

Wymagania edukacyjne z przedmiotu
„Obsługa konsumenta”
w zawodzie: technik hotelarstwa 422402

KLASA III

| Dział | Poziom podstawowy P | Poziom ponadpodstawowy (P+PP) |
|---|---|--|
| Organizacja pracy i funkcjonowanie usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich | Uczeń potrafi: <ul style="list-style-type: none"> • przygotować nakrycia , porcelanę i bieliznę stołową do obsługi gości • rozpoznać potrzeby żywieniowe gości | Uczeń potrafi: <ul style="list-style-type: none"> • zastosować sprzęt do przygotowania potraw i napojów • wykorzystać sprzęt i urządzenia pomocnicze do podawania potraw i napojów, • dostosować formy podawania śniadań do możliwości obiektu hotelarskiego; • podać śniadanie hotelowe do pokoju; • zaserwować śniadania a`la carte; • zrealizować zamówienie telefoniczne dotyczące śniadań • zrealizować usługi room–service w zakresie śniadań • przestrzegać zasad Dobrej Praktyki Higienicznej(GHP); • zastosować system HACCP przy sporządzaniu śniadań • zastosować zasady ergonomii, przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony środowiska oraz ochrony przeciwpożarowej w organizacji stanowiska pracy • uzasadnić sposób przygotowania stanowiska pracy do wykonywania określonego zadania zawodowego |
| Zasady nakrywania do stołu | <ul style="list-style-type: none"> • zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu; • zastosować elementy dekoracyjne sali do obsługi gości; | <ul style="list-style-type: none"> • nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia. • dobrać nakrycia i zastawę stołową • zastosować zasady obsługi gości podczas śniadania; • dobrać metody serwowania potraw i napojów do menu śniadaniowego; • przygotować pomieszczenie salę |

| | | |
|----------------------------------|--|--|
| | | <p>konsumpcyjną do obsługi gości indywidualnych oraz imprez okolicznościowych;</p> <ul style="list-style-type: none"> • przygotować salę zgodnie z zamówieniem gości; • zadbać o prezencję i higienę osobistą; • zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych; |
| <p>Śniadania hotelowe</p> | <ul style="list-style-type: none"> • przygotować nakrycia , porcelanę i bieliznę stołową do obsługi gości • przestrzegać zasad podawania śniadań • rozróżniać rodzaje śniadań hotelowych; | <ul style="list-style-type: none"> • sporządzić karty menu; • przygotować potrawy, dania i napoje w kuchni oraz w bufecie; • przygotować potrawy oraz napoje na specjalne życzenie gości; . • przygotować bufet śniadaniowy; • przygotować salę konsumpcyjną do obsługi gości indywidualnych oraz imprez okolicznościowych; • rozwiązać sytuacje problemowe w obsłudze gości; . • dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonania zadań na różnych stanowiskach pracy; • zastosować środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas użytkowania urządzeń technicznych na stanowisku pracy; • zastosować zasady bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych; . • uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w obiekcie hotelarskim dotyczących bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony środowiska • zastosować procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych stosowanych w zakładzie gastronomicznym; |

Nauczyciel ocenia prace pisemne wg następującej skali, w zależności od stopnia spełnienia wymagań edukacyjnych:

- | | |
|-------------------|----------------|
| • celujący | 100 % |
| • + bardzo dobry | 97 - 99 % |
| • bardzo dobry | 87 – 96 % |
| • + dobry | 84 – 86 % |
| • dobry | 74 – 83 % |
| • + dostateczny | 71 – 73 % |
| • dostateczny | 60 – 70 % |
| • + dopuszczający | 57 – 59 % |
| • dopuszczający | 46 – 56 % |
| • niedostateczny | 45 % i poniżej |

KRYTERIA OCENIANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIĄ

OCENA: CELUJĄCY (6)

Uczeń:

- bezbłędnie odpowiada na wszystkie pytania,
- wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania,
- posiada wiadomości ze źródeł poza podręcznikowych,
- posiada umiejętności logicznego myślenia, kojarzenia faktów i zjawisk,
- proponuje rozwiązania nietypowe, rozwiązuje zadania wykraczające poza program nauczania klasy,
- swobodnie posługuje się językiem fachowym,
- samodzielnie i twórczo rozwija uzdolnienia
- osiąga sukcesy w konkursach przedmiotowych/ został finalistą lub laureatem olimpiady lub konkursu przedmiotowego

