

KARTA PRZEDMIOTU/MODUŁU/SYLABUS PRZEDMIOTOWY

I. Przedmiot i jego usytuowanie w systemie studiów

1. Jednostka prowadząca kierunek studiów	Instytut Nauk Technicznych
2. Nazwa kierunku studiów	Bezpieczeństwo i produkcja żywności / Technologia gastronomiczna i edukacja żywieniowa
3. Forma prowadzenia studiów	stacjonarne
4. Profil studiów	praktyczny
5. Poziom kształcenia	studia I stopnia
6. Nazwa przedmiotu	Obsługa konsumenta
7. Kod przedmiotu	CG-11
8. Poziom/kategoria przedmiotu	przedmiot: kształcenia specjalnościowego (pks)
9. Status przedmiotu	Obowiązkowy/ fakultatywny
10. Usytuowanie przedmiotu w planie studiów	Rok III semestr 6
11. Język wykładowy	polski
12. Liczba punktów ECTS	3
13. Koordynator przedmiotu	Dr inż. Tomasz Cebulak
14. Odpowiedzialny za realizację przedmiotu	Dr inż. Tomasz Cebulak, mgr inż. Danuta Olejarka

2 Formy zajęć dydaktycznych i ich wymiar w planie studiów.

Wykład W	Ćwiczenia C	Konwersatorium K	Laboratorium L	Projekt P	Seminarium S	Praktyka PZ
15	-	-	25	-	-	-

3. Cele przedmiotu (opcjonalnie)

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.

4. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji.

Przedmioty wprowadzające: Technologia gastronomiczna, Wyposażenie zakładów gastronomicznych

5. Efekty kształcenia dla przedmiotu, wraz z odniesieniem do kierunkowych efektów kształcenia.

Lp.	Opis efektów kształcenia dla przedmiotu	Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia - identyfikator kierunkowych efektów kształcenia
W_01	Zna podstawowe zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi	BPŻ_W02 BPŻ_W04
U_01	Potrafi obsługiwać różnych konsumentów. Zna techniki podawania potraw i napojów	BPŻ_U03 BPŻ_U05
K_01	Ma świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	BPŻ_K03

6. Treści kształcenia – oddzielnie dla każdej formy zajęć dydaktycznych (W- wykład, K- konwersatorium, P- projekt)

Wykład

Lp.	Tematyka zajęć – szczegółowy opis bloków tematycznych	Liczba godzin
W1	Ogólne zasady działania zakładów gastronomicznych. Podział funkcjonalny.. Wyposażenie części handlowej i ekspedycyjnej.	2
W2	Systemy obsługi w zakładach gastronomicznych.	2
W3	Rola bufetu w zakładach gastronomicznych.	2
W4	Zasady kultury obsługi.	2
W5	Ogólne zasady serwowania dań. Rola kelnera w przygotowaniu dań	2
W6	Zasady serwowania dań zasadniczych. Zasady podawania napojów bezalkoholowych i alkoholowych.	1
W7	Organizacja przyjęć i bankietów w zakładach gastronomicznych	1
W8	Rola koktajlbaru w z zakładach gastronomicznych	1
W9	Kultura obsługi gości hotelowych	1
W10	System rozliczeń kelnerskich	1
	Razem	15

Ćwiczenia laboratoryjne

Lp.	Tematyka zajęć – szczegółowy opis bloków tematycznych	Liczba godzin
L1	Organizacja i technika obsługi	3
L2	Technika noszenia naczyń i tac	2
L3	Technika podawania zup, dań głównych, deserów i przystawek	5
L4	Technika przygotowania i podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych	5
L5	Technika organizacji bankietów i przyjęć okolicznościowych	5
L6	Zasady nakrywania do stołu	5
	Razem	25

7. Metody weryfikacji efektów kształcenia /w odniesieniu do poszczególnych efektów/

Symbol efektu kształcenia	Forma weryfikacji						
	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Projekt	Sprawdzian wejściowy	Sprawozdanie	Inne
W_01			X				
U_01						X	
K_01							X

8. Narzędzia dydaktyczne

Symbol	Rodzaj zajęć	Symbol	Rodzaj zajęć
W1-W10	wykład z prezentacją multimedialną	L1-L6	zajęcia w pracowni technologicznej, warsztaty w zakładzie gastronomicznym

9. Ocena osiągniętych efektów kształcenia

9.1. Sposoby oceny

Ocena formująca

F1	Kolokwium zaliczeniowe z wykładów
F2	Sprawozdania z ćwiczeń na ocenę lub na zaliczenie
F3	Obserwacja pracy studenta w trakcie zajęć laboratoryjnych

Ocena podsumowująca

P1	Zaliczenie wykładów na podstawie kolokwium zaliczeniowego (F1)
P2	Zaliczenie z ćwiczeń na podstawie F2, przy uwzględnieniu zaangażowania w realizację ćwiczeń i oceny kompetencji społecznych (F3)

9.2. Kryteria oceny

Sym bol efektu kształ -cenia	Na ocenę 3	Na ocenę 3,5	Na ocenę 4	Na ocenę 4,5	Na ocenę 5
W_01	Zna wybrane zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi	Zna zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi	Zna zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi	Zna zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi. Potrafi ocenić dostosowanie obsługi do rodzaju konsumenta	Zna zasady obsługi konsumenta, uwzględniając zasady kultury obsługi. Potrafi ocenić dostosowanie obsługi do rodzaju konsumenta
U_01	Potrafi obsługiwać wybranych konsumentów. Zna techniki	Potrafi obsługiwać wybranych konsumentów. Zna techniki	Potrafi obsługiwać konsumentów, popełniając błędy. Zna techniki	Potrafi obsługiwać konsumentów, popełniając błędy. Zna techniki	Potrafi obsługiwać konsumentów. Zna techniki podawania potraw i napojów i

	podawania potraw i napojów	podawania potraw i napojów	podawania potraw i napojów i stosuje je w praktyce popełniając błędy	podawania potraw i napojów i stosuje je w praktyce popełniając błędy	stosuje je w praktyce.
K_01	Ma niepełną świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	Ma niepełną świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	Ma świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	Ma świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia.	Ma świadomość znaczenia zawodowej i etycznej odpowiedzialności za obsługę konsumenta i ochronę jego zdrowia. Wykorzystuje tę świadomość w obsłudze konsumenta.

10. Literatura podstawowa i uzupełniająca

Wykaz literatury podstawowej

1. Czarnecka-Skubina E. Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Wyd SGGW, Warszawa 2010

Wykaz literatury uzupełniającej

2. Jargoń R. Obsługa konsumenta. Cz. 1 i 2, PWSiP, Warszawa 2006

3. Duda J., Krzywda S. Obsługa konsumenta w hotelarstwie, Wyd. REA, Warszawa 2009

11. Macierz realizacji przedmiotu

Symbol efektu kształcenia	Odniesienie efektu do efektów zdefiniowanych dla programu	Cele Przedmiotu	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne	Sposoby oceny
W_01	BPŻ_W02 BPŻ_W04	C_01, C_02, C_03	W_1-10	wykład	kolokwium zaliczeniowe
U_01	BPŻ_U03 BPŻ_U05	C_01, C_02, C_03	L_1-6	ćwiczenia i warsztaty	sprawozdanie
K_01	BPŻ_K03	C_03	L_1-6	ćwiczenia i warsztaty	obserwacja

12. Obciążenie pracą studenta

Forma aktywności	Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Udział w wykładach	15
Udział w ćwiczeniach	-
Udział w konwersatoriach/laboratoriach	25
Udział nauczyciela akademickiego w egzaminie	-
Udział w konsultacjach	2

Suma godzin kontaktowych	42
Samodzielne studiowanie treści wykładów	10
Samodzielne przygotowanie do ćwiczeń	15
Udział w konsultacjach	2
Przygotowanie do egzaminu i kolokwium	10
Suma godzin pracy własnej studenta	62
Sumaryczne obciążenie studenta	77
Liczba punktów ECTS za przedmiot	4
Obciążenie studenta zajęciami praktycznymi	42 h
Liczba punktów ECTS za zajęcia praktyczne,	1,6

13. Zatwierdzenie karty przedmiotu do realizacji.

Odpowiedzialny za przedmiot:

Dyrektor Instytutu

Przemyśl, dnia 30.09.2017r.