

Wymagania edukacyjne do ocen śródrocznych i klasyfikacyjnych

Zawód i symbol cyfrowy zawodu: Technik żywienia i usług gastronomicznych 343404

Przedmiot: Obsługa konsumenta

Klasa: III

Temat jednostki lekcyjnej	Poziom wymagań				
	Poziom konieczny	Poziom podstawowy	Poziom rozszerzony	Poziom dopełniający	Wymagania wykraczające
	ocena dopuszczająca	ocena dostateczna	ocena dobra	ocena bardzo dobra	ocena celująca
	WYŻSZY POZIOM WYMAGAŃ OBEJMUJE ZAGADNIENIA Z POZIOMU NIŻSZEGO				
I. Działalność usługowa zakładów gastronomicznych.		Uczeń:			
Charakterystyka i podział usług gastronomicznych. Klasyfikacja i charakterystyka zakładów gastronomicznych. Charakterystyka gastronomii hotelowej. Układ funkcjonalny – działy zakładu gastronomicznego, Drogi technologiczne - czyste i brudne.	- wymienia zakłady gastronomiczne - podaje przykłady usług gastronomicznych - definiuje pojęcie układu funkcjonalnego zakładu gastronomicznego -wymienia rodzaje działów występujących w zakładach gastronomicznych - zna różnicę pomiędzy drogami czystymi a brudnymi w zakładzie gastronomicznym	- rozróżnia typy zakładów gastronomicznych - potrafi opisać wybrane usługi gastronomiczne - charakteryzuje poszczególne działy w zakładzie gastronomicznym - wymienia zakłady charakterystyczne dla gastronomii hotelowej - zna zasady projektowania zakładów gastronomicznych - wymienia drogi brudne i czyste w zakładzie gastronomicznym	- klasyfikuje działalność poszczególnych zakładów - określa wytyczne dotyczące przebiegu „dróg czystych i brudnych” w zakładzie gastronomicznym. - charakteryzuje zakłady gastronomii hotelowej - zna poszczególne drogi technologiczne w zakładzie gastronomicznym - zna zasady usuwania odpadków z zakładu gastronomicznego - przestrzega zasad niekrzyżowania się dróg brudnych z czystymi	- szczegółowo charakteryzuje działalność poszczególnych zakładów - klasyfikuje i rozróżnia usługi gastronomiczne - charakteryzuje wymagania odnoszące się do rozwiązań funkcjonalnych różnych części zakładu gastronomicznego - wykonuje proste projekty układów funkcjonalnych i dróg technologicznych w zakładach gastronomicznych	- potrafi doskonale przedstawić działalność zakładów gastronomicznych używając wszelkich kryteriów podziału - potrafi zastosować wiedzę teoretyczną w praktyce - potrafi zaprojektować zakład gastronomiczny z godnie z zasadami

II. Personel zakładu gastronomicznego		Uczeń:			
Struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego. Charakterystyka stanowisk pracy w gastronomii - pracownicy działu produkcyjnego, kierownicy i menagerowie, pracownicy działu ekspedycyjnego.	- zna poszczególne stanowiska pracy w gastronomii - zna hierarchię poszczególnych stanowisk pracy w gastronomii - określa grupy pracowników ze względu na rodzaj wykonywanej pracy	- potrafi scharakteryzować czynności pracowników na poszczególnych stanowiskach pracy - zna prawa i obowiązki pracowników - określa wymagania dotyczące higieny osobistej	- wskazuje najważniejsze cechy i predyspozycje pracownika gastronomii - określa zakres czynności na poszczególnych stanowiskach - wskazuje cechy osobowe niepożądane w zawodach gastronomii	- wskazuje zależności służbowe w zakładzie gastronomicznym - porównuje wymagane kwalifikacje na poszczególnych stanowiskach - opracowuje harmonogram przydziału czynności poszczególnym pracownikom, dotyczący wykonywania zadań zawodowych	- sprawnie posługuje się prawem dotyczącym polityki personalnej w zakładzie gastronomicznym - wskazuje prawidłowe rozwiązania dotyczące struktury organizacyjnej w zakładzie gastronomicznym - analizuje schematy organizacyjne dla zakładów gastronomicznych o różnych zakresach świadczonych usług
Prezentacja kelnera - higiena, ubiór, wyposażenie zawodowe. Jak być dobrym kelnerem ? – postawa. Podział pracowników działu ekspedycyjnego. Obowiązki i kwalifikacje kelnera, kierownika sali, barmana, sommeliera.	- podaje definicję obsługi kelnerskiej - wymienia pracowników działu ekspedycyjnego - przestrzega procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa, higieny i ochrony środowiska	- wymienia zalety i wady obsługi kelnerskiej - potrafi scharakteryzować strój kelnerski - charakteryzuje pracę poszczególnych pracowników działu ekspedycyjnego - przygotowuje podstawowe stanowiska pracy w dziale ekspedycyjnym	- określa cechy jakimi powinien charakteryzować się dobry kelner - zna kwalifikacje i obowiązki pracowników działu ekspedycyjnego	- przydziela obowiązki i planuje pracę pracowników działu ekspedycyjnego - posługuje się fachową terminologią	- dokonuje analiz procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa, higieny i ochrony środowiska
Czynniki szkodliwe w gastronomii. Odzież ochronna.	- wymienia czynniki szkodliwe w gastronomii - wymienia wykorzystanie odzieży ochronnej różnych grup pracowników	- rozróżnia czynniki szkodliwe w gastronomii - rozróżnia stroje wykorzystywane w gastronomii	- potrafi wyeliminować czynniki szkodliwe w gastronomii - potrafi wykorzystać odzież ochronną różnych grup pracowników (strój kucharza, kelnera, barmana)	- przewiduje czynniki szkodliwe w gastronomii	- planuje odzież ochronną dla poszczególnych pracowników gastronomii
III. Bielizna, zastawa, nakrywanie.		Uczeń:			
Bielizna stołowa. Nakrywanie stołu bielizną stołową – ćwiczenia. Techniki składania serwetek.	- rozróżnia bieliznę stołową - zna kolejność nakrywania stołu bielizną	- charakteryzuje poszczególną bieliznę stołową - potrafi formować wybrane rodzaje bielizny stołowej	- potrafi formować serwetki - potrafi składać i rozkładać obrusy	- potrafi posługiwać się bielizną stołową - potrafi dobierać odpowiednią bieliznę stołową do okoliczności i menu	- potrafi zaplanować bieliznę stołową na różne okazje