OCENA: BARDZO DOBRY (5)

Uczeń:

- odpowiada wyczerpująco na wszystkie pytania,
- opanował pełny zakres wiedzy i umiejętności z poziomu P i PP
- podaje i serwuje różnego rodzaju potrawy śniadaniowe
- fachowo obsługuje konsumenta podczas różnych imprez okolicznościowych
- fachowo obsługuje gości w pokoju hotelowym
- korzysta z różnych urządzeń podczas obsługi konsumenta
- częściowo wykazuje wiedzę i umiejętności wykraczające poza program nauczania,
- sprawnie i samodzielnie wykorzystuje zdobyte wiadomości do rozwiązywania zadań w nowych sytuacjach,
- rozwiązuje samodzielnie problemy teoretycznie i praktycznie określone w programie nauczania,
- wykorzystuje różne źródła informacji,
- poprawnie posługuje się językiem fachowym, podczas obsługi konsumenta

OCENA: DOBRY (4)

Uczeń:

- odpowiada poprawnie na wszystkie pytania,
- nie opanował w pełni wiadomości objętych programem nauczania (wiedza z poziomu P i niepełna z poziomu PP),
- podaje i serwuje różnego rodzaju potrawy śniadaniowe z małymi zastrzeżeniami
- obsługuje konsumenta podczas różnych imprez okolicznościowych na sali konsumenckiej i w pokoju hotelowym z małymi zastrzeżeniami
- korzysta z różnych urządzeń podczas obsługi konsumenta w stopniu dobrym

- wykazuje wiedzę i umiejętności w ograniczonym zakresie wykraczające poza program nauczania,
- poprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i umiejętnościami przy niewielkiej pomocy nauczyciela,
- rozwiązuje samodzielnie typowe zadania teoretyczne i praktyczne,
- poprawnie posługuje się językiem fachowym, podczas obsługi konsumenta
- korzysta w niewielkim stopniu ze źródeł poza podręcznikowych,

OCENA: DOSTATECZNY (3)

Uczeń:

- opanował częściowo wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania (wiedza z poziomu P),
- przygotowuje salę konsumencką do obsługi gości indywidualnych i na śniadania okolicznościowe,
- dobiera menu śniadaniowe zgodnie z potrzebami konsumenta,
- dobiera odpowiednią zastawę, bieliznę stołową i dekoracje do danego rodzaju przyjęcia,
- korzysta z urządzeń i maszyn przy obsłudze konsumenta w stopniu podstawowym,
- obsługuje konsumenta przy różnego rodzaju śniadaniach na sali konsumenckiej i pokoju hotelowym z małymi zastrzeżeniami,
- odpowiada na pytania przy pomocy nauczyciela,
- w niewielkim stopniu posługuje się językiem fachowym
- rozwiązuje zadania teoretyczne lub praktyczne o średnim stopniu trudności,
- zna, ale nie korzysta z żadnych źródeł poza podręcznikowych,

OCENA: DOPUSZCZAJACY (2)

Uczeń:

- opanował tylko niewielkim stopniu wiadomości i umiejętności określone w programie nauczania (wiedza z poziomu P),
- przygotowuje stanowisko pracy,
- dba o powierzony sprzęt i zastawę stołową oraz ich konserwowanie,
- wykonuje czynności porządkowe na sali konsumenckiej,
- składa i rozkłada obrusy, składa serwetki, poleruje sztućce i zastawę stołową porcelanową i szklaną,
- dobiera i nosi tace, talerze, półmiski i inny sprzęt,
- obsługuje konsumenta przy stole z małymi zastrzeżeniami
- odpowiada na pytania przy dużej pomocy nauczyciela,
- rozwiązuje zadania teoretyczne i praktyczne typowe o niewielkim stopniu trudności,
- nie zna i nie korzysta z żadnych źródeł poza podręcznikowych,
- posługuje się w niewielkim stopniu językiem fachowym

OCENA: NIEDOSTATECZNY (1)

Uczeń:

- nie opanował wiedzy i umiejętności objętych programem nauczania,
- nie potrafi odpowiedzieć na pytania nawet przy pomocy nauczyciela,
- nie jest w stanie rozwiązać (wykonać) zadań o niewielkim stopniu trudności,
- nie zna i nie rozumie wyrażeń sformułowanych w języku fachowym,
- nie zna żadnych źródeł poza podręcznikowych