

SYLABUS

DOTYCZY CYKLU KSZTAŁCENIA 2019-2020/2020-2021

(skrajne daty)

Rok akademicki 2020-2021

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 Żywnienia Zakład Ogólnej Technologii Żywności i Żywnienia Człowieka
Kierunek studiów	Technologia żywności i żywienie człowieka
Poziom studiów	II stopnia
Profil	ogólnoakademicki
Forma studiów	stacjonarne
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	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

C1	Zapoznanie studentów z rodzajami usług gastronomicznych.
C2	Określenie zasad i form obsługi gości w gastronomii zgodnie z literaturą przedmiotu.
C3	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_Wo2
EK_02	potrafi precyzyjnie komunikować się z podmiotami gospodarczymi i administracyjnymi	K_Uo2
EK_03	jest gotów wziąć odpowiedzialność zawodową i etyczną za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	K_Ko5

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	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, egzaminu, napisanie referatu itp.)	przygotowanie do zajęć 30/1,2 przygotowanie do egzaminu 30/1,2 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	

7. LITERATURA

Literatura podstawowa: Czarnecka-Skubina E. Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Wyd SGGW, W-wa 2008 Duda J., Krzywda S., Obsługa konsumenta w hotelarstwie, Wyd. REA, W-wa 2007
Literatura uzupełniająca : Duda I., Krzywda S., Obsługa konsumenta. Zeszyt ćwiczeń. wyd. WSiP, Warszawa 2014 2. Jargoń R. Obsługa konsumenta. PWSiP, W-wa 2006 cz1i cz2

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej