

## KARTA ZAJĘĆ (SYLABUS)

### 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
3. Forma prowadzenia studiów	stacjonarne
4. Profil studiów	praktyczny
5. Poziom kształcenia	studia I stopnia
6. Nazwