



**Fundusze
Europejskie**
Wiedza Edukacja Rozwój



**Rzeczpospolita
Polska**

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



PROGRAM NAUCZANIA

KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH

HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich

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.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich

1.	Wprowadzenie	4
2.	Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych	8
2.1.	Pogrupowanie efektów kształcenia	8
2.2.	Określenie liczby godzin na kształcenie zawodowe	12
2.3.	Plan kursu umiejętności zawodowych	13
3.	Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych	14
4.	Programy poszczególnych zajęć	15
4.1.	Program nauczania dla przedmiotu: Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich	15
4.1.1	Cele ogólne przedmiotu	15
4.1.2	Cele szczegółowe przedmiotu	15
4.1.3	Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia	17
4.1.4	Procedury osiągnięcia celów kształcenia	18
4.1.5	Proponowane metody sprawdzania osiągnięć edukacyjnych słuchacza/uczestnika	20
5.	Ewaluacja programu kursu umiejętności zawodowych	21
6.	Wykaz literatury oraz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	22
6.1.	Wykaz literatury	22
6.2.	Wykaz niezbędnych środków i materiałów dydaktycznych	22
7.	Sposób i forma zaliczenia kursu	23
8.	Sprawdzenie kompletności i poprawności opracowanego programu zajęć	24

PROGRAM NAUCZANIA KURSU UMIEJĘTNOŚCI ZAWODOWYCH HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich

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
- 2) w zakresie innych zawodów przypisanych do branż, do których należą zawody, w których kształci szkoła;
- 3) publiczne i niepubliczne placówki kształcenia ustawicznego i centra kształcenia zawodowego.

Program kursu umiejętności zawodowych dla jednostki efektów uczenia się HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich 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 wyróżnionych dla zawodu kelner. Program kursu realizuje treści w ramach przedmiotu praktycznego.

Kształcenie na kursie umiejętności zawodowych może być realizowany w formie stacjonarnej lub zaocznej.

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 uczniem. Dużą uwagę należy zwrócić na słuchaczy/uczestników posiadających trudności z uczeniem się. Niemniej ważni są słuchacze/uczestnicy uzdolnieni i szczególnie zainteresowani zawodem, przedmiotem nauczania. Każdy słuchacz/uczestnik 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 zawodowy dla jednostki efektów uczenia się HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich 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.01. Wykonywanie usług kelnerskich. Dla kwalifikacji określono poziom 3 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich realizowany jest w trybie stacjonarnym. Liczba godzin przewidziana na realizację programu wynosi 90 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 kursu umiejętności zawodowych, a tym samym zapewni im możliwość sprostania wyzwaniom zmieniającego się rynku pracy.

Branża hotelarska jest obecnie jednym z najbardziej dynamicznie rozwijających się sektorów w polskiej gospodarce. Pozytywny trend w przychodach hoteli, 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 hotelowe obserwuje się zwłaszcza w segmentach „MICE” i „turystyka”. Dobra kondycja finansowa firm sprzyja organizowaniu konferencji i szkoleń, a poprawa statusu materialnego społeczeństwa wpływa na zmianę stylu życia i spędzania czasu wolnego Polaków. W odpowiedzi na te trendy powstają nowe hotele.

Hotelarz zajmuje się organizacją i świadczeniem usług noclegowych i gastronomicznych oraz innych usług związanych z pobytem gościa w obiekcie hotelarskim. Hotelarz ustala zestaw oferowanych usług hotelarskich, sposób ich świadczenia oraz opracowuje politykę handlową. Współpracuje z innymi instytucjami oferującymi usługi hotelarskie oraz zbiera opinie o preferencjach klientów, analizuje oferty konkurencji i na bieżąco obserwuje rynek hotelarski. W tej pracy na pewno nie można popaść w rutynę – wynika to z nieustannie zmieniających się gości i konieczności zindywidualizowanego podejścia do ich potrzeb i wymagań.

Trendy rozwojowe i doświadczenia wielu krajów na całym świecie wskazują, że jest to zawód rozwojowy i wymagający coraz wyższych kwalifikacji, ponieważ wymagania gości hotelowych ciągle rosną i aby im sprostać należy cały czas podnosić ogólny standard usług. Poziom usług świadczonych przez hotelarza, obok ceny, jest podstawowym kryterium przesądającym o wyborze hotelu.

Program nauczania kursu umiejętności zawodowych został tak skonstruowany, aby w oparciu o podstawę programową sprostać wymaganiom pracodawców oraz wyjść naprzeciw potrzebom rynku pracy w branży gastronomicznej.

Cele kierunkowe programu kursu umiejętności zawodowych

Uczestnik kursu umiejętności zawodowych HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- Przestrzegania zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich
- Dokonywania rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa
- Obsługiwania elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich
- Stosowania programów komputerowych wspomagających rozliczanie usług kelnerskich

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 możliwość 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.01. Wykonywanie usług kelnerskich wyodrębnione zostały:

HGT.01.2. Podstawy gastronomii

HGT.01.3. Podstawy technologii i sporządzanie potraw i napojów w części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego

HGT.01.4. Obsługiwanie gości

HGT.01.5. Podstawy miksologii

HGT.01.6. 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	Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich
A	B	C	D
HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich			
1) przestrzega zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich (ew)	20	1) rozróżnia zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę	x
		2) dobiera dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura)	x
		3) rozlicza usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT	x
2) dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa (ek)	30	1) rozróżnia różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon) barowego	x
		2) dobiera sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu	x
		3) podaje rachunek	x
		4) przyjmuje należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę)	x
		5) przyjmuje należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi)	x
		6) stosuje różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego	x
		7) przyjmuje i rejestruje napiwki	x
		8) dziękuje za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zaprasza do ponownych odwiedzin	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	Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich
3) obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie (ew)	10	1) rozróżnia elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych	x
		2) stosuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń	x
		3) dokonuje dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego	x
4) stosuje programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich (ew)	30	1) wykorzystuje programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich	x
		2) dobiera programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich	x
		3) rozlicza usługi przy użyciu programów komputerowych	x
5) stosuje techniki radzenia sobie ze stresem		1) definiuje pojęcie stresu w pracy zawodowej	
		2) przewiduje konsekwencje stresujących zachowań, ich wpływu na siebie i innych	
		3) wymienia sposoby radzenia sobie ze stresem	
6) ponosi odpowiedzialność za podejmowane działania		1) wskazuje obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku	
		2) określa rodzaje odpowiedzialności podczas realizacji zadań zawodowych	
		3) podaje przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej	
Razem liczba godzin w jednostce efektów kształcenia	90		

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.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich	1) przestrzega zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich (ew)	1) rozróżnia zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę 2) dobiera dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura) 3) rozlicza usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT	Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich	20
	2) dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa (ek)	1) rozróżnia różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon) barowego 2) dobiera sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu 3) podaje rachunek 4) przyjmuje należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę) 5) przyjmuje należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi) 6) stosuje różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego 7) przyjmuje i rejestruje napiwki 8) dziękuje za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zaprasza do ponownych odwiedzin		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 zajęcia Nazwa zajęć	Liczba godzin
HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich	3) obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie (ew)	1) rozróżnia elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych 2) stosuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń 3) dokonuje dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego	Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich	10
	4) stosuje programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich (ew)	1) wykorzystuje programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich 2) dobiera programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich 3) rozlicza usługi przy użyciu programów komputerowych		30

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
Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich		90	1) przestrzega zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich (ew)	1) rozróżnia zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę 2) dobiera dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura) 3) rozlicza usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT
			2) dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa (ek)	1) rozróżnia różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon) barowego 2) dobiera sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu 3) podaje rachunek 4) przyjmuje należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę) 5) przyjmuje należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi) 6) stosuje różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego 7) przyjmuje i rejestruje napiwki 8) dziękuje za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zaprasza do ponownych odwiedzin

Nazwa zajęć	Liczba godzin Zajęcia teoretyczne	Liczba godzin Zajęcia praktyczne	Efekty kształcenia	Kryteria weryfikacji
Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich			3) obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie (ew)	1) rozróżnia elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych 2) stosuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń 3) dokonuje dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego
			4) stosuje programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich (ew)	1) wykorzystuje programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich 2) dobiera programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich 3) rozlicza usługi przy użyciu programów komputerowych

2.3. Plan kursu umiejętności zawodowych

Tabela 4. Plan zajęć kursu umiejętności zawodowych

Nazwa zajęć	Liczba zajęć	Uwagi o realizacji
Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich	90	Kształcenie praktyczne
Łączna liczba godzin zajęć	90	

3. Cele kształcenia kursu umiejętności zawodowych

Absolwent kursu umiejętności zawodowych powinien posiadać wiedzę z zakresu:

- Przestrzegania zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich
- Dokonywania rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa
- Obsługiwania elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich
- Stosowania programów komputerowych wspomagających rozliczanie usług kelnerskich.

4. Programy poszczególnych zajęć

4.1. Program nauczania dla przedmiotu: Proces finansowego rozliczania usług kelnerskich

4.1.1 Cele ogólne przedmiotu

Cele ogólne:

- Przestrzeganie zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich
- Dokonywanie rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa
- Obsługiwanie elektronicznych urządzeń rejestrujących i kas kelnerskich
- Stosowanie programów komputerowych wspomagających rozliczanie usług kelnerskich
- Stosowanie technik radzenia sobie ze stresem
- Ponoszenie odpowiedzialności za podejmowane działania

4.1.2 Cele szczegółowe przedmiotu

Cele szczegółowe przedmiotu to (uczestnik/słuchacz potrafi):

- rozróżniać zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę
- dobierać dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura)
- rozliczać usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT
- rozróżniać różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon)
- dobierać sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu
- podać rachunek
- przyjmować należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę)
- przyjmować należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi)

- stosować różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego
- przyjmować i rejestrować napiwki
- dziękować za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zapraszać do ponownych odwiedzin
- rozróżniać elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych
- stosować elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń
- dokonywać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego
- wykorzystać programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich
- dobierać programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich
- rozliczać usługi przy użyciu programów komputerowych
- definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej
- wymieniać sposoby radzenia sobie ze stresem
- wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku
- określać rodzaje odpowiedzialności podczas realizacji zadań zawodowych
- podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej.

4.1.3 Materiał nauczania z uwzględnieniem opisu efektów kształcenia

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
1. Przestrzeganie zasad rozliczenia się z gościem	20	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę - dobierać dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura) - rozliczać usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT - definiować pojęcie stresu w pracy zawodowej - wymieniać sposoby radzenia sobie ze stresem
2. Rozliczenia gotówkowe	15	<ul style="list-style-type: none"> - dobierać sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu - podać rachunek - przyjmować należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę) - stosować różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego - przyjmować i rejestrować napiwki - dziękować za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zapraszać do ponownych odwiedzin - wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku - określać rodzaje odpowiedzialności podczas realizacji zadań zawodowych - podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej
3. Rozliczenia bezgotówkowe	15	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon) - przyjmować należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi) - wskazywać obszary zawodowej i prawnej odpowiedzialności za niewłaściwie realizowane zadania na stanowisku - określać rodzaje odpowiedzialności podczas realizacji zadań zawodowych - podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej
4. Obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących	10	<ul style="list-style-type: none"> - dokonywać dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego - określać rodzaje odpowiedzialności podczas realizacji zadań zawodowych - podawać przykłady możliwych konsekwencji w sytuacji braku odpowiedzialności zawodowej i prawnej

Tematy zajęć	Liczba godz.	Opis efektów kształcenia (uwzględniający kryteria weryfikacji)
5. Obsługa kas kelnerskich	10	<ul style="list-style-type: none"> - rozróżniać elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych - stosować elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń
6. Programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich	20	<ul style="list-style-type: none"> - wykorzystać programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich - dobierać programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich - rozliczać usługi przy użyciu programów komputerowych

Prowadzący wszystkie obowiązkowe zajęcia edukacyjne z zakresu kształcenia zawodowego powinni stwarzać słuchaczom/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 skupieniem na praktycznym przyswojeniu procesu rozliczenia gości w obiekcie gastronomicznym przy urządzeniach elektronicznych i w formie bezgotówkowej. 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 instruktą, ćwiczenia, metoda projektów, metoda przewodniego tekstu, metoda zajęć praktycznych w obsłudze elektronicznych urządzeń w rozliczaniu usług kelnerskich)
- 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
- 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) Janasik, A., Zarczuk, D. Sztuka usługiwania, CeDeWu, 2013
- 2) Jargoń R., Obsługa konsumenta, cz. 1 i 2, WSiP, Warszawa 2000
- 3) Ribbat, C., W restauracji. Media Rodzina,
- 4) Siwiec, P, Pawłowski A., Gościnność – Sztuka dobrej obsługi w gastronomii, Take Eat Easy,
- 5) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 1, WSIP, Warszawa 2013.
- 6) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 2, WSIP, Warszawa 2015
- 7) Szajna R., Ławniczak D., Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3, WSiP, Warszawa 2015.
- 8) Szajna R., Ławniczak D., Usługi kelnerskie, kwalifikacja T.10. 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 suchocieralną, wizualizer,
- b) stanowiska obsługi gości wyposażone w stoły restauracyjne kwadratowe i prostokątne z kompletem krzeseł, wózki kelnerskie do uzupełniania zastawy stołowej i serwisowej, stojaki bufetowe,
- c) kredens kelnerski wyposażony w kasę kelnerską, terminal, czytnik kart płatniczych, elektroniczne urządzenia rejestrujące,
- d) taca lub płatnik i portfel do obsługi płatności (jeden komplet dla trzech słuchaczy/uczestników),
- e) sprzęt do utrzymania czystości,
- f) stroje kelnerskie – sześć kompletów damskich i męskich składających się z białej koszuli, kamizelki, zasłonki kelnerskiej z kieszenią na akcesoria,

- g) biblioteczkę zawodową, wyposażoną w zestaw książek zawodowych przydatnych do nauki obsługiwań 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, zadań praktycznych np. odgrywanych scenek przy obsłudze kasy fiskalnej oraz rozliczania rachunków bezgotówkowych, obsłudze elektronicznych programów do rozliczania pieniędzy, obserwacji czynności słuchaczy podczas wykonywania ćwiczeń praktycznych oraz oceny przykładowych projektów.

