

Критеријуми оцењивања за предмет Услуживање

Предмет: Услуживање- ДРУГИ РАЗРЕД
Образовни профил: Конобар

Модули:

1. Пословна комуникација;
 2. Услуживање пића и напитака.
-

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. Пословна комуникација:

Оцена 5 (Одличан):

- Савршено познаје правила пословног бонтона и доследно их примењује у свакој ситуацији.
 - Брзо и адекватно реагује на жеље гостију, показујући високу љубазност и предусретљивост.
 - Професионално дочека, прихвата и смешта госте за сто, уз пажњу на све детаље.
 - Прецизно и тачно наводи и објашњава врсте и садржај понуде угоститељског објекта.
 - Сигурно препоручује адекватне комбинације јела и пића, уз аргументовано образложење.
 - Тачно примењује све начине наплате рачуна.
 - Самостално и тачно води књигу шанка, пише требовања и утврђује стање у шанку.
 - Уредно и тачно води књигу пазара, сортира рачуне, уписује податке у дневни извештај и предаје дневни пазар без грешке.
 - Наводи све елементе добре угоститељске праксе и примењује их у раду.
 - Прецизно класификује пића и напите према карти пића, винској карти, барској карти и ценовнику пића.
 - Успешно комуницира са гостима и колегама, показујући изузетну љубазност, културу и предусретљивост.
-

Оцена 4 (Врло добар):

- Врло добро познаје правила пословног бонтона и углавном их примењује, са повременим ситним пропустима.
- Углавном адекватно реагује на жеље гостију, показујући љубазност и предусретљивост.
- Добро дочека, прихвата и смешта госте за сто, уз мање недостатке у детаљима.
- Прецизно наводи врсте и садржај понуде угоститељског објекта, са ретким грешкама.
- Препоручује адекватне комбинације јела и пића, али без потпуно уверљивог образложења.
- Примењује начине наплате рачуна, уз мање техничке пропусте.
- Углавном тачно води књигу шанка, пише требовања и утврђује стање у шанку, уз минималне грешке.
- Уредно води књигу пазара и предаје дневни пазар, али са ретким потребама за корекцијом.
- Добро познаје елементе угоститељске праксе и углавном их примењује.
- Тачно класификује пића и напитке, са ситним недостацима.
- Љубазно и културно комуницира са гостима и колегама, уз мање пропусте у предусретљивости.

Оцена 3 (Добар):

- Основно познаје правила пословног бонтона, али их непотпуно примењује у пракси.
- Реагује на жеље гостију, али са видљивим недостатком у љубазности или предусретљивости.
- Дочека и смести госте за сто, али уз значајне недостатке у професионалном приступу.
- Делимично наводи врсте и садржај понуде угоститељског објекта, уз честе грешке.
- Препоручује комбинације јела и пића, али са честим несигурностима и грешкама.
- Са потешкоћама примењује различите начине наплате рачуна.
- Делимично води књигу шанка, уз честе грешке у писању требовања и утврђивању стања.
- Води књигу пазара са пропустима у сортирању рачуна или тачности података.
- Наводи основне елементе угоститељске праксе, али их ретко примењује.
- Делимично класификује пића и напитке, уз честе грешке.
- Комуникација са гостима и колегама је основна, али недовољно љубазна и предусретљива.

Оцена 2 (Довољан):

- Са потешкоћама препознаје правила пословног бонтона и ретко их примењује.

- Непотпуно реагује на жеље гостију, уз недостатак љубазности и предусретљивости.
 - Непрофесионално дочека и смешта госте за сто.
 - Са великим потешкоћама наводи врсте и садржај понуде угоститељског објекта.
 - Неспремно препоручује комбинације јела и пића, са бројним грешкама.
 - Са великим пропустима примењује начине наплате рачуна.
 - Са тешкоћама води књигу шанка и често греши у писању требовања и утврђивању стања.
 - Књигу пазара води непотпуно и са значајним грешкама.
 - Познаје основне елементе угоститељске праксе, али их не примењује.
 - Са великим потешкоћама класификује пића и напитке, уз честе грешке.
 - Комуникација са гостима и колегама је неадекватна, са недостатком професионалности.
-

Оцена 1 (Недовољан):

- Не познаје правила пословног бонтона и не примењује их у пракси.
 - Не реагује адекватно на жеље гостију.
 - Неправилно или уопште не дочекује и смешта госте за сто.
 - Није у стању да наведе садржај понуде угоститељског објекта.
 - Није у стању да препоручи комбинације јела и пића.
 - Не примењује начине наплате рачуна.
 - Не води књигу шанка нити пише требовања и утврђује стање.
 - Не води књигу пазара.
 - Не познаје елементе угоститељске праксе.
 - Не класификује пића и напитке.
 - Комуникација са гостима и колегама је непрофесионална и неадекватна.
-

2. Услуживање пића и напитака:

Оцена 5 (Одличан):

- Пуна и прецизна знања о појму, улози и значају точионице пића.
- У савршеној мери рукује свом опремом, уређајима и инвентаром точионице пића, без икаквих грешака.
- Познаје и тачно наводи основне карактеристике пића и напитака из понуде.
- Показује изузетну љубазност и професионализам при приступу гостима приликом услуживања пића и напитака.
- Усмерава се на најбољи начин при услуживању алкохолних и безалкохолних пића, уз разумевање прилика у ресторану и кафани.
- Мастерски припрема и сервира топле и хладне напитке, било да је реч о доручковаоници, ресторану или кафани.
- Савршено препознаје и разликује пића, напитке и барске мешавине из понуде.

- Врло прецизно примењује све технике ношења, припремања и сервирања пића, барских мешавина и напитака.
 - Изузетно познаје врсте и географско порекло вина и виногорја у Србији, региону и свету.
 - Врхунски демонстрира технике фрапирања, шамбрирања, презентовања, отварања, дегоржирања и декантирања вина са високим степеном професионализма.
-

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро познаје појам, улогу и значај точионице пића, уз мале пропусте у детаљима.
 - Вешто рукује опремом и инвентаром точионице, али повремено са мањим несигурностима.
 - Познаје већину основних карактеристика пића и напитака, али са неким мањим недостацима у објашњењу.
 - Приступа госту уз љубазност и професионализам, али понекад може да има малих пропуста у комуникацији.
 - Добро услужује алкохолна и безалкохолна пића у различитим приликама, али уз ретке грешке у избору пића за одређене прилике.
 - Припрема и сервира топле и хладне напитке са малим грешкама, али и даље је на високом нивоу.
 - Препознаје пића и напитке из понуде, али понекад није сигуран у све барске мешавине.
 - Применује технике ношења, припремања и сервирања пића углавном правилно, али понекад са малим пропустима.
 - Добро познаје врсте и географско порекло вина и виногорја, али са неким мањим недоумицама у регионалним специјалитетима.
 - Демонстрира технике фрапирања, шамбрирања, презентовања, отварања вина са малим пропустима у техникама дегоржирања и декантирања.
-

Оцена 3 (Добар):

- Познаје појам и улогу точионице пића, али са неким недоумицама у дефиницијама.
- Рукоје опремом и инвентаром, али понекад са несигурношћу и без довољне прецизности.
- Основно познаје карактеристике пића и напитака, али са значајним пропустима у детаљима.
- Приступа госту приликом услуживања пића са љубазношћу, али не увек са адекватним професионализмом.
- Услужује пића у ресторану и кафани, али са мањим грешкама у избору и комуникацији.
- Припрема топле и хладне напитке уз одређене недостајуће технике и несигурности у одабиру.

- Препознаје пића и напитке, али са проблемима у препознавању барских мешавина и неким грешкама у припреми.
 - Делимично примењује технике ношења и припремања пића, али са мањим проблемима у њиховој изведби.
 - Познаје врсте и географско порекло вина, али са значајним недостацима у познавању виногорја и регија.
 - Демонстрира технике фрапирања, шамбрирања и презентовања, али са значајним грешкама у отварању и декантирању вина.
-

Оцена 2 (Довољан):

- Не разуме у потпуности појам, улогу и значај точионице пића.
 - Рукоје опремом и инвентаром са тешкоћама и са великим бројем грешака.
 - Недовољно познаје карактеристике пића и напитака, са великим пропустима у познавању понуде.
 - Показује неадекватан приступ госту приликом услуживања, са видљивим недостацима у комуникацији.
 - Не уме адекватно да послужи алкохолна и безалкохолна пића у различитим приликама.
 - Припрема топле и хладне напитке са значајним проблемима у техници и избору.
 - Не препознаје увек пића и напитке из понуде, уз веће проблеме у припреми барских мешавина.
 - Применује технике ношења и припремања пића са бројним грешкама.
 - Лоше познаје врсте вина и виногорја, са значајним недостацима у познавању географије вина.
 - Демонстрира недовољне технике фрапирања, шамбрирања, отварања и дегоржирања вина.
-

Оцена 1 (Недовољан):

- Потпуно није упознат са појмом, улогом и значајем точионице пића.
- Не уме да рукује опремом и инвентаром точионице пића.
- Не познаје основне карактеристике пића и напитака.
- Потпуно није спреман за правилан приступ госту приликом услуживања пића и напитака.
- Не уме да послужи алкохолна и безалкохолна пића у било којој прилици.
- Не припрема топле и хладне напитке.
- Не препознаје пића и напитке из понуде.
- Не примењује технике ношења и припремања пића.
- Не познаје врсте и географско порекло вина и виногорја.
- Не уме да демонстрира ниједну технику фрапирања, шамбрирања, отварања или дегоржирања вина.