

Критеријуми оцењивања за предмет Услуживање

Предмет: Услуживање- ТРЕЋИ РАЗРЕД

Образовни профил: Хотелијерско-ресторатерски техничар

Модули:

1. Пансионско пословање;
 2. Специфични облици услуживања;
 3. Услуживање по утврђеном менију на заједничким оброцима.
-

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. Пансионско пословање:

Оцена 5 (Одличан):

- Прецизно разликује организације рада и инструменте понуде у пансионском пословању.
- Самостално спроводи анкетирање гостију уз прикупљање и анализу података.
- Сигурно и тачно учествује у реализацији и контроли процеса пријема, смештања гостију, бонирања и блокирања поруџбина за храну и пиће.
- Ефикасно организује и услужује јела, пића и напитке у пансиону уз примену стандарда.
- Прецизно разликује и поставља изложбени бифе сто, организује и излаже јела за све дневне оброке (доручак, ручак, вечера).
- Са лакоћом поставља кувере за различите дневне оброке у складу са стандардима.
- Доследно примењује и контролише санитарно-хигијенска правила у свим фазама рада.
- Активно учествује у организацији и контроли припремних и завршних радова у етажном сервису.
- Са сигурношћу контролише правилан пријем, прослеђивање поруџбина и услуживање хране и пића у хотелским собама.
- Ефикасно учествује у контроли испостављања и наплате рачуна за услуге у хотелским собама.
- Вешто обавља административне послове, као што су попис и поручивање робе потребне за рад етажног сервиса.

Оцена 4 (Врло добар):

- Разликује организације рада и инструменте понуде уз мање грешке у детаљима.
- Углавном самостално спроводи анкетирање гостију, али са повременим техничким пропустима.
- Са мањим недостацима учествује у процесу пријема, смештања гостију, бонирања и блокирања поруџбина.
- Добро организује услуживање јела, пића и напитака, уз повремене ситне грешке у извођењу.
- Препознаје изложбени бифе сто и учествује у његовој организацији, али са мањим недостацима у постављању.
- Тачно поставља кувере за већину дневних obroка, уз понекад неадекватан редослед.
- Углавном примењује и контролише санитарно-хигијенска правила, уз повремене пропусте.
- Делимично самостално учествује у организацији припремних и завршних радова у етажном сервису.
- Контролише поруџбине и услуживање у хотелским собама са ретким пропустима.
- Учествоје у испостављању и наплати рачуна, али уз понекад нејасно објашњене кораке.
- Административне послове обавља углавном правилно, уз мање грешке у организацији.

Оцена 3 (Добар):

- Разликује организације рада и инструменте понуде, али уз ограничено разумевање или са честим грешкама.
- Спроводи анкетирање гостију, али са значајним недостацима у прикупљању или интерпретацији података.
- Учествоје у процесу пријема и смештања гостију, али несигурно и са честим потребама за корекцијом.
- Делимично учествује у организацији услуживања јела и напитака, уз пропусте у техници.
- Разликује изложбени бифе сто, али не показује сигурност у његовој организацији и постављању.
- Поставља кувере, али са честим грешкама у избору или редоследу.
- Примењује санитарно-хигијенска правила са повременим недоследностима.
- Са тешкоћама учествује у припремним и завршним радовима у етажном сервису.
- Контролише поруџбине и услуживање у хотелским собама, али често уз значајну помоћ.
- Учествоје у испостављању рачуна, али са видљивим недостатком самосталности.
- Административне задатке обавља уз многобројне пропусте или споро.

Оцена 2 (Довољан):

- Са великим тешкоћама разликује организације рада и инструменте понуде.

- Несигурно и непотпуно спроводи анкетирање гостију.
- Са великим пропустима учествује у процесу пријема и смештања гостију.
- Недовољно учествује у организацији услуживања јела, пића и напитака, уз видљиве грешке.
- Не показује разумевање изложбеног бифе стола и његове организације.
- Ретко правилно поставља кувере или греши у избору инвентара.
- Често се не придржава санитарно-хигијенских правила.
- Са великим потешкоћама учествује у припремним и завршним радовима у етажном сервису.
- Контролише поруџбине и услуживање у хотелским собама само уз сталну подршку.
- Делимично учествује у административним задацима, али са многобројним грешкама.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не разликује основне организације рада и инструменте понуде.
 - Није у стању да спроведе анкетирање гостију.
 - Не учествује ефикасно у процесу пријема, смештања гостију и блокирања поруџбина.
 - Није способан да организује или учествује у услуживању јела и напитака.
 - Не препознаје изложбени бифе сто и није у стању да учествује у његовој организацији.
 - Не примењује санитарно-хигијенска правила.
 - Не учествује у припремним и завршним радовима у етажном сервису.
 - Није у стању да контролише поруџбине, услуживање или административне задатке.
-

