



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA
KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.01.4. Obsługiwanie gości

w zakresie kwalifikacji

HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich

wyodrębnionej w zawodzie

kelner 513101

Branża: hotelarsko-gastronomiczno-turystyczna HGT

Autorzy:

lic. Roma Maria Fleischer

mgr Jolanta Maj

mgr Robert Fleischer

Recenzenci:

Recenzent 1: nauczyciel uczący w zawodzie, w którym wyodrębniono daną kwalifikację lub nauczyciela konsultanta w zakresie kształcenia zawodowego mgr inż. Paulina Pudelewicz

Recenzent 2: przedstawiciel pracodawców właściwy dla danego zawodu mgr Łukasz Woźniak

Ekspert:

mgr inż. Łukasz Kania

Program opracowany we współpracy podmiotów z otoczenia społeczno-gospodarczego wskazanego we wniosku o powierzenie grantu na opracowanie modelowego kwalifikacyjnego kursu zawodowego (KKZ):

DGA S.A. (Partner Wiodący) z Gminą Miastem Toruń (Partner) reprezentowaną przez Toruński Ośrodek Doradztwa Metodycznego i Doskonalenia Nauczycieli z Torunia przy współpracy z Edukacja i Kształcenie Zawodowe. EKZ. podmiotem otoczenia społeczno-gospodarczego szkół lub placówek systemu oświaty prowadzących kształcenie zawodowe.

Program Operacyjny Wiedza Edukacja Rozwój

Oś priorytetowa II

Efektywne polityki publiczne dla rynku pracy, gospodarki i edukacji

Działanie 2.1 Rozwój narzędzi dla uczenia się przez całe życie

Konkurs nr POWR.02.14.00-IP.02-00-003/19

Opracowanie modelowych programów kwalifikacyjnych kursów zawodowych (kkz)

Warszawa 2021

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych
HGT.01.4. Obsługiwanie gości

Spis treści

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.01.4. Obsługiwanie gości

1.	Wprowadzenie	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	10
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	10
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	31
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych	41
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych	42
4.	Programy poszczególnych zajęć	43
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Wykonywanie czynności kelnerskich	43
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	43
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	43
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	45
4.1.4	Procedury osiągania celów kształcenia	46
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	48
4.2.	Program nauczania dla przedmiotu: Wykonywanie czynności kelnerskich	49
4.2.1	Cele ogólne przedmiotu	49
4.2.2	Cele szczegółowe przedmiotu	50
4.2.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	56
4.2.4	Procedury osiągania celów kształcenia	60
4.2.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	63
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	64
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	65
6.1.	Wykaz literatury	65
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	65
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu	67
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	68

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.01. Obsługiwanie gości

1. Wprowadzenie

Charakterystyka KUZ

Kurs Umiejętności Zawodowych (dalej KUZ) to pozaszkolna forma kształcenia ustawicznego. KUZ jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego w zakresie: jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów, albo efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Minimalna liczba godzin kształcenia na kursie umiejętności zawodowych:

- w przypadku kształcenia w zakresie jednej z części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianej dla danej części efektów kształcenia, określonej w podstawie programowej kształcenia w zawodzie szkolnictwa branżowego;
- w przypadku kształcenia w zakresie efektów kształcenia właściwych dla dodatkowych umiejętności zawodowych – jest równa minimalnej liczbie godzin kształcenia przewidzianych dla danej dodatkowej umiejętności zawodowej, określonej w przepisach prawa;
- w przypadku efektów wspólnych dla wszystkich zawodów wynosi 30 godzin.

Kursy umiejętności zawodowych mogą być prowadzone przez:

- 1) publiczne i niepubliczne szkoły prowadzące kształcenie zawodowe, z wyjątkiem szkół artystycznych w zakresie zawodów, w których kształcą, oraz w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła;
- 2) publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.01. Obsługiwanie gości wyodrębnionej w zawodzie zawodu kelner przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Program kursu ma strukturę przedmiotową/liniową. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu kelner. Program kursu realizuje treści w ramach 2 przedmiotów: teoretycznego oraz praktycznego.

Kształcenie na kursie umiejętności zawodowych może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość (on-line). Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość są zobowiązane zorganizować szkolenie dla uczestników kursu przed rozpoczęciem zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość.

Efekty kształcenia wskazane do realizacji w kształceniu teoretycznym mogą być (po spełnieniu wymagań określonych w aktualnych przepisach oświatowych) realizowane w formie kształcenia na odległość, przy czym zaliczenie tych zajęć nie może odbywać się w formie zdalnej. Kształcenie praktyczne nie może odbywać się z wykorzystaniem tych metod i technik kształcenia na odległość. Rodzaj i wymiar godzin zajęć prowadzonych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość określa podmiot prowadzący kształcenie ustawiczne z wykorzystaniem tych metod i technik.

Podmioty prowadzące kształcenie ustawiczne w formach pozaszkolnych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość zapewniają: dostęp do oprogramowania, które umożliwia synchroniczną i asynchroniczną interakcję między słuchaczami lub uczestnikami a osobami prowadzącymi zajęcia; materiały dydaktyczne przygotowane w formie dostosowanej do kształcenia prowadzonego z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość; bieżącą kontrolę postępów w nauce słuchaczy lub uczestników, weryfikację ich wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, w formie i terminach ustalonych przez podmiot prowadzący kształcenie; bieżącą kontrolę aktywności osób prowadzących zajęcia.

Formy indywidualizacji pracy słuchaczy/uczestników powinny uwzględniać:

- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do potrzeb słuchacza/uczestnika,
- dostosowanie warunków, środków, metod i form kształcenia do możliwości słuchacza/uczestnika.

Wskazane jest przeprowadzenie szczegółowej diagnozy potrzeb rozwoju słuchacza/uczestnika w kontekście specyfiki przedmiotu nauczania (diagnoza posiadanych kompetencji i potrzeb rozwoju słuchacza/uczestnika powinna być wykonana przez zespół nauczycieli i wychowawców z udziałem pedagoga, psychologa, doradcy zawodowego, rodziców) oraz ustalenie sposobu pracy z słuchaczem/uczestnikiem. Dużą uwagę należy zwrócić na słuchaczy/uczestników posiadających trudności z uczeniem się. Niemniej ważni są uczniowie uzdolnieni i szczególnie zainteresowani zawodem, przedmiotem nauczania. Każdy uczeń posiadający szczególne potrzeby i możliwości powinien mieć określone właściwe dla siebie tempo i zakres pracy w obszarze przedmiotu nauczania z zachowaniem realizacji podstawy programowej.

Charakterystyka programu

Kurs umiejętności zawodowych jest jedną z pozaszkolnych form kształcenia ustawicznego. Program kursu umiejętności zawodowego dla jednostki efektów uczenia się HGT.01. Obsługiwanie gości wyodrębnionej w zawodzie kelner 513101 przeznaczony jest dla osób dorosłych, zainteresowanych uzyskiwaniem i uzupełnianiem wiedzy ogólnej, umiejętności i kwalifikacji zawodowych. Osoby, które nie ukończyły 18 lat, podlegają obowiązkowi nauki, który spełnia się przez uczęszczanie do publicznej lub niepublicznej szkoły ponadpodstawowej/ponadgimnazjalnej, albo przez realizowanie, zgodnie z odrębnymi przepisami, przygotowania zawodowego u pracodawcy.

Kurs umiejętności zawodowych umożliwia uzyskanie zaświadczenia ukończenia kursu oraz możliwość uczestniczenia w kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Program kursu ma strukturę przedmiotową/spiralną. Struktura treści ułożona jest w kursie tak, aby była bardzo przydatna w procesie utrwalania wiedzy i kształtowania trwałych umiejętności i kompetencji. Ma to znaczenie w przypadku podjęcia innych kursów umiejętności zawodowych lub kursu kwalifikacji zawodowych wyłonionych dla zawodu

kelner. Pozwala ona kształcącym wzbogacać zakres informacji, pogłębiać treści i nabywać coraz bardziej skomplikowane umiejętności. Umożliwia również prowadzącemu zajęcia nawiązywanie do wcześniej omawianych tematów, dzięki czemu utrwalane są wiadomości i umiejętności poznane w początkowym etapie kształcenia.

Dla zawodu kelner 513101 przypisano poziom III Polskiej Ramy Kwalifikacji, określony dla zawodu jako kwalifikacji pełnej. Kwalifikacja wyodrębniona w zawodzie: HGT.0Wykonywanie usług kelnerskich. Dla kwalifikacji określono poziom 3 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.01. Obsługiwanie gości realizowany jest w trybie stacjonarnym. Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 330 godzin i jest zgodna z minimalną liczbą godzin kształcenia zawodowego dla tej kwalifikacji wynikającej z podstawy programowej dla zawodu kelner.

Założenia programowe

Celem kształcenia zawodowego jest przygotowanie uczących się do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Zadania wszystkich podmiotów prowadzących kształcenie zawodowe oraz sposób ich realizacji są uwarunkowane zmianami zachodzącymi w otoczeniu gospodarczo-społecznym, na które wpływają w szczególności: idea gospodarki opartej na wiedzy, globalizacja procesów gospodarczych i społecznych, rosnący udział handlu międzynarodowego, mobilność geograficzna i zawodowa, nowe techniki i technologie, a także wzrost oczekiwań pracodawców w zakresie poziomu wiedzy i umiejętności pracowników. W procesie kształcenia zawodowego ważne jest podbudowa kształcenia ogólnego zdobytego w procesie kształcenia szkoły podstawowej, gimnazjalnej lub średniej, w tym doskonalenie kompetencji kluczowych. Odpowiedni poziom wiedzy ogólnej powiązanej z wiedzą zawodową przyczyni się do podniesienia poziomu umiejętności zawodowych absolwentów kwalifikacyjnych kursów zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy. Opracowany program kursu pozwala na osiągnięcie powyższych celów ogólnych kształcenia zawodowego.

Branża gastronomiczna jest obecnie jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w polskiej gospodarce. Pozytywny trend w przychodach obiektów świadczących usługi gastronomiczne, który utrzymuje się na rynku od kilku lat, jest wynikiem m.in.: rosnącego PKB oraz siły nabywczej Polaków, a także znaczącej poprawy infrastruktury zarówno transportowej, jak i konferencyjnej. To również rezultat widocznego wzrostu aktywności władz lokalnych w promowaniu miast i regionów. Wzrost popytu na usługi gastronomiczne obserwuje się zwłaszcza w segmentach „MICE” i „turystyka”. Poprawa statusu materialnego społeczeństwa wpływa na zmianę stylu życia i spędzania czasu wolnego Polaków. W odpowiedzi na te trendy wzrasta liczba lokali gastronomicznych, a liczba klientów, którzy deklarują, że w ciągu ostatnich 12 miesięcy je odwiedzili ciągle rośnie. Z deklaracji konsumentów wynika, iż wychodzenie z przyjaciółmi jest nadal najczęstszym powodem do odwiedzania lokali gastronomicznych. Jednak równie często konsumenci odwiedzają je spontanicznie, bez szczególnej okazji i wizyty takie stają się coraz bardziej popularne. Oznacza to, że kolejne lata będą przynosić powstawanie nowych restauracji, kawiarni, barów, hoteli, pensjonatów czy sieci lokali szybkiej obsługi. Te wszystkie miejsca to obszary pracy dla pracowników branży gastronomicznej.

Kelner jak każdy pracownik gastronomii, jest zobowiązany do przestrzegania obowiązujących procedur zapewniających bezpieczeństwo zdrowotne i wysoką jakość żywności i żywienia. Ze względu na bezpośredni kontakt z gośćmi kelner staje się odpowiedzialny za odpowiednie ich przyjęcie, właściwą atmosferę w zakładzie gastronomicznym, jest „żywą reklamą” zakładu gastronomicznego.

Zadaniami technika usług kelnerskich nierozzerwalnie połączonymi z rozwojem gastronomii, a w szczególności zakładu, w którym pracuje, jest przestrzeganie zasad obowiązujących w gastronomii, ciągłe podwyższanie standardów świadczonych usług, pełnienie roli doradcy, strażnika bezpieczeństwa zdrowia i mienia gości, stosowanie zasad „uznania Gościa”, up-sellingu przy sprzedaży potraw napojów i usług, aktywnego działania na rzecz planowania, marketingu i promowania usług gastronomicznych.

