

Kriterijumi ocenjivanja za predmet : Hotelijerstvo 4. razred

Moduli :

- 1.Pojam,značaj i razvoj hotelijerstva
 - 2.Vrste i kategorizacija objekata u hotelijerstvu
 - 3.Međunarodni hotelski lanci
 - 4.Hotel kao ugostiteljsko- poslovna jedinica
-

Opšti principi ocenjivanja:

- 1.Pravovremenost i tačnost zadatka
 - 2.Primena znanja
 - 3.Samostalnost i odgovornost
 - 4.Kvalitet komunikacije
 - 5.Učešće u timskom radu
-

Kriterijumi ocenjivanja po modulima

1.Pojam, značaj i razvoj hotelijerstva

Ocena 5(odličan)

- Ističe ulogu i značaj hotelijerskih preduzeća u sistemu pružanja ugostiteljskih usluga na domaćem tržištu
- Razdvaja učešće restoranskih od hotelskih objekata u sklopu ukupnih ugostiteljskih usluga koje se pružaju gostima, turistima
- Pozna je istorijski tok razvoja počev od prvih objekata za smeštaj gostiju za prolaznike (uglavnom trgovce na proputovanju) sve do savremenih koncepata razvoja hotelskih kompanija
- Pozna je proces nastajanja prvih hotelskih objekata u Republici Srbiji
- Koristi samostalno odgovarajuće sajtove za prikupljanje zanimljivih podataka o razvoju prvih hotela u svetu i kod nas

Ocena 4(vrlo dobar)

- Ističe značaj restoranskih kao i hotelskih objekata kao sklop ukupnih ugostiteljskih usluga na tržištu
- Razdvaja uz manje greške sve hotelske objekte na osnovne i komplementarne, uz objašnjenja u kojima nedostaju detalji
- Pozna je istorijski razvoj hotelijerskih objekata, uz manjak iznošenja podataka o godinama, nazivima prvih objekata u SAD, Evropi
- Pozna je istorijski razvoj hotelijerstva u Republici Srbiji uz iznošenje podataka o nekoliko prvosagrađenih objekata kod nas

Ocena 3(dobar)

- Solidna izlaganja o značaju i ulozi hotelijerskih objekata u sklopu ugostiteljske delatnosti, sa nedostatkom povezivanja hotelijerstva sa turističkim subjektima
- Podaci o istorijskom razvoju hotelijerstva su nedovoljno tačni, podaci o prvim hotelima u Republici Srbiji se mešaju i potrebne su ispravke od strane nastavnika

- Pozna je kriterijume podele na osnovne i komplementarne smeštajne kapacitete, ali greši se često u navođenju konkretnih vrsta objekata
- Ne pravi se na precizan način razdvajanje objekata na hotele, hostele, vile, pansionere, turistička naselja

Ocena 2(dovoljan)

- Nedovoljno razumevanje značaja hotelijerskih objekata u sklopu ugostiteljske delatnosti
- Pronalaženje podataka preko odgovarajućih sajtova je često neodgovarajuće u odnosu na vrste objekata koje su predmet analize
- Nedovoljno poznavanje činjenica o izgradnji prvih modernijih hotela u Republici Srbiji, izlaganja se zasnivaju na odgovorima drugih učenika
- Definisanje objekata poput motela, hostela, pansiona i sl, svodi se na opis „hotela u malom“, bez isticanja vrsta usluga koje ti objekti nude gostima

Ocena 1(nedovoljan)

- Ne postoji osnovno razumevanje uloge restoranskih i hotelskih objekata u sklopu ugostiteljske delatnosti
- Nema usvajanja podataka o prvim hotelima u svetu i kod nas
- Nedostaje interesovanje za učešće u aktivnostima vezanim za isticanje vrsta usluga u osnovnim i komplementarnim smeštajnim objektima
- Kod analize podataka kroz timski rad nema doprinosa u radu grupe

2.Vrste i kategorizacija objekata u hotelijerstvu

Ocena 5(odličan)

- Pozna je pravila kategorizacije, navodi elemente kategorizacije prema grupi elemenata – prikazuje podatke u rešenjima, iznosi kroz mini diskusije
- Na zanimljiv način prezentuje hotele koji pripadaju određenoj kategoriji, najčešće su to hoteli od 3-5 zvezdica
- Navodi primere pripadnosti hotela određenoj kategoriji na osnovu sopstvenog iskustva boravka u hotelu
- Rešava situacione zadatke vezane za procese pružanja usluga u hotelima viših kategorija
- Preuzima lidersku ulogu pri timskog radu na izradi odgovarajućih elemenata kategorizacije na osnovu foto prikaza izabranog hotela

