

**WYMAGANIA EDUKACYJNE NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN
KLASYFIKACYJNYCH.**

**ZAWÓD I SYMBOL CYFROWY ZAWODU: / 343404/
TECHNIK ŻYWIENIA I USŁUG GASTRONOMICZNYCH**

NAZWA PRZEDMIOTU: OBSŁUGA KONSUMENTA

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
Usługi gastronomiczne i cateringowe	• podaje definicje usług, usługi gastronomicznej, usługi cateringowej, gastronomii • wymienia podstawowe cechy usług • wymienia rodzaje usług gastronomicznych • wymienia rodzaje cateringu • zna znaczenie pojęć: catering socjalny, catering komercyjny, catering kompleksowy i catering specjalistyczny • wymienia rodzaje funkcji, jakie pełni gastronomia • wymienia segmenty gastronomii • wie, na czym polega rynek usług gastronomicznych dopasowuje segment działalności gastronomicznej	• określa cel usług gastronomicznych • podaje rodzaje usług zgodnie z przeznaczeniem • wymienia rodzaje jakości usług • wskazuje czynniki, od których zależy jakość usług • podaje przykłady usług kulturalno-rozrywkowych • wskazuje obszary, w których są realizowane usługi uzupełniające • wie, jakie funkcje zalicza się do funkcji tradycyjnych, a jakie do funkcji pozażywnościowych • nazywa co najmniej pięć tendencji, które wpływają bezpośrednio na organizację rynku usług gastronomicznych	• omawia cechy usług • klasyfikuje usługi i charakteryzuje je zgodnie z przeznaczeniem • wskazuje podobieństwa i różnice między usługami gastronomicznymi i usługami cateringowymi • charakteryzuje rodzaje usług gastronomicznych • charakteryzuje usługi cateringowe (socjalne, komercyjne, kompleksowe i specjalistyczne) • charakteryzuje tradycyjne funkcje gastronomii • charakteryzuje tendencje, które wpływają bezpośrednio na organizację rynku usług gastronomicznych • charakteryzuje cechy	• charakteryzuje działalność zakładów gastronomicznych • wskazuje na zależność usług podstawowych – żywnościowych z usługami handlowymi • omawia zakres usług uzupełniających • opisuje segmenty gastronomii • analizuje obszary działania rynku usług gastronomicznych • opisuje zachowania konsumentów w zależności od czynników, które determinują wybory konsumentów • opisuje kierunki rozwoju (podaje przykłady)	• analizuje jakość usług i omawia czynniki, które wpływają na jakość usług • analizuje sposób realizacji usług kulturalno-rozrywkowych • analizuje wyzwania, jakie stawia XXI w. przed gastronomią i analizuje

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	do konsumentów, którzy oczekują zjeść szybciej i taniej, tradycyjnie i domowo, modnie i przyjemnie - wskazuje obszary badania rynku usług gastronomicznych - wymienia czynniki wpływające na wybory konsumentów - wskazuje czynniki mające wpływ na rozwój oferty gastronomicznej - zna kierunki rozwoju branży gastronomicznej - zna pojęcie placówki gastronomicznej - wymienia rodzaje placówek gastronomicznych zgodnie z definicją GUS - wymienia zakłady realizujące usługi żywieniowe oraz usługi kulturalno-rozrywkowe - podaje definicje zgodne z nomenklaturą GUS następujących lokali: restauracja, bar, stołówka, punkt gastronomiczny, sezonowa placówka gastronomiczna - podaje definicję podaży - wie, co jest sednem	skazuje po jednej cesze konsumentów, którzy kierują się następującymi kryteriami przy wyborze rodzaju gastronomii: różnorodnością oferty, marką lokalu gastronomicznego, chęcią dostarczenia nowych doświadczeń kulinarnych, walorami zdrowotnymi potraw - zna cel prowadzenia badań dotyczących preferencji konsumenckich - wymienia co najmniej trzy rodzaje sondowania preferencji - wymienia przyczyny wzrostu zainteresowania gastronomią - podaje przynajmniej trzy rodzaje zakładów gastronomicznych, które zyskały na popularności w ostatnich latach - podaje po pięć przykładów placówek ogólnodostępnych i na stawionych na obsługę konkretnych grup konsumenckich - wskazuje obiekty hotelowe, które świadczą usługi	konsumentów, którzy kierują się następującymi kryteriami przy wyborze rodzaju gastronomii: różnorodnością oferty, marką lokalu gastronomicznego, chęcią dostarczenia nowych doświadczeń kulinarnych, walorami zdrowotnymi potraw - analizuje przyczynę wzrostu zainteresowania gastronomią oraz czynniki wpływające na rozwój oferty gastronomicznej - omawia kryteria klasyfikacji placówek gastronomicznych - klasyfikuje placówki gastronomiczne w zależności od miejsca świadczenia usług gastronomicznych i dostępności dla konsumentów - charakteryzuje następujące lokale: aperitif bar, bar mleczny, bistro, bar żywieniowy, brasserie, kafeteria, cocktail bar, drink bar, cukiernia, herbaciarnia, miodosytnia, rotisserie, snack bar	działalności) branży gastronomicznej - analizuje zależności między typem klienta, a miejscem świadczenia usług gastronomicznych - proponuje co najmniej pięć rodzajów restauracji, barów przekąskowych i lokali rozrywkowych - wskazuje różnice i podobieństwa między fast casual i fast food oraz casual dining i fine dining - charakteryzuje cechy skutecznej oferty - omawia różne formy ofert w zależności od kanałów dystrybucji - ocenia możliwe modyfikacje ofert pod kątem preferencji konsumenckich - ocenia oferty zaprezentowane przez innych i przez siebie samego	funkcje pozażywniowe - analizuje zmiany zachodzące na rynku usług gastronomicznych - oma - wia sposoby badania preferencji konsumenckich - char - akteryzuje rodzaje zakładów gastronomicznych, które zyskały na popularności w ostatnich latach - uzasadnia przyporządkowanie konkretnych zakładów gastronomicznych do grupy zakładów realizujących usługi żywieniowe lub usługi kulturalno-

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	skutecznej oferty - wymienia etapy tworzenia oferty - wymienia różne rodzaje ofert w zależności od segmentu rynku usług gastronomicznych i cateringowych - wymienia podstawowe elementy ofert znajdujących się w podręczniku	gastronomiczne - podaje obiekty gastronomiczne, które świadczą usługi poza obiektami hotelarskimi - wie, czym różni się bar żywieniowy od restauracji; bar kawowy od kawiarni - wskazuje asortyment restauracji, kawiarni, winiarni, barów alkoholowych - podaje co najmniej po pięć lokali, w których obowiązuje obsługa kelnerska lub samoobsługa - podaje przykłady zakładów gastronomicznych działających w okolicy - wskazuje cel tworzenia oferty - podaje co najmniej trzy cechy skutecznej oferty - podaje cechy osoby, która tworzy ofertę produktu gastronomicznego - podaje do najmniej cztery elementy, które powinna zawierać każda oferta - wymienia co najmniej cztery formy ofert - wskazuje podstawowe elementy oferty - przygotowuje prostą ofertę baru przekąskowego	- wyjaśnia cel tworzenia skutecznej oferty - wyjaśnia, w jaki sposób ukazać w ofercie korzyści płynące ze skorzystania z konkretnej propozycji - opisuje obowiązkowe elementy każdej oferty - rozdziela elementy, które czynią ofertę bardziej atrakcyjną - klasyfikuje różne oferty gastronomiczne - sporządza własną ofertę dla zakładu gastronomicznego oraz dla firmy cateringowej		rozrywkowe - opisuje rodzaje placówek gastronomicznych w okolicy i uzasadnia ich obecność na rynku - interpretuje stwierdzenia, że oferta jest narzędziem promocji - analizuje etapy tworzenia oferty - dokonuje korekty ofert

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
Promocja usług gastronomicznych	- wymienia elementy działań marketingowych - wymienia cztery elementy marketingu mix - podaje trzy funkcje promocji - podaje definicje, produktu i ceny - określa cel reklamy - wymienia etapy planowania strategii reklamy - wyjaśnia pojęcie public relations - wie, na czym polega sponsoring - wie, na czym polega sprzedaż osobista - wymienia typy strategii promocji - wymienia elementy, które należy wziąć pod uwagę podczas otwierania działalności gastronomicznej - podaje co najmniej pięć form badania rynku - wymienia elementy, które mają wpływ na sukces prowadzonej działalności gastronomicznej - wymienia metody badania poziomu jakości usług	- podaje definicje terminów: strategia marketingowa, marketing bezpośredni, marketing szeptany, reklama, public relations, promocja - wymienia trzy poziomy definiowania produktu - wie, co to jest elastyczność cenowa - dokonuje podziału reklamy - wymienia co najmniej pięć form reklamy zewnętrznej - podaje co najmniej pięć form reklamy wewnętrznej - podaje formy reklamy w internecie - wymienia obszary działania PR - zna cele PR - podaje zalety i wady różnych form i działań promocyjnych - wylicza cechy osób, które prowadzą skuteczną sprzedaż osobistą - wymienia co najmniej cztery działania zaliczane do promocji sprzedaży - podaje miejsca, w których odbywa się dystrybucja produktów i usług gastronomicznych - wymienia elementy wpływające na zachowania konsumentów	- wyjaśnia terminy: strategia marketingowa, marketing bezpośredni, marketing szeptany, reklama, public relations, promocja - charakteryzuje trzy funkcje promocji - charakteryzuje trzy poziomy definiowania produktu - charakteryzuje reklamę jako źródło informacji - opisuje formy reklamy wewnętrznej - charakteryzuje obszary działania w ramach PR - opisuje sposób prowadzenia skutecznej sprzedaży osobistej - opisuje przestrzeń i drogi sprzedaży produktów i usług gastronomicznych - charakteryzuje elementy wpływające na zachowania konsumentów - charakteryzuje formy badania rynku - charakteryzuje metody badania poziomu jakości usług - opisuje sposoby prowadzenia badań ankietowych oraz badań	- opisuje cel działań marketingowych - analizuje elementy marketingu mix - omawia czynniki wpływające na produkt w gastronomii - dobiera formy reklamy w zależności od charakteru działalności gastronomicznej - opisuje rodzaje działań podejmowanych w ramach PR - ocenia różne formy i działania promocyjne -charakteryzuje marketingowe techniki sprzedaży dodatkowej (up selling) oraz krzyżowej (cross selling) - objaśnia cechy charakterystyczne podstawowych typów strategii promocji - opisuje grupę docelową konsumentów w zależności od profilu działalności gastronomicznej oraz od struktury społecznej miejsca działalności gastronomicznej - uzasadnia potrzebę stosowania różnych form badania rynku	- oceni a, jakie czynniki należy brać pod uwagę przy ustalaniu ceny - wyjaśnia funkcjonowanie reklamy w internecie oraz strategii online - analizuje cele PR - analizuje działania zaliczane do promocji sprzedaży - analizuje skuteczną strategię marketingową zgodnie z formułą AIDA - wyjaśnia elementy, które należy wziąć pod uwagę przy analizowaniu wyników badań

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
		- wymienia podstawowe mierniki skuteczności - wie, na czym polega skuteczna strategia marketingowa - zna formułę AIDA - zna sposób prowadzenia badań ankietowych - wymienia elementy ankiety - wie, na czym polega badanie typu Tajemniczy Klient	typu Tajemniczy Klient		
Sporządzanie kalkulacji usług gastronomicznych i cateringowych	- zna terminy: zleceniodawca, zleceniobiorca oraz umowa - wymienia dokumenty, które należy przygotować do realizacji zamówienia na przyjęcia okolicznościowe - wypełnia proste dokumenty przygotowane przez nauczyciela, które są niezbędne do sprawnego przygotowania imprezy okolicznościowej - z pomocą nauczyciela rozwiązuje proste zadania uwzględniające kalkulację obiadu i napojów serwowanych podczas przyjęcia okolicznościowego - zna etapy wykonania usługi gastronomicznej - zna formy płatności	- odczytuje informacje zawarte w karcie imprezy okolicznościowej umieszczonej w podręczniku - wskazuje ważne elementy, które powinny znaleźć się w karcie zlecenia - wie, z jakich elementów składa się kalkulacja przyjęcia okolicznościowego - definiuje podatek VAT w gastronomii - podaje elementy paragonu i faktury - zna zasady ewidencji sprzedaży usług gastronomicznych - wskazuje okoliczności, w których konsument może	- opisuje techniki i formy przyjmowania zamówień na przyjęcia okolicznościowe - przygotowuje dokumenty potrzebne do prawidłowej organizacji przyjęcia okolicznościowego - charakteryzuje pojęcie ceny ryczałtowej - charakteryzuje zasady i techniki sprzedaży usług gastronomicznych - omawia zasady wystawiania faktur	- uzasadnia konieczność przygotowania odpowiednich dokumentów podczas realizacji zamówienia na przyjęcie okolicznościowe - oblicza koszt imprezy, który obejmuje dodatkowo koszt obsługi, dekoracji oraz usług dodatkowych (dane zawarte w zadaniu) - uzasadnia konieczność ewidencjonowania sprzedaży usług gastronomicznych	- analizuje kartę zlecenia imprezy gastronomicznej umieszczonej w podręczniku - wskazuje różnice między kalkulacją imprezy w zakładzie otwartym i w zakładzie gastronomicznym zamkniętej - omawia sposób składania reklamacji oraz przyjmowania reklamacji usług

Dział progra mowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca(wymag ania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstaw owe) Uczeń:
		składać reklamację usług gastronomicznych			gastronomicznych
Polityka finansowa przedsiębiorstwa gastronomicznego	- wymienia koszty stałe i koszty zmienne placówek gastronomicznych - wymienia trzy podstawowe grupy kosztów - zna terminy: analiza rentowności, analiza prognozy rentowności, próg rentowności - podaje przykładowe systemy komputerowe dostępne na polskim rynku	- wymienia dokumenty finansowe zakładu gastronomicznego - wie, na czym polega rachunek zysków i strat - podaje definicje terminów: zysk brutto, zysk netto, wynik finansowy	- opisuje obszary, w których może dochodzić do strat dodatkowych w gastronomii - charakteryzuje cykl operacyjny zarządzania kosztami - opisuje znaczenie terminów: analiza rentowności, analiza prognozy rentowności, próg rentowności - wyjaśnia cele modyfikowania ceny - charakteryzuje elementy, które uwzględnia dobrze skalkulowana cena - rozróżnia dokumenty finansowe zakładu gastronomicznego	- wyjaśnia potrzebę planowania zysku w przedsiębiorstwie gastronomicznym oraz prowadzenia analizy kosztów - analizuje informacje zawarte w tabeli umieszczonej w podręczniku, dotyczącej zestawienia przeciętnych wartości przychodów i rozchodów	- interpretuje poziom zysku i wskazuje możliwości zwiększenia zysku w przedsiębiorstwie gastronomicznym - charakteryzuje co najmniej pięć czynników wpływających na rentowność zakładu gastronomicznego - opisuje trzy strategie cenowe wg Michaela Portera
Użytkowanie i rozliczanie sprzętów, zastawy i bielizny stołowej potrzebnych do	- wymienia rodzaje bielizny stołowej ze względu na przeznaczenie - zna rodzaje obrusów - składa co najmniej dwie proste formy serwet indywidualnego użytku - wymienia materiał serwet indywidualnego użytku	- wie, z jakich materiałów produkowana jest bielizna stołowa - wymienia zasady pielęgnacji i przechowywania bielizny stołowej - składa i rozkłada obrusy kwadratowe	- opisuje materiał, kształty i wymiary różnych rodzajów bielizny stołowej - charakteryzuje zastosowanie różnych rodzajów bielizny stołowej - charakteryzuje rodzaje obrusów - opisuje zasady łączenia	- zna zasady składania i rozkładania obrusów prostokątne - opisuje prace przygotowawcze, zabiegi pielęgnacyjne oraz sposoby przechowywania sztućców - rozróżnia co najmniej	- opisuje sposób postępowania konsumenta z serwetą indywidualnego użytku - opisuje historię

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
wykonywanie usług gastronomicznych	• wie, z jakich materiałów wykonane są sztucce • wymienia rodzaje sztućców ze względu na wielkość oraz zastosowanie • wymienia sztucce klasyczne • zna sztucce do potraw z ryb, do ślimaków, do ostryg i skorupiaków, do masła i do bulionu • wymienia rodzaje szklanek • wskazuje kieliszki do wina białego, czerwonego musującego, do wódki oraz do koniaku • wymienia rodzaje talerzy, podaje ich wielkość • zna co najmniej jedno zastosowanie każdego rodzaju talerzy • wymienia co najmniej dwa rodzaje innych sprzętów używanych podczas codziennej obsługi • wymienia rodzaj zastawy, szkła oraz sztućców do różnych rodzajów menu złożonego z przystawki, zupy, dania zasadniczego i deseru serwowanego z napojem bezalkoholowym i winem • wie, jakie warunki powinna	• podaje zasady rozkładania większego obrusu prostokątnego • podaje wielkość serwet indywidualnego użytku w zależności od materiału, z którego zostały wykonane • składa co najmniej dwie wysokie i eleganckie formy serwet indywidualnego użytku • podaje co najmniej jedno zastosowanie sztućców klasycznych • wie, jak postępować ze sztućcami podczas prac przygotowawczych • wymienia zabiegi pielęgnacyjne oraz sposoby przechowywania sztućców • podaje zastosowanie sztućców do potraw z ryb, do ślimaków, do ostryg i skorupiaków, do masła i do bulionu • wymienia co najmniej osiem rodzajów sztućców pomocniczych • zna co najmniej dwa rodzaje szkła do piwa • wie, do czego służą bulionówki • wskazuje filiżanki do kawy i herbaty, dzbanki i dzbanuszki do kawy i herbaty	• obrusów • składa co najmniej cztery proste formy serwet indywidualnego użytku • składa co najmniej cztery wysokie i eleganckie formy serwet indywidualnego użytku • klasyfikuje sztucce ze względu na wielkość i zastosowanie, podaje ich wielkość • opisuje zastosowanie sztućców klasycznych • charakteryzuje sztucce do potraw z ryb, do ślimaków, do ostryg i skorupiaków, do masła i do bulionu, do kawioru i do krabów • opisuje zastosowanie sztućców do potraw z ryb, do ślimaków, do ostryg i skorupiaków, do masła i do bulionu, do kawioru i do krabów • charakteryzuje rodzaje szklanek • rozróżnia kieliszki do wina białego, czerwonego, różowego, musującego, do win słodkich i deserowych, do wódek czystych i kolorowych oraz do koniaku	• dwanaście rodzajów sztućców pomocniczych • opisuje rodzaje szkła do piwa • porównuje różne rodzaje filiżanek: do kawy, mokki, espresso cappuccino i do herbaty • charakteryzuje zastawę ceramiczną do dań i napojów wieloporcyjowych • charakteryzuje zabiegi pielęgnacyjne oraz sposoby przechowywania ceramicznej zastawy stołowej • wyjaśnia sposób funkcjonowania GCP – Good Catering Practice • klasyfikuje i charakteryzuje zastosowanie ochładzaczy, podgrzewaczy, kloszy, urządzeń do flambrowania i tranżerowania, bemary i podgrzewacze stołowe, termosy i warniki, ekspresy przelewowe i ciśnieniowe, dyspensery do napojów • charakteryzuje sprzęt i warunki transportu potraw • charakteryzuje znaczenie listy kontrolnej • opisuje elementy	• sztućców • analizuje zagrożenia dotyczące bezpieczeństwa żywności podczas transportowania, przechowywania, serwowania i ekspozycji potraw i napojów • analizuje zasadność przygotowania portfolio • opisuje czynności końcowe przy realizacji usługi gastronomicznej

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	spełniać firma gastronomiczna świadcząca usługi cateringowe - wymienia zasady transportu sprzętu, bielizny i zastawy - wymienia co najmniej jeden ochładzacz - zna określenie „bemar” - wymienia rodzaje wózków do transportu - wymienia co najmniej trzy dokumenty niezbędne do wykonania usługi gastronomicznej - wypełnia podstawowe dokumenty na podstawie przykładów umieszczonych w podręczniku, takie jak: harmonogram prac oraz lista kontrolna	- wie, jak wyglądają wazy do zup i sosjerki - wymienia zabiegi pielęgnacyjne oraz sposoby przechowywania ceramicznej zastawy stołowej - wymienia zagrożenia, które mogą towarzyszyć transportowi potraw - zna temperatury transportu, przechowywania, serwowania i ekspozycji potraw i napojów - podaje nazwy opakowań, w których transportuje się żywność i napoje - wymienia rodzaje kloszy - podaje co najmniej dwa rodzaje podgrzewaczy - rozpoznaje stoliki i wózki serwisowe oraz podgrzewacze do napojów gorących i warniki - zna co najmniej dwa rodzaje ekspresów do kawy - wymienia pojemniki termoizolacyjne - wie, co oznacza skrót GN w odniesieniu do pojemników transportowych używanych do żywności - podaje co najmniej trzy elementy listy kontrolnej - podaje definicję portfolio - wskazuje elementy	i brandy - charakteryzuje wielkość i rodzaje talerzy - opisuje zastosowanie bulionówek i filiżanek specjalnych - charakteryzuje co najmniej cztery rodzaje innych sprzętów używanych podczas codziennej obsługi - wyjaśnia dobór rodzaju zastawy, szkła oraz sztuców do różnych propozycji menu złożonego z przystawki, zupy, dania zasadniczego i deseru serwowanego z napojem bezalkoholowym, dwoma rodzajami wina - charakteryzuje warunki transportowania, przechowywania, serwowania i ekspozycji potraw i napojów - opisuje zasady transportu sprzętu, bielizny i zastawy - opisuje rodzaje bemarków i witryn używanych do wydawania potraw - wyjaśnia celowość przygotowywania dokumentacji niezbędnej do wykonania usługi	harmonogramu, takie jak: rezerwacja sal i innych pomieszczeń, harmonogramy pracowników, zapotrzebowanie oraz plan zamówień, plan ustawienia stołów, plan inwentarza i plan przyjęcia (instrukcja służbowa)	

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
		harmonogramu, takie jak: rezerwacja sal i innych pomieszczeń, harmonogramy pracowników, zapotrzebowanie oraz plan zamówień, plan ustawienia stołów, plan inwentarza i plan przyjęcia (instrukcja służbowa) wykonuje plan ustawienia stołów na podstawie zamówienia oraz informacji o wymiarach sali	gastronomicznej		
Metody i techniki obsługi konsumentów	- podaje rodzaje systemów obsługi - wie, na czym polega system rewirowy, system zespołów specjalistycznych, system brygadowy i system zespołowo-kompleksowy - podaje różnice między systemem samoobsługowym, a systemem obsługi kelnerskiej - zna zasadę organizacyjną systemów mieszanych - wskazuje podstawowe elementy stroju i wyposażenia kelnera - wymienia rodzaje tac w zależności od kształtu oraz od tworzywa, z którego są wykonane	- wymienia co najmniej trzy elementy, od których zależy dobór metod i technik obsługi - wymienia co najmniej po dwa zadania kelnera dotyczącego prac przygotowawczych, właściwych i końcowych w systemie rewirowy - wymienia co najmniej po trzy zadania starszego kelnera, kelnera serwującego napoje i kelnera serwisu w systemie zespołów specjalistycznych - podaje co najmniej po trzy zadania starszego kelnera, kelnera oraz młodszego kelnera serwisu w systemie brygadowy - wskazuje sposoby organizacji systemu samoobsługowego: potokowy, stoiskowy, barowy,	- opisuje co najmniej pięć elementów, od których zależy dobór metod i technik obsługi - charakteryzuje i opisuje cechy systemu rewirowego, systemu zespołów specjalistycznych, systemu brygadowego i systemu zespołowo – kompleksowego - rozdzieli i dokonuje analizy zadań członków brygady - charakteryzuje rozwiązania organizacyjne systemów mieszanych - charakteryzuje profil psychofizyczny kelnera - analizuje elementy, jakie należy wziąć pod uwagę podczas obsługi gości	- porównuje różne systemy obsługi - opisuje zadania starszego kelnera, kelnera serwującego napoje i kelnera serwisu - charakteryzuje i porównuje zasady organizacji systemów samoobsługowych: potokowego, stoiskowego, barowego, okienkowego znając ich drugie nazwy (odpowiednio: system typu szwedzkiego, czeskiego, francuskiego i polskiego) - analizuje zalety stosowania bufetów - stosuje w praktyce zasady korzystania z tac w zależności od rodzaju tacy i obciążenia – zbiera na tacę	- analizuje rodzaj prac przygotowawczych, właściwych i końcowych w systemie rewirowym - analizuje cechy systemu zespołowo-kompleksowego - wyjaśnia znaczenie cech fizycznych, cech psychicznych oraz umiejętności zawodowych i wiedzy w kontekście jakości

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	- określa zasady chwytania i przenoszenia talerzy chwytem dolnym, chwytem górnym - wymienia co najmniej po pięć czynności, które są wykonywane z lewej i z prawej strony konsumenta - wymienia podstawowe typy psychologiczne gości: zdecydowany, niezdecydowany, rozmowny, niecierpliwy, podejrzliwy, skąpy, arogancki - wie, jakie są podstawowe zasady obsługi typowych konsumentów - wymienia rodzaje serwisów - określa kierunek obsługi - zna podstawowe zasady serwisu francuskiego wymienia trzy podstawowe chwytły sztuców - serwisowych w zależności od techniki podawania - zna zasady układania i przekładania potraw w serwisie francuskim typu A dotyczące składnika głównego, dodatków warzywnych oraz dodatków sycących - zna charakterystyczne cechy	- okienkowy - wymienia rodzaje bufetów charakterystycznych dla systemów mieszanych - podaje co najmniej pięć cech fizycznych, sześć cech psychicznych oraz pięć umiejętności, które odnoszą się do profilu psychofizycznego kelnera - wie, jakie elementy należy wziąć pod uwagę podczas obsługi gości - określa przeznaczenie tac, - zna i stosuje zasady noszenia tac: małej, dużej okrągłej i prostokątnej - prawidłowo przenosi i podaje jeden talerz oraz dwa talerze - prawidłowo chwyta, nosi i ustawia talerze głębokie do zupy i bulionówki, nakrycia do przystawek oraz deserów - zna najważniejsze cechy osobowościowe podstawowych typów psychologicznych gości - podaje podstawowe zasady komunikowania się z konsumentem - podaje nazwy serwisów w obrębie grup: serwis talerzowy, serwis z półmisków, serwis na półmiskach	- charakteryzuje i opisuje zastosowanie tac w zależności od kształtu oraz od tworzywa, z którego są wykonane - prawidłowo przenosi talerze wygrzane oraz talerze z potrawami - rozdziela podstawowe typy psychologiczne gości: zdecydowany, niezdecydowany, rozmowny, niecierpliwy, podejrzliwy, skąpy, arogancki - charakteryzuje zasady komunikowania się z różnymi typami konsumentów - dokonuje analizy różnych metod serwowania w zależności od uwarunkowań regionalnych - charakteryzuje serwis francuski typu A i typu B - wskazuje zastosowanie serwisu francuskiego typu A i typu B - charakteryzuje chwyt szczypcowy płaski, kleszczowy i szczypcowy rozwarty - omawia zasady układania i	- zastawę stołową, sztapluje naczynia - określa zasady chwytania i przenoszenia dużych naczyń - opisuje zasady obsługi gości z prawej i lewej strony - dobiera odpowiednie metody obsługi w zależności od typu gościa - analizuje czynności kelnera obowiązujące podczas obsługi gości - wyjaśnia różnice pomiędzy serwisem francuskim typu A oraz typu B wyjaśnia podstawowe zastosowanie różnych rodzajów chwytów - charakteryzuje zastosowanie serwisu typu A i typu B - analizuje zasady obowiązujące podczas podawania potraw i napojów w serwisie rosyjskim i serwisie talerzowymi - opisuje metodę serwisu z wykorzystaniem tray-jacka - dobiera metody obsługi do rodzaju świadczonych usług przez gastronomię otwartą, hotelową czy firmę cateringową - opisuje sposób organizacji usług gastronomicznych w	- obsługi konsumentów - prawidłowo przenosi i podaje trzy talerze - chwytą, przenosi i zbiera zastawę stołową różnymi technikami - wskazuje podstawowe różnice między nazewnictwem związanym z serwisami obsługi w różnych krajach - sprawnie posługuje się różnymi rodzajami chwytów do serwowania potraw - charakteryzuje zasady układania i przekładania potraw w serwisie francuskim typu A dotyczące składnika głównego, dodatków warzywnych oraz dodatków

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	serwisu angielskiego - wymienia w kolejności czynności obowiązujące podczas realizacji serwisu angielskiego - wyjaśnia terminy: serwis rosyjski i serwis talerzowy podaje zastosowanie serwisów mieszanych - wymienia rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w ramach organizacji imprez biznesowych, konferencji oraz eventów	- wymienia czynności wykonywane przez kelnera w czasie obsługi gościa - wylicza kolejność podawania potraw - nazywa rodzaje serwisu francuskiego - wymienia czynności kelnera podczas serwisu francuskiego typu A i typu B - podaje podstawowe zastosowanie różnych rodzajów chwytów - prawidłowo układa sztucce serwisowe w zależności od rodzaju chwytu - określa sposób ułożenia półmiska i sztuców w serwisie typu B - wie, ilu gości można płynnie obsłużyć w serwisie francuskim typu A i typu B - podaje sytuacje, w których stosuje się serwis francuski typu A i typu B - podaje definicję stolika pomocniczego - wie, dlaczego serwis angielski zaliczany jest do tzw. serwisów specjalnych - wie, w jaki sposób eksponuje się potrawy w serwisie rosyjskim	przekładania potraw w serwisie francuskim typu B - omawia sytuacje, w których stosuje się serwis angielski - charakteryzuje kolejne czynności obowiązujące podczas realizacji serwisu angielskiego - charakteryzuje sytuacje, w których najlepiej zastosować serwis rosyjski lub talerzowy - analizuje możliwości zastosowania serwisów mieszanych - charakteryzuje pięć rodzajów obsługi w zależności od zewnętrznych ram obsługi	ramach odbywających się imprez biznesowych, konferencji oraz eventów	sycących, sosów, potraw z patelni czy grilla oraz mieszanek z masłem - opisuje sposób przygotowania stolika pomocniczego (gerydonu) oraz zasady ustawiania tego stolika - opisuje branżę mice i znaczenie usług gastronomicznych dla tej branży

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
		• zna inne nazwy serwisu talerzowego • podaje zastosowanie kloszy w serwisie talerzowym • wie, na czym polega obsługa z wykorzystaniem tray-jacka • podaje rodzaje lokali, w których może mieć zastosowanie serwis mieszany • wymienia pięć rodzajów obsługi w zależności od zewnętrznych ram obsługi • podaje co najmniej trzy sytuacje, w których ma zastosowanie serwis niemiecki, francuski, angielski i rosyjski • podaje definicję branży miche			
Przygotowanie miejsc świadczenia usług gastronomicznych	• wymienia rodzaje mebli • określa wymiary stołów • wymienia minimalne wyposażenia nakrycia podstawowego • wymienia rodzaje nakryć rozszerzonych • podaje przykład menu trzy- i czteroelementowego • podaje elementy nakrycia prostego, kontynentalnego, wiedeńskiego oraz nakrycia do śniadania à la carte	• określa zasady rozmieszczania mebli • wymienia w kolejności etapy przygotowania sali konsumenckiej • podaje standardy dotyczące zagospodarowania przestrzeni • wie, kiedy ustawia się nakrycie podstawowe • wie, co to jest nakrycie pod określone menu i kiedy je się stosuje	• charakteryzuje elementy wystroju, oświetlenia i kolorystyki miejsc świadczenia usług gastronomicznych • charakteryzuje zasady układania nakryć • opisuje asortyment bufetów śniadaniowych • charakteryzuje organizację bufetów śniadaniowych • opisuje celowość przygotowywania stacji	• analizuje zależność doboru formy ustawienia od wielkości sal, liczby gości oraz rodzaju usługi gastronomicznej • analizuje zalety i wady ustawienia nakrycia podstawowego • analizuje zalety i wady ustawienia nakrycia rozszerzonego • proponuje sposób nakrycia pod menu złożone z pięciu i	• proponuje miejsca, w których dobrze jest ustawić nakrycie podstawowego • proponuje sytuacje, w których sprawdza się nakrycie rozszerzone • rysuje elementy nakrycia

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	- wymienia następujące sposoby serwowania śniadań: bufet śniadaniowy oraz śniadanie w room service - wymienia podstawowy asortyment bufetu śniadaniowego - podaje definicje stacji serwisowej i stołu serwisowego - wymienia elementy, które decydują o sposobie aranżacji miejsca świadczenia usług gastronomicznych - podaje definicję przyjęcia - wymienia rodzaje przyjęć - wymienia przyjęcia zasiadane - wymienia elementy bankietu - zna zasady nakrywania do stołu przy organizacji bankietu - oblicza liczbę stołów na przyjęcie bankietowe z zastosowaniem wzoru z podręcznika - wymienia elementy, które powinny znaleźć się na zaproszeniu - zna podstawowe zasady układania menu	- wymienia po kolei przebieg nakrywania pod określone czteroelementowe menu - wymienia zasady układania nakryć - rysuje elementy nakrycia rozszerzonego do menu trzy- i czteroelementowego - zna cel układania nakryć śniadaniowych - wskazuje rodzaj śniadania na podstawie rozrysowanego nakrycia - zna rodzaje bufetów śniadaniowych - wie, na czym polega system bezpośredni i klamkowy zamawiania śniadania w usłudze room service - wymienia sprzęt do serwowania śniadań w pokoju - wymienia co najmniej pięć elementów dekoracyjnych - wie, jak postępować z kwiatami i świecami - wymienia organizatorów przyjęć - wymienia miejsca organizowania przyjęć - podaje określenia bankietu i balu - podaje układ menu bankietowego złożonego z	- serwisowych oraz stołów serwisowych - opisuje etapy organizacji przyjęć - rozszyfrowuje skróty: RSVP oraz PM - opisuje elementy klasycznego bankietu - stosuje w praktyce algorytm przeliczania liczby stołów w zależności od ich wielkości oraz od liczby miejsc bankietowych - charakteryzuje bal - przyporządkowuje asortyment przekąsek i napojów do aperitif i digestivu - opisuje założenia organizacyjne dotyczące przyjęć bufetowych - charakteryzuje sposób organizacji przyjęć w stylu angielskim - opisuje oraz projektuje sposoby ustawiania i dekorowania stołów - charakteryzuje czynności organizacyjne dotyczące organizacji cocktail party - wyjaśnia zasady obsługi przyjęć cocktailowych - charakteryzuje przyjęcie	- z sześciu elementów - podaje przykład menu pięcio- i sześcieelementowego - charakteryzuje sposoby nakrywania do śniadania „poranna herbata”, prostego, kontynentalnego i kontynentalnego rozszerzonego, wiedeńskiego i - analizuje zalety bufetów śniadaniowych oraz zasady ich organizowania - charakteryzuje sposoby serwowania śniadań w pokoju - charakteryzuje zasady komponowania dekoracji, tworzenia kompozycji kwiatowych oraz wykorzystania świece - charakteryzuje organizatorów przyjęć - charakteryzuje bankiet - wyjaśnia układ menu francuskiego - zna zasadę ustawienia stołów bankietowych, czynności, które należy wykonać przy nakrywaniu stołów, rozmieszczenie nakryć bankietowych oraz	- rozszerzonego do menu pięcio- i sześcieelementowego - rysuje nakrycia do śniadania „poranna herbata”, prostego, kontynentalnego i kontynentalnego rozszerzonego, wiedeńskiego i wiedeńskiego rozszerzonego, międzynarodowego oraz do śniadania à la carte - opisuje procedurę bezpośrednią i pośrednią zamawiania śniadania w usłudze room service - dobiera elementy dekoracyjne w zależności od okazji, pory roku czy indywidualnych preferencji gości