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) dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa (ek)	Uzyskanie minimum poprawności 50% przy treściach teoretycznych 75% przy treściach praktycznych	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Przeprowadzenie testów sprawdzających, sprawdzenie ich przez prowadzących zajęcia. ➤ Samoocena dokonywana przez prowadzących zajęcia. ➤ Samoocena dokonywana przez autora i realizatora programu. ➤ Opinie pracodawców oraz słuchaczy/uczestników. 	<ul style="list-style-type: none"> • Badanie na bieżąco w czasie trwania KUZ • Badanie osiągnięć edukacyjnych słuchaczy/uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Wyniki i analiza osiągnięć edukacyjnych słuchaczy/uczestników po ukończeniu pierwszego etapu nauki przedmiotu • Ponowne badanie pod koniec kursu • Porównanie wyników, analiza -ponownego badania • Ewentualne wnioski powinny posłużyć do modyfikacji programu nauczania.

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) Ribbat, C., W restauracji. Media Rodzina,
- 5) Siwiec, P, Pawłowski A., Gościnność – Sztuka dobrej obsługi w gastronomii, Take Eat Easy,
- 6) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 1, WSIP, Warszawa 2013.
- 7) Szajna R., Ławniczak D., Obsługa kelnerska. Podręcznik do nauki zawodu kelner. Część 2, WSIP, Warszawa 2015
- 8) Szajna R., Ławniczak D., Usługi gastronomiczne, kwalifikacja T.15.3, WSiP, Warszawa 2015.
- 9) Szajna R., Ławniczak D., Usługi kelnerskie, kwalifikacja T.10. Podręcznik do nauki zawodu kelner, WSIP, Warszawa 2015.
- 10) 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, kasę kelnerską, czytnik kart kredytowych, elektroniczne urządzenia rejestrujące, przenośne terminale, przykładowe rachunki, przykłady voucherów, programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich, bon gastronomiczny, książeczka bonowa, bon dodatkowy, bon kasowy, bon wartościowy, przykładowe czek (euroczeki), czek podróżny, formularze rozliczeniowe, przykładowe karty płatnicze/kredytowe, programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich. 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 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.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich		
Efekty kształcenia	Efekty kształcenia	Efekty kształcenia
1) przestrzega zasad rozliczenia się z gościem podczas wykonywania usług kelnerskich (ew)	1) rozróżnia zasady rozliczenia gości za zrealizowaną usługę 2) dobiera dokumenty do rozliczania usług kelnerskich (paragon, faktura) 3) rozlicza usługi kelnerskie zgodnie z podatkiem VAT	Przestrzeganie zasad rozliczenia się z gościem
2) dokonuje rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych po zakończeniu obsługi gościa (ek)	1) rozróżnia różne formy rozliczeń i płatności (gotówka, karta płatnicza, podarunkowa, czek, przelew bankowy, talon) Barowego 2) dobiera sposób i formę rozliczeń do potrzeb gości i możliwości zakładu 3) podaje rachunek 4) przyjmuje należność gotówkową (przyjmuje należność z wykorzystaniem programów do prowadzenia gastronomii, kończy transakcję na kasie i wydaje resztę)	Rozliczenia gotówkowe. Rozliczenia bezgotówkowe.

Efekty kształcenia oraz kryteria weryfikacji określone w podstawie programowej kształcenia w zawodzie		Zawartość opracowanego programu zajęć (temat zajęć)
HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich		
Efekty kształcenia	Efekty kształcenia	Efekty kształcenia
	5) przyjmuje należność bezgotówkową (sprawdza czytelność karty, dokonuje akceptacji karty w terminalu, prosi o wpisanie kodu PIN lub podaje gościowi do podpisu wydruk z terminala, porównuje zgodność podpisu na karcie i wydruku, zwraca kartę wraz z kopią wydruku gościowi) 6) stosuje różne formy płatności za świadczone usługi gastronomiczne do pokoju hotelowego 7) przyjmuje i rejestruje napiwki 8) dziękuje za skorzystanie z usługi, żegna gościa i zaprasza do ponownych odwiedzin	
3) obsługuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie (ew)	1) rozróżnia elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie stosowane w zakładach gastronomicznych 2) stosuje elektroniczne urządzenia rejestrujące i kasy kelnerskie do rozliczeń 3) dokonuje dziennego rozliczenia w postaci raportu kasowego	Obsługa elektronicznych urządzeń rejestrujących. Obsługa kas kelnerskich
4) stosuje programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich (ew)	1) wykorzystuje programy komputerowe do wprowadzania zmian w menu i cen w sieci kas kelnerskich 2) dobiera programy komputerowe do rozliczania usług kelnerskich 3) rozlicza usługi przy użyciu programów komputerowych	Programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich