

MINISTERSTWO EDUKACJI NARODOWEJ

PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE KELNER

SYMBOL CYFROWY 512 [01]

Akceptuję:

**Prezes Urzędu
Kultury Fizycznej
I Turystyki**

Zatwierdzam:

Minister Edukacji Narodowej

I. ZAŁOŻENIA PROGRAMOWO - ORGANIZACYJNE KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

A. OPIS KWALIFIKACJI ABSOLWENTA

1. Umiejętności zawodowe, stanowiące kwalifikacje w zawodzie

W wyniku kształcenia w zawodzie absolwent powinien umieć:

- 1) charakteryzować systemy obsługi w zakładzie gastronomicznym,
- 2) stosować zasady obsługi konsumenta,
- 3) właściwie obsługiwać gościa stosując różne techniki,
- 4) przyjmować i rejestrować zamówienia posługując się różnymi technikami,
- 5) projektować aranżację sal i pomieszczeń konsumpcyjnych oraz ich wyposażenie,
- 6) kontaktować się z konsumentem, doradzać, udzielać informacji na temat podawanych potraw i napojów,
- 7) oceniać jakość, dekorację i estetykę podawanych potraw i napojów,
- 8) posługiwać się sprzętem używanym przy podawaniu, wykańczaniu i przygotowywaniu potraw,
- 9) sporządzać i wykańczać dania przygotowywane bezpośrednio w sali konsumpcyjnej,
- 10) posługiwać się narzędziami, maszynami i urządzeniami wykorzystywanymi do obsługi gościa,
- 11) świadczyć usługi gastronomiczne gościowi hotelowemu,
- 12) nakrywać i sprzątać stoły w zależności od rodzaju imprezy, także w obecności gości,
- 13) stosować zasady prawidłowego i nowoczesnego żywienia,
- 14) oceniać pod względem towaroznawczym produkty i ich zastosowanie na współczesnym rynku usług gastronomicznych,
- 15) sporządzać proste potrawy i napoje z różnych grup produktów, przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania,
- 16) obsługiwać maszyny i urządzenia rejestrujące operacje handlowe,
- 17) inkasować należności i dokonywać rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych,
- 18) utrzymywać porządek i czystość oraz przestrzegać zasad higieny pracy,
- 19) organizować stanowisko pracy w warunkach typowych i nietypowych,
- 20) posługiwać się przepisami sanitarnymi, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przeciwpożarowymi,
- 21) biegle posługiwać się przynajmniej jednym językiem obcym,

- 22) charakteryzować podstawowe zasady gospodarki rynkowej,
- 23) korzystać z przepisów prawa i zasad organizacji zakładu gastronomicznego,
- 24) korzystać z przepisów dotyczących spółek prawa handlowego,
- 25) stosować zasady i instrumenty marketingu w działalności gastronomicznej,
- 26) podejmować doskonalenie zawodowe.

2. Wymagania psychofizyczne właściwe dla zawodu

- 1) bardzo dobry stan zdrowia,
- 2) zainteresowanie zawodem, akceptowanie usługowego charakteru pracy,
- 3) pełna sprawność fizyczna i psychiczna (odporność na stresy),
- 4) wysoka kultura osobista, miła aparycja,
- 5) pozytywne nastawienie do ludzi, łatwość komunikowania się z otoczeniem,
- 6) umiejętność pracy w zespole,
- 7) umiejętność podejmowania decyzji, samodzielność, odpowiedzialność i kreatywność,
- 8) opiekuńczość, życzliwość, uprzejmość,
- 9) uczciwość i dyskrecja,
- 10) spostrzegawczość, podzielność uwagi i dobra pamięć,
- 11) lojalność wobec pracodawcy,
- 12) brak nałogów (alkohol, papierosy, narkotyki).

B. SPECYFICZNE WYMAGANIA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE

Do podstawowych zadań zawodowych wykonywanych przez kelnera należą wszystkie czynności związane z fachową i kompleksową obsługą konsumenta w różnorodnych zakładach gastronomicznych, także wszelkiego rodzaju przyjęć okolicznościowych, imprez gastronomicznych oraz obsługa kelnerska: kongresów, targów, wystaw, bankietów, spotkań, konferencji i podobnych imprez.

Typowymi miejscami pracy kelnera są wszelkiego rodzaju podmioty gospodarcze prowadzące działalność gastronomiczną, przede wszystkim restauracje, kawiarnie, pensjonaty, domy wczasowe, zakłady gastronomiczne prowadzone przez hotele. Kelner może być również zatrudniony na statkach i promach. Ponadto może również prowadzić własną działalność gospodarczą na rzecz zakładów gastronomicznych i indywidualnych zleceniodawców.