Ocena 4(vrlo dobar)

- Pozna je pravila kategorizacije, ističe elemente kategorizacije ali bez potpune preciznosti u smislu dodeljivanja elementa kategorizacije tačno određenoj grupi
- Prezentuje usluge hotela sa četiri i pet zvezdica, pri tome se previše koristi tekst sa stranica sajta hotela, nedostaju direktnija objašnjenja u vezi prikazanih fotografija enterijera hotela
- Rešava situacione zadatke uz malu asistenciju i ispravke od strane nastavnika , pri tome vremenska dinamika izrade je solidna
- Doprinosi timskom radu na konkretnim primerima poslovanja hotela viših kategorija, pri tome izlaganje prepušta lideru grupe

Ocena 3(dobar)

- Prepoznaje elemente kategorizacije hotela ali ne određuje i njihov značaj u pogledu uticaja elementa sa određenim brojem bodova
- Pri rešavanju situacionih zadataka vezanih za delove poslovanja hotela oslanja se na preporuke nastavnika
- Brzina u zaključivanju i iznošenju svojih stavova na osnovu internet prezentacija kategorisanih hotela na niskom nivou, očigledan nivo koncentracije dovoljan samo za polovinu časa, na ostatku časa aktivnost se evidentno smanjuje

Ocena 2(dovoljan)

- Nedovoljno poklanjanje pažnje svim elementima kojima se određuje kvalitet hotela, odnosno kategorija
- Odgovori kratki, bez dovoljno konkretnosti u analizama funkcionisanja pojedinačnih delova hotela
- Prezentacije se izrađuju u manjem formatu, uglavnom se vrši prepiska podataka sa sajtova hotela i taj tekst se iščitava bez ulaženja u specifičnosti izabranog hotela za prezentovanje
- Nema konkretnog vida zalaganja pri diskusijama, oceni prikazanih hotela, nema navođenja primera iz ličnog iskustva

Ocena 1(nedovoljan)

- Nema interesovanja za uočavanjem elemenata pre kojih se određuje kategorija tj.rang kvaliteta hotela
- Odgovori su delimični,nepotpuni, ne mogu se dovršiti bez korekcije nastavnika
- Ne izrađuju se prezentacije kojima se na najbolji mogući način mogu uočiti elementi kategorizacije
- Stručna terminologija i njeno korišćenje u nastavi je totalno izostavljeno

3.Međunarodni hotelski lanci

Ocena 5 (odličan)

- Ističe značaj modernog razvoja hotelijerstva kroz procese akvizicije, franšizinga, ugovornih aranžmana
- Samostalno i pouzdano koristi relevantne informacije sa sajtova najvećih hotelskih korporacija i objašnjava njihovu ulogu na tržištu
- Izrađuje prezentacije najvećih hotelskih lanaca i njihove organizacije poslovanja poput HAJATA, HILTONA, MERIOTA, INTERKONTINENTALA
- Samostalno i pouzdano koristi rezervacione sisteme velikih hotelskih lanaca i ističe prednosti njihovog korišćenja
- Primenjuje poslovnu terminologiju pri izlaganju ima profesionalni stav

Ocena 4 (vrlo dobar)

- Uglavnom uspeva da analizira i objasni ulogu hotelskih lanaca na tržištu uz povremenu asistenciju nastavnika
- Koristi podatke sa sajtova hotela koji pripadaju hotelskim lancima, ali nedostaje pravilno upoređivanje tih podataka
- Prezentacije hotela viših kategorija su solidne, jedini nedostatak jeste pravljenje razlike između koristi poslovanja po osnovu franšize i poslovanja kao nezavisnog hotela
- Prime poslovne terminologije u poslov. izražavanju je na solidnom nivou

Ocena 3 (dobar)

- Analize i izlaganja kao rezultat analize poslovanja hotelskih lanaca nedovoljno pouzdane, nedostaje razlikovanje principa rasta po osnovu akvizicije, franžizinga
- Razume osnovne procese, ali postoje problemi u prenosu informacija do kojih se dolazi posredstvom nastavnika
- Komunikacija može biti neprecizna ili nedovoljno profesionalna
- Nedostaju kvalitetnije prezentacije sa više slajdova

