

WYMAGANIA EDUKACYJNE

Kwalifikacja HGT.12 Organizacja żywienia i usług gastronomicznych

z przedmiotu Obsługa klientów w gastronomii

dla uczniów Technikum Żywienia i Usług Gastronomicznych

w Zespole Szkół im. Wincentego Witosa w Jasięcu

Cele ogólne :

W wyniku procesu kształcenia uczeń powinien umieć:

1. Znać działalność usługową zakładów gastronomicznych.
2. Wykonywać usługi gastronomiczne i cateringowe.
3. Rozliczać koszty usług gastronomicznych i cateringowych.
4. Planować usługi gastronomiczne i cateringowe.
5. Wykonywać czynności związanych z organizacją oraz obsługą gości i usług gastronomicznych.
6. Rozliczać usługi kelnerskie i gastronomiczne.

Cele operacyjne:

W wyniku procesu kształcenia uczeń potrafi:

- 1) planować pracę zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 2) rozróżniać usługi gastronomiczne i cateringowe,
- 3) dobierać jadłospisy do potrzeb określonych grup konsumentów,
- 4) sporządzać kalkulację kosztów produkcji żywności i usług cateringowych,
- 5) rozróżniać i stosować w usługach gastronomicznych i cateringowych bieliznę stołową, zastawę stołową, sztucce, elementy dekoracyjne,
- 6) rozróżniać, sporządzać i podawać napoje zimne bezalkoholowe, napoje gorące, napoje alkoholowe,
- 7) wykonywać czynności barmana,
- 8) nakrywać stoły i bufety do obsługi indywidualnej i innych usług gastronomicznych,
- 9) obsługiwać gości podczas obsługi indywidualnej i w czasie przyjęć,
- 10) rozróżniać rodzaje kart menu i je wykorzystać w praktyce,
- 11) stosować programy komputerowe do planowania usług gastronomicznych i cateringowych,
- 12) stosować formy grzecznościowe wobec gości, klientów, współpracowników,

- 13) stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości,
- 14) przygotować oferty usług gastronomicznych i cateringowych,
- 15) zaplanować i zastosować działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych cateringowych,
- 16) współpracować w zespole i stosować zasady komunikacji interpersonalnej,
- 17) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania,
- 18) stosować zasady kultury osobistej i etyki zawodowej,
- 19) przestrzegać zasad etycznych związanych z ochroną własności intelektualnej i ochroną danych.

Skala stosowana w sprawdzaniu i ocenianiu:

- poniżej 30% - niedostateczny
- 30-49% - dopuszczający
- 50-69% - dostateczny
- 70-89% - dobry
- 90-99% - bardzo dobry
- 100% - celujący

Kryteria oceniania :

Ocenę „celujący” otrzymuje uczeń, który spełnia kryteria na ocenę „bardzo dobry” i ponadto:

- doskonale opanował wiedzę i umiejętności w zakresie obsługi klienta w gastronomii,
- wykonuje doskonale zadania praktyczne z zakresu obsługi klienta,
- wykazuje wzorową organizację pracy i wzorowy przebieg poszczególnych czynności,
- przykładowo i wzorowo wykorzystuje sprzęt niezbędny do prawidłowego wykonania prac,
- wzorowo i przykładowo wykonuje zadania,
- wzorowo i wyjątkowo sprawnie wykonuje wszystkie czynności,
- pracuje zupełnie samodzielnie z własnymi usprawnieniami, zdolnościami, wiedzą w danym zakresie materiału,
- przykładowo przestrzega norm i przepisów obowiązujących podczas pracy,
- biegle posługuje się wiadomościami podczas wykonywania czynności praktycznych,
- proponuje rozwiązania nietypowe,
- bierze udział w konkursach gastronomicznych,
- bierze udział w imprezach organizowanych przez szkołę.

Ocenę „bardzo dobry” otrzymuje uczeń, który spełnia kryteria na ocenę „dobry” i ponadto:

- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami,
- bezbłędnie wykonuje zadania praktyczne,
- samodzielnie rozwiązuje problemy teoretyczne ujęte w programie nauczania,

- potrafi zastosować wiedzę teoretyczną i praktyczną w nowych sytuacjach,
- wykrywa zależności między zdobytą wiedzą a możliwościami zastosowania jej w działaniu praktycznym,
- bezbłędnie wykorzystuje sprzęt niezbędny podczas wykonania prac związanych obsługą,
- prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje wszystkie czynności,
- pracuje w pełni samodzielnie,
- prawidłowo organizuje pracę,
- przestrzega przepisy bhp w trakcie pracy.

Ocenę „dobry” otrzymuje uczeń, który spełnia kryteria na ocenę „dostateczny” i ponadto:

- uczeń nie opanował w pełni wiadomości określonych programem, ale potrafi je poprawnie zastosować przy rozwiązywaniu zadań typowych,
- ocenia możliwości wykorzystania wiedzy teoretycznej do wykonania zadań praktycznych,
- pracuje prawie samodzielnie, wymaga małego nadzoru,
- poprawnie rozwiązuje zadania,
- wykonuje czynności dość sprawnie,
- stosuje prawidłowe metody pracy,
- poprawnie wykorzystuje sprzęt,
- ma niewielkie problemy z organizacją pracy,
- w pełni przestrzega przepisy bhp.

Ocenę „dostateczny” otrzymuje uczeń, który spełnia kryteria na ocenę „dopuszczający” i ponadto:

- dostatecznie opanował wiadomości podstawowe z zakresu treści teoretycznych i praktycznych,
- potrafi zastosować wiadomości do rozwiązywania zadań o średnim stopniu trudności praktycznych,
- dokładnie wykonuje czynności praktyczne,
- słabo wykorzystuje podczas zajęć sprzęt,
- brak u ucznia wyraźnych uchybień w przestrzeganiu przepisów bhp,
- brakuje mu umiejętności samodzielnej pracy, istnieje konieczność częstej kontroli,
- ma niewielkie braki w organizacji pracy,
- wykonuje zadania z błędami, które poprawia według wskazówek.

Ocenę „dopuszczający” otrzymuje uczeń, który :

- ma braki w opanowaniu podstawowych wiadomości, ale nie przekreślają one możliwości wykonania zadań o niewielkim stopniu trudności,
- odtwarza czynności bez obserwowania wzorca,
- słabo wykorzystuje zdobytą wiedzę podczas rozwiązywania zadań,
- błędnie wykorzystuje sprzęt,
- popełnia duże błędy w wykonywanych zadaniach, nawet przy pomocy,
- nie zachowuje niektórych przepisów bhp,
- ma wyraźne braki w organizacji pracy,
- rozwiązuje zadania z dużymi błędami.

Ocenę „niedostateczny” otrzymuje uczeń, który :

- nie opanował podstawowych wiadomości, umożliwiających wykonanie zadań o niewielkim stopniu trudności,
- błędnie wykonuje czynności praktyczne,
- niewłaściwie wykorzystuje sprzęt,
- lekceważy przepisy bhp,
- stosuje niewłaściwe metody pracy,
- niewłaściwie organizuje pracę,
- nie potrafi wykorzystać udzielonych wskazówek.

Opracowała : Beata Sobańska.