

**SYLABUS**DOTYCZY CYKLU KSZTAŁCENIA 2019-2020/2020-2021  
(skrajne daty)

Rok akademicki 2020-2021

**1. PODSTAWOWE INFORMACJE O PRZEDMIOCIE**

Nazwa przedmiotu	<b>Obsługa konsumenta</b>
Kod przedmiotu*	
Nazwa jednostki prowadzącej kierunek	Kolegium Nauk Przyrodniczych
Nazwa jednostki realizującej przedmiot	Kolegium Nauk Przyrodniczych Instytut Technologii Żywności i Żywienia Zakład Ogólnej Technologii Żywności i Żywienia Człowieka
Kierunek studiów	Technologia żywności i żywienie człowieka
Poziom studiów	II stopnia
Profil	ogólnoakademicki
Forma studiów	niestacjonarne
Rok i semestr/y studiów	rok II, semestr 3
Rodzaj przedmiotu	specjalnościowy / Żywnienie człowieka w gastronomii
Język wykładowy	j. polski
Koordynator	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)	Wykł.	Ćw.	Konw.	Lab.	Sem.	ZP	Prakt.	Inne (jakie?)	Liczba pkt. ECTS
3	6			18					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 <sub>1</sub>	Zapoznanie studentów z rodzajami usług gastronomicznych.
C <sub>2</sub>	Określenie zasad i form obsługi gości w gastronomii zgodnie z literaturą przedmiotu.
C <sub>3</sub>	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
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.

##### B. Problematyka ćwiczeń audytoryjnych, konwersatoryjnych, laboratoryjnych, zajęć praktycznych

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.

Ćwiczenia w 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 ćwiczeń: 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	6+18/0,96
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, egzaminu, napisanie referatu itp.)	przygotowanie do zajęć 35/1,4 przygotowanie do egzaminu 40/1,6 przygotowanie projektu 21/0,84
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

Literatura podstawowa:

1. Czarnecka-Skubina E. Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Wyd SGGW, W-wa 2010
2. Duda J., Krzywda S., Obsługa konsumenta w hotelarstwie, Wyd. REA, W-wa 2009
3. Jargoń R. Obsługa konsumenta. PWSiP, W-wa 2006 cz1 i cz2

Literatura uzupełniająca :

1. Duda I., Krzywda S., Obsługa konsumenta. Zeszyt ćwiczeń. wyd. WSiP, Warszawa 2014
2. JARGOŃ R. OBSŁUGA KONSUMENTA. PWSiP, W-WA 2006 CZ1 I CZ2

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej