

ZESPÓŁ SZKÓŁ EKONOMICZNYCH W KIELCACH

WYMAGANIA EDUKACYJNE z uwzględnieniem efektów kształcenia i kryteriów weryfikacji ujętych w podstawie programowej niezbędne do uzyskania poszczególnych śródrocznych i rocznych ocen klasyfikacyjnych z obowiązkowych zajęć				
OBSŁUGA KONSUMENTA kształcenie teoretyczne KLASA 2				
TECHNIK HOTELARSTWA	SYMBOL CYFROWY ZAWODU 422402	KWALIFIKACJA I HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	Liczba godzin: 60	Klasa I – 30 godzin Klasa II – 30 godzin
LITERATURA	<ol style="list-style-type: none">1. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie HGT. 03. Podręcznik do nauki zawodu Technik hotelarstwa, Część 1, 2 Wydawnictwo WSiP (Reforma 2019) Autorzy: Witold Drogoń, Bożena Granecka - Wrzosek2. Usługi żywieniowe w hotelarstwie HGT.03 Bożena Granecka – Wrzosek, WSiP			

A. WYMAGANIA EDUKACYJNE Z UWZGLĘDNIENIEM EFEKTÓW KSZTAŁCENIA I KRYTERIÓW WERYFIKACJI UJĘTYCH W PODSTAWIE PROGRAMOWEJ NIEZBĘDNE DO UZYSKANIA POSZCZEGÓLNYCH ŚRÓDROCZNYCH I ROCZNYCH OCEN KLASYFIKACYJNYCH Z OBOWIĄZKOWYCH ZAJĘĆ EDUKACYJNYCH

1. Śniadania hotelowe

Dopuszczający	<p>Uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - wie jakie potrawy można podawać na śniadania hotelowe, - wymienia podstawowe rodzaje śniadań serwowanych w obiektach hotelarskich, - wie jak wygląda właściwa organizacja podawania śniadań w obiektach hotelarskich, - zna procedury i wie, że należy pracować zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny, - przestrzega zasad kultury osobistej i higieny własnej, <p>Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.</p>
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrafi podać przykłady menu śniadaniowego , - zna zadania i obowiązki pracowników obsługujących śniadania hotelowe, - omawia podstawowe formy zamawiania śniadań i zasady odpłatności, - wie co to jest system organizacji pracy pracowników - umie omówić, jak pracownik powinien być przygotowany do pracy podczas obsługi śniadań hotelowych, - rozumie potrzebę utrzymania czystości w miejscu pracy i dla komfortu gościa.
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - potrafi omówić i podać przykłady różnych czynników, od których jest uzależniona forma podawania śniadań w obiektach hotelarskich, - zna dobrze formy podawania śniadań w obiekcie hotelarskim (a la carte, table d’hote, zestawy śniadaniowe, room service, bufet śniadaniowy, paczki śniadaniowe, wstawka do pokoju, wczesne śniadanie) - omawia potrzeby i oczekiwania gości w zakresie oferty żywieniowej, - zna system organizacji pracy i zasady serwowania śniadań, - wie z jakimi działami hotelu współpracuje dział gastronomii hotelowej.

Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omawia i podaje menu śniadania hotelowego (kontynentalne, wiedeńskie, angielskie, amerykańskie), - potrafi wymienić i omówić metody i techniki przygotowania śniadań w gastronomii hotelowej, - zna zasady obróbki wstępnej, cieplnej wykorzystywanej podczas przygotowywania śniadań hotelowych, - wymienia i omawia dokumentację dotyczącą realizacji śniadań hotelowych, - potrafi wymienić sprzęt i zastawę stołową wykorzystywaną do ekspedycji śniadań hotelowych, - omawia na czym polega współpraca z zespołem oraz innymi działami m.in. z recepcją i służbą pięt.
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - omawia i tworzy przykładowe menu śniadaniowe dla obiektów hotelarskich o różnym standardzie, - wymienia, opisuje obowiązki, umiejętności, kompetencje i wymagania kwalifikacyjne pracowników gastronomii hotelowej, - omawia usługi żywieniowe w wybranych obiektach noclegowych (pensjonaty, schroniska, obiekty uzdrowiskowe i sanatoria) - wykazuje konieczność współpracy działu gastronomicznego z innymi działami w obiektach hotelarskich, szczególnie z recepcją i służbą pięt, - zna i stosuje zasady ochrony środowiska naturalnego, zasady PPOŻ I BHP - biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami i jest aktywny na lekcji, - wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności i poszukuje informacji.

2. Usługi uzupełniające ofertę żywieniową w obiektach hotelarskich

Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna podstawowe pojęcia dotyczące usług żywieniowych w obiektach noclegowych, - zna i rozumie potrzebę wzbogacania i rozszerzania oferty usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich, - zna rodzaje zakładów gastronomicznych, które funkcjonują w obiektach hotelarskich i stosują racjonalne żywienie, - wie o dostosowaniu oferty zakładu gastronomicznego do potrzeb konsumentów, - rozumie potrzebę utrzymania czystości w miejscu pracy i dla komfortu gościa.
---------------	---

	Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna pojęcia lunchu i brunchu i podaje przykładowe menu tych posiłków, - wymienia najważniejsze zasady obsługi podczas lunchu i brunchu, - zna różne rodzaje serwowania i obsługi podczas kolacji , - wymienia podstawowe zadania personelu obsługującego room service, - potrafi wymienić rodzaje wstawek dla gości VIP.
Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz :</p> <ul style="list-style-type: none"> - zna pojęcia dotyczące room serwisu dla gości VIP, - omawia zasady realizacji wstawki dla gości VIP oraz realizacji innych usług(minibary w pokojach,) , - wymienia podstawowe i uzupełniające produkty odżywcze stosowane podczas serwowania śniadań w obiektach hotelarskich, - potrafi wskazać sprzęt i zastawę stołową niezbędną do serwowania lunchu i brunchu.
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - podaje wymagania dotyczące układania menu na lunch i brunch w obiekcie hotelarskim, - omawia dokładnie podstawowe zasady składania zamówień oraz technikę obsługi gości, - podaje wymagania kategoryzacyjne dotyczące dodatkowych usług gastronomicznych świadczonych w obiektach hotelarskich, - wymienia elementy wyposażenia zakładów gastronomicznych niezbędne do prowadzenia usług room service,

	<ul style="list-style-type: none"> - omawia rodzaje wstawek dla gości VIP oraz asortyment minibarów, - zna zasady uzupełniania i rozliczania minibarów.
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - biegle posługuje się zdobytą wiedzą i umiejętnościami, - doskonale opanował pojęcia związane z organizacją usług uzupełniających ofertę żywieniową w obiektach hotelarskich, - wykazuje się samodzielnością, inicjatywą, odpowiedzialnością i kreatywnością w rozwiązywaniu problemów. - jest aktywny na lekcji, wykonuje zadania dodatkowe, samodzielnie doskonali swoje umiejętności. - prezentuje postawę profesjonalną, zgodną z etyką zawodu hotelarza.
3. Usługi żywieniowe – dodatkowe i specjalne w obiektach hotelarskich	
Dopuszczający	<p>Na ocenę dopuszczającą uczeń z pomocą nauczyciela:</p> <ul style="list-style-type: none"> - rozpoznaje podstawowy sprzęt związany z wyposażeniem Sali do obsługi konsumenta, - zna ogólne zasady organizacji bankietów, - z pomocą nauczyciela wskazuje podstawowe czynności związane z obsługą gastronomiczną szkoleń i konferencji, -Uczeń nie opanował wszystkich podstawowych umiejętności, ale wykazuje minimum wiedzy i chęć do nauki.
Dostateczny	<p>Na ocenę dostateczną uczeń wypełnia wymagania na ocenę dopuszczającą oraz samodzielnie:</p> <ul style="list-style-type: none"> - opisuje ogólne zasady doboru standardowego sprzętu do organizacji obsługi bankietów i szkoleń, - wymienia rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku, - wskazuje sprzęt wykorzystywany w gastronomii do cateringu, - wie jakie zasady BHP obowiązują przy nakrywaniu Sali konsumenckiej i obsłudze przerw kawowych, - zna zasady ustawiania stołów na różnego rodzaju przyjęcia i bankiety.

Dobry	<p>Na ocenę dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobiera odpowiedni sprzęt do obsługi przerw kawowych i bankietów, - zna zasady przygotowania obsługi w hallach hotelowych, obsługi szkoleń i konferencji, - rozpoznaje i umie dobrać odpowiedni sprzęt do przygotowania różnych bufetów (stoły bufetowe, bielizna stołowa, dekoracje kwiatowe, świece, serwety, stoły koktajlowe) - opisuje krok po kroku sposób przygotowania, nakrycia Sali do obsługi przyjęcia koktajlowego i bufetu zasiadanego. - potrafi prawidłowo wypełnić prostą dokumentację (np. zamówienie bankietowe). - działa zgodnie z zasadami higieny osobistej i sanitarnymi. - poprawnie stosuje zasady sortowania odpadów i dba o ochronę środowiska.
Bardzo dobry	<p>Na ocenę bardzo dobrą uczeń wypełnia wymagania na ocenę dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dobiera i stosuje właściwe techniki nakrywania stołów bielizną stołową, w zależności od rodzaju przyjęcia - szczegółowo opisuje standardy i procedury obsługi różnych bankietów (zasiadany, lampka wina, cocktail party, przyjęcie bufetowe, bankiet amerykański) - zna procedury stosowane podczas realizowania usług cateringowych, - potrafi dokonać analizy przyczyny nieprawidłowości w utrzymaniu czystości w salach wielofunkcyjnych i zaproponować rozwiązania, - potrafi sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem rezerwacji na obsługę szkolenia, konferencji, - zna zasady przestrzegania procedur postępowania w przypadku skargi gościa,
Celujący	<p>Na ocenę celującą uczeń wypełnia wymagania na ocenę bardzo dobrą oraz:</p> <ul style="list-style-type: none"> - proponuje działania podnoszące jakość obsługi konsumentów podczas realizowania obsługi bankietowej i cateringowej, - wie jak przeprowadzać ocenę jakości obsługi konsumentów podczas bankietów, - omawia nowoczesne technologie stosowane w realizacji usług bankietowych i cateringowych.

	<ul style="list-style-type: none"> - zna zasady zrównoważonego rozwoju (ekologiczne środki czystości, oszczędność wody i energii), - wie jak przygotować sale konferencyjne, wielofunkcyjne do obsługi różnych bankietów, - samodzielnie i twórczo rozwija swoje zainteresowania, - biegle posługuje się zdobytymi wiadomościami używając terminologii fachowej, oraz proponuje rozwiązania nietypowe.
--	--

Kryteria oceniania z według poziomu opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych	
Ocena	Poziom opanowania przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych
NIEDOSTATECZNY	0 % - 29 %
DOPUSZCZAJĄCY	30 % - 49 %
DOSTATECZNY	50 % - 69 %
DOBRY	70 % - 89 %
BARDZO DOBRY	90 % - 95 %
CELUJĄCY	96 %- 100 %

Opisowe kryteria oceniania w ramach obowiązkowych zajęć edukacyjnych z zakresu : **OBSŁUGA KONSUMENTA**

Niedostateczny	<p>Ocenę niedostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -nawet przy pomocy nauczyciela nie potrafi przedstawić wyników swojej pracy w formie pisemnej i ustnej,
-----------------------	---

	<ul style="list-style-type: none"> - nie opanował elementarnych wiadomości i umiejętności określonych programem nauczania, -notorycznie nie przygotowuje się do lekcji, nie wykonuje ćwiczeń -odznacza się brakiem systematyczności i chęci do nauki, -nie przestrzega przepisów bhp i ppoż na zajęciach, -opuszcza zajęcia
Dopuszczający	<p>Ocenę dopuszczającą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej -przestrzega przepisy bhp i ppoż -ma duże luki w wiadomościach i umiejętnościach – wykonuje ćwiczenia o niewielkim stopniu trudności -na lekcjach jest bierny pracuje opieszale, ćwiczenia wykonuje niestarannie i mało estetycznie, pracuje z grupą lub z pomocą nauczyciela, a mimo to popełnia wiele pomyłek -nie umie dokonać oceny poprawności wykonanych ćwiczeń
Dostateczny	<p>Ocenę dostateczną otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> - ma niepełną wiedzę określoną w podstawie programowej, opanował wiadomości i umiejętności podstawowe, -wykonuje ćwiczenia z dużymi błędami -przestrzega przepisów bhp i ppoż -samodzielnie przedstawia wyniki swojej pracy w formie ustnej i pisemnej -wykonuje zadania teoretyczne i praktyczne o średnim stopniu trudności, bez opisów -przy wykonywaniu ćwiczeń określonych programem nauczania jest mało samodzielny -pracuje tylko w grupie, jest mało staranny -nie umie określić poprawności wykonanych ćwiczeń
Dobry	<p>Ocenę dobrą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -wykonuje samodzielnie ćwiczenie -przestrzega przepisów bhp i ppoż

	<ul style="list-style-type: none"> -opanował wiadomości i umiejętności o umiarkowanym stopniu trudności -poprawnie stosuje wiadomości, rozwiązuje i wykonuje samodzielnie typowe ćwiczenia -samodzielnie i higienicznie wykonuje ćwiczenia z poszczególnych działów określonych programem nauczania -popęlnia drobne pomyłki przy wykonywaniu ćwiczeń, a estetyka -ćwiczeń jest na poziomie dobrym z pełnym opisem i wnioskami
Bardzo dobry	<p>Ocenę bardzo dobrą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -przestrzega przepisów bhp i ppoż -sprawnie posługuje się zdobytymi wiadomościami przewidzianymi programem nauczania -potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę w sytuacjach nowych i nietypowych -osiąga minimum wymaganej wydajności -prawidłowo i bardzo sprawnie wykonuje ćwiczenia, pracuje w pełni samodzielnie -sprawnie omawia poszczególne etapy pracy – wyciąga poprawnie wnioski -wykonuje ćwiczenia bardzo starannie -estetycznie, dokładnie, z pełnym opisem i z zachowaniem zasad bezpieczeństwa pracy -sprawnie przeprowadza analizę poprawności wykonania ćwiczeń -biegle charakteryzuje wnioski z przeprowadzonych ćwiczeń
Celujący	<p>Ocenę celującą otrzymuje uczeń, który:</p> <ul style="list-style-type: none"> -ma wiedzę i umiejętności wykraczające poza podstawę programową; zna literaturę zawodową, potrafi zastosować wiedzę w różnych sytuacjach problemowych -przestrzega przepisów bhp i ppoż -samodzielnie rozwija swoje zainteresowanie , -startuje z sukcesami w konkursach i olimpiadach -jego wydajność pracy przekracza ustaloną normę minimalną -uczeń doskonale wykonuje zadania

	-wynik w pełni odpowiada warunkom odbioru, sporządza i analizuje wnioski
--	--

A. SPOSOBY SPRAWDZANIA WIEDZY :

- Ocenianie osiągnięć edukacyjnych ucznia polega na rozpoznaniu przez nauczyciela poziomu i postępów w opanowaniu przez ucznia wiadomości i umiejętności w stosunku do wymagań edukacyjnych wynikających z podstawy programowej i realizowanych w szkole programów nauczania uwzględniających tę podstawę.

- Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się zgodnie z zasadami wewnątrzszkolnego systemu oceniania. Ocena osiągnięć edukacyjnych powinna dotyczyć przede wszystkim poziomu opanowania umiejętności określonych efektami kształcenia opisanymi w podstawie programowej kształcenia zawodowego z uwzględnieniem kryteriów weryfikacji. Wszystkie oceny obligatoryjnie są jawne dla ucznia i jego rodziców (opiekunów prawnych).

- Kontrola i ocena osiągnięć uczniów może być dokonywana za pomocą:

- obserwacji pracy uczniów podczas wykonywania zadań,
- testów wiedzy,
- testów umiejętności praktycznych,
- ankiety samooceny uczniowskiej.

-Sprawdzenie osiągnięć edukacyjnych uczących się powinno być dokonywane poprzez ocenę wykonanych ćwiczeń, projektów, ukierunkowaną obserwację czynności wykonywanych przez uczniów.

-W trakcie kontroli i oceny osiągnięć uczniów należy zwracać uwagę na praktyczne zastosowanie opanowanej wiedzy i umiejętności, jakość wykonania zadań, posługiwanie się poprawną terminologią.

-W procesie kontroli i oceny należy zwracać uwagę na opanowanie przez uczniów-umiejętności sporządzania pism i dokumentów, brać pod uwagę zarówno ich poprawność merytoryczną, jak i formę sporządzania.

-W końcowej ocenie pracy uczniów należy uwzględniać poprawność i jakość wykonania zadań, wyniki stosowanych osiągnięć testów wiedzy i umiejętności praktycznych oraz stosunek uczniów do wykonywania ćwiczeń, aktywność, zaangażowanie, wytrwałość w wykonywaniu zadań.

Indywidualizacja pracy z uczniem:

-Należy każdorazowo dostosować warunki, środki, metody i formy nauczania do indywidualnych potrzeb i możliwości ucznia.

Nauczyciel realizujący program działu powinien:

- motywować uczniów do pracy,
- dostosowywać stopień trudności planowanych ćwiczeń do możliwości i potrzeb uczniów,
- planować zadania do wykonania przez uczniów z uwzględnieniem ich zainteresowań,
- przygotowywać zadania o różnym stopniu trudności i złożoności,
- zachęcać uczniów do korzystania z różnych źródeł informacji zawodowej.

Uczeń zdolny otrzymuje:

dotatkowe zadania dostosowane do jego potrzeb i możliwości,

adresy stron WWW, które zawierają informacje poszerzające tematykę zajęć.

Ponadto:

Uczniowi zdolnemu można przydzielić rolę asystenta nauczyciela, umożliwić prowadzenie wybranego fragmentu lub całej lekcji oraz motywować do brania udziału w konkursach i olimpiadach.

Uczeń z dysfunkcją – według zaleceń poradni psychologiczno-pedagogiczne.

B. TRYB UZYSKIWIANIA OCENY WYŻSZEJ NIŻ PRZEWIDYWANA

Uzyskanie wyższych niż przewidywane rocznych ocen klasyfikacyjnych jest możliwe dla każdego ucznia, który wyrazi taką chęć i odbywa się w drodze rozmowy ucznia z nauczycielem nad poziomem spełnienia przez ucznia kryteriów na ocenę przewidywaną i wyższą, która może być uzupełniona wykonaniem przez ucznia wskazanych przez nauczyciela zadań. Ustalamy ocenę przewidywaną (nie tylko niedostateczną) dla każdego ucznia.

Wymagania edukacyjne zostały przygotowane zgodnie ze Statutem ZSE w Kielcach.