

Критеријуми оцењивања за образовни профил: кулинарски техничар (први разред) и хотелијерско-ресторатерски техничар (трећи разред)

предмет: ПОСЛОВНА КОМУНИКАЦИЈА

I Критеријуми оцењивања за модул *Комуникација*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме основне појмове и типове комуникације.
- Није у стању да наведе структуру и елементе комуникације.
- Не разликује вербалну и невербалну комуникацију и њихову међузависност.
- Не успева да изабере одговарајући канал комуникације у датој ситуацији.
- Не препознаје факторе који утичу на комуникацију нити узроке проблема.
- Не зна технике успешне комуникације и не примењује правила.
- Не упоређује предности и недостатке електронске комуникације.
- Не препознаје грешке у комуникацији у примерима из праксе.

Оцена 2 (Довољан)

- Ученик даје непотпуно или површно објашњење појмова и типова комуникације.
- Наводи структуру и елементе комуникације са грешкама.
- Делимично разликује вербалну и невербалну комуникацију, али не разуме њихову међузависност.
- Уз помоћ наставника може да изабере канал комуникације.
- Делимично идентификује факторе који утичу на комуникацију и узроке проблема.
- Уочава основне технике успешне комуникације, али их не примењује доследно.
- Површно упоређује електронску комуникацију са другим облицима.
- Ретко препознаје грешке у комуникацији.

Оцена 3 (Добар)

- Ученик објашњава појам и типове комуникације на основном нивоу.
- Наводи структуру и елементе комуникације, али не увек детаљно.
- Разуме основне карактеристике и међузависност вербалне и невербалне комуникације.
- Понекад бира одговарајуће канале комуникације у једноставнијим ситуацијама.
- Препознаје неке факторе који утичу на комуникацију и узроке проблема.
- Наводи и описује технике успешне комуникације, али их не примењује самостално.
- Упоређује предности и недостатке електронске комуникације са приметним пропустима.
- Препознаје неке грешке у комуникацији из свакодневног окружења.

Оцена 4 (Врло добар)

- Ученик јасно објашњава појам и типове комуникације са малим пропустима у детаљима.
- Наводи структуру и елементе комуникације прецизно.
- Показује добро разумевање карактеристика и међузависности вербалне и невербалне комуникације.
- Углавном правилно бира канале комуникације у различитим ситуацијама.

- Уочава и објашњава факторе који утичу на комуникацију, као и узроке проблема.
- Описује технике успешне комуникације и примењује их у мањем броју практичних примера.
- Добро упоређује предности и недостатке електронске комуникације.
- Углавном успешно препознаје грешке у комуникацији у примерима из свакодневног и радног окружења.

Оцена 5 (Одличан)

- Ученик детаљно и прецизно објашњава појам и типове комуникације.
- Тачно и свеобухватно наводи структуру и елементе комуникације.
- Одлично разуме карактеристике и међузависност вербалне и невербалне комуникације.
- Увек правилно бира најприкладнији канал комуникације у разноврсним ситуацијама.
- Идентификује и детаљно објашњава факторе који утичу на комуникацију и узроке проблема.
- Врло успешно примењује технике и правила успешне комуникације у различитим примерима.
- Јасно и аргументовано упоређује предности и недостатке електронске комуникације.
- Препознаје и објашњава грешке у комуникацији, дајући предлоге за њихово исправљање.

II Критеријуми оцењивања за модул *Социјални и психички процеси у групи*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме основне концепте пословне психологије као примењене науке.
- Није у стању да објасни појмове групне динамике, групног процеса и структуре.
- Не дефинише појам групних норми нити њихово деловање у социјалном контексту.
- Не анализира узроке или последице проиндивидуалног, просоцијалног и антисоцијалног понашања.
- Не схвата утицај социјалних фактора на мишљење и расуђивање појединца.
- Не препознаје наведена понашања и њихове утицаје у свакодневном и радном окружењу.

Оцена 2 (Довољан)

- Ученик даје површно објашњење специфичности пословне психологије, са значајним пропустима у разумевању.
- Делимично објашњава појмове групне динамике, групног процеса и структуре, али са грешкама.
- Наводи групне норме без дубљег разумевања њиховог деловања.
- Анализира само очигледне аспекте проиндивидуалног, просоцијалног и антисоцијалног понашања, без детаља.
- Ограничено схвата утицај социјалних фактора на мишљење појединца.
- Повремено препознаје наведена понашања у примерима, али без разумевања њиховог утицаја.

Оцена 3 (Добар)

- Ученик објашњава основне специфичности пословне психологије, али не улази у дубље аспекте.

- Разумева основне концепте групне динамике, групног процеса и структуре, али без дубоке анализе.
- Дефинише групне норме и њихово деловање, уз повремене пропусте у разумевању.
- Показује основно разумевање узрока и последица различитих типова понашања у социјалном окружењу.
- Уочава неке социјалне факторе који утичу на мишљење и расуђивање појединца.
- Препознаје наведена понашања и њихове утицаје у примерима, али анализе су ограничене.

Оцена 4 (Врло добар)

- Ученик добро објашњава специфичности пословне психологије као примењене науке, са мањим пропустима.
- Јасно објашњава групну динамику, групни процес и структуру, показујући солидно разумевање.
- Прецизно дефинише групне норме и њихово деловање у социјалном контексту.
- Анализира узроке и последице проиндивидуалног, просоцијалног и антисоцијалног понашања уз примере.
- Добро објашњава утицај социјалних фактора на мишљење и расуђивање појединца.
- Углавном успешно препознаје наведена понашања и њихове утицаје у свакодневним и радним ситуацијама.

Оцена 5 (Одличан)

- Ученик детаљно и тачно објашњава специфичности пословне психологије као примењене науке.
- Дубоко разуме и јасно објашњава концепте групне динамике, групног процеса и структуре.
- Свеобухватно дефинише и анализира групне норме и њихово деловање у различитим контекстима.
- Анализира сложене узроке и последице проиндивидуалног, просоцијалног и антисоцијалног понашања, уз прецизне примере.
- Детаљно објашњава и анализира утицај социјалних фактора на мишљење и расуђивање појединца.
- Лако препознаје наведена понашања и њихове утицаје у свакодневним и радним ситуацијама, дајући примерене предлоге за њихово решавање.

III Критеријуми оцењивања за модул *Конфликти, решавање конфликтних ситуација; Асертивни говор, асертивно понашање*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме основне теоријске приступе тумачења конфликта.
- Није у стању да опише узроке конфликта.
- Не предлаже начине решавања конфликта нити показује разумевање њихове примене.
- Не примењује асертивну комуникацију у теорији или пракси.
- Не препознаје мере превенције и третман професионалног сагоревања.
- Не уочава механизме одбране према радним задацима.
- Не препознаје свој стил комуникације и решавања конфликта.

Оцена 2 (Довољан)

- Делимично објашњава теоријске приступе тумачења конфликта, са значајним пропустима.
- Наводи основне узроке конфликта, али их не анализира.
- Предлаже једноставне начине решавања конфликта, али са ограниченим разумевањем.
- Повремено показује асертивну комуникацију, али са недоследностима.
- Наводи неке мере превенције професионалног сагоревања, али без детаља.
- Ретко препознаје механизме одбране према радним задацима.
- Ограничено идентификује свој стил комуникације, али без саморефлексије.

Оцена 3 (Добар)

- Ученик објашњава основне теоријске приступе тумачења конфликта, али без дубље анализе.
- Наводи узроке конфликта и пружа једноставне примере.
- Предлаже начине решавања конфликта, али са ограниченом практичном применом.
- Показује разумевање и примену асертивне комуникације у мањем броју ситуација.
- Разуме основне мере превенције и третмана професионалног сагоревања.
- Уочава неке механизме одбране према радним задацима, али их не анализира.
- Делимично идентификује свој стил комуникације и решавања конфликта, али без критичког осврта.

Оцена 4 (Врло добар)

- Ученик јасно објашњава различите теоријске приступе тумачења конфликта, са мањим пропустима.
- Тачно описује узроке конфликта и илуструје их конкретним примерима.
- Предлаже разноврсне начине решавања конфликта и показује разумевање њихове примене.
- Добро примењује асертивну комуникацију у већини ситуација.
- Наводи и објашњава мере превенције и третмана професионалног сагоревања.
- Препознаје механизме одбране према радним задацима и објашњава њихов утицај.
- Јасно идентификује свој стил комуникације и решавања конфликта, уз делимичну саморефлексију.

Оцена 5 (Одличан)

- Ученик детаљно и прецизно објашњава различите теоријске приступе тумачења конфликта.
- Свеобухватно описује узроке конфликта, уз примену у практичним контекстима.
- Предлаже иновативне и ефикасне начине решавања конфликта, демонстрирајући висок ниво разумевања.
- Конзистентно примењује асертивну комуникацију у свим ситуацијама.
- Детаљно објашњава и анализира мере превенције и третмана професионалног сагоревања.
- Препознаје и анализира механизме одбране према радним задацима, повезујући их са конкретним примерима.
- Свестан је сопственог стила комуникације и решавања конфликта, уз дубоку саморефлексију и предлоге за унапређење.

IV Критеријуми оцењивања за модул *Типови руковођења, начина одлучивања, преговарања у групи*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не познаје начела успешног пословног разговора.
- Не препознаје фазе пословног разговора.
- Не разликује карактеристике преговарачких стилова.
- Није у стању да објасни принципе преговарања.
- Не описује психосоцијалне особине вође.
- Не познаје начине одлучивања у групи.
- Не разуме типове моћи и стилове руковођења групом.
- Не препознаје наведене појмове у примерима из праксе и свакодневног живота.

Оцена 2 (Довољан)

- Наводи основна начела успешног пословног разговора, али без разумевања детаља.
- Делимично препознаје фазе пословног разговора уз помоћ наставника.
- Наводи неке карактеристике преговарачких стилова, али их не разликује јасно.
- Објашњава принципе преговарања само у општим цртама.
- Површно описује психосоцијалне особине вође, без дубљег разумевања.
- Наводи једноставне начине одлучивања у групи, али без анализе.
- Делимично описује типове моћи и стилове руковођења групом.
- Ретко препознаје наведене појмове у практичним примерима.

Оцена 3 (Добар)

- Објашњава основна начела успешног пословног разговора уз мање пропусте у детаљима.
- Разликује фазе пословног разговора, али их не повезује увек са практичним примерима.
- Препознаје основне карактеристике различитих преговарачких стилова, али са ограниченим увидом.
- Показује основно разумевање принципа преговарања, али без дубоке анализе.
- Наводи и описује психосоцијалне особине вође, али без довољно примера.
- Разликује неке начине одлучивања у групи, уз површну примену у конкретним ситуацијама.
- Наводи и објашњава типове моћи и стилове руковођења групом, али без детаљних примера.
- Препознаје наведене појмове у практичним примерима, али без дубљег увида.

Оцена 4 (Врло добар)

- Јасно и прецизно објашњава начела успешног пословног разговора.
- Препознаје и анализира фазе пословног разговора са практичним примерима.
- Описује и упоређује карактеристике различитих преговарачких стилова.
- Добро разуме и објашњава принципе преговарања, повезујући их са примерима.
- Детаљно описује психосоцијалне особине вође, наводећи релевантне примере.
- Анализира различите начине одлучивања у групи, показујући разумевање њихових предности и мана.
- Препознаје типове моћи и стилове руковођења групом, уз примену на конкретне ситуације.
- Успешно препознаје и објашњава наведене појмове у контексту праксе и свакодневног живота.

Оцена 5 (Одличан)

- Детаљно и са потпуном јасноћом објашњава начела успешног пословног разговора.

- Прецизно описује и анализира све фазе пословног разговора, повезујући их са стварним ситуацијама.
- Свеобухватно описује карактеристике различитих преговарачких стилова, поредећи њихову примену.
- Објашњава принципе преговарања, уз примену на сложене примере из праксе.
- Дубоко разуме и анализира психосоцијалне особине вође, повезујући их са стилима руковођења.
- Детаљно анализира и упоређује различите начине одлучивања у групи.
- Свестрано описује типове моћи и стилове руковођења групом, уз примену на различите контексте.
- Препознаје и анализира наведене појмове у примерима из праксе, радног окружења и свакодневног живота, предлагајући побољшања.

V Критеријуми оцењивања за модул *Друштвене групе*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не зна да дефинише појам групе или типологију група.
- Не препознаје и не објашњава активности у процесу организације тима.
- Не разуме вештине потребне за тимски рад.
- Не наводи претпоставке за успешно функционисање тимова.
- Није у стању да опише успешног руководиоца или показатеље успешног рада групе.
- Не идентификује грешке у тимском раду и не примењује вештине тимског рада.
- Не показује конструктивно понашање у симулираним ситуацијама.
- Није у стању да организује рад у малој групи.

Оцена 2 (Довољан)

- Делимично дефинише појам групе и наводи основну типологију група уз помоћ наставника.
- Делимично објашњава неке активности у процесу организације тима.
- Идентификује основне вештине потребне за тимски рад, али их не примењује.
- Наводи неке претпоставке за успешно функционисање тимова, али без разумевања.
- Површно описује успешног руководиоца и показатеље успешног рада групе.
- Идентификује грешке у тимском раду само уз помоћ примера.
- Показује минималну примену вештина тимског рада у задатим примерима.
- У симулираним ситуацијама показује основно разумевање конструктивног понашања, али недоследно.
- Уз подршку наставника успева да организује рад у малој групи.

Оцена 3 (Добар)

- Ученик правилно дефинише појам групе и наводи основну типологију група.
- Наводи и објашњава значајније активности у процесу организације тима.
- Разуме и описује основне вештине потребне за тимски рад, али их примењује ограничено.
- Наводи претпоставке за успешно функционисање тимова, али без дубоке анализе.
- Описује успешног руководиоца и наводи показатеље успешног рада групе, али уз ограничене примере.
- Идентификује грешке у тимском раду на једноставним примерима.
- Успешно примењује вештине тимског рада у мање сложеним задацима.

- У симулираним ситуацијама показује конструктивно понашање уз мање пропусте.
- Делимично организује рад у малој групи, али са недостацима у координацији.

Оцена 4 (Врло добар)

- Јасно дефинише појам групе и детаљно објашњава типологију група.
- Прецизно наводи и анализира активности у процесу организације тима.
- Добро објашњава и примењује вештине потребне за тимски рад у задатим примерима.
- Наводи и анализира претпоставке за успешно функционисање тимова.
- Детаљно описује успешног руководиоца и показатеље успешног рада групе.
- Идентификује грешке у тимском раду и објашњава њихове последице.
- Примењује вештине тимског рада у различитим ситуацијама уз мање пропусте.
- У симулираним ситуацијама показује конструктивне моделе понашања и анализира њихов утицај.
- Организује рад у малој групи са добрим резултатима.

Оцена 5 (Одличан)

- Свеобухватно дефинише појам групе и детаљно анализира типологију група.
- Детаљно и прецизно објашњава све активности у процесу организације тима.
- Разуме, описује и успешно примењује вештине тимског рада у сложеним задацима.
- Анализира и интерпретира претпоставке за успешно функционисање тимова са дубоким увидом.
- Свестрано описује успешног руководиоца и аргументује показатеље успешног рада групе.
- Тачно идентификује грешке у тимском раду, анализира њихов утицај и предлаже решења.
- Вешто примењује вештине тимског рада на сложеним примерима из праксе.
- У симулираним ситуацијама презентује конструктивне моделе понашања са високим степеном професионализма.
- Самостално и ефикасно организује рад у малој групи, обезбеђујући успешну координацију и резултате.

VI Критеријуми оцењивања за модул *Организациона култура*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме појам организационе културе нити њен значај за успех у раду.
- Није у стању да идентификује или анализира типове организационе културе.
- Не предлаже начин организације рада.
- Не показује разумевање начина функционисања мале групе.

Оцена 2 (Довољан)

- Делимично објашњава појам организационе културе, али без разумевања њеног значаја.
- Наводи основне типове организационе културе уз помоћ наставника, али их не анализира.
- Предлаже једноставан начин организације рада, али без дубљег увида.
- Описује основне аспекте функционисања мале групе, али без примене у пракси.

Оцена 3 (Добар)

- Објашњава основни појам организационе културе и препознаје њен значај за успех у раду.

- Разликује неке типове организационе културе и анализира их на основном нивоу.
- Предлаже начин организације рада, али са ограниченим разумевањем практичних потреба.
- Разуме начин функционисања мале групе и делимично га примењује.

Оцена 4 (Врло добар)

- Јасно и прецизно објашњава појам организационе културе и детаљно анализира њен значај за успех у раду.
- Анализира типове организационе културе са примењивим примерима из праксе.
- Предлаже одговарајући начин организације рада, уз разумевање потреба и циљева.
- Добро разуме функционисање мале групе и примењује знање у различитим ситуацијама.

Оцена 5 (Одличан)

- Свеобухватно објашњава појам организационе културе и дубоко анализира њен значај за успех у раду, повезујући теорију са праксом.
- Детаљно анализира типове организационе културе и повезује их са специфичним организацијама или ситуацијама.
- Предлаже иновативан и ефикасан начин организације рада, прилагођен потребама и циљевима.
- Дубоко разуме и примењује знање о функционисању мале групе, успешно организујући и координишући активности.

VII Критеријуми оцењивања за модул *Културолошке различитости међу народима*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме препреке у интеркултурној комуникацији и није у стању да их објасни.
- Не познаје појам културе пословног понашања.
- Није у стању да анализира комуникацијске специфичности различитих култура.
- Не разуме позитивно и негативно деловање културолошких разлика.
- Не зна културолошке разлике у пословним протоколима.
- Не показује способност примене вештина кроскултуралне комуникације на задатом примеру.

Оцена 2 (Довољан)

- Делимично објашњава препреке у интеркултурној комуникацији, али са значајним пропустима.
- Наводи основни појам културе пословног понашања, али без дубљег разумевања.
- Идентификује неке комуникацијске специфичности различитих култура, али их не анализира.
- Делимично објашњава позитивно и негативно деловање културолошких разлика, али без примера.
- Наводи основне разлике у пословним протоколима, али их не повезује са контекстом.
- Показује минималну примену вештина кроскултуралне комуникације уз значајну подршку наставника.

Оцена 3 (Добар)

- Објашњава основне препреке у интеркултурној комуникацији, али са ограниченом дубином.

- Показује разумевање појма културе пословног понашања и његовог значаја.
- Разликује и описује основне комуникацијске специфичности различитих култура.
- Објашњава позитивно и негативно деловање културолошких разлика уз једноставне примере.
- Препознаје културолошке разлике у пословним протоколима, али без детаљнијег образложења.
- Умерено примењује вештине кроскултуралне комуникације на једноставним примерима.

Оцена 4 (Врло добар)

- Јасно објашњава препреке у интеркултурној комуникацији и илуструје их примерима.
- Детаљно описује појам културе пословног понашања и њен утицај на комуникацију.
- Анализира комуникацијске специфичности различитих култура са применљивим примерима.
- Образлаже позитивно и негативно деловање културолошких разлика уз конкретне ситуације.
- Детаљно објашњава културолошке разлике у пословним протоколима и њихов значај.
- Примењује вештине кроскултуралне комуникације на практичним примерима уз мале пропусте.

Оцена 5 (Одличан)

- Детаљно и прецизно објашњава препреке у интеркултурној комуникацији, нудећи дубоку анализу и примере.
- Свеобухватно описује појам културе пословног понашања и њен утицај на пословне односе.
- Анализира комуникацијске специфичности различитих култура и објашњава њихов значај у пракси.
- Аргументовано образлаже позитивно и негативно деловање културолошких разлика уз релевантне примере.
- Јасно и детаљно објашњава културолошке разлике у пословним протоколима и њихову примену.
- Самостално и успешно примењује вештине кроскултуралне комуникације на сложеним примерима из праксе.

VIII Критеријуми оцењивања за модул *Бонтон*

Оцена 1 (Недовољан)

- Ученик не разуме значај и функције бонтона и није у стању да их објасни.
- Не зна да презентује правила бонтона у различитим ситуацијама.
- Не познаје или не разуме правила интернет бонтона.
- Није у стању да опише елементе бонтона на задатом примеру.

Оцена 2 (Довољан)

- Делимично објашњава значај и функције бонтона, али са непотпуним разумевањем.
- Наводи нека правила бонтона, али их недоследно презентује у различитим ситуацијама.
- Површно објашњава основна правила интернет бонтона.

- Описи елемената бонтона на задатом примеру су непотпуни или нетачни.

Оцена 3 (Добар)

- Објашњава основни значај и функције бонтона са повременим пропустима у детаљима.
- Презентује правила бонтона у стандардним ситуацијама, али без дубље анализе.
- Разуме и објашњава основна правила интернет бонтона, али без конкретних примера.
- Описи елемената бонтона на задатом примеру су углавном тачни, али не увек потпуни.

Оцена 4 (Врло добар)

- Јасно објашњава значај и функције бонтона, повезујући их са практичним примерима.
- Тачно и детаљно презентује правила бонтона у већини ситуација.
- Добро познаје и објашњава правила интернет бонтона, уз применљиве примере.
- Прецизно описује елементе бонтона на задатом примеру, показујући добро разумевање.

Оцена 5 (Одличан)

- Свеобухватно и детаљно објашњава значај и функције бонтона, укључујући њихову примену у разноврсним ситуацијама.
- Вешто и са сигурношћу презентује правила бонтона у различитим, укључујући и сложеније, ситуацијама.
- Темељно објашњава правила интернет бонтона, са јасним и практичним примерима.
- Свестрано и потпуно описује елементе бонтона на задатом примеру, показујући висок ниво разумевања и примене.