



SREDNJA ŠOLA
ZA GOSTINSTVO
IN TURIZEM
MARIBOR

Mladinska ulica 14/a
2000 Maribor

T 02 23 50 010
F 02 23 50 021

W www.ssgt-mb.si
E ss.gtmb@guest.arnes.si

NAČRT OCENJEVANJA ZNANJA

IZOBRAŽEVALI PROGRAM:	PTI – Hotelska in receptorska dela
NAZIV POKLICNE IZOBRAZBE:	Gastronomsko turistični tehnik
PREDMET/STROKOVNI MODUL:	M 12 – Hotelska in receptorska dela • Strokovnoteoretične vsebine ekonomije, turizma in gostinstva

1. MINIMALNI STANDARDI ZNANJA

M 12 - 5. letnik Strokovnoteoretične vsebine ekonomije, turizma in gostinstva

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A Organizacija dela v recepciji	• Opiše značilnosti gostov, ki za Slovenijo predstavljajo izvorni trg. • Razume pomen upoštevanja pravil grooming standards na recepciji, pozna različna pravila oblačenja za različne priložnosti (dress code), uporablja pravilno socialno zvrst jezika in izraze za sporazumevanje z gosti, zna pravilno pozdraviti in se rokovati, razume pomen točnosti, pravilno zna izmenjati vizitke ter pozna bistvene dele vizitke, pozna pravila za vodenje družabnega pogovora ter primerne in neprimerne teme takšnega pogovora. • Navede osebe v recepciji, njihove zadolžitve (receptor, vodja recepcije, vratar, valet, bellboy, portir, concierge), razume pomen in način združevanja več delovnih zadolžitev v eni osebi v hotelu. • Opiše ureditev hotelske avle, razlikuje med frontoffice in backoffice, pozna pojem upoštevanja ergonomije delovnega mesta. • Razloži pomen in način digitalizacije v hotelirstvu.



	• Našteje organizacijska sredstva na recepciji in razloži njihov namen. • Razloži pomen uporabe načrta sob v hotelu. Razlikuje med vrstami sob: DS, DSTW, ES, ST, SU, APP in aranžmaji: BB, HB, FB, AI, UAI. • Navede primer potrebnega sodelovanja receptorja z ostalimi oddelki v hotelu. • Razloži pojme: forecast, walk-in gostje, walk-out gostje, walk gostje, no show gostje, SO, MUR, TDS, DND, OOO, črna lista gostov. • Razlikuje med mednarodnimi izrazi: published rate, room rate, discount rate, complimentary room in negotiated rate. • Zna pravilno ravnati v primerih požara, smrti gosta, opitega gosta, okradenega gosta, pozabljenih stvari gostov v hotelu, prihoda policije v hotel.
B Menedžment stikov z gosti	• Razloži pomen uporabe VAKOG sistema in DISK metode za ustvarjanje dobrega prvega vtisa gostov na primerih. • Razloži pravila za obravnavo pritožb gostov na primerih.
C Od povpraševanja do odjave	• Razloži potek sprejema in vodenja dohodnih telefonskih klicev. • Razloži načine rezervacij gostov in pomen potrditve rezervacije. Razume pomen 'first minute' in 'last minute' rezervacije. • Razume pomen pravočasne odpovedi rezervacije in posledice nepravočasne odpovedi rezervacije. • Razloži pojme: črna lista gostov, prezasedenost in podzasedenost hotela, SPATT gostje. • Zagovarja potrebo po hranjenju določenih podatkov o gostih v hotelih ob upoštevanju pravnih pogojev za vodenje kartotek gostov. • Razloži postopek prijave gosta s pomočjo spletne aplikacije e-turizem ter navede potrebne podatke o gostu, ki jih v aplikacijo vpisujemo. Navede subjekte, katerim mora hotel javiti podatke o gostih ter utemelji razloge in roke. • Razloži postopek odjave gosta. • Razloži pojma 'giweaway' s primerom in 'follow up'.



SREDNJA ŠOLA
ZA GOSTINSTVO
IN TURIZEM
MARIBOR

Mladinska ulica 14/a
2000 Maribor

T 02 23 50 010
F 02 23 50 021

W www.ssgt-mb.si
E ss.gtmb@guest.arnes.si

	• Razloži pomen uporabe 'functiosheet'-a pri organizaciji prireditvev v hotelu.
--	---

2. NAČINI OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Vsebinski sklop	Pisno	Ustno	Praktično	Drugo (navedi način ocenjevanja)
A		x		
B			x (A + B)	
C	x			

Učitelj lahko oceni tudi dijakovo dodatno delo, če je dijak seznanjen s kriteriji in načinom ocenjevanja ter se z njimi strinja. Dodatna ocena vpliva na končno oceno modula. Možne so tudi druge oblike ocenjevanja znanja po presoji učitelja.

3. MERILA OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Pisno ocenjevanje:

0 – 49 % = nzd 1

50 – 63 % = zd 2

64 – 77 % = db 3

78 – 90% = pdb 4

91 – 100 % = odl 5



SREDNJA ŠOLA
ZA GOSTINSTVO
IN TURIZEM
MARIBOR

Mladinska ulica 14/a
2000 Maribor

T 02 23 50 010
F 02 23 50 021

W www.ssgt-mb.si
E ss.gtmb@guest.arnes.si

Ustno ocenjevanje:

Raven dosežka	Opis dosežka
Odlično (5)	Dijak pozna vso s katalogom znanja predpisano snov, jo dobro razume, jo samostojno uporablja, pravilno presoja in sklepa, ko brez napak rešuje različne probleme. Zna povezovati dejstva, navaja izvirne argumente, izoblikuje lasten, izviren pogled na problematiko ter zmore povezovati, presojati in primerjati pedagoška znanja.
Prav dobro (4)	Dijak zanesljivo obvlada učno snov in praktično uporablja znanje. Dela le manjše napake pri povezovanju dejstev, ki jih na učiteljevo pobudo takoj odpravi. Navaja učiteljeve argumente, razlaga znane primere in zna povezovati praktične izkušnje s teoretičnimi vsebinami.
Dobro (3)	Dijak obvlada osnovno predpisano znanje, toda pri uporabi in povezovanju dejstev ni popolnoma zanesljiv in samostojen; – ne dela bistvenih napak pri razlaganju dejstev, pri čemer sta argumentacija in sklepanje pomanjkljiva ter splošna; – pri izražanju potrebuje dodatna učiteljeva vprašanja.
Zadostno (2)	Dijak skopo reproducira bistveno snov iz katalogov znanj, navaja nekaj pomembnih dejstev, argumentacija je nejasna, sklepi so pomanjkljivi; – se slabo izraža, odgovarja v pretrganih in nedokončanih povedih, do odgovorov pride s pomočjo učiteljevih dodatnih vprašanj.
Nezadostno (1)	Dijak ne odgovarja; – ne pozna učne snovi ali pozna le posamezna dejstva; – argumentacije ni, sklepanje je napačno; – odgovori so nejasni, težko odgovarja brez pomožnih vprašanj; – učiteljeve pomoči ne zna izkoristiti; – odgovori se ne nanašajo na postavljeno vprašanje.

Praktični prispevek, predstavitev, referat:

1. kriterij: kakovost in privlačnost ustne predstavitve pred razredom;
2. kriterij: sposobnost kritičnega vrednotenja prebranega besedila;
3. kriterij: urejenost, logičnost in smiselnost predstavitve vsebine.



SREDNJA ŠOLA
ZA GOSTINSTVO
IN TURIZEM
MARIBOR

Mladinska ulica 14/a
2000 Maribor

T 02 23 50 010
F 02 23 50 021

W www.ssgt-mb.si
E ss.gtmb@guest.arnes.si

Raven dosežka	Opis dosežka
Odlično (5)	Dijak samostojno pripoveduje, se pri tem obrača na poslušalce in jih gleda; suvereno obvladuje tematiko; uporablja različne podporne materiale; odda izdelek, ki sistematično in jasno ponazarja tako dejstva iz literature kot vprašanja, ki se dijaku ob tem pojavljajo ter poskuse odgovorov na ta vprašanja; vzpostavi kritičen odnos do prebranega, razume predpostavke za predstavljenimi dejstvi in posledice, tj. zna umestiti prebrano v širši pedagoški kontekst; argumenti so močni in ustrezni.
Prav dobro (4)	Dijak samostojno pripoveduje in si nekoliko pomaga z zapiski; razume to, o čemer govori, predstavitev je večinoma zanimiva in pestra ter uporablja nekaj podpornih materialov; vzpostavi kritičen odnos do prebranega, teorijo povezuje z vsakdanjim življenjem in z aktualnim dogajanjem, primeri in/ali argumenti so dobri, vendar ne povsem izpeljani; odda izdelek, v katerem je vsebina referata jasno in pregledno predstavljena ter način zapisa odraža dijakovo razumevanje prebranega; dijak uporablja dejstva iz različne literature, ki jo tudi pravilno navede.
Dobro (3)	Dijak zna večino prebranega pojasniti; predstavitev je premalo zanimiva in pestra; ne uporablja podpornih materialov; pokaže zametke kritičnosti v odnosu do prebranega in navede nekaj primerov in/ali argumentov za ali proti, ki temeljijo predvsem na osebni izkušnji; odda izdelek, v katerem je večina teksta neposredno prepisana iz literature, vendar je tekst smiseln in urejen; literatura je navedena, vendar napačno.
Zadostno (2)	Dijak zatikajoče bere zapisano; uporablja izraze, ki jih ne razume; predstavitev je pusta in dolgočasna; ni kritičen do prebranega, navede sicer nekaj primerov in argumentov, ki pa niso logični in dosledno izpeljani ter temeljijo izključno na osebni izkušnji; odda izdelek, v katerem le prepiše posamezne odstavke iz literature, ki med seboj niso povezani/ površno predstavi določena dejstva iz prebrane literature.
Nezadostno (1)	Dijak ne razume, kaj bere oz. o čem govori, povedano nima nobenega smisla; ni kritičen do prebranega gradiva, ne navaja primerov in argumentov za ali proti; ne odda pisnega izdelka ali je le ta prepisan.

4. NAČINI IN MERILA OCENJEVANJA ZNANJA PRI IZPITIH

Če dijak do konca pouka pri posameznih programskih enotah ne doseže minimalnih standardov znanja, je pri teh predmetih, programskih enotah oziroma modulih negativno



SREDNJA ŠOLA
ZA GOSTINSTVO
IN TURIZEM
MARIBOR

Mladinska ulica 14/a
2000 Maribor

T 02 23 50 010
F 02 23 50 021

W www.ssgt-mb.si
E ss.gtmb@guest.arnes.si

ocenjen ali pa ni ocenjen in opravlja popravne ali dopolnilne izpite v rednih izpitnih rokih. Dijak lahko opravlja izpite ustno. Merila ocenjevanja so enaka kot med šolskim letom. Pri ustnem izpitu se pripravi vsaj pet izpitnih listkov več, kot je dijakov v skupini, ki opravljajo izpit. Vsak dijak izbere izpitni listek in ima pravico do ene menjave.

Ustni del izpita, zagovor izdelka oziroma storitve traja največ 20 minut. Za ustni del izpita ima dijak po dodelitvi vprašanja pravico do 15 minutne priprave.