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca (wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	• stosuje dwie nazwy: przyjęcie bufetowe i stół angielski • wymienia rodzaje okazji, z jakich organizowane są przyjęcia na stojąco • podaje co najmniej trzy elementy dekoracyjne dopasowane do przyjęcia w stylu wiejskim, myśliwskim i artystycznym • wie, w jakich godzinach organizuje się przyjęcie cocktailowe i lampkę wina, oraz jak długo trwają • podaje po trzy przykłady przekąsek zimnych i gorących oraz napojów menu cocktailowego • wyjaśnia, na czym polega przyjęcie amerykańskie • określa rodzaje przyjęcia amerykańskiego w zależności od godzin, w których jest ono organizowane • wymienia podstawowe dokumenty związane z organizacją przyjęć: umowę, dokument przyjęcia zlecenia, formularz zlecenia oraz instrukcję służbową dla kelnerów	sześciu elementów • wymienia czynności, które należy wykonać podczas nakrywania stołów bankietowych • podaje liczbę kelnerów potrzebnych do obsługi bankietu w zależności od rodzaju serwisu • zna zasadę pierwszeństwa • zna kolejność serwowania napojów bezalkoholowych i alkoholowych • wymienia rodzaje balów • przygotowuje prosty wzór zaproszenia • wymienia elementy organizacyjne, które decydują o randze balu • proponuje co najmniej po trzy przystawki zimne, gorące, zupy, dania mięsne, dania rybne, dania wegetariańskie, desery zimne i desery gorące • komponuje proste sześcioelementowe menu • wie, w jakich godzinach organizuje się przyjęcia bufetowe oraz jak długo trwają • wie, od czego zależy charakter przyjęcia • wie, jak układać talerze, sztucze, szkło i zastawę	zwane lampką wina • wyjaśnia sposób rozłożenia sztuców na sposób francuski • opisuje charakter przyjęć amerykańskich • charakteryzuje umowę oraz podaje dodatkowe elementy, które mogą być zawarte w umowie • przygotowuje dokument przyjęcia zlecenia na podstawie zamówienia • dobiera napoje do określonych elementów menu • przygotowuje umowę, kartę zlecenia bankietowego oraz instrukcję służbową dla kelnerów zgodnie z zamówieniem • projektuje okolicznościowa kartę menu, zaproszenie oraz wizytówkę	elementy dekoracyjne stołów bankietowych • stosuje zasadę procedencji (pierwszeństwa) • opisuje elementy organizacyjne, które decydują o randze balu • przygotowuje tacę z nakryciem śniadaniowym dla jednej osoby oraz wózek ze śniadaniem dla dwóch osób • charakteryzuje elementy aranżacji stołów o charakterze wiejskim (rustykanym), artystycznym, marynistycznym • charakteryzuje asortyment potraw i napojów serwowanych podczas przyjęcia angielskiego • opisuje, na czym polega sprawna obsługa kelnerska podczas przyjęcia angielskiego • szacuje liczbę przekąsek cocktailowych oraz ilość i rodzaj napojów w zależności od liczby gości • planuje liczbę personelu w zależności od wariantu przyjęcia amerykańskiego • opisuje aranżację miejsca świadczenia usługi	• opisuje okoliczności organizowania przyjęć • proponuje układ siedmio-, ośmio- i dziewięcioelementowego menu • analizuje zasady obsługi podczas bankietów i stosuje je w praktyce • opisuje dodatkowe środki bezpieczeństwa, które należy wziąć pod uwagę przy organizacji balów • wyjaśnia sposób ustawiania zastawy, szkła, sztuców i innych sprzętów na stołach bufetowych • analizuje problemy, które mogą wystąpić podczas organizacji cocktail party • porównuje

Dział programowy	Wymagania programowe				
	Ocena dopuszczająca(wymagania podstawowe) Uczeń	Ocena dostateczna (Wymagania podstawowe) Uczeń:	Ocena dobra (Wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena bardzo dobra (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń	Ocena celująca (wymagania ponadpodstawowe) Uczeń:
	• zna podstawowe elementy umów • wypełnia prostą przykładową umowę na podstawie zlecenia • wskazuje istotne dane w zleceniu, które należy wziąć pod uwagę przy organizowaniu bankietu • dobiera zastawę, szkło i sztucce do podanego menu • wymienia rodzaje serwisów, które będą obowiązywały podczas obsługi bankietu	dodatkową na stołach bufetowych • podaje liczbę zastawy w zależności od liczby gości • wymienia czynności kelnerów podczas obsługi przyjęć w stylu angielskim • podaje możliwe formy organizacyjne cocktail party • wymienia problemy, które mogą wystąpić podczas organizacji cocktail party • podaje czynności organizacyjne dotyczące organizacji cocktail party • zna liczbę kelnerów oraz ich zadania podczas obsługi cocktail party • wymienia rodzaje stołów używanych podczas przyjęć amerykańskich • zna pojęcie lazy Susan • wypełnia dokument przyjęcia zlecenia zawarty w podręczniku na podstawie danych podanych przez nauczyciela • podaje kolejność i sposób serwowania menu złożonego z czterech elementów • wskazuje kolorystykę, rodzaj bielizny stołowej, sposób złożenia serwet			warianty organizacyjne przyjęć w stylu amerykańskim podaje ich różnice i podobieństwa • uzasadnia celowość przygotowywania dokumentacji zewnętrznej i wewnętrznej dotyczącej organizacji przyjęć

