

Критеријуми оцењивања за предмет Услуживање

Предмет: Услуживање- ДРУГИ РАЗРЕД

Образовни профил: Хотелијерско-ресторатерски техничар

Модули:

1. Инструменти понуде и продаје у угоститељству;
 2. Услуживање пића и напитака;
 3. Услуживање хране и посластица у „A la carte“ пословању.
-

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. Инструменти понуде и продаје у угоститељству:

Оцена 5 (Одличан):

- Сигурно и потпуно примењује правила пословног бонтона у угоститељству.
- Самостално и прецизно одговара на све жеље и потребе гостију, показујући висок ниво љубазности и предусретљивости.
- Професионално дочекује и смешта госте за сто уз јасну и пријатну комуникацију.
- Тачно и детаљно наводи врсте и садржај понуде, као и карактеристике јела, пића и напитака.
- Пружа квалитетне препоруке за комбинације јела и пића у складу са потребама гостију.
- Потпуно и правилно примењује различите начине наплате рачуна.
- Прецизно води књигу шанка, књигу пазара, утврђује стање и предаје дневни пазар без грешака.
- Сортира и уписује рачуне у извештаје без пропуста.
- Показује изузетно разумевање добре угоститељске праксе.
- Одлично класификује пића према понуди и комуницира са гостима и колегама професионално и љубазно.

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро примењује правила пословног бонтона уз мање недостатке у детаљима.

- Углавном адекватно одговара на жеље гостију и комуницира љубазно, са понеким ситним пропустом.
- Сигурно дочекује и смешта госте уз повремено несигурну комуникацију.
- Добро познаје врсте понуде и карактеристике јела и пића, али са мањим недостатком у детаљима.
- Пружа корисне препоруке за комбинације јела и пића, али без високог нивоа персонализације.
- Правилно примењује начине наплате рачуна уз минималне грешке.
- Води евиденцију (књиге, рачуне) са мањим пропустима који не утичу значајно на квалитет услуге.
- Разумева добре угоститељске праксе, али не примењује их увек доследно.
- Класификује пића и комуницира на добром нивоу уз повремене недостатке.

Оцена 3 (Добар):

- Делимично примењује правила пословног бонтона, али са приметним пропустима.
- Повремено показује недостатак предусретљивости и љубазности у одговору на жеље гостију.
- Уз одређену помоћ дочекује и смешта госте за сто.
- Познаје врсте понуде и карактеристике јела и пића на основном нивоу.
- Даје ограничене препоруке за комбинације јела и пића.
- Примењује начине наплате уз честе грешке које могу утицати на квалитет услуге.
- Води евиденцију (књиге, рачуне) уз грешке које је потребно кориговати.
- Делимично разуме елементе добре угоститељске праксе.
- Класификује пића и комуницира са гостима и колегама, али са приметним недостатком професионализма.

Оцена 2 (Довољан):

- Ретко примењује правила пословног бонтона и често показује недостатак љубазности и предусретљивости.
- Непотпуно или нетачно одговара на жеље гостију.
- Несигурно дочекује и смешта госте за сто, често показујући недостатак организације.
- Површно познаје врсте понуде и карактеристике јела и пића.
- Не даје корисне препоруке за комбинације јела и пића.
- Примењује начине наплате уз озбиљне грешке које могу довести до неправилности.
- Води евиденцију (књиге, рачуне) са честим пропустима.
- Недовољно разуме или примењује елементе добре угоститељске праксе.
- Комуницира нестручно и са честим недостатком професионализма.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не примењује правила пословног бонтона.
- Не уме да одговори на жеље гостију.
- Не дочекује и не смешта госте за сто на одговарајући начин.

- Не познаје понуду, нити карактеристике јела и пића.
 - Не уме да препоручи комбинације јела и пића.
 - Не примењује начине наплате рачуна.
 - Не води евиденцију (књиге, рачуне) или то ради са великим бројем грешака.
 - Не разуме или уопште не примењује елементе добре угоститељске праксе.
 - Не комуницира у складу са стандардима угоститељства.
-

2. Услуживање пића и напитака:

Оцена 5 (Одличан):

- Сигурно и детаљно објашњава појам, улогу и значај точионице пића, показујући дубоко разумевање.
- Вешто и прецизно рукује опремом, уређајима и инвентаром точионице пића без грешака.
- Тачно и детаљно наводи основне карактеристике различитих пића и напитака.
- Професионално прилази госту, доследно примењујући правила услуживања.
- Услужује алкохолна и безалкохолна пића у различитим окружењима (лобирање, ресторани, кафане) са високим степеном професионализма.
- Вешто припрема и сервира топле и хладне напитке, прилагођавајући их потребама и окружењу.
- Уверљиво презентује пића и напитке из инструмената понуде, демонстрирајући изузетне комуникацијске вештине.
- Савршено примењује технике ношења, припремања и сервирања пића и напитака.
- Компетентно представља врсте и географско порекло вина и виногорја у Србији, региону и свету.
- Тачно и професионално демонстрира технике фрапирања, шамбрирања, презентовања, отварања, дегоржирања и декантирања вина.

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро објашњава појам и значај точионице пића, уз повремене недостатке у детаљима.
- Сигурно рукује опремом, уређајима и инвентаром уз ретке мање грешке.
- Наводи основне карактеристике пића и напитака уз минималне пропусте у прецизности.
- Углавном професионално прилази госту, уз повремено мање пропусте у примени правила.
- Услужује пића у различитим окружењима са добрим нивоом професионализма, али уз понекад спорију реакцију на специфичне захтеве.
- Углавном правилно припрема и сервира топле и хладне напитке уз повремене мање недостатке.

- Јасно презентује пића и напите, али са мањком уверљивости у неким ситуацијама.
- Вешто примењује технике сервирања и припремања пића уз ретке грешке.
- Добро представља врсте и географско порекло вина, али без потпуне прецизности у детаљима.
- Демонстрира технике фрапирања и других метода углавном правилно, али са мањим пропустима у извођењу.

Оцена 3 (Добар):

- Објашњава појам и значај точионице пића на основном нивоу, али са приметним недостатком у разумевању.
- Несигурно рукује опремом и инвентаром, често правећи грешке које утичу на квалитет услуге.
- Наводи карактеристике пића и напитака, али уз значајне недостатке у прецизности и детаљима.
- Прилази госту уз недостатак професионализма и повремено занемарује правила услуживања.
- Услужује пића у различитим окружењима, али са честим пропустима у организацији и реакцији на захтеве гостију.
- Основно припрема и сервира напите, али са видљивим грешкама у техници.
- Површно презентује пића и напите, са недостатком убедљивости и детаља.
- Делимично примењује технике ношења, припремања и сервирања пића, уз честе грешке.
- Ограничено представља врсте и географско порекло вина са значајним недостатком детаља.
- Демонстрира технике фрапирања и других метода са честим грешкама или несигурношћу.

Оцена 2 (Довољан):

- Површно објашњава појам и значај точионице пића, са значајним пропустима у разумевању.
- Неправилно или несигурно рукује опремом и инвентаром, често угрожавајући ток рада.
- Ретко или нетачно наводи карактеристике пића и напитака.
- Несигурно и непрофесионално прилази госту, занемарујући правила услуживања.
- Услужује пића са честим грешкама које утичу на задовољство гостију.
- Неадекватно припрема и сервира напите, са значајним пропустима у техници.
- Лоше презентује пића и напите, са недостатком јасноће и детаља.
- Делимично примењује технике сервирања и припремања пића уз озбиљне грешке.
- Ограничено представља врсте и географско порекло вина, са значајним пропустима у знању.

- Демонстрира технике фрапирања и других метода са видљивом несигурношћу и неправилностима.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не разуме појам, улогу и значај точионице пића.
 - Не уме да рукује опремом, уређајима и инвентаром.
 - Не зна или нетачно наводи карактеристике пића и напитака.
 - Не прилази госту на одговарајући начин и не примењује правила услуживања.
 - Услуживање пића обавља потпуно неправилно или не обавља уопште.
 - Не припрема напитке или то ради са великим бројем грешака.
 - Не презентује пића и напитке на професионалан начин.
 - Не примењује технике ношења, припремања и сервирања пића.
 - Не представља врсте и географско порекло вина.
 - Не демонстрира технике фрапирања и других метода.
-

3. Услуживање хране и посластица у „A la carte“ пословању:

Оцена 5 (Одличан):

- Тачно класификује храну и посластице у складу са групама у инструментима понуде.
- Прецизно разликује јела и посластице из инструмената понуде, показујући изузетно познавање.
- Вешто примењује све технике ношења и начине услуживања у различитим системима рада без грешака.
- Комбинује одговарајуће начине услуживања у зависности од ситуације, показујући креативност и професионалност.
- Професионално и правилно прилази госту, демонстрирајући љубазност и стручност.
- Јасно разликује и са сигурношћу услужује топла и хладна предјела у различитим угоститељским објектима.
- Вешто услужује супе, чорбе, потаже и консоме, поштујући све стандарде професионалног рада.
- Детаљно разликује и прецизно услужује рибе, ракове, шкољке и мекушце у складу са правилником услуживања.
- Тачно разликује главна јела и вешто их услужује у различитим приликама, уз примењивање одговарајућих техника.
- Правилно разликује и услужује варива, салате, сиреве и посластице, укључујући компоте и воће, прилагођавајући се прилици и објекту.
- Разликује све врсте менија и демонстрира изузетну способност у састављању менија и мени карте уз поштовање свих правила.

Оцена 4 (Врло добар):

- Добро класификује храну и посластице, уз мање недостатке у детаљима.
- Углавном правилно разликује јела и посластице, али понекад пропушта ситније разлике.

- Сигурно примењује технике ношења и услуживања, са ретким мањим грешкама.
- Комбинује начине услуживања са добром логиком, али без потпуне флексибилности у сложенијим ситуацијама.
- Веома добро прилази госту, уз мање недостатке у професионалности.
- Углавном правилно услужује топла и хладна предјела, са мањим техничким пропустима.
- Добро услужује супе, чорбе, потаже и консоме, уз повремене недостатке у презентацији.
- Разликује рибе, ракове, шкољке и мекушце, али понекад греша у идентификацији или услуживању.
- Сигурно услужује главна јела, салате, сиреве и посластице, уз повремене ситне пропусте у организацији.
- Разликује већину врста менија и успешно саставља мени, али уз повремене недостатке у детаљима.

Оцена 3 (Добар):

- Основно класификује храну и посластице, али са видљивим недостатком у знању и детаљима.
- Делимично разликује јела и посластице, али са честим грешкама у идентификацији.
- Примењује основне технике ношења и услуживања, али са видљивим несигурностима и грешкама.
- Ретко комбинује начине услуживања и не прилагођава их адекватно различитим ситуацијама.
- Прилаз госту је основно правилан, али са честим недостатком професионалности.
- Услужује топла и хладна предјела, али са видљивим пропустима у техници и организацији.
- Основно услужује супе, чорбе и потаже, али без пажње на стандарде.
- Делимично разликује и услужује рибе, ракове, шкољке и мекушце, али уз значајне грешке.
- Услужује главна јела, салате и посластице, али са честим техничким грешкама и несигурностима.
- Разликује врсте менија, али има озбиљне пропусте у састављању менија и мени карте.

Оцена 2 (Довољан):

- Тешко класификује храну и посластице, са значајним пропустима у разумевању и примени.
- Слабо разликује јела и посластице, са честим грешкама у идентификацији.
- Неправилно примењује основне технике ношења и услуживања, често угрожавајући ток рада.
- Не комбинује начине услуживања, већ их примењује механички и непримерено.
- Прилаз госту је недовољно професионалан и често неправилан.

- Неправилно услужује топла и хладна предјела, са значајним грешкама у техници.
- Са великим пропустима услужује супе, чорбе и потаже.
- Слабо разликује и неправилно услужује рибе, ракове, шкољке и мекушце.
- Несигурно услужује главна јела, салате, сиреве и посластице, са значајним техничким грешкама.
- Делимично разликује врсте менија, али није у стању да правилно састави мени.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не уме да класификује храну и посластице у инструментима понуде.
- Не разликује јела и посластице.
- Не примењује технике ношења и услуживања.
- Не зна како да приступи госту или услужује на неприхватљив начин.
- Потпуно неправилно услужује топла и хладна предјела, супе, чорбе, рибе и остала јела.
- Не разликује врсте менија и није у стању да састави мени.