| WYMAGANIA EDUKACYJNE | |
|---|---|
| **Zespół Szkół Nr 2 im Jędrzeja Śniadeckiego w Szczytnie** | |
| **Nazwa przedmiotu:** | **Obsługiwanie gości** |
| **Klasa:** | 2026/2027 |
| **Rok szkolny:** | III klasa Branżowa Szkoła 1-go stopnia kelner |
| **Nauczyciel:** | Wiktoria Matysiak |

++

**Materiał nauczania – Obsługiwanie gości**

1. Obsługa gastronomiczna gości w pokoju hotelowym (room service): formy zamawiania, oferta, śniadania, tace i wózki, paczki śniadaniowe oraz rozliczenie usługi.
2. Sporządzanie i serwowanie napojów bezalkoholowych zimnych i firmowych oraz dobór naczyń, dodatków i sprzętu serwisowego.
3. Sporządzanie i serwowanie napojów gorących: kakao, czekolady, herbat oraz kaw przygotowywanych różnymi metodami i technikami.
4. Serwis specjalny w obecności gości: organizacja stanowiska, tranżerowanie, filetowanie, flambirowanie, dzielenie owoców i sporządzanie napojów mieszanych.
5. Dobór zastawy, dodatków i zasad serwowania potraw wymagających specjalnego wyposażenia, m.in. szparagów, homara, langusty, raków, fondue i karczochów.
6. Serwowanie dań kuchni regionalnych i kuchni świata z uwzględnieniem zwyczajów żywieniowych, kolejności podawania, doboru zastawy oraz formy bufetowej.

**Uczeń**

1. definiuje pojęcie room service i opisuje rolę usług kelnerskich świadczonych w części hotelowej,
2. wymienia rodzaje i etapy obsługi gości w pokoju hotelowym,
3. przyjmuje zamówienia gości hotelowych z wykorzystaniem różnych form, w tym wywieszek klamkowych, rozmowy telefonicznej i zamówienia bezpośredniego,
4. sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gościa,
5. projektuje ofertę i kartę menu room service oraz przygotowuje zawieszkę klamkową,
6. dobiera wyposażenie, zastawę, tace i wózki do realizacji usługi room service,
7. przygotowuje i serwuje śniadania kontynentalne, wiedeńskie i rozszerzone w pokoju hotelowym,
8. dostosowuje śniadanie do życzeń i specjalnych potrzeb żywieniowych gości oraz przygotowuje paczki śniadaniowe,
9. realizuje zamówienie room service zgodnie z przyjętymi standardami i dokonuje rozliczenia usługi,
10. przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych,
11. sprawdza zaopatrzenie, gotowość urządzeń, sprzętu i zastawy do sporządzania i serwowania napojów,
12. charakteryzuje i sporządza zimne napoje bezalkoholowe oraz napoje firmowe,
13. dobiera dodatki, naczynia i sprzęt serwisowy do napojów bezalkoholowych,
14. przestrzega temperatury, sposobu podania, dekoracji i dodatków komplementarnych podczas serwowania napojów zimnych,
15. charakteryzuje kawę, herbatę, kakao i czekoladę oraz dobiera warunki ich sporządzania,

16. sporządza i serwuje kakao, czekoladę oraz herbaty czarne, zielone i białe,
17. stosuje zasadę 4M i sporządza espresso, espresso doppio, lungo, ristretto oraz americano,
18. dobiera naczynia, sprzęt, dodatki oraz metody serwowania kawy i herbaty,
19. ocenia jakość i estetykę przygotowanych napojów bezalkoholowych,
20. organizuje stanowisko pracy do serwisu specjalnego w obecności gości,
21. dobiera wózki, stoły dostawcze, sprzęt i zastawę do tranżerowania, filetowania i flambirowania,
22. tranżeruje mięso i drób oraz filetuje ryby w obecności gości,
23. dzieli, obiera i filetuje owoce w obecności gości,
24. flambiruje potrawy słodkie i słone zgodnie z zasadami serwisu specjalnego,
25. sporządza i dekoruje mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa zgodnie z recepturą,
26. dobiera zastawę, nakrycie i dodatki do szparagów, homara, langusty, raków, fondue i karczochów,
27. serwuje potrawy wymagające specjalnych technik i wyposażenia zgodnie z zasadami obsługi gości,
28. charakteryzuje potrawy, napoje i zwyczaje żywieniowe wybranych regionów Polski i kuchni świata,
29. zestawia potrawy i napoje w dania z uwzględnieniem życzeń gości oraz kultury danego regionu lub kraju,
30. ustala właściwą kolejność podawania potraw i napojów oraz dobiera odpowiednią zastawę stołową,
31. nakrywa stoły i obsługuje gości podczas podawania dań do stołu i w formie bufetów,
32. przestrzega zasad BHP, ochrony przeciwpożarowej, higieny, estetyki i kultury obsługi podczas wykonywania czynności kelnerskich.

**Sposoby sprawdzenia osiągnięć edukacyjnych**

- odpowiedz ustna
- wykonanie ćwiczeń
- rozwiązywanie kart praktycznych
- rozwiązywanie testów
- ocena prac pisemnych.

**Warunki i tryb podniesienia oceny niż przewidywana ocena roczna zgodnie ze statutem szkoły**

- Frekwencja na zajęciach
- Udział w zajęciach dodatkowych lub konkursach
- Udział w uroczystościach i akcjach organizowanych przez szkołę
- Postawa ucznia, jego zaangażowanie i praca na lekcji

**Kryteria oceny części teoretycznej (sprawdziany, wypowiedzi ustne, testy):**

0-49% - niedostateczny
50% - 59% - dopuszczający
60% - 74% - dostateczny
75% – 84% - dobry
85%- 95% - bardzo dobry
96%-100% - celujący

**Kryteria oceny części praktycznej (ćwiczenia)**

do 74% - niedostateczny
75 – 77% - dopuszczający
78 -84% - dostateczny
85 – 91% - dobry
92 -94% - bardzo dobry
95 -100% - celujący

**Efekty kształcenia i kryteria weryfikacji które będą realizowane z przedmiotu Obsługiwanie gości**

| Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji | Efekty kształcenia | Kryteria weryfikacji |
|---|---|---|---|
| HGT.01.4(15) wykonuje czynności związane z realizacją zamówień gości do pokoju hotelowego (room service) | 1) definiuje termin obsługi gastronomicznej gości w pokoju hotelowym (room service)<br>2) opisuje rolę usług kelnerskich wykonywanych w części hotelowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie<br>3) wymienia rodzaje usług kelnerskich świadczonych gościom w pokoju hotelowym<br>4) wymienia etapy obsługi gości w pokoju hotelowym<br>5) przyjmuje zamówienia gości hotelowych, np. na podstawie wywieszek klamkowych, kart meldunkowych, rozmów telefonicznych i zamówień bezpośrednich<br>6) sporządza harmonogram realizacji zamówień do pokoju gości<br>7) dobiera wyposażenie do przygotowania i obsługi gości w ramach serwisu hotelowego | HGT.01.4(11) serwuje napoje bezalkoholowe | 2) przygotowuje bufet lub bar do sporządzania i podawania napojów bezalkoholowych<br>3) sprawdza zaopatrzenie w surowce, gotowość urządzeń, sprzętu i zastawy<br>4) sporządza napoje zimne zgodnie z obowiązującymi zasadami<br>5) określa dodatki do napojów<br>6) dobiera zastawę stołową i sprzęt serwisowy<br>7) serwuje napoje różnymi metodami i technikami<br>8) przestrzega warunków podawania napojów zimnych<br>9) podaje napoje zimne w opakowaniach oryginalnych oraz naczyniach porcjowych i wieloporcjowych<br>10–16) charakteryzuje, sporządza i serwuje kawę, herbatę, kakao i czekoladę z zastosowaniem właściwych warunków, sprzętu i dodatków<br>17) wskazuje kolejność podawania napojów zimnych i gorących<br>18) opisuje tradycje związane ze stosowaniem napojów bezalkoholowych |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 8) przygotowuje tace i wózki do obsługi gości w pokoju hotelowym<br>9) realizuje zamówienie gości do pokoju hotelowego zgodnie z przyjętymi standardami | | |
| HGT.01.4(16) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny | 3) dobiera wyposażenie stanowisk pracy kelnera w serwisie specjalnym<br>4) przygotowuje stanowisko do sporządzania potraw i napojów w obecności gości<br>5) rozróżnia asortyment potraw i napojów sporządzanych w obecności gościa<br>6) tranżeruje mięsa i drób oraz filetuje ryby w obecności gości<br>7) dzieli i filetuje owoce w obecności gości<br>8) flambiruje potrawy w obecności gości<br>9) sporządza mieszane napoje bezalkoholowe w obecności gościa<br>10) podaje potrawy i napoje w serwisie specjalnym innymi technikami | HGT.01.4(13) serwuje dania | 1) wskazuje dania w kartach menu gastronomii różnych regionów świata<br>2) wskazuje godziny podawania poszczególnych potraw w kulturze różnych regionów świata<br>3) charakteryzuje zestawy potraw i napojów w różnych regionach świata<br>4) rozróżnia rodzaje dań serwowanych do stołu w kulturach różnych narodów i zestawia potrawy oraz napoje z uwzględnieniem życzeń gości<br>5) ustala kolejność podawania potraw i napojów<br>6) dobiera sprzęt, urządzenia i zastawę stołową<br>7) nakrywa stoły do różnych dań<br>8) podaje różne dania w formie bufetów<br>9) obsługuje gości podczas podawania różnych dań do stołu i w formie bufetów |
| HGT.01.4(11) serwuje napoje bezalkoholowe | 10) przedstawia historię kawy, herbaty, kakao i czekolady<br>11) wymienia skład napojów na bazie kawy, herbaty, kakao i czekolady<br>12) dobiera warunki i techniki parzenia oraz sporządzania napojów gorących<br>13) przygotowuje naczynia, sprzęt i zastawę<br>14) sporządza napoje gorące różnymi metodami<br>15) sprawdza jakość i estetykę napojów | HGT.01.4(16) serwuje potrawy i napoje bezalkoholowe w obecności gości – serwis specjalny | Uczeń dobiera wyposażenie i przygotowuje stanowisko, wykonuje tranżerowanie i filetowanie, dzieli owoce, flambiruje potrawy, sporządza napoje mieszane oraz stosuje właściwe techniki podawania w obecności gościa. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | 16) serwuje kawę i herbatę różnymi metodami i z różnymi dodatkami | | |