		- potrafi dobrać wielkość obrusa do stołów - zna zasady składania i rozkładania obrusów			
Podział zastawy stołowej. Charakterystyka sztućców. Zastawa metalowa, ceramiczna i szklana Dodatkowa zastawa i sprzęt stołowy. Dobór zastawy stołowej do określonego menu – ćwiczenia.	- rozróżnia i nazywa elementy zastawy stołowej	- charakteryzuje zastawę stołową - potrafi właściwie stosować zastawę stołową	- dobiera zastawę stołową do określonego menu - przygotowuje zastawę stołową do użytku	- planuje zastawę stołową do określonego menu - potrafi zestawić zastawę stołową w zależności od świadczonych usług	- potrafi bezbłędnie zestawić zastawę stołową w zależności od świadczonych usług
Rodzaje tac i techniki ich przenoszenia. Zasady przenoszenia zastawy stołowej: sztućców, półmisek, talerzy, bulionówek i szkła. Ćwiczenia z technik przenoszenia zastawy stołowej. Czynności wykonywane z prawej i lewej strony konsumenta. Kolejność obsługi gości.	- zna podstawowe przepisy i zasady BHP przenoszenia tac i zastawy stołowej - zna rodzaje i zastosowanie tac kelnerskich	- wymienia techniki przenoszenia tac i zastawy stołowej - zna kolejność obsługi gości - zna czynności wykonywane z prawej i lewej strony konsumenta	- potrafi przenieść zastawę stołową zgodnie z zasadami - dobrze posługuje się zastawą stołową - stosuje zasady obsługi konsumenta – czynności wykonywane z lewej i prawej strony	- potrafi obsłużyć konsumenta zgodnie z zasadami przenoszenia zastawy stołowej - ma prawidłową postawę kelnerską	- bezbłędnie przenosi zastawę stołową, korzystając z zasad obsługi klienta, fachowo obsługuje konsumenta
IV. Podawanie potraw i napojów. Uczeń:					
Naczynia i sztuce do podawania przystawek. Techniki podawania przystawek. Naczynia i sztuce do podawania zup. Techniki podawania zup. Naczynia i sztuce do podawania dań zasadniczych. Techniki podawania dań zasadniczych Naczynia i sztuce do podawania deserów. Techniki podawania deserów.	- wymienia w kolejności wszystkie posiłki - zna rodzaje poszczególnych posiłków - wymienia niezbędny sprzęt do podania poszczególnych posiłków	- charakteryzuje poszczególne posiłki - określa typy posiłków - zna różne formy i techniki serwowania potraw - zna naczynia i sztuce do podawania poszczególnych posiłków metodami jedno i wieloporcjowymi	- potrafi dobrać i przygotować sprzęt do serwowania poszczególnych posiłków - przygotowuje nakrycia do poszczególnych posiłków - zna asortyment poszczególnych posiłków oraz określa wielkość porcji - charakteryzuje techniki serwowania różnych potraw i dodatków	- przygotowuje bezbłędnie nakrycia do poszczególnych posiłków - potrafi serwować potrawy różnymi technikami - dobiera odpowiednie techniki serwowania do potraw i dodatków	- wykorzystuje w praktyce sprzęt i urządzenia do przygotowania nakryć poszczególnych posiłków - pracuje samodzielnie rozwijając własne zainteresowania, uzdolnienia,

