Wymagania edukacyjne dla uczniów **klasy IṾ TŻiUG**

Przedmiot : **Pracownia obsługi konsumenta.**

Nr programu nauczania: ZSE- TŻiUG-343404-2018

Nazwa programu: Program nauczania dla zawodu technik żywienia i usług gastronomicznych o strukturze przedmiotowej

# Podręcznik: Renata Szajna, Danuta Ławniczak: „Usługi gastronomiczne”, WSiP,2020.

# Piotr Dominik „Pracownia obsługi klientów” ,WSiP,2018,

# Helmut Leitner „Poradnik dla kelnera”, WSiP, 1993.

Nauczyciel : mgr inż. Marek Kot

|  |  |
| --- | --- |
| **Wymagania**  **konieczne**  **[ ocena dopuszczająca]** | Uczeń opanował wybiórczo wiadomości i umiejętności:   * wykonuje ćwiczenia praktyczne o niewielkim stopniu trudności, * na lekcjach jest bierny, pracuje niestarannie, z grupą lub z pomocą nauczyciela, * wymienia tylko niektóre usługi świadczone przez zakłady gastronomiczne, * nie potrafi samodzielnie i poprawnie zaplanować przyjęcia okolicznościowego, * zna tylko wybrane elementy umowy na organizację przyjęć okolicznościowych, * rozróżnia metody obsługi konsumenta, * ma problemy z doborem elementów zastawy stołowej do wybranego menu, * wskazuje kryteria specjalizacji zakładów gastronomicznych, * potrafi wymienić elementy składowe usługi gastronomicznej, * wymienia funkcje zakładów typu żywieniowego, * zna pojęcie: ,,karta menu , „promocja usług”, * wymienia procedury reklamacji usług * potrafi wymienić rodzaje przyjęć okolicznościowych, * zna zasady pracy obowiązujące przy przenoszeniu talerzy, zastawy * stołowej, sztućców i szkła, * potrafi wskazać prawidłową kolejność podawania potraw i napojów |
| **Wymagania**  **podstawowe**  **[ ocena dostateczna]** | Uczeń opanował wiadomości i umiejętności podstawowe:   * umiejętność zastosowania zdobytych wiadomości w praktyce wymaga ukierunkowania ze strony nauczyciela, * wybiórczo posługuje się słownictwem zawodowym, * wykonuje zadania teoretyczne i praktyczne o średnim stopniu trudności, * wymienia rodzaje usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne, * trudność sprawia mu zaplanowanie przyjęcia okolicznościowego, * zna elementy umowy na organizację przyjęć okolicznościowych, * wymienia metody obsługi konsumenta, ale nie potrafi ich zastosować w praktyce, * trudność sprawia mu dobór kompletnej zastawy stołowej do wybranego menu, * kalkuluje wybrane elementy składające się na koszt przyjęcia okolicznościowego, * trudność sprawia mu obliczanie ilości niezbędnych stołów do zorganizowanie przyjęcia, * W sposób pobieżny oblicza ilość potrzebnego miejsca do zorganizowania przyjęcia bufetowego, * Identyfikuje elementy dokumentacji rozliczeniowej (paragon, faktura VAT) potrafi je wypełnić, * określa cele i funkcje zakładów gastronomicznych sieci otwartej i zamkniętej, * określa zakres usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne, * potrafi klasyfikować zakłady według kryteriów specjalizacji, * diagnozuje potrzeby potencjalnych klientów zakładu gastronomicznego w zakresie usług gastronomicznych, * rozróżnia typy i rodzaje kart menu, * określa zasady tworzenia kart menu, * potrafi rozróżnić rodzaje promocji w gastronomii, * omawia zasady sprzedaży usług, * omawia procedury reklamacji usług, * potrafi rozróżniać systemy obsługi konsumentów, * rozróżniać rodzaje przyjęć okolicznościowych, * potrafi omówić zasady nakrywania stołów, * potrafi scharakteryzować rodzaje nakryć, * wskazuje zasady pracy obowiązujące przy przenoszeniu tac i zastawy stołowej sztućców i szkła, * prawidłowo stosować techniki przenoszenia tac w zależności od ich rodzaju, * porównać systemy obsługi kelnerskiej, * potrafi wymienić czynności wykonywane z prawej i lewej strony konsumenta, * wymienia zasady serwowania potraw i napojów w zastosowaniem różnych metod. |
