

# Program praktyk zawodowych

Technik żywienia i usług gastronomicznych  
343404

Kwalifikacja HGT.12  
Organizacja żywienia i usług gastronomicznych

## PRAKTYKA ZAWODOWA

### HGT.12 Organizacja żywienia i usług gastronomicznych

#### Cele ogólne

1. Poznanie działalności usługowej zakładów gastronomicznych.
2. Kształtowanie umiejętności planowania i organizowania produkcji gastronomicznej zgodnej z obowiązującymi standardami zdrowotnymi.
3. Wykonywanie usług gastronomicznych i cateringowych.
4. Rozliczanie kosztów usług gastronomicznych i cateringowych.

#### Cele operacyjne

##### Uczeń potrafi:

- 1) planować pracę zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy,
- 2) rozróżniać usługi gastronomiczne i cateringowe,
- 3) wymienić narzędzia promowania usług gastronomicznych i cateringowych w zakładzie,
- 4) planować i organizować proces produkcji określonych dań, zgodnie z normami sanitarnymi i higienicznymi,
- 5) dobierać jadłospisy do potrzeb określonych grup konsumentów,
- 6) sporządzać kalkulację kosztów produkcji żywności i usług cateringowych,
- 7) rozróżniać i stosować w usługach gastronomicznych i cateringowych bieliznę stołową, zastawę stołową, sztucze, elementy dekoracyjne,
- 8) rozróżniać, sporządzać i podawać napoje zimne bezalkoholowe, napoje gorące, napoje alkoholowe,
- 9) wykonywać czynności barmana,
- 10) nakrywać stoły i bufety do obsługi indywidualnej i innych usług gastronomicznych,
- 11) obsługiwać gości podczas obsługi indywidualnej i w czasie przyjęć,
- 12) rozróżniać rodzaje kart menu i je wykorzystać w praktyce,
- 13) stosować programy komputerowe do planowania usług gastronomicznych i cateringowych,
- 14) aktualizować wiedzę i doskonalić umiejętności zawodowe,
- 15) współpracować w zespole,
- 16) stosować formy grzecznościowe wobec gości, klientów, współpracowników,
- 17) ponosić odpowiedzialność za wykonywane zadania.