Bezpośredni kontakt z gośćmi wymaga od technika usług kelnerskich stałej dużej koncentracji, odporności na stres, szczególnych predyspozycji psychofizycznych i wysokiej kultury osobistej, pozytywnego nastawienia do ludzi oraz łatwości komunikowania się z otoczeniem. Pomocne technikowi usług kelnerskich w pracy będą również takie cechy jak: umiejętność wzbudzania zaufania, życzliwość, uprzejmość, podzielność uwagi, sprawne tempo pracy, umiejętność budowania trafnych i zwięzłych wypowiedzi. Bardzo istotną i pożądaną umiejętnością w zawodzie kelnera jest umiejętność posługiwania się językiem obcym oraz umiejętność dostosowywania się do zmiennych warunków pracy. Zawód ten łączy w sobie elementy pracy indywidualnej i zespołowej. Zazwyczaj kelner samodzielnie obsługuje gości, jednak, aby zrealizować jego zamówienie zgodnie z potrzebami gości, z wykorzystaniem nowych technik i w sposób atrakcyjny, musi współpracować z innymi pracownikami zakładu (z kelnerami, kucharzami i pionem hotelowym) często w zespołowym systemie obsługi kelnerskiej.

Potrzebę kształcenia w tym zawodzie uzasadnia wciąż wzrastająca się liczba hoteli różnych placówek gastronomicznych, włączając tradycyjne restauracje i kawiarnie, cafeterie (kawiarnie o ograniczonym zestawie posiłków), różnego rodzaju bary, placówki typu café shop, puby, kluby nocne, rotyserie, brasserie, tawerny, lokale rozrywkowe, dyskoteki, lokale narodowe (o wyspecjalizowanych kuchniach narodowych i folklorystycznym wystroju), ogródki i tarasy restauracji i kawiarni, gabinety gastronomiczne i sale bankietowe.

Coraz częściej spożywa się posiłki poza domem, a korzystający z placówek żywieniowych, oprócz jedzenia chcą być mile, dobrze, wyjątkowo wręcz obsłużeni. Outsourcing usług gastronomicznych (świadczenie ich w miejscach pracy, użytku publicznego oraz w domu klienta) pozostawia w zakładzie jedną kuchnię z tą samą obsadą pracowników, a zwiększa ilość zatrudnianych kelnerów. Automatycznie przekłada się to na wzrost możliwości zatrudnienia kelnerów.

Dodatkowym atutem tego zawodu jest praca w ciągłym kontakcie z ludźmi. Pozwala to rozwijać u kelnera różne umiejętności, poznawać zwyczaje, kulturę różnych narodów, pogłębiać umiejętności językowe. To wszystko ułatwia przeniesienie się na rynek pracy za granicą, gdzie o zatrudnienie w tej branży osobom ze znajomością języka nigdy nie nastroczało kłopotów, jak podają dane rynku pracy.

Ponadto z danych statystycznych prowadzonych przez Europejskie Służby Zatrudnienia wynika, że najchętniej widziani są kucharze, kelnerzy i barmani.

Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania klientów ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług. W tej pracy na pewno nie można popaść w rutynę – wynika to z nieustannie zmieniających się gości i konieczności indywidualizowanego podejścia do ich potrzeb i wymagań.

Poziom usług świadczonych przez pracownika, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądzającym o wyborze obiektu świadczącego usługi gastronomiczne. W konsekwencji pracodawcy poszukują wykwalifikowanych pracowników, którzy posiadają udokumentowane kwalifikacje zawodowe. Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.01. Obsługiwanie gości został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy w branży gastronomicznej.

Realizacja procesu kształcenia w zakresie HGT.01. Obsługiwanie gości wymaga więc wysoko wykwalifikowanej kadry nauczycieli/prowadzących zajęcia wyposażonych w kompetencje w zakresie obsługi sprzętu komputerowego i nowoczesnych urządzeń stanowiących wyposażenie pracowni szkolnych oraz merytoryczną, uaktualnianą wiedzę dostosowaną do nowej podstawy programowej. Prawidłowa realizacja procesu kształcenia w zawodzie kelner wymaga prowadzenia części zajęć praktycznych.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.01. Obsługiwanie gości powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- Określania predyspozycji psychofizycznych, wymagań i umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych kelnera
- Rozróżniania stanowiska pracy i systemów obsługi kelnerskiej
- Określania wyposażenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenia
- Posługiwania się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu
- Stosowania kart menu
- Wykonywania czynności związanych z przyjmowaniem gości
- Nakrywania stołu zgodnie z zamówieniem gości
- Dobierania metod serwowania potraw i napojów
- Serwowania potraw, dań, napojów bezalkoholowych i alkoholowych.
- Oceny jakości oraz estetyki potraw i napojów w posiłkach
- Wykonywania czynności związanych z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service)

Powiązanie KUZ z jednostkami efektów kształcenia występującymi w podstawie programowej KKZ.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ) jest prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach, w zakresie:

1. jednej części efektów kształcenia wyodrębnionych w ramach danej kwalifikacji lub:
2. efektów kształcenia wspólnych dla wszystkich zawodów oraz wspólnych dla zawodów w ramach obszaru kształcenia stanowiących podbudowę do kształcenia w zawodzie lub grupie zawodów.

Kurs Umiejętności Zawodowych (KUZ)

Kurs umiejętności zawodowych jest, podobnie jak kwalifikacyjny kurs zawodowy, prowadzony według programu nauczania uwzględniającego podstawę programową kształcenia w zawodach. Obejmuje on jednak tylko część tej podstawy.

Osoba, która ukończyła kurs umiejętności zawodowych i podejmuje kształcenie na kwalifikacyjnym kursie zawodowym, jest zwalniana z zajęć prowadzonych w ramach kursu umiejętności zawodowych, na swój wniosek, na podstawie przedłożonego zaświadczenia o ukończeniu tego kursu. Takie rozstrzygnięcie umożliwia stopniowe osiąganie efektów kształcenia realizowanych na kwalifikacyjnym kursie zawodowym poprzez uczenie się na krótszych kursach umiejętności zawodowych, przy czym gwarantuje się możliwości zaliczenia efektów tego kształcenia przy podejmowaniu dalszej nauki na kwalifikacyjnym kursie zawodowym. Jest to rozwiązanie wychodzące naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Nowy model kształcenia zawodowego wychodzi naprzeciw potrzebom osób dorosłych, podejmujących dalsze kształcenie lub doskonalenie zawodowe w trakcie pracy zawodowej. Umożliwia on również zwiększenie mobilności zawodowej osób dorosłych oraz szybsze reagowanie na potrzeby rynku pracy i gospodarki.

Informacja o Kursach Umiejętności Zawodowych (KUZ) w Kwalifikacyjnym Kursie Zawodowym (KKZ)

Program kursu kształcenia zawodowego oferuje uczestnikom przygotowanie do nabycia dodatkowych uprawnień zawodowych w zakresie wybranych umiejętności zawodowych lub kwalifikacji rynkowych funkcjonujących w Zintegrowanym systemie kwalifikacji. W ramach kursu umiejętności zawodowych w kwalifikacyjnym kursie zawodowym HGT.0Wykonywanie usług kelnerskich wyodrębnione zostały:

HGT.01.Podstawy gastronomii

HGT.01.Podstawy technologii i sporządzanie potraw i napojów w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego

HGT.01.Obsługiwanie gości

HGT.01.Podstawy miksologii

HGT.01.Rozliczanie usług kelnerskich

2. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

2.1. Pogrupowanie efektów kształcenia

Tabela 1. Przyporządkowanie efektów kształcenia wraz z kryteriami weryfikacji do poszczególnych przedmiotów

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
A	B	C	D	E
HGT.01. Obsługiwanie gości				
1) określa predyspozycje psychofizyczne, wymagania i umiejętności niezbędne do wykonywania zadań zawodowych kelnera (ew)	10	1) wymienia predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera, np. odporność na stres, otwartość na kontakty z innymi, cierpliwość, dobra kondycja, sprawność fizyczna	x	
		2) określa cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach	x	
		3) opisuje sylwetkę zawodową kelnera	x	
		4) określa elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości	x	
2) rozróżnia miejsca pracy kelnera (ew)	10	1) wyjaśnia termin gastronomia	x	
		2) opisuje funkcje gastronomii	x	
		3) rozróżnia zakłady gastronomiczne	x	
3) rozróżnia stanowiska pracy i systemy obsługi kelnerskiej (ew)	10	1) rozróżnia stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		2) określa zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych	x	
		3) wymienia stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości	x	

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		4) ocenia przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii	x	
4) określa wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie (ew)	10	1) rozróżnia pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		2) określa przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		3) opisuje zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		4) rozróżnia wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		5) planuje wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości)	x	
		6) określa funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej	x	
		7) rozróżnia asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego	x	
		8) określa miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski)	x	
5) posługuje się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu (ew)	20	1) przenosi w rękę i przewozi na wózku kelnerskim bieliznę stołową		x
		2) przenosi zastawę stołową oraz serwisową w rękę i na tacy		x
		3) przewozi zastawę stołową oraz serwisową na wózku kelnerskim		x
		4) opisuje czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości		x
		5) posługuje się bielizną stołową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwety lub serwetki)		x
		6) nakrywa stoły bielizną stołową i zastawą stołową przed przyjściem gości o różnej porze dnia		x
		7) dekoruje stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		8) ocenia przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości (np. rozstawienie stołów, organizację przejść komunikacyjnych, ustawianie zastawy stołowej i serwisowej na stole) zgodnie z zasadami i standardami obsługi		x
		9) wykonuje zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją białizny stołowej, zastawy stołowej i serwisowej		x
		10) dokonuje obrotu białizną stołową oraz zastawą stołową i sprzętem specjalnego przeznaczenia		x
6) stosuje karty menu (ew)	20	1) objaśnia pojęcie karty menu		x
		2) klasyfikuje karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonych usług)		x
		3) rozróżnia karty menu ze względu na przeznaczenie		x
		4) wskazuje informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów		x
		5) rozróżnia potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów		x
		6) definiuje rolę wkładki w kartach menu i napojów		x
		7) wykazuje się znajomością kart menu i kart napojów		x
		8) ocenia poprawność karty menu i karty napojów pod względem budowy, klasycznego układu spisu potraw według zasad kuchni środkowoeuropejskiej i napojów dla gości polskich i zagranicznych, użytego nazewnictwa i słownictwa, zawartych informacji handlowych i żywieniowych dla gości		x
		9) stosuje kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości		x
		10) demonstruje sposób podawania karty menu/karty napojów		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
7) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem gości: a) przygotowuje salę i stoły zgodnie z zamówieniem b) dba o czystość, porządek i estetykę sali w czasie obsługi gości c) serwuje potrawy i napoje zgodnie z zasadami obsługi gości d) komunikuje się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe e) dokonuje dyskretnej obserwacji sali podczas przyjęcia, reaguje na wszelkie sygnały (ek)	30	1) rozróżnia etapy obsługi gości		x
		2) przyjmuje gości (wita, odnotowuje usługę dla gości hotelowych, stosuje zasadę uznania gości, pomaga przy wyborze stolika i zajęciu miejsc)		x
		3) wykonuje czynności związane z przyjęciem zamówienia (podaje kartę potraw i napojów, udziela informacji, doradza przy wyborze potraw, dań, napojów, przyjmuje zamówienie)		x
		4) stosuje zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia		x
		5) zapisuje zamówienie		x
		6) przekazuje zamówienie do realizacji		x
		7) używa zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
8) nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości (ew)	10	1) analizuje potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje (np. płeć, wiek, liczba osób, okoliczność, wydarzenie, menu, tradycje i zwyczaje z różnych stron świata, inne oczekiwania)		x
		2) uzupełnia przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie (zmienia, uzupełnia zastawę stołową i serwisową)		x
		3) aranżuje stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości		x
		4) wykonuje czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia		x
9) dobiera metody serwowania potraw i napojów (ew)	30	1) rozpoznaje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków		x
		2) stosuje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków		x
		3) określa zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków (ruch prawo- i lewostronny, czynności obsługi z prawej i z lewej strony, chwyt sztućców serwisowych i manipulacja nimi itp.)		x
		4) opisuje zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami		x
10) serwuje potrawy: a) dba o jakość i estetykę serwowanych potraw b) serwuje potrawy zgodnie z zasadami (ek)	40	1) ustala kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości		x
		2) odbiera potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania		x
		3) sprawdza zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem		x
		4) ocenia jakość i estetykę potraw przed ich podaniem		x
		5) dobiera dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa)		x
		6) dostosowuje metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu		x
		7) dobiera bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		8) serwuje dodatki i przyprawy do zamówionych potraw		x
		9) serwuje jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce		x
11) serwuje napoje bezalkoholowe (ek)	30	1) opisuje skład i technologię sporządzania serwowanych napojów		x
		2) przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych		x
		3) sprawdza zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych		x
		4) sporządza napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami		x
		5) określa dodatki do napojów		x
		6) dobiera zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju		x
		7) serwuje napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik		x
		8) przestrzega warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych		x
		9) podaje gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych (przynosi napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwiera, nalewa, ustawia napój na stole)		x
		10) przedstawia historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie		x
		11) wymienia skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady		x
		12) dobiera warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki)		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		13) przygotowuje naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady		x
		14) sporządza napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik		x
		15) sprawdza jakość i estetykę serwowanych napojów		x
		16) serwuje kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np. lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko) w zależności od okoliczności i życzeń gości		x
		17) wskazuje zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych		x
		18) opisuje tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących		x
12) serwuje napoje alkoholowe: a) stosuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi b) krzewi kulturę picia napojów alkoholowych (ew)	30	1) charakteryzuje napoje alkoholowe różnych regionów świata		x
		2) rozpoznaje rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi		x
		3) rozpoznaje rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety		x
		4) przestrzega zasad serwowania napojów alkoholowych		x
		5) pomaga przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków		x
		6) przygotowuje wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do dystrybucji i podawania, dekantuje.)		x
		7) dobiera naczynia do serwowania win, wódek, piw		x
		8) podaje wina, wódki, piwa (otwiera butelki, puszkę, nalewa, przestrzega wielkości porcji, stawia butelkę z napojem na stole lub przy stole gościa) w sposób odpowiadający rodzajowi alkoholu lub życzeniom gości		x
		9) dobiera wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitify i digestify		x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		10) wskazuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi		x
		11) wskazuje skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi		x
13) serwuje dania (ek)	20	1) wskazuje danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata		x
		2) wskazuje godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata		x
		3) charakteryzuje zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata		x
		4) rozróżnia rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów		x
		5) zestawia potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata		x
		6) ustala kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania		x
		7) dobiera sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje		x
		8) nakrywa stoły do różnych dań		x
		9) podaje różne dania w formie bufetów		x
		10) obsługuje gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów		x
14) ocenia jakość oraz estetykę potraw i napojów w posiłkach (ew)	10	1) wyjaśnia znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju		x
		2) ocenia wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki		x
		3) sprawdza jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków		x
		4) wymienia sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów		x



Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
15) wykonuje czynności związane z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service) (ew)	20	1) definiuje termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service)		x
		2) opisuje rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie		x
		3) wymienia rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym		x
		4) wymienia etapy obsługi gości w pokoju hotelowym		x
		5) przyjmuje zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich		x
		6) sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości		x
		7) dobiera wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w serwisie hotelowym		x
		8) przygotowuje tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym		x
		9) realizuje zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami		x
16) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny (ew)	20	1) wyjaśnia pojęcie serwisu specjalnego		x
		2) wyjaśnia zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości		x
		3) dobiera wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym (wózki do tranżerowania i flambirowania, stoły dostawcze i stanowiska stałe do sporządzania potraw w obecności gości)		x
		4) przygotowuje stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości		x
		5) rozróżnia asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa np. sałatki, koktajle z warzyw, owoców, befsztyki tatarskie, carpaccio, frutti di mare, grzanki, omlety, naleśniki, fondue, kompoty, napoje bezalkoholowe		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
		6) tranżeruje mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy)		x
		7) dzieli i filetuje owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców)		x
		8) flambiruje potrawy w obecności gości (dobiera półprodukty i gotowe wyroby, technikę sporządzania potrawy flambirowanej)		x
		9) sporządza mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa (przygotowuje wózek kelnerski lub stół dostawczy bądź stanowisko do sporządzania napojów bezalkoholowych w obecności gościa, sporządza napoje mieszane różnymi technikami łączenia składników, dekoruje, sprawdza zgodność sporządzonego napoju z recepturą, wykonuje czynności końcowe)		x
		10) podaje potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami		x
17) wykonuje czynności porządkowe po zakończeniu usługi kelnerskiej (ew)	10	1) porządkuje sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po odejściu gości od stołów		x
		2) porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu		x
		3) sprawdza stan sprzętu, zastawy stołowej i bielizny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu		x
		4) rozróżnia czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego		x
		5) wykonuje czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menaże, platery, elementy dekoracyjne stołów		x

Efekty kształcenia z danej jednostki efektów Stopniowanie efektów kształcenia efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep)	Łączna liczba godzin przeznaczonych na efekt kształcenia	Kryteria weryfikacji poszczególnych efektów	Podstawy kelnerstwa	Wykonywanie czynności kelnerskich
HGT.01.Kompetencje personalne i społeczne				
1) wykazuje się kreatywnością i otwartością na zmiany		1) określa znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w branży	x	
		2) wskazuje alternatywne rozwiązania problemu	x	
2) aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe		1) analizuje zmiany zachodzące w usługach kelnerskich		x
		2) poszukuje nowości technicznych i technologicznych wspomagających obsługę gości gastronomii w różnych źródłach informacji		x
		3) wymienia najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie		x
		4) określa własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie		x
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	330			

Prowadzący wszystkie obowiązkowe zajęcia edukacyjne z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać słuchaczom/uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

Tabela 2. Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia i nadawanie nazw tym zajęciom

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęcia Nazwa zajęć	Liczba godzin
A	B	C	D	E
HGT.01. Obsługiwanie gości	1) określa predyspozycje psychofizyczne, wymagania i umiejętności niezbędne do wykonywania zadań zawodowych kelnera (ew)	1) wymienia predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera, np. odporność na stres, otwartość na kontakty z innymi, cierpliwość, dobra kondycja, sprawność fizyczna 2) określa cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach 3) opisuje sylwetkę zawodową kelnera 4) określa elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości	Podstawy kelnerstwa	10
	2) rozróżnia miejsca pracy kelnera (ew)	1) wyjaśnia termin gastronomii 2) opisuje funkcje gastronomii 3) rozróżnia zakłady gastronomiczne		10
	3) rozróżnia stanowiska pracy i systemy obsługi kelnerskiej (ew)	1) rozróżnia stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych 3) wymienia stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości 5) ocenia przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii		10
	4) określa wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie (ew)	1) rozróżnia pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 3) opisuje zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego		10

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
		4) rozróżnia wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 5) planuje wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości) 6) określa funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej 7) rozróżnia asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 8) określa miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski)		
HGT.01. Obsługiwanie gości	5) posługuje się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu (ew)	1) przenosi w ręku i przewozi na wózku kelnerskim bieliznę stołową 2) przenosi zastawę stołową oraz serwisową w ręku i na tacy 3) przewozi zastawę stołową oraz serwisową na wózku kelnerskim 4) opisuje czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości 5) posługuje się bielizną stołową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwety lub serwetki) 6) nakrywa stoły bielizną stołową i zastawą stołową przed przyjściem gości o różnej porze dnia 7) dekoruje stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia	Wykonywanie czynności kelnerskich	20

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
		8) ocenia przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości (np. rozstawienie stołów, organizację przejść komunikacyjnych, ustawianie zastawy stołowej i serwisowej na stole) zgodnie z zasadami i standardami obsługi 9) wykonuje zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją białizny stołowej, zastawy stołowej i serwisowej 10) dokonuje obrotu białizną stołową oraz zastawą stołową i sprzętem specjalnego przeznaczenia		
HGT.01.Obsergiwanie gości	6) stosuje karty menu (ew)	1) objaśnia pojęcie karty menu 2) klasyfikuje karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonej usługi) 3) rozróżnia karty menu ze względu na przeznaczenie 4) wskazuje informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów 5) rozróżnia potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów 6) definiuje rolę wkładki w kartach menu i napojów 7) wykazuje się znajomością kart menu i kart napojów 8) ocenia poprawność karty menu i karty napojów pod 9) względem budowy, klasycznego układu spisu potraw według zasad kuchni środkowoeuropejskiej i napojów dla gości polskich i zagranicznych, użytego nazewnictwa i słownictwa, zawartych informacji handlowych i żywieniowych dla gości 10) stosuje kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości 11) demonstruje sposób podawania karty menu/karty napojów	Wykonywanie czynności kelnerskich	20

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin
HGT.01.Obsługiwanie gości	7) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem gości: a. przygotowuje salę i stoły zgodnie z zamówieniem b. dba o czystość, porządek i estetykę sali w czasie obsługi gości c. serwuje potrawy i napoje zgodnie z zasadami obsługi gości d. komunikuje się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe e. dokonuje dyskretnej obserwacji sali podczas przyjęcia, reaguje na wszelkie sygnały (ek)	1) rozróżnia etapy obsługi gości 2) przyjmuje gości (wita, odnotowuje usługę dla gości hotelowych, stosuje zasadę uznania gości, pomaga przy wyborze stolika i zajęciu miejsc) 3) wykonuje czynności związane z przyjęciem zamówienia (podaje kartę potraw i napojów, udziela informacji, doradza przy wyborze potraw, dań, napojów, przyjmuje zamówienie) 4) stosuje zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia 5) zapisuje zamówienie 6) przekazuje zamówienie do realizacji 7) używa zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym	Wykonywanie czynności kelnerskich	30
HGT.01.Obsługiwanie gości	8) nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości (ew)	1) analizuje potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje (np. płeć, wiek, liczba osób, okoliczność, wydarzenie, menu, tradycje i zwyczaje z różnych stron świata, inne oczekiwania) 2) uzupełnia przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie (zmienia, uzupełnia zastawę stołową i serwisową) 3) aranżuje stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości 4) wykonuje czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia	Wykonywanie czynności kelnerskich	10

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
	9) dobiera metody serwowania potraw i napojów (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozpoznaje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 2) stosuje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 3) określa zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków (ruch prawo- i lewostronny, czynności obsługi z prawej i z lewej strony, chwyt sztućców serwisowych i manipulacja nimi itp.) 4) opisuje zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami 		30
HGT.01. Obsługiwanie gości	10) serwuje potrawy: <ol style="list-style-type: none"> a. dba o jakość i estetykę serwowanych potraw b. serwuje potrawy zgodnie z zasadami (ek) 	<ol style="list-style-type: none"> 1) ustala kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości 2) odbiera potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania 3) sprawdza zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem 4) ocenia jakość i estetykę potraw przed ich podaniem 5) dobiera dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa) 6) dostosowuje metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu 7) dobiera bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania 8) serwuje dodatki i przyprawy do zamówionych potraw 9) serwuje jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce 	Wykonywanie czynności kelnerskich	40

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
HGT.01.Obsługiwanie gości	11) serwuje napoje bezalkoholowe (ek)	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje skład i technologię sporządzania serwowanych napojów 2) przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych 3) sprawdza zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych 4) sporządza napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami 5) określa dodatki do napojów 6) dobiera zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju 7) serwuje napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik 8) przestrzega warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych 9) podaje gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych (przynosi napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwiera, nalewa, ustawia napój na stole) 10) przedstawia historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie 11) wymienia skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady 12) dobiera warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki) 13) przygotowuje naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady 	Wykonywanie czynności kelnerskich	30

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
		14) sporządza napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik 15) sprawdza jakość i estetykę serwowanych napojów 16) serwuje kawę, herbatę różnymi metodami, 17) technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np. lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko) w zależności od okoliczności i życzeń gości 18) wskazuje zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych 19) opisuje tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących		
HGT.01. Obsługiwanie gości	12) serwuje napoje alkoholowe: a. stosuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi b. krzewi kulturę picia napojów alkoholowych (ew)	1) charakteryzuje napoje alkoholowe różnych regionów świata 2) rozpoznaje rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi 3) rozpoznaje rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety 4) przestrzega zasad serwowania napojów alkoholowych 5) pomaga przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków 6) przygotowuje wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do dystrybucji i podawania, dekantuje.) 7) dobiera naczynia do serwowania win, wódek, piw 8) podaje wina, wódki, piwa (otwiera butelki, puszkę, nalewa, przestrzega wielkości porcji, stawia butelkę z napojem na stole lub przy stole gości) w sposób odpowiadający rodzajowi alkoholu lub życzeniom gości 9) dobiera wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitify i digestify 10) wskazuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi	Wykonywanie czynności kelnerskich	30

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciach Nazwa zajęć	Liczba godzin
		11) wskazuje skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi		
HGT.01. Obsługiwanie gości	13) serwuje dania (ek)	1) wskazuje danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata 2) wskazuje godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata 3) charakteryzuje zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata 4) rozróżnia rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów 5) zestawia potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata 6) ustala kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania 7) dobiera sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje 8) nakrywa stoły do różnych dań 9) podaje różne dania w formie bufetów 10) obsługuje gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów	Wykonywanie czynności kelnerskich	20
HGT.01. Obsługiwanie gości	14) ocenia jakość oraz estetykę potraw i napojów w posiłkach (ew)	1) wyjaśnia znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju 2) ocenia wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki 3) sprawdza jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków 4) wymienia sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów	Wykonywanie czynności kelnerskich	10

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
	15) wykonuje czynności związane z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service) (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) definiuje termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service) 2) opisuje rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie 3) wymienia rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym 4) wymienia etapy obsługi gości w pokoju hotelowym 5) przyjmuje zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich 6) sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości 7) dobiera wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w serwisie hotelowym 8) przygotowuje tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym 9) realizuje zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami 		20
HGT.01. Obsługiwanie gości	16) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia pojęcie serwisu specjalnego 2) wyjaśnia zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości 3) dobiera wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym (wózki do tranżerowania i flambirowania, stoły dostawcze i stanowiska stałe do sporządzania potraw w obecności gości) 4) przygotowuje stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości 5) rozróżnia asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa np. sałatki, koktajle z warzyw, owoców, befsztyki tatarskie, 	Wykonywanie czynności kelnerskich	20

Nazwa jednostki efektów kształcenia	Efekt kształcenia wraz z kodowaniem (efekt kluczowy (ek), efekt ważny (ew), efekt pomocniczy (ep))	Kryteria weryfikacji	Grupowanie efektów kształcenia w zajęciu Nazwa zajęć	Liczba godzin
		<p>carpaccio, frutti di mare, grzanki, omlety, naleśniki, fondue, kompoty, napoje bezalkoholowe</p> <p>6) tranżeruje mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy)</p> <p>7) dzieli i filetuje owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców)</p> <p>8) flambiruje potrawy w obecności gości (dobiera półprodukty i gotowe wyroby, technikę sporządzania potrawy flambrowanej)</p> <p>9) sporządza mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa (przygotowuje wózek kelnerski lub stół dostawczy bądź stanowisko do sporządzania napojów bezalkoholowych w obecności gościa, sporządza napoje mieszane różnymi technikami łączenia składników, dekoruje, sprawdza zgodność sporządzonego napoju z recepturą, wykonuje czynności końcowe)</p> <p>10) podaje potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami</p>		
HGT.01. Obsługiwanie gości	17) wykonuje czynności porządkowe po zakończeniu usługi kelnerskiej (ew)	<p>1) porządkuje sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po odejściu gości od stołów</p> <p>2) porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu</p> <p>3) sprawdza stan sprzętu, zastawy stołowej i bielizny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu</p> <p>4) rozróżnia czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego</p> <p>5) wykonuje czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menażę, platery, elementy dekoracyjne stołów</p>	Wykonywanie czynności kelnerskich	10

2.2. Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe

Tabela 3. Określenie liczby godzin poszczególnych zajęć z podziałem na zajęcia teoretyczne i praktyczne

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
A	B	C	D	E
Podstawy kelnerstwa	40	0	1) określa predyspozycje psychofizyczne, wymagania i umiejętności niezbędne do wykonywania zadań zawodowych kelnera (ew)	1) wymienia predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera, np. odporność na stres, otwartość na kontakty z innymi, cierpliwość, dobra kondycja, sprawność fizyczna 2) określa cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach 3) opisuje sylwetkę zawodową kelnera 4) określa elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości
			2) rozróżnia miejsca pracy kelnera (ew)	1) wyjaśnia termin gastronomii 2) opisuje funkcje gastronomii 3) rozróżnia zakłady gastronomiczne
			3) rozróżnia stanowiska pracy i systemy obsługi kelnerskiej (ew)	1) rozróżnia stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych 3) wymienia stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości 4) ocenia przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii
			4) określa wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie (ew)	1) rozróżnia pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				3) opisuje zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 4) rozróżnia wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 5) planuje wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości) 6) określa funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej 7) rozróżnia asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 8) określa miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski)
Wykonywanie czynności kelnerskich	0	290	1) posługuje się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu (ew)	1) przenosi w rękę i przewozi na wózku kelnerskim bieliznę stołową 2) przenosi zastawę stołową oraz serwisową w rękę i na tacy 3) przewozi zastawę stołową oraz serwisową na wózku kelnerskim 4) opisuje czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości 5) posługuje się bielizną stołową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwetki lub serwetki) 6) nakrywa stoły bielizną stołową i zastawą stołową przed przyjściem gości o różnej porze dnia

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				7) dekoruje stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia 8) ocenia przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości (np. rozstawienie stołów, organizację przejść 9) komunikacyjnych, ustawianie zastawy stołowej i serwisowej na stole) zgodnie z zasadami i standardami obsługi 10) wykonuje zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją białizny stołowej, zastawy stołowej i serwisowej 11) dokonuje obrotu białizną stołową oraz zastawą stołową i sprzętem specjalnego przeznaczenia
Wykonywanie czynności kelnerskich			2) stosuje karty menu (ew)	1) objaśnia pojęcie karty menu 2) klasyfikuje karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonych usług) 3) rozróżnia karty menu ze względu na przeznaczenie 4) wskazuje informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów 5) rozróżnia potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów 6) definiuje rolę wkładki w kartach menu i napojów 7) wykazuje się znajomością kart menu i kart napojów 8) ocenia poprawność karty menu i karty napojów pod względem budowy, klasycznego układu spisu potraw według zasad kuchni środkowoeuropejskiej i napojów dla gości polskich i zagranicznych, użytego nazewnictwa i słownictwa, zawartych informacji handlowych i żywieniowych dla gości 9) stosuje kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości 10) demonstruje sposób podawania karty menu/karty napojów

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Wykonywanie czynności kelnerskich			3) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem gości: a. przygotowuje salę i stoły zgodnie z zamówieniem b. dba o czystość, porządek i estetykę sali w czasie obsługi gości c. serwuje potrawy i napoje zgodnie z zasadami obsługi gości d. komunikuje się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe e. dokonuje dyskretnej obserwacji sali podczas przyjęcia, reaguje na wszelkie sygnały (ek)	1) rozróżnia etapy obsługi gości 2) przyjmuje gości (wita, odnotowuje usługę dla gości hotelowych, stosuje zasadę uznania gości, pomaga przy wyborze stolika i zajęciu miejsc) 3) wykonuje czynności związane z przyjęciem zamówienia (podaje kartę potraw i napojów, udziela informacji, doradza przy wyborze potraw, dań, napojów, przyjmuje zamówienie) 4) stosuje zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia 5) zapisuje zamówienie 6) przekazuje zamówienie do realizacji 7) używa zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym
			4) nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości (ew)	1) analizuje potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje (np. płeć, wiek, liczba osób, okoliczność, wydarzenie, menu, tradycje i zwyczaje z różnych stron świata, inne oczekiwania) 2) uzupełnia przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie (zmienia, uzupełnia zastawę stołową i serwisową) 3) aranżuje stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości 4) wykonuje czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Wykonywanie czynności kelnerskich			5) dobiera metody serwowania potraw i napojów (ew)	1) rozpoznaje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 2) stosuje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 3) określa zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków (ruch prawo- i lewostronny, czynności obsługi z prawej i z lewej strony, chwyt sztućców serwisowych i manipulacja nimi itp.) 4) opisuje zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami
			6) serwuje potrawy: a. dba o jakość i estetykę serwowanych potraw b. serwuje potrawy zgodnie z zasadami (ek)	1) ustala kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości 2) odbiera potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania 3) sprawdza zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem 4) ocenia jakość i estetykę potraw przed ich podaniem 5) dobiera dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa) 6) dostosowuje metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu 7) dobiera bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania 8) serwuje dodatki i przyprawy do zamówionych potraw 9) serwuje jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski, zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Wykonywanie czynności kelnerskich			7) serwuje napoje bezalkoholowe (ek)	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje skład i technologię sporządzania serwowanych napojów 2) przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych 3) sprawdza zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych 4) sporządza napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami 5) określa dodatki do napojów 6) dobiera zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju 7) serwuje napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik 8) przestrzega warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych 9) podaje gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych (przynosi napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwiera, nalewa, ustawia napój na stole) 10) przedstawia historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie 11) wymienia skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady 12) dobiera warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki)

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				13) przygotowuje naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady 14) sporządza napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik 15) sprawdza jakość i estetykę serwowanych napojów 16) serwuje kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np. lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko) w zależności od okoliczności i życzeń gości 17) wskazuje zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych 18) opisuje tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących
Wykonywanie czynności kelnerskich			8) serwuje napoje alkoholowe: a. stosuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi b. krzewi kulturę picia napojów alkoholowych (ew)	1) charakteryzuje napoje alkoholowe różnych regionów świata 2) rozpoznaje rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi 3) rozpoznaje rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety 4) przestrzega zasad serwowania napojów alkoholowych 5) pomaga przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków 6) przygotowuje wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do dystrybucji i podawania, dekantuje.) 7) dobiera naczynia do serwowania win, wódek, piw 8) podaje wina, wódki, piwa (otwiera butelki, puszkę, nalewa, przestrzega wielkości porcji, stawia butelkę z napojem na stole lub przy stole gościa) w sposób odpowiadający rodzajowi alkoholu lub życzeniom gości 9) dobiera wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitify i digestify 10) wskazuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Wykonywanie czynności kelnerskich			9) serwuje dania (ek)	<p>11) wskazuje skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi</p> <p>1) wskazuje danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata</p> <p>2) wskazuje godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata</p> <p>3) charakteryzuje zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata</p> <p>4) rozróżnia rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów</p> <p>5) zestawia potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata</p> <p>6) ustala kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania</p> <p>7) dobiera sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje</p> <p>8) nakrywa stoły do różnych dań</p> <p>9) podaje różne dania w formie bufetów</p> <p>10) obsługuje gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów</p>
Wykonywanie czynności kelnerskich			10) ocenia jakość oraz estetykę potraw i napojów w posiłkach (ew)	<p>1) wyjaśnia znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju</p> <p>2) ocenia wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki</p> <p>3) sprawdza jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków</p> <p>4) wymienia sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów</p>

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
			11) wykonuje czynności związane z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service) (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) definiuje termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service) 2) opisuje rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie 3) wymienia rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym 4) wymienia etapy obsługi gości w pokoju hotelowym 5) przyjmuje zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich 6) sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości 7) dobiera wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w serwisie hotelowym 8) przygotowuje tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym 9) realizuje zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami
Wykonywanie czynności kelnerskich			12) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia pojęcie serwisu specjalnego 2) wyjaśnia zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości 3) dobiera wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym (wózki do tranżerowania i flambirowania, stoły dostawcze i stanowiska stałe do sporządzania potraw w obecności gości) 4) przygotowuje stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości 5) rozróżnia asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa np. sałatki, koktajle z warzyw, owoców, befsztyki tatarskie, carpaccio,

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
				<p>frutti di mare, grzanki, omlety, naleśniki, fondue, kompoty, napoje bezalkoholowe</p> <p>6) tranżeruje mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy)</p> <p>7) dzieli i filetuje owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców)</p> <p>8) flambiruje potrawy w obecności gości (dobiera półprodukty i gotowe wyroby, technikę sporządzania potrawy flambirowanej)</p> <p>9) sporządza mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa (przygotowuje wózek kelnerski lub stół dostawczy bądź stanowisko do</p> <p>10) sporządzania napojów bezalkoholowych w obecności gościa, sporządza napoje mieszane różnymi technikami łączenia składników, dekoruje, sprawdza zgodność sporządzonego napoju z recepturą, wykonuje czynności końcowe)</p> <p>11) podaje potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami</p>
Wykonywanie czynności kelnerskich			13) wykonuje czynności porządkowe po zakończeniu usługi kelnerskiej (ew)	<p>1) porządkuje sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po odejściu gości od stołów</p> <p>2) porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu</p> <p>3) sprawdza stan sprzętu, zastawy stołowej i bielizny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu</p> <p>4) rozróżnia czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego</p> <p>5) wykonuje czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menażę, platery, elementy dekoracyjne stołów</p>

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba godzin	Uwagi o realizacji
Podstawy kelnerstwa	40	Kształcenie teoretyczne
Wykonywanie czynności kelnerskich	290	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	330	

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- Określania predyspozycji psychofizycznych, wymagań i umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych kelnera
- Rozróżniania stanowiska pracy i systemów obsługi kelnerskiej
- Określania wyposażenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenia
- Posługiwania się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu
- Stosowania kart menu
- Wykonywania czynności związanych z przyjmowaniem gości
- Nakrywania stołu zgodnie z zamówieniem gości
- Dobierania metod serwowania potraw i napojów
- Serwowania potraw, dań, napojów bezalkoholowych i alkoholowych.
- Oceny jakości oraz estetyki potraw i napojów w posiłkach
- Wykonywania czynności związanych z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service).

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Wykonywanie czynności kelnerskich

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- Określanie predyspozycji psychofizycznych, wymagań i umiejętności niezbędnych do wykonywania zadań zawodowych kelnera
- Rozróżnianie miejsca pracy kelnera
- Rozróżnianie stanowiska pracy i systemów obsługi kelnerskiej
- Określanie wyposażenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenia
- Wykazywanie się kreatywnością i otwartością na zmiany

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele operacyjne przedmiotu to (uczestnik/słuchacz potrafi):

- wymieniać predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera
- określać cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach
- opisać sylwetkę zawodową kelnera
- określać elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości
- wyjaśniać termin gastronomii
- opisać funkcje gastronomii
- rozróżniać zakłady gastronomiczne
- rozróżniać stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- określać zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych
- wymieniać stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości

- oceniać przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii
- rozróżniać pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- określać przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- opisać zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- rozróżniać wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- planować wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości)
- określać funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej
- rozróżniać asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego
- określać miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski)
- określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w branży
- wskazać alternatywne rozwiązania problemu.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Predyspozycje pracy kelnera	12	<ul style="list-style-type: none"> - wymieniać predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera - określać cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach - opisać sylwetkę zawodową kelnera - określać elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości
2. Miejsca pracy kelnera	4	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśniać termin gastronomia - opisać funkcje gastronomii - rozróżniać zakłady gastronomiczne
3. Systemy obsługi kelnerskiej	4	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - określać zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych - wymieniać stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości - oceniać przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii - określać znaczenie otwartości na zmiany zachodzące w branży
4. Wyposażenie w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie	20	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - określać przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - opisać zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - rozróżniać wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - planować wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości) - określać funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej - rozróżniać asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - określać miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski) - wskazać alternatywne rozwiązania problemu

Prowadzący wszystkie obowiązkowe zajęcia edukacyjne z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać uczestnikom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.

4.1.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy/uczestników, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wyborowi metody towarzyszy namysł nad celami zajęć, poziomem intelektualnym słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- aplikacje internetowe (Quizizz, Quizlet, Kahoot, Learning App)
- filmy dydaktyczne
- praktyczne (pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktażem, ćwiczenia, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych)
- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)
- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, seminarium, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, metaplan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży gastronomicznej
- wycieczka zorganizowana
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza).

Obudowa dydaktyczna

Materiały dydaktyczne: stanowiska komputerowe, zasoby internetowe, materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń; biblioteczkę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności gastronomicznej, wzory dokumentów stosowanych w działalności gastronomicznej, czasopisma i publikacje branżowe.

Literatura przedmiotu

- 1) Kasperek A, Kondratowicz M., Wyposażenie i zasady bezpieczeństwa w gastronomii. Gastronomia., WSiP, 2014
- 2) Konarzewska M., Lada E., Zielonka B., Wyposażenie techniczne zakładów gastronomicznych, Wydawnictwo REA, 2013

- 3) Janasik, A., Zarczuk, D. Sztuka usługiwania, CeDeWu, 2013
- 4) Jargoń R., Obsługa konsumenta, cz. 1 i 2, WSiP, Warszawa 2000
- 5) Ribbat, C., W restauracji. Media Rodzina,
- 6) Sala, J. Marketing w gastronomii, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2011
- 7) Siwiec, P, Pawłowski A., Gościnność – Sztuka dobrej obsługi w gastronomii, Take Eat Easy,
- 8) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 1, WSIP, Warszawa 2013.
- 9) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 2, WSIP, Warszawa 2015

Warunki realizacji

Zajęcia powinny być prowadzone w pracowni obsługi gości, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:

- a) stanowisko komputerowe dla prowadzącego zajęcia z dostępem do internetu, oprogramowaniem biurowym, oprogramowaniem do zarządzania gastronomią i układania menu oraz projektor, ekran projekcyjny, tablicę szkolną białą suchocieralną, wizualizer,
- b) stanowisko barowe (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników) wyposażone w ladę barową, regały, szafki, stołki barowe, zlewozmywak, chłodziarkę barową, dystrybutor napojów zimnych, kostkarkę do lodu, ekspres do kawy, urządzenia do parzenia kawy, blender, shakery klasyczne i bostońskie, szklanice barowe, miarki barowe, łyżeczki miarowe, łyżki barowe, sita barowe, szczypce, noże barowe, deski do krojenia, maty barowe, mikser barowy, pojemniki termoizolacyjne, kruszarkę do lodu, wyciskacz do cytrusów, dozowniki i miarki do płynów i produktów sypkich, naczynia do przyrządzania napojów gorących i zimnych, naczynia do podawania napojów zimnych i gorących, stelaż do kieliszków, sztućce,
- c) stanowisko zmywania naczyń (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników), wyposażone w zlewozmywak dwukomorowy, pojemniki na odpadki, zmywarkę do naczyń, sprzęt i środki myjące, kosze na talerze i naczynia,
- d) stanowiska obsługi gości wyposażone w stoły restauracyjne kwadratowe i prostokątne z kompletem krzeseł, wózki kelnerskie do uzupełniania zastawy stołowej i serwisowej, stojaki bufetowe,
- e) przenośny stojak na tace (jeden zestaw dla dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- f) pomocniki kelnerskie stałe, wózki do serwowania dań gorących, do tranżerowania i do flambirowania, podgrzewacz do talerzy na dwanaście sztuk,
- g) stojaki ekspozycyjne bufetowe (zestaw dla co najmniej dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- h) kredens kelnerski wyposażony w kasę kelnerską, terminal, czytnik kart płatniczych, karty menu, karty win i karty barowe,
- i) nakrycia stołowe (co najmniej po trzy komplety dla jednego słuchacza/uczestnika),

- j) sztucce podstawowe, specjalne i serwisowe, talerze w pełnym rozmiarze, naczynia ceramiczne, szklane i metalowe, jedno- i wieloporcjowe w różnych wielkościach do podawania potraw i napojów, ceramikę żaroodporną, naczynia szklane w pełnym asortymencie do napojów bezalkoholowych i napojów alkoholowych,
- k) bieliznę stołową moltony (podkłady pod obrusy), obrusy stołowe, bankietowe, specjalne, skirtingi, serwety i serwetki w pełnym asortymencie, laufry, bieżniki, ozdoby stołowe,
- l) komplet tac (trzy tace różnej wielkości dla jednego słuchacza/uczestnika),
- m) trzy tace owalne, duże (jeden komplet dla dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- n) taca lub płatnik i portfel do obsługi płatności (jeden komplet dla trzech słuchaczy/uczestników),
- o) sprzęt do utrzymania czystości,
- p) stroje kelnerskie – sześć kompletów damskich i męskich składających się z białej koszuli, kamizelki, zasłonki kelnerskiej z kieszenią na akcesoria,
- q) biblioteczkę zawodową, wyposażoną w zestaw książek zawodowych przydatnych do nauki obsługi gości, słowniki, encyklopedie zawodowe, receptury gastronomiczne, dokumentacja Analizy Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) dla części handlowo-usługowej gastronomii, schematy układów funkcjonalnych części handlowo-usługowych zakładów gastronomicznych, instruktażowe filmy dydaktyczne z zakresu obsługi gości, instrukcje obsługi maszyn i urządzeń znajdujących się w pracowni obsługi gości.

4.1.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początkowych zajęciach. Wiedza słuchaczy może być sprawdzana za pomocą testów wielokrotnego wyboru, zadań typu otwartego, odpowiedzi ustnych.

4.2. Program nauczania dla przedmiotu: Wykonywanie czynności kelnerskich

4.2.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne przedmiotu to:

- Posługiwanie się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu
- Stosowanie kart menu
- Wykonywanie czynności związanych z przyjmowaniem gości
- Nakrywanie stołu zgodnie z zamówieniem gości
- Dobieranie metod serwowania potraw i napojów
- Serwowanie potraw
- Serwowanie napojów bezalkoholowych
- Serwowanie napojów alkoholowych
- Serwowanie dań
- Ocena jakości oraz estetyki potraw i napojów w posiłkach
- Wykonywanie czynności związanych z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service)
- Serwowanie potraw i napojów bezalkoholowych w obecności gości
- Wykonywanie czynności porządkowych po zakończeniu usługi kelnerskiej
- Przestrzeganie zasad kultury i etyki w relacjach z gośćmi, przełożonym i współpracownikami
- Wykazanie znajomości indywidualnych potrzeb gości w zakładzie gastronomicznym
- Aktualizowanie wiedzy i doskonalenie umiejętności zawodowych

4.2.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele operacyjne przedmiotu to:

Uczestnik potrafi:

- przenosić w ręku i przewozić na wózku kelnerskim białą stółową
- przenosić zastawę stółową oraz serwisową w ręku i na tacy
- przewozić zastawę stółową oraz serwisową na wózku kelnerskim
- opisać czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości
- posługiwać się białą stółową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwetki lub serwetki)
- nakrywać stoły białą stółową i zastawę stółową przed przyjściem gości o różnej porze dnia
- dekorować stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia
- oceniać przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości
- wykonać zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją białej stółowej, zastawy stółowej i serwisowej
- dokonać obrotu białą stółową oraz zastawę stółową i sprzętem specjalnego przeznaczenia
- objaśniać pojęcie karty menu
- klasyfikować karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonych usług)
- rozróżniać karty menu ze względu na przeznaczenie
- wskazać informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów
- rozróżniać potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów
- definiować rolę wkładki w kartach menu i napojów
- wykazać się znajomością kart menu i kart napojów
- oceniać poprawność karty menu i karty napojów
- stosować kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości
- demonstrować sposób podawania karty menu/karty napojów

- rozróżniać etapy obsługi gości
- przyjmować gości
- wykonać czynności związane z przyjęciem zamówienia
- stosować zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia
- zapisać zamówienie
- przekazać zamówienie do realizacji
- używać zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym
- analizować potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje
- uzupełniać przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie
- aranżować stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości
- wykonać czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia
- rozpoznać metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków
- stosować metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków
- określać zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków
- opisać zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami
- ustalać kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości
- odbierać potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania
- sprawdzać zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem
- oceniać jakość i estetykę potraw przed ich podaniem
- dobierać dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa)
- dostosować metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu
- dobierać bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania
- serwować dodatki i przyprawy do zamówionych potraw

- serwować jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce
- opisać skład i technologię sporządzania serwowanych napojów
- przygotować bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych
- sprawdzać zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych
- sporządzać napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami
- określać dodatki do napojów
- dobierać zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju
- serwować napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik
- przestrzegać warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych
- podać gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych
- przedstawiać historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie
- wymieniać skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady
- dobierać warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki)
- przygotować naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady
- sporządzać napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik
- sprawdzać jakość i estetykę serwowanych napojów
- serwować kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków
- wskazać zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych
- opisać tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących
- charakteryzować napoje alkoholowe różnych regionów świata
- rozpoznać rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi

- rozpoznać rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety
- przestrzegać zasad serwowania napojów alkoholowych
- pomagać przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków
- przygotować wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do dystrybucji i podawania, dekantuje.)
- dobierać naczynia do serwowania win, wódek, piw
- podać wina, wódki, piwa
- dobierać wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitify i digestify
- wskazać przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi
- wskazać skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi
- wskazać danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata
- wskazać godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata
- charakteryzować zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata
- rozróżniać rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów
- zestawiać potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata
- ustalać kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania
- dobierać sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje
- nakrywać stoły do różnych dań
- podać różne dania w formie bufetów
- obsługiwać gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów
- wyjaśniać znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju
- oceniać wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki
- sprawdzać jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków
- wymieniać sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów

- definiować termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service)
- opisać rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie
- wymieniać rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym
- wymieniać etapy obsługi gości w pokoju hotelowym
- przyjmować zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich
- sporządzać harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości
- dobierać wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w serwisie hotelowym
- przygotować tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym
- realizować zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami
- wyjaśniać pojęcie serwisu specjalnego
- wyjaśniać zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości
- dobierać wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym
- przygotować stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości
- rozróżniać asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa
- tranżerować mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy)
- dzielić i filetować owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców)
- flambirować potrawy w obecności gości
- sporządzać mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa
- podać potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami
- porządkować sprzęt, zastawę i białinę stołową po odejściu gości od stołów
- porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu
- sprawdzać stan sprzętu, zastawy stołowej i białiny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu
- rozróżniać czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego

- wykonać czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menaże, platery, elementy dekoracyjne stołów
- stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych
- przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy
- określać potrzeby i oczekiwania gości w zakładzie gastronomicznym
- planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości w zakładzie gastronomicznym
- analizować zmiany zachodzące w usługach kelnerskich
- poszukiwać nowości techniczne i technologiczne wspomagające obsługę gości gastronomii w różnych źródłach informacji
- wymieniać najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie
- określać własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie.

4.2.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Posługiwanie się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu	10	<ul style="list-style-type: none"> - przenosić w ręku i przewozić na wózku kelnerskim bieliznę stołową - przenosić zastawę stołową oraz serwisową w ręku i na tacy - przewozić zastawę stołową oraz serwisową na wózku kelnerskim - opisać czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości - posługiwać się bielizną stołową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwety lub serwetki) - nakrywać stoły bielizną stołową i zastawą stołową przed przyjściem gości o różnej porze dnia - dekorować stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia - oceniać przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości - wykonać zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją bielizny stołowej, zastawy stołowej i serwisowej - dokonać obrotu bielizną stołową oraz zastawą stołową i sprzętem specjalnego przeznaczenia
2. Karty menu	20	<ul style="list-style-type: none"> - objaśniać pojęcie karty menu - klasyfikować karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonych usług) - rozróżniać karty menu ze względu na przeznaczenie - wskazać informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów - rozróżniać potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów - definiować rolę wkładki w kartach menu i napojów - wykazać się znajomością kart menu i kart napojów - oceniać poprawność karty menu i karty napojów - stosować kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości - demonstrować sposób podawania karty menu/karty napojów
3. Przyjmowanie gości	30	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać etapy obsługi gości - przyjmować gości - wykonać czynności związane z przyjęciem zamówienia - stosować zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia - zapisać zamówienie - przekazać zamówienie do realizacji - używać zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym - przestrzegać tajemnicy związanej z wykonywanym zawodem i miejscem pracy



Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
4. Nakrywanie stołu	10	<ul style="list-style-type: none"> - analizować potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje - uzupełniać przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie - aranżować stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości - wykonać czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia
5. Metody serwowania potraw i napojów	30	<ul style="list-style-type: none"> - rozpoznać metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków - stosować metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków - określać zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków - opisać zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami
6. Serwowanie potraw	40	<ul style="list-style-type: none"> - ustalać kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości - odbierać potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania - sprawdzać zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem - oceniać jakość i estetykę potraw przed ich podaniem - dobierać dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa) - dostosować metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu - dobierać bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania - serwować dodatki i przyprawy do zamówionych potraw - serwować jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce - określać potrzeby i oczekiwania gości w zakładzie gastronomicznym
7. Serwowanie napojów bezalkoholowych	30	<ul style="list-style-type: none"> - opisać skład i technologię sporządzania serwowanych napojów - przygotować bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych - sprawdzać zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych - sporządzać napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami - określać dodatki do napojów - dobierać zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju - serwować napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik - przestrzegać warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		<ul style="list-style-type: none"> - podać gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych - przedstawiać historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie - wymieniać skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady - dobierać warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki) - przygotować naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady - sporządzać napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik - sprawdzać jakość i estetykę serwowanych napojów - serwować kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków - wskazać zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych - opisać tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących
8. Serwowanie napojów alkoholowych	30	<ul style="list-style-type: none"> - charakteryzować napoje alkoholowe różnych regionów świata - rozpoznać rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi - rozpoznać rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety - przestrzegać zasad serwowania napojów alkoholowych - pomagać przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków - przygotować wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do dystrybucji i podawania, dekantuje.) - dobierać naczynia do serwowania win, wódek, piw - podać wina, wódki, piwa - dobierać wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitify i digestify - wskazać przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi - wskazać skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi
9. Serwowanie dań	20	<ul style="list-style-type: none"> - wskazać danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata - wskazać godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata - charakteryzować zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata - rozróżniać rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów - zestawiać potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata - ustalać kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		<ul style="list-style-type: none"> - dobierać sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje - nakrywać stoły do różnych dań - podać różne dania w formie bufetów - obsługiwać gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów
10. Ocena jakości i estetyki potraw i napojów	10	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśniać znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju - oceniać wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki - sprawdzać jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków - wymieniać sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów - analizować zmiany zachodzące w usługach kelnerskich - poszukiwać nowości techniczne i technologiczne wspomagające obsługę gości gastronomii w różnych źródłach informacji - wymieniać najbardziej oczekiwane umiejętności w zawodzie - określać własny plan rozwoju zawodowego w celu pozyskania oczekiwanych umiejętności i kompetencji w zawodzie
11. Room service	20	<ul style="list-style-type: none"> - definiować termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service) - opisać rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie - wymieniać rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym - wymieniać etapy obsługi gości w pokoju hotelowym - przyjmować zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich - sporządzać harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości - dobierać wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w serwisie hotelowym - przygotować tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym - realizować zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami - stosować zasady etyki w relacjach pracowniczych
12. Serwis specjalny	30	<ul style="list-style-type: none"> - wyjaśniać pojęcie serwisu specjalnego - wyjaśniać zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości - dobierać wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym - przygotować stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości - rozróżniać asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
		<ul style="list-style-type: none"> - tranżerować mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy) - dzielić i filetować owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców) - flambirować potrawy w obecności gości - sporządzać mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa - podać potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami - planować realizację usługi w odpowiedzi na zidentyfikowane potrzeby i oczekiwania gości w zakładzie gastronomicznym
13. Czynności porządkowe	10	<ul style="list-style-type: none"> - porządkować sprzęt, zastawę i białinę stołową po odejściu gości od stołów - porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu - sprawdzać stan sprzętu, zastawy stołowej i białiny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu - rozróżniać czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego - wykonać czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menażę, platerę, elementy dekoracyjne stołów

4.2.4 Procedury osiągnięcia celów kształcenia

Propozycje metod nauczania

Należy stosować aktywizujące metody nauczania związane z różnym stopniem aktywności słuchaczy/uczestników, ze szczególnym uwzględnieniem metod podających, eksponujących, wzrokowych i wzrokowo-słuchowych. Wyborowi metody towarzyszy namysł nad celami zajęć, poziomem intelektualnym słuchaczy/uczestników, predyspozycji uczącego oraz dostępnością mediów, środków dydaktycznych.

Proponowane metody nauczania:

- aplikacje internetowe (Quizizz, Quizlet, Kahoot, Learning App)
- filmy dydaktyczne
- praktyczne (pokaz z objaśnieniem, pokaz z instruktażem, ćwiczenia, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych)
- metody podające (opis, opowiadanie, pogadanka, wykład informacyjny, objaśnienia, praca ze źródłem drukowanym)
- metody oglądowe (pokaz, obserwacja, demonstracja, prezentacja)

- metody aktywizujące: metodę przypadków, metodę sytuacyjną, inscenizację, gry dydaktyczne, seminarium, dyskusję dydaktyczną (techniki realizacji dyskusji: okrągły stół, wielokrotna, panelowa, metaplan, burza mózgów lub giełda pomysłów)
- udział w prelekcjach i spotkaniach z pracownikami branży gastronomicznej
- wycieczka zorganizowana
- metody problemowe (nauczanie problemowe, wykład problemowy, metoda badawcza).

Obudowa dydaktyczna

Materiały dydaktyczne: stanowiska komputerowe, zasoby internetowe, materiały multimedialne (prezentacje), filmy edukacyjne (filmy na CD, DVD), nagrania audio, audiobooki, pliki mp3, mp4, scenariusze zajęć, arkusze ćwiczeń, instrukcje do przeprowadzania ćwiczeń; bibliotekę zawodową wyposażoną w dokumentację, instrukcje, przewodniki, regulaminy, przepisy prawa właściwe dla danego stanowiska, zestaw aktów prawnych i regulaminów dotyczących działalności gastronomicznej, wzory dokumentów stosowanych w działalności gastronomicznej, czasopisma i publikacje branżowe.

Literatura przedmiotu

- 1) Kasperek A, Kondratowicz M., Wyposażenie i zasady bezpieczeństwa w gastronomii. Gastronomia., WSiP, 2014
- 2) Konarzewska M., Lada E., Zielonka B., Wyposażenie techniczne zakładów gastronomicznych, Wydawnictwo REA, 2013
- 3) Janasik, A., Zarczuk, D. Sztuka usługiwania, CeDeWu, 2013
- 4) Jargoń R., Obsługa konsumenta, cz. 1 i 2, WSiP, Warszawa 2000
- 5) Ribbat, C., W restauracji. Media Rodzina,
- 6) Sala, J. Marketing w gastronomii, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2011
- 7) Siwiec, P, Pawłowski A., Gościnność – Sztuka dobrej obsługi w gastronomii, Take Eat Easy,
- 8) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 1, WSIP, Warszawa 2013.
- 9) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 2, WSIP, Warszawa 2015
- 10) Szajna R., Ławniczak D., Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3, WSiP, Warszawa 2015.
- 11) Szajna R., Ławniczak D., Usługi kelnerskie, kwalifikacja T. Podręcznik do nauki zawodu kelner, WSIP, Warszawa 2015.

Warunki realizacji

Zajęcia powinny być prowadzone w pracowni obsługi gości, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska:

- a) stanowisko komputerowe dla prowadzącego zajęcia z dostępem do internetu, oprogramowaniem biurowym, oprogramowaniem do zarządzania gastronomią i układania menu oraz projektor, ekran projekcyjny, tablicę szkolną białą suchościeralną, wizualizer,
- b) stanowisko barowe (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników) wyposażone w ladę barową, regały, szafki, stołki barowe, zlewozmywak, chłodziarkę barową, dystrybutor napojów zimnych, kostkarkę do lodu, ekspres do kawy, urządzenia do parzenia kawy, blender, shakery klasyczne i bostońskie, szklanice barowe, miarki barowe, łyżeczki miarowe, łyżki barowe, sita barowe, szczypce, noże barowe, deski do krojenia, maty barowe, mikser barowy, pojemniki termoizolacyjne, kruszarkę do lodu, wyciskacz do cytrusów, dozowniki i miarki do płynów i produktów sypkich, naczynia do przyrządzania napojów gorących i zimnych, naczynia do podawania napojów zimnych i gorących, stelaż do kieliszków, sztucze,
- c) stanowisko zmywania naczyń (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników), wyposażone w zlewozmywak dwukomorowy, pojemniki na odpadki, zmywarkę do naczyń, sprzęt i środki myjące, kosze na talerze i naczynia,
- d) stanowiska obsługi gości wyposażone w stoły restauracyjne kwadratowe i prostokątne z kompletem krzeseł, wózki kelnerskie do uzupełniania zastawy stołowej i serwisowej, stojaki bufetowe,
- e) przenośny stojak na tace (jeden zestaw dla dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- f) pomocniki kelnerskie stałe, wózki do serwowania dań gorących, do tranżerowania i do flambirowania, podgrzewacz do talerzy na dwanaście sztuk,
- g) stojaki ekspozycyjne bufetowe (zestaw dla co najmniej dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- h) kredens kelnerski wyposażony w kasę kelnerską, terminal, czytnik kart płatniczych, karty menu, karty win i karty barowe,
- i) nakrycia stołowe (co najmniej po trzy komplety dla jednego słuchacza/uczestnika),
- j) sztucze podstawowe, specjalne i serwisowe, talerze w pełnym rozmiarze, naczynia ceramiczne, szklane i metalowe, jedno- i wieloporcjowe w różnych wielkościach do podawania potraw i napojów, ceramikę żaroodporną, naczynia szklane w pełnym asortymencie do napojów bezalkoholowych i napojów alkoholowych,
- k) bieliznę stołową moltony (podkłady pod obrusy), obrusy stołowe, bankietowe, specjalne, skirtingi, serwety i serwetki w pełnym asortymencie, laufry, bieżniki, ozdoby stołowe,
- l) komplet tac (trzy tace różnej wielkości dla jednego słuchacza/uczestnika),
- m) trzy tace owalne, duże (jeden komplet dla dziesięciu słuchaczy/uczestników),
- n) taca lub płatnik i portfel do obsługi płatności (jeden komplet dla trzech słuchaczy/uczestników),
- o) sprzęt do utrzymania czystości,

- p) stroje kelnerskie – sześć kompletów damskich i męskich składających się z białej koszuli, kamizelki, zasłonki kelnerskiej z kieszenią na akcesoria,
- q) biblioteczkę zawodową, wyposażoną w zestaw książek zawodowych przydatnych do nauki obsługiwanie gości, słowniki, encyklopedie zawodowe, receptury gastronomiczne, dokumentacja Analizy Zagrożeń i Krytycznych Punktów Kontroli – HACCP (Hazard Analysis and Critical Control Points) dla części handlowo-usługowej gastronomii, schematy układów funkcjonalnych części handlowo-usługowych zakładów gastronomicznych, instruktażowe filmy dydaktyczne z zakresu obsługi gości, instrukcje obsługi maszyn i urządzeń znajdujących się w pracowni obsługi gości.

4.2.5 Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć słuchaczy powinno odbywać się przez cały czas realizacji programu nauczania na podstawie kryteriów określonych na początkowych zajęciach. Wiedza słuchaczy może być sprawdzana za pomocą zadań praktycznych związanych z obsługą gastronomiczną i serwowaniem potraw np. odgrywanych scenek, wykonywanych potraw i napoi, obserwacji czynności słuchaczy podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz oceny przykładowych projektów w serwowaniu potraw.

5. Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych

Efekt kształcenia z podstawy programowej (oznaczony w programie kursu jako kluczowy dla kwalifikacji lub jednostki efektów)	Wskaźniki potwierdzające osiągnięcie efektu kształcenia	Metody/techniki badania	Termin badania
1) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem gości: a. przygotowuje salę i stoły zgodnie z zamówieniem b. dba o czystość, porządek i estetykę sali w czasie obsługi gości c. serwuje potrawy i napoje zgodnie z	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych zasadami obsługi gości d) komunikuje się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe e) dokonuje dyskretnej obserwacji sali podczas przyjęcia, reaguje na wszelkie sygnały (ek)	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących zajęcia	<ul style="list-style-type: none"> • Badanie na bieżąco w czasie trwania KUZ • Badanie osiągnięć edukacyjnych słuchaczy/uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr) • Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych słuchaczy/uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu (I semestr) • Ponowne badanie pod koniec II semestru • Porównanie wyników, analiza -ponownego badania (koniec II semestru) • Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji przedmiotowego programu nauczania.
2) serwuje potrawy: a. dba o jakość i estetykę serwowanych potraw b. serwuje potrawy zgodnie z zasadami (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących zajęcia	
3) serwuje napoje bezalkoholowe (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących zajęcia	
4) serwuje dania (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących zajęcia	

6. Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

6.1. Wykaz literatury

Literatura:

- 1) Granecka-Wrzosek B., Usługi żywieniowe w hotelarstwie, WSiP, Warszawa 2013
- 2) Janasik, A., Zarczuk, D. Sztuka usługiwania, CeDeWu, 2013
- 3) Jargoń R., Obsługa konsumenta, cz. 1 i 2, WSiP, Warszawa 2000
- 4) Kasperek A, Kondratowicz M., Wyposażenie i zasady bezpieczeństwa w gastronomii. Gastronomia., WSiP, 2014
- 5) Konarzewska M., Lada E., Zielonka B., Wyposażenie techniczne zakładów gastronomicznych, Wydawnictwo REA, 2013
- 6) Ribbat, C., W restauracji. Media Rodzina,
- 7) Sala, J. Marketing w gastronomii, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2011
- 8) Siwiec, P, Pawłowski A., Gościnność – Sztuka dobrej obsługi w gastronomii, Take Eat Easy,
- 9) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 1, WSIP, Warszawa 2013.
- 10) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 2, WSIP, Warszawa 2015
- 11) Szajna R., Ławniczak D., Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3, WSiP, Warszawa 2015.
- 12) Szajna R., Ławniczak D., Usługi kelnerskie, kwalifikacja T. Podręcznik do nauki zawodu kelner, WSIP, Warszawa 2015.
- 13) Czasopisma specjalistyczne: „Hotele i Restauracje”, „Kuchnia”, „Poradnik Restauratora”, „Przegląd Gastronomiczny”.

6.2. Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych

Zajęcia powinny być prowadzone w pracowni obsługi gości, w której powinny być zorganizowane następujące stanowiska: a) stanowiska barowe (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników), wyposażone w: ladę barową, stołki barowe, zlewozmywak, chłodziarkę barową, dystrybutor napojów zimnych, kostkarkę do lodu, ekspres do kawy i do herbaty, walizkę barmańską dużą, mikser barowy, pojemniki termoizolacyjne, kruszarkę do lodu, wyciskacz do cytrusów, naczynia do przyrządzania napojów gorących i zimnych, blender, dozowniki i miarki do napojów i produktów sypkich, naczynia do napojów, b) stanowiska zmywania naczyń (jedno stanowisko dla dziesięciu słuchaczy/uczestników), wyposażone w: zlewozmywak trzykomorowy, pojemniki na odpadki, maszynę do mycia naczyń, sprzęt i środki myjące, pralko-suszarkę, kosze na talerze i naczynia. Ponadto pracownia powinna być wyposażona w: stoły restauracyjne (jeden stół dla trzech słuchaczy/uczestników) krzesła, pomocniki kelnerskie stałe, wózki kelnerskie do uzupełniania zastawy, do serwowania dań gorących, do flambirowania, do tranżerowania, witryny chłodzone do ekspozycji

i podawania potraw, kredensy kelnerskie, podgrzewacze do potraw i talerzy, urządzenia do parzenia kawy, sztucce podstawowe i systemowe naczynia porcelanowe i ceramikę żaroodporną, naczynia szklane, bieliznę stołową, ozdoby stołowe, kasę kelnerską, czytnik kart kredytowych. W trakcie zajęć edukacyjnych w sali wykładowej należy wykorzystywać flipchart, tablice interaktywne, sprzęt multimedialny, ułatwiający prowadzenie zajęć i zapamiętywanie przekazywanych treści.

7. Sposób i forma zaliczenia kursu

- zaliczeniu zajęć edukacyjnych w kształceniu teoretycznym i praktycznym decyduje nauczyciel prowadzący te zajęcia na podstawie zaliczenia testu wiedzy, zadania praktycznego (scenki sytuacyjnej, np. obsługa gości w restauracji, nakrycie stołu, przygotowanie potrawy). Test uznany jest za zaliczony, gdy uzyskano co najmniej 50% punktów możliwych do zdobycia.
- Uczestnik kursu doskonalenia umiejętności zawodowych, który otrzymał zaliczenie otrzymuje certyfikat o ukończeniu kursu. Certyfikat wydaje się w ciągu 14 dni od daty ostatnich zajęć na kursie.

8. Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć

Tabela 5. Weryfikacja programu nauczania KUZ pod kątem zgodności z przepisami prawa oświatowego

Lp.	Program kwalifikacyjnego kursu zawodowego/kursu umiejętności zawodowych uwzględnia	Zawartość opracowanego programu zajęć (T/N)
1	Cele kształcenia (zadania zawodowe)	T
2	Efekty kształcenia	T
3	Kryteria weryfikacji	T
4	Warunki realizacji kształcenia w kwalifikacji (lub niezbędne do realizacji danej jednostki efektów)	T
5	Minimalna liczba godzin kształcenia zawodowego dla kwalifikacji wyodrębnionej w zawodzie lub jednostki efektów	T

Tabela 6. Weryfikacja programu KUZ pod kątem kompletności efektów kształcenia

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
1) określa predyspozycje psychofizyczne, wymagania i umiejętności niezbędne do wykonywania zadań zawodowych kelnera (ew)	1) wymienia predyspozycje fizyczne i psychiczne kandydata do pracy w zawodzie kelnera, np. odporność na stres, otwartość na kontakty z innymi, cierpliwość, dobra kondycja, sprawność fizyczna 2) określa cechy osobowości kelnera konieczne i przydatne w pracy na różnych stanowiskach 3) opisuje sylwetkę zawodową kelnera 4) określa elementy osobistego wyposażenia kelnera do bezpośredniej obsługi gości	<ul style="list-style-type: none"> Predyspozycje pracy kelnera
2) rozróżnia miejsca pracy kelnera (ew)	1) wyjaśnia termin gastronomia 2) opisuje funkcje gastronomii 3) rozróżnia zakłady gastronomiczne	<ul style="list-style-type: none"> Miejsca pracy kelnera
3) rozróżnia stanowiska pracy i systemy obsługi kelnerskiej (ew)	1) rozróżnia stanowiska pracy w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa zadania pracowników części handlowo-usługowej zakładów gastronomicznych	<ul style="list-style-type: none"> Systemy obsługi kelnerskiej



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	3) wymienia stanowiska pracy i pełnione funkcje pracowników w systemach obsługi gości 4) ocenia przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii	
4) określa wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie (ew)	1) rozróżnia pomieszczenia części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 2) określa przeznaczenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 3) opisuje zadania kelnera wykonywane w różnych pomieszczeniach części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 4) rozróżnia wyposażenie części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 5) planuje wyposażenie pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z ich przeznaczeniem i rodzajem świadczonych usług (w meble, bieliznę stołową, zastawę stołową i serwisową, maszyny, urządzenia i sprzęt do sporządzania potraw, przechowywania, ekspedycji, transportu potraw i napojów, baru, utrzymania czystości) 6) określa funkcję pomieszczeń znajdujących się w części handlowo-usługowej 7) rozróżnia asortyment wyposażenia różnych pomieszczeń części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego 8) określa miejsce i sposób przechowywania bielizny stołowej i zastawy stołowej (magazynuje zapasy, przygotowuje pomocnik kelnerski)	<ul style="list-style-type: none"> Wyposażenie w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego i jego przeznaczenie
5) posługuje się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu (ew)	1) przenosi w rękę i przewozi na wózku kelnerskim bieliznę stołową 2) przenosi zastawę stołową oraz serwisową w rękę i na tacy 3) przewozi zastawę stołową oraz serwisową na wózku kelnerskim 4) opisuje czynności związane z przygotowaniem sali na przyjęcie gości 5) posługuje się bielizną stołową (składa, rozkłada, wymienia, formuje serwety lub serwetki)	<ul style="list-style-type: none"> Posługiwanie się wyposażeniem części handlowo-usługowej zakładu



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	6) nakrywa stoły białą stółową i zastawą stołową przed przyjściem gości o różnej porze dnia 7) dekoruje stoły i miejsca przeznaczone dla gości na różną porę dnia 8) ocenia przygotowanie pomieszczeń w części handlowo-usługowej do przyjęcia gości (np. rozstawienie stołów, organizację przejść komunikacyjnych, ustawianie zastawy stołowej i serwisowej na stole) zgodnie z zasadami i standardami obsługi 10) wykonuje zabiegi związane z pielęgnacją i konserwacją białą stółową, zastawy stołowej i serwisowej 11) dokonuje obrotu białą stółową oraz zastawą stołową i sprzętem specjalnego przeznaczenia	
6) stosuje karty menu (ew)	1) objaśnia pojęcie karty menu 2) klasyfikuje karty menu według różnych kryteriów (okresu obowiązywania, wielkości, rodzaju i stylu świadczonych usług) 3) rozróżnia karty menu ze względu na przeznaczenie 4) wskazuje informacje handlowe zawarte w kartach menu i napojów 5) rozróżnia potrawy i napoje zawarte w kartach menu i napojów 6) definiuje rolę wkładki w kartach menu i napojów 7) wykazuje się znajomością kart menu i kart napojów 8) ocenia poprawność karty menu i karty napojów pod względem budowy, klasycznego układu spisu potraw według zasad kuchni środkowoeuropejskiej i napojów dla gości polskich i zagranicznych, użytego nazewnictwa i słownictwa, zawartych informacji handlowych i żywieniowych dla gości 9) stosuje kartę menu i kartę napojów w obsłudze gości 10) demonstruje sposób podawania karty menu/karty napojów	<ul style="list-style-type: none"> Karty menu



