

**Wymagania edukacyjne z przedmiotu „Pracownia obsługi konsumenta” niezbędne do otrzymania przez ucznia poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z zajęć edukacyjnych, wynikających z realizowanego programu.**

***Organizacja pracy i funkcjonowanie usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich***

**Ocena celujący**

**Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:**

- zna obowiązujące podstawy formalno – prawne dotyczące bezpieczeństwa żywności
- potrafi samodzielnie przyjąć zamówienie
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- samodzielnie rozwiązuje postawione mu problemy
- jest kreatywny i twórczy oraz osiąga sukcesy w konkursach z hotelarstwa
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- biegle posługuje się fachową terminologią
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia
  
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe
- korzysta z różnych źródeł wiedzy,
- reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych uzyskując tytuł laureata i finalisty
- terminowo realizuje zadania

**Ocena bardzo dobry**

**Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:**

- określa znaczenie kultury osobistej
- dokonuje podziału zakładów gastronomicznych i scharakteryzuje zakres świadczonych usług
- potrafi przygotować salę do przyjęcia gości
- potrafi przygotować zastawę stołową do serwowania
- potrafi przygotować różne rodzaje śniadań
- potrafi przechowywać produkty zgodnie z wymogami sanitarno-epidemiologicznymi
- umie dostosować formy podawania śniadań do możliwości hotelu
- rozpoznaje potrzeby żywieniowe gości
- potrafi zrealizować zamówienie telefoniczne dotyczące śniadań
- sporządza dokumentację dotyczącą realizacji zamówień
- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza

**Ocena dobry**

**Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:**

- przestrzega przepisy BHP
- składa obrusy i serwetki
- segreguje towar zgodnie z wymaganiami
- potrafi przygotować zastawę i bieliznę stołową do posiłku

- rozpoznaje urządzenia i sprzęt stołowy
- potrafi przyjąć zamówienie telefoniczne
- wymienia zakres i rodzaje usług gastronomicznych
- potrafi określić zakres obowiązków pracowników
- zna zasady GHP i GMP
- wymienia główne zasady HACCP
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta,
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- prawidłowo sporządza typowe dokumenty (bez pomocy nauczyciela)
- raczej aktywnie uczestniczy w zajęciach

### **Ocena dostateczny**

#### **Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:**

- wymienia zakres usług świadczonych przez gastronomię otwartą i zamkniętą
- potrafi przestrzegać przepisy bhp i ppoż
- określa przeznaczenie sprzętu przy obsłudze
- potrafi składać serwetki w różne formy
- wymienia zasady przechowywania potraw i napojów
- określa formy podawania śniadań
- wymienia zasady ergonomii
- wymienia grupy pracowników gastronomii hotelowej
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- redaguje dokumenty, popełniając błędy
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

### **Ocena dopuszczający**

#### **Otrzymuje uczeń, który:**

- zna rodzaje usług gastronomicznych świadczonych w obiektach hotelarskich
- zna obowiązki pracowników gastronomii hotelowej
- rozróżnia sprzęt do podawania potraw i napojów
- zna formy podawania śniadań
- zna przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- potrafi z pomocą nauczyciela przyjąć zamówienie
- zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi gości
- zna zasady kultury obsługi gości
- wie jak dobierać zastawę stołową
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- stara się, przy pomocy nauczyciela, wykonywać ćwiczenia
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków
- stosuje zasady bhp na stanowisku pracy
- nie jest aktywny na zajęciach

### **Ocena niedostateczny**

**Otrzymuje uczeń, który:**

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej obsługi konsumenta
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela
- nie przestrzega regulaminu pracowni, przepisów bhp na stanowisku pracy
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznej pomocy nauczyciela)
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania
- jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły

***Zasady nakrywania do stołu*****Ocena celujący****Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:**

- potrafi samodzielnie dobrać nakrycie i zastawę stołową do rodzaju śniadań
- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- samodzielnie rozwiązuje postawione mu problemy
- jest kreatywny i twórczy oraz osiąga sukcesy w konkursach z hotelarstwa
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- biegle posługuje się fachową terminologią
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe
- korzysta z różnych źródeł wiedzy,
- reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych uzyskując tytuł laureata i finalisty
- terminowo realizuje zadania

**Ocena bardzo dobry****Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:**

- potrafi uzasadnić znaczenie estetyki wnętrza zakładu żywnościowego
- potrafi stosować zasady obsługi gości podczas śniadania
- charakteryzuje metody podawania potraw i napojów
- charakteryzuje bieliznę stołową i jej przeznaczenie
- potrafi samodzielnie dobrać szkoda napojów zimnych i gorących
- potrafi przygotować pomieszczenie do przyjęcia gości
- potrafi zaplanować dekorację sali konsumenckiej
- charakteryzuje zasady obsługi według protokołu dyplomatycznego
- potrafi zaplanować przyjęcie dyplomatyczne
- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą

**Ocena dobry**

**Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:**

- przestrzega przepisów BHP
- zna procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych
- określa zasady nakrywania stołów
- potrafi przygotować zastawę i bieliznę stołową do posiłku
- rozpoznaje urządzenia i sprzęt stołowy
- wymienia zasady obsługi konsumenta
- zna zasady protokołu dyplomatycznego oraz savoir-vivre w obsłudze gości
- zna główne zasady HACCP
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- prawidłowo sporządza typowe dokumenty (bez pomocy nauczyciela)
- raczej aktywnie uczestniczy w zajęciach

**Ocena dostateczny**

**Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:**

- zna rodzaje bielizny stołowej i jej zastosowanie
- potrafi zastosować elementy dekoracyjne do nakrycia stołu
- potrafi z pomocą nauczyciela dobrać zastawę stołową i nakrycia do określonego rodzaju śniadań
- zna kolejność obsługi gości oraz serwowania potraw
- rozróżnia rodzaje szkła do napojów zimnych i gorących
- przestrzega zasad bhp i ochrony ppoż
- dba o prezentację i higienę osobistą
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

**Ocena dopuszczający**

**Otrzymuje uczeń, który:**

- rozróżnia bieliznę stołową
- wie jak dobierać zastawę stołową
- potrafi w grupie lub z pomocą nauczyciela nakryć stół
- zna zasady obsługi gości podczas śniadania
- rozróżnia sprzęt do podawania potraw i napojów
- zna rodzaje i zastosowanie sztuczków oraz zastawy stołowej
- zna przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- zna zasady kultury obsługi gości
- wie na czym polega obsługa gości według protokołu dyplomatycznego
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- stara się, przy pomocy nauczyciela, wykonywać ćwiczenia
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków
- stosuje zasady bhp na stanowisku pracy
- nie jest aktywny na zajęciach

### **Ocena niedostateczny**

#### **Otrzymuje uczeń, który:**

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej obsługi konsumenta
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela
- nie przestrzega regulaminu pracowni, przepisów bhp na stanowisku pracy
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznej pomocy nauczyciela)
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły

### ***Śniadania hotelowe***

#### **ocena celujący**

#### **Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:**

- wykazuje dodatkowe zainteresowania zagadnieniami z obsługi konsumenta
- samodzielnie rozwiązuje postawione mu problemy
- jest kreatywny i twórczy oraz osiąga sukcesy w konkursach z hotelarstwa
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- biegle posługuje się fachową terminologią
- umiejętnie stosuje wiedzę z innych przedmiotów
- samodzielnie rozwija własne uzdolnienia
- opanował wiedzę i umiejętności znacznie wykraczające poza program nauczania
- samodzielnie i bezbłędnie redaguje i sporządza dokumenty
- samodzielnie rozwiązuje zadania problemowe, proponuje rozwiązania nietypowe
- korzysta z różnych źródeł wiedzy,
- reprezentuje szkołę w konkursach przedmiotowych uzyskując tytuł laureata i finalisty
- terminowo realizuje zadania

#### **Ocena bardzo dobry**

#### **Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:**

- potrafi sporządzić jadłospis zgodnie z zasadami, uwzględniając dobór smaków, zapachów, barw i konsystencji
- potrafi sporządzić jadłospis z uwzględnieniem grup surowcowych oraz surowców sezonowych
- potrafi przygotować potrawy i napoje zgodnie z życzeniem gości
- potrafi rozwiązywać sytuacje problemowe w obsłudze gości
- potrafi uzasadnić konieczność przestrzegania procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bhp oraz ochrony środowiska

- sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami i potrafi dokonać praktycznych rozwiązań, a jego wiedza jest twórcza
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą

### **Ocena dobry**

#### **Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:**

- potrafi sporządzić jadłospis zgodnie z obowiązującymi zasadami dostosowany do potrzeb gości
- stosuje zasady sporządzania jadłospisów
- potrafi ułożyć jadłospis śniadaniowy dostosowany do możliwości finansowych gości i możliwości technicznych obiektu hotelarskiego
- określa etapy sporządzania potraw
- potrafi dobrać surowce zgodnie z przeznaczeniem
- potrafi przygotować bufet śniadaniowy
- stara się rozwiązywać sytuacje problemowe
- zna procedury dotyczące użytkowania instalacji i urządzeń technicznych
- potrafi poprawnie wykorzystywać zdobyte wiadomości i rozwiązywać typowe problemy teoretyczne i praktyczne z zakresu obsługi konsumenta
- wyróżnia się wysoką kulturą osobistą
- prawidłowo sporządza typowe dokumenty (bez pomocy nauczyciela)
- aktywnie uczestniczy w zajęciach

### **Ocena dostateczny**

- aktywnie uczestniczy w zajęciach

#### **Otrzymuje uczeń, który spełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz:**

- określa podstawowe rodzaje śniadań
- zna kolejność układania jadłospisów
- potrafi sporządzić jadłospis śniadaniowy, popełniając błędy
- potrafi z pomocą nauczyciela opracować karty menu potraw i napojów
- zna sposoby podawania śniadań do pokoju
- dobiera surowce zgodnie z przeznaczeniem
- określa zadania kelnerów podczas obsługi śniadań
- przestrzega zasad bhp i ochrony ppoż
- dba o prezencję i higienę osobistą
- stara się samodzielnie rozwiązywać ćwiczenia,
- próbuje włączać się do dyskusji.
- wyróżnia się kulturą osobistą
- nie potrafi interpretować wyników (wyciągać wniosków)
- niezbyt aktywnie uczestniczy w zajęciach

### **Ocena dopuszczający**

#### **Otrzymuje uczeń, który:**

- zna podstawowe usługi świadczone przez gastronomię hotelową
- zna podstawowe rodzaje śniadań (kontynentalne, angielskie, wiedeńskie, a la carte, serwowane do pokoju)
- zna zasady układania jadłospisów
- potrafi w grupie lub z pomocą nauczyciela ułożyć jadłospis
- zna zadania kelnerów podczas obsługi bufetowego śniadania

- rozróżnia formy podawania śniadań
- zna etapy sporządzania potraw
- zna sposoby składania zamówień
- potrafi dobrać surowce
- potrafi dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywanego zadania
- zna i stosuje przepisy bhp i sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące w gastronomii hotelowej
- zna zasady kultury obsługi gości
- sporządza dokumenty z pomocą nauczyciela
- stara się, przy pomocy nauczyciela, wykonywać ćwiczenia
- nie potrafi samodzielnie wyciągać wniosków
- stosuje zasady bhp na stanowisku pracy
- nie jest aktywny na zajęciach

### **Ocena niedostateczny**

#### **Otrzymuje uczeń, który:**

- nie opanował podstawowej wiedzy dotyczącej obsługi konsumenta
- nie potrafi rozwiązywać problemów o podstawowym stopniu trudności nawet przy pomocy nauczyciela
- nie przestrzega regulaminu pracowni, przepisów bhp na stanowisku pracy
- nie umie wiązać wiadomości teoretycznych i praktycznych
- nie potrafi rozwiązywać zadań nawet o niewielkim stopniu trudności (nawet przy znacznej pomocy nauczyciela)
- nie potrafi sporządzać dokumentów, nawet przy znacznej pomocy nauczyciela
- nieterminowo realizuje zadania jego wiedza uniemożliwia mu kontynuowanie nauki w następnej klasie czy ukończenie szkoły.