Ocena 2 (dovoljan)

- Podaci o hotelima koji pripadaju hotelskim lancima su nepotpuni, a iznošenje stavova na nesuguran način
- Ne razume principe organizovanja poslovanja hotelskih lanaca po osnovu akvizicija franžizinga i ugovornih aranžmana
- Prezentacije se svode na prepisku osnovnih podataka o kapacitetu i prostorijama hotela, bez sopstvenih zapažanja detalja poslovanja

Ocena 1 (nedovoljan)

- Nema interesovanja za razumevanjem rasta i načina širenja međunarodnih hotelskih lanaca
- Potrebno je konstantna podrška nastavnika za definisanjem hotelskih lanaca, odnosno samostalnih hotela
- Nema izrade prezentacija, predloženih hotela više kategorija

4. Hotel kao ugostiteljsko-poslovna jedinica

Ocena 5 (odličan)

- Pravilno određuje značaj i uticaj svakog od hotelskih sektora u zavisnosti od veličine hotela, tipa hotela, kategorije hotela
- Pravilno popunjava hotelsku dokumentaciju vezanu za recepcijsko poslovanje kao i za ugostiteljski sektor hotela (služba ishrane i pića)
- Napravila način, izrađuje kalkulacije najvažnijih proizvoda koji se nude gostima hotela kroz zvanične cenovnike
- Izrađuje sistematizaciju radnih mesta za svaki deo hotela i ističe njihov značaj u obavljanju konkretnih poslovnih operacija

Ocena 4 (vrlo dobar)

- Pozna je poslove i aktivnosti u okviru svakog od sektora hotela, ali nedostaje pronalaženje načina komunikacije, saradnje između sektora u cilju zadovoljenja potreba gostiju
- Popunjava hotelsku dokumentaciju, pri tome pravi manje greške koje koriguje nastavnik, solidno određuje značaj svakog od obrazaca iz recepcijskog poslovanja
- Izrađuje kalkulacije proizvoda iz sektora ishrane i pića, pri tome pravi manje greške koje se u toku časa koriguju
- Izrađuje prezentacije sa temama poslovanja hotelskih službi uz nedostatak sopstvenih opisivanja prostorija i uloge delova osoblja

Ocena 3 (dobar)

- Povremeno ističe ulogu sektora hotela koji u najvećoj meri doprinose prihodima hotelskog preduzeća, bez konkretnih detalja u izlaganju
- Hotelska dokumentacija se popunjava po automatizmu, ne obraća se pažnja na detalje usled čega dolazi do grešaka na obrascima
- Nedovoljna koncentracija uzrokuje greške u kalkulacijama hotelskih proizvoda koji se preko prevashodno odeljenja restorana i kuhinje odražavaju na kvalitet rada ugostiteljskog dela hotela

- Presentacije se izrađuju na način da se ne vidi u prikazima pravilnost u organizacionoj šemi, kao ni pravilnost radnih mesta u odnosu na značaj i odgovornost zaposlenih po odeljenjima
- Ne postoji dovoljno istaknutih primera povezivanja sektora hotela u cilju rešavanja problemskih situacija
- Nema dovoljno stručne terminologije u opisu radnih aktivnosti

Ocena 2(dovoljan)

- Postoje problemi kod određivanja pripadnosti pojedinih odeljenja odgovarajućim hotelskim službama
- Površno se vrši izrada hotelske dokumentacije, naročito važne za rad recepcije i službe ishrane i pića
- Kalkulacije hotelskih proizvoda se izrađuju na pogrešan način, ne vodi se računa o postupku izrade kalkulacije

Ocena 1 (nedovoljan)

- Nedostaje interesovanje za postupke i radne zadatke različitih sektora u hotelu, kao ni za modele povezivanja sektora u cilju ispunjavanja zahteva
- Ne izrađuju se obrasci i poslovne knjige koje se odnose na rad recepcijske službe, kao i rad hotelskog domaćinstva, službe ishrane i pića
- Kalkulacije hotelskih proizvoda se izrađuju na pogrešan način, ne pokazuje se želja za razumevanjem postupka izrade cena, i postavljanja cenovnika na prodajnim mestima u hotelu.