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
<p>7) wykonuje czynności związane z przyjmowaniem gości:</p> <p>a. przygotowuje salę i stoły zgodnie z zamówieniem</p> <p>b. dba o czystość, porządek i estetykę sali w czasie obsługi gości</p> <p>c. serwuje potrawy i napoje zgodnie z zasadami obsługi gości</p> <p>d. komunikuje się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe</p> <p>e. dokonuje dyskretnej obserwacji sali podczas przyjęcia, reaguje na wszelkie sygnały (ek)</p>	<p>1) rozróżnia etapy obsługi gości</p> <p>2) przyjmuje gości (wita, odnotowuje usługę dla gości hotelowych, stosuje zasadę uznania gości, pomaga przy wyborze stolika i zajęciu miejsc)</p> <p>3) wykonuje czynności związane z przyjęciem zamówienia (podaje kartę potraw i napojów, udziela informacji, doradza przy wyborze potraw, dań, napojów, przyjmuje zamówienie)</p> <p>4) stosuje zasady up-sellingu i cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia</p> <p>5) zapisuje zamówienie</p> <p>6) przekazuje zamówienie do realizacji</p> <p>7) używa zwrotów grzecznościowych w konwersacji z gośćmi różnych typów charakterologicznych w języku polskim i obcym nowożytnym</p>	<ul style="list-style-type: none"> Przyjmowanie gości
<p>8) nakrywa stół zgodnie z zamówieniem gości (ew)</p>	<p>1) analizuje potrzeby gości, uwzględniając elementy zamówienia i przekazane informacje (np. płeć, wiek, liczba osób, okoliczność, wydarzenie, menu, tradycje i zwyczaje z różnych stron świata, inne oczekiwania)</p> <p>2) uzupełnia przygotowane stoły zgodnie z zamówieniem i potrzebami gości oraz ze standardami obowiązującymi w zakładzie (zmienia, uzupełnia zastawę stołową i serwisową)</p> <p>3) aranżuje stoły stosownie do oczekiwań i charakterystyki gości</p> <p>4) wykonuje czynności kelnerskie z prawej i lewej strony gościa przy dostosowywaniu nakrycia stołu do zamówienia</p>	<ul style="list-style-type: none"> Nakrywanie stołu



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
9) dobiera metody serwowania potraw i napojów (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) rozpoznaje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 2) stosuje metody, techniki i style podawania potraw, napojów i posiłków 3) określa zadania kelnerów podczas stosowania różnych metod, technik i stylów podawania potraw, napojów i posiłków (ruch prawo- i lewostronny, czynności obsługi z prawej i z lewej strony, chwyt sztuczków serwisowych i manipulacja nimi itp.) 4) opisuje zalety i wady podawania potraw, napojów i posiłków różnymi metodami i stylami 	<ul style="list-style-type: none"> • Metody serwowania potraw i napojów
10) serwuje potrawy: a. dba o jakość i estetykę serwowanych potraw b. serwuje potrawy zgodnie z zasadami (ek)	<ol style="list-style-type: none"> 1) ustala kolejność serwowania potraw zgodnie z zasadami i potrzebami gości 2) odbiera potrawy zgodnie z ustaloną kolejnością podania 3) sprawdza zgodność odbieranych z ekspedycji potraw z zamówieniem 4) ocenia jakość i estetykę potraw przed ich podaniem 5) dobiera dodatki i przyprawy do potraw (np. sól, pieprz, oliwa) 6) dostosowuje metodę i technikę serwowania do serwowanych potraw lub ich zestawów zgodnie z życzeniem gości i możliwości zakładu 7) dobiera bieliznę stołową i zastawę stołową oraz sprzęt serwisowy do serwowania potraw w zależności od stylu, formy obsługi gości i metod serwowania 8) serwuje dodatki i przyprawy do zamówionych potraw 9) serwuje jednoporcjowo i wieloporcjowo zakąski zimne i gorące, zupy, dania zasadnicze, sery, desery i owoce 	<ul style="list-style-type: none"> • Serwowanie potraw
11) serwuje napoje bezalkoholowe (ek)	<ol style="list-style-type: none"> 1) opisuje skład i technologię sporządzania serwowanych napojów 2) przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych 3) sprawdza zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń i sprzętu gastronomicznego oraz zastawy stołowej do sporządzania, nalewania i serwowania napojów bezalkoholowych 4) sporządza napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami 	<ul style="list-style-type: none"> • Serwowanie napojów bezalkoholowych



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	5) określa dodatki do napojów 6) dobiera zastawę stołową i sprzęt serwisowy do serwowanego napoju 7) serwuje napoje z wykorzystaniem różnorodnych metod i technik 8) przestrzega warunków podawania napojów bezalkoholowych zimnych niegazowanych i gazowanych: temperatury podania, doboru naczyń, dekoracji, dodatków komplementarnych 9) podaje gościom przy stole napoje zimne bezalkoholowe niegazowane i gazowane w oryginalnych opakowaniach oraz w naczyniach porcjowych i wieloporcjowych (przynosi napój, nakrycia i sprzęt serwisowy na tacy, otwiera, nalewa, ustawia napój na stole) 10) przedstawia historię odkrycia i rozpowszechnienia kawy i herbaty oraz kakao i czekolady na świecie 11) wymienia skład różnych napojów na bazie kawy i herbaty oraz kakao i czekolady 12) dobiera warunki i techniki parzenia kawy, herbaty, upłynniania czekolady (jakość wody, temperaturę, czas, technikę parzenia i dodatki) 13) przygotowuje naczynia, sprzęt, zastawę stołową do sporządzania i podawania kaw, herbat, czekolady 14) sporządza napoje gorące bezalkoholowe z wykorzystaniem różnych metod i technik 15) sprawdza jakość i estetykę serwowanych napojów 16) serwuje kawę, herbatę różnymi metodami, technikami z zastosowaniem różnych dodatków (np. lód, owoce, cukier, śmietanka, mleko) w zależności od okoliczności i życzeń gości 17) wskazuje zasadę kolejności podawania napojów zimnych i gorących bezalkoholowych 18) opisuje tradycje polskie i innych regionów świata związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych zimnych i gorących	



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
<p>12) serwuje napoje alkoholowe:</p> <p>a. stosuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi</p> <p>b. krzewi kulturę picia napojów alkoholowych (ew)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) charakteryzuje napoje alkoholowe różnych regionów świata 2) rozpoznaje rodzaje win, wódek, piwa w karcie alkoholi 3) rozpoznaje rodzaj, pochodzenie i cechy win, wódek oraz piwa na podstawie etykiety 4) przestrzega zasad serwowania napojów alkoholowych 5) pomaga przy doborze alkoholi do potraw, dań i posiłków 6) przygotowuje wina, wódki, piwa do serwowania (reguluje temperaturę, dobiera akcesoria do 7) dystrybucji i podawania, dekantuje.) 8) dobiera naczynia do serwowania win, wódek, piw 9) podaje wina, wódki, piwa (otwiera butelki, puszkę, nalewa, przestrzega wielkości porcji, stawia butelkę z napojem na stole lub przy stole gościa) w sposób odpowiadający rodzajowi alkoholu lub życzeniom gości 10) dobiera wina, wódki, piwa do potraw, deserów, napojów oraz jako aperitif i digestif 11) wskazuje przepisy prawa i standardy wewnętrzne dotyczące serwowania alkoholi 12) wskazuje skutki nieprzestrzegania przepisów prawa i standardów wewnętrznych dotyczących serwowania alkoholi 	<ul style="list-style-type: none"> • Serwowanie napojów alkoholowych
13) serwuje dania (ek)	<ol style="list-style-type: none"> 1) wskazuje danie dnia w kartach menu gastronomii różnych regionów świata 2) wskazuje godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata 3) charakteryzuje zestawy potraw i napojów w różnych regionów świata 4) rozróżnia rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów 5) zestawia potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości i kultury danego kraju w różnych regionach świata 6) ustala kolejność podawania potraw i napojów zestawionych w dania 	<ul style="list-style-type: none"> • Serwowanie dań



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	7) dobiera sprzęt, urządzenia i zastawę stołową do serwowania dań zestawionych w śniadania, obiady, podwieczorki i kolacje 8) nakrywa stoły do różnych dań 9) podaje różne dania w formie bufetów 10) obsługuje gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów 11)	
14) ocenia jakość oraz estetykę potraw i napojów w posiłkach (ew)	1) wyjaśnia znaczenie oceny jakości wydanej potrawy lub napoju 2) ocenia wydaną potrawę lub napój oraz ich zestawienie w posiłki 3) sprawdza jakość oraz estetykę wydawanych potraw, napojów i posiłków 4) wymienia sposoby pozyskiwania informacji na temat jakości serwowanych potraw i napojów	<ul style="list-style-type: none"> Ocena jakości i estetyki potraw i napojów
15) wykonuje czynności związane z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service) (ew)	1) definiuje termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service) 2) opisuje rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie 3) wymienia rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym 4) wymienia etapy obsługi gości w pokoju hotelowym 5) przyjmuje zamówienia gości hotelowych np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart 6) meldunkowych, rozmów telefonicznych, zamówień bezpośrednich 7) sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości 8) dobiera wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach usługi kelnerskiej wykonywanej w 9) serwisie hotelowym 10) przygotowuje tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym 11) realizuje zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami	<ul style="list-style-type: none"> Room service



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
16) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) wyjaśnia pojęcie serwisu specjalnego 2) wyjaśnia zasadność sporządzania potraw i napojów w obecności gości 3) dobiera wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym (wózki do tranżerowania i flambirowania, stoły dostawcze i stanowiska stałe do sporządzania potraw w obecności gości) 4) przygotowuje stanowisko pracy do sporządzania potraw i napojów w obecności gości 5) rozróżnia asortyment potraw i napojów mieszanych bezalkoholowych sporządzanych w obecności gościa np. sałatki, koktajle z warzyw, owoców, befsztyki tatarskie, carpaccio, frutti di mare, grzanki, omlety, naleśniki, fondue, kompoty, napoje bezalkoholowe 6) tranżeruje mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości (wyznacza miejsca cięć, dobiera technikę cięć, wydziela porcję potrawy) 7) dzieli i filetuje owoce w obecności gości (wybiera owoce do dzielenia i filetowania, określa technikę obierania, dzielenia i filetowania owoców) 8) flambiruje potrawy w obecności gości (dobiera półprodukty i gotowe wyroby, technikę sporządzania potrawy flambirowanej) 9) sporządza mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa (przygotowuje wózek kelnerski lub stół dostawczy bądź stanowisko do sporządzania napojów bezalkoholowych w obecności gościa, sporządza napoje mieszane różnymi technikami łączenia składników, dekoruje, sprawdza zgodność sporządzonego napoju z recepturą, wykonuje czynności końcowe) 10) podaje potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami 	<ul style="list-style-type: none"> • 1Serwis specjalny
17) wykonuje czynności porządkowe po zakończeniu usługi kelnerskiej (ew)	<ol style="list-style-type: none"> 1) porządkuje sprzęt, zastawę i bieliznę stołową po odejściu gości od stołów 2) porządkuje stół i miejsce pracy po zamknięciu zakładu 3) sprawdza stan sprzętu, zastawy stołowej i bielizny stołowej po zakończeniu zmiany roboczej i zamknięciu zakładu 	<ul style="list-style-type: none"> • Czynności porządkowe



Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01. Obsługiwanie gości		
Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji	
	<ul style="list-style-type: none">4) rozróżnia czynności codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego5) wykonuje czynności porządkowe codzienne i okresowe w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego, np. czyści menaże, plenery, elementy dekoracyjne stołów	