| **Wymagania**  **rozszerzające**  **[ ocenę dobra]** | * Uczeń opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności: * chętnie uczestniczy w lekcji, stara się być aktywny, * poprawnie rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe zadania teoretyczne i praktyczne, * zna i potrafi operować podstawowymi pojęciami zawodowymi, * charakteryzuje rodzaje usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne, * potrafi zaplanować przyjęcie okolicznościowe zgodnie ze zleceniem klienta zakładu gastronomicznego, * zna podstawowe elementy umowy na organizację różnych przyjęć okolicznościowych, * charakteryzuje metody obsługi konsumenta, * przygotowuje nakrycie do wybranego menu, * potrafi skalkulować koszty wybranego przyjęcia okolicznościowego, * dobiera menu na przyjęcie okolicznościowe, * oblicza ilość niezbędnych stołów do zorganizowanie przyjęcia, * oblicza ilość potrzebnego miejsca do zorganizowania przyjęcia bufetowego, * identyfikuje elementy dokumentacji rozliczeniowej (paragon, faktura VAT) potrafi je wypełnić, * określa wymagania dotyczące wizerunku zakładu gastronomicznego, * potrafi scharakteryzować usługi świadczone przez gastronomię zamkniętą, otwartą oraz punkty gastronomiczne, * potrafi dobrać oferty usług gastronomicznych do zdiagnozowanych potrzeb gastronomicznych, * potrafi zaplanować kartę menu na wybrane przyjęcie okolicznościowe z informacjami dotyczącymi wartości odżywczej potraw, * omawia działania promocyjne wykorzystane w branży gastronomicznej, * potrafi dobrać proponowane działania promocyjne do typu klienta, * scharakteryzować różne rodzaje przyjęć okolicznościowych, * wyjaśnić zasady obsługi zgodnie z protokołem dyplomatycznym. |
| **Wymagania**  **dopełniające**  **[ocena bardzo dobra]** | Uczeń sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania:   * samodzielnie wykonuje zadania praktyczne z zakresu egzaminu zawodowego, * systematycznie uczęszcza na zajęcia lekcyjne z przedmiotu i aktywnie w nich uczestniczy, * biegle charakteryzuje rodzaje usług świadczonych przez zakłady gastronomiczne, * potrafi kompleksowo zaplanować i wykonać ofertę na usługi gastronomiczne, zgodnie ze zleceniem klienta zakładu gastronomicznego, * zawiera umowę na organizację przyjęć okolicznościowych, * prawidłowo dobiera formę obsługi gościa do zaplanowanego menu, * przygotowuje nakrycie do dowolnego menu, * planuje obsługę cateringową danej imprezy, * sprawnie kalkuluje koszty przyjęć okolicznościowych (usług gastronomicznych) , * dobiera odpowiednie menu na przyjęcie okolicznościowe, * oblicza ilość niezbędnych stołów do zorganizowanie przyjęcia i je ustawia, * oblicza ilość potrzebnego miejsca do zorganizowania przyjęcia bufetowego, * biegle identyfikuje elementy dokumentacji rozliczeniowej (paragon, faktura VAT) potrafi je w sposób bezbłędny wypełnić, * potrafi analizować rolę poszczególnych rodzajów usług, * dokonuje analizy różnych kart menu w zakładach gastronomicznych, * potrafi uzasadnić konieczność promowania usług gastronomicznych, * umie zastosować metody obsługi w zależności od typów klientów, * scharakteryzować procedury reklamacji usług, * potrafi porównywać systemy obsługi w zakładach gastronomicznych, * umie zastosować zasady protokołu dyplomatycznego, * porównać metody i techniki serwowania potraw i napojów wskazując ich wady i zalety, * uzasadnić zastosowanie poszczególnych systemów w różnych zakładach gastronomicznych, * poprawnie stosować techniki obsługi w zależności od charakteru przyjęcia i ustalonego menu. |
| **Wymagania**  **wykraczające**  **[ ocena celująca ]** | Uczeń swobodnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania:   * samodzielnie rozwiązuje ćwiczenia mające nietypowy charakter, * potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych, * stosuje rożne źródła informacji w celu poszerzenia swoich wiadomości i doskonalenia umiejętności z w zakresie realizowanego materiału , * bierze udział w olimpiadach, konkursach przynajmniej na szczeblu okręgowym, * rozwiązuje problemy związane z wykonaniem zadań zawodowych zgodnych z programem nauczania, |

Wymagania są zgodne ze statutem szkoły.

Opracował Marek Kot