

Program nauczania

Technik usług kelnerskich

Symbol cyfrowy zawodu 513102

Praktyka zawodowa

Kwalifikacja HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich

Kwalifikacja HGT. 11. Organizacja usług gastronomicznych

Podbudowa programowa: Szkoła Podstawowa

1. Efekty kształcenia, które powinny być osiągnięte przez ucznia w procesie kształcenia

Do wykonywania zadań zawodowych w zakresie kwalifikacji:

HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich oraz

HGT.11. Organizacja usług gastronomicznych

niezbędne jest osiągnięcie efektów kształcenia w ramach poszczególnych jednostek efektów kształcenia zawartych w podstawie programowej dla zawodu kelner, symbol cyfrowy zawodu 513101.

Jednostka efektów kształcenia	Proponowana ilość godzin przeznaczona na realizację efektów kształcenia w ramach poszczególnych jednostek efektów kształcenia dla kwalifikacji HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich	Proponowana ilość godzin przeznaczona na realizację efektów kształcenia w ramach poszczególnych jednostek efektów kształcenia dla kwalifikacji HGT.11. Organizacja usług gastronomicznych
HGT.01.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy	5	5
HGT.01.3. Podstawy technologii i sporządzanie potraw i napojów w części handlowo – usługowej zakładu gastronomicznego	30	-----
HGT.01.4. Obsługiwanie gości	60	40
HGT.01.5. Podstawy miksologii	20	10
HGT.01.6. Rozliczanie usług kelnerskich	25	15
HGT.01.8. Kompetencje personalne i społeczne	Na wszystkich zajęciach należy stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.	----

HGT.11.4. Organizowanie usług gastronomicznych	----	60
HGT.11.5. Rozliczanie usług gastronomicznych	----	10
HGT.11.7. Kompetencje personalne i społeczne	----	Na wszystkich zajęciach należy stwarzać uczniom warunki do nabywania kompetencji personalnych i społecznych.
HGT.11.8 Organizacja pracy małych zespołów	----	Na wszystkich zajęciach należy stwarzać uczniom warunki do nabywania umiejętności w zakresie organizacji pracy małych zespołów.

Materiał nauczania dla kwalifikacji HGT.01. Wykonywanie usług kelnerskich

1. Struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego
 - Określenie struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego. Organizacja pracy na poszczególnych stanowiskach. Przepisy bhp w zakładzie gastronomicznym.
2. Wyposażenie zakładu gastronomicznego.
 - Pielęgnacja, konserwacja i magazynowanie bielizny i zastawy stołowej oraz sprzętu specjalnego przeznaczenia.
3. Sporządzanie potraw i napojów w części handlowo – usługowej zakładu gastronomicznego
 - Ocenianie jakości surowców, półproduktów i wyrobów gotowych oraz ich przechowywanie. Organizowanie procesów technologicznych (mise en place) sporządzania potraw i napojów w części handlowo – usługowej zakładu gastronomicznego. Sporządzanie potraw i napojów w części handlowo – usługowej zakładu gastronomicznego zgodnie z recepturami i zamówieniem. Czynności związane z ekspedycją dań. Gospodarka odpadami.
4. Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości

- Przygotowanie rozdzielni kelnerskiej przed rozpoczęciem działalności handlowej zakładu gastronomicznego. Przygotowanie sal konsumenckich do przyjęcia gości, ustawianie stołów. Podział Sali restauracyjnej na rewiry. Przygotowanie pomocników kelnerskich. Dekoracja i nakrywanie stołów. Składanie i rozkładanie bielizny stołowej. Czynności porządkowe po zakończeniu działalności handlowej zakładu gastronomicznego.
5. Karty menu.
 - Zapoznanie z kartami menu obowiązującymi w zakładzie gastronomicznym.
 6. Przenoszenie tac i zastawy stołowej
 - Przenoszenie tac pustych i obciążonych. Przenoszenie zastawy stołowej z zastosowaniem różnych technik. Przenoszenie brudnej zastawy stołowej.
 7. Obsługa gości
 - Czynności pomocnicze przy obsłudze indywidualnej gości z karty menu. Doradzanie gościom w wyborze potraw i napojów. Przyjmowanie zamówień. Serwowanie potraw i napojów. Obsługa gości podczas serwowania potraw w formie bufetów.
 8. Systemy rozliczeń kelnerskich
 - Dokumentacja zakładu gastronomicznego. Obsługa programów komputerowych stosowanych w gastronomii. Obsługa urządzeń stosowanych do rozliczeń usług kelnerskich. Rozliczanie gościa indywidualnego.
 9. Room service
 - Harmonogramy realizacji zamówień do pokoju gości. Realizacja zamówień gości do pokoju hotelowego.
 10. Serwis specjalny
 - Dobór wyposażenia stanowisk pracy. Nakrycia specjalne. Podawanie dań specjalnych.
 11. Miksologia
 - Planowanie i organizacja pracy baru. Sporządzanie i serwowanie napojów mieszanych.

Materiał nauczania dla kwalifikacji HGT.11. Organizowanie usług gastronomicznych

1. Struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego
 - Określenie struktury organizacyjnej zakładu gastronomicznego. Organizacja pracy na poszczególnych stanowiskach. Wyposażenie zakładu. Przepisy bhp w zakładzie gastronomicznym.
2. Organizacja usług gastronomicznych

- Zapotrzebowanie na towary handlowe i materiały pomocnicze do realizacji usług gastronomicznych. Zapotrzebowanie na zastawę i bieliznę stołową oraz sprzęt serwisowy w zależności od warunków umowy. Listy kontrolne. Harmonogramy pracy pracowników części handlowo-usługowej zakładu gastronomicznego.
3. Przygotowanie Sali konsumenckiej do obsługi gości
 - Aranżacja miejsc realizacji usług gastronomicznych. Nakrywanie stołów do serwisu ala carte oraz na przyjęcia okolicznościowe. Przygotowanie stanowisk pomocniczych i wózków kelnerskich do realizacji usług gastronomicznych w zakładzie gastronomicznym. Przygotowanie bufetów.
 4. Obsługa gości
 - Obsługa indywidualna gości z karty menu. Doradzanie gościom w wyborze potraw i napojów. Obsługa gości podczas przyjęć okolicznościowych. Obsługa gości z wykorzystaniem protokołu dyplomatycznego.
 5. Rozliczanie usług gastronomicznych
 - Dokumenty rachunkowe i księgowe stosowane w gastronomii. Obsługa programów komputerowych stosowanych w gastronomii. Kalkulacja cen i usług gastronomicznych. Obsługa urządzeń stosowanych do rozliczeń usług kelnerskich. Rozliczanie gościa indywidualnego oraz grup zorganizowanych. Inwentaryzacja materialna i finansowa po wykonanej usłudze gastronomicznej.
 6. Serwis specjalny
 - Sporządzanie potraw i napojów w obecności gościa.
 7. Miksologia
 - Praca na stanowisku barmana.
 8. Catering
 - Listy kontrolne. Transport i zasady sanitarne w cateringu. Przygotowanie stanowisk kelnerskich do realizacji usług gastronomicznych w cateringu. Obsługa gości.

Warunki osiągnięcia efektów kształcenia w tym środki dydaktyczne, metody, formy organizacji

Miejsce realizacji praktyk zawodowych to dobrze wyposażone restauracje wolnostojące i przyhotelowe oraz inne podmioty świadczące pełen zakres usług kelnerskich, stanowiące potencjalne miejsce zatrudnienia absolwentów szkół prowadzących kształcenie w zawodzie technik usług kelnerskich.

Liczba tygodni przeznaczonych na realizację praktyk zawodowych: 8 tygodni (280 godzin).

Zajęcia w rzeczywistych warunkach pracy pozwalają uczniowi na skonfrontowanie dotychczas nabytych wiadomości i umiejętności z wymogami na stanowiskach w zakładzie gastronomicznym. Zajęcia należy rozpocząć od zapoznania uczniów z zakładem gastronomicznym oraz bezwzględnie stosować instruktaż stanowiskowy, zwłaszcza w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy oraz obsługi urządzeń gastronomicznych, przed rozpoczęciem pracy. W zakładzie gastronomicznym uczniowie „przechodzą” przez kolejne stanowiska pracy, rozpoczynając od czynności pomocniczych. Istotnym efektem zajęć jest wykształcenie nawyków bezpiecznych zachowań i przestrzegania zasad zapewniających bezpieczeństwo żywności oraz procedur obowiązujących kelnera.

Podczas realizacji programu uczniowie planują i organizują usługi gastronomiczne zgodnie z umową. Przygotowują salę do realizacji usług gastronomicznych, nakrywają stoły do całodziennej obsługi gości w restauracji oraz na przyjęcia okolicznościowe, komunikują się z konsumentem, serwują potrawy i napoje, organizują obsługę gości indywidualnych oraz podczas przyjęć okolicznościowych i imprez cateringowych.. Pielęgnują i przechowują bieliznę i zastawę stołową. Sporządzają potrawy i napoje w dziale handlowo – usługowym zakładu gastronomicznego. W procesie kształcenia należy zwracać szczególną uwagę na: dobór sprzętu, estetykę nakrycia stołu, kolejność wykonywanych czynności, stosowanie różnych technik noszenia zastawy, podawanie i serwowanie potraw i napojów, przyjmowanie przez uczniów właściwej postawy podczas przenoszenia zastawy oraz przestrzeganie zasad higieny i kultury osobistej. Wskazane jest aby uczniowie podczas zajęć byli ubrani w klasyczne stroje dla kelnerów obowiązujące w zakładach gastronomicznych.

Uczniowie powinni brać czynny udział w organizowaniu przyjęć okolicznościowych, obsłudze gości i innych usługach gastronomicznych oraz cateringowych odbywających się w rzeczywistych warunkach pracy u pracodawcy.

Ocenianie umiejętności uczniów powinno odbywać się na podstawie obserwacji ich pracy, ze szczególnym zwracaniem uwagi na sposób wykonywania poleceń i zadań zawodowych. Kryteria oceniania powinny dotyczyć m.in.:

- kultury osobistej i wyglądu zewnętrznego
- organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii
- organizacji czasu pracy

- samodzielności w planowaniu pracy i rozwiązywaniu problemów
- doboru surowców, metod i sprzętu do prawidłowego wykonania potraw i napojów
- posługiwania się narzędziami i sprzętem zgodnie z instrukcjami ich użytkowania
- użytkowania i konserwacji maszyn i urządzeń stosowanych w zakładzie gastronomicznym
- zaangażowania ucznia w realizację zadań
- utrzymania porządku na stanowisku pracy
- zastosowania technik i metod obsługi gości zgodnie z przyjętymi zasadami
- doboru bielizny i zastawy stołowej do prawidłowego nakrycia stołu
- tworzenia list kontrolnych zgodnie z warunkami umowy
- doboru odpowiednich metod rozliczania usług gastronomicznych
- samodzielności w rozliczaniu gości
- odpowiedzialności za mienie powierzone na czas wykonywanych zadań
- umiejętności pracy w zespole
- dokładności i rzetelności w pracy
- przestrzegania przepisów bhp, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas wykonywanych zadań zawodowych

Formy indywidualizacji pracy uczniów uwzględniające:

- dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia zdolnego – przygotowanie specjalnych zadań o wyższym stopniu trudności.
- dostosowanie warunków, metod, środków i form kształcenia do potrzeb ucznia o niższym potencjale – stosowanie indywidualnych zadań o niższym stopniu trudności, pomoc nauczyciela w miarę potrzeb.