#### MATERIAŁ NAUCZANIA

Dział programowy	Tematy jednostek metodycznych	Wymagania programowe	
		Podstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>	Ponadpodstawowe <b>Uczeń potrafi:</b>
I. Działalność usługowa zakładów gastronomicznych	1. Organizacja produkcji gastronomicznej	<ul style="list-style-type: none"><li>- rozróżnić receptury na potrawy i napoje</li><li>- planować produkcję w oparciu o wyposażenie zakładu gastronomicznego</li><li>- opracować plan produkcji w zaplanowanym czasie</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>- opracować receptury na potrawy i napoje</li><li>- wykonać czynności związane z pobieraniem, zabezpieczaniem i przechowywaniem próbek kontrolnych żywności</li></ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnić metody nadzorowania procesów produkcji gastronomicznej</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- obliczyć zapotrzebowanie na surowce i półprodukty na podstawie receptur</li> <li>- opracować schematy blokowe produkcji potraw i napojów</li> </ul>
	2. Oferty usług gastronomicznych i cateringowych w zakładzie	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wskazać rynek usług gastronomicznych i cateringowych z uwzględnieniem popytu</li> <li>- wymienić zakłady gastronomiczne i inne miejsca świadczenia usług gastronomicznych i cateringowych</li> <li>- wymienić rodzaje usług gastronomicznych i cateringowych stosowane w zakładzie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- analizować rynek usług gastronomicznych i cateringowych z uwzględnieniem popytu (np. dane statystyczne, własne badania ankietowe itd.)</li> <li>- rozróżnić zakłady gastronomiczne i inne miejsca świadczenia usług gastronomicznych i cateringowych</li> <li>- rozróżnić usługi świadczone przez zakład</li> </ul>
	3. Planowanie ofert usługowych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określić zasady planowania usług gastronomicznych</li> <li>- dobierać usługę gastronomiczną do potrzeb zleceniodawcy</li> <li>- wybrać ofertę dostosowaną do wymagań i potrzeb klienta</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zdiagnozować potrzeby zleceniodawcy na usługę gastronomiczną i cateringową</li> <li>- zaplanować ofertę na usługę gastronomiczną do potrzeb zleceniodawcy</li> </ul>
	4. Działania związane z promocją i dystrybucją usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnić formy promocji stosowane w usługach gastronomii i cateringu w danym zakładzie</li> <li>- wymienić narzędzia promowania usług gastronomicznych i cateringowych w zakładzie</li> <li>- interpretować strategie promocji (<i>push</i> i <i>pull</i>)</li> <li>- wyjaśnić koncepcję marketingu usług gastronomicznych w danym zakładzie</li> <li>- określić funkcje marki w gastronomii (gwarancyjną, promocyjną itp.)</li> <li>- wskazać działania związane z promocją usług gastronomicznych i cateringowych w danym zakładzie</li> <li>- dobrać proponowane działania promocyjne do typu klienta i usług gastronomicznych i cateringowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać formy promocji do technik sprzedaży usług gastronomicznych i cateringowych (np. sprzedaż osobista, promocja sprzedaży)</li> <li>- sporządzić plan „życia marki” usług gastronomicznych</li> <li>- opracować ofertę usług gastronomicznych w ramach działań marketingowych zakładu gastronomicznego</li> <li>- zastosować propagandę marketingową usług gastronomicznych – public relations</li> <li>- wykonać prezentację sprzedaży osobistej usługi zgodnie z zasadami promocji</li> <li>- identyfikować zasady sprzedaży usług gastronomicznych i cateringowych w zakładzie</li> <li>- wykazać się otwartością na zmiany w zakresie nowych technik,</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnić formy sprzedaży usług gastronomicznych i cateringowych w zakładzie</li> </ul>	<p>stosowanych w sprzedaży usług gastronomicznych</p>
	5. Sporządzanie kalkulacji usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozpoznać zasady kalkulacji usług gastronomicznych i cateringowych danym zakładzie</li> <li>- rozróżnić koszty żywieniowe usług gastronomicznych w tym cateringowych z uwzględnieniem <i>food cost</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykonać kalkulację kosztów żywieniowych z uwzględnieniem</li> <li>- sporządzić wstępną kalkulację kosztów organizowanego przyjęcia okolicznościowego, jako podstawę do zawarcia umowy</li> </ul>
II. Wykonywanie czynności związanych z obsługą gości i usług gastronomicznych	1. Systemy, metody i techniki obsługi gości w zakładzie gastronomicznym	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobierać metody i techniki obsługi do świadczonych usług gastronomicznych</li> <li>- stosować metody i techniki obsługi gości w podawaniu potraw, napojów, alkoholi</li> <li>- komunikować się i współpracować w zespole</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobrać system obsługi do świadczonej usługi</li> <li>- oceniać przydatność systemów obsługi gości dla gastronomii</li> <li>- wykonywać czynności obsługi gości przy stosowaniu różnych systemów, metod i technik obsługi gości</li> </ul>
	3. Użytkowanie sprzętu, zastawy i bielizny stołowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozróżnić bieliznę stołową</li> <li>- dobrać bieliznę stołową do okoliczności, rodzaju menu</li> <li>- korzystać ze sprzętu i urządzeń w czasie wykonywania usług</li> <li>- dobierać wyposażenie do usług cateringowych</li> <li>- zastosować zasady pielęgnacji i przechowywania różnego rodzaju zastawy stołowej i bielizny</li> <li>- kontrolować stan sprzętu wydawanego i zdanego</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zastosować zasady ustawiania stołów</li> <li>- wyznaczyć miejsce ustawienia stołów i ułożenia innych sprzętów podczas różnego typu usług</li> <li>- zestawiać zastawę i bieliznę stołową w zależności świadczonych usług</li> <li>- zaplanować sprzęt i urządzenia do wykonania usługi gastronomicznej</li> <li>- obliczyć ilość sprzętu niezbędnego do wykonania usługi gastronomicznej</li> </ul>
	4. Dekoracja sali, stołów i innych miejsc usług gastronomicznych i cateringowych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- zaproponować dekorację sali stosownie do świadczonej usługi</li> <li>- zaproponować dekorację stołów konsumenckich i bufetów stosownie do świadczonej usługi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzyć dekorację stołów konsumenckich i bufetów stosownie do świadczonej usługi</li> </ul>
	9. Czynności związane z obsługą gości i usług gastronomicznych	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wykorzystywać bieliznę stołową</li> <li>- nakrywać stoły bielizną i zastawą stołową przed przyjęciem gości</li> <li>- nakrywać stoły do śniadań, obiadów, kolacji i na przyjęcia okolicznościowe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady zestawiania potraw i napojów w posiłki</li> <li>- stosować zasady sprzedaży sugerowanej</li> <li>- stosować zasady up-sellingu w poszerzaniu zamówienia</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- podawać śniadania, obiady i kolacje w formie bufetów</li> <li>- obsługiwać gości podczas śniadań, obiadów, kolacji, przyjęć okolicznościowych i usług cateringowych</li> <li>- wykonywać czynności związane z przyjmowaniem gości</li> <li>- wykonywać czynności związane z przyjęciem zamówienia</li> <li>- komunikować się z gośćmi na każdym etapie obsługi, stosując zwroty grzecznościowe</li> <li>- rozróżniać potrawy i napoje zawarte w karcie menu</li> <li>- podawać kartę menu/napojów gościowi</li> <li>- komunikować się i współpracować w zespole</li> <li>- kierować wykonaniem przydzielonych zadań</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosować zasady cross-sellingu w poszerzaniu zamówienia</li> <li>- modyfikować karty menu</li> </ul>
III. Rozliczenie kosztów usług gastronomicznych i cateringowych	1. Programy komputerowe wspomagające wykonywanie zadań	<ul style="list-style-type: none"> <li>- określić funkcje programów komputerowych stosowanych do gospodarki magazynowej wraz z kontrolowaniem procesu produkcji, w zakładzie gastronomicznym oraz programów służących do przekazywania zamówień składanych przez kelnerów do kuchni</li> <li>- stosować programy komputerowe do planowania usług gastronomicznych i cateringowych</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- korzystać z programów komputerowych stosowanych do gospodarki magazynowej wraz z kontrolowaniem procesu produkcji w zakładzie gastronomicznym</li> <li>- korzystać z programów służących do przekazywania zamówień składanych przez kelnerów do kuchni</li> <li>- zapoznać się z dostępnymi programami komputerowymi do rozliczeń księgowych i kelnerskich</li> </ul>

### PROCEDURY OSIĄGANIA CELÓW KSZTAŁCENIA PRZEDMIOTU

**Propozycje metod nauczania:** rozmowy dydaktyczne, ćwiczenia praktyczne, pokaz, metoda projektów, metoda tekstu przewodniego.

**Propozycja ćwiczeń praktycznych:**

1. Przygotowanie stanowisk pracy w dziale handlowo-konsumenckim.
2. Nakrywanie stołów do określonego menu w warunkach zakładu gastronomicznego.
3. Przyjmowanie zamówień od konsumenta.
4. Wykonywanie rozliczenia kelnerskiego: przygotowanie i podawanie rachunku konsumentowi, przyjmowanie należności od konsumenta w formie gotówkowej i bezgotówkowej – obsługiwane transakcji opłacanych kartami płatniczymi (w obecności instruktora).

5. Rozliczanie zleceniodawcy za usługę gastronomiczną przy użyciu systemów i programów komputerowych dla gastronomii.
6. Sporządzanie rozliczeń z dziennego utargu oraz pobranego sprzętu po zakończonej pracy (w obecności instruktora).
7. Opracowanie oferty działań promocyjnych dla danego zakładu.
8. Stosowanie zasad, technik i metod podawania potraw i napojów podczas indywidualnej obsługi gościa oraz w czasie przyjęć i bankietów.
9. Praca z tacą kelnerską.
10. Wykonywanie czynności porządkowych po zrealizowanej usłudze.
11. Obsługa ekspresu wysokociśnieniowego.
12. Obsługa zmywarki do szkła.
13. Przygotowanie bufetu, np. na przerwę kawową.
14. Sporządzanie napojów mieszanych alkoholowych i bezalkoholowych.

### **Środki dydaktyczne:**

- bielizna stołowa: moltony, obrusy, napperony, laufry, serwety indywidualnego użytku, skirtingi,
- zastawa stołowa: ceramiczna, metalowa, szklana, sztucze (podstawowe, specjalne, pomocnicze),
- drobna zastawa stołowa: elementy ozdobne, świeczniki, menaże, serwetki,
- tace kelnerskie,
- stoły, krzesła, pomocnik kelnerski, wózek kelnerski, tray jack,
- elementy dekoracji stołów,
- karty menu,
- komputer i programy komputerowe wspomagające rozliczanie usług kelnerskich,
- ekspres wysokociśnieniowy,
- zmywarka do szkła,
- sprzęt i narzędzia barmańskie.

### **Uwagi o realizacji**

Praktyka zawodowa ma na celu doskonalenie umiejętności praktycznych, nabytych w procesie kształcenia zawodowego, w rzeczywistych warunkach pracy.

Praktykę zawodową uczniowie powinni odbywać w placówkach żywienia, w których istnieje możliwość realizacji założonych w programie celów kształcenia.

Powinny być one wyposażone w specjalistyczny sprzęt, urządzenia techniczne oraz użytkowe programy komputerowe umożliwiające wykonywanie typowych zadań zawodowych.

