno vlogo v rasti in razvoju živega bitja, nadomeščanje poškodovanih in odmrlih celic ter izdelovanje encimov, hormonov in hemoglobina.

Sestavljene so iz aminokislin. Nekatero aminokislino izdeluje telo samo (neesencialne), devet drugih vrst, ki jim rečemo esencialne aminokislino, pa telo dobi iz hrane, ki jo zaužijemo.

Nekatere vrste hrane, vključno z vsemi živalskimi beljakovinami, kot so jajca, meso in ribe, vsebujejo vse esencialne aminokislino, beljakovine v rastlinski hrani pa ne, zato morajo vegetarijanci manjkajoče beljakovine zaužiti v drugi obliki, npr. soji.

Maščobe

Maščobe so v živih bitjih pomembne tako za zgradbo kot za presnovo. Maščobne kisline so ključna sestavina celične ovojnice in živa bitja v maščobah shranjujejo energijo.

Ločimo več vrst maščob:

Nasičene maščobe so predvsem v rdečem mesu, polnomastnih mlečnih izdelkih in v nekaterih vrstah tropskih olj. Te maščobe povečujejo tveganje za nastanek koronarne srčne bolezni, kapi, sladkorne bolezni, nekaterih vrst raka in debelosti.

Transmaščobe so tudi škodljive in mogoče so še slabše kot nasičene maščobe. Zato bodimo pozorni na etiketo "delno hidrogenirano rastlinsko olje", kakor jih označujejo na embalaži hrane.

Enkrat nenasičene (mononenasičene) maščobe najdemo v olivnem in repičnem olju. Te maščobe varujejo srce in ožilje, zmanjšujejo tveganje za nastanek raka in odpornost na inzulin, fiziološkega stanja, ki lahko pripelje do nastanka sladkorne bolezni.

Večkrat nenasičene (polinenasičene) maščobe se delijo na: omega-6 (linolna kislina) in omega-3 (alfa linolenska kislina) maščobne kisline. Naše telo teh dveh vrst maščob ne more izdelovati, zato se moramo potruditi, da ju v telo vnesemo s tem, kar jemo.

Omega-3 maščobne kisline se pojavljajo v dveh tipičnih oblikah: rastlinske omega-3 maščobe in omega-3 maščobe, pridobljene iz morskih živali. Teh maščobnih kislin ni dovolj v naši prehrani, zato jih moramo nujno vključiti v svojo prehrano.

Ogljikovi hidrati

Ogljikovi hidrati naj bi v prehrani predstavljali največji delež in so najpomembnejši vir energije za naše telo. Telo jih spreminja v glukozo, ki jo kri prenaša po telesu ter ga tako oskrbuje z energijo, ko jo potrebuje. V mišicah ustvarjajo glikogen in so osnovno hranilo za mišice. Ogljikovi hidrati se kopičijo v mišicah in jetrih, presežek pa se kopiči kot maščoba v telesu.

Delimo jih na *sestavljene ogljikove hidrate* ter *enostavne ogljikove hidrate*.

✓ **Sestavljeni ogljikovi hidrati**

Ti so na primer škrob, celuloza, saharoza, vlaknine, mlečni sladkor. Nahajajo se v kruhu, testeninah, rižu, sadju in zelenjavi. Energijo sproščajo počasi in enakomerno.

✓ **Enostavni ogljikovi hidrati**

Enostavni ogljikovi hidrati se nahajajo v sladkorju, medu, piškotih in sladicah, sladoledu. Energijo sproščajo hitro.

Vitamini:

Vitamini so organske snovi, potrebne za življenje. Bistveni so za normalno delovanje telesa, za uravnavanje presnove ter za rast, razmnoževanje in delovanje tkiv in organov. Človeško telo ne more tvoriti vitaminov ali pa jih tvori v nezadostnih količinah. Sonce (ultravijolični žarki) pospeši nastajanje vitamina D v koži, črevesne bakterije proizvajajo vitamin K in biotin.

Vitaminov A, E, C, B1, B2, B6, B12 in folne kisline telo ne more tvoriti samo, zato jih moramo vnesti s hrano ali z vitaminskimi izdelki. Vsak vitamin ima svojo vlogo, zlasti vitamin C, ki poveča odpornost organizma ter vitamin D, ki je pomemben za razvoj kosti in zob. Noben vitamin pa ne more nadomestiti drugega vitamina ali katerega koli hranila.

Minerali

Minerali so snovi anorganskega izvora in so največkrat v obliki soli. Glede na potrebno količino mineralov v telesu jih delimo na makroelemente in mikroelemente.

Med makroelemente spadajo kalcij, fosfor, kalij, žveplo, klor, natrij in magnezij.

Med mikroelemente pa prištevamo železo, jod, baker, mangan, fluor, cink, krom, selen, molibden, kobalt in vanadij.

Vitamini brez mineralov v telesu ne morejo delovati, pa tudi telo jih brez mineralov ne more sprejeti. In medtem ko nekaj vitaminov telo lahko tvori samo, ne more tvoriti nobenega minerala.

Voda

Poleg naštetih snovi pa je za naše življenje nujno potrebna voda, ker pomaga pri raztapljanju in prenosu različnih snovi po našem telesu in pri uravnavanju telesne temperature. Voda zavzema 50 do 70 % naše telesne teže.

1.1.1 Hranilna vrednost

Srednje veliko jabolko vsebuje manj kot 1g beljakovin, enaka količina mesa pa vsebuje kar 20 g beljakovin. Kadar opisujemo vrsto in količino posameznih hranilnih snovi v hrani, govorimo o hranilni vrednosti hrane. Pomembno je, da uživamo raznovrstno hrano, ki nam zagotavlja vse hranilne snovi.

1.1.2. Energijska vrednost

Količino energije, ki je v hrani, imenujemo energijska vrednost hrane. Različna živila vsebujejo različno količino energije, ker vsebujejo različno količino maščob, beljakovin in ogljikovih hidratov. Maščobe vsebujejo največ energije, beljakovine in ogljikovi hidrati pa približno polovico manj.

1g ogljikovih hidratov – 17 kJ (4 kkal) energije

1g beljakovin – 17 kJ (4 kkal)

1g maščob – 37 kJ (8 kkal)

Z uživanjem hrane moramo zagotoviti dovolj energije za cel dan. Koliko energije na dan porabimo je odvisno predvsem od starosti, spola, telesne višine, telesne teže ter telesne dejavnosti. Če zaužijemo več hrane kot jo potrebujemo, se v različnih oblikah shrani v telesu. Nekaj v obliki ogljikovih hidratov, preostanek pa se spremeni v maščobe, ki se kopičijo predvsem pod kožo.

1.2. 10 PREHRANSKIH PRIPOROČIL

1. V jedi uživajmo

Vsi veliki dogodki v življenju se obeležijo tudi s kakšnim užitkom ob dobri hrani, zato mora biti prehranjevanje tudi v vsakodnevem življenju užitek. Ko praznujemo rojstni dan, povabimo prijatelje in poskrbimo, da je miza polna dobrot, hrana lepo postrežena in da je miza lepo pogrnjena. Tudi ob praznovanjih se lahko prehranjujemo zdravo in kljub temu uživamo. Uživajte ob hrani vsak dan! Vzemite si čas, usedite se in ne jejte kar tako, stojte ali mimogrede ali celo med gledanjem televizije, saj tako možgani sploh ne zaznajo, da ste kaj zaužili.

2. Jejmo pestro hrano, ki naj bo pretežno rastlinskega izvora

Samo raznovrstna hrana iz vseh skupin živil ugodno vpliva na naš razvoj in zdravje. Le z uživanjem raznovrstne hrane bomo zagotovili vse potrebne snovi, ki jih potrebuje naše telo. Skušajmo čim večkrat uživati sveže pripravljeno hrano in čim manjkrat tako imenovano hitro hrano. Včasih nimamo izbire in za malico posežemo po prigrizku, ki vsebuje večje količine maščob (krofi, hamburgerji, čipsi in podobno), potem naj bo naše kosilo sestavljeno iz hrane, ki vsebuje malo maščob. Mesa in mesnih izdelkov ni potrebno uživati vsak dan, 1- 2 krat na teden ju nadomestimo z ribo ali stročnicami (soja, fižol, grah in podobno).

3. Bodimo vsak dan telesno dejavni in jejmo toliko, da bo naša telesna teža normalna

Človek je ustvarjen za gibanje, žal pa nas današnji način življenja kar sili k temu, da veliko presedimo. Lahko se odločimo, da nas v šolo ali službo odnesejo noge ali kolo, če je to možno. Lahko tudi malo pospešimo korak in na ta način koristimo zdravju našega srca. Ko se odločamo za gibanje, izberimo takšno vrsto, ki nam je všeč.

4. Večkrat na dan jejmo kruh, žita, testenine, riž in krompir, najbolje pri vsakem obroku; izbirajmo polnozrnatne izdelke

Ogljikohidratna živila kot so polnozrnatna žita in žitni izdelki, musliji, testenine, zdravo pripravljene krompir in riž, naj bodo sestavine večine naših obrokov.

5. Večkrat na dan (pri vsakem obroku) jejmo veliko sadja in zelenjave

Vsaj petkrat na dan si privoščimo porcijo sadja ali zelenjave. Velikokrat lahko nadomestimo kakšen masten, nezdrav prigrizek s svojim priljubljenim sadežem in če zraven dodamo še polnozrnatno štručko, smo »zadeli žeblico na glavico«, kot pravi pregovor. Iz sadja in zelenjave si lahko pripravljamo okusne in zdrave napitke, solate in preizkušamo nove in nove okuse. Vitamini in minerali, ki jih bomo zaužili bodo poskrbeli za naše zdravje in okrepili našo odpornost.

6. Jejmo kakovostne maščobe. Izogibajmo se izdelkom, ki vsebujejo zelo veliko maščobe (mesni izdelki, mastni namazi, cvrtje). Izbirajmo puste vrste mesa. 1-2-krat tedensko na svoj jedilnik umestimo ribe.

Maščobe predstavljajo izdaten vir energije, ampak brez njih se ne moremo zdravo razvijati. Vsebujejo namreč nekatere za rast in razvoj nujno potrebne maščobne kisline, pa tudi nekaterih vitaminov dobimo dovolj samo ob zadostnem uživanju kakovostnih maščob. Tu mislimo predvsem na kakovostna rastlinska olja, zlasti na solatah in tudi sicer v doma pripravljene hrani. Največ maščob je v hitri prehrani in različnih prigrizkih, ki jo obožujejo zlasti otroci in mladi (pizze, hamburgerji, pommes frites, čips, čokolada).

7. Vsak dan uživajmo posneto mleko in manj mastne mlečne izdelke

Najbolj primerno je mleko z 1,6% ali 1,5% mlečnih maščob, izbirajmo pa tudi jogurte in sire, ki vsebujejo manj maščob. Berimo deklaracije na pokrovi in ovitkih. Mleko in mlečni izdelki so zelo pomemben vir kalcija in kalcij zagotavlja normalen razvoj kosti, zato ga uživajmo vsak dan, izbirajmo pa manj mastne vrste.

8. Čim redkeje uživajmo slaščice in sladke pijače (sladkani sokovi, gazirane pijače)

Preveč sladkorjev v hrani in pijači poškoduje zobem, najbolj neprimerno in nezdravo za zobe je uživanje sladkih jedi in pijač med glavnimi obroki. Bolje si jih je privoščiti v majhnih količinah pri glavnih obrokih, nato pa si očistiti zobe.

Ne uporabljajmo umetnih sladil, kot so saharin, aspartam (Natreen), če nismo sladkorni bolnik. Izogibajmo se tudi sladkim pijačam, ki vsebujejo veliko tako imenovanih skritih kalorij, odžejajmo se raje z vodo, nesladkanim čajem in sadnimi sokovi (100% sadni delež).

9. Hrano solimo čim manj in omejimo uživanje že pripravljenih slanih jedi

Zato, ker prekomerno uživanje soli poveča možnost, da postane naš krvni tlak previsok, ta možnost je še večja, če imajo krvni tlak povečan že naši starši. Povečan krvni tlak pa vodi k nastanku bolezni srca in ožilja, ko smo starejši. Dnevno ne zaužijmo več kot 6 gramov soli, to pa je ena čajna žlička. Ne dosoljujmo hrane kar na pamet, najprej jo poizkusimo. Veliko soli se nahaja v industrijsko pripravljene hrani: mesne konzerve, paštete, klobase, namazi, slani prigrizki.

10. Hrano pripravljajmo na zdrav način in higiensko neoporečno. Dušimo, kuhajmo ali pecimo in se izogibajmo cvrtju. Dodajajmo čim manj maščob, soli in sladkorja.

Omejimo uživanje ocvrte hrane, kajti danes je moderno in zdravo pripravljati hrano v posodah, v katere za pripravo ni treba zlivati velikih količin maščob. Zdravo je tudi kuhanje hrane, kuhanje v pari, v mikrovalovni pečici, peka v pečici, priprava hrane na žaru.

Da je pripravljanje hrane higiensko neoporečno je zelo pomembno, da si redno umivamo roke. Redno umivanje rok pred pripravo hrane, po pripravi hrane, po obisku toaletnih prostorov in ko pridemo domov in še velikokrat vmes, je najboljši način, da se izognemo marsikateri nalezljivi bolezni.

1.3. ALKOHOL

Alkohol je droga, ki se nahaja v alkoholnih pijačah, sladkarijah, jedeh ter zdravilih (sirupih). Različne vrste alkoholnih pijač imajo različno vsebnost alkohola in s tem tudi raznovrstne učinke. Prehransko fiziološko

pomembni so velika energijska gostota alkohola, njegov neugodni učinek na absorpcijo, številnih esencielnih, hranilnih snovi v črevesu in možno izpodrivanje življenjsko pomembnih snovi iz hrane, pri zlorabi alkohola.

Zdrava odrasla oseba lahko dnevno popije različne količine alkohola, odvisno od spola, starosti, konstitucije telesa, bolezenskega stanja ter drugih dejavnikov in pri tem še ne škoduje svojemu zdravju. Moški lahko popije 2 enoti (20 gramov) alkohola na dan, ženske, pa sorazmerno manj in sicer 1 enoto (10 gramov) alkohola na dan (ena enota = 10 gramov čistega alkohola - 2,5 dl piva ali 1 dl vina ali 0.3 dl žgane pijače).

1.4. ZDRAVE PREHRANJEVALNE NAVADE

Zdrav način življenja in pravilen režim prehrane sta osnova za zdravje. Ob takšnem načinu življenja, ima človek najmanj možnosti da bo zbolel.

S pravilno prehrano lahko ohranjamo ali krepimo zdravje, preprečujemo obolenja in izboljšamo ali celo pozdravimo bolezen ali bolezensko stanje. Zdrava prehrana mora ustrezati določenim pogojem:

- ✓ biti mora higiensko neoporečna
- ✓ energijsko in hranilno uravnotežena
- ✓ vsebovati mora zadostno količino prehranskih vlaknin (sadje, zelenjava, žita)
- ✓ razporejena mora biti v pravilnem ritmu hranjenja
- ✓ prilagojena mora biti človekovemu okusu in navadam

Zdrava prehrana je potemtakem **uravnotežena** (preprečuje nastanek deficitarnih bolezni, bolezni zaradi pomanjkanja esencielnih hranil), **varna** (ne presega maksimalno dovoljenih količin aditivov in kontaminatov v hrani, ki zastrupljajo organizem) in **varovalna** (varuje pred nastankom bolezni).

PREHRANSKE NAVADE	
DOBRE	SLABE
Uživanje pestre hrane	Uživanje enolične hrane
Ustrezna količina hrane	Preveč ali premalo hrane
Počasno uživanje hrane	Hitro uživanje hrane
Uživanje hrane sede	Uživanje hrane stoje
Uživanje hrane v mirnem in sproščenem okolju	Uživanje hrane v hrupu
Vsaj trije redni obroki na dan	Manj kot trije redni obroki na dan

1.5. URAVNOTEŽENA PREHRANA

Vzdrževanje ustreznega zdravstvenega stanja je možno le takrat, kadar telo s hrano dobi ustrezno količino vseh hranilnih snovi in dovolj energije. Zajemati mora čim bolj raznoliko prehrano, saj le tako dobimo vse hranilne snovi, ki jih potrebujemo. Takšna prehrana je uravnotežena.

Živila, ki jih uživamo, praviloma niso sestavljena le iz ene vrste hranil, temveč so mešanica različnih vrst. Uravnotežena prehrana zajema osnovne skupine živil, katere se smatrajo kot najboljši pristop k raznoliki prehrani. Živila so razdeljena po posameznih skupinah, glede na hranila katera vsebujejo. Vsaka od skupin zagotavlja organizmu preskrbljenost s posameznimi hranili, katera pa mora predstavljati vsaj 80% celotne dnevne potrebe po hranilnih snoveh (RDA).

Škrobna živila

Med škrobna živila spadajo vsa tista, ki vsebujejo veliko škroba in drugih sestavljenih ogljikovih hidratov, zmerno količino beljakovin in zelo malo ali nič maščob. Vsebujejo lahko tudi veliko, zelo pomembnih prehranskih vlaknin. Med škrobna živila spadajo vsa žitna zrna, kruh, testenine in tudi stročnice ter krompir. Po priporočilih za zdravo prehrano naj bi bilo v vsakodnevni prehrani največ ravno škrobnih živil, vsebovali naj bi jih vsaj štirje dnevni obroki.

Med vsemi škrobnimi živilni naj bi uživali največ sestavljenih ogljikovih hidratov, vendar pa je realnost ravno obratna, saj je uživanje enostavnih sladkorjev vsaj enkrat preveliko v primerjavi s sestavljenimi. Ravno tako zaužijemo premalo živil, katera vsebujejo prehranske vlaknine.

Prehranske vlaknine (celuloza, pektin, inulin,...) uvrščamo v skupino ogljikovih hidratov in so osnovni gradbeni material v listih, poganjkih in koreninah rastlin. Ker jih encimi v želodcu in tankem črevesu ne morejo razgraditi, skozi prebavno cev, natančneje skozi tanko črevo, prehajajo skoraj neprebavljena. Delno ali povsem se lahko prebavijo le s pomočjo bakterij v debelem črevesu, zato telesa ne oskrbujejo z energijo, kot je to značilno za preostale ogljikove hidrate, ampak skrbijo za dobro prebavo in občutek sitosti. V črevesu namreč nabreknejo in spodbudijo črevesno gibanje oziroma peristaltiko. Tako preprečujejo zaprtje in vnetna obolenja črevesja. Pomembne so še kot preventiva pri razvoju številnih bolezni modernega časa, med drugim pa vplivajo tudi na znižanje povišane ravni holesterola v krvi.

Sadje in zelenjava

Zelenjava in sadje so vsi užitni deli rastlin, ki vsebujejo veliko vode, mineralov, vitaminov ter zmerno količino beljakovin in ogljikovih hidratov. Predvsem sadje vsebuje tudi veliko prehranskih vlaknin. Dnevno naj bi zaužili vsaj 400 – 600 g kuhane in/ali sveže zelenjave in sadja, kar pomeni okoli 5 kosov. Zelenjava vsebuje antioksidante, ki varujejo telo pred prostimi radikali, zlasti pomemben je vitamin C, katerega v največji meri pridobimo ravno s sadjem in zelenjavo.

Meso

Beljakovinska živila so rdeče meso, perutnina, ribe in morski sadeži ter jajca, saj izmed vseh hranilnih snovi vsebujejo največ prav slednjih. Poleg njih je v mesu veliko železa in cinka, poleg tega pa pomembnih vitaminov iz skupine B. Količina maščob v posamezni vrsti mesa se zelo razlikuje.

Bele vrste mesa (perutnina) so bolj priporočljive od rdečih, na jedilniku pa naj bodo čim večkrat tudi ribe, saj so izredno pomemben vir omega 3 maščobnih kislin. Čim manjše naj bo uživanje mesnih izdelkov, saj le ti vsebujejo veliko maščobnega tkiva ter soli.

Mleko in mlečni izdelki

Mleko je osnovno živilo že tisočletja, saj vsebuje vse nujno potrebne hranilne snovi v zelo ugodnem razmerju in ima zelo veliko hranilno vrednost. Mleko vsebuje poleg beljakovin, maščob in ogljikovih hidratov tudi življenjsko pomembne vitamine in minerale, zlasti kalcij. Vsak bi moral dnevno zaužiti vsaj pol litra mleka ali ga nadomestiti z drugimi mlečnimi izdelki, kot so jogurt, sir, skuta, kefir, smetana in drugi. Zaradi vse večjega vnosa maščobe v telo, je še posebej pri ljudeh s prekomerno telesno težo, priporočljivo uživanje mleka in mlečnih izdelkov z manj maščobe.

1.6. PREHRANSKA PIRAMIDA



1.7. VARNA HRANA

Vodilo sodobne živilske zakonodaje in priporočil mednarodnih organizacij o preskrbi z živilom je varna hrana. Varna je hrana, ki ne ogroža zdravja. Dejavniki, ki lahko ogrozijo varnost končnih izdelkov, živil, pa so biološki, kemični ali fizikalni.

Celotna veriga - od kmeta, ki hrano prideluje, prek živilske industrije, ki jo predeluje, do razpečevalcev, ki jo ponudijo kupcu - mora imeti sistem nadzora in skrbi za kakovost, ki zagotavlja proizvodnjo in razpečevanje varnih oz. zdravstveno ustreznih živil. Zdravstveno ustrezno imenujemo živilo, ki je v skladu z veljavno zakonodajo in predpisi ter ne pomeni biološke, kemijske ali fizikalne nevarnosti.

Strokovna priporočila za zdravo prehrano med drugim svetujejo uživanje čim manj tehnološko obdelanih živil in čim več nepredelane, neprečiščene hrane. Za proizvajalce to pomeni uvedbo tehnoloških postopkov, ki kar najmanj prizadenejo zaznavne (npr. vonj, okus, otip) in hranilne lastnosti živil. Ker milejši postopki predelave, proizvodnje in priprave živil (npr. nižja temperatura) ne morejo zagotoviti popolne odsotnosti bolezenskih klic, se pogosto pojavljajo okužbe z živilom, in sicer na različnih mestih (npr. v obratih družbene prehrane, gostinskih lokalih, gospodinjstvih, bolnišnicah, trgovinah).

Vzrok okužb je lahko tudi nestrokovno ravnanje z živilom: neprimerno shranjevanje, priprava več ur pred postrežbo, nezadostna toplotna obdelava, večkratno pogrevanje, kontaminirana oprema ali delovne površine, okuženi zaposleni - klicenosci, slaba higiena, zdravstveno oporečne in kontaminirane surovine, križanje čistih in nečistih poti predelave živil in podobno.

1.7.1. Biološka nevarnost

Biološka nevarnost živil je za ljudi najizrazitejša, saj zaužitje mikrobiološko oporečnega živila v zelo kratkem času povzroči bolezenske težave. V vsakem živilu je nekaj mikroorganizmov, vendar je izbruh okužbe odvisen od števila bolezenskih (patogenih) mikroorganizmov v enoti živila.

Biološka nevarnost je lahko:

- ✓ makrobiološka (strupene žuželke in žuželke kot prenašalke bakterij)
- ✓ mikrobiološka (mikroorganizmi in njihovi produkti).

Zdravje ogrozi sama okužba telesnih tkiv, ki jo povzročajo **klice** (bakterije, virusi, paraziti in praživali), ali **toksini** (strupene snovi), ki jih bakterije ali glive ustvarjajo v živilu. Toksini v živilu lahko nakazujejo kontaminacijo s klicami po obdelavi oz. pripravi, ne pa vedno: nekatere klice (sporogene bakterije) preživijo nezadostno toplotno obdelavo (npr. pasterizacijo ali kuhanje) in nato v živilu tvorijo toksine.

Zaradi mikrobioloških dejavnikov se najbolj kvarijo koncentrirana beljakovinska živila (meso, ribe, jajca, morski sadeži, mleko), škrobna živila (kreme, omake, riž, testenine), manj pa sadje in zelenjava.

Za razvoj bolezenskih klic v živilu so potrebni ugodni **pogoji**: ustrezna hranilna sestava, vlažnost, prisotnost ali odsotnost kisika, temperatura in zadosten čas.

Nekatere bakterije, ki povzročajo zastrupitve s hrano:

Clostridium botulinum - Bakterija tvori živčni toksin in povzroča botulizem, najnevarnejšo vrsto zastrupitve s hrano, ki pa je danes izredno redka.

- ✓ Izvor in prenos: pomanjkljivo konzervirana hrana, doma predelana hrana, meso
- ✓ Simptomi: dvojni vid, težave pri govoru, z gibanjem in dihanjem (po 12 do 36 urah)

Salmonella - prehranske zastrupitve s salmonelami so pogoste, kjer so higienske razmere slabe oz. kjer se med pripravo hrane križata čista in nečista pot. Pri otrocih in oslabeledih lahko takšne zastrupitve povzročijo smrt.

- ✓ Izvor in prenos: živila živalskega izvora, jajca, ribe, školjke, raki, delikatese, kakav, čokolada
- ✓ Simptomi: slabost, bruhanje, trebušni krči, driska, vročina, glavobol (po 6 do 48 urah)

Staphylococcus aureus - najvažnejši izvor stafilokokov so nos, grlo, roke (okužene rane) ljudi zaposlenih v proizvodnji in prometu z živili.

- ✓ Izvor in prenos: vse vrste živil živalskega izvora, gotove jedi, mleko, mlečni izdelki, sladice
- ✓ Simptomi: slabost, bruhanje, driska, krči (po 30 minutah do 8 urah)

Med biološka tveganja prištevamo še nekatere druge dejavnike, npr.:

- ✓ Mikotoksine, drugotne presnovke določenih vrst plesni, ki lahko dolgoročno delujejo karcinogeno; najdemo jih v arašidih, lešnikih, žitih, suhem sadju, mleku, mesnih izdelkih, Mikotoksini nastajajo, kadar so surovine oz. živila neprimerno skladiščena.
- ✓ Toksine školjk

1.7.2. Kemično onesnaženje

Do kemičnega onesnaženja surovin za prehranske izdelke oz. samih živil lahko pride na vsaki stopnji, od rasti rastlin na poljih in vzreje živali na kmetijah do končne priprave doma. Ravnanje in promet z živili nenehno nadzirajo številne ustanove, od veterinarske in tržne do sanitarne inšpekcije.

Glavni vzroki takšnega onesnaženja so:

- ✓ snovi iz okolja, npr. pesticidi (klorirani ogljikovodiki, organofosfati, karbamati), kovinski in nekovinski elementi (svinec, kadmij, arzen, živo srebro, fluor), poliklorirani bifenili, ostanki veterinarskih zdravil in biostimulatorjev v mesu ter ostanki sredstev za sanitacijo in dezinfekcijo
- ✓ živilski aditivi
- ✓ nitrati in nitriti
- ✓ alergeni

Živilski dodatki (aditivi) so snovi, ki jih živilom dodajamo za podaljšanje trajnosti, izboljšanje okusa, videza ali vonja oz. zaradi potreb tehnoloških postopkov predelave. Mednje spadajo npr. konzervansi, antioksidanti, stabilizatorji, arome, barvila in drugi. Čeprav javnost nanje običajno gleda z nezaupanjem in čeprav jih navajamo kot možni vir kemičnega onesnaženja, je treba poudariti, da so aditivi, uporabljeni v dovoljenih minimalnih količinah, za veliko večino ljudi varni. Ne nazadnje jih številne mednarodne organizacije pred izdajo uporabnega dovoljenja skrbno testirajo ter določijo njihovo varno količino.

Alergene navajamo kot možne kontaminante le pogojno, saj ne gre za resnično onesnaženje, temveč za sestavine živil (običajno beljakovine), ki povzročajo težave preobčutljivim posameznikom. Največkrat povzročajo alergije povsem običajna živila, npr. mleko, jajca, ribe, nekatere vrste sadja, pšenica in različni oreški (npr. arašidi, orehi).

Kontaminanti iz okolja, ki se v živilih nakopičijo nad dovoljenimi mejami, ogrožajo zdravje. Takšna nevarnost je potencialno vedno prisotna, kajti čiščenje, sanitacija in dezinfekcija (ki zahtevajo uporabo ustreznih sredstev) so nujen sestavni del vsakega tehnološkega postopka pri predelavi oz. izdelavi živilskih izdelkov.

Čezmerna koncentracija **pesticidov** v živilih rastlinskega izvora je posledica intenzivnega poljedelstva, neupoštevanja priporočil, a tudi neosveščenosti poljedelcev. Toksične kovine lahko pridejo v živila iz različnih virov: iz onesnaženega okolja, zemlje, vode, tehnološke opreme. Hrana rastlinskega izvora je z njimi praviloma onesnažena bolj od tiste živalskega izvora. Zlasti močno se kovine in nekovine koncentrirajo v gobah.

Nitritov (ki se lahko v telesu spremenijo v karcinogene spojine) je v živilih rastlinskega izvora zanemarljivo malo; preveč jih je lahko v mesnih izdelkih (suhomesnati izdelki, klobase, konzerve), če so razsolu dodani v preveliki koncentraciji.

1.7.3. Fizikalni dejavniki

Fizikalna nevarnost za zdravje v živilih so **tujki**, ki lahko povzročijo ureze, rane, poškodbe zob, krvavitve, dušenje in podobno. Najpogostnejši so **drobci stekla, kovinski in leseni delci, kamenčki, žuželke ter glodavci in njihovi iztrebki**. Slednji lahko v živila занesejo tudi klice.

Da bi bila živila čim varnejša, se po svetu in pri nas za učinkovit nadzor nad proizvodnimi procesi v prehranski industriji uveljavlja poseben kontrolni sistem, ki temelji na iskanju, izločanju in nadzoru vseh postopkov v proizvodnji in razpečevanju, kjer se lahko pojavijo biološka, kemijska ali fizikalna nevarnost.

Pravilno shranjevanje

Seveda je varnost hrane v končni fazi odvisna tudi od pravilnega, higiennega ravnanja, shranjevanja in pripravljanja doma. Omenimo nekaj osnovnih smernic.

- ✓ Temperatura v hladilniku oz. zamrzovalniku mora biti dovolj nizka (pod 4 oC oz. -18 oC).
- ✓ Sadje in zelenjavo je treba pred uživanjem oz. pripravo dobro oprati.
- ✓ Surovo meso je treba shranjevati ločeno od drugih živil.
- ✓ Hrano, ki jo kuhamo ali pečemo, moramo temeljito prekuhati oz. prepeči.
- ✓ Meso in jajčne jedi moramo vedno shranjevati v hladilniku.
- ✓ Gotove jedi naj nikoli ne pridejo v stik s površino in kuhinjskim priborom, na kateri in s katerim smo pripravljali surova živila, ne da bi jih prej temeljito oprali.

1.8. VAROVALNA ŽIVILA

Vsa varovalna živila imajo na embalaži oznako »Varuje zdravje« v obliki srca, ki ga podeljuje Društvo za varovanje srca in ožilja Slovenije. Živila, ki so dobila znak »Varuje zdravje«, imajo vsaj eno od navedenega:

- ✓ malo nasičenih maščobnih kislin oz. več nenasičenih
- ✓ malo holesterola
- ✓ veliko dietnih vlaknin (balastnih snovi)
- ✓ nič dodanega sladkorja
- ✓ malo ali nič soli
- ✓ malo ali nič alkohola
- ✓ čim manj kemičnih dodatkov, tudi ne pretiranih koncentracij sicer potrebnih vitaminov
- ✓ nižjo energijsko vrednost



Posamezne skupine živil s primeri takšnih, ki nosijo znak:

- ✓ Mesna živila: piščančje in puranje meso, ki jim je bila odstranjena koža in podkožno maščevje, ter delikatesni izdelki iz njega. Kunčje meso. Osličevi fileti, nekateri izdelki iz nemastne govedine.
- ✓ Mleko in mlečni izdelki: posneto mleko z 1,4 % ali nižjo vsebnostjo maščobe, jogurti iz posnetega mleka, skuta iz pasteuriziranega posnetega mleka.
- ✓ Olja: olivno olje, ekstra sončnično olje.
- ✓ Kruh in drugi žitni izdelki: pekovski izdelki iz črne moke, polnozrnatni izdelki, ržen polnozrnatni kruh, sončnični in sojin kruh, graham in sojini špageti, nepoliran riž.
- ✓ Vložene vrtnine: rdeča pesa, korenček, grah, koruza.
- ✓ Pijače: sadni in zelenjavni sokovi brez dodatka sladkorja.

1.9. DIETNA ŽIVILA

Dietna živila so živila, namenjena za prehrano ljudi s spremenjenim normalnim procesom presnove ali za prehrano ljudi pri katerih je treba, s kontrolirano rabo živil, doseči določen učinek in ki se zaradi posebne

sestave ali v produkcijskem procesu spremenjenih fizikalnih, kemičnih, bioloških ali drugih lastnostih, bistveno razlikuje od drugih enakovrednih živil.

Dietna živila so pomembna pri organskih in/ali funkcionalnih motnjah ali pri preobčutljivosti na posamezne sestavine hrane.

Dietna živila so vsi dietni dodatki in dietni nadomestki za živila (nizka energijska vrednost, malo ali nič maščob, beljakovin ali ogljikovih hidratov, živila brez glutena, lahka živila, ...), kompletna (tekoča, kašasta) hrana, hrana za dojenčke in otroke ter ostala živila.

Vsi dietni izdelki morajo biti ustrezno označeni in morajo imeti napise, na katerih piše, zakaj se to živilo razlikuje od drugih.

1.10. GENSKO SPREMENJENA HRANA

Gensko spremenjen organizem (GSO) je organizem, v katerega je z uporabo sodobnih metod biotehnologije vnesen gen za neko lastnost iz drugega organizma. GSO danes uporabljamo predvsem v prehranski in farmacevtski industriji, v zadnjem času pa tudi v poljedelstvu.

Vsa hrana, ki vsebuje GSO je gensko spremenjena hrana. Največkrat so gensko spremenjene soja, koruza, bombaž, oljna repica, krompir, paradižnik, korenje, jabolane, slive, tobak, prašiči, ribe, vinska trta, oljke, jagode ...

Danes lahko govorimo tudi o genskem onesnaževanju, zlasti v ZDA, kjer je gensko spremenjena hrana pogost pojav in njeno označevanje ni nujno. V EU morajo biti vsa živila označena z znakom o vsebnosti GSO ali če so brez njih, EKO živila pa morajo biti obvezno brez kakršnegakoli GSO.

1.11. PREHRANSKE NAVADE

Pojem "prehranske navade" pomensko zajema:

- ✓ kakovost prehrane glede na zaužita hranila,
- ✓ ritem prehranjevanja in
- ✓ vedenje med samim hranjenjem.

Prehranske navade so značilne za posameznika, skupine in celo celotno prebivalstvo na določenem območju. Če odstopajo od priporočil o zdravi prehrani, jih opredeljujemo kot slabe. Oblikovanje prehranskih navad se začne že v zgodnjem otroštvu in je odvisno od mnogih vplivov, ki jih razvrščamo v več skupin:

- ✓ *Fiziološki vplivi* so povezani s potrebami telesa po hrani z ustrezno hranilno in energijsko sestavo; med drugim so odvisni od spola, starosti, telesne dejavnosti in zdravstvenega stanja.
- ✓ *Družbeno-ekonomski vplivi* se nanašajo na dosegljivost ustrezne prehrane in spadajo med pomembne zunanje dejavnike, obsegajo pa tudi povezovalno vlogo, ki jo opravlja prehranjevanje v družini ali drugih okoljih. Velik vpliv na dostopnost hrane imata njena cena in gmotno stanje oz. denar, ki ga posameznik ali družina lahko nameni zanjo.
- ✓ *Duševni (psihološki) vplivi* so najmočnejše prisotni v družini in posebno izraziti prek vpliva staršev na otroke. Ugotovljeno je, da starši in drugi pripravljavci hrane posredno močno vplivajo na izbiro živil in jedi pri otrocih. Duševno seveda vpliva tudi okolje, posebno če je hrupno ali celo stresno. Uživanje obrokov v sproščenem okolju ni samo pogoj za normalen potek presnovnih dogajanj, temveč je tudi močan družbeno-sporazumevalni element.
- ✓ *Kulturno-verski vplivi* spadajo med vplive okolja, v katerem posameznik živi, in so značilni za prehrano naroda. Povezani so s tradicijo načina priprave hrane in načinom prehranjevanja. Izredno opazni so pri pojavljanju in razvoju alternativnih oblik prehranjevanja.

Vzorec jedilnika nekega naroda lahko pokaže na regionalne prehranske navade. Vrsta in količina zaužite hrane sta odvisni od priljubljenosti in od okolja, v katerem človek uživa to hrano. Priljubljenost za določeno

vrsto hrane se kaže pri izbiri posameznih živil in pri kombinaciji živil, jedi ali celo obrokov hrane, pa tudi pri pogostosti uživanja posamezne hrane v teku dneva, tedna in meseca.

1.12. Ritem prehranjevanja

Ritem prehranjevanja vključuje **vrsto, število in čas dnevni obrokov hrane poleg tega pa tudi značilnosti in trajanje hranjenja**. Sem spadajo najrazličnejši dejavniki od trajanja uživanja celotnega obroka, števila in obsega grizljajev do števila počitkov med hranjenjem.

Eden najpomembnejših je **število dnevni obrokov hrane**, kateri pomembno vpliva na zdravje.

Ljudje jedo različno število obrokov dnevno, kar je pogojeno tudi z različnimi običaji, slogom življenja in razmerami v katerih delamo in živimo. Mnogi danes ne upoštevajo vzorca vsaj treh obrokov dnevno, ampak le-te nadomeščajo s številnimi izrednimi obroki in prigrizki. Med ljudmi, ki uživajo manj kot tri obroke na dan, je več debelosti, sladkorne bolezni, bolezni prebavil in ožilja, kot med ljudmi, ki na dan zaužijejo pet obrokov ali več.

Na dan je priporočeno zaužitje 5 do 6 obrokov hrane, kar zagotavlja enakomerno oskrbo s hranili, hkrati pa se tako izognemo pretiranemu občutku sitosti. Ti obroki naj bi bili enakomerno porazdeljeni čez cel dan. Zlasti pomemben je zajtrk, saj imamo zjutraj v krvi nizko količino sladkorja.

1.13. BOLEZNI V POVEZAVI S PREHRANO

Z zdravim načinom življenja in zdravo prehrano, bolezni lahko preprečujemo ali vsaj odložimo njihov začetek na kasnejša leta. Nezdruge prehranjevalne navade namreč predstavljajo tudi veliko stroškov, prezgodnjo umrljivost in delovno nezmožnost. Ravno zaradi tega, je toliko bolj potrebno spremeniti prehranjevalne navade in s tem zdravstveno stanje tako posameznika, kot celotne populacije.

Kronične bolezni povzročajo lahko prehrana bogata z energijskimi hranili, prehrana bogata z (nasičenimi) maščobami, prehrana bogata s holesterolom, soljo, sladkorjem in alkoholom, premalo zaščitnih snovi v prehrani (vitaminov, mineralov, prehranskih vlaknin, antioksidantov) ter aditivi in kontaminanti hrane.

Nezdrava prehrana in seveda tudi fizična neaktivnost, vodita k **debelosti**, katera pa je eden glavnih razlogov za različne bolezni.

Prevelika teža pripomore tudi k **zvišanju krvnega tlaka, krvnega sladkorja in maščob v krvi** ter tako povečuje nevarnost ateroskleroze in vseh z njo povezanih bolezni, zlasti **koronarne bolezni srca** in **srčnega infarkta, možganske kapi in zapore arterij na nogah**.

Debelost je tudi dejavnik nevarnosti za raka na dojki in debelem črevesu ter za **bolezni gibal (hrbtenice, sklepe), dihal in nastanek žolčnih kamnov, osteoporoze, psihosocialnih problemov** in vse pogosteje tudi nastanka **sladkorne bolezni tipa II**, tudi pri mlajših.

1.13.1. Čezmerna telesna teža

Sprejemanje hranilnih snovi, naj bi bilo uravnoteženo s porabo energije, vendar pa mehanizmi regulacije sprejemanja in potrošnje energije velikokrat zatajijo in tako nastanejo problemi s telesno težo.

Vendar pa na stopnjo debelosti ne vpliva le teža posameznika, temveč tudi porazdelitev maščobnega tkiva. Debelost je čezmerno kopičenje maščobe na podkožnem tkivu.

Vzrokov za debelost je več in ponavadi gre ravno za seštevke večih. Od **genetskih faktorjev, vrste prehrane, načina hranjenja do različne porabe energije posameznika, premalo telesne aktivnosti in drugih sekundarnih dejavnikov, ki vplivajo na zaloge maščobnega tkiva**.

Večja ozaveščenost o zdravstvenem tveganju zaradi prevelike telesne teže je spodbudila izdajo množice tiskanih materialov o metodah hujšanja in sodobnih shujševalnih dietah. Vedno bolj narašča število ljudi, ki želijo shujšati, predvsem žensk, katere so pogosteje nezadovoljne s preveliko težo kot moški in si tudi bolj želijo spremeniti svoje prehranjevalne navade.

1.13.2. Indeks telesne mase (ITM)

Indeks telesne mase (BMI: body mass index) je najbolj priporočljiv, priljubljen in preprost način ugotavljanja stanja prehranjenosti, pomeni pa razmerje med telesno težo (v kilogramih) in kvadratom telesne višine (v metrih):

$$\text{ITM} = \text{telesna teža} / (\text{telesna višina}^2)$$

Indeks telesne mase (kg/m ²)	Stanje hranjenosti	Stopnja debelosti
Pod 20	Podhranjenost	-
20 – 24.9	Normalna hranjenost	0
25 – 29.9	Čezmerna prehranjenost	I
30 – 40	Debelost	II
Nad 40	Izredna debelost	III

Indeks telesne mase (kg/m ²)	Velikost tveganja za nastanek bolezni
Pod 20	Pri nekaterih ljudeh je možna povezava s slabim zdravjem
20 do 24.9	Najnižje možno tveganje za nastanek bolezni pri nekaterih ljudeh
25 do 27	Že možno tveganje za nastanek bolezni pri nekaterih ljudeh
Nad 27	Visoko tveganje za nastanek bolezni

ITM je primeren kazalnik prehranjenosti za moške in ženske v starosti od 18 do 65 let, ne pa za otroke, mladostnike in starejše, ker je delež mišičja pri njih drugačen.

Zelo približno si za oceno primernosti telesne teže lahko pomagamo s pravilom, ki pravi, da naj bi posameznik ne tehtal več (v kilogramih), kolikor znaša njegova telesna višina (v centimetrih) minus 100 (za moške) oz. minus 103 (za ženske). Moški, visok 175 cm, naj torej ne bi tehtal več kot 75 kg, enako visoka ženska pa ne več kot 72 kg.

1.13.3. Alergija in neprenašanje hrane

Zadnje desetletje tudi pri nas postaja pomembna zdravstvena težava ter diagnostični in terapevtski problem v medicinski praksi alergija na prehranske (nutritivne) alergene.

Snovi v hrani, ki povzročajo alergijo so alergeni in najpogostejši alergeni so iz vsakdanjih živil. Najpogostejše so alergija na mleko, alergija na jajca, alergija na ribe, alergija na meso, alergija na sadje, alergija na zelenjavo in alergija na oreščke in drugo lupinasto sadje.

Intolerančne bolezni povzročajo različni prehranski dodatki, zlasti konzervansi pa tudi snovi za izboljšanje okusa ali arome, barvila in antioksidanti. Med intolerančne bolezni spada tudi neprenašanje mleka (laktoze), celiakija (neprenašanje glutena) ter fenilketonurija (neprenašanje beljakovine fenilalanin).

1.14. MEHANSKA IN TOPLOTNA OBDELAVA HRANE

1.14.1. MEHANSKA OBDELAVA ŽIVIL

Za pripravo hrane je zelo pomembna izbira pravilnega načina toplotne obdelave, ki ji posvečamo posebno pozornost. Mnogo manj pa se ukvarjamo s pravilno predpripravo živil, ki je za kakovostno jed ravno tako pomembna.

Čiščenje živil

Med postopke predpriprave štejemo čiščenje živil, bodisi mehansko z uporabo vode bodisi brez nje. S čiščenjem odstranimo tuje primesi in neužitelne dele ter tako zagotovimo zdravo in varno živilo za nadaljnjo pripravo. Med pripravo moramo posebno smotrnost uporabljati vodo, saj vemo, da lahko izluži dragocene vitamine in minerale ter tako živila osiromaši predvsem za zaščitne snovi.

Z mehanskimi postopki predpriprave povečamo površino živila in omogočimo oksidacijo ter izgubo hlapnih aromatičnih snovi. Vsi postopki naj bodo čim krajši, predvsem pa opravljeni tik pred nadaljnjo pripravo hrane.

Ti postopki so poleg čiščenja še: lupljenje, miksanje, gnetenje, mletje, rezanje, ribanje, sekljanje, stepanje, tolčenje, valjanje, itd.

1.14.2. TOPLOTNA OBDELAVA ŽIVIL

Med takšno obdelavo se toplota prenaša na živilo na več načinov, in sicer s:

- ✓ strujanjem (konvekcijo)
- ✓ prevajanjem (kondukcijo)
- ✓ sevanjem (iradiacijo)

Segrevanje s **strujanjem** suhega zraka imenujemo pečenje, z vlažnim zrakom pa parjenje ali soparjenje. Med kuhanjem se toplota prenaša prek vode, navadno v večji količini. Tudi med cvrenjem se toplota prenaša s strujanjem, vendar je sredstvo maščoba.

Prevajanje toplote uporabljamo v kuharskih postopkih, kadar se živilo segreva brez posrednika, npr. s pečenjem na plošči ali med dvema ploščama.

Novejši so načini toplotne obdelave živil s **sevanjem**; znani so zlasti mikrovalovi (elektromagnetno sevanje) in infra rdeči žarki (pečenje na žaru). V pripravi mnogih jedi postopke kombiniramo.

Pri suhih postopkih priprave dobi živilo značilno rjavkasto barvo, okus postane pikantnejši, vrhnje plasti se izsušijo in živilo postane hrustljivo. Mokri postopki dajo kuhanim živilom značilne senzorične lastnosti; živilo npr. ni hrustljivo in je neizrazite barve. Če postopke kombiniramo, lahko dosežemo lastnosti, ki jih želimo.

Postopkov za toplotno obdelavo živil je torej veliko. Za katerega se bomo odločili, je odvisno od:

- ✓ živil, ki jih bomo uporabili
- ✓ časa, ki je na voljo za pripravo
- ✓ kuhališča
- ✓ količine jedi, ki jo pripravljamo
- ✓ okusa in prehranskih navad tistih, za katere hrano pripravljamo

Kuhanje

Kuhanje je toplotna obdelava živila v vodi, ki ima običajno temperaturo okrog 100 oC. Kuhamo lahko vse vrste živil od zelenjave, sadja, jajc, mesa (zlasti starejših živali) do jedi iz testa (štruklji, cmoki)..

Prednosti:

- ✓ kuhanje je uporabno za vse vrste živil
- ✓ tekočino, ki ostane, lahko uporabimo za pripravo omak, juh ipd.
- ✓ postopek ne zahteva velike pozornosti

Pomanjkljivosti:

- ✓ živila se lahko razkuhajo in izgubijo vonj, okus in barvo,
- ✓ kuhanje traja dolgo časa.

Kuhanje v posodi, ki je hkrati pečica

Dandanes so na voljo posode, ki imajo svoj grelec, tako da hrano v njih kuhamo in pečemo. Gre za kombiniran postopek, ki omogoča zdravju ustrežnejšo pripravo hrane. V takšnih posodah pripravljamo hrano z izredno majhnimi dodatki vode in maščob, postopek je kombinacija dušenja in soparjenja.

Tovrstnim posodam so priložena navodila za pripravo hrane, ki poleg tabelaričnih pregledov temperatur in časa za posamezna živila obsegajo tudi recepte za pripravo jedi.

Prednosti:

- ✓ takšne posode omogočajo hkratno pripravo več jedi;
- ✓ izguba hranil je majhna;
- ✓ primerne so za pripravo živil, ki potrebujejo daljšo toplotno obdelavo.

Dušenje

Dušenje imenujemo dolgo, počasno kuhanje živil v malo vode ali v lastnem soku, brez dodane vode. Postopek je primeren za vse vrste živil. Z dušenjem zmehčamo živila, ki jih, ko so kuhana, postrežemo skupaj s tekočim delom.

Prednosti:

- ✓ ker pripravljamo jed v celoti, je dušenje ekonomično
- ✓ opravimo ga lahko na kuhališču ali v pečici
- ✓ zahteva le malo pozornosti (občasno premešanje)

Pomanjkljivosti:

- ✓ zahteva sorazmerno veliko časa.

Praženje

Pražimo ponavadi v prej segreti maščobi; živilo pustimo v njej le toliko časa, da spremeni barvo. Zaradi visoke temperature, ki ji je maščoba izpostavljena med praženjem, se lahko začne kvariti. Zato že uporabljene maščobe ne uporabljajmo ponovno, ampak jo raje zavržimo.

Prednosti:

- ✓ praženje je hitro
- ✓ daje prijetne aromatične in senzorične lastnosti
- ✓ zmehča celulozna vlakna (prehranska vlakna)

Pomanjkljivosti:

- ✓ uporabljena maščoba se hitro pokvari (vključno z možnim nastankom karcinogenih snovi).

Pečenje na žaru in ražnju

Uporabljamo ga lahko za pripravo mesa in različnih vrst zelenjave. Pomembna je predpriprava, med katero moramo živilo dobro očistiti in osušiti ter premazati z oljem ali marinirati. S pečenjem na žaru ali ražnju živila zmehčamo in dosežemo poseben okus.

Prednosti:

- ✓ postopek je hiter

- ✓ pripravljena živila so okusna in lažje prebavljiva od ocvrtih

Pomanjkljivosti:

- ✓ potrebna so kakovostna živila
- ✓ pečenje zahteva veliko pazljivost in pozornost

Pečenje v pečici z maščobo

Kot pečenje na žaru tudi takojšnje segretje ustvari na površini živila skorjico, ki prepreči izgubljanje soka. Postopek uvrščamo med suhe postopke za pripravo hrane, ker ne dodajamo vode; dodajamo le maščobo. Postopek se največkrat uporablja za pečenje mesa.

Prednosti:

- ✓ zagotavlja dobre okušalne lastnosti ljudi;
- ✓ pečico lahko hkrati uporabimo za pripravo več jedi;
- ✓ zahteva malo pozornosti.

Pomanjkljivosti:

- ✓ postopek je primeren le za kakovostne dele mesa;
- ✓ teža mesa se precej zmanjša;
- ✓ pečica porablja precej energije.

Pečenje brez maščobe

Brez maščobe lahko pečemo vse vrste živil. Postopek je soroden pečenju z maščobo; pravzaprav tudi zanj včasih uporabimo maščobo, vendar zelo malo in le, da bi preprečili prijemanje na stene posode (npr. pečenje potic, kolačev, biskvitov).

Cvrenje

Cvrenje je pravzaprav kuhanje v maščobi. Živilo plava v večji količini segrete maščobe, ki jo medtem v precejšnji meri absorbira, zato so tako pripravljena živila mastna. Posebno primerna so namenska za cvrenje, ki so tako deklarirana že na etiketi. Živila pred cvrenjem obdamo s panirno maso, ki pripomore k boljšim senzoričnim lastnostim živila in hkrati prepreči čezmerno vsrkavanje maščobe v živilo.

Prednosti:

- ✓ cvrenje je hitro
- ✓ živilo dobi dobre senzorične lastnosti

Pomanjkljivosti:

- ✓ maščoba se lahko pregreje in pokvari
- ✓ absorpcija maščobe občutno poveča njeno količino v živilu

1.14.3. VPLIV POSTOPKOV OBDELAVE ŽIVIL NA HRANILNE SNOVI

Temeljna hranila, ki sestavljajo živila, so beljakovine, ogljikovi hidrati, maščobe, vitamini, minerali in voda. Temperatura med toplotno obdelavo povzroča nekatere spremembe v samih hranilih.

Beljakovine

Med segrevanjem se molekule beljakovin spreminjajo - denaturirajo. Beljakovine koagulirajo (zakrknajo) in postanejo slabo topne, po višjih temperaturah pa jih prebavni encimi tudi težje predelajo. V mesu se že pri 60°C začne koagulacija beljakovin, ki je znatno hitrejša, če temperatura preseže 100°C.

Mesne beljakovine postanejo težje prebavljive, če je prisotna še voda (npr. kuhanje v vodi nad 100°C): tedaj se posebna beljakovina, kolagen, spremeni v želatinasto meso, topno v vodi. Mlečne beljakovine koagulirajo postopoma in se med premočnim segrevanjem hitro posedajo na dno posode.

Pri suhem segrevanju sira pa koagulacija beljakovin spremeni teksturo živila, ki postane težje žvečljivo, gumasto in slabše prebavljivo. Jajčne beljakovine začnejo koagulirati pri 60°C, kar traja, dokler ne koagulira

ves beljak. Beljakovine jajčnega rumenjaka začnejo koagulirati pri višji temperaturi (70°C) in povzročijo, da postane rumenjak suh in trd.

Pšenična beljakovina gluten začne koagulirati pri 80°C. Spreminjanje beljakovin poteka ves čas segrevanja in pri pečenju izdelkov (npr. kruha, piškotov) zagotavlja pravšnjo strukturo. Poleg toplote spreminjajo beljakovine tudi mehanično mešanje in dodajanje kislin ali alkohola.

Ogljikovi hidrati

S segrevanjem spreminjamo tudi ogljikove hidrate. Suho segrevanje sladkorja povzroči karamelizacijo (nastanek karamela), segrevanje sladkorne raztopine pa koncentriranje sladkorja in nastanek sladkornega sirupa. Tudi nadaljnje segrevanje sirupa enako kot suho segrevanje sladkorja privede do tvorbe karamela, ki se končno lahko zažge (temno rjava ali črna skorja). Če segrevamo škrob (moko) brez dodatka vode, se spremeni v dekstrin, ki je lažje prebavljiv. Lastnost izkoriščamo v dietni prehrani, npr. pri pripravi prežgank. Segrevanje škrobne raztopine jo zgosti.

Maščobe

Enako kot segrevanje beljakovin in ogljikovih in ogljikovih hidratov tudi segrevanje maščob povzroča spremembe. Najprej spremeni agregatno stanje masti iz trdega v tekoče. Pri visokih temperaturah pa se začnejo maščobe razgrajevati, tako da npr. nad 220°C nastajajo celo kancerogene snovi.

Vitamini in minerali

Segrevanje uniči v maščobah topne vitamine (A, D, E, K) in pojavijo se dimljenje in druge kemične spremembe, ki so kazalci kvarjenja maščob.

Temperatura pa ne uničuje le v maščobah topnih vitaminov, ampak tudi v vodi topne. Med toplotno obdelavo izgubimo v povprečju 50 % vitaminov; vitamina C, ki je posebno občutljiv, pa do 70 %.

Kako preprečiti izgubo vitaminov in mineralov v sadju in zelenjavi?

- ✓ Čim krajše izpostavljanje vodi, toploti, svetlobi in kisiku?
- ✓ Jemo in kuhamo cela živila in ne narezana ali nstrgana
- ✓ Hrano hitro zamrznemo, če to nameravamo
- ✓ Hrano na hitro segrejmo in nato ohladimo
- ✓ Pri kuhanju uporabljamo malo vode in to vodo uporabimo za nadaljnjo kuhanje
- ✓ Uporabljamo ekonom lonec (ni kisika, ni oksidacije, krajša toplotna obdelava, manjša količina vode)

1.15. KONZERVIRANJE ŽIVIL

Konzerviranje je skupno ime za postopke, s katerimi ohranimo živila za poznejšo uporabo. Prvi takšni postopki, ki jih je človek uporabljal, so bili sušenje, soljenje in dimljenje (prekajevanje). Razvoj, predvsem razvoj znanosti o živilih, je prinesel druge, sodobne načine, s katerimi ne ohranimo samo živila, ampak tudi čim več njegovih hranil. S konzerviranimi izdelki obogatimo jedilnik predvsem tedaj, ko določenega svežega živila ni na tržišču.

Postopke za konzerviranje razvrščamo v tri skupine:

- ✓ fizikalne (živila obdelamo le fizikalno, npr. temperaturno),
- ✓ kemične (živilom dodamo kemična sredstva, npr. sol, sladkor, konzervanse),
- ✓ biološke (izkoriščamo naravna mikrobiološka dogajanja, npr. mlečnokislinsko vrenje).

1.15.1. Fizikalni načini

Pasterizacija

Pasteriziramo pri temperaturi od 75 do 95 oC; izbrana temperatura je odvisna predvsem od živila. Tako uničimo vse vegetativne oblike mikroorganizmov, ne pa tudi spor. Živila, ki jih bomo pasterizirali, moramo

primerno pripraviti in dobro očistiti (sadje, zelenjava). Damo jih v posodo, kjer jih segrevamo. Ko je pasterizacija končana in izdelek ohlajen, se para spremeni v vodo in nad vsebino posode se zmanjša tlak. Zato dobro opravljena pasterizacija povzroči, da se pokrovček na posodi vboči.

Prednosti:

- ✓ Pravilno opravljena pasterizacija omogoča kakovostno shranjevanje živil
- ✓ Čutne lastnosti živil se le malo spremenijo
- ✓ Spremembe hranljivih snovi so majhne

Pomanjkljivosti:

- ✓ Zahteva ustrezno posodo, pripomočke in natančnost (nadzor nad temperaturo, časom)
- ✓ Pri zelenjavi je treba postopek vedno opraviti dvakrat
- ✓ Pri izvedbi je hitro mogoče zagrešiti napako, posledica je slabša obstojnost izdelka

Sterilizacije, ki ravno tako spada med fizikalne načine konzerviranja, v gospodinjstvih praviloma ne uporabljamo. Je del tehnoloških postopkov v industriji.

Sušenje

Gre za postopek, pri katerem uporabljamo živilu primerno temperaturo. Včasih je bilo sušenje pogosto, danes pa je redko. S tem postopkom živilo izgubi vodo, zato postane za rast in razvoj bakterij neprimerno okolje.

Za sušenje na zraku potrebujemo suh, zračen in topel prostor, zaščiten pred žuželkami, mrčesom in glodavci. Prikladnejša je uporaba sušilnikov, v katerih razrezana živila sušimo v plasteh, med katerimi kroži topel zrak

Prednosti:

- ✓ Sušenje je ceneno, ne zahteva posebnih pripomočkov in je preprosto
- ✓ Ohrani precejšen delež vitaminov, mineralnih snovi, sadnih kislin in sladkorja

Pomanjkljivosti:

- ✓ Sušeni izdelki izgubijo izrazit okus, moramo jih ustrezno shraniti in občasno pregledovati zaradi možnega razrasta plesni.

Zamrzovanje

Ta fizikalni način konzerviranja se je zaradi številnih prednosti hitro uveljavil v gospodinjstvih in spada med postopke z največjo prihodnostjo.

Z zamrznitvijo živil v njih ustavimo vse biokemične in encimske spremembe, preprečimo delovanje mikroorganizmov, vsebnost hranil in čutne lastnosti pa se skoraj ne spremenijo. Doma lahko zamrzujemo praktično vsa živila, čeprav nekatera po odtajanju izgubijo več čutnih lastnosti.

Kot pri ostalih načinih konzerviranja moramo tudi za zamrzovanje uporabljati le najbolj kakovostna živila. Samo zamrzovanje opravimo na temperaturi -20 oC, potem pa izdelke spravimo pri -18 oC. Shranitve ne smemo prekiniti, ker se živilo lahko odtaja, to pa omogoči ponovno delovanje mikroorganizmov. Čas zamrzovanja in shranjevanja je odvisen od kakovosti živila, njegove sestave (živila z večjo vsebnostjo maščob imajo krajši čas shranjevanja), količine in ovojnine.

Prednosti zamrzovanja so:

- ✓ Ohrani hranilne in čutne lastnosti živil.
- ✓ Razrahlja celulozna vlakna v njih.
- ✓ Živila nakupimo, ko so najcenejša.
- ✓ Postopek je hiter in preprost.

Če je zamrzovanje opravljeno pravilno, ta način nima nobenih pomanjkljivosti!

1.15.2. Kemični načini

Kot smo omenili, lahko poleg fizikalnih uporabljamo tudi kemične postopke konzerviranja. Pri njih živlom dodajamo npr. sol, sladkor, kis ali konzervanse.

Soljenje je eden najstarejših načinov konzerviranja. Živilu dodana sol veže določeno količino vode, živilo "osuši" in tako preprečuje kvarjenje. Samo soljenje danes uporabljamo redko, v uporabi pa je v kombinaciji s prekajevanjem za konzerviranje mesa.

S **sladkorjem** konzerviramo predvsem sadje. Dodati moramo toliko sladkorja, da ga je v končnem izdelku okoli 60 %. Takšen izdelek ima seveda izredno veliko energijsko vrednost (je zelo kaloričen).

Z dodatkom določene količine **kisa** povečamo kislost v izdelku in preprečimo delovanje mikroorganizmov. Konzerviranje s kisom je v naših gospodinjstvih zelo razširjeno, vendar ga skoraj vedno kombinirajo s pasterizacijo.

1.15.3. Biološki načini

Pri konzerviranju z biološkimi načini izkoriščamo delovanje mikroorganizmov, naravno navzočih v živilu. Ti mikroorganizmi s svojimi snovmi ustvarijo okolje, neugodno za rast drugih, ki lahko pokvarijo izdelek. Primer biološkega postopka konzerviranja je mlečnokislinsko vrenje pri kisanju zelja ali repe.

1.16. PROBIOTIKI

Probiotiki so žive kulture mikroorganizmov, najpogosteje gre za bakterije, ki po zaužitju preživijo prehod skozi zgornji prebavni trakt in s svojo prisotnostjo v črevesju pozitivno učinkujejo na gostitelja. Med najpogostejšimi bakterijami so različne vrste Lactobacillus, bifidobakterije, nekateri streptokoli in druge.

V človekovih prebavilih najdemo več kot 400 različnih vrst bakterij. Ta mikroflora pomaga pri prebavi hrane in zaščiti pred potencialno škodljivimi mikroorganizmi, s svojo prisotnostjo probiotiki ta učinek še povečajo. Priporočljivo je dodajati probiotike pri ljudeh, ki se zdravijo z antibiotiki, imajo želodčno-črevesne bolezni, osiromašeno prehrano, so starejši in v stresu. Le-ti so na voljo v različnih oblikah: kapsulah, tabletah, praških in suspenzijah.

2.0. GOSTINSTVO

2.1. UVOD

Vsi ljudje potrebujemo hrano, zagotovljeno moramo imeti možnosti za počitek in osebno higieno. Zaradi tega so se že v preteklosti razvila posebna ponudba z gostinskimi in s prenočitvenimi zmogljivostmi, zlasti ko smo na počitnicah in oddihu. Gostinske prehradbene in prenočitvene zmogljivosti so pogoj za razvoj turizma in njena bistvena sestavina.

Temelj uspeha vsake gostinske dejavnosti je gostoljubnost do gostov. Predstave o gostoljubnosti in kakovosti so se v zadnjem času zelo spremenile. Pričakovanja današnjega gosta kažejo, da cenijo premišljeno, profesionalno storitev.

Gostoljubnost in dobra postrežba gresta z roko v roki. Znati zadovoljiti pričakovanja gosta je najmanj, kar lahko storimo. Hrana in pijača nista več na prvem mestu, temveč spoštovanje in življenjsko občutje.

Vsak gost je enkrat s svojimi potrebami in željami. Različne skupine gostov imajo vedno neke skupne značilnosti. Priporočljivo je, da jih spoznamo in upoštevamo pri oblikovanju ponudbe ter pri neposrednem delu z gosti.

2.2. RAZLAGA OSNOVNIH POJMOV

Gostinstvo je po zakonu o gostinstvu opravljanje gostinske dejavnosti, katera obsega pripravo in strežbo jedi in pijač ter nastanitev gostov. Gostinsko dejavnost lahko opravljajo pravne ali fizične osebe, ki so registrirane za opravljanje gostinske dejavnosti in izpolnjujejo pogoje, določene z zakonom (gostinci). Gostinsko dejavnost pa lahko opravljajo tudi oddajalci sob, kmetje in društva v skladu s pogoji, ki jih določa zakon.

Gostinska dejavnost se opravlja v **gostinskih obratih**, ki so lahko stalni, začasni ali premični, opravlja pa se lahko tudi priložnostno izven gostinskega obrata (na prireditvah, sejnih itd.).

Premični gostinski obrat je objekt, prirejen na avtomobilskem in podobnem podvozju, na tirnem vozilu ali vodnem oziroma zračnem plovilu, ki se lahko premika z lastnim pogonom ali vleko.

Gostinski obrat je sklop funkcionalno povezanih in ustrezno urejenih prostorov, ki omogočajo opravljanje določene vrste gostinske dejavnosti.

Določeno je, katere gostinske storitve morajo nuditi posamezne vrste gostinskih obratov in kakšni minimalni tehnični in sanitarno-higienski pogoji morajo biti izpolnjeni, da se gostinska dejavnost lahko opravlja.

Dober gostinski lokal mora poleg kakovostne in profesionalno postrežene hrane ter prijaznega osebja nuditi tudi ambient, v katerem se bodo gostje dobro počutili. Le-ta je pogojen z izbiro primerne notranje opreme, materialov, barv in z osvetlitvijo. Celoten gostinski prostor mora biti skladno in domiselno oblikovan. Vse to vpliva na dobro počutje strank.

2.3. VRSTE GOSTINSKIH OBRATOV

Gostinski obrati se razlikujejo po vrsti in načinu nujenja storitev. Delijo se na prenočitvene obrate, prehrabne obrate in obrate za razvedrilo. Definicije za posamezne obrate po svetu niso enotne, pa tudi pri nas so se že nekajkrat spremenile.

2.3.1. Prenočitveni obrati

Prenočitveni obrati opravljajo kot osnovno dejavnost oddajanje opremljenih sob za prenočevanje, navadno pa nudijo tudi prehrano. Med prenočitvene obrate spadajo hoteli, moteli, zdravilišča, pensioni, prenočišča, razni domovi, turistična naselja, šotorišča.

Hotel

Hotel je večji, udobno opremljen, samostojen gostinski objekt z najmanj 15 sobami ali apartmaji, ki nudi storitve za prenočevanja, prehrano in druge običajne storitve. Hoteli se med seboj razlikujejo po opremi, ureditvi in udobnosti in jih delimo na kategorije (št. zvezdic).

Po času obratovanja ločimo stalne in sezonske hotele. Po povprečni dobi bivanja ločimo prehodne in penzijske hotele. Če ima hotel v sklopu svoje dejavnosti samo zajtrkovalnico brez drugih prehrabnih možnosti, ga imenujemo garni hotel. Posamezni hoteli imajo v svojem sklopu tudi dependanse; to so objekti s sobami, ki spadajo k hotelu in so krajevno ločeni od glavnega objekta.

Motel

Motel je gostinski obrat z najmanj 10 sobami, ki jih oddaja gostom za prenočevanje. Dostopen mora biti z javne ceste za vsa motorna vozila. Če nima restavracije, mora imeti v neposredni bližini ali v sklopu objektov za prenočevanje kuhinjo s potrebnimi stranskimi prostori za pripravljanje zajtrkov in poseben prostor — zajtrkovalnico.

Motel mora imeti svoj parkirni prostor za toliko vozil, kolikor ima sob. Praviloma mora imeti tudi garaže ali zasenčene parkirne prostore za osebne avtomobile.

Penzion

Penzion je gostinski obrat, ki ima najmanj 5 sob in nudi prenočišče, hrano in pijačo praviloma kot penzijske storitve (prenočišče, zajtrk, kosilo, večerja) za daljše bivanje.

Po udobnosti in urejenosti ločimo penzione različnih kategorije. V naši državi je ta oblika nastanitvenih obratov slabo razvita.

Prenočišče

Prenočišče je manjši ali manj udobno opremljen objekt za nastanitev gostov. Običajno je prenočišče v sklopu gostilne. Prenočišča nimajo kategorije, sobe pa smejo imeti največ po 4 ležišča.

Domovi

Domovi so preprostejši objekti za nastanitev in prehrano pretežno članov določene organizacije. Sem spadajo: podjetniški, planinski, mladinski domovi, lovske kočice in podobni objekti.

Turistično naselje

Turistično naselje sestavlja na zaključenem prostoru več manjših objektov za nastanitev (hišice) z najmanj 50 sobami, ki tvorijo prostorsko in funkcionalno organizirano celoto.

Kamp (šotorišče)

Kamp je prostorsko in funkcionalno organizirana celota, kjer je gostom na razpolago prostor za postavitve šotora, stanovanjske prikolice in avtomobila; imajo sanitarije, razsvetljava, lahko pa tudi prehrabni in/ali trgovski obrat.

2.3.2. Prehrabni obrati

Prehrabni obrati nudijo gostom prehrano in pijačo na različne načine. Ti obrati so lahko samostojni ali v sklopu prenočitvenega objekta. Med prehrabne obrate uvrščamo restavracije, gostilne, okrepčevalnice, bifeje, bistroje, snack bare, slaščičarne ter posebne obrate, kot so obrati družbene prehrane.

Restavracija

Restavracija je večji in udobno opremljen gostinski objekt, v katerem pripravljajo in prodajajo tople in hladne jedi ter pijače vseh vrst. Po načinu postrežbe ločimo navadne in samopostrežne restavracije.

Pri navadnih restavracijah prinaša gostom na mizo jedi in pijače strežno osebje, medtem ko si v samopostrežnih restavracijah gosti postrežejo sami. Restavracije so lahko specializirane (lovske, ribje, narodne, grill, mlečne, dietne in druge). Po organizaciji in namembnosti so restavracije lahko hotelske, kolodvorske, na vlakih, ladjah, letališčih. Restavracije morajo imeti za goste poleg ostalih prostorov eno ali več jedilnic, točilnico, garderobo in sanitarne prostore.

Gostilna

Gostilna je gostinski obrat z enostavnejšo ureditvijo. Gostom nudi manjši izbor jedi in pijače, praviloma ves dnevni obratovalni čas. Gostilna lahko oddaja gostom tudi ležišča za prenočevanje.

Obrat družbene prehrane

Obrat družbene prehrane daje redno dnevno prehrano pretežno aboniranim gostom in toči tudi pijače v omejenem obsegu. Ti obrati so lahko odprtega tipa (za javnost) ali zaprtega tipa (le za določen kolektiv).

Bife — bistro — taverna — snack bar — pizzeria — okrepčevalnica so gostinski obrati, ki prodajajo gostom ožji izbor jedi in pijač. Jedi se lahko pripravljajo tudi neposredno pred gostom, v tem primeru gostje sedijo za pultom. V to skupino lahko uvrstimo še mlečne bare in različne gostilnice na temo špageterija, risoterija, itd.

Slaščičarna

Slaščičarna je udobno urejen gostinski obrat, kjer na gostinski način nudijo slaščice, razne napitke in vse vrste pijač razen alkoholnih pijač.

Premični in začasni gostinski obrati

Premični gostinski obrat je objekt, prirejen na avtomobilskem ali podobnem podvozju, na tirnem vozilu ali vodnem oz. zračnem plovilu, ki se z lastnim pogonom ali vleko premika iz kraja v kraj.

Začasni gostinski obrat je objekt, ki ni zgrajen iz trajnejšega materiala in ima začasno lokacijo. Ti obrati lahko nudijo enostavna hladna in topla jedila, sladice, sladoled, alkoholne, brezalkoholne pijače in napitke.

Posebna gostišča

Posebna gostišča, tipična za posamezna področja, so npr. krčme, -aščinice, -adžinice (vrste bifejev in slaščičarn, ki imajo izvor v južnih delih Balkana).

2.3.3. Gostinski obrati za razvedrilo

Gostišča za razvedrilo imajo prodajo gostinskih storitev v posebnem okolju, ki zagotavlja večjo udobnost. Med ta gostišča uvrščamo kavarne in bare.

Kavarna

Kavarna je večji in udobno urejen obrat, v katerem strežejo gostom razne tople in hladne napitke, alkoholne in brezalkoholne pijače, sladice in enostavna jedila; ne točijo pa odprtega vina in piva.

V Evropi razlikujemo dunajski in francoski tip kavarne.

Za dunajski tip je značilno, da nudi poleg gostinskih storitev tudi časopise in revije. Ponekod imajo tudi posebne sobe- igralnice, v katerih so gostom na voljo razne igre, kot so šah, domino, igralne karte, biljard in podobno. Večje kavarne imajo še orkester, kabaretni program in plesišče.

V francoskem tipu kavarne ne dobimo časopisov, razlika pa je tudi v tem, da v času kosila in večerje kavarniške mize pogrnejo in gostom postrežejo z naročeno hrano in pijačo.

Bar

Bar je tip gostišča, ki se najbolj spreminja in prilagaja času. Danes je barov mnogo vrst, po svoji osnovni ponudbi pa se med seboj ne razlikujejo dosti.

Bari so nastali pred okoli 150 do 200 leti v ZDA, zato jim pravimo tudi »american bar«. Pozneje so začeli bare odpirati tudi v Evropi in na drugih celinah. V posameznih deželah sta se poslovanje in ponudba v barih prilagodila življenjskim navadam in potrebam tamkajšnjih prebivalcev, zato so nastali številni novi tipi barov.

American bar je tradicionalna in najstarejša oblika bara s klasično obliko ponudbe s področja mešanih pijač. V Angliji in ZDA jih najdemo v vseh večjih mestih, v njih pa se radi zbirajo poslovneži in tudi drugi gostje, podobno kot pri nas v kavarnah.

Hotelski bar je zelo pogosta oblika bara. V večjih hotelih je ponudba lahko taka kot v american baru ali razširjena podobno kot v kavarni še na manjše prigrizke in večjo izbiro brezalkoholnih pijač. V njem je pogosto tudi glasba za ples ali pianist, ki igra lahko razpoložensko glasbo. Ta oblika bara nadomešča american bar, dnevni bar pa tudi nočni lokal.

Restavracijski bar, imenovan tudi aperitiv ali dnevni bar, je odprt le podnevi in se v njem gostje zadržujejo pred in po obrokih; podobno kot v american baru pa se v njem zbirajo tudi poslovneži.

Cafe bar (espresso bar) je italijanska oblika bara, ki se je zelo uveljavila tudi pri nas. V tem tipu bara je posebna skrb posvečena kavi, ki se pripravlja v številnih variantah, nudi pa tudi druge alkoholne in brezalkoholne pijače.

Angleški bar ali pub je razširjen zlasti v Angliji in se v njem srečuje mlado in staro. Ponudba sestoji iz različnih vrst piva, gina in viskija. Mešanih barskih pijač običajno ne nudijo.

Snack bar je oblika gostišča, v katerem je združena ponudba restavracije in bara, od malih prigrizkov do celih obrokov.

Dancing bar (nočni bar) mora zagotavljati gostom domačnost in kar se da prijetno atmosfero. Od žive glasbe pa je veliko odvisno, kako se bodo gostje počutili in zabavali. Tak bar ima lahko tudi živ zabavni program in večje plesišče, medtem ko gostinska ponudba obsega le pijače in manjše prigrizke.

Disco bar je v mnogočem soroden dancing baru. Glasba je glasnejša, glavna oseba v njem pa je disc-jockey. To je oblika plesnega bara z atraktivnimi video programi, namenjena predvsem mladim gostom. Gostinska ponudba ima poudarek na osvežujočih ter enostavnejših mešanih pijačah.

Mlečni bar je v ZDA zelo razširjena oblika bara. Pri nas pa se ta oblika še ni uveljavila. Ponudba ni široka in se v njem dobi le brezalkoholne pijače, mleko, sadne sokove, sladolede in le v manjšem obsegu tudi nekaj hrane.

2.3.4. Gostinska dejavnost na turističnih kmetijah

Turistične kmetije se razlikujejo glede na lego, ravno tako raznolika pa je tudi njihova ponudba in storitve. Turizem podeželja privablja vedno več gostov, kjer uživajo v okolju, ki jim nudi mir, počitek ali rekreacijo.

Turistične kmetije nudijo gostom nastanitev, lastnik (kmet) pripravlja ali streže jedi ter pijačo, poleg tega pa lahko nudi gostom doma pridelano in predelano pijačo (kmetije odprtih vrat, vinotoči, osmice in podobno) in kmetijske dejavnosti dopolnjujejo z domačo ponudbo iz kmetijstva in obrti, s čimer lahko tudi dodatno popestrijo bivanje gostov na kmetiji.

2.4. POGOJI ZA OPRAVLJANJE GOSTINSKE DEJAVNOSTI

Podlaga za ugotavljanje pogojev za opravljanje gostinske dejavnosti v nepremičnih gostinskih obratih je uporabno dovoljenje, ki ga izda pristojna enota upravne enote na podlagi predpisov o urejanju prostora v skladu z namembnostjo objekta oziroma poslovnega prostora.

Gostinska dejavnost se lahko opravlja:

- ✓ v gostinskih obratih
- ✓ na prostem
- ✓ poslovnem prostoru (če so izpolnjeni pogoji)
- ✓ stanovanjskih prostorih na kmetijah (sobodajalci in kmetje)
- ✓ izven gostinskega obrata na javnih prireditvah, sejmih (največ 30dni)
- ✓ zunaj gostinskega obrata v mestnih jedrih, na kopališčih, na smučiščih in podobno (v času turistične sezone)

Za opravljanje gostinske dejavnosti morajo biti izpolnjeni:

- ✓ minimalni tehnični pogoji, ki se nanašajo na poslovne prostore, opremo in naprave v gostinskih obratih, pri sobodajalcih in na kmetijah,
- ✓ pogoje glede zunanjih površin gostinskega obrata (funkcionalno zemljišče in druge zunanje površine);
- ✓ pogoje za opravljanje gostinske dejavnosti zunaj gostinskega obrata; pogoji glede minimalnih storitev v posameznih vrstah gostinskih obratov, pri sobodajalcih in na kmetijah.
pogoji, ki se nanašajo na merila in način kategorizacije prenočitvenih gostinskih obratov in marin, minimalni sanitarno-zdravstveni pogoji, ki se nanašajo na poslovne prostore, opremo in naprave v gostinskih obratih, pri sobodajalcih in na kmetijah ter na osebe, ki opravljajo dela v gostinski dejavnosti,
- ✓ pogoji glede minimalne stopnje strokovne izobrazbe oseb, ki opravljajo dela v gostinski dejavnosti.

2.5. RAZVRŠČANJE (KATEGORIZACIJA) GOSTINSKIH OBRATOV

Vsi gostinski obrati se glede na svojo ponudbo razvrščajo v vrste, gostinski obrati, v katerih se gostom nudi nastanitev, pa se po vrsti in kakovosti ponudbe razvrščajo tudi v kategorije. Za gostinstvo pristojna enota upravne enote z odločbo določi vrsto in kategorijo gostinskega obrata in morajo poslovati le s tisto vrsto oziroma oznako kategorije, v katero so razvrščeni.

Postopek za izdajo odločbe o kategoriji nastanitvenega obrata vodi pristojna upravna enota. Postopek se prične na zahtevo stranke. Vloga mora vsebovati prijavi list s podatki o nastanitvenem obratu ter kategorizacijski list s samoocenitvijo. V prijavnem listu stranka označi podatke glede opremljenosti in kategorijo, s katero želi poslovati. Upravni organ ugotovi, ali so izpolnjeni pogoji za poslovanje nastanitvenega obrata s predlagano kategorijo. Ocenjevanje glede izpolnjevanja zahtev opremljenosti in storitev se izvede s strokovnjaki in izvedenci. Kategorija obrata velja tri leta.

Obvezni del kategorizacije (zvezdice in jabolka)

Kategorizacija opredeljuje način ugotavljanja pogojev za označevanje nastanitvenih obratov z zvezdicami ali drugimi simboli (turistična kmetija z nastanitvijo se označi z jabolki).

Zasnovana je na minimalnih standardih in je obvezna, kar pomeni, da mora vsak nastanitveni obrat, ki gostom zagotavlja nastanitev, izpolnjevati minimalne standarde v celoti in biti označen s simbolom kategorije.

V pravilniku o merilih in načinu kategorizacije o nastanitvenih obratih in marinah, je določen obvezni del kategorizacije nastanitvenega obrata. Pravilnik določa, da se na podlagi ocene o minimalnih tehničnih

pogojih opremljenosti in minimalnih storitvah po posameznih kategorijah, nastanitveni obrat razvrsti v kategorijo z eno, dvema, tremi, štirimi ali petimi zvezdicami.

2.6. NADZOR OPRAVLJANJA Z GOSTINSKO DEJAVNOSTJO

Če pristojni inšpekcijski organ pri nadzorstvu ugotovi, da pravna ali fizična oseba opravlja gostinsko dejavnost, ne da bi bila registrirana za to, ji opravljanje take dejavnosti prepove do odprave nepravilnosti in določi rok za njihovo odpravo ter določi ustrezno denarno kazen.

To se zgodi v primeru:

- ✓ da prostori, v katerih se opravlja gostinska dejavnost, ne izpolnjujejo pogojev,
- ✓ da prostori ne izpolnjujejo sanitarno-zdravstvenih pogojev dejavnosti
- ✓ če opravlja gostinsko dejavnost v nasprotju z odločbo za gostinstvo,
- ✓ če poslovni prostori, v katerih opravlja gostinsko dejavnost, ne ustrezajo predpisanim minimalnim tehničnim ali sanitarno zdravstvenim pogojem oziroma gostinski obrat ne izpolnjuje pogojev,
- ✓ če oseba, ki opravlja dela v gostinski dejavnosti, ne izpolnjuje minimalnih sanitarno zdravstvenih pogojev,
- ✓ če oseba, ki opravlja dela v gostinski dejavnosti ne izpolnjuje pogojev o minimalni stopnji strokovne izobrazbe,
- ✓ če gostinski obrat ne posluje s kategorijo ali vrsto, v katero je razvrščen,
- ✓ če ne posluje v določenem obratovalnem času,
- ✓ če cen gostinskih storitev ne objavi oziroma označi na predpisani način če opravlja gostinsko dejavnost kljub začasni prepovedi

2.7. VIDEZ GOSTINSKIH OBRATOV (UREJENOST GOSTINSKEGA LOKALA)

Podoba lokala je odvisna od vzdušja v tem lokalu in jo lahko določimo s tremi osnovnimi dejavniki in sicer:

- ✓ zunanost lokala;
 - ✓ notranost lokala;
 - ✓ oprema in razporeditev.
-
- ✓ Celotna zgradba, v kateri je gostišče, naj bo urejena in vzdrževana. To velja tako za fasado kot za ostrešje, verando in ograjo ter za cvetlične nasade na okenskih policah, vse mora biti usklajeno z okoljem, ker že te podrobnosti kažejo, kakšno je gostišče znotraj.
 - ✓ Reklamni napis na fasadi naj bo primerno velik, izviren, osvetljen in postavljen tako, da ga lahko mimovozeči pravočasno opazijo. Razen tega naj ima gostišče storitve, ki jih nudi, označene z mednarodnimi znaki
 - ✓ Pred vhodom naj bo osvetljena vitrina z jedilnim listom.
 - ✓ Vhod naj bo primerno velik, dobro osvetljen, še posebej, če so ob vhodu tudi stopnice. Pomembno je, da si pred vhodom gost lahko obriše čevlje in da vhod ne vodi neposredno v gostinski prostor. Če ni druge možnosti, je priporočljiv vetrolov.
 - ✓ Kuhinja, točilnica in ostali stranski prostori naj bodo locirani tako, da gostov pri njihovem gibanju ne motijo in da strežno osebje pri svojem delu ni ovirano.
 - ✓ Prostori za goste naj bodo urejeni praktično in lično. Mize postavljene tako, da prostor ne bo prenatrpan. Zračenje mora biti brezhibno, prav tako ogrevanje in razsvetljava. Odi naj odgovarjajo ambientu, okna in vrata pa se morajo odpirati neslišno in nemoteno.
 - ✓ Pri razporejanju miz moramo upoštevati, da na prostoru lahko privarčujemo, če postavljamo mize diagonalno.

- ✓ Razsvetljava naj bo, de je le mogoče, dnevna, osvetljuje naj 1/7 prostora za goste. Dnevna svetloba dela prostor svetel in prijazen, jedi pa obdržijo svojo naravno barvo.
- ✓ V kuhinji in jedilnici neonske razsvetljave ne smemo uporabljati, ker jedem spreminjajo barvo.
- ✓ Za shranjevanje embalaže naj bo določen stalen in zavarovan prostor.
- ✓ Tudi na prostor za odlaganje smeti, pomij in drugih nekoristnih predmetov in odpadkov ne smemo pozabiti in ga je prav tako treba vzdrževati kot prostore za goste.
- ✓ Če ima gostišče lastna parkirišča, vrt, park, cvetlične nasade in druge zelene površine, je tudi tem treba posvetiti potrebno pozornost in jih negovati. Saj vse to, če je negovano, izredno privlačno vpliva na gosta oziroma mu že zanemarjenost celotne okolice pove, da tudi v notranjosti gostišča ne more biti drugače.

2.8. ODDELKI V GOSTINSKIH OBRATIH

2.8.1. Prostori za goste

Gostje se zadržujejo v prostorih, kjer je organizirana postrežba. Dobra organizacija postreže pa je zagotovljena, če je na razpolago dovolj prostorov za goste in pripadajočih pomičnih prostorov.

Postrežba gostov poteka v jedilnici, banketni dvorani, salonu, zajtrkovalnici, pa tudi na terasi in vrtu.

Jedilnica je večji prostor z udobno opremo in inventarjem, ki omogoča hitro in kakovostno postrežbo. Prostor mora biti primeren za postrežbo posameznih gostov, za manjše in večje skupine kakor tudi za navadne in skupinske obroke. Mize v jedilnici morajo biti postavljene tako, da je med njimi dovolj velik prehod za goste in strežno osebje. Jedilnica ima neposredno povezavo s pripravljalnico.

Dvorana za bankete je večji prostor za večje število gostov. V njej se strežejo svečani obroki, hladni bifeji, cocktail-party in podobno. Večji hoteli imajo več banketnih dvoran, v njih se razen banketov lahko organizirajo tudi druge priložnostne prireditve, kot so plesni večeri, modne revije in podobno. S premičnimi stenami se dvorana lahko zmanjša ali poveča.

Saloni so v vsaki večji hotelski hiši in se od ostalih prostorov razlikujejo po še večjem udobju in razkošni opremi, po kateri se navadno tudi imenujejo, npr.: rdeči salon, smaragdni salon, zrcalni salon itd. Saloni so prostori za postrežbo gostov ob posebnih priložnostih, kot so poroke in drugi sprejemi za manjše število gostov.

Zajtrkovalnica je poseben prostor za postrežbo zajtrka v hotelih L in A kategorije. Če imajo hoteli v svojem sestavu kavarno, se zajtrk običajno postreže v njej. Garni hoteli morajo imeti zajtrkovalnico.

2.8.2. Pomožni prostori

V gostinskem obratu morajo biti tudi nekateri stranski prostori, ki so za nemoteno poslovanje nujno potrebni. To so: točilnica, pripravljalnica, jedilnica za osebje, garderoba za goste, garderoba za gostinsko osebje ter sanitarni prostori, prav tako ločeni za goste in osebje, zaposleno v gostinskem obratu.

Pripravljalnica je prostor, ki se nahaja med kuhinjo in jedilnico. Tu se opravijo vsa pripravljalna dela pred in po strežbi gostov. V pripravljalnici je ves inventar, ki ga potrebuje natakar pri postrežbi gostov: porcelanasta posoda, jedilni in predložilni pribor, košarice za kruh, mala namizna oprema, pladnji raznih oblik in velikosti, restavracijsko perilo vsaj za en dan vnaprej, servirni vozički, vozički za flambiranje in drugo. Pripravljalnica naj ima tudi umivalnik s hladno in toplo vodo.

Točilnica je blizu pripravjalnice in mora imeti svoje priročno skladišče z nekajdnevno zalogo pijač. Točilnica ima hlajen točilni pult s policami in predali, v katerih je razporejena pijača in vsa steklenina (razne vrste kozarcev in vrčev ter pladnji, na katerih se pijača streže).

Točilnica mora imeti tekočo vodo s pomivalnim koritom in razne stroje in naprave, kot so: stroj za kuhanje kave, električni mešalnik, ledomat, naprave za točenje piva, pomivalni stroj za pranje kozarcev in skodelic itd. V točilnici se ne streže gostov, ti morajo pijačo naročiti prek natakarja.

Garderoba za goste je navadno na vidnem mestu pred vhodom v jedilnico in ima: pult za odlaganje garderobe, oštevilčene obešalnike, polico za odlaganje pokrival, omaro za shranjevanje paketov in torb, stojalo za dežnike in stensko ogledalo. Zmogljivost garde- robe mora biti usklajena z zmogljivostjo lokala.

Sanitarni prostori za goste morajo biti ločeni od sanitarnih prostorov za osebje. Običajno so blizu garderobe. Hoteli z več prostori za postrežbo gostov imajo sanitarne prostore razmeščene na več mestih v bližini teh gostinskih prostorov. Sanitarni prostori morajo biti ločeni za ženske in moške. Posebej je treba paziti na čistočo v sanitarnih prostorih, ker tudi po njihovem videzu in vzdrževanju gosti ocenjujejo gostinski obrat.

2.9. STREŽBA

2.9.1. Strežno osebje

Strežno osebje je poleg kuhinjskega osebja najpomembnejša skupina delavcev v gostinskem obratu. Vsa opravila in delovne dolžnosti, ki jih mora strežno osebje opraviti, so razdeljena med posamezne delavce od vodje strežbe do natakarja in njegovega pomočnika.

Katere konkretne dolžnosti pa bo v posamezni delovni organizaciji imel vodja strežbe, natakar in drugo osebje, ki je povezano s postrežbo gostov, pa je odvisno od organizacije in velikosti gostinskega obrata, števila strežnega osebja in drugih dejavnikov, kar vse mora vodstvo gostinskega obrata upoštevati.

Natakar

Dela natakarja so:

- ✓ pripravljala dela v natakarski pripravljalnici: priprava perila, namiznega inventarja in ureditev servirnih vozičkov pripravljala
- ✓ dela v jedilnici oziroma prostorih, namenjenih postrežbi gostov: razporejanje miz in stolov, pogrinjanje in urejanje servirnih miz, pripravlanje pogrinjkov, dekoracije, jedilnih listov
- ✓ sprejem gosta ob njegovem prihodu: pozdrav, iskanje primerne mize, pomoč pri odlaganju garderobe, ponudba jedilnega lista ali vinske karte, seznanitev z dnevno oziroma aktualno ponudbo lokala, svetovanje pri izbiri jedi in pijač,
- ✓ prevzem naročil pri individualnih ali skupinskih gostih, naročil za izredne obroke, evidentiranje naročil, postrežba hrane in pijač.
- ✓ pospravljanje miz,
- ✓ priprava računa,
- ✓ obračun z gostom,
- ✓ zahvala za obisk.

Poklic se pojavlja v vseh vrstah gostinskih obratov pa tudi v obratih za pripravo in dostavo hrane (catering). Obseg del se nekoliko spreminja glede na vrsto, kategorijo in specializacijo posameznega gostinskega obrata.

Prav tako je velikega pomena poznavanje osnovne strokovne terminologije v tujih jezikih, saj je prav natakar pogosto prva oseba, s katero stopijo v stik domači in tuji turisti ter pogosto povprašajo za osnovne informacije, ne le v zvezi s hrano in pijačami, ampak tudi v zvezi s turistično ponudbo kraja in okolice.

Osebje v strežbi mora imeti dobro razvite psihomotorične spretnosti in sposobnosti, kot so splošna telesna spretnost, spretnost rok, sposobnost gledanja na daljavo in opazovanja, natančno in hitro prepoznavanje predmetov, razlikovanje barv in vonjev. Imeti mora smisel za red, čistočo, osebno urejenost, sistematično in timsko delo ter estetiko.

Natakar mora biti pri delu urejen, nositi mora predpisano delovno obleko in ustrezno obutev ter nuditi negovan in snažen videz. Prav tako mora biti odgovoren, iznajdljiv, ustvarjalen in imeti smisel in veselje za delo z gosti. Imeti mora dober spomin, da si zapomni obraze in naročila.

Odnos do gosta mora biti vljuden in prijazen, nikakor pa ne domač, nastop samozavesten in nevsiljiv, brez nadutega, arogantnega ali tudi ponižnega vedenja. Vedenje osebja in vzdušje v lokalu je običajno odločilnega pomena, da se gostje vedno znova radi vračajo.

2.9.2. Sprejem gosta in vedenje strežnega osebja

Strežno osebje mora poleg strokovnega znanja temeljito obvladati tudi pravila o lepem vedenju, kajti včasih lep in prijazen nastop pomenita več kot strokovnost. Zato je sprejem gosta ob prihodu v gostinski lokal nadvse pomemben sestavni del ponudbe.

Sprejem mora biti topel, prisrčen in z nasmeškom.

Pri pozdravljanju opustimo ogovarjanje z naslovi in imeni. Pozdravimo kratko in vljudno. Edino pravilno je tudi, da vsakega gosta nagovorimo v domačem jeziku in tuji jezik uporabimo šele, ko ugotovimo, da je gost tujec. Vse goste brez izjeme pozdravljamo enako vljudno in prisrčno, prevelike poklone opustimo.

Nato pomagamo gostu poiskati ustrezno mizo, kar je pomembno in občutljivo opravilo, še posebej, ker želijo nekateri gosti mizo izbirati sami.

Če pred jedilnico ni garderobe, pomagamo gostu odložiti plašč oziroma to, kar nosi v rokah. Če gost pokaže, da ne želi naše pomoči, tedaj ne smemo biti vsiljivi.

Vse osebje, ki ima opravka s sprejemanjem gostov, mora biti ljubezno, spoštljivo, nevpadljivo, dostojnega vedenja, pri čemer se mora izogibati pretiranemu govorjenju, preglobokim poklonom in drugim znakom pretirane ustrezljivosti.

2.9.3. Vrste gostov

Gost mora takoj ob svojem prihodu dobiti občutek, da je v lokalu dobrodošel in zaželen in da se bomo potrudili z vsem svojim znanjem, da se bo pri nas počutil udobno in prijetno.

Moški kot gost

Moški je kot gost običajno veliko manj zahteven kot ženska, pri naročanju se odloča hitro, če pa ne, ima rad, da mu pri izbiri pomaga natakar in je do strežnega osebja bolj zaupljiv.

Ženska kot gost

Ženske so se z leti uveljavile v poklicnem življenju, se osamosvojile in tudi zato v gostišču nastopajo bolj samozavestno. Časi, ko niso smele izbirati vina v gostinskem obratu in plačati računa, so že zdavnaj mimo. Veliko žensk, posebej poslovnih, rade naročajo vino zase in tudi same poskrbijo za plačilo računa, vztrajajo, da se z njimi ravna enako kot z moškimi.

V primerjavi z moškimi so ženske na splošno bolj izbirčne in kritične, pa tudi bolj varčne z denarjem. Največjo pozornost posvečajo čistoči v lokalu, tako pri osebju kot pri hrani.

Starejši gost

Starejšim gostom je potrebno posvetiti pozornost in to še posebej za pozdravljanje, za sprejem in oddajo garderobe ter za nasvete pri izbiri jedi in pijač. Starejši gostje se radi držijo svojih ustaljenih navad, katere si mora natakar zapomniti, čeprav gost pride le občasno. Starejši gostje spadajo h gostom, ki znajo ceniti dobro in okusno pripravljene jedi in pijačo.

Mlajši gost

Mlajši gostje so na področju kulinarčne kulture manj izkušeni in je njihovo poznanje jedi in pijač pomanjkljivo, zato bolj potrebujejo natakarjev nasvet. Ker svoje pomanjkljivo znanje le neradi priznajo, dajejo prednost znanim jedem in pijačam. Pri pijačah so izbirčni in jih bolj zanima cena kot kakovost.

Otroci

Otrok kot gost v gostišču ne sme biti izjema. Običajno je zelo sramežljiv in boječ. Mladih gostov ne smemo zapostavljati, predvsem pa si s prijaznostjo in vljudnostjo pridobimo njihovo zaupanje. Pijače in jedi, postrežene s slamicami, lizikami ter drugo dekoracijo pa bodo otroka vedno navdušile.

Otroci pa so včasih tudi prav neprijetni gostje, če jim starši ne preprečijo prerivanja in tekanja med mizami, jih strežno osebje taktno opozori na vedenje njihovih otrok.

Bolan gost in gost s posebnimi potrebami

Bolni gostje zaslužijo posebno pozornost, zlasti kar zadeva hrano, ki jo, če imamo za to možnosti, pripravimo tako, kot si to želijo.

Vsak gostinski obrat, ki ima stopnice, naj bi imel še pot, ki omogoča prihod tudi gostom na invalidskih vozičkih. Gosta na invalidskem vozičku peljemo k najbližji mizi in mu odmaknemo stol. V to skupino štejemo tudi goste s trenutnimi poškodbami, kot je roka ali noga v mavcu. Pri gostih z govornimi motnjami moramo biti potrpežljivi in jim pomagati pri naročanju. Duševno prizadeti gostje ponavadi obiščejo gostinski obrat s spremljevalcem, na katerega se obrnemo, če potrebujemo pomoč.

Pijan gost

Pijani gostje pravzaprav ne bi smeli imeti vstopa v gostišče. Dober natakar bo že malo pijanega gosta prepričal in pravočasno napotil domov. Če pa že pijani gostje želijo vstopiti v lokal, je dolžnost šefa strežbe oziroma odgovorne osebe, da take goste na lep način odslovi.

Tuj gost

Tujim gostom moramo izkazati enako spoštovanje kot domačim. Pri izbiri jedi jim priporočamo predvsem domače specialitete., Prav je, da natakar pozna domačo okolico, kulturne znamenitosti, tako da jim po potrebi lahko nudimo tudi to vrste storitev. Ni prav, da tujcu posvečamo preveč pozornosti na račun domačega gosta. Če je v gostinskem lokalu veliko tujih gostov, je prvi pogoj, da znamo govoriti vsaj dva tuja jezika. V veliko pomoč nam bo, če imamo jedilne liste in drugo pisno ponudbo prevedeno v tuje jezike.

Samozavesten gost

Samozavesten gost dela strežnemu osebju najmanj preglavic. Spoznamo ga po načinu hoje, izrazu v očeh, po glasu in obrazu. Njegova drža izraža odločnost, odloča se hitro in ve, kaj hoče. Ne želi nobenih pojasnil in postane nevljuden, če poskušamo vplivati na njegovo odločitev. Ta občutek gotovosti in samozavestnosti mora strežno osebje pri svojem vedenju upoštevati in četudi ugotovi, da je gostovo naročilo neuskklajeno, tega gostu ne sme pokazati.

Negotov in neodločen gost

Negotov in neodločen gost je pravo nasprotje prejšnjega gosta. Spoznamo ga po tem, da se že pri vstopu v gostišče največkrat obotavlja in se boječe ozira po prostoru; hodi počasi in ima negotovo držo. Pri branju jedilnega lista se ne more in ne more odločiti za nobeno jed in ker premalo zaupa lastni izbiri, ga vse to naredi še bolj negotovega. Takemu gostu je natakarjeva pomoč nujno potrebna.

Zgovoren gost

Zgovoren in prijazen gost že pri vstopu v gostišče prijazno odzdravi, zraven pa rad doda še kakšno opazko. Takoj ko pride do svoje mize, se pride vneto pogovarjati in ne konča, četudi je že sedel. Tak gost zahteva, da se zanimamo za njegove osebne zadeve in ne opazi, da natakarja želijo še drugi gosti.

Razburjen (nervozen) gost

Razburjen in nervozen gost vzbuja pozornost s svojo naglico in se hitro razburi, če mu ne izkažemo dovolj svoje pozornosti. Na pozdrav komajda kratko odgovori in čim sede, že trka in se razburja. Da morajo gostje, ki so prišli pred njim, biti postreženi pred njim, ne zanima. Od glasnega klicanja natakarja včasih preskoči na karanje o slabi postrežbi slabem vodenju gostišča, slabi hrani in pijači. Njegov obraz je nemiren, odločitve pa nepremišljene.

Nezaupljiv gost

Nezaupljiv gost je težak, vsepovsod sluti samo goljufijo in si domišlja, da bo vedno ogoljufan. Je nezaupljiv do gostišča kot celote, do kuhinje oz. hrane in do natakarja in njegovim priporočilom ne verjame.

Skopi gost

Skopi gost živi v stalnih skrbah, da ne bo potrošil preveč denarja. Spoznamo ga po stalnem povpraševanju za ceno, toženju nad previsokimi cenami in dolgem premišljevanju, preden se odloči za naročilo.

Domišljav gost

Domišljav gost spada med tiste, za katere natakar raje vidi, da odidejo, kot da pridejo v gostišče. Taki gostje so glasni in se z natakarjem pogovarjajo zviška. Ne priznavajo drugega mnenja. Izraz na obrazu gosta kaže na njegovo premoč, besede so bahaške, kretnje pa zaničljive. Tak gost je za natakarja najtežja preizkušnja, ki pa jo dober natakar obvlada.

Stalni gost

Prvorazredna postrežba in zanimanje za osebo zbudi v gostih občutek pripadnosti, občutek, da so cenjeni. Ti gostje s časom postanejo tudi stalni gostje. Stalni gostje odkrito pričakujejo, da so opaženi, da jih ima gostinsko osebje v spominu, si zapomni, kaj jedo in pijejo. Pomembne so tudi malenkosti, kot so pozdravi ob praznikih, povabila na sezonske posebnosti, razna dogajanja v lokalu itd., poseben učinek pa imajo darilca ob pravih priložnostih.

Mimoidoči gost

Mimoidoči gosje so gostje, ki v lokal stopijo prvič. Gost ne sme nikoli dobiti občutka, da je vreden manj kot drugi gostje. Z dobro postrežbo in s kakovostnim odnosom imamo možnost pridobiti mimoidočega gosta za stalnega. Tem gostom priporočamo jedi in pijače, ki so pri drugih gostih dobro sprejete.

Poslovneži, študentje, dijaki

To so ljudje, ki obiskujejo gostinske obrate predvsem med dopoldanskimi malicami ali pa tudi v drugih urah dneva. V dopoldanskem času jih štejemo med goste, ki se jim mudi, kadar pa pridejo popoldne ali zvečer, ponavadi pripeljejo s seboj poslovne ali zasebne kolege, zato pričakujejo tudi dobro postrežbo.

Gost, ki se mu mudi

Priporočljivo je, da se upošteva čas, ki ga ima gost na razpolago, ne da bi pri tem zanemarili druge goste. Predvsem je pomembna hitra postrežba, kot tudi, da se takšnemu gostu čim hitreje prinese račun, ko ga želi, ter se pohiti tudi z vrnitvijo denarja.

Kadilci

Z najnovejšim kadilskim zakonom je prepovedano kajenje v notranjosti vseh gostinskih obratov. Kajenje je dovoljeno le zunaj, zato se kadilci zadržujejo na terasah in vrtovih lokalov. Zunaj naj bo vedno dovolj pepelnikov, za goste pa je, posebej v zimskih mesecih, potrebno poskrbeti z dodatnimi grelci in odejami.

Ljubitelji psov

V gostinskem obratu, v katerega je vstop psom prepovedan, mora biti to označeno z nalepko, če pa je vstop psom dovoljen, je potrebno poskrbeti za poseben prostor, kamor namestimo goste s psi, in za pse imeti pripravljene posebne posode za vodo ter hrano.

2.10. NAČRTOVANJE IN OBLIKOVANJE GOSTINSKE PONUDBE

Prilagoditev ponudbe in postrežbe tipu obrata je eden od pogojev, ki ga moramo upoštevati, če želimo biti poslovno uspešni. Prilagoditi moramo našo ponudbo in sicer glede na lego in namembnost obrata, in sicer

drugače v turističnih krajih s stacionarnimi gosti kot v klasičnih restavracijah s prehodnimi gosti. Ravno tako se ponudba razlikuje v gostinskih obratih ob magistralnih cestah ali ob različnih prireditvah na prostem. Gostinci morajo svojo ponudbo nenehno poživljati, prilagajati in se po potrebi specializirati s prirejanjem občasnih domačih in narodnih posebnosti, uvajanjem raznih specialitet tujih kuhinj in različnih jedi.

2.10.1. Kriteriji, ki jih mora zadovoljiti dobra ponudba

Gostje v gostinskih obratih ne zadovoljujejo samo osnovnih potreb po hrani in pijači, temveč tudi dodatne potrebe po zabavi, spremembi, pustolovščini, presenečanju, uživanju, udobnosti, tradicionalnosti, druženju. Take potrebe gostov moramo dobro poznati in jih vključevati v podjetniško strategijo ter v načrtovanje koncepta ponudbe, ki je odvisna od tipa lokala.

Ponudba storitev naj bo predstavljena tako, da bo za gosta zanimiva in privlačna. Predstavitev je lahko ustna, pisna ali v elektronski obliki. Ne glede na obliko pa mora izpolnjevati naslednja merila:

- ✓ da predstavi usmeritev gostinskega obrata;
- ✓ da obvešča o izdelkih in cenah;
- ✓ da je privlačna.

2.10.2. Cenik in cene

Gostje hočejo kakovost in nizke cene, medtem ko gostinci stremijo k visoki kakovosti, vendar za primerno ceno. Upoštevati je potrebno dejstvo, da je cena filter za goste. Zato najprej postavimo okvirne cene glede na plačilne zmožnosti gostov, šele nato ponudbo in ne obratno. Le manjši odstotek gostov si lahko privoščijo vrhunsko ponudbo za visoke cene.

Cene gostinskih storitev morajo biti čitljivo izpisane v obliki cenika na vidnem mestu oziroma navedene na jedilnem listu in vinski karti, ki morata biti gostom na razpolago v vseh prostorih in na prostem, kjer se nudijo gostinske storitve. V ceniku oziroma na jedilnem listu in vinski karti morajo biti označene vrsta, količina in cena storitve.

2.10.3. Oblike ponudbe

Tudi za gostinske storitve velja, da morajo svoje izdelke in storitve na tržišču dobro ponuditi, če jih želijo prodati. Medtem ko imajo večje gostinske organizacije danes samostojne in specializirane službe za različne oblike ponudbe, sta še vedno najpomembnejša in hkrati najučinkovitejša oblika ponudbe jedilni list oziroma cenik pijač, v to skupino pa bi lahko uvrstili menu ter vinsko karto.

Menu

Menu je vnaprej izbrana skupina jedi in pijač za vnaprej določen obrok in vnaprej določeno ceno. Razlikujemo: dnevni menu (enostaven in je sestavni del ponudbe na jedilnih listih restavracij), specialni menu (sestavimo le v določenih primerih in je izbira jedi odvisna od specializiranosti gostišča) in svečani menu (menu za zahtevnejše svečane priložnosti).

Pogosto so v restavracijah menuji napisani glede na obrok dneva. Sestava, čas in delitev obrokov sicer niso po vseh državah enaki, vendar pa ne glede na kontinent oz. državo, podnebje in življenjske navade ljudi delimo obroke na dve skupini:

- ✓ na redne obroke (zajtrk, dopoldanska malica, kosilo, popoldansko malica in večerja)
- ✓ na izredne obroke (slavnostni obrok ali banket, hladni oz. topli bife, brunch, piknik, čajanka, party, itd)

Jedilni list

Jedilni list je seznam jedi (začetne jedi, juhe, glavne jedi, solate, sladice) razporejenih po določenem sistemu, z označenimi cenami, je odlično reklamno sredstvo, najboljši pripomoček pri prodaji ter ogledalo in vizitka gostišča.

Gostje od jedilnega lista pričakujejo:

- ✓ da bo po zunanji obliki prikupen, četudi je enostaven;
- ✓ da bo po vsebini pester in usklajen z vrsto in krajevno lego gostišča (v mestu, na deželi, ob morju, v zdraviliškem kraju itd.);
- ✓ da bo ponudba prilagojena pretežni večini gostov (stalni, prehodni, starejši, mlajši, otroci, bolniki itd.);
- ✓ da bo sestavljen po klasičnem zaporedju jedi, kajti vsak drugačen raspored jedi zahteva, da so vse take posebnosti posebej poudarjene (z debelejšim tiskom, v drugi barvi, da so jedi podčrtane ali v okviru);
- ✓ da po obsegu ne bo preobsežen;
- ✓ da bodo v njem jedi, ki so krajevno prilagojene po izbiri živil in načinu priprave;
- ✓ da bodo jedi napisane enostavno in slovnično pravilno;
- ✓ da bo tisk čitljiv tudi ob zmanjšani svetlobi in jedilni list uporaben tudi za goste s slabšim vidom;
- ✓ da bodo manj znanim jedem dodani kratki opisi o vrsti mesa in načinu priprave;
- ✓ da bodo jedi navedene tudi v tujih jezikih, če v obrat zahajajo tujci;
- ✓ da bo jedilni list iz materiala, ki se ga da enostavno in hitro vzdrževati;
- ✓ da bo jedilni list čist, s pravnimi cenami;
- ✓ da bodo na njem le tiste jedi, ki jih je v gostišču v resnici mogoče dobiti.

Vinski list

Ponudba in prodaja vina je v gostinskem obratu sestavni del celostne ponudbe, zato je potrebno tudi temu elementu posvetiti pozornost, saj ni vseeno kako so vina predstavljena gostu, še posebno poznavalcem.

Vinska karta mora upoštevati naslednje:

- ✓ vina naj bodo izbrana tako, da bodo zastopane vse vrste vin,
- ✓ na posameznih področjih Slovenije imajo prednost lokalna vina,
- ✓ na zalogi morajo biti samo kakovostna in vrhunska vina,
- ✓ če je možno, da so v ponudbi tudi arhivska vina, bo ponudba tako veliko bolj pestra.

Pisno ponudbo v gostinskih obratih pričnemo oblikovati šele takrat, ko imamo dognano in dodelano strategijo podjetja, gastronomsko ponudbo ter politiko cen. Imamo dve možnosti, in sicer:

- ✓ da se odločimo za že oblikovan list jedi in pijač, ki je na trgu;
- ✓ da vse oblikujemo sami oziroma naredimo koncept in smo pri tem pozorni na logotip in obliko pisave, barve, obliko, slogan, besedilo in sliko.

2.10.4. Oglaševanje gostinskega lokala in ponudbe

Reklamne akcije so tudi v gostinstvu nujno potrebne. Lahko so stalne ali občasne, glede na vrsto obrata in njegov sezonski značaj. Gostinski lokal lahko oglašujemo preko najrazličnejših medijev (radio, televizija, časopisi, internet), še vedno najboljša reklama pa je tista »od ust do ust«, kajti zadovoljen gost je najboljša reklama za vsako gostišče.

Ko oglašujemo gostinski lokal je potrebno izpostaviti vse tiste lastnosti, ki ga naredijo posebnega, drugačnega od drugih. Če ima na primer gostinski obrat vrt ali igrišče s peskovnikom in gugalnico, bodo gostje z majhnimi otroki zagotovo postali bolj pozorni.

Našo pozornost do gosta lahko izkažemo tudi s tem, da občasno brezplačno ponudimo kakšno malenkost ali organiziramo različne tematske večere, kar omenimo na našem oglasu.

Tudi povezava s turističnim društvom, potovalno agencijo in delovnimi organizacijami je potrebna in kar največ naj jih bo seznanjeno z našo ponudbo in zmogljivostmi obrata.

Naša skrb naj bo tudi redno seznanjanje z vsemi prehrabnimi novostmi industrije, katere uvajamo, če nam to izboljša kakovost in prinese prihranek pri času in denarju.

Zaposleni se morajo nenehno udeleževati različnih dogodkov in tako lahko sledili hitremu razvoju in novim dosežkom v gostinstvu, tudi na področju marketinga. Ne pozabimo, vedno bolj drži pregovor, kdor stoji na mestu, ta vedno bolj zaostaja, tega pa si za nobeno ceno ne smemo dovoliti.

2.11. VARNOST PRI DELU V GOSTINSKI DEJAVNOSTI

2.11.1. Evropske, nacionalne in lokalne politike ter prakse

Zakonodaja na področju varnosti in zdravja pri delu postaja v zadnjih letih vse bolj kompleksna. Ker je 90 % vseh podjetij v dejavnosti hotelirstva in gostinstva zelo majhnih, delodajalci pogosto nimajo časa, da bi sledili zakonodaji, primanjkuje pa jim tudi sredstev za ta namen. Izvajanje zakonodaje na ravni podjetja v tej dejavnosti je velik problem.

Okvirna direktiva določa, da morajo delodajalci zagotoviti varnost in zdravje pri delu za vse zaposlene. Nekaj politik je oblikovanih posebej za dejavnost gostinstva. Zaradi nekaterih izmed njih, kot sta npr. analiza nevarnosti kritičnih kontrolnih točk (HACCP) ter prepoved kajenja, so državne institucije ter službe, odgovorne za varnost in preventivo, pričele tej dejavnosti namenjati več pozornosti, kar je v nekaterih primerih pripeljalo do uvedbe dodatnih ukrepov na področju varnosti in zdravja pri delu.

2.11.2. Sistem HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

Zavedanje o pomenu varne hrane za zdravje ljudi narašča tako v svetu kot pri nas. Vsak nosilec živilske dejavnosti je dolžan skrbeti za kakovost svojih izdelkov in storitev. Kot najuspešnejši se je za zagotavljanje varnih živil v celotni prehrabni verigi od predelave do končnega uporabnika izkazal sistem HACCP, ki temelji na predpisih mednarodnega referenčnega dokumenta Codex Alimentarius iz leta 1997. S sistemom HACCP ugotavljamo, vrednotimo in nadziramo tveganja, ki so pomembna za varnost živila

V Sloveniji je sistem HACCP zakonsko predpisan in ga morajo izvajati vsi nosilci živilske dejavnosti. Organizacije izkazujejo skladnost svojih izdelkov in storitev z zahtevami HACCP sistema s certifikatom ali izkazom o skladnosti, ki jim ga podeli neodvisna institucija. Pridobljeni certifikat je dokaz, da so proizvodni proces organizacije pregledali strokovno usposobljeni presojevalci, da se dejansko izvaja in je pod stalnim nadzorom neodvisne institucije, ki je certifikat oziroma izkaz skladnosti izdala.

Za zagotavljanje kakovosti in varnosti živil so odgovorni država, proizvajalci ter potrošnik sam.

HACCP sistem preverja:

- ✓ splošne higienske in tehnične pogoje, ki jih morajo izpolnjevati obrati za proizvodnjo in promet živil,
- ✓ splošne higienske in tehnične pogoje prostorov v živilskih obratih, kjer se živila pripravljajo, obdelujejo, predelujejo, dodelujejo in prodajajo,
- ✓ opremo, predmete, pribor in pripomočke, s katerimi so živila v stiku,
- ✓ oskrbo z vodo,
- ✓ osebno higieno oseb, ki delajo z živilo,
- ✓ usposabljanje zaposlenih za delo z živilo,
- ✓ zagotavljanje varnosti živil,
- ✓ ravnanje z odpadki,
- ✓ prevoz (transport) živil.

Vrste nadzora

- ✓ Notranji nadzor: izvajajo ga pravne ali fizične osebe, i proizvajajo ali dajejo v promet živila in izdelke ter snovi, ki prihajajo v stik z živil
- ✓ Uradni zdravstveni (in sanitarno-veterinarski) nadzor nad živil, pitno vodo, aditivi za živila, sestavo živil, hranilno in energijsko vrednostjo živil ter izdelki in snovmi, ki prihajajo v stik z živil.

HACCP načrt (plan)

HACCP (Hazard Analysis Critical Control Point)

Hazard Analysis = analiza tveganja

Critical Control Point = kritična kontrolna točka

Kritične kontrolne točke

- ✓ temperaturna obdelava ter pogrevanje hrane
- ✓ ohlajevanje na zahtevano temperaturo
- ✓ preprečevanje navskrižne kontaminacije
- ✓ osebne higienske navade in zdravstveno stanje zaposlenih

Načrt - 7 načel

1. Izvesti analizo tveganja (kje tveganje lahko nastane)
2. Določiti kritične kontrolne točke obvladovanja tveganja (KKT)
3. Določiti kritične meje vrednosti za vsako KKT
4. Uvesti nadzor (monitoring) za vsako KTT
5. Predvideti popravne ukrepe
6. Določiti načine verifikacije (ugotoviti pravilnosti, preverjanje) sistema
7. Izdelati dokumentacijo

Koristi HACCP sistema so glede na potrošnika oz. uporabnika:

- ✓ znižano tveganje za bolezni, povzročene s hrano (neprekinjen nadzor varnosti)
- ✓ zagotavlja varnost in zdravstveno ustreznost živil
- ✓ izboljšanje osnovnih higienskih pogojev v prehrabeni dejavnosti
- ✓ večje zaupanje do distributerjev hrane
- ✓ omogoča hitro in učinkovito ukrepanje
- ✓ krepi osveščenost in osebno odgovornost vseh zaposlenih
- ✓ pospešuje mednarodno trgovino z živil, ki vzbuja zaupanje v varnost izdelkov
- ✓ zahteva sledljivost dokumentov (podatki o surovinah in kontroli, odgovornih oseb,...)
- ✓ izboljšanje kvalitete življenja (zdravje in socialno ekonomsko stanje)

2.12. TVEGANJA V GOSTINSKI DEJAVNOSTI

Fizični dejavniki tveganja

- ✓ fizično zahtevno delo, ki zahteva dolgotrajno stanje in držo z omejenim obsegom gibanja, prenašanje in dvigovanje bremen ter ponavljajoče se gibe v kombinaciji z drugimi neugodnimi delovnimi razmerami, kot je slabo oblikovan delovni prostor;
- ✓ izpostavljenost visokim ravnem hrupa;
- ✓ vroče ali mrzlo delovno okolje, zlasti kombinacija visokih temperatur in prepaha, odprtih vrat, ter delo izmenoma v toplih, vlažnih razmerah in hladnih okoljih, kot so skladiščni prostori;
- ✓ ureznine in opekline;

- ✓ zdrs, spotiki in padci zaradi mokrih in spolzkih tal, ovir in padcev z višine;
- ✓ nevarne snovi, na primer pogost stik s čistilnimi sredstvi in bioloških dejavnikov v hrani.

Psihosocialni dejavniki tveganja

- ✓ dolg in nestandarden delovni čas; za to dejavnost so značilne dolge izmene, nereden in neobičajen delovni čas;
- ✓ težave pri usklajevanju dela in zasebnega življenja, zlasti zaradi nepredvidljivega delovnega časa, dolžine delovnega dne in nezadostnega nadzora nad delom;
- ✓ velika delovna obremenitev in časovni pritisk;
- ✓ pomanjkanje nadzora nad delom: monotono delo, ki ne vključuje ustvarjalnosti in iniciativnosti;
- ✓ stiki s sodelavci in nadrejenimi: pomanjkanje podpore lahko poveča stres na delovnem mestu;
- ✓ stalen stik s strankami je lahko razlog za stres, v najhujših primerih pa prihaja celo do nadlegovanja ali nasilja;
- ✓ pomanjkanje izobraževanja in usposabljanja; za nekatera delovna mesta ni potrebna nikakršna formalna izobrazba, zahteva se nizka raven usposobljenosti in izkušenj; delavci niso vedno dobro usposobljeni za opravljanje svojega dela, kar je lahko dodatni razlog za stres.

Preprečevanje tveganj

- ✓ dobro oceno tveganja – predhodna opredelitev nevarnosti je bistvenega pomena, če želimo obravnavati prave težave;
- ✓ vključevanje delavcev zagotavlja, da so opredeljene vse težave in da se pridobi podpora, potrebna za uspešno izvedbo preventivnih ukrepov;
- ✓ zavezanost vodilnih delavcev;
- ✓ uspešno partnerstvo je nujno, če želimo sprožiti širše pobude na regionalni ravni, nacionalni ravni ali na ravni dejavnosti; da bi zagotovili uspeh take vrste projektov, morajo biti vključene vse interesne skupine;
- ✓ ustrezen način usposabljanja;
- ✓ celovit pristop, ki vključuje različne vrste ukrepov, lahko poveča uspeh vsake sprejete aktivnosti.

3.0. TURIZEM

3.1. UVOD

Turizem je splet najrazličnejših odnosov in dogajanj, ki nastanejo zaradi premikanja prebivalstva v prostoru z namenom potovati, počitnikovati, ali iz drugih razlogov bivati v krajih izven svojega stalnega bivališča. Vsak prebivalec dežel razvitega sveta se tako ali drugače, redko ali pogosto seli ali premika, ne glede na razdalje.

Turizem je dejavnost, ki se je razvila skupaj z razvojem in spreminjanjem narave človekovih potreb in bivanjskih značilnosti sodobnega človeka. Medtem ko je človek v daljni preteklosti težil k zadovoljevanju osnovnih eksistenčnih potreb, so se z razvojem znanosti in tehnologije ter z izboljšanjem življenjskih razmer pojavile potrebe višje kakovosti.

Te potrebe niso več nujne, kot so potrebe po izobrazbi, športu, kulturi, zabavi in spoznavanju novih okolij. Zadovoljevanje teh potreb je bilo odvisno od razpoložljivega prostega časa in denarja, od splošnih političnih in gospodarskih razmer (čas brez vojn, epidemij, naravnih katastrof in drugih nevšečnosti). V začetku so te potrebe veljale za izrazito luksuzne in so bile v domeni bogatih posameznikov. Kasneje so te potrebe postale vse bolj splošne, vse bolj intenzivne in so dobile status družbeno priznanih potreb.

Zadovoljevanje turističnih potreb je vezano na spremembo okolja in na začasno zapustitev stalnega bivališča. Vezano je na začasno spremembo načina življenja in na določene aktivnosti, ki v običajnem življenjskem prostoru niso prisotne. Posledice zadovoljevanja teh potreb vplivajo na psihično in fizično počutje ter zdravje človeka. Dajejo mu nove življenjske moči in delovne sposobnosti. Posamezniku dajejo nova življenjska spoznanja, izkušnje in različna doživetja. To je tudi temeljni vzrok in izhodišče za razvoj turizma, saj brez človeka (turista) turizma ne bi bilo.

3.2. DEFINICIJE IN UMEMSTITEV TURIZMA

Definicij, ki opredeljujejo pojem turizem, je veliko. Opredelitev osnovnih pojmov s področja turizma ni nekaj stalnega, temveč se spreminjajo in dopolnjujejo. Prilagajajo se novim razvojnim oblikam in vsebinam te dejavnosti.

Različne definicije turizma:

Avtor najstarejše znane definicije turizma je bil E. Guyer-Freuler, ki pojmuje turizem kot pojav novega časa, ki temelji na povečani potrebi po oddihu in spremembi zraka, na povečanem smislu za pokrajinske lepote, veselje in užitek v prosti naravi, posebno pa je pogojen s povečano mešanico narodov in slojev človeške družbe kot posledico razvoja trgovine, industrije in obrti ter izpopolnitve prevoznih sredstev.

Leta 1942 sta Hunziger in Krampf oblikovala definicijo turizma, ki pravi: »Turizem je splet odnosov in pojavov, ki nastanejo zaradi potovanja in bivanja tujcev v nekem kraju, kolikor to bivanje ne povzroči stalne naselitve in ni zvezano s pridobitno dejavnostjo. «

Leta 1991 je WTO (Svetovna turistična organizacija) organizirala Mednarodno konferenco o potovanju in turizmu, z namenom poenotiti definicije, terminologijo in merila v turizmu. Turizem so vse aktivnosti ljudi, ki so usmerjene v potovanja in bivanja v krajih, ki niso njihova glavna ali stalna bivališča, zaradi počitka, posla ali kakšnega drugega namena.

Po splošni šolski definiciji **opredelitve gospodarskih dejavnosti** turizem uvrščamo v terciarni ali storitveni sektor, ob bok trgovini, prometu, zavarovalništvu in drugim storitvenim dejavnostim.

Natančnejši poskus umestitve turizma v standardno klasifikacijo dejavnosti nam pokaže, da turizma kot samostojne dejavnosti, ki bi jo bilo možno uvrstiti med druge storitvene dejavnosti ni. Turizem je sestavljena, kompleksna dejavnost, ki posega na številna druga gospodarska in druga družben področja.

3.3. ZGODOVINA TURIZMA

Zgodovina turizma sega daleč v preteklost, vendar so med turizmom nekoč in danes velike razlike. Prve oblike turizma najdemo že v zgodnjih civilizacijah, a kot znanstvena veja je turizem mlada disciplina. Prva proučevanja turizma so se začela šele v 19. stoletju, sistematičen pristop pa je moč zaslediti šele po drugi svetovni vojni. Množični turizem, ki je nastal kot posledica gospodarskega in družbenega razvoja, je novodoben pojav.

Zgodovino turizma lahko v grobem delimo na obdobje predhodnih oblik današnjega turizma, ki je imel podobnosti s sodobnim turizmom, vendar izraza takrat še niso poznali. Že Stari Grki, Stari Rimljani, kakor tudi plemstvo srednjega veka, renesanse in časov razsvetljenstva, so potovali iz podobnih motivov kot danes. Potovali so zaradi rekreacije in kulture, pa tudi zaradi zdravja, verskih in poslovnih razlogov. Število takratnih turistov je bilo nadvse skromno.

3.3.1. Sodobni turizem

Sodobni turizem, kot ga poznamo danes, se je pojavil v letu 1816, po revolucijah. Pojavil se je v času, ko je prišlo do delitve delovnega in življenjskega prostora, delitve med delovnim in prostim časom. To je bil čas industrializacije in čas pojava razredne družbe. Sprva so potovali aristokrati in bogataši, predvsem podjetniki, bankirji in bogati meščani. Kasneje so začeli potovati tudi tisti, ki so imeli dovolj denarja in prostega časa.

Glavni dejavniki razvoja sodobnega turizma so bili: večja stopnja urbanizacije, večje število prebivalstva, večanje števila premožnih ljudi, višja stopnja industrializacije in večja potreba po rekreaciji, tehnični napredek ter izboljšanje prometnih sredstev in prevoznih poti. Z večanjem produktivnosti dela je rasel narodni dohodek razvitih držav, z njim pa tudi dohodki in osebni prejemki prebivalstva. Posledično so se hitro razvijali turistični kraji s turistično ponudbo, ki so privabljali vse več ljudi.

Glede na število udeležencev in glede na razvitost turističnega gospodarstva lahko govorimo o treh obdobjih sodobnega turizma:

- ✓ turizem posameznikov (1816 - 1890),
- ✓ klasični turizem (1890 do konca 20. stoletja)
- ✓ moderni ali množični turizem.

3.3.2. Zgodovina turizma v Sloveniji

Na ozemlju današnje Slovenije se je turizem razvijal podobno in sočasno kot drugod po Evropi, vendar je bil razvoj zaradi družbeno političnih in ekonomskih razlogov počasnejši in neenakomeren.

Zgodovinski razvoj turizma v Sloveniji delimo na obdobja:

1. obdobje od začetka 19. stoletja do prve svetovne vojne,
2. obdobje med obema svetovnima vojnama,
3. obdobje od konca druge svetovne vojne do leta 1990,
4. obdobje po letu 1990.

Za prvo obdobje velja, da se je turizem razvijal le v posameznih krajih, ki so jih turisti obiskovali s posebnim namenom (Toplice Rogaška Slatina, Rimske Toplice, Dobrna), kraji s posebno gorsko klimo (Bled, Bohinj), nekatere obmorske kraje (Portorož) in naravne znamenitosti na Krasu (Škocjanska jama, Postojnska jama), kjer se je razvijal jamarski turizem. Turizem je v tem času imel predvsem zdravstveni in religiozni značaj.

V drugem obdobju se z gospodarskim razvojem razmahne tako domači kot tuji turizem, med tujimi turisti so prevladovali Avstrijci, Nemci, Čehi, Madžari in Francozi. Med drugo svetovno vojno se je razvoj turizma ustavil. Potrebno je bilo veliko let, da so se obnovili porušeni turistični objekti. V tem obdobju je bila poudarjena predvsem družbena vloga turizma, predvsem zdravstvena, socialna in rekreativna.

Šele v prvi polovici sedemdesetih let začne turizem delovati po ekonomskih načelih. Število turističnih kapacitet je naraščalo vse do leta 1991. Tega leta so osamosvojitveni procesi in vojne na Balkanu močno zavrli turizem v Sloveniji. Obisk tujih turistov se je drastično zmanjšal in šele po letu 1995 se začne rast turističnega deviznega priliva zaradi ponovnega obiska tujih turistov.

3.4. DVOJNOST TURIZMA

Turizem lahko obravnavamo in pojmuje z dveh vidikov, kot družbeni ter kot ekonomski pojav.

Turizem kot **družbeni pojav** kaže turizem kot dejavnost, ki zadovoljuje človekove psihične in fizične potrebe. S tega vidika se s turizmom ukvarjajo psihologi, sociologi, etnologi, ekologi, geografi, zgodovinarji, urbanisti in drugi strokovnjaki s področja neekonomskih ved. Turizmu priznavajo njegov kulturni, zgodovinski, zdravstveni, socialni, politični in rekreativni pomen. Ta vidik ima vse večjo težo, saj postaja vse bolj pomemben del življenja sodobnega človeka.

Kot **ekonomski pojav** se turizem kaže kot vse bolj pomembna gospodarska dejavnost, ki močno vpliva na gospodarski razvoj številnih dejavnosti. Prispeva k napredku turističnih krajev, turističnih območij in k razvoju celotnih držav. Turizem in z njim povezane dejavnosti so gibalno gospodarskega in družbenega razvoja sodobnega sveta. Veliko držav kot svojo razvojno prioriteto postavlja turizem.

Delež turizma v bruto družbenem proizvodu se povsod, tudi v Sloveniji, vse bolj povečuje. Celo svetovna gospodarska kriza na turizmu ne pušča tako velikih negativnih posledic, kot je bilo pričakovano.

3.5. NAMEN TURIZMA

Turizem naj prispeva k:

- ✓ spoštovanju etičnih vrednot,
- ✓ razumevanju med ljudmi in narodi,
- ✓ strpnosti in spoštovanju različnih verskih, filozofskih in moralnih prepričanj,
- ✓ razumevanju značilnosti in običajev obiskanih pokrajin,
- ✓ spoštovanju življenjskih navad ljudi, ki tam živijo,
- ✓ prispevati k trajnemu sonaravnemu razvoju (varovati okolje, naravo),
- ✓ spoštovati naravno in kulturno dediščino vsakega naroda.

Smisel turizma je zadovoljevanje pričakovanj turistom, ki so vse zahtevnejša glede kakovosti in pestrosti storitev.

3.6. VZROKI IN MOTIVI ZA POTOVANJE

3.6.2. Vzroki za potovanje

Potujemo zaradi zamenjave dobrin, trgovanja, izobraževanja, zdravljenja, nesreč, ali pa zaradi zabave, verskih in drugih razlogov. Vsi ljudje, ki potujejo, so potniki, vendar vsi potniki niso turisti.

O turističnem potovanju smemo govoriti ko:

- ✓ potujejo ljudje, ki jim prosti čas in denar to omogočata,
- ✓ udeleženci turističnih potovanj s svojo potrošnjo pri zadovoljevanju turističnih potreb vplivajo na spremembo okolja in na razcvet dejavnosti, v krajih, skozi katere ali kamor potujejo,
- ✓ za denar, ki ga v krajih potovanja potrošijo, praviloma ne dobijo materialnih dobrin, temveč razne storitve, ki povzročijo razna doživetja in nova spoznanja.

3.6.2. Motivi za potovanje

Osnovne značilnosti turizma so motivi, zaradi katerih človek zapusti stalno bivališče, vključno s potjo v obe smeri, začasno zadrževanje v namembnem kraju in osebna potrošnja denarja v turistične namene, ki ga turist ni zaslužil v turističnem kraju.

Ti motivi so:

- ✓ motivi, ki jih pogojuje človekova duševnost (popolna duševna sprostitev, odklop, svobodna izbira odločitve, beg iz vsakodnevnega enoličnega okolja, okrevanje, krepitev telesa),
- ✓ motivi, ki jih pogojuje telo (gibanje: hoja, tek, plezanje, smučanje, plavanje, itd),
- ✓ motivi, ki se izražajo z željo po komuniciranju, druženju, prijateljevanju (več igre z otroci, druženja s partnerjem, druženje s prijatelji),
- ✓ motivi, ki se izražajo kot želja po raziskovanju, spremembah, pustolovščinah, izobraževanju, nakupovanju (spoznavanje novih dežel, kultur, izobraževanje, širjenje obzorja, sodelovanje na strokovnih prireditvah),
- ✓ motivi, ki so povezani z naravo in vremenom (doživljanje narave, beg pred slabim vremenom, iskanje krajev z neokrnjeno, čisto naravo, lov, ribolov).

3.7. VRSTE TURIZMA

Delitev na vrste ni enostavna, saj se različne vrste sestavljajo in niso vselej čiste. Delitev na vrste je odvisna od **kriterijev**, med katerimi so najpogostejše:

- ✓ izvor in stalno bivališče turista,
- ✓ vpliv turizma na plačilno bilanco države,
- ✓ smer gibanja turistov,
- ✓ dolžina bivanja,
- ✓ letni čas in sezona,
- ✓ organizacija potovanja,
- ✓ starost turistov,
- ✓ število udeležencev,
- ✓ motiv potovanja,

...

3.7.1. Glede na izvor in stalno bivališče turistov ločimo:

- ✓ **Domači turizem:** Subjekti so državljani tiste države, kjer delujejo kot turisti, torej ne prestopijo državne meje.
- ✓ **Meddržavni turizem :** Subjekti so državljani drugih držav, ki kot turisti prestopajo državno mejo v eni ali drugi smeri. Za tisti del meddržavnega turizma, ko prihajajo tuji državljani kot turisti v našo državo, se uporablja izraz tujski ali inozemni turizem.

3.7.2. Glede vpliva na devizno bilanco ločimo:

- ✓ **Aktivni turizem:** Povzroča dotok tujih plačilnih sredstev zaradi prihoda in bivanja tujih turistov v naši državi in na ta način vpliva na povečanje aktive v devizni bilanci.
- ✓ **Pasivni turizem:** Povzroča odtok plačilnih sredstev iz naše države v tujino, kar se pokaže na pasivni strani plačilne bilance.

3.7.3. Glede na namen preživljanja počitnic ločimo:

- ✓ **Počitniški turizem:** Dolgotrajno bivanje v enem kraju, če gre še za bivanje v gostinskih obratih, gre tudi za penzijske storitve.
- ✓ **Prehodni turizem:** Zaradi razvoja prometnih sredstev je lahko doba bivanja v istem kraju ali obratu kratka (od nekaj ur do enega dne).
- ✓ **Week-end turizem oz. turizem ob koncu tedna :** Pomemben je postal z daljšanjem prostega časa in traja dva do tri dni.
- ✓ **Izletni turizem:** Omejen je na pol dneva ali en sam dan, vendar brez prenočevanja.

3.7.4. Glede na dolžino bivanja v enem kraju ločimo:

- ✓ **Stacionarni turizem:** Dolgotrajno bivanje v enem kraju.
- ✓ **Mobilni turizem:** Glavni element je potovanje, bivanje je le nujna komponenta, zato je tudi kratko.

3.7.5. Glede števila turistov in organizacij ločimo:

- ✓ **Posamični oz. individualni turizem:** ni vedno omejen na eno osebo, lahko gre za vnaprej določen program oziroma čas in kraj potovanja ter bivanja. Posamični turisti so neodvisni in sami določajo smer, čas in vsebino bivanja.
- ✓ **Skupinski turizem:** pomeni najpogostejšo obliko množičnega turizma. Skupino lahko predstavlja le nekaj turistov, lahko pa tudi več oseb, za katere organizator potovanja vnaprej določi program in čas bivanja.

Tabela: Primerjava konceptov množičnega in individualnega turizma z vidika obnašanja turistov

Množični turizem	Individualna (posamična), družinska in prijateljska potovanja
Malo časa	Veliko časa
Hitra prevozna sredstva	Redna (tudi počasna) prevozna sredstva
Določen program	Spontane odločitve
Potovanje po modi okolice	Potovanje v skladu s svojimi notranjimi željami
Uvožen življenjski stil	Za deželo značilen življenjski stil
Znamenitosti	Doživetja

Udobno in pasivno	Naporno in aktivno
Malo ali nič duhovnih priprav	Predhodno zanimanje za obiskano deželo
Nepoznavanje tujih jezikov	Učenje tujih jezikov
Vzvišen odnos do domačinov	Vesetje do spoznavanja novih ljudi
Nakupovanje (shopping)	Prinašanje daril
Spominki	Spornim, zapiski, spoznanja
Hitre fotografije in razglednice	Fotografiranje, zapisovanje, risanje
Radovednost	Taktnost
Hrupnost	Umirjenost

3.7.6. Masovni ali množični turizem

Pod pojmom masovni ali množični turizem si navadno predstavljamo turizem v velikem številu ali pojav turistov v masah. V novejšem času, ko se vzročnost za ekološko škodo pripisuje masovnemu turizmu, se slednje dodaja k njegovi opredelitvi. Pojem masa v zvezi z množico ljudi se pojavi z industrijsko revolucijo. Izraz so uporabljali za opisovanje tistih prebivalcev, ki ničesar nimajo in nič ne veljajo. Predstavlja nasprotje meščanstvu, ločuje številne revne od maloštevilnih bogatih, podrejene od privilegiranih. Označuje povprečnost in povprečnega človeka.

V sociologiji pojem množična ali masovna družba označuje sodobno, visoko razvito industrijsko družbo, v kateri je omogočeno širše vključevanje navadnih ljudi. Značilna za takšno družbo je velika medsebojna odvisnost, visoka stopnja mobilnosti in masovna potrošnja, ki jo omogoča masovna proizvodnja. Človek v masi se vede bistveno drugače (slabše), kot bi se vedel kot posameznik.

Škodo, ki jo v okolju povzroča masovni turizem zaradi:

- ✓ onesnaževanja,
- ✓ izgube naravne pokrajine, kmetijskih površin in pašnikov,
- ✓ uničevanja rastlin in živali,
- ✓ degradacije pokrajin, zgodovinskih krajev in spomenikov,
- ✓ prevelike koncentracije turistov,
- ✓ nasprotij med turisti in domačini,
- ✓ konkurenčne uporabe zemlje in delovne sile.

3.7.7. Alternativni turizem

Alternativni turizem išče protiutež masovnemu (črednemu) turizmu, ki je enoličen in serijski. Išče in odkriva nove destinacije, nudi nove in drugačne storitve, ki privabljajo poseben segment turistov. Pojem alternativni turizem ima v prvotnem pomenu izvor v alternativnih načinih življenja in gibanjih, ki izvirajo iz sedemdesetih let. Ta gibanja so nastala zaradi nezadovoljstva z obstoječo industrijsko družbo in iz upora proti njeni profitni naravnosti.

Nezadovoljstvo, zlasti mladih, je vodilo k drogam, terorizmu, sektam, stanovanjskim skupnostim, h gibanju za pravice žensk in k ekološkemu gibanju. Mladi, v veliki meri brezposelni ali še ne zaposleni, so potovali z nahrbtniki, z malo denarja in poceni. Potovali so predvsem v Azijo. Ti svetovni potniki so se poimenovali alternativni turisti, iz potovanj na lastno pest je nastalo alternativno gibanje. Z masovnim turizmom niso hoteli imeti nič skupnega. Samo gibanje alternativni turizem je postalo le ena izmed podkultur množičnega turizma, ker je postalo množično.

3.8. PODROČJA TURIZMA (V SLOVENIJI)

Turizem je povezana in integrirana dejavnost. Združuje različne vrste turistične dejavnosti, oziroma nekaj vrst oziroma področij turizma, ki so pri nas pogosto v rabi. To so zdravstveni ali kurativni, počitniški ali rekreativni, obmorski, gorski, mestni, zdraviliški, planinski, kulturni, športni, camping, verski, študijski, nakupovalni, lovni, ribolovni, avtomobilski, yachting, kongresni, poslovni, delavski, socialni, romarski ali celo cerkveni turizem.

Na vsakem področju poslujejo številna turistična podjetja in organizacije, ki nudijo specializirano in tematsko zaokroženo ponudbo.

Bolj podrobno bomo omenili le nekatera področja.

Zdraviliški turizem

Na področju zdraviliškega turizma poslujejo zdravilišča, ki imajo verificirani status naravnega zdravilišča. Sodobni zdraviliško-turistični centri so postali ena najbolj izstopajočih oblik turistične ponudbe Slovenije. Večjo usmerjenost v turistično ponudbo nakazuje tudi njihovo poimenovanje v terme, spa in wellness centre. Številne novosti v ponudbi odražajo njihovo dinamičnost in odprtost za prilagajanje spremembam v turističnem povpraševanju.

Sprememba ugleda zdravilišč na turističnem trgu je v zadnjih nekaj letih spodbudila k intenzivnejšemu raziskovanju bogastva naravnih danosti Slovenije in s tem prispevala k nastajanju novih turistično-kopalniških centrov.

Adrenalinski (avanturistični) turizem

Ta turizem napada najbolj odmaknjene in doslej še nemotene dele narave, na primer podzemne jame, brezna, stene, kanjone, slapove, težko prehodne dele rek, itd.

Dogajanja v dolini Soče (rafting, kanjoning, ...) sicer prinašajo zaslužek, vendar glede na število mrtvih kaže, da ima tamkajšnji turizem še vedno prizvok avanture, ki pa dobiva tudi značaj množičnega turizma. Razvoj turizma in rekreacije je treba načrtovati v krajini ob upoštevanju nevarnosti, ki jih prinašata s sabo.

Igralniški turizem

V Sloveniji so se igralnice razvile kot dodatna ponudba že obstoječih hotelsko-gostinskih podjetij. Prvo so pred skoraj 30 leti odprli v Portorožu, nato pa so ji sledile igralnice v Lipici in na Bledu, v Novi Gorici, Rogaški Slatini, Kranjski Gori, na Otočcu, v Mariboru in Ljubljani. Največji pa je zabaviščni center v Novi Gorici, ki pomeni uresničenje nove poslovne filozofije slovenskega igralništva.

Slovenski igralniško-zabaviščni turizem temelji na celostni igralniški ponudbi, ki vključuje poleg igre na srečo tudi kakovostne hotelske storitve, možnosti za rekreacijo, zdravstveno oskrbo, trgovinsko ponudbo in kulturne prireditve. Igralništvo se pojmuje ne le kot hazard, ampak kot razvedrilo in sprostitvev. Zabaviščni turizem je postal ena od vodilnih turističnih panog v Sloveniji zaradi kvalitetne ponudbe in konkurenčnosti.

Poslovni turizem

Slovenija ponuja številne nove in prenovljene lokacije za srečanja in konference vseh velikosti do 2.000 udeležencev. Kraji so izjemno raznoliki, od glavnega mesta Ljubljane, alpskega okolja, jadranske obale, zdravilišč in drugih zgodovinskih mest ali krajev.

Glavne prednosti so lahka dostopnost, geografska raznovrstnost in bogata kulturna dediščina, odlična ponudba kongresnih zmogljivosti, okusna kulinarika, podprta z vrhunsko ponudbo vin, pristna

gostoljubnost in dobro razmerje med kvaliteto in ceno. Med številnimi ponudniki so kongresni centri in hoteli, profesionalni kongresni organizatorji in strokovne kongresne turistične agencije.

Športni turizem

Slovenija je razgibana dežela športa in rekreacije. Aktivne počitnice z različnimi doživetji so dostopne na vseh koncih dežele in v vseh letnih časih. Pozimi vabijo smučišča, poleti vode in nebo nad Slovenijo, spomladi in jeseni pohodniške in kolesarske poti. Zimskošportna središča Slovenije privlačijo alpske in turne smučarje, tekače na smučeh, deskarje, sankarje in jadrnalne padalce.

Športni klubi za jadrnalno padalstvo in zmajarstvo, združenja balonarjev in letalski centri omogočajo tudi tovrstno ponudbo. Dežela gozdov, čistih rek in jezer privablja lovce, ribiče in druge obiskovalce naravnih lepot. Po vsej Sloveniji so konjeniški klubi, urejene planinske in druge pohodniške poti, skoraj povsod je možno kolesarjenje, tako za občasne izletnike kot za resne izzivalce zahtevnejših strmin, ki so jim namenjene posebej urejene in označene proge.

Med vse bolj priljubljene oblike aktivnega preživljanja prostega časa tako Slovencev kot njihovih gostov iz tujine se uvršča golf, ki ga je možno igrati na večih igriščih in vadiščih. Kabineti in dvorane za fitnes so standardni del ponudbe tako v zdraviliščih kot v številnih hotelih.

Slovenija je tudi gostiteljica pomembnih mednarodnih športnih prireditev: Kranjska Gora in Pohorje gostita alpske smučarje in smučarke, Planica smučarske skakalce, Pokljuka biatlonce. Slovenija je tudi prizorišče mednarodnih kolesarskih preizkušenj, mednarodnih nogometnih, rokometnih in drugih tekem.

Kulturni turizem

V Sloveniji je več kot 200 muzejev in muzejskih zbirk. Najpomembnejšo dediščino hranijo Narodni muzej, Slovenski etnografski muzej in Prirodoslovni muzej Slovenije. V večini večjih mest so pokrajinski muzeji in muzeji novejše zgodovine, posebej atraktivni pa so različni tematski muzeji.

Kopica manjših muzejev in zbirk po vsej Sloveniji razkriva preteklost različnih značilnih obrtnih in poklicnih znanj, tako od steklarstva do gasilstva, od čebelarstva do kovaštva, od čipkarstva do vinogradništva, od planšarstva do hmeljarstva. Posebno pozornost zbujejo rudarski muzeji.

Povsod po Sloveniji so galerije in likovna razstavišča. Najpomembnejše ustanove za likovno umetnost so Narodna in Moderna galerija v Ljubljani ter Mednarodni grafični center. Po slovenskih mestih je na desetine zasebnih galerij, običajna so tudi mestna likovna razstavišča.

Slovenija, dežela na stičišču mnogih zgodovinskih poti, je bogata zakladnica preteklih dob, o katerih pričajo dragocene arheološke najdbe. Bogato zgodovinsko in kulturno dediščino hranijo tudi knjižnice in arhivi, nanjo opozarjajo spomeniki in zaščitene stavbe. Med številnimi pa potekajo urejene poti dediščine ter spominske in kulturne poti.

Številne etnografske prireditve na vseh koncih Slovenije predstavljajo avtentično slovensko ljudsko tradicijo.

Podeželski turizem

Počitnice na podeželju na več kot dvesto slovenskih turističnih kmetijah so nepozabno doživetje, to so počitnice daleč stran od množic in vsakdanjega hitenja, v tesnem stiku z naravo in ljudmi, z njihovo kulturo, življenjsko modrostjo, šegami in navadami. Nudijo tudi priložnost udeležbe na tradicionalnih podeželskih sejmih in prireditvah.

Turisti spoznavajo na turističnih kmetijah utrip kmečkega vsakdana ob različnih kmečkih delih, predvsem ob trgatvi in na kolinah. Vsaka turistična kmetija je registrirana kot gospodarski subjekt, ponudnik turističnih storitev.

Obmorski turizem

Za Slovenijo je Primorje z obalno regijo posebnega pomena tako v naravnem in kulturnem kot v urbanističnem, gospodarskem, prometnem in turističnem pogledu. Zaradi naštetih dejavnosti je regija, ki jo sestavlja več značilnih tipov pokrajine, ogrožena z različnimi emisijami in prostorskimi degradacijami

Naše obalno morje je zelo občutljivo, ker je plitvo, le počasi se v njem osvežuje voda, ker so pritoki iz industrijskih regij močni, morski tok z dovajanjem čistejše vode pa počasen. Morje in obalo ogrožajo pomorski promet, vplivi obalnih mest in dejavnosti pa tudi turizem.

Naša obala je kompleks turističnih območij, ki so vsa v povezavi z obalnim morjem. Turizem se najprej opira na nastanitvene in storitvene dejavnosti, nato pa na naravno (naravni rezervati) in kulturno dediščino. Turistično okolje je dobro urejeno, zlasti to velja za kopališča in za nekatere objekte in marine, ki se glede reda in vzdrževanja primerjajo z dosežki najvišje ravni v sredozemskih obmorskih turističnih regijah. Takšna urejenost je najboljša podlaga za razvoj turizma, saj omogoča boljšo ponudbo in temu ustrezne ekonomske dosežke. To potrjujejo tudi slovenska obmorska kopališča in marine v akcijah za podelitev Modre zastave.

Planinski (gorniški) turizem

Gorništvo se je v zadnjih dveh stoletjih zelo razvilo in je postalo množično. Ljudem pomeni izjemno rekreacijo v naravi in bogati njihovo življenje v prostem času. Sestavlja ga vrsta oblik od enodnevnih izletov do daljših odprav v najzahtevnejša tuja gorstva. Po vsebini je večplastno: rekreacija, fizični trening, uživanje v lepoti in pestrosti naravnega okolja, hkrati duhovno doživljanje, druženje, izobraževanje in celo raziskovanje.

Vseh dejavnosti, ki se v prostem času dogajajo v gorskem svetu, ne moremo uvrščati v gorništvo. Med gorniške aktivnosti štejemo hojo, plezanje in turno smučanje. Med gorniške dejavnosti pa ne spadajo smučanje na urejenih smučiščih ali celo s pomočjo helikopterja, jadralno padalstvo, ježa, vožnja z motornimi sanmi in niti gorsko kolesarjenje.

Turizem, ki se razvija vzporedno in v obrobju parkov in gorskega sveta ter nudi obiskovalcem namestitvev ter hrano in pijačo, domačinom pa delo in zaslužek je že skorajda obvezna ponudba, zlasti v nižje ležečih predelih naših gora. To okolje je prilagojeno potrebam obiskovalcev po vseh načrtih in z ustreznimi dovoljenji, ima pa lahko tudi dodatne storitvene dejavnosti in ponudbo.

Mladinski turizem

Mladinskemu turizmu bi morali posvečati posebno pozornost, ker gre za udeležence, ki nimajo dovolj sredstev na voljo in se podajajo na zelo atraktivna in celo tvegana potovanja. Mladina do 19 let starosti ima med domačimi turisti kar velik delež. Samo šestina od njih gre na pot zaradi športa in rekreacije, vsi ostali so drugače motivirani. Pomembno je, da so potovanja okoljsko in zdravstveno preiščena. Kako to izboljšati, je aktualno vprašanje, zlasti če pomislimo na skromne domove za bivanje mladine v naših mestih in turističnih krajih (večkrat so to le dijaški domovi). Ker pa odhaja precej mladine na počitnice z rekreacijo, je pomembno, da imajo tudi podporo organizacij, ki skrbijo za mladino, za mladinske tabore in podmladek raznih društev.

Prometni turizem

Temeljni pogoj za razvoj turizma je prometna povezanost. Prva velika turistična potovanja so povezana z razvojem železniškega prometa. Množična potovanja so se razmahnila z razvojem avtomobilske industrije in naraščanjem števila osebnih avtomobilov in drugih cestnih prevoznih sredstev. V drugi polovici 20. stoletja je postalo pomembno turistično prevozno sredstvo letalo, ki je turistom nudilo hiter in udoben prevoz na dolge razdalje.

Glede na različne cilje, vsebino potovanj, razvitost prometnih povezav, hitrosti in udobja in stroške turisti izbirajo med železniškim, cestnim, zračnim in vodnim prometom. Turisti v gorate predele potujejo tudi z žičnicami, zobatimi železnicami in gondolami.

V turizmu so se uveljavile cenovno ugodnejše oblike potovanj, tako imenovani čarterski prevozi.

3.9. KORISTI IN SLABOSTI RAZVOJA TURIZMA

Koristi razvoja turizma:

- ✓ pritek denarja v obliki turistične potrošnje,
- ✓ nastanek novih delovnih mest v turizmu in v drugih dejavnostih,
- ✓ dvig ravni kakovosti življenja lokalnih prebivalcev,
- ✓ pozitivni socialni in kulturni učinki npr. prenova starega mestnega jedra ter oživitvev kulturnega in ekonomskega razvoja,
- ✓ razvoj poslovnega turizma omogoča vključevanje v mednarodne tokove,
- ✓ prispeva k promociji kraja, saj le-ta ustvarja boljši videz.

Stroški razvoja turizma v mestih

- ✓ dodatne investicije v infrastrukturo in njeno vzdrževanje,
- ✓ stroški zaradi prenatrpanosti in onesnaževanja, kar znižuje kakovost življenja v kraju,
- ✓ intenzivni razvoj lahko povzroči socialne stroške npr. porast kriminalitete,
- ✓ povečano povpraševanje po zemljiščih zaradi potreb turistične infrastrukture, kar vpliva na naraščanje rent in s tem na kakovost življenja lokalnih prebivalcev,
- ✓ stroški lokalnih oblasti, ki spodbujajo razvoj turizma so lahko zelo visoki, zlasti stroški promocije kot turistične destinacije.

3.9.1. Vpliv turizma na naravo

Turizem je vselej in povsod povezan hkrati z okoljem, gospodarstvom in družbenim življenjem. Strokovnjaki svetujejo, da naj v sodobni vrvenja polni družbi turizem pomaga ljudem, da po napornem delu najdejo v naravi in v urejenem turističnem okolju svoje notranje ravnovesje.

Vendar se s tem, ko turizem obremenjuje okolje vnaša v naravo in človekovo okolje tudi marsikaj novega. V turističnih krajih morajo kroititi infrastrukturo in objekte za turizem po meri in potrebah v glavnih sezonah, čemur prilagajajo tudi dejavnosti. Pri urejanju turističnih območij je treba preudarno presojati želje, upravičene potrebe in realne možnosti, da ne bi presegli meja, ki jih dopušča narava.

Pri postavljanju turističnih objektov in ureditev v okolju velikokrat izstopa težnja turističnih delavcev, da posežejo z objekti na najbolj izpostavljena, vidna in nasploh privlačna mesta v prostoru. Večinoma to vodi v izničevanje privlačnosti krajine, kakršna je bila preden so objekt zgradili.

Nevarnost, da dejavnost sama izniči lasten krajinski potencial, je ena najbolj opaznih značilnosti turizma. Konflikt nastopi, ko se turizem polasti neke skupne dobrine (npr. obale morja, obrežje jezera ali reke) in jo izloči iz javne rabe.

Turiste oziroma obiskovalce, ki v naravi iščejo sprostitev, je treba v naravi in okolju usmerjati tako, da na bodo ogrožali pomembnih naravnih in kulturnih vrednot.

Smiselno je ljudi usmerjati v različna okolja, ker vsi ne morejo početi oz. doživeti vsega.

3.10. EKONOMSKI VIDIK TURIZMA

3.10.1. TURISTIČNO POVPRASEVANJE

Turistično povpraševanje je zanimanje za neko količino turističnih dobrin, ki si jih potencialni turisti želijo in so jih pripravljeni kupiti po določni ceni. Dejavnikov, ki vplivajo na turistično povpraševanje, je navadno več in ravno njihova kombinacija po navadi spodbudi ali odvrne posameznika od turističnih aktivnosti.

Dejavnike turističnega povpraševanja delimo na objektivne (zunanje) in subjektivne (notranje). Nujno mora biti prisotna tudi potreba po turistični storitvi, po določenem doživetju, ki človeka motivira.

Bistveni dejavniki turističnega povpraševanja so naslednji:

- ✓ Ekonomski dejavniki (dohodek, razpoložljiv za turisti no porabo, cene turističnih dobrin, cene drugih dobrin),
- ✓ Demografski dejavniki (staranje prebivalstva, velikost in struktura gospodinjstev, število ločitev in ponovnih sklepanj zakonskih zvez, struktura izobrazbe),
- ✓ Geografski dejavniki (klima in pokrajinska privlačnost, velikost ozemlja, geografska lega, dostopnost),
- ✓ Socio-kulturni dejavniki (ideje, aspiracije, verovanja, prepričanja ljudi, potreba po rekreaciji),
- ✓ Osebna mobilnost (razpoložljivost osebnih avtomobilov in dostopnost do turističnih destinacij),
- ✓ Vladni regulativni dejavniki (transportne ureditve, ureditve na področju turističnih dejavnosti in hotelirstva - skrb za pravice potrošnikov, informacijski rezervacijski sistem, nove ureditve na področju zaščite okolja),
- ✓ Medijsko komuniciranje (TV - razvoj specializiranega turističnega programa, internet, časopisi, revije),
- ✓ Informacijska in komunikacijska tehnologija (internet).

3.10.2. TURISTIČNA PONUDBA

Turistična ponudba je količina turističnih dobrin, storitev in blaga, ki so ponujene turistom. Medtem ko dejavniki turističnega povpraševanja omogočajo in spodbujajo ljudi, da odhajajo na turistično potovanje, pa dobrine in storitve turistične ponudbe privlačijo turiste in omogočajo zadovoljevanje njihovih turističnih potreb in motivov.

Turistično ponudbo delimo na dva dela:

Primarna turistična ponudba

Sestavljata jo dve skupini elementov, in sicer naravni in družbeno dejavni turistični elementi, ki so temeljne privlačnosti in so glavni cilj in razlog za povpraševanje po določeni turistični destinaciji.

Naravni elementi so npr. podnebje, gore, jezera, morje, površje (jame, kanjoni, doline...), živali, rastlinstvo ter pokrajinska slika in razgled.

Družbenodejavni elementi pa se kažejo v obliki duhovnih in materialnih dobrin (zgodovinske, umetnostne ...), ki jih lahko združimo v tri glavne skupine:

- ✓ kulturne vrednosti, spomeniki in ustanove
- ✓ etnografsko-zgodovinske dobrine (narodni običaji, tradicije, etnografska zapuščina in blago)
- ✓ dejavniki družbenogospodarskega okolja (gospodarski sistem, politična ureditev, turistična politika)

Sekundarna turistična ponudba.

Sekundarna turistična ponudba obsega tiste turistične dobrine, ki so proizvod dela. Primarne elemente naredi dostopne za ogled, uživanje in jih s tem ovrednoti. Brez elementov sekundarne turistične ponudbe bi bile naravne in družbenodejavne turistične dobrine le turistično - gospodarski potencial.

Glavne skupine elementov sekundarne turistične ponudbe so:

- ✓ infrastruktura ali temeljne naprave in objekti, ki jih turist uporablja posredno, sicer pa po njih ne povprašuje (komunalna in osnovna prometna ureditev - vodovod, kanalizacija, električna napeljava, ceste ...),
- ✓ objekti z njihovimi zmogljivostmi, kjer se proizvajajo proizvodi in ponujajo storitve, po katerih turist neposredno povprašuje (športni in rekreacijski objekti, objekti kulturnih dejavnosti, zdravstveni objekti ...),
- ✓ storitve, ki jih proizvaja in nudi sekundarna turistična ponudba (storitve turističnih agencij, prehrabnenih obratov, prenočitvenih objektov, trgovske in obrtne mreže, športne prireditve ...).

3.10.3. TURISTIČNI TRG

Turistično povpraševanje – turistična ponudba – turistični trg

Kadar se pojavi turistična potreba in sta ob tem izpolnjena tudi pogoja prosti čas in denar, lahko govorimo o turističnem povpraševanju. Če se pojavijo tudi dejavniki, ki lahko to povpraševanje zadovoljijo, torej če turističnemu povpraševanju sledijo tudi dobrine, torej turistična ponudba s turističnimi proizvodi in storitvami, lahko govorimo o turistični ponudbi.

Turistično povpraševanje in turistična ponudba skupaj tvorita turistični trg, kjer se srečujejo povpraševalci po turističnih storitvah in ponudniki turističnih storitev. Na tem trgu se razvijajo poslovni odnosi in srečanja obeh strani, med njimi prihaja do menjave turističnih dobrin in storitev za denar. Za turista je turistična dobrina oziroma turistični proizvod celotno doživetje, povezano s potovanjem in bivanjem izven kraja stalnega bivališča.

3.10.4. TURISTIČNI PROIZVOD

Turistični proizvod imenujemo splet dobrin in storitev, ki jih posamezen turist potrebuje za zadovoljitev svojih potreb in motivov med turističnim potovanjem in bivanjem.

Sestavljen je iz elementov primarne in sekundarne turistične ponudbe. Turist ponavadi ne sprašuje le po eni dobrini, npr. snegu, zraku, morski vodi, temveč lahko te dobrine uporablja skupaj z gostinskimi, prometnimi in drugimi dobrinami ter storitvami.

Njegovo povpraševanje je vedno vezano na določeno temeljno turistično dobrino (morje, planine, jezera, zdravilni vrelci...), na katero so vezani vsi ostali elementi sekundarne ponudbe.

Med turistične proizvode prištevamo igre in zabavo, kongrese in motivacijska potovanja, aktivne počitnice, zelene, bele in modre športe, preventivne programe, prireditve, vinske ceste, alpske ceste. Turistični proizvod neke turistične države ali kraja je neviden. Neviden je tudi njegov sestavljalni proces, saj sta proizvodnja in poraba na istem mestu in ker ni mogoče sestaviti zraka, jezera ali poslopja ter se sestavljalni proces ne dogaja v tovarni, temveč ga turist ustvari sam med svojim bivanjem v neki turistični državi, potovanju, itd.

3.10.5. TURISTIČNA DESTINACIJA

Turistične destinacije so posebna območja, turistična naselja, kraji, regije, države, kontinenti, ki jih turisti obiskujejo in se v njih določen čas zadržujejo zaradi njihovih naravnih, kulturnih, socialnih in družbenogospodarskih privlačnosti.

Slovenijo sestavljajo številne turistične destinacije, številni turistični kraji in regije, ki se povezujejo. Tudi Slovenija kot država je vse bolj privlačna turistična destinacija.

Bistvena prednost destinacijskega menedžmenta pred starimi načini upravljanja v turizmu je povezovanje vseh udeleženih subjektov, ki delujejo na določeni turistični destinaciji na vseh organizacijskih nivojih od izvajalcev turističnih storitev na lokalni ravni do institucij na nacionalni ravni.

Turistični kraj

Je temeljna proizvodno-tržna enota turističnega trga in obenem mesto realizacije turistične potrošnje. Lahko ga označimo kot kraj s takšnimi privlačnostmi in drugimi lastnostmi, ki motivirajo turiste, da se v njem zadržujejo. Turistični kraj je praviloma nepremostljiv, zato se mora za svoje življenje neprestano boriti in širiti svojo privlačnost. Tako se širi v svojo okolico in postaja zemljepisno vse širši.

Glede na to obstajata dve skupini:

- ✓ ožji turistični kraj, katerega temeljni naravni motivi in dobrine dajejo osnovni ton turistični ponudbi in integriranemu turističnemu proizvodu,
- ✓ širši turistični kraj, ki zajema temeljne naravne motive in dobrine.

3.10.6. TURISTIČNE AGENCIJE

Turistične agencije so samostojna podjetja, ki so lahko:

- ✓ Organizatorji potovanj (tour operaterji), ki nastopajo v lastnem imenu in na lastno odgovornost, četudi gre za storitve drugih podjetij.
- ✓ So posredniki med ponudniki turističnih storitev in tistimi, ki po njih povprašujejo (posamezniki, skupine).
- ✓ Nudijo lahko samostojno storitev/proizvod, to je pavšalni proizvod, ki je lahko sestavljen iz lastnih ali iz tujih storitev/proizvodov (najmanj dveh).

Organizator potovanja

Tradicionalna naloga organizatorja potovanj je prodaja na debelo, in sicer prodaja letalskih kart, hotelskih sob in prevoznih storitev potovalnim agencijam, ki v verigi predstavljajo prodajalce na drobno.

Organizator potovanja ali tour operater je oseba ali podjetje, ki jamči za izvedbo objavljenega programa po vsebini aranžmaja. Organizator potovanja iz posameznih turističnih storitev, kupljenih pri lastnih ali tujih proizvajalcih, sestavlja nove samostojne proizvode (pavšalne proizvode) in jih posreduje turističnim potrošnikom preko posredniške mreže (lastne ali tuje) s pribitkom marže v svojem imenu in za svoj račun.

Osnovne funkcije turistične agencije so:

- ✓ posredovanje turističnih storitev, torej posredovanje rezervacije in prodaja pavšalnih proizvodov, hotelskih storitev, vozovnic in vstopnic (letalske, železniške, smučarske karte, karte za prireditve),
- ✓ sprejemanje in posredovanje plačila turističnih storitev za zastopanje,
- ✓ nudenje informacij in svetovanje (katalogi, brošure in vozni redi),
- ✓ posredovanje drugih storitev.

3.11. PROMOCIJA V TURIZMU

Kupec turističnega proizvoda ne more preizkusiti fizično in se zato odloči za nakup na podlagi pričakovanj, ustvarjenih s pomočjo slik, zvokov, besed in podob. Promocija je tisti dejavnik, ki s pomočjo prospektov, posnetkov, brošur, zemljevidov itd. pripomore k odločitvi kupca za nakup.

Dobro načrtovana in organizirana turistična promocija lahko zviša vrednost turistične destinacije, saj ustvari zavedanje o turistični ponudbi države in izboljša njeno podobo. Načrtovanje promocije turistični organizaciji omogoča, da določi prednostne naloge in cilje, preden se odloči o razporeditvi denarja in sredstev za izvedbo promocijskih akcij.

Potrebno je meriti učinkovitost promocijskih dejavnosti, ker s tem ugotovimo slabe in dobre strani promocijskih aktivnosti, poleg tega pa njihov učinek.

Oglaševanje

Oglaševanje navadno poteka prek množičnih medijev (časopisi, revije, radio, televizija, neposredna pošta, plakati itd.).

Oglas doseže rezultat, če je kvalitetno pripravljen, če ga je opazila ciljna skupina potencialnih turistov in če se je to odrazilo v dejanskem nakupu turističnega proizvoda. Večina oglaševanja na področju turizma se usmerja na same proizvode, s katerimi cilja na kupce ali turistični trg kot del tržne kampanje.

Pri tem je potrebno izbrati najbolj učinkovit medij, ki ga lahko opišemo s štirimi spremenljivkami:

- ✓ v največji možni meri lahko doseže ciljno občinstvo,
- ✓ sporočilo lahko prenese z maksimalno vidnostjo,
- ✓ sporočilo lahko prenese ekonomično in v okvirih proračuna,
- ✓ s ciljnim občinstvom lahko komunicira na način, ki je primeren izdelku ali storitvi.

3.12. RAZVOJNI TRENDI

Turizem je na prehodu v tretje tisočletje ena vodilnih in najpomembnejših gospodarskih dejavnosti, ki omogoča številnim turističnim receptivnim državam in regijam hitrejši razvoj, vključevanje v mednarodno menjavo in rast osebnega standarda ter življenjske ravni.

Zaradi izredno hitrega razvoja turističnega povpraševanja se je v proizvodnjo za turizem vključevalo vse več različnih gospodarskih sektorjev, tako da je bilo statistično spremljanje potrošnih in proizvodnih tokov v turizmu vse težje. S tem pa je bil podcenjen pomen turizma v nacionalnem gospodarstvu, v družbi in v politiki. Turizem danes ni več luksuz ali privilegij samo določenih družbenih slojev, ampak je kot posledica intenzivnega ekonomskega in splošno družbenega razvoja sodobne družbe postal masoven.

Temeljni razvojni trendi v zadnjih desetih letih dokazujejo, da je turizem osrednja panoga sodobnega svetovnega gospodarstva in eden stebrov njegove globalizacije.

Turizem je ekonomski in družbeni fenomen 20. stoletja. Turizem je največja svetovna gospodarska panoga in zaradi svoje poslovne širine je turizem dejansko »gospodarstvo vseh gospodarskih dejavnosti«. Temeljne razvojne lastnosti in vrednote turističnega gospodarstva (storitve, globalizacija, svoboda) predstavljajo najznačilnejše razvojne elemente »informacijske družbe« prihodnosti.

Zato je turizem osrednja gospodarska panoga 21. stoletja in temeljni kazalec njegovega družbenega razvoja. Zato vse države, ne glede na ekonomsko razvitost, politično usmerjenost in kulturno različnost, poudarjajo razvoj turizma kot svojo strateško razvojno usmeritev. Med te države spada vsekakor tudi

Slovenija, kar je opredelila vlada z izdelano Strategijo slovenskega turizma. Turizem je civilizacijski temelj vsake sodobne družbe in eden temeljnih ekonomskih faktorjev razvoja.

3.13. TURIZEM IN GOSPODARSTVO

3.13.1 Pomen turizma za gospodarstvo

Turistična dejavnost povezuje večino gospodarskih dejavnosti:

- ✓ proizvodne,
- ✓ storitvene,
- ✓ naravovarstvene,
- ✓ okoljske urejevalce,
- ✓ kulturne ustanove,
- ✓ izobraževalne ustanove,
- ✓ športne organizacije,
- ✓ družbene dejavnike,
- ✓ prometne in varnostne sisteme.

Turizem je pojmovan kot turistično gospodarstvo, v najnovejšem času množičnega turizma celo kot turistična industrija. Turistično gospodarstvo v tem primeru zajema vse tiste dejavnosti, ki proizvajajo proizvode in storitve, za katere se zanimajo, jih kupujejo in koristijo obiskovalci – turisti. Njihov nabor je odvisen od potrošnikov.

Prevladuje mnenje, da je večina proizvodov in storitev najrazličnejših gospodarskih in družbenih dejavnosti neposredno ali posredno predmet turistične potrošnje.

3.13.2. Osnovni pojmi iz gospodarstva

Proizvodnja je proces dela v katerem človek s svojim delom spreminja naravne dobrine v tako obliko, da lahko zadovoljijo potrebe. Proizvodnja je proces ustvarjanja nove vrednosti in jo delimo na:

- ✓ primarne dejavnosti (pridelovanje)
- ✓ sekundarne dejavnosti (predelovanje)
- ✓ terciarne dejavnosti (storitve, trgovine)

Proizvodni dejavniki so vse kar podjetje potrebuje, da lahko posluje in jih delimo glede na dohodek in vlogo proizvodnih dejavnikov v proizvodnji (delovna sila, delovna sredstva (se obrabljajo in delovni predmeti (sodelujejo le v enem proizvodnem procesu, se v njem preoblikujejo in porabijo).

Proizvodni dejavniki so relativno redki, zato moramo z njimi ravnati gospodarno in sicer z danimi proizvodnimi dejavniki proizvesti čim več dobrin in določeno količimo dobrin proizvesti s čim manjšo porabo proizvodnih dejavnikov.

Proizvodni dejavniki gleda na dohodek

Delo je premišljena človekova dejavnost, pri kateri človek uporablja delovno silo. Pri delu uporabljamo delovno silo in sicer fizične (moč, spretnost, hitrost), umske (znanje, inteligenca, nadarjenost, inovativnost, ustvarjalnost) in moralne (prizadevnost, delovne navade, motivacija, natančnost, odnos do sodelavcev) sposobnosti.

Podjetnik organizira učinkovito gospodarsko dejavnost. Išče in odkriva nove, drugačne kombinacije proizvodnih dejavnikov, nove poslovne ideje, nove načine organizacije in upravljanja, nove proizvode in storitve, nove trge.

Njegova poglavitna značilnost je uvajanje inovacij, to je tehnoloških, organizacijskih in trženjskih novosti v proizvodnjo. Prevezma tveganja, za to pa je nagrajen z dobičkom; nosi tudi posledice nepravilnih odločitev, zaradi katerih utrpí izgubo.

Zemlja: Naravne danosti za proizvodnjo so kmetijska in zazidljiva zemljišča, gozdovi, surovine, rudna bogastva in energetski viri. Naravno bogastvo porabljamo in je le delno obnovljivo, razvoj pa je na srečo prinesel nekaj nadomestkov naravnih virov. Dobra stran tega je, da zmanjšujejo uporabo naravnih, vendar pa se po drugi strani, s tem tudi onesnažujejo okolje.

Kapital je vse proizvedeno bogastvo, ki ga namenimo za proizvodnjo (stroji, oprema, material, polizdelki). Na začetku poslovanja je kapital po navadi v obliki denarja. V procesu proizvodnje se proizvodni dejavniki porabljajo in obrabljajo, njihova vrednost se zmanjšuje. Ta del kapitala preide v izdelke – v blago. Ko podjetnik izdelke proda, se mu kapital povrne v denarju.

Stroški

Podjetje izdeluje izdelke in nastajajo stroški. Stroški so v denarju izražena poraba proizvodnih dejavnikov. Predstavljajo jih stalni in spremenljivi stroški. Z večanjem količine proizvodnje se stroški povečujejo.

Ti stroški so:

- ✓ plače (dobijo delavci kot nagrado)
- ✓ materialni stroški
- ✓ amortizacija

Prihodek in dobiček

Prihodek je vrednost, ki jo podjetje iztrži s prodajo proizvodov. Odvisen je od količine prodanih izdelkov in cene teh izdelkov.

Dobiček pa je presežek prihodkov nad stroški. Dobiček pripada podjetniku – lastniku kapitala, ker je prevzel tveganje in ga lahko potroši za lastne potrebe ali ga akumulira (shrani) za nadaljnjo proizvodnjo, zaradi povečanje dobička v prihodnosti in pritiska konkurence.

Čim večji del dobička bo podjetnik akumuliral, tem večji bo prihodnji dobiček. Kapital se bo oplajal in rasel sam iz sebe.

3.14. TURIZEM V SLOVENIJI

3.14.1. Turistične organizacije v Sloveniji

Krovna **nacionalna turistična organizacija Slovenska turistična organizacija (STO)** je pristojna za:

- ✓ načrtovanje in izvajanje promocije države kot turistične destinacije,
- ✓ povezovanje obstoječih in pospeševanje razvoja novih produktov in programov nacionalnega pomena,
- ✓ vzpostavljanje integralne turistične informacijske infrastrukture,
- ✓ izvajanje razvojno-raziskovalnega dela.

Na regionalnem in lokalnem nivoju obstajajo **lokalne turistične organizacije (RTO in LTO)**, katerih dejavnost obsega:

- ✓ oblikovanje celovite turistične ponudbe turističnega območja,
- ✓ informiranje obiskovalcev v okviru turističnih informacijskih centrov,
- ✓ promocija turistične ponudbe,
- ✓ sooblikovanje turistične ponudbe Slovenije in njene promocije,
- ✓ vključevanje aktivnosti turističnih društev s statusom društva, ki deluje v javnem interesu,
- ✓ spodbujanje razvoja in urejanje objektov turistične infrastrukture na območju LTO.

Na lokalni ravni po obsegu in dejavnostih prevladujejo **turistična društva** (TD). V Sloveniji je registriranih več kot 610 društev in 30 območnih in občinskih turističnih zvez.

3.14.2. Prihodnost slovenskega turizma

Slovenija bo postala razvita turistična destinacija z raznoliko in kakovostno turistično ponudbo, s poudarkom na krajših počitnicah. Z izoblikovanimi atraktivnimi in raznolikimi integralnimi turističnimi proizvodi bo postala tudi zaželena destinacija za daljše počitnice.

Slovenija je pozicionirana kot Evropa v malem, v njeni sredini, kot srce Evrope. Je ena od zadnjih, še ne dovolj odkritih destinacij v Evropi. Zaradi lege v središču Evrope je idealno izhodišče za obisk največjih evropskih zanimivosti. Razvoj slovenskega turizma bo temeljil na vrednotah domačnost in dobro počutje/razvajanje, varovanje narave in kulturne dediščine, zdravo in aktivno življenje in skrivnostnost.

Slovenski turizem se vzpenja in zgleduje po evropskih in svetovnih tokovih ter oblikuje usmeritve za naslednja leta. Razvoj ni samodejen, temveč potrebujemo vizijo in strategijo, predvsem pa ljudi z idejami in organizacije, ki znajo uresničiti ideje ter njihovo nenehno izobraževanje, nenehen razvoj in stalno dopolnjevanje v znanju in veščinah ter skupinsko delo, celovito reševanje in dolgoročno snovanje.

Vrednote slovenskega turizma:

- ✓ domačnost
- ✓ dobro počutje in razvajanje
- ✓ varovanje narave in kulturne dediščine
- ✓ zdravo in aktivno življenje
- ✓ skrivnostnost

3.14.3. Turizem v slovenskih mestih

Zaradi velikega turističnega povpraševanja po mestih lahko govorimo o razvoju mestnega ali urbanega turizma. Pogosto se v strokovni literaturi uporablja pojem vele mestni turizem.

Mesta imajo tradicionalno razvit turizem, saj imajo veliko turističnih atraktivnosti in zgrajeno turistično infrastrukturo. Zato so le-ta zgodaj spoznala pomen turizma in spodbudila njegov razvoj ter promocijo.

Vedno več je majhnih in srednje velikih mest, ki spoznavajo, da imajo potencialne za turistični razvoj. Zato tudi ta mesta zavestno spodbujajo razvoj turizma, saj želijo poživiti gospodarsko aktivnost v mestu in dvigniti kakovost življenja lokalnih prebivalcev.

Zlasti pomembna turistična destinacija za mnoge tuje turiste pri nas je glavno mesto Ljubljana, ki ponuja pestro paleto privlačnosti za vse skupine in starosti ljudi in sicer:

- ✓ Pestra zgodovina mesta
- ✓ Naravne danosti mesta
- ✓ Družbeno-kulturne danosti mesta
- ✓ Sekundarna ponudba mesta
- ✓ Razvejana prometna infrastruktura
- ✓ Številne nastanitvene zmogljivosti
- ✓ Kulinarične posebnosti
- ✓ Rekreacija
- ✓ Trgovine in zabavišni centri
- ✓ Festivali in druge prireditve