Zawód kelner ma charakter usługowy. Dominującym typem relacji jest człowiek - człowiek i w związku z tym, w całym procesie nauczania należy zwracać szczególną uwagę na kształtowanie zasad etyki i kultury zawodowej, prawidłowych postaw,

nawyków, sposobu komunikowania się i reagowania na życzenia konsumenta. Podstawą tych zachowań powinna być troska o zadowolenie każdego klienta.

Pod koniec cyklu kształcenia w zawodzie, można wyodrębnić dwie specjalizacje: barmana i sommeliera, które byłyby realizowane przez ukierunkowanie nabywanych umiejętności praktycznych na określony zespół specjalistycznych zadań zawodowych.

Szkoła kształcąca w zawodzie kelner powinna posiadać następujące pracownie:

- 1) obsługi konsumenta,
- 2) technologii gastronomicznej,
- 3) klasopracownie przedmiotowe.

Pracownia obsługi konsumenta powinna być wyposażona w:

- 1) profesjonalne stoły / różnej wielkości, różnych kształtów/ oraz krzesła,
- 2) bieliznę stołową / obrusy, nakładki, serwetki, przywieszki/,
- 3) zastawę stołową / talerze, sztucze, szkło w szerokim asortymencie/,
- 4) popielniczki, menaże,
- 5) tacki lub etui do rachunków,
- 6) karty menu i karty win,
- 7) sprzęt serwisowy (wózki kelnerskie, tace kelnerskie, sprzęt do serwowania wina białego i czerwonego),
- 8) sprzęt bufetowy (podgrzewacze, dystrybutory do napojów).

Pracownia obsługi konsumenta powinna mieć odpowiedni wystrój. Dwie jej ściany powinny być wyłożone lustrami, aby uczeń mógł widzieć w jaki sposób obsługuje (postawa przy pracy, chodzenie, wygląd). Pracownia powinna posiadać wyodrębnioną część ekspedycyjną. Organizacja zajęć w zakresie obsługi klienta powinna odbywać się bez użycia atrap, z możliwością podawania potraw i napojów przygotowywanych przez inną grupę na zajęciach z technologii gastronomicznej. Praca przy obsłudze konsumenta (markowana) powinna być nagrywana kamerą wideo, a następnie odtwarzana w pracowni i oceniana przez kelnera obsługującego kolegów i wykładowcę.

Pracownia technologii gastronomicznej powinna być wyposażona w:

- 1) kuchenki, zlewy, stoły, taborety,
- 2) komplety garnków,
- 3) patelnie różnej wielkości,
- 4) drobny sprzęt kuchenny,
- 5) noże i deski do krojenia,
- 6) zestawy talerzy i półmiski różnej wielkości, wazy,
- 7) szklanki, spodeczki, szkło do deserów,
- 8) naczynia żaroodporne różnej wielkości,

- 9) roboty: małe-ręczne, duży z przystawkami, sokowirówka,
- 10) kuchenka mikrofalowa, różno elektryczne,
- 11) maszynki do mielenia mięsa,
- 12) ekspres do kawy, wagi, czajniki, szybkowary,
- 13) lodówka, zamrażarka,
- 14) instrukcje obsługi sprzętu mechanicznego,
- 15) prześwielarka do jaj.

Klasopracownie przedmiotowe powinny być wyposażone w:

- 1) plansze tematyczne w zakresie towaroznawstwa, zasad żywienia i innych,
- 2) podstawowy zestaw środków audiowizualnych / telewizor, magnetowid/,
- 3) kamera video,
- 4) filmy dydaktyczno-promocyjne na kasetach video z dziedziny usług gastronomicznych,
- 5) rzutnik do slajdów, rzutnik pisma, ekran,
- 6) foliogramy,
- 7) kasy fiskalne,
- 8) wzory dokumentów do rozliczeń wewnętrznych i zewnętrznych,
- 9) wzory i formularze pism, dokumentów,
- 10) słownik ortograficzny i słowniki języków obcych,
- 11) podręczną biblioteczkę przedmiotową wyposażoną w wydawnictwa i czasopisma branżowe, przepisy i akta prawne dotyczące prowadzenia zakładu gastronomicznego,
- 12) inne urządzenia w szczególności: fax, kserokopiarka.

W wyniku analizy zadań i umiejętności zawodowych kelnera, wyodrębniono trzy bloki programowe:

- 1) Podstawy wiedzy gastronomicznej
- 2) Obsługa konsumenta
- 3) Funkcjonowanie przedsiębiorstwa gastronomicznego.

Blok programowy Podstawy wiedzy gastronomicznej obejmuje zagadnienia związane z prawidłowym, nowoczesnym żywieniem człowieka, z umiejętnością oceniania produktów pod względem towaroznawczym i ich przydatności kulinarnej, znajomością podstaw technologii gastronomicznej wszystkich grup potraw, opartą o możliwości korzystania z nowoczesnego, gastronomicznego wyposażenia technicznego.

Blok programowy Obsługa konsumenta obejmuje wykształcenie umiejętności związanych z profesjonalną i kompleksową obsługą konsumenta w różnorodnych zakładach gastronomicznych, także z obsługą wszelkiego rodzaju imprez gastronomicznych, przyjęć okolicznościowych czy takich imprez jak: kongresy, wystawy, konferencje, wernisaże itp.

Niezwykle ważną umiejętnością w tym bloku jest komunikowanie się, kontaktowanie z konsumentem, doradzanie, udzielanie informacji na temat podawanych potraw i napojów, także posługiwanie się językiem obcym.

Blok programowy Funkcjonowanie przedsiębiorstwa gastronomicznego obejmuje wykształcenie myślenia opartego o rachunek ekonomiczny, w powiązaniu z działaniami marketingowymi, a także przygotowanie do prowadzenia działalności na własny rachunek.

Efektywność kształcenia w tym zawodzie wymaga stałej współpracy szkoły z zakładami gastronomicznymi, w celu jak najlepszej realizacji praktycznej nauki zawodu. Pomocne w tym mogą być kontakty z regionalnymi organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi w Polsce, rekomendującymi odpowiednie zakłady.

Współpraca z organizacjami i stowarzyszeniami pracodawców powinna polegać na organizowaniu konkursów kelnerskich dla uczniów, zapraszaniu pracowników do przeprowadzania pokazów i prelekcji, organizowaniu wyjazdów szkoleniowych /w tym również nauczycieli/ do różnych przedsiębiorstw gastronomicznych czy na targi branżowe; uczestniczeniu uczniów w obsłudze różnych imprez i przyjęć takich jak: targi, konferencje, spotkania, zjazdy, bale, festiwale itp.

W celu nawiązania bliższej współpracy z zakładami gastronomicznymi oraz organizacjami i stowarzyszeniami branżowymi, celowe wydaje się zapraszanie ich przedstawicieli na końcowe egzaminy z przygotowania zawodowego.

Profesjonalne wykonywanie zawodu kelnera wymaga stałego doskonalenia zawodowego. Świadomość tego faktu powinna być podkreślana w procesie dydaktyczno-wychowawczym w całym cyklu kształcenia zawodowego.

II. PODZIAŁ GODZIN NA BLOKI PROGRAMOWE:

Nazwa bloku programowego	Minimalna liczba godzin w cyklu kształcenia w %*/	
	Podbudowa programowa: szkoła podstawowa	Podbudowa programowa: liceum ogólnokształcące
Podstawy wiedzy gastronomicznej	12	12
Obsługa konsumenta	56	56
Funkcjonowanie przedsiębiorstwa gastronomicznego	12	12
RAZEM	80**/	80**/

*/ Podział godzin na bloki programowe dotyczy zarówno kształcenia młodzieży jak i dorosłych /w systemie stacjonarnym i zaocznym/.

**/ Pozostałe 20% godzin pozostaje do rozdysponowania przez autorów programów nauczania na dostosowanie kształcenia do potrzeb rynku pracy, w tym specjalizację.

III. PODSTAWY PROGRAMOWE KSZTAŁCENIA W BLOKACH PROGRAMOWYCH

BLOK PODSTAWY WIEDZY GASTRONOMICZNEJ

1. Cele kształcenia

Uczeń /słuchacz/ w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) stosować zasady prawidłowego i nowoczesnego żywienia,
- 2) obliczać wartość odżywczą i energetyczną potraw,
- 3) oceniać pod względem towaroznawczym produkty żywnościowe i ich przydatność kulinarną,