Przed rozpoczęciem praktyki zawodowej należy zapoznać uczniów ze strukturą organizacyjną, układem funkcjonalnym, wyposażeniem i urządzeniem placówki żywienia, obowiązującymi regulaminami, przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, oraz ochrony środowiska. Należy również uświadomić uczniom skutki nieprzestrzegania przepisów oraz przypomnieć zasady udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym. Podczas odbywania praktyki zawodowej uczeń powinien zapoznać się z funkcjonowaniem placówki żywienia w warunkach gospodarki rynkowej. Praktykę zawodową uczniowie

mogą odbywać zarówno w kraju, jak i poza jego granicami. Program praktyki zawodowej można traktować w sposób elastyczny. Ze względów organizacyjnych dopuszcza się odstępstwa w kolejności realizacji działów tematycznych zamieszczonych w programie. W trakcie realizacji praktyki zawodowej uczniowie powinni obserwować czynności zawodowe pracowników, następnie wykonywać zadania zawodowe pod kierunkiem instruktora, a potem samodzielnie realizować powierzone im zadania na określonych stanowiskach pracy. Praktyka zawodowa powinna przygotować uczniów do pracy w zespole, kształtować poczucie odpowiedzialności za jakość i organizację wykonywanej pracy. Uczniowie mają obowiązek prowadzić dzienniki praktyki, w których powinni dokonywać zapisów z każdego dnia praktyki dotyczących: stanowiska pracy praktykanta, zakresu wykonywanych czynności, godzin praktyki oraz wniosków i spostrzeżeń. Na zakończenie każdego dnia praktyki zapis czynności wykonywanych przez ucznia powinien być potwierdzony w dzienniczku przez opiekuna praktyki. Uczniowie powinni odbywać praktykę zawodową w strojach jakie obowiązują w placówce żywienia, dziale handlowo-konsumenckim z oznaczeniem: uczeń praktykant.

Zajęcia należy prowadzić z wykorzystaniem zróżnicowanych form: indywidualnie i grupowo (tj. praca indywidualna, praca w parach, praca w grupach, praca z klasą).

Należy dostosowywać warunki, środki, metody i formy kształcenia do potrzeb i możliwości ucznia.

### **PROPONOWANE METODY SPRAWDZANIA OSIĄGNIĘĆ EDUKACYJNYCH UCZNIA**

Nad przebiegiem praktyki zawodowej i jej realizacją czuwa opiekun praktyki, który dokonuje oceny umiejętności opanowanych przez uczniów podczas całego okresu realizacji programu praktyki zawodowej.

Ocenianie umiejętności uczniów powinno odbywać się na podstawie obserwacji ich pracy, ze szczególnym zwracaniem uwagi na sposób wykonywania poleceń i zadań zawodowych.

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów powinno odbywać się systematycznie na podstawie określonych kryteriów. Kryteria oceniania powinny dotyczyć:

- kultury osobistej i wyglądu zewnętrznego,
- organizacji stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii, bhp,
- organizacji czasu pracy,
- samodzielności w planowaniu pracy i rozwiązywaniu problemów,
- doboru technik, metod i sprzętu do prawidłowego wykonania zadań
- posługiwania się narzędziami i sprzętem zgodnie z instrukcjami ich użytkowania,
- użytkowania i konserwacji maszyn i urządzeń stosowanych w bezpośredniej obsłudze gościa oraz innych usługach gastronomicznych
- obliczania kosztów produkcji i sprzedaży,
- prowadzenia rozliczeń kosztów usług,
- zaangażowania ucznia w realizację zadań,
- utrzymania porządku na stanowisku pracy,
- odpowiedzialności za mienie powierzone na czas praktyki zawodowej,
- umiejętności współpracy w zespole,
- dokładności i rzetelności w pracy,

- przestrzegania przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska podczas wykonywania zadań zawodowych.

Po zakończeniu praktyki zawodowej opiekun praktyki zobowiązany jest do napisania opinii na temat pracy ucznia oraz wystawienia oceny końcowej. Oceny dokonuje się zgodnie z obowiązującą skalą ocen.

### **PROPONOWANE METODY EWALUACJI PRZEDMIOTU**

1. Ewaluacja przedmiotu na początku kształcenia: ankieta potrzeb ucznia i warunków w jakich odbywa się praktyka i badanie postawy praktykanta – arkusz obserwacji zachowań uczniów w czasie wykonywania zadań.
2. Ewaluacja przedmiotów trakcie realizacji praktyki: badanie nabytych kompetencji i umiejętności praktykanta – test oraz indywidualny wywiad z praktykantami, arkusz obserwacji zachowań uczniów w czasie wykonywania zadań.
3. Ewaluacja podsumowująca skuteczność realizacji programu praktyki zawodowej: porównanie nabytych kompetencji i umiejętności praktykanta z wcześniejszymi wynikami (test oraz arkusz indywidualnego wywiadu z praktykantami), arkusz obserwacji zachowań uczniów w czasie wykonywania zadań.