

SYLABUS

DOTYCZY CYKLU KSZTAŁCENIA 2022/2023 – 2023/2024

(skrajne daty)

Rok akademicki 2023/2024

1. PODSTAWOWE INFORMACJE O PRZEDMIOCIE

Nazwa przedmiotu	Obsługa konsumenta
Kod przedmiotu*	
Nazwa jednostki prowadzącej kierunek	Kolegium Nauk Przyrodniczych
Nazwa jednostki realizującej przedmiot	Kolegium Nauk Przyrodniczych Instytut Technologii Żywności i Żywienia
Kierunek studiów	technologia żywności i żywienie człowieka
Poziom studiów	drugi stopień
Profil	ogólnoakademicki
Forma studiów	stacjonarne
Rok i semestr/y studiów	rok II, semestr 3
Rodzaj przedmiotu	specjalnościowy / Żywienie człowieka w gastronomii
Język wykładowy	j. polski
Koordinator	dr inż. Tomasz Cebulak
Imię i nazwisko osoby prowadzącej / osób prowadzących	dr inż. Tomasz Cebulak (wykłady), mgr inż. Paweł Hanus (ćwiczenia)

* -opcjonalnie, zgodnie z ustaleniami w Jednostce

1.1. Formy zajęć dydaktycznych, wymiar godzin i punktów ECTS

Semestr (nr)	Wykt.	Ćw.	Konw.	Lab.	Sem.	ZP	Prakt.	Inne (jakie?)	Liczba pkt. ECTS
3	10			30					5

1.2. Sposób realizacji zajęć

- zajęcia w formie tradycyjnej
 zajęcia realizowane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

1.3 Forma zaliczenia przedmiotu (z toku) (egzamin, zaliczenie z oceną, zaliczenie bez oceny) egzamin**2. WYMAGANIA WSTĘPNE**

Przedmioty: Podstawy prawa żywnościowego, Ogólna technologia i utrwalanie żywności, Bezpieczeństwo i higiena żywności, Systemy zarządzania jakością

3. CELE, EFEKTY UCZENIA SIĘ, TREŚCI PROGRAMOWE I STOSOWANE METODY DYDAKTYCZNE

3.1 Cele przedmiotu

C ₁	Zapoznanie studentów z rodzajami usług gastronomicznych.
C ₂	Określenie zasad i form obsługi gości w gastronomii zgodnie z literaturą przedmiotu.
C ₃	Wskazanie możliwości organizacji sal w zakładach gastronomicznych zgodnie z obowiązującymi trendami z zakresu żywienia człowieka.

3.2 Efekty uczenia się dla przedmiotu

EK (efekt uczenia się)	Treść efektu uczenia się zdefiniowanego dla przedmiotu Student:	Odniesienie do efektów kierunkowych ¹
EK_01	zna i rozumie zasady obsługi konsumenta uwzględniając problemy związane z racjonalnym żywieniem człowieka	K_W02
EK_02	potrafi precyzyjnie komunikować się z podmiotami gospodarczymi i administracyjnymi	K_U02
EK_03	jest gotów wziąć odpowiedzialność zawodową i etyczną za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	K_K05

3.3 Treści programowe

A. Problematyka wykładu

Treści merytoryczne
Ogólne zasady działania zakładów gastronomicznych. Podział funkcjonalny. Wyposażenie części handlowej i ekspedycyjnej.
Systemy obsługi w zakładach gastronomicznych.
Rola bufetu w zakładach gastronomicznych.
Zasady kultury obsługi.
Ogólne zasady serwowania dań. Rola kelnera w przygotowaniu dań.
Zasady serwowania dań zasadniczych. Zasady podawania napojów bezalkoholowych i alkoholowych.
Organizacja przyjęć i bankietów w zakładach gastronomicznych.
Rola koktajlbaru w zakładach gastronomicznych.
Kultura obsługi gości hotelowych.
System rozliczeń kelnerskich.

¹ W przypadku ścieżki kształcenia prowadzącej do uzyskania kwalifikacji nauczycielskich uwzględnić również efekty uczenia się ze standardów kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu nauczyciela.

B. Problematyka ćwiczeń laboratoryjnych

Treści merytoryczne
Organizacja i technika obsługi.
Technika noszenia naczyń i tac.
Technika podawania zup, dań głównych, deserów i przystawek.
Technika przygotowania i podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych.
Technika organizacji bankietów i przyjęć okolicznościowych.
Zasady nakrywania do stołu.

3.4 Metody dydaktyczne

Wykład z prezentacją multimedialną.

Laboratorium: wykonywanie doświadczeń, projektowanie doświadczeń; wykonanie projektu przez studenta.

4. METODY I KRYTERIA OCENY

4.1 Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

Symbol efektu	Metody oceny efektów uczenia się (np.: kolokwium, egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, sprawozdanie, obserwacja w trakcie zajęć)	Forma zajęć dydaktycznych (w, ćw, ...)
EK_01	Egzamin pisemny, kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć	w, ćw.
EK_02	Obserwacja w trakcie zajęć, projekt	ćw.
EK_03	Kolokwium, Obserwacja w trakcie zajęć	ćw.

4.2 Warunki zaliczenia przedmiotu (kryteria oceniania)

Zaliczenie wykładów: egzamin pisemny.

Zaliczenie laboratorium: średnia ocena z kolokwium (sprawdzenie wiedzy), ze sprawozdań i projektu (umiejętności) i oceny umiejętności pracy w grupie (kompetencje społeczne).

Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest osiągnięcie wszystkich założonych efektów uczenia się. O ocenie pozytywnej z przedmiotu decyduje liczba uzyskanych punktów: 90-100% prawidłowych odpowiedzi –bdb, 80-89% - plus db, 70-79% -db, 60-69% -plus dst, 50-59% dst.

5. CAŁKOWITY NAKŁAD PRACY STUDENTA POTRZEBNY DO OSIĄGNIĘCIA ZAŁOŻONYCH EFEKTÓW W GODZINACH ORAZ PUNKTACH ECTS

Forma aktywności	Średnia liczba godzinna zrealizowanie aktywności
Godziny kontaktowe wynikające z harmonogramu studiów	10+30/1,6
Inne z udziałem nauczyciela akademickiego (udział w konsultacjach, egzaminie)	udział w konsultacjach -3/0,12 udział w egzaminie – 2/0,08
Godziny niekontaktowe – praca własna studenta	przygotowanie do zajęć 30/1,2 przygotowanie do egzaminu 30/1,2
(przygotowanie do zajęć, egzaminu, napisanie referatu itp.)	przygotowanie projektu 20/0,8
SUMA GODZIN	125
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS	5

* Należy uwzględnić, że 1 pkt ECTS odpowiada 25-30 godzin całkowitego nakładu pracy studenta.

6. PRAKTYKI ZAWODOWE W RAMACH PRZEDMIOTU

wymiar godzinowy	-
zasady i formy odbywania praktyk	nie przewidziano

7. LITERATURA

<p>Literatura podstawowa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Czarnecka-Skubina E. Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu. Wyd. SGGW, Warszawa 2010. 2. Duda J., Krzywda S. Obsługa konsumenta w hotelarstwie Wyd. REA, Warszawa 2009. 3. Jargoń R. Obsługa konsumenta. cz1i cz2. WSiP, Warszawa 2006.
<p>Literatura uzupełniająca :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Duda I., Krzywda S. Obsługa konsumenta. Zeszyt ćwiczeń. WSiP, Warszawa 2014. 2. Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A. Obsługa gości (konsumentów). Cz. 1. Wyd. Rea 2010. 3. Ławniczak D., Szajna R. Obsługa kelnerska. Wyd. Rea 2013.

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej