



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:	M 9 - Turistično spremljanje in vodenje - Strokovno-teoretične vsebine ekonomije in turizma - Vsebine praktičnega pouka turizma

1. MINIMALNI STANDARDI ZNANJA

M9 - 2. letnik - Vsebine praktičnega pouka turizma

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A Poslovno komuniciranje pri turističnem vodenju	Dijak/dijakinja: - uspešno obvlada verbalno in neverbalno komuniciranje v SLO - obvladuje strokovni, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino
B Priprava vodniškega gradiva in vodenje na terenu	- zna opravljati dela turističnega spremljevalca, regijskega vodnika, informatorja, stacionarnega vodnika in »tour leaderja« - opravlja operativna dela strokovno in odgovorno v vseh fazah in postopkih v odnosu do drugih partnerjev, sodelavcev, gostov in sebe - upoštevata potrebe, pričakovanja in posebnosti gostov in poslovnih partnerjev - pri delu je v vseh primerih fleksibilen - prilagaja program, tempo in zahtevnost skupini ter uresničuje pričakovanja gostov skladno z možnostmi in vizijo turistične



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

	agencije, ki jo zastopa • obvladuje lastna čustva in zagotavlja gostom občutek varnosti • skrbi za pozitivno vzdušje v skupini • izbere in uporablja ustrezno strokovno gradivo in materiale • poišče zanimive informacije v različnih pisnih in e-virih v SLO • zanimivo pripoveduje turistične vsebine, razlaga in dramsko prilagodi govor vsebini in na ustrezni jakosti • zna pridobivati turistične informacije iz različnih virov (internet, prospekti, brošure, časopisi, ...), pozna informacije o tujih regijah in ponudbo okolja
--	--

M9 - 3. letnik - Strokovno-teoretične vsebine ekonomije in turizma

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A Psihologija za turistične vodnike in kodeks turističnega vodnika	Dijak/dijakinja: • zna razlikovati med delom turističnega spremljevalca (vodje poti), turističnega vodnika in lokalnega vodnika • razume načela kodeksa obnašanja turističnega vodnika, vodje poti • se zna ravnati po kodeksu obnašanja turističnega vodnika, vodje poti • se zna pripraviti in urediti za vodenje strokovnih ekskurzij • pozna osnove besednega poslovnega komuniciranja • pozna osnove lepega vedenja (prvi vtis, pozdravljanje, predstavljanje, vikanje in tikanje imena in nazivi pri ogovarjanju) • pozna osnove bontona pri komuniciranju s



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

	pomočjo telefona • pozna osnove nebesednega poslovnega komuniciranja • pozna osnove poslovnega bontona pri nebesednem komuniciranju (pozna govorico, telesa, rokovanje, pasovi v osebni prostoru, osebna urejenost, osebna higiena in negovanost, obleka in obutev, vpliv barv v poslovnem svetu, osebni predmeti) • pozna glavne motive za potovanja v 21. stoletju • zna svetovati v primeru potovalne slabosti • prepozna neverbalno komunikacijo turistov • obvlada načela za reševanje konfliktnih situacij
--	---

M9 - 3. letnik - Vsebine praktičnega pouka turizma

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
B Promet	Dijak/dijakinja: • zna opravljati dela turističnega spremljevalca, regijskega vodnika, informatorja, stacionarnega vodnika in »tour leaderja« • uspešno obvlada kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje v SLO • obvladuje strokoven, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino • upošteva potrebe, pričakovanja in posebnosti gostov in poslovnih partnerjev
C Priprava vodniške mape in vodenje na terenu	• pri delu je v vseh primerih fleksibilen • prilagaja program, tempo in zahtevnost skupini ter uresničuje pričakovanja gostov skladno z možnostmi in vizijo turistične agencije, ki jo zastopa • obvladuje lastna čustva in zagotavlja gostom občutek varnosti



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

	• skrbi za pozitivno vzdušje v skupini • izbere in uporablja ustrezno strokovno gradivo in materiale • poišče zanimive informacije v različnih pisnih in e-virih v SLO • zanimivo pripoveduje turistične vsebine, razlaga in dramsko prilagodi govor vsebini in na ustrezni jakosti • zna rokovati z materiali za potovanje • zna strokovno pripraviti in oblikovati materiale ter povzetke za razlago vsebin • zna ravnati z ozvočenjem
--	--

M9 - 4. letnik - Strokovno-teoretične vsebine ekonomije in turizma

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
A FRANKFURTSKA TABELA PRAVICE LETALSKIH POTNIKOV	Dijak/dijakinja: • pozna pojem, pomen in način uporabe Frankfurtske tabele ob različnih pomanjkljivostih turističnih storitev. • razloži, v katerih primerih ima potnik pravico do odškodnine in katere pravice lahko uveljavlja pri naštetih dogodkih. • navede pogoje za opravljanja dela stevarda/stevardese.

M9 - 4. letnik - Vsebine praktičnega pouka turizma

Zaokroženo vsebinsko področje/sklop	Minimalni standardi
B DESTINACIJA	Dijak/dijakinja: • zna opravljati dela turističnega spremljevalca,



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

	regijskega vodnika, informatorja, stacionarnega vodnika in »tour leaderja«. • uspešno obvlada kultivirano verbalno in neverbalno komuniciranje v SLO. • obvladuje strokoven, spoštljiv, jezikovno ustrezen in korekten, samozavesten nastop pred posamezniki in skupino.
--	---

2. NAČINI OCENJEVANJA MED ŠOLSKIM LETOM

Letnik	Vsebinski sklop	Pisno	Ustno	Praktično	Drugo (navedi način ocenjevanja)
2. letnik	B	xx		x	
3. letnik	A		x		
	B	x		xx	
	C				
4. letnik	A		x		
	B	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

Pri praktičnem pouku je obvezna uporaba šolske uniforme, razen v dogovorjenih primerih.

Pisno ocenjevanje:

0 – 49 % = nzd 1

50 – 63 % = zd 2



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

64 – 77 % = db 3

78 – 90% = pdb 4

91 – 100 % = odl 5

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 pisno, ustno ali s praktičnim izdelkom. 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.

Pisni izpit oziroma pisni del izpita traja najmanj 45 in največ 90 minut. Izpitni nastop traja največ 45 minut (ena šolska ura). Izdelava izdelka oziroma storitve skupaj z zagovorom lahko traja največ šest šolskih ur. 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.