[illegible]

Serwis specjalny- tranżerowanie, filetowanie, flambirowanie. Nakrycia specjalne- do ostryg, homara, raków, ślimaków, kawioru, spaghetti , fondue.	- zna podstawowe definicje tj. tranżerowanie, flambirowanie, room service	- zna sprzęt i urządzenia stosowane w serwisie specjalnym i room service	- potrafi przygotować nakrycie specjalne i nakrycia w room service - charakteryzuje metody obsługi gastronomicznej w hotelach		
VII. Obsługa gości w restauracji. Uczeń:					
Przebieg obsługi klienta – powitanie gościa, przydzielenie stolika, przyjęcie zamówienia, sprzedaż sugestywna, rozliczenie rachunku. Kolejności i strony obsługi. Obsługa różnych typów gości. Procedura reklamacji.	- zna podstawowe zasady obsługi klienta w restauracji - zna pojęcie sprzedaży sugestywnej - zna zasady zachowania się na zapleczu - wymienia typy psychologiczne gości - zna podstawowe zasady etyki dotyczące obsługi gości	- bierze udział w ćwiczeniach dotyczących przyjmowania zamówień - wymienia tematy wskazane do rozmowy z gośćmi - obsługuje zgodnie z zasadami sprzedaży sugestywnej - charakteryzuje typy psychologiczne gości - stosuje zasady etyki w czasie obsługi gościa	- potrafi dostosować charakter obsługi do typu i charakteru klienta - stosuje właściwe zasady postępowania w przypadku gości nietrzeźwych, dzieci - stosuje zasady savoir-vivre w obsłudze konsumenta i w czasie konsumpcji przy stole (sztucce, serwetki)	- potrafi nawiązać kontakt z klientem - obsługuje gości zgodnie z zasadami obsługi (prawa i lewa strona) - potrafi odpowiednio się zachować podczas przyjęcia skargi i zażalenia - potrafi korygować zachowania niezgodne z zasadami savoir-vivre w obsłudze konsumenta	- sprawnie i bezbłędnie obsługuje klienta w restauracji - sprawnie obsługuje w sytuacjach nietypowych - potrafi zachować się zgodnie z zasadami savoir-vivre podczas obsługi konsumenta
VIII. Systemy i metody obsługi gości. Uczeń:					
Metody obsługi dostosowane do usług gastronomicznych. Serwis niemiecki, francuski. Serwis angielski i rosyjski. Serwis bufetowy. Zalety i wady serwisu bufetowego. Ćwiczenia umiejętności serwowania potraw różnymi metodami.	- wymienia metody i techniki obsługi konsumentów - potrafi opisać zasadę poszczególnych metody - podaje definicję obsługi kelnerskiej - wymienia metody serwisów kelnerskich - potrafi opisać zasadę serwisu bufetowego, typy bufetów oraz sposoby ustawienia bufetów	- rozróżnia metody i techniki obsługi konsumentów - potrafi wskazać okoliczności zastosowania poszczególnych metod obsługi - charakteryzuje poszczególne metody serwisów kelnerskich - wymienia zalety i wady poszczególnych serwisów - zna poszczególne chwytty sztuców serwisowych	- charakteryzuje świadczone usługi gastronomiczne, metody i techniki obsługi konsumentów - podaje zasady i wykorzystanie metody kelnerskiej w obsłudze gości - wymienia kolejność czynności jakie wykonuje kelner w poszczególnych serwisach - sprawnie posługuje się sztucami serwisowymi	- dobiera techniki i metody obsługi do rodzaju usług gastronomicznych - potrafi zorganizować serwis bufetowy	- umiejętnie serwuje potrawy różnymi metodami - potrafi zastosować różnorodne metody obsługi klientów

		- wymienia zalety i wady serwisu bufetowego			
Systemy: samoobsługa (system szwedzki, polski, czeski, francuski, karuzela), obsługa kelnerska (rewirowa, specjalistyczna, brygadowa, zespołowo-kompleksowa), system mieszany.	- potrafi opisać zasadę poszczególnych systemów - zna warunki jakie muszą być spełnione w poszczególnych systemach	- potrafi wskazać okoliczności zastosowania poszczególnych systemów	- dobiera metody i techniki obsługi do rodzaju usług gastronomicznych - zna wady i zalety poszczególnych systemów	- potrafi przygotować stanowiska do samoobsługi - potrafi zorganizować obsługę mieszaną	- dobiera do świadczonych usług gastronomicznych metody i techniki obsługi konsumentów