



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:	SSI – Gastronomija in turizem
NAZIV POKLICNE IZOBRAZBE:	Gastronomsko turistični tehnik
PREDMET/STROKOVNI MODUL:	M3 – Poslovno komuniciranje in IKT

M3 – IKT, 2. letnik

1. MINIMALNI STANDARDI ZNANJA

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A Osnove informatike	Dijak/dijakinja: <i>Pozna in razume temeljne informatične izraze. Pozna vplive IT na družbo in posameznika Pozna smeri, razmerja in elemente komuniciranja Bogati svoj jezikovni zaklad in izražanje v slovenskem jeziku, pravilno uporablja strokovne izraze s področja IKT</i>
B Standardne V/I enote, operacijski sistem in omrežja	<i>Pozna razvoj, področja uporabe in osnovne sestavne dele računalnika ter periferne opreme. Pozna vrste programske opreme Pozna osnovne funkcije operacijskega sistema ter opravila z datotekami in mapami Pozna predstavitev in zapis podatkov v računalniku ter predstavitev, zapis in prenos podatkov na različnih medijih (zgoščenka, disketa ...). Zna uporabljati internet in elektronsko pošto Osvoji pravila spletne etike in lepega vedenja</i>
C Elektronska preglednica	<i>Dijak zna oblikovati preprosto računalniško preglednico, uporabiti enostavne funkcije in izdelati grafikon.</i>
D Urejanje besedil	<i>Zna uporabljati urejevalnik besedil za urejanje besedil in pisno predstavitev informacij. Zna izdelati krajši in daljši dokument za svoje strokovno področje in doseže minimalno število točk po točkovniku.</i>



E Oblike podatkov	<i>Razume pomen multimedijske predstavitve</i>
Multimedijska predstavitev	<i>Pozna in uporablja programsko opremo in računalniške aplikacije na ravni srednje šole pri predmetnih in strokovnih področjih.</i> <i>Zna na različne načine predstaviti vsebine izdelkov v okviru svojega strokovnega področja (grafično, slikovno, pisno, zvočno, večpredstavno ...). Doseže minimalno število točk po točkovniku</i>

2. NAČINI OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Letnik	Vsebinski sklop	Pisno	Ustno	Praktično	Drugo (navedi način ocenjevanja)
2. letnik	A		x		Kviz - naključna vprašanja. Baza vprašanj je dijakom dostopna v celoti.
	B		x	x	
	C			x	Skupna ocena za sklop C in D. V dijaku znanem točkovniku je opredeljeno število točk za uporabljene elemente.
	D			x	
	E			x	Število točk za posamezni uporabljen element je opredeljeno v točkovniku s katerim seznanim dijake pred začetkom obravnavane teme.

Pri sklopih A in B se znanje preverja ustno/s kvizom. Kviz - naključna vprašanja. Baza vprašanj je dijakom dostopna v celoti.

Pri sklopu C, D, E se znanje in uporaba preverja praktično in ustno z zagovorom izdelkov, kjer so bila uporabljena znanja informacijsko komunikacijske tehnologije. Pri tem upoštevamo naslednja merila:

- upoštevanje navodil,
- pravilnost,
- natančnost,
- celovitost odgovorov in



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

- estetski vtis.

Kriteriji ocenjevanja znanj in spretnosti:

Področje ocenjevanja:

Ureja besedila. Naloga: dijak sodeluje v celotnem procesu izdelave pisnega izdelka od izbire teme, oddaje osnutka 1 in 2 in oddaje končne naloge po navodilih, ki so objavljena v spletni učilnici. Oddaja tudi kopije vmesnega urejanja v spletno učilnico. Dijak za vsak za vsak korak prejme v naprej dogovorjeno število točk, ki so opredeljene v točkovniku.

Uporablja elektronske preglednice. Naloga: Prepiše podatke, jih razvrsti v določenem vrstnem redu in shrani ter oblikuje tabelo v skladu z navodili in izdela stolpčni grafikon. Naredi sklop vaj in jih odda v spletno učilnico, za kar prejme število točk po točkovniku.

Uporablja multimedijско predstavitev. Naloga: Izdela predstavitev z določenim številom diapozitivov, izdela lastno ozadje, uporabi različne večpredstavnostne gradnike, animacije in prehode. Predstavi svojo nalogo.

Uporablja internet. Naloga: Poišče podatke, ki jih potrebuje za svojo nalogo in jih kritično ovrednoti. Če pri pripravi besedila uporablja AI, mora skupaj z nalogo oddati tudi poziv AI in celotno interakcijo. Navaja vire in spoštuje avtorske pravice.

Uporablja elektronsko pošto. Naloga: Sestavi preprosto sporočilo in ga pošlje na dani elektronski naslov. Pripne poljubno datoteko, sprejme in arhivira pripeti dokument, ga uredi in vrne pošiljatelju.

3. MERILA OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Ustno ocenjevanje/kviz (sklop A in B):

- 0 - 49 % = nzd 1
- 50 - 63 % = zd 2
- 64 - 77 % = db 3
- 78 - 90 % = pdb 4
- 91 - 100 % = odl 5

Ocenjevanje izdelkov (sklop C, D in E):

Raven dosežka	Opis dosežka
Odlično (5)	Dijak je dosegel predpisano število točk po točkovniku za odlično oceno. Uporabljene postopke zna pojasniti v celoti brez pomoči učitelja.



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

	Argumentira izbiro postopkov in uporabljenih virov. Naloge so skrbno izdelane, pravočasne in estetske na pogled.
Prav dobro (4)	Dijak je dosegel predpisano število točk po točkovniku za prav dobro ceno. oceno. Uporabljene postopke večinoma zna pojasniti z minimalno pomočjo učitelja. Večinoma suvereno pojasni postopke in vrednotenje uporabljenih virov. Naloga je skrbno izdelana, večinoma je dijak upošteval navodila.
Dobro (3)	Dijak je dosegel predpisano število točk po točkovniku za dobro oceno. Uporabljene postopke zna delno pojasniti ob pomoči učitelja. Izbiro postopkov in uporabljenih virov delno pojasni. Navodila je delno upošteval.
Zadostno (2)	Dijak je dosegel predpisano število točk po točkovniku za zadostno oceno. Uporabljene postopke ne zna pojasniti v celoti, pomoč učitelja ne da bistvenih izboljšav pri pojasnjevanju. Razvidno je, da je nalogo delal sam. Navodila je upošteval minimalno.
Nezadostno (1)	Dijak ni oddal naloge v predpisanem roku ali naloga ne dosega minimalnega števila točk za pozitivno oceno. Avtorstvo je vprašljivo. Neupoštevanje navodil za oblikovanje in oddajo.

Del teoretičnega znanja se ocenjuje tudi z referatom v dvojicah, trojicah

1. kriterij: celovita predstavitev vsebine
2. kriterij: sodelovalno delo in prispevek k skupni predstavitvi
3. kriterij: kakovost ustne predstavitve pred razredom;

Raven dosežka	Opis dosežka
Odlično (5)	Dijak suvereno predstavlja obravnavano temo brez pomagal, obrača se na poslušalce. Govori razločno in dovolj glasno. Izbere ustrezne ponazoritve. Evidentno je, da je tematiko dobro preučil. Oddal je predpisano pripravo svojega nastopa, zna pojasniti kateri del snovi je pripravil in postopek delitve obravnavane snovi in priprave skupne predstavitve. Predpisana tema je v celoti obdelana.
Prav dobro (4)	Dijak predstavlja obravnavano temo, delno si pomaga z zapiski, večinoma se obrača na poslušalce. Govori razločno in dovolj glasno. Večinoma izbere ustrezne ponazoritve. Tematiko je dokaj dobro preučil. Oddal je predpisano pripravo svojega nastopa, zna zadovoljivo pojasniti kateri del snovi je



	pripravil in postopek delitve obravnavane snovi in priprave skupne predstavitve. Predpisana tema je dobro obdelana.
Dobro (3)	Dijak predstavlja obravnavano temo, večinoma si pomaga z zapiski, občasno se obrača na poslušalce. Govori nerazločno ali pretiho. Delno izbere ustrezne ponazoritve. Tematiko je delno preučil. Oddal je predpisano pripravo svojega nastopa, zna zadovoljivo pojasniti kateri del snovi je pripravil in postopek delitve obravnavane snovi in priprave skupne predstavitve. Predpisana tema je delno obdelana.
Zadostno (2)	Dijak predstavlja obravnavano temo, ves čas si pomaga z zapiski, nerazločno bere, nekaterih strokovnih izrazov ne prebere pravilno. Redko pogleda poslušalce. Govori pretiho, s poslušalci nima interakcije. Predstavitev je revna s ponazoritvami ali pa te niso ustrezne. Tematiko je slabo preučil. Predpisano pripravo svojega nastopa je oddal prepozno, svoj prispevek in postopek priprave slabo pojasni. Predpisana tema je slabo obdelana.
Nezadostno (1)	Dijak ni pripravil svojega dela predstavitve, ni oddal predpisane priprave.

4. NAČINI IN MERILA OCENJEVANJA ZNANJA PRI IZPITIH

Za pozitivno oceno ob koncu šolskega leta mora imeti dijak pozitivno ocenjene vse sklope. Če dijak do konca pouka pri posameznih sklopih ne doseže minimalnih standardov znanja, je pri teh sklopih negativno ocenjen ali pa ni ocenjen in opravlja popravne ali dopolnilne izpite v rednih izpitnih rokih. Dijak opravlja izpite na enak način kot med šolskim letom. Izdelke mora oddati en dan pred izpitom. Merila ocenjevanja so enaka kot med šolskim letom. Pri ustnem izpitu dijak reši kviz, kjer dobi določeno število naključnih vprašanj. Pri izdelkih poteka ocenjevanje na enak način kot med letom – dijak zagovarja postopke in izbire.

Za kviz ima dijak največ 40 minut časa. Za zagovor izdelkov pa največ 20 minut.



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

M3 – Poslovno komuniciranje, 3. letnik

1. MINIMALNI STANDARDI ZNANJA

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A Osnove uspešnega poslovnega komuniciranja	Dijak/dijakinja: • opredeli poslovno komuniciranje • našteje in pojasni osnovne elemente komunikacijskega procesa • prepozna najpogostejše komunikacijske šume • na preprostem primeru opiše potek komunikacije
B Koncepti in veščine komuniciranja	• opredeli komuniciranje glede na obliko in razdaljo med udeleženci • prepozna komuniciranje glede na število sodelujočih in smer komuniciranja • razlikuje in pojasni vertikalno in horizontalno komuniciranje na preprostih primerih • razlikuje formalno in neformalno komuniciranje ter navede po en primer vsakega • prepozna osnovne elemente neverbalnega komuniciranja (gestika, mimika, proksemika, zunanji videz) • razlikuje intimno, osebno, družabno in javno področje proksemike • opiše pomen urejenega zunanjega videza za poslovno komuniciranje
C Tehnologija poslovnega komuniciranja	• opredeli pomen telefonskega sporazumevanja v poslovnem okolju ter našteje vsaj tri prednosti in tri slabosti telefonskega sporazumevanja • opiše pomen telefonskega glasu in zvočnega vtisa za uspešno poslovno komuniciranje • našteje temeljna pravila telefonskega bontona in jih upošteva pri enostavni simulaciji poslovnega telefonskega pogovora • opiše osnovne značilnosti telefonske prodaje ter



	prepozna posamezne faze prodajnega telefonskega pogovora ter uporabi osnovne elemente telefonske prodaje v enostavni simulirani poslovni situaciji • opiše pomen elektronske pošte v poslovnem komuniciranju ter našteje njene osnovne prednosti in slabosti • pojasni pomen spletnih strani za predstavitev organizacije in poslovno komuniciranje • našteje osnovne možnosti uporabe družabnih omrežij v poslovnem svetu • izbere ustrezno spletno komunikacijsko pot glede na preprost primer poslovnega komuniciranja
Č Poslovni pogovor	• opredeli temeljne veščine poslovnega pogovora (poslušanje, spraševanje, govorjenje) • opiše pomen poslušanja, spraševanja in govorjenja za uspešno poslovno komuniciranje • razlikuje med poslušanjem in neposlušanjem ter prepozna osnovne vrste neposlušanja • opiše značilnosti aktivnega poslušanja in navede njegove osnovne elemente • našteje osnovne vrste vprašanj v poslovnem komuniciranju ter jih razlikuje na preprostih primerih • našteje temeljna retorična pravila poslovnega nastopanja • pojasni pomen jasnega, razumljivega in vljudnega govornega izražanja v poslovnem okolju
D Poslovni sestanek	• opredeli poslovni sestanek in opiše njegov osnovni namen v poslovnem komuniciranju • našteje osnovne načine in tehnike vodenja poslovnega sestanka • prepozna najpogostejše problematične udeležence sestankov in opiše njihove osnovne značilnosti • izbere primeren način ravnanja s problematičnim udeležencem v preprosti poslovni situaciji



	• pojasni, kdaj je poslovno kosilo primerna oblika poslovnega komuniciranja • opiše osnovna pravila poslovnega bontona pri poslovnem kosilu, vključno s sprejemom gostov in sedežnim redom
E Predstavitve in poslovna pogajanja	• opredeli predstavitev ter našteje in opiše njene osnovne faze (uvod, jedro, zaključek) • pojasni namen posamezne faze predstavitve in njen pomen za uspešno predstavitev • našteje in opiše faze poslovnih pogajanj (uvod, pogajanje, premagovanje težav, sklenitev sporazuma) • pojasni osnovni cilj posamezne faze poslovnih pogajanj • upošteva osnovna pravila učinkovitega pogajanja v enostavni simulirani poslovni situaciji • našteje najpogostejše nepoštene načine pogajanj ter opiše osnovne značilnosti metod Kolumbo, prelaganja problema, dober/slab fant, odrivanja in bazarja • prepozna nepoštene pogajalske metode na preprostih primerih iz poslovne prakse
F Bonton	• našteje in opiše osnovna pravila poslovnega bontona glede prednosti, vikanja, točnosti in rokovanja ter pojasni njihov pomen v poslovnem komuniciranju • opiše osnovna pravila sedežnega reda v vozilih v poslovnem okolju • našteje in opiše temeljna pravila bontona pri mizi • pojasni pravilen način uživanja najpogostejših vrst jedi v skladu s poslovnim bontonom • našteje osnovne nivoje formalnega in neformalnega poslovnega oblačenja ter opiše njihove značilnosti • razlikuje formalno in neformalno poslovno oblačenje na preprostih primerih



	• našteje osnovna pravila poslovnega obdarovanja ter pojasni merila za izbor primerne poslovnega darila • izbere primerno poslovno darilo v enostavni poslovni situaciji • opiše namen poslovne vizitke ter našteje obvezne podatke, ki jih vsebuje poslovna vizitka • pojasni osnovna pravila izročanja in sprejemanja poslovnih vizitk
--	--

2. NAČINI OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Letnik	Vsebinski sklop	Pisno	Ustno	Praktično	Drugo
3. letnik	A, B, C		x		
	Č, D, E		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. Možne so tudi druge oblike ocenjevanja znanja po presoji učitelja.

3. MERILA OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Če pri ocenjevanju znanja učitelj dijaka zaloti pri uporabi ali posedovanju nedovoljenih pripomočkov oziroma drugih kršitvah šolskih pravil ocenjevanja znanja, ga lahko oceni z negativno oceno ali predlaga ustrezen ukrep. (Pravilnik o ocenjevanju znanja v srednjih šolah, 31. člen).

V primeru nezadostne ocene dijak oceno popravlja na način, kot je bila ocena pridobljena. Pred določitvijo končne ocene v letniku mora dijak biti pozitivno ocenjen iz vseh sklopov oziroma opraviti druge obveznosti po dogovoru. V primeru, da dijak iz posameznega ocenjevanja ni pridobil ocene oz. obveznosti ni opravil, vse ostale ocene pa so pozitivne, je dijak ob koncu pouka neocenjen. V primeru, da je dijak iz posameznega ocenjevanja ocenjen z oceno nezadostno več kot enkrat in ocene do konca pouka ne popravi, je ob koncu pouka ocenjen z oceno nezadostno, in sicer ne glede na ostale pozitivne in/ali nepridobljene ocene.



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

Učitelj v skladu s Pravilnikom o ocenjevanju znanja v srednjih šolah in Šolskimi pravili SŠGT Maribor napove ocenjevanje znanja, obseg snovi in vrste nalog ter seznani dijake z merili za ocenjevanje.

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.

4. NAČINI IN MERILA OCENJEVANJA ZNANJA PRI IZPITIH



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

Če dijak do konca pouka pri posameznih sklopih ne doseže minimalnih standardov znanja in ne opravi drugih obveznosti po dogovoru, je ocenjen z oceno nezadostno (1) oz. ni ocenjen, kar se evidentira z oznako NOC, in opravlja popravne oz. dopolnilne izpite v rednih izpitnih rokih.

Popravni izpit zajema snov vseh vsebinskih sklopov, dopolnilni pa snov tistega obdobja oz. ocenjevanja, iz katerega dijak ni bil ocenjen, in na način, kot ga določa dotično obdobje oz. ocenjevanje. Merila ocenjevanja so enaka kot med šolskim letom.

Izpit se opravlja ustno in traja največ 20 minut. Pri ustnem delu izpita 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. Za ustni del izpita ima dijak po dodelitvi vprašanja pravico do 15-minutne priprave.