

**OGÓLNE WYMAGANIA EDUKACYJNE [OWE]**

**TECHNIKUM GASTRONOMICZNE**

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

**Podstawy obsługi konsumenta [POK]**

**Klasa 5**

**POZNAŃ 2024-202**

Efekty kształcenia	Treści	Kryteria weryfikacji	Wymagania edukacyjne
HGT.12.4.1. sporządza zamówienia na produkty i półprodukty, uwzględniając recepturę i planowaną produkcję	<ul style="list-style-type: none"> <li>pojęcie planu produkcji oraz receptury</li> <li>przeliczanie jednostek miar i wag</li> <li>obliczanie zapotrzebowania na produkty, półprodukty i towary handlowe</li> </ul>	HGT.12.4.1.3) stosuje przeliczniki jednostek miary w obliczaniu zapotrzebowania na produkty, półprodukty i towary handlowe w oparciu o receptury i plan produkcji	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>celujący</b> otrzymuje uczeń, który:           <ul style="list-style-type: none"> <li>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 samodzielnie i twórczo rozwija własne uzdolnienia, a jego wiedza jest usystematyzowana, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</li> </ul> </li> </ul>
HGT.12.4.2. planuje przygotowanie potraw	<ul style="list-style-type: none"> <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>bardzo dobry</b> otrzymuje uczeń, który:           <ul style="list-style-type: none"> <li>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 diagnozuje, samodzielnie planuje i wykonuje określone zadania, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</li> </ul> </li> </ul>
HGT.12.4.4. opracowuje karty menu	<ul style="list-style-type: none"> <li>rodzaje menu</li> <li>zasady tworzenia kart menu</li> <li>obliczanie wartości odżywczej potraw i napojów</li> <li>rodzaje alergenów występujących w żywności</li> <li>opracowanie karty menu</li> </ul>	<p>HGT.12.4.4.1) stosuje zasady tworzenia kart menu z uwzględnieniem różnych potrzeb</p> <p>HGT.12.4.4.2) opracowuje karty menu zawierające informacje dotyczące wartości odżywczej potraw</p> <p>HGT.12.4.4.3) planuje karty menu z oznaczeniem alergenów</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>bardzo dobry</b> otrzymuje uczeń, który:           <ul style="list-style-type: none"> <li>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 diagnozuje, samodzielnie planuje i wykonuje określone zadania, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</li> </ul> </li> </ul>
HGT.12.4.5. sporządza kalkulację cen potraw i napojów	<ul style="list-style-type: none"> <li>podstawowe pojęcia w kalkulacji kosztów przygotowania potraw</li> </ul>	HGT.12.4.5.1) 1) rozróżnia podstawowe pojęcia stosowane w kalkulacji kosztów przygotowania potraw, w tym koszt, koszt	<ul style="list-style-type: none"> <li>ocenę <b>bardzo dobry</b> otrzymuje uczeń, który:           <ul style="list-style-type: none"> <li>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 diagnozuje, samodzielnie planuje i wykonuje określone zadania, systematycznie prowadzi notatki odnotowując wnioski i spostrzeżenia wynikające z analizy wykonywanych zadań.</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• zasady kalkulacji cen potraw i napojów</li> <li>• cena gastronomiczna</li> <li>• czynniki wpływające na cenę potraw i napojów</li> <li>• sporządzanie kalkulacji cen potraw i napojów</li> </ul>	<p>jednostkowy, koszt stały i zmienny, cena, rabat, marża gastronomiczna, food cost</p> <p><b>HGT.12.4.5.2)</b> stosuje zasady kalkulacji cen potraw i napojów</p> <p><b>HGT.12.4.5.3)</b> rozróżnia składniki ceny gastronomicznej: koszty produktów, półproduktów i towarów handlowych, marża gastronomiczna, podatek VAT</p> <p><b>HGT.12.4.5.4)</b> określa czynniki wpływające na cenę potraw i napojów, takich jak: sezonowość, dostępność i cenę produktów, półproduktów i towarów handlowych, popyt, jakość potraw i napojów, zwyczaje żywieniowe</p> <p><b>HGT.12.4.5.6)</b> sporządza kalkulację cen potraw do kart menu</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ocenę <b>dobry</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 70-79%</b> 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.</li> <li>• ocenę <b>dostateczny</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 60-69%</b> 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</li> <li>• ocenę <b>dopuszczający</b> otrzymuje uczeń, który: <b>w zakresie 50-59%</b> potrafi stosować najprostsze pojęcia związane z treścią przedmiotu, wykonuje zadania o niewielkim stopniu trudności, wymagające wykorzystania wiedzy i umiejętności przewidzianych przez program</li> </ul>
HGT.12.5.1. ocenia oferty usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <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><b>HGT.12.5.1.1)</b> rozróżnia podstawowe pojęcia z zakresu usług gastronomicznych, w tym usługa, klient, gość, przyjęcie, catering</p> <p><b>HGT.12.5.1.3)</b>przygotowuje ofertę usług gastronomicznych i cateringowych ukierunkowanej</p>	

		na klienta: dania tradycyjne, regionalne, etniczne, ekologiczne <b>HGT.12.5.1.4)</b> modyfikuje ofertę dostosowując ją do wymagań i potrzeb klienta: jego możliwości finansowych, stylu życia, mody w gastronomii	– najczęściej z pomocą nauczyciela , wykazuje minimalną samodzielność w wykonywaniu postawionych zadań, rzadko wykazuje aktywność na lekcji, prowadzi notatki z zajęć,  • ocenę <b>niedostateczny</b> otrzymuje uczeń, u którego: ( <b>poniżej 50%</b> )
HGT.12.5.5. dobiera metody i techniki obsługi konsumentów do rodzaju usług gastronomicznych i cateringowych	<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>	<b>HGT.12.5.5.1)</b> rozróżnia metody i techniki obsługi konsumentów <b>HGT.12.5.5.2)</b> dobiera metody i techniki obsługi konsumentów odpowiednie do rodzaju świadczonych usług <b>HGT.12.5.5.3)</b> stosuje nowoczesne techniki obsługi konsumenta	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.
HGT.12.5.6. przygotowuje miejsca wykonania usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rodzaje przyjęć okolicznościowych</li> <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 białizny stołowej</li> </ul>	<b>HGT.12.6.1)</b> sporządza listę kontrolną do przygotowania przyjęć okolicznościowych <b>HGT.12.6.2)</b> oblicza wielkość stołów w zależności od liczby gości i formy organizacyjnej usługi <b>HGT.12.6.4)</b> stosuje różne sposoby ustawiania stołów w zależności od wielkości pomieszczenia, liczby gości i rodzaju usługi gastronomicznej	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• rodzaje aranżacji sali w zależności od rodzaju usługi</li> </ul>	<b>HGT.12.6.5)</b> dobiera aranżację sali stosownie do świadczonej usługi gastronomicznej
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
HGT.12.7.1. przestrzega zasad kultury i etyki w komunikacji z przełożonym, klientami, gośćmi i współpracownikami w codziennych kontaktach	<ul style="list-style-type: none"> <li>• predyspozycje zawodowe i cechy osobowe pracowników w zakładach gastronomicznych.</li> <li>• podział pracowników zakładu gastronomicznego na grupy zawodowe.</li> <li>• zasady etyki i etykiety obowiązujące podczas wykonywania zadań zawodowych</li> </ul>	<p><b>HGT.12.7.1.1)</b> wymienia zasady etyki obowiązujące w komunikacji z klientami, gośćmi i 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>
HGT.12.7.2. stosuje zasady komunikacji interpersonalnej	<ul style="list-style-type: none"> <li>• wykonywanie czynności w grupie</li> <li>• rozpoznawanie znaczenie własnych zachowań w grupie</li> </ul>	<b>HGT.12.7.2.1)</b> stosuje aktywne metody słuchania współpracowników, klientów i gości

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• stosowanie komunikacji interpersonalnej</li> </ul>	<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> <p><b>HGT.12.8.3.4)</b> interpretuje raporty i sprawozdania</p>	