2. Специфични облици услуживања:

Оцена 5 (Одличан):

- Тачно и са разумевањем разликује врсте саобраћајних средстава на којима се пружају угоститељске услуге.
- Сигурно и правилно користи опрему, уређаје и инвентар потребан за угоститељске услуге на превозним средствима.
- Успешно примењује системе организације рада специфичне за угоститељске јединице на превозним средствима.
- Сигурно и професионално примењује различите начине услуживања предвиђене за услуге на превозним средствима.
- Ефективно комуницира са гостима и колегама, показујући професионалност и примењујући бонтон.
- Тачно примењује и контролише санитарно-хигијенска правила у свим фазама рада.
- Припрема инвентар, опрему и намирнице за услуживање јела пред гостом према стандардима.
- Доследно примењује хигијенске стандарде у руковању инвентаром и намирницама и контролише рад мање групе запослених.
- Са лакоћом примењује технике филирања, транширања и фламбирања пред гостом.

- Правилно сервира и услужује јела пред гостом у складу са протоколима.
- Компетентно припрема јела пред гостом у различитим угоститељским објектима и приликама.
- Учествоје у свим фазама контроле поруцбина, припреми инвентара и услуживању хране на реону са високим степеном прецизности и одговорности.

Оцена 4 (Врло добар):

- Разликује врсте саобраћајних средстава на којима се пружају угоститељске услуге, уз мање пропусте у детаљима.
- Углавном правилно користи опрему, уређаје и инвентар, уз повремене грешке у техници.
- Добро примењује системе организације рада, са poneким недостацима у извршењу.
- Примењује различите начине услуживања, уз мање несигурности у извођењу.
- Комуницира професионално и љубазно, али повремено недовољно самопоуздано.
- Углавном примењује санитарно-хигијенска правила, уз ситне пропусте.
- Тачно припрема инвентар, опрему и намирнице, али уз понекад мање пропусте у редоследу.
- Примењује технике филирања, транширања и фламбирања уз повремене техничке недостатке.
- Већином правилно сервира и услужује јела пред гостом, уз ретке грешке.
- Учествоје у припреми јела пред гостом, али са повременим несигурностима у техници.
- Добро учествује у контроли поруцбина, припреми инвентара и услуживању хране, али уз потребу за додатним надзором.

Оцена 3 (Добар):

- Делимично разликује врсте саобраћајних средстава и њихову намену у угоститељству.
- Са несигурношћу користи опрему, уређаје и инвентар, уз честе грешке.
- Делимично примењује системе организације рада, али са видљивим пропустима у извршењу.
- Примењује основне начине услуживања, али уз значајну потребу за корекцијом.
- Комуницира са гостима и колегама, али са недостатком професионалности и бонтона.
- Непотпуно примењује санитарно-хигијенска правила, уз честе недоследности.
- Уз тешкоће припрема инвентар, опрему и намирнице, са често неопходном подршком.
- Технике филирања, транширања и фламбирања изводи уз значајне грешке.
- Несигурно сервира и услужује јела, са видљивим недостацима у техници.
- Делимично учествује у припреми јела пред гостом, али без потпуне прецизности.

- Учествоје у контроли поруџбина и услуживању хране, али уз значајну подршку и исправке.

Оцена 2 (Довољан):

- Уз велике тешкоће разликује врсте саобраћајних средстава и њихову улогу у угоститељству.
- Са великим пропустима користи опрему, уређаје и инвентар за угоститељске услуге.
- Делимично примењује системе организације рада, али са честим грешкама и потребом за сталним надзором.
- Основне начине услуживања примењује несигурно и са значајним недостатком професионалности.
- Комуникација са гостима и колегама је неадекватна и без поштовања бонтона.
- Често се не придржава санитарно-хигијенских правила.
- Уз велики напор и значајну помоћ припрема инвентар, опрему и намирнице.
- Технике филирања, транширања и фламбирања не примењује правилно.
- Услуживање јела је непотпуно и са честим грешкама.
- У припреми јела пред гостом показује недостатак вештине и сигурности.
- Контрола поруџбина и услуживање хране је недовољна и неефикасна.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не разликује врсте саобраћајних средстава и њихову примену у угоститељству.
 - Није у стању да правилно користи опрему, уређаје и инвентар.
 - Не примењује системе организације рада нити начине услуживања.
 - Не показује способност успостављања комуникације са гостима и колегама.
 - Потпуно се не придржава санитарно-хигијенских правила.
 - Није способан да припреми инвентар, опрему и намирнице.
 - Не примењује технике филирања, транширања и фламбирања.
 - Не учествује у услуживању јела нити припреми јела пред гостом.
 - Не учествује у контроли поруџбина и услуживању хране.
-

3. Услуживање по утврђеном менију на заједничким оброцима:

Оцена 5 (Одличан):

- Прецизно разликује све врсте заједничких obroка, просторије, и инвентар за услуживање.
- Сигурно и правилно разликује оброке по утврђеном менију од пословног ручка уз јасно познавање свих елемената.
- Са лакоћом класификује пића, напитке, јела и посластице из понуде за одређени заједнички оброк.
- Професионално примењује стандардизован приступ госту и прилагођава начин услуживања свакој ситуацији.

- Успешно услужује аперитиве, дигестиве, вина, алкохолна и безалкохолна пића, као и топле и хладне напитке, без грешака.
- Правилно и професионално услужује сва јела на заједничким оброцима, укључујући предјела, супе, рибу, главна јела, салате, варива, сиреве, посластице, воће и компоте.
- Саставља меније за заједничке оброке који одговарају датој прилици и гостима.
- Тачно и професионално примењује протокол приликом услуживања гостију.
- Показује изузетну љубазност, културу и предусретљивост у опхођењу са гостима и колегама.
- Активно учествује у контроли припреме инвентара и услуживања на реону, са високим степеном одговорности.
- Доследно примењује и контролише санитарно-хигијенска правила у свим фазама рада.

Оцена 4 (Врло добар):

- Већином правилно разликује врсте заједничких obroка, просторије и инвентар, уз повремене ситне грешке.
- Добро разликује оброке по утврђеном менију од пословног ручка, али са мањим несигурностима.
- Прецизно класификује пића, напитке, јела и посластице, али уз повремене пропусте у детаљима.
- Углавном примењује стандардизован приступ госту и одговарајуће начине услуживања, са мањим недостацима.
- Услужује аперитиве, дигестиве, вина и остала пића правилно, уз ретке техничке грешке.
- Сигурно услужује већину јела на заједничким оброцима, уз повремене пропусте у техници.
- Саставља меније који углавном одговарају прилици и гостима.
- Добро примењује протокол, али са мањим недостатком прецизности.
- Љубазно и културно комуницира, али уз повремене недостатке у предусретљивости.
- Учествује у контроли припреме инвентара и услуживања, али уз потребу за повременим надзором.
- Примењује санитарно-хигијенска правила, уз ситне пропусте.

Оцена 3 (Добар):

- Делимично разликује врсте заједничких obroка, просторије и инвентар, али са значајним недостацима у детаљима.
- Са несигурношћу разликује оброке по утврђеном менију од пословног ручка.
- Делимично класификује пића, напитке, јела и посластице, али са значајним пропустима.
- Основно примењује стандардизован приступ госту, али без потпуне професионалности.
- Услужује аперитиве и вина уз честе техничке недостатке.
- Несигурно услужује већину јела, са потребом за значајном подршком.

- Саставља меније који су делимично примерени датим околностима.
- Примењује елементе протокола, али уз значајне пропусте.
- Љубазност и предусретљивост су недовољно развијени у комуникацији.
- Учествоје у припреми и контроли уз честе грешке и потребу за корекцијама.
- Делимично примењује санитарно-хигијенска правила.

Оцена 2 (Довољан):

- Уз велике тешкоће разликује врсте заједничких obroка, просторије и инвентар.
- Основно разликује оброке по утврђеном менију од пословног ручка, али са значајним пропустима.
- Класификација пића, напитака, јела и посластица је непотпуна и често нетачна.
- Примењује стандардизован приступ госту уз значајну несигурност.
- Услужује аперитиве и вина са видљивим техничким недостацима.
- Услужује јела са честим грешкама и потребом за сталним надзором.
- Саставља меније који су делимично примерени, али са многим пропустима.
- Примењује протокол са великим тешкоћама.
- Љубазност и култура у комуникацији су недовољно изражени.
- Учествоје у припреми и контроли, али са честим грешкама и потребом за помоћи.
- Непотпуно примењује санитарно-хигијенска правила.

Оцена 1 (Недовољан):

- Не разликује врсте заједничких obroка, просторије и инвентар.
- Није у стању да разликује оброке по утврђеном менију од пословног ручка.
- Не класификује пића, напите, јела и посластице.
- Не примењује стандардизован приступ госту.
- Неуспешно услужује аперитиве, вина, јела и напите.
- Није у стању да састави адекватан мени.
- Не примењује протокол услуживања гостију.
- Комуникација са гостима и колегама је неадекватна.
- Не учествује у контроли припреме и услуживања.
- Не примењује санитарно-хигијенска правила.