- 4) oceniać pod względem towaroznawczym napoje,
- 5) scharakteryzować procesy stosowane w technologii gastronomicznej,
- 6) sporządzać podstawowe potrawy z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania,
- 7) sporządzać podstawowe napoje z różnych grup produktów przy zastosowaniu odpowiednich technik i metod sporządzania,
- 8) scharakteryzować podział napojów alkoholowych, ze szczególnym uwzględnieniem win,
- 9) stosować zasady prawidłowego zestawiania posiłków, układać menu,
- 10) korzystać z nowoczesnych maszyn, urządzeń i sprzętu w technologii gastronomicznej,
- 11) korzystać z nowoczesnych urządzeń i sprzętu do transportu wewnętrznego i zewnętrznego żywności, napojów, naczyń, wyposażenia itd.,
- 12) przechowywać artykuły żywnościowe i napoje,
- 13) oceniać dekorację i estetykę podawanych potraw i napojów,
- 14) obsługiwać kasy kelnerskie, w tym fiskalne,
- 15) utrzymywać czystość i porządek oraz przestrzegać zasad higieny pracy,
- 16) przestrzegać przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, sanitarno-epidemiologicznych oraz przeciwpożarowych.

2. Treści kształcenia /działy programowe/

- 1) Zasady żywienia.
- 2) Towaroznawstwo.
- 3) Higiena zawodowa.
- 4) Podstawy technologii gastronomicznej.
- 5) Wyposażenie techniczne.
- 6) Estetyka.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W toku realizacji celów kształcenia wymienionych w bloku podstawy wiedzy gastronomicznej należy wykształcić umiejętności prawidłowego żywienia człowieka, oceniania produktów pod względem towaroznawczym wraz z podstawami technologii gastronomicznej przy zastosowaniu nowoczesnego, gastronomicznego wyposażenia technicznego.

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) sprawdziany ustne, pytania i zadania problemowe,
- 2) sprawdziany pisemne, rozwiązywanie problemów typowych i nietypowych,
- 3) sprawdziany praktyczne umożliwiające ocenę poziomu opanowania umiejętności kulinarnych,
- 4) obserwację postaw ucznia / słuchacza/ w trakcie wykonywania poszczególnych

zadań.

BLOK OBSŁUGA KONSUMENTA

1. Cele kształcenia

Uczeń /słuchacz/ w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) charakteryzować systemy obsługi konsumentów,
- 2) charakteryzować podział pracowników zakładów gastronomicznych na grupy zawodowe i ich obowiązki,
- 3) przygotowywać salę i pomieszczenia konsumpcyjne do obsługi różnego rodzaju przyjęć,
- 4) posługiwać się urządzeniami i sprzętem przy podawaniu i wykańczaniu potraw,
- 5) propagować nowe wyroby i potrawy kulinarne oraz napoje,
- 6) nakrywać stoły w zależności od pory dnia, rodzaju imprezy czy przyjęcia,
- 7) przenosić talerze płytkie, głębokie, półmiski, szkło, wazy, sztucce itp.
- 8) stosować różne techniki przy serwowaniu i podawaniu potraw,
- 9) sporządzać i wykańczać dania przygotowywane bezpośrednio w sali konsumpcyjnej,
- 10) dobierać napoje do różnych dań,
- 11) serwować i podawać napoje bezalkoholowe i alkoholowe z uwzględnieniem współczesnych tendencji,
- 12) świadczyć usługi gastronomiczne gościowi hotelowemu,
- 13) zbierać zastawę stołową po konsumpcji, także w obecności gości,
- 14) opracowywać karty potraw i napojów na przyjęcia okolicznościowe,
- 15) obsługiwać przyjęcia okolicznościowe z uwzględnieniem zasad nakrywania stołów, rozsadzania gości, pierwszeństwa obsługi,
- 16) przyjmować i rejestrować zamówienia gości,
- 17) charakteryzować typy rozliczeń gastronomicznych, opartych na systemach wartościowych lub ilościowych,
- 18) wystawiać rachunki, inkasować należność, dokonywać rozliczeń gotówkowych i bezgotówkowych,
- 19) doradzać gościom przy wyborze potraw w oparciu o znajomość dań kuchni regionalnych, polskiej i innych narodów,
- 20) udzielać gościom informacji na temat podawanych potraw i napojów,
- 21) udzielać gościom informacji na temat lokalizacji obiektów kulturalnych, funkcjonowania komunikacji i służby zdrowia,
- 22) postępować zgodnie z zasadami etyki i kultury zawodowej,
- 23) załatwiać skargi i reklamacje,
- 24) biegle posługiwać się przynajmniej jednym językiem obcym.

2. Treści kształcenia /działy programowe/

- 1) Podstawy psychologii.
- 2) Stanowiska pracy występujące w części handlowo-usługowej.
- 3) Wyposażenie oraz przygotowanie sal konsumpcyjnych.
- 4) Karty menu.
- 5) Technika noszenia naczyń.
- 6) Technika podawania i serwowania potraw i napojów.
- 7) Organizacja i technika obsługi przyjęć okolicznościowych.
- 8) Zasady podawania i serwowania potraw kuchni regionalnych oraz różnych narodów.
- 9) Systemy rozliczeń kelnerskich.
- 10) Obsługa gości hotelowych.
- 11) Język obcy zawodowy.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

Sprawdzanie i ocenianie osiągnięć uczniów / słuchaczy/ powinno odbywać się w ciągu całego procesu kształcenia.

W toku realizacji celów kształcenia w tym bloku programowym należy wykształcić umiejętności związane przede wszystkim z fachową i kompleksową obsługą konsumenta w różnych rodzajach zakładów gastronomicznych, także obsługą wszelkiego rodzaju imprez gastronomicznych i przyjęć okolicznościowych.

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) sprawdzian ustny, pytania i zadania problemowe,
- 2) sprawdzian testowy umożliwiający ocenę poziomu wiedzy teoretycznej,
- 3) sprawdzian praktyczny, rozwiązywanie konkretnych zadań w warunkach rzeczywistych i symulowanych,
- 4) obserwacja ucznia /słuchacza/ w czasie realizacji zleconych zadań.

Ponadto, ze względu na specyfikę zawodu i konieczność posługiwania się językiem obcym, ważnym kryterium oceny ucznia / słuchacza/ jest sprawdzenie opanowania języka w zakresie jego biegłości i poprawności sformułowań w bezpośrednich kontaktach z konsumentem.

BLOK FUNKCJONOWANIE PRZEDSIĘBIORSTWA GASTRONOMICZNEGO

1. Cele kształcenia

Uczeń /słuchacz/ w wyniku kształcenia powinien umieć:

- 1) posługiwać się podstawowymi pojęciami ekonomicznymi związanymi z usługami gastronomicznymi,
- 2) stosować zasady rachunku ekonomicznego,
- 3) podejmować, w razie potrzeby, działalność gospodarczą,
- 4) stosować podstawy organizacji pracy w prowadzeniu zakładu gastronomicznego,
- 5) korzystać i stosować przepisy prawne stosowane w usługach gastronomicznych,
- 6) stosować zasady ochrony środowiska,
- 7) stosować zasady ochrony konsumenta,
- 8) rozróżniać i stosować różne formy promocji,
- 9) stosować ceny jako podstawowy element działań marketingowych,
- 10) komunikować się i być otwartym na drugiego człowieka, nawiązywać kontakty z ludźmi,
- 11) podejmować doskonalenie zawodowe,
- 12) aktywnie poszukiwać zatrudnienia na rynku pracy,
- 13) korzystać ze swoich praw wynikających z obowiązujących przepisów.

2. Treści kształcenia /działy programowe/

- 1) Podstawy ekonomiki i organizacji.
- 2) Podstawy prawne.
- 3) Marketing w gastronomii.
- 4) Podstawy rachunkowości zawodowej.

3. Zalecenia dotyczące oceniania

W toku realizacji celów kształcenia w tym bloku programowym należy wykształcić umiejętności w zakresie posługiwania się podstawowymi pojęciami ekonomicznymi właściwymi dla gospodarki rynkowej, umiejętnością korzystania z przepisów prawnych, wykorzystania wiedzy o typach działań marketingowych oraz uruchomienia i prowadzenia działalności na własny rachunek.

Proponuje się następujące metody kontroli wyników kształcenia:

- 1) odpowiedzi ustne, pytania i zadania problemowe,
- 2) sprawdziany pisemne, testy osiągnięć zróżnicowane taksonomicznie - znajomość pojęć, zasad, ich rozumienia,
- 3) ćwiczenia i rozwiązywanie konkretnych zadań w sytuacjach typowych i problemowych,

- 4) obserwacja postaw ucznia /słuchacza/ w trakcie wykonywania poszczególnych zadań.

Stosowanie pomiaru dydaktycznego za pomocą testów osiągnięć wymaga zapewnienia takich samych warunków badań dla wszystkich uczniów, przeprowadzenia kontroli w tym samym czasie oraz dokonania oceny wyników według określonych kryteriów.