

Критеријуми оцењивања за предмет Услуживање

Предмет: Услуживање- ПРВИ РАЗРЕД

Образовни профил: Хотелијерско-ресторатерски техничар

Модули:

1. Увод у услуживање;
 2. Основе угоститељског услуживања.
-

Општи принципи оцењивања:

У настави оријентисаној ка достизању исхода прате се и вреднују:

1. Процес наставе и учења;
 2. Постигнућа ученика (продукти учења);
 3. Сопствени рад.
-

Критеријуми оцењивања по модулима:

1. Увод у услуживање:

Оцена 5 (Одличан):

- Детаљно објашњава појам, улогу и задатке услуживања у угоститељству, показујући дубинско разумевање.
- Прецизно и доследно примењује све мере заштите од повреда на раду у складу са стандардима.
- Потпуно познаје хигијенске стандарде личне и радне хигијене и доследно их примењује у свим ситуацијама.
- Вешто и правилно користи сва средства, апарате и опрему за одржавање личне и радне хигијене, без грешака.
- Јасно и прецизно образлаже последице непридржавања хигијенских стандарда, повезујући их са безбедношћу гостију и угледом угоститељског објекта.

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро објашњава појам, улогу и задатке услуживања у угоститељству, уз мање недостатке у детаљима.
- Углавном правилно примењује мере заштите од повреда на раду, са ретким ситним грешкама.
- Веома добро познаје хигијенске стандарде и примењује их, уз мање пропусте у одређеним ситуацијама.
- Углавном правилно користи средства, апарате и опрему за одржавање хигијене, са мањим несигурностима.
- Добро образлаже последице непридржавања хигијенских стандарда, али са недовољно дубинским објашњењима.

Оцена 3 (Добар):

- Основно објашњава појам, улогу и задатке услуживања, али са недовољно јасноће и пропустима у детаљима.
- Делимично примењује мере заштите од повреда на раду, али уз честе грешке и недостатак доследности.
- Познаје основне хигијенске стандарде, али их примењује површно или недовољно сигурно.
- Користи средства, апарате и опрему за одржавање хигијене, али са видљивим техничким и организационим пропустима.
- Површно образлаже последице непридржавања хигијенских стандарда, без довољног разматрања утицаја на госте и угоститељски објект.

Оцена 2 (Довољан):

- Са тешкоћама објашњава појам, улогу и задатке услуживања, са значајним недостатком разумевања.
- Ретко примењује мере заштите од повреда на раду и често угрожава сопствену и безбедност других.
- Слабо познаје хигијенске стандарде и ретко их примењује у пракси.
- Неправилно користи средства, апарате и опрему за одржавање хигијене, често не поштујући процедуре.
- Нејасно и неуверљиво образлаже последице непридржавања хигијенских стандарда, без разумевања њихове важности.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не уме да објасни појам, улогу и задатке услуживања у угоститељству.
- Уопште не примењује мере заштите од повреда на раду.
- Не познаје хигијенске стандарде и не примењује их у пракси.
- Не зна како да користи средства, апарате и опрему за одржавање хигијене.
- Није у стању да образложи последице непридржавања хигијенских стандарда.

2. Основе угоститељског услуживања:

Оцена 5 (Одличан):

- Прецизно објашњава и разликује врсте угоститељских услуга, објекте, услужно и производно особље.
- Сигурно користи стручну терминологију и доследно се придржава хијерархије у раду.
- Одлично и љубазно дочекује, смешта и комуницира са гостима, демонстрирајући висок степен културе и предусретљивости.
- Детаљно објашњава и без грешке примењује припремне и завршне радове.
- Са лакоћом разликује, класификује и правилно поставља инвентар, опрему и намештај за услуживање.

- Коректно и вешто рукује свим средствима понуде, опремом и инвентаром, уз доследно поштовање процедура.
- Савршено поставља и уређује сто према протоколу, укључујући прецизно савијање салвета и постављање кувера.
- Примењује одговарајуће технике ношења, услуживања и апсервирања без икаквих грешака.
- Вешто услужује доручак у различитим просторима (доручковаоница, кафана, хотелска соба) уз пажљиву припрему инвентара.

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро објашњава и разликује врсте услуга, објекте и особље, уз мање грешке у детаљима.
- Углавном правилно користи стручну терминологију и придржава се хијерархије у раду.
- Љубазно и предусретљиво комуницира са гостима, али понекад показује мањак самопоуздања у сложенијим ситуацијама.
- Добро обавља припремне и завршне радове, али уз мање пропусте.
- Углавном тачно разликује и поставља инвентар и опрему за услуживање, уз ретке грешке.
- Рукује средствима понуде и опремом са малим техничким пропустима.
- Поставља и уређује сто са poneким недостатком у редоследу или изгледу.
- Примењује технике ношења и услуживања, уз повремено потребу за корекцијом.
- Услужује доручак у различитим просторима, али са повременим ситним грешкама у организацији.

Оцена 3 (Добар):

- Основно објашњава врсте услуга, објекте и особље, али са ограниченим разумевањем и честим пропустима у детаљима.
- Делимично користи стручну терминологију и показује ограничено разумевање хијерархије.
- Љубазан је у комуникацији, али често несигуран и неефикасан у дочеку и смештају гостију.
- Површно обавља припремне и завршне радове, са честим недоследностима.
- Са тешкоћама разликује и поставља инвентар, често грешећи у редоследу и садржају.
- Неспретно рукује опремом и инвентаром, са потребом за додатним инструкцијама.
- Поставља и уређује сто, али са видљивим пропустима у изгледу и организацији.
- Делимично примењује технике ношења и услуживања, али са честим грешкама.
- Услужује доручак са значајним недостацима у техници и организацији.

Оцена 2 (Довољан):

- Са великим тешкоћама објашњава врсте услуга и основне појмове, показујући низак ниво разумевања.
- Ретко и непотпуно користи стручну терминологију и показује недостатак поштовања хијерархије.
- Љубазан је, али често збуњен и недовољно ефикасан у дочеку, смештају и комуникацији са гостима.
- Неадекватно обавља припремне и завршне радове, са многим пропустима.
- Не разликује основни инвентар и опрему за услуживање, често их погрешно постављајући.
- Неправилно рукује опремом, инвентаром и средствима понуде, често кршећи процедуре.
- Поставља сто са значајним пропустима у редоследу, изгледу и садржају.
- Технике ношења и услуживања примењује несигурно, уз сталну потребу за корекцијом.
- Услужује доручак са видљивим грешкама и недостатком организованости.

Оцена 1 (Недовољан):

- Није у стању да објасни основне појмове и задатке из области услуживања.
- Не користи стручну терминологију и не поштује хијерархију у раду.
- Неуспешан је у дочеку и комуникацији са гостима, без показивања културе и предусретљивости.
- Не обавља припремне и завршне радове.
- Не разликује инвентар и опрему за услуживање и не зна како их правилно користити.
- Потпуно је неспособан да постави сто, рукује опремом или примењује технике услуживања.
- Није у стању да послужи доручак у било ком простору.