

**OGÓLNE WYMAGANIA EDUKACYJNE [OWE]**

**TECHNIKUM GASTRONOMICZNE**

**TECHNIK ŻYWIENIA I USŁUG GASTRONOMICZNYCH [HG7.12]**

**Podstawy obsługi konsumenta [POK]**

**Klasa 4**

**POZNAŃ 2024-2025**

Efekty kształcenia	Treści	Kryteria weryfikacji	Wymagania edukacyjne
HGT.12.4.2. planuje przygotowanie potraw	<ul style="list-style-type: none"> <li>rodzaje i charakterystyka usług gastronomicznych</li> <li>planowanie potraw i napojów w zal. od rodzaju usługi</li> </ul>	HGT.12.4.2.1) planuje przygotowanie potraw w zależności od rodzaju prowadzonych usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>celujący</b> otrzymuje uczeń, który: opanował pełen zakres zagadnień określony programem przedmiotu (<b>w zakresie 90-100%</b>), potrafi zastosować posiadaną wiedzę do rozwiązywania zadań i problemów w praktyce, wykorzystuje literaturę fachową w rozwiązywaniu postawionych zadań, śledzi i rozumie bieżące wydarzenia związane z przedmiotem</li> </ul>
HGT.12.5.1. ocenia oferty usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>podstawowe pojęcia z zakresu usług gastronomicznych</li> <li>kuchnia tradycyjna</li> <li>kuchnia regionalna</li> <li>dania kuchni etnicznej i ekologicznej</li> <li>przygotowywanie oraz modyfikowanie ofert usług gastronomicznych</li> </ul>	<p>HGT.12.5.1.1) rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu usług gastronomicznych, w tym usługa, klient, gość, przyjęcie, catering</p> <p>HGT.12.5.1.3) przygotowuje ofertę usług gastronomicznych i cateringowych ukierunkowanej na klienta: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne</p> <p>HGT.12.5.1.4) modyfikuje ofertę dostosowując ją do wymagań i potrzeb klienta: jego możliwości finansowych, stylu życia, mody w gastronomii</p>	<p>samodzielnie i twórczo rozwija własne uzdolnienia, a jego wiedza jest usystematyzowana, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>bardzo dobry</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 80-89%</b> opanował zakres zagadnień określony programem przedmiotu, potrafi zastosować posiadaną wiedzę do rozwiązywania zadań i problemów w praktyce, sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami, zawsze jest wzorowo zaangażowany w prace na lekcji i przygotowany do zajęć</li> </ul>
HGT.12.5.5. dobiera metody i techniki obsługi konsumentów do rodzaju usług	<ul style="list-style-type: none"> <li>metody i techniki obsługi konsumenta w zakładzie gastronomicznym</li> <li>dobór metod i technik obsługi konsumenta</li> </ul>	<p>HGT.12.5.5.1) rozróżnia metody i techniki obsługi konsumentów</p> <p>HGT.12.5.5.2) dobiera metody i techniki obsługi konsumentów</p>	<p>diagnozuje, samodzielnie planuje i wykonuje określone zadania, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</p>

