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