*Załącznik nr 1.5 do Zarządzenia Rektora UR nr 12/2019*

**SYLABUS**

**dotyczy cyklu kształcenia** *2020/2021-2021/2022*

*(skrajne daty*)

Rok akademicki 2021/2022

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Obsługa klienta w hotelarstwie i gastronomii |
| Kod przedmiotu\* |  |
| Nazwa jednostki prowadzącej kierunek | Kolegium Nauk Medycznych |
| Nazwa jednostki realizującej przedmiot | Instytut Nauk o Kulturze Fizycznej |
| Kierunek studiów | Turystyka i Rekreacja |
| Poziom studiów | Studia drugiego stopnia |
| Profil | Ogólnoakademicki |
| Forma studiów | Stacjonarne |
| Rok i semestr/y studiów | 2 rok, sem. IV |
| Rodzaj przedmiotu | Przedmioty specjalnościowe – Moduł VII Hotelarstwo i Gastronomia |
| Język wykładowy | Polski |
| Koordynator | dr Agata Rzeszutko-Bełzowska |
| Imię i nazwisko osoby prowadzącej / osób prowadzących | wykład: dr Agata Rzeszutko-Bełzowska  ćwiczenia: dr Agata Rzeszutko-Bełzowska |

\* *-opcjonalni*e, *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** |
| IV | 15 | 20 |  |  |  |  |  |  | 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)

Wykład - egzamin

Ćwiczenia - zaliczenie z oceną

2.Wymagania wstępne

|  |
| --- |
| Student powinien wykazywać się wiedzę zdobytą na przedmiotach: fizjologia człowieka, podstawy anatomii, wychowanie zdrowotne i promocja zdrowia, podstawy technologii żywienia - ujętych w programie studiów na I, II, III roku studiów I stopnia, a także Etykietą w turystyce na I roku studiów II stopnia. |

3. cele, efekty uczenia się , treści Programowe i stosowane metody Dydaktyczne

3.1 Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Zapoznanie studentów z zasadami przygotowania oferty dla zakładów zbiorowego żywienia |
| C2 | Przygotowanie studentów do obsługi klientów indywidualnych i zbiorowych w hotelarstwie  i gastronomii |
| C3 | Przekazanie praktycznych umiejętności w pracy z trudnym klientem |

**3.2 Efekty uczenia się dla przedmiotu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EK (efekt uczenia się) | Treść efektu uczenia się zdefiniowanego dla przedmiotu | Odniesienie do efektów kierunkowych [[1]](#footnote-1) |
| EK­\_01 | Absolwent rozpoznaje podstawowe zasady tworzenia  i rozwoju oferty turystycznej oraz potrafi we właściwy sposób sprzedać ją klientom. | K\_W08 |
| EK\_02 | Absolwent może stworzyć przedsiębiorstwo turystyczno-rekreacyjne oraz zajmować samodzielne i odpowiedzialne stanowisko w branży turystycznej. | K\_U08 |
| EK\_03 | Absolwent ma świadomość potrzeby rozwijania dorobku zawodowego i przestrzegania zasad etyki zawodowej w roli organizatora imprez turystycznych i rekreacyjnych oraz do wypełniania zobowiązań społecznych na rzecz środowiska społecznego. | K\_K07 |

**3.3 Treści programowe**

1. Problematyka wykładu

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| Przedsiębiorstwo gastronomiczne – zasady założenia i prowadzenia |
| Reklama i promocja w gastronomii |
| Catering |
| Zakłady noclegowe – zasady założenia i prowadzenia |
| Organizacja pracy w hotelarstwie |
| Zasady obsługi klientów |
| Kształtowanie wizerunku firmy |
| Ochrona prawna konsumenta |
| Badania satysfakcji i rekomendacji klienta |

1. Problematyka ćwiczeń audytoryjnych, konwersatoryjnych, laboratoryjnych, zajęć praktycznych

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| Planowanie imprez i usług turystycznych |
| Obsługa klienta indywidualnego i grupowego |
| Praca z trudnym klientem |
| Imprezy towarzyskie – zasady organizacji |
| Konferencje i spotkania biznesowe – zasady organizacji |

3.4 Metody dydaktyczne

Np.:

*Wykład: wykład problemowy, wykład z prezentacją multimedialną, metody kształcenia na odległość*

*Ćwiczenia: analiza tekstów z dyskusją, metoda projektów (projekt badawczy, wdrożeniowy, praktyczny), praca w grupach (rozwiązywanie zadań, dyskusja),gry dydaktyczne, metody kształcenia na odległość*

*Laboratorium: wykonywanie doświadczeń, projektowanie doświadczeń*

**Wykład: Wykłady z prezentacją multimedialną lub problemowy.**

**Ćwiczenia: Analiza tekstów z dyskusją, rozwiązywanie zadań, praca w grupach.**

4. METODY I KRYTERIA OCENY

4.1 Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Symbol efektu | Metody oceny efektów kształcenia  (np.: kolokwium, egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, sprawozdanie, obserwacja w trakcie zajęć) | Forma zajęć dydaktycznych  (w, ćw, …) |
| EK\_ 01 | Kolokwium, egzamin pisemny, projekt, | w, ćw. |
| EK\_02 | Kolokwium, projekt | w, ćw. |
| EK\_03 | Obserwacja w trakcie zajęć | w, |

4.2 Warunki zaliczenia przedmiotu (kryteria oceniania)

|  |
| --- |
| Ćwiczenia - ocena z zaliczenia  50% oceny stanowi wynik kolokwiów, 25% ocena aktywności na zajęciach i 25% ocena pracy semestralnej.  Planowane jest jedno kolokwium.  Punkty uzyskane za kolokwium są przeliczane na procenty, którym odpowiadają oceny  - do 50% - niedostateczny,  - 51% - 60% - dostateczny,  - 61% - 70% - dostateczny plus,  - 71% - 80% - dobry,  - 81% - 90% - dobry plus,  - 91% - 100% - bardzo dobry  Wykład - Egzamin  Warunkiem dopuszczenia do egzaminu jest zaliczenie ćwiczeń. Egzamin odbywa się w formie pisemnej. Punkty przeliczane na procenty, którym odpowiadają ceny:  - do 50% - niedostateczny,  - 51% - 60% - dostateczny,  - 61% - 70% - dostateczny plus,  - 71% - 80% - dobry,  - 81% - 90% - dobry plus,  - 91% - 100% - bardzo dobry  Ocenę bardzo dobrą otrzymuje student, który:  - potrafi wypowiadać się w sposób, spójny, wykraczający poza tematykę realizowaną na zajęciach,  - w sposób pełny i rzeczowy realizuje powierzone zadania,  - sprawnie i prawidłowo definiuje problematykę,  - prezentuje wysoki poziom wiedzy teoretycznej,  - aktywnie uczestniczy we wszystkich formach zajęć,  - cechuje się kreatywnością w działaniu, wychodząc poza wskazany szablon,  - przygotowuje pracę semestralną w oparciu o szeroki zakres literatury przedmiotu oraz w sposób wyczerpujący ukazuje badane zjawisko .  Ocenę dobrą otrzymuje student, który:  - potrafi wypowiadać się w klarowny, wyczerpujący problematykę zagadnienia,  - w sposób pełny i rzeczowy realizuje powierzone zadania,  - prawidłowo definiuje problematykę,  - prezentuje ponadprzeciętny poziom wiedzy teoretycznej,  - aktywnie uczestniczy we wszystkich formach zajęć,  - działa w oparciu o wskazany szablon,  - przygotowuje pracę semestralną na podstawie niepełnej literatury przedmiotu oraz w sposób niepełny ukazuje badane zjawisko.  Ocenę dostateczną otrzymuje student, który:  - wypowiadać się w niepełny, chaotyczny,  - w sposób wystarczający realizuje powierzone zadania,  - ma trudności ze zdefiniowaniem problematyki,  - posiada niepełną wiedzę teoretyczną,  - biernie uczestniczy we wszystkich formach zajęć,  - ma trudności w działaniu, nie potrafi sam zidentyfikować problemu i go rozwiązać  - przygotowuje pracę semestralną w oparciu o 1-2 pozycje literatury przedmiotu oraz w sposób rażący przedstawia badane zjawisko..  Ocenę niedostateczną otrzymuje student, który:  - nie potrafi wypowiedzieć się na zadany temat,  - nie potrafi zrealizować powierzonych zadań,  - nie definiuje problemu,  - prezentuje niski poziom wiedzy teoretycznej,  - nie uczestniczy w większości zajęć,  - nie jest zainteresowany aktywnym uczestniczeniem w zajęciach,  - nie przygotowuje pracy semestralnej, albo opracowuje ją tylko i wyłącznie w oparciu o źródła internetowe. |

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Forma aktywności** | **Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności** |
| Godziny kontaktowe wynikające z harmonogramu studiów | 35 |
| Inne z udziałem nauczyciela akademickiego  (udział w konsultacjach, egzaminie) | 45 (2 godz.- udział w egzaminie, 43 godz. – udział w konsultacjach) |
| Godziny niekontaktowe – praca własna studenta  (przygotowanie do zajęć, egzaminu, napisanie referatu itp.) | przygotowanie do zajęć – 15 godz.  przygotowanie do kolokwium – 10 godz.  przygotowanie do egzaminu - 20 godz.  przygotowanie pracy semestralnej – 5 godz. |
| SUMA GODZIN | 130 |
| **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 |  |

7. LITERATURA

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa:   1. Blanchard K., Halsey V., Cuff K., *Legendarna obsługa klienta. Troska jest najważniejsza*, wyd. MT Biznes, 2016. 2. Bonneau E., *Perfekcyjne przyjęcie. Sztuka podejmowania gości*, Wyd. RM, 2014 r. 3. Czarniecka-Skubina E., *Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu,* Wyd. SGGW, 2012 r. 4. Dominik P., *Zasady i organizacja żywienia w turystyce*, Wyd. Druktur Sp. z o.o., 2012 r. 5. Dominik P., *Zarządzanie hotelem. Wybrane zagadnienia*, Wyd. Difin, 2015. 6. Hadzik A., *Turystyka i rekreacja uzdrowiskowa*, wyd. AWF Katowice, Katowice 2011. 7. Kamińska-Radomska I., *Kultura biznesu. Normy i formy*, Wyd. PWN, Warszawa 2011. 8. Meyer B. (red.), *Obsługa uczestników turystyki i rekreacji*. Wybrane aspekty, Wyd. Difin, 2015. 9. Orłowski T., Szteliga A., *Etykieta menedżera*, Wyd. Sonia Draga, 2012 r. 10. Szelągowska M., *Od standaryzacji obsługi po rekomendację klienta*, Wyd. Helion,2017 r. 11. Zemke R., J*ak zapewnić znakomitą obsługę klientów*, Wyd. Wolters Kluwer, 2015 r. |
| Literatura uzupełniająca:  1. Goranczewski B., Szeliga-Kowalczyk A., *Jakość usług turystycznych i rekreacyjnych. Ujęcie holistyczne*, Wyd. CeDeWu, Warszawa 2015 r.  2. Modrzyńska J.: *Protokół dyplomatyczny, etykieta i zasady savoir-vivre’u*, Wyd. Wolters Kluwer Polska, Wrzesień 2014 r.  3. Myśliwiec G., *Savoir-vivre w administracji*, Wyd. Infor Ekspert, 2010 r.  4. Myśliwiec G., Jabłonowska L., *Etykieta pracy. Współczesne najwyższe standardy*, Wyd. Difin, 2014 r. |

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej

1. W przypadku ścieżki kształcenia prowadzącej do uzyskania kwalifikacji nauczycielskich uwzględnić również efekty uczenia się ze standardów kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu nauczyciela. [↑](#footnote-ref-1)