

- Obsługa konsumenta

Zakres tematyczny	Poziom wymagań				
	<i>konieczny</i> dopuszczający	<i>podstawowy</i> dostateczny	<i>rozszerzający</i> dobry	<i>dopełniający</i> bardzo dobry	<i>wykraczający</i> celujący
	Wyższy poziom wymagań obejmuje zagadnienia z poziomu niższego. Poziom wykraczający to dodatkowo umiejętność korzystania z różnych źródeł, poszerzania swoich wiadomości i umiejętności.				
Planowanie i promocja usług gastronomicznych					
<i>Zasady planowania ofert usługowych.</i>	– wymienia zasady planowania ofert usługowych	– potrafi sporządzać oferty usług zgodnie ze zleceniem klienta zakładu gastronomicznego	– planuje oferty na usługi gastronomiczne – sporządza oferty usługi zgodnie ze zleceniem klienta zakładu gastronomicznego	– dobiera odpowiednie rodzaje promocji w gastronomii – dobiera działania promocyjne do typu klienta	
<i>Programy komputerowe wspomagające planowanie usług.</i>	– wymienia programy wspomagające planowanie usług	– rozróżnia zakres działania programów wspomagających planowanie usług	– stosuje programy komputerowe wspomagające planowanie usług	– dobiera najodpowiedniejsze programy komputerowe z oferty rynkowej i stosuje je w działalności konkretnych zakładów gastronomicznych	
<i>Czynności związane z organizacją działalności usługowej</i>	– potrafi ustawić stoły zgodnie z podaną instrukcją	– potrafi ustawić stoły w zależności od liczby gości, rodzaju	– potrafi obliczać powierzchnię stołu w zależności	– dokonuje dekoracji stołu stosownie do świadczonej usługi – kalkuluje koszty przyjęć	

<i>(organizacji przyjęć).</i>		przyjąć	od liczby gości – prawidłowo dobiera urządzenia i sprzęt do wykonania usług gastronomicznych – potrafi zadbać o różnego rodzaju zastawy stołowej i bielizny	okolicznościowych (usług gastronomicznych) – stosuje zasady sprzedaży usług
Obsługiwanie gości				
<i>Rodzaje zakładów gastronomicznych.</i>	– klasyfikuje zakłady gastronomiczne	– rozróżnia rodzaje obsługi w zależności od typu lokalu gastronomicznego	– stosuje odpowiednie rodzaje obsługi klienta	– potrafi zaplanować odpowiedni typ obsługi w zależności od rodzaju lokalu gastronomicznego
<i>Metody obsługi gości.</i>	– wymienia rodzaje obsługi gościa, charakteryzuje metody	– obsługuje gościa wybraną metodą	– potrafi dobrze obsłużyć gościa każdą metodą	– potrafi doskonale obsłużyć gościa każdą metodą
<i>Przygotowanie sali konsumenckiej do prowadzenia działalności.</i>	– zna zasady przygotowania sali konsumenckiej	– uczestniczy w przygotowaniuch sali konsumenckiej	– przygotowuje samodzielnie salę konsumencką	– planuje przygotowanie sali konsumenckiej w zależności od świadczonej usługi gastronomicznej
<i>Bielizna stołowa.</i>	– rozróżnia bieliznę stołową	– potrafi formować wybrane rodzaje	– potrafi formować serwetki – potrafi	– potrafi doskonale posługiwać się bielizną stołową, dbać o jej jakość i właściwie

		bielizny stołowej	składać i rozkładać obrusy	stosować
<i>Zastawa stołowa.</i>	– rozróżnia elementy zastawy stołowej	– potrafi właściwie stosować zastawę stołową	– dobrze posługuje się zastawą stołową	– doskonale posługuje się zastawą stołową – planuje zastawę do określonego rodzaju potrawy, przyjęcia, gościa
<i>Czynniki szkodliwe w gastronomii.</i>	– wymienia czynniki szkodliwe w gastronomii	– rozróżnia czynniki szkodliwe w gastronomii	– potrafi wyeliminować czynniki szkodliwe w gastronomii	– przewiduje czynniki szkodliwe w gastronomii
<i>Przygotowanie stanowisk pracy.</i>	– przestrzega procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa, higieny pracy i ochrony środowiska	– przygotowuje podstawowe stanowiska pracy	– przygotowuje stanowiska pracy i kontroluje je	– dokonuje analizy procedur obowiązujących w zakładzie gastronomicznym dotyczących bezpieczeństwa, higieny pracy i ochrony środowiska
<i>Odzież ochronna.</i>	– wymienia wykorzystanie odzieży ochronnej różnych grup pracowników	– rozróżnia stroje wykorzystywane w gastronomii	– potrafi wykorzystać odzież ochronną różnych grup pracowników: odzież kucharza, odzież kelnera, strój barmana	– planuje odzież ochronną dla poszczególnych pracowników gastronomii
<i>Zasady udzielania</i>	– zna elementy	– potrafi w sposób	– potrafi udzielić	– udziela sprawnie

<i>pierwszej pomocy.</i>	pierwszej pomocy	dostateczny wykonać czynności w wybranych nagłych przypadkach	pierwszej pomocy w większości zajęć	pierwszej pomocy
<i>Zasady reklamacji usług.</i>	– zna zasady reklamacji usług	– potrafi przyjąć reklamację	– opracowuje procedury reagowania na reklamacje w skali działów zakładu	– opracowuje procedury reagowania na reklamacje w skali całego zakładu

•