gastronomicznych i cateringowych		odpowiednie do rodzaju świadczonych usług <b>HGT.12.5.5.3)</b> stosuje nowoczesne techniki obsługi konsumenta	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>dobry</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 70-79%</b></li> </ul> <p>opanował materiał programowy oraz umiejętności posługiwania się wiadomościami, jego wiedza jest odtwórcza, potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z przedmiotu, samodzielnie rozwiązuje typowe zadania teoretyczne i praktyczne, prowadzi notatki, w których odnotowuje wiadomości teoretyczne pozyskane na zajęciach oraz wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy typowych zadań.</p>
HGT.12.5.6. przygotowuje miejsca wykonania usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>zasady sporządzania listy kontrolnej</li> <li>dobór wielkości i ustawienia stołów w zależności od liczby gości, rodzaju usługi oraz wielkości sali</li> <li>rodzaje i charakterystyka bielizny stołowej</li> <li>rodzaje aranżacji sali w zależności od rodzaju usługi</li> </ul>	<p><b>HGT.12.6.1)</b> sporządza listę kontrolną do przygotowania przyjęć okolicznościowych</p> <p><b>HGT.12.6.2)</b> oblicza wielkość stołów w zależności od liczby gości i formy organizacyjnej usługi</p> <p><b>HGT.12.6.4)</b> stosuje różne sposoby ustawiania stołów w zależności od wielkości pomieszczenia, liczby gości i rodzaju usługi gastronomicznej</p> <p><b>HGT.12.6.5)</b> dobiera aranżację sali stosownie do świadczonej usługi gastronomicznej</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>dostateczny</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 60-69%</b></li> </ul> <p>dysponuje w stopniu dostatecznym zasobem wiedzy przewidzianej programem nauczania, wykonuje typowe zadania o średnim stopniu trudności, często z pomocą nauczyciela, uczestniczy w procesie lekcyjnym, ale jego wypowiedzi są niepełne, nie zawsze pracuje systematycznie, potrafi rozróżnić i stosować pojęcia związane z treścią przedmiotu, jednak z trudnością dokonuje analizy postawionych mu problemów</p>
HGT.12.5.7. użytkuje sprzęt, zastawę, bieliznę stołową i opakowania do wykonania usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>rodzaje zastawy stołowej</li> <li>dobór zastawy stołowej w zależności od menu</li> </ul>	<b>HGT.12.5.7.1)</b> kompletuje zastawę stołową w zależności od rodzaju menu usługi gastronomicznej	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>dopuszczający</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 50-59%</b></li> </ul> <p>potrafi stosować najprostsze pojęcia związane z treścią przedmiotu, wykonuje zadania o niewielkim stopniu trudności, wymagające wykorzystania wiedzy i umiejętności przewidzianych przez program</p>
HGT.12.7.1. przestrzega zasad kultury i etyki w komunikacji z	<ul style="list-style-type: none"> <li>predyspozycje zawodowe i cechy osobowe</li> </ul>	<b>HGT.12.7.1.1)</b> wymienia zasady etyki obowiązujące w komunikacji z klientami, gośćmi i	

<p>przełożonym, klientami, gośćmi i współpracownikami w codziennych kontaktach</p>	<p>pracowników w zakładach gastronomicznych.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• podział pracowników zakładu gastronomicznego na grupy zawodowe.</li> <li>• zasady etyki i etykiety obowiązujące podczas wykonywania zadań zawodowych</li> </ul>	<p>współpracownikami stosowane w gastronomii</p> <p><b>HGT.12.7.1.2)</b> przestrzega zasad etyki i etykiety obowiązujących w komunikacji z pracownikami, klientami oraz gośćmi</p>	<p>– najczęściej z pomocą nauczyciela , wykazuje minimalną samodzielność w wykonywaniu postawionych zadań, rzadko wykazuje aktywność na lekcji, prowadzi notatki z zajęć,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenę <b>niedostateczny</b> otrzymuje uczeń, u którego: (<b>poniżej 50%</b>) występuje rażący brak wiadomości programowych, występuje całkowita nieumiejętność stosowania zdobytej wiedzy, a uczeń nie jest w stanie, nawet przy pomocy nauczyciela wykonać zadań o niewielkim, elementarnym stopniu trudności, nie prowadzi notatek z zajęć.</li> </ul>
<p>HGT.12.7.2. stosuje zasady komunikacji interpersonalnej</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykonywanie czynności w grupie</li> <li>• rozpoznawanie znaczenie własnych zachowań w grupie</li> <li>• stosowanie komunikacji interpersonalnej</li> </ul>	<p><b>HGT.12.7.2.1)</b> stosuje aktywne metody słuchania współpracowników, klientów i gości</p> <p><b>HGT.12.7.2.2)</b> interpretuje mowę ciała w komunikacji werbalnej i niewerbalnej</p> <p><b>HGT.12.7.2.3)</b> komunikuje się efektywnie (szanuje i nie ocenia rozmówcy, wyraża i odbiera krytykę)</p> <p><b>HGT.12.7.2.4)</b> stosuje formy grzecznościowe w mowie i piśmie</p>	
<p>HGT.12.8.3) ocenia jakość wykonania przydzielonych zadań</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• dokonuje podsumowanie wykonanych zadań</li> <li>• wskazuje pozytywne i negatywne elementy</li> </ul>	<p><b>HGT.12.8.3.1)</b> dokonuje analizy przydzielonych zadań</p> <p><b>HGT.12.8.3.2)</b> opracowuje lub stosuje opracowane standardy wykonania zadania</p> <p><b>HGT.12.8.3.3)</b> monitoruje jakość wykonywanych zadań</p>	

		<b>HGT.12.8.3.4)</b> interpretuje raporty i sprawozdania	
--	--	--	--