**Kryteria oceniania wymagań edukacyjnych śródrocznych/końcowo rocznych zgodnie z zapisami zawartymi w statucie dla zawodu Kelner w** : **K1. HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich**
**Przedmiot: Obsługiwanie gości**

| Oceny w stopniach | Normy wymagań wiadomości i umiejętności<br>Ocenę otrzymuje uczeń, który: |
|---|---|
| **dopuszczający (2, dop)** | Uczeń:<br>· zna podstawowe pojęcie room service i wymienia wybrane formy zamawiania potraw i napojów do pokoju,<br>· z pomocą dobiera tacę, wózek, zastawę i podstawowe wyposażenie do obsługi hotelowej,<br>· wykonuje proste czynności przy przygotowaniu i serwowaniu śniadania w room service,<br>· rozpoznaje podstawowe napoje zimne i gorące oraz dobiera do nich typowe naczynia,<br>· z pomocą sporządza proste napoje bezalkoholowe,<br>· rozpoznaje podstawowy sprzęt stosowany w serwisie specjalnym,<br>· zna podstawowe zasady tranżerowania, filetowania i flambirowania, ale wykonuje je przy wsparciu nauczyciela,<br>· rozpoznaje wybrane potrawy kuchni regionalnych i kuchni świata,<br>· wykonuje zadania praktyczne z pomocą i wymaga kontroli,<br>· przestrzega podstawowych przepisów BHP i p.poż. |
| **dostateczny (3, dst)** | Uczeń:<br>· opisuje podstawowe zasady obsługi gości w room service i wymienia etapy realizacji zamówienia,<br>· przyjmuje proste zamówienie, przygotowuje tacę lub wózek i serwuje podstawowe śniadanie hotelowe,<br>· dobiera podstawową zastawę do potraw i napojów śniadaniowych,<br>· charakteryzuje napoje zimne, firmowe i gorące oraz sporządza wybrane napoje według instrukcji,<br>· zna podstawowe zasady parzenia herbaty i kawy oraz dobiera typowe dodatki,<br>· przygotowuje podstawowe stanowisko do serwisu specjalnego,<br>· wykonuje prostsze czynności związane z dzieleniem owoców, filetowaniem lub flambirowaniem przy niewielkiej pomocy,<br>· dobiera podstawową zastawę do szparagów, owoców morza, fondue i karczochów,<br>· charakteryzuje wybrane zwyczaje żywieniowe i potrawy kuchni regionalnych oraz narodowych,<br>· zwykle poprawnie wykonuje ćwiczenia praktyczne i przestrzega zasad bezpieczeństwa. |
| **dobry (4, db)** | Uczeń:<br>· samodzielnie przyjmuje zamówienia room service, planuje ich realizację i dobiera odpowiednie wyposażenie,<br>· przygotowuje i serwuje śniadania kontynentalne, wiedeńskie i rozszerzone z tacy lub wózka, |

| | |
|---|---|
| | · uwzględnia życzenia i specjalne potrzeby żywieniowe gości oraz przygotowuje paczkę śniadaniową,<br>· sporządza i serwuje napoje zimne, firmowe, kakao, czekoladę, herbaty oraz podstawowe rodzaje kaw,<br>· stosuje zasadę 4M i dobiera właściwe naczynia, sprzęt, temperaturę i dodatki do napojów,<br>· prawidłowo przygotowuje stanowisko do serwisu specjalnego,<br>· wykonuje tranżerowanie, filetowanie, dzielenie owoców i flambirowanie zgodnie z poznanymi zasadami,<br>· dobiera nakrycie i dodatki do potraw wymagających specjalnego wyposażenia,<br>· zestawia i serwuje dania kuchni regionalnych i wybranych kuchni świata,<br>· prawidłowo organizuje pracę i stosuje zasady BHP, higieny i kultury obsługi. |
| **bardzo dobry (5, bdb)** | Uczeń:<br>· sprawnie organizuje pełną realizację zamówienia room service, od przyjęcia zlecenia po prezentację rachunku,<br>· samodzielnie projektuje ofertę room service i dobiera sposób serwowania do potrzeb gościa,<br>· profesjonalnie przygotowuje i serwuje różne typy śniadań, także dla gości o specjalnych potrzebach żywieniowych,<br>· biegle sporządza i serwuje napoje zimne i gorące, właściwie dobierając technikę, naczynia, dodatki i parametry sporządzania,<br>· ocenia jakość i estetykę napojów oraz koryguje zauważone nieprawidłowości,<br>· samodzielnie organizuje stanowisko do serwisu specjalnego i właściwie dobiera sprzęt,<br>· poprawnie i estetycznie wykonuje tranżerowanie, filetowanie, dzielenie owoców, flambirowanie i sporządzanie napojów w obecności gościa,<br>· prawidłowo serwuje szparagi, homary, langusty, raki, fondue i karczochy,<br>· analizuje zwyczaje żywieniowe różnych narodów, dobiera zastawę i kolejność serwowania,<br>· samodzielnie obsługuje gości przy stole i w formie bufetu, zachowując wysoką kulturę osobistą. |
| **celujący (6, cel)** | Uczeń:<br>· samodzielnie i bezbłędnie planuje oraz realizuje kompleksową obsługę gościa w room service zgodnie ze standardami,<br>· tworzy funkcjonalną ofertę i menu room service, uwzględniając różne potrzeby gości,<br>· perfekcyjnie organizuje i wykonuje serwis śniadaniowy z tacy i wózka oraz prawidłowo rozlicza usługę,<br>· biegle wykorzystuje wiedzę o napojach bezalkoholowych, dobiera metody sporządzania i serwowania do oczekiwanego efektu oraz życzeń gościa,<br>· bardzo sprawnie stosuje techniki parzenia herbaty i kawy, w tym zasadę 4M, oraz dba o najwyższą jakość i estetykę napojów,<br>· profesjonalnie wykonuje serwis specjalny w obecności gości, wykazując dużą sprawność w tranżerowaniu, filetowaniu, flambirowaniu i pracy z owocami,<br>· samodzielnie dobiera rozwiązania serwisowe do potraw wymagających specjalnego sprzętu i nakrycia,<br>· swobodnie porównuje zwyczaje żywieniowe kuchni regionalnych i różnych narodów oraz profesjonalnie zestawia i serwuje dania,<br>· rozwiązuje nietypowe sytuacje podczas obsługi gości, proponuje własne trafne rozwiązania i wykazuje wysoką kulturę zawodową,<br>· wykazuje szczególne zainteresowanie przedmiotem, rozwija umiejętności ponad wymagany zakres i korzysta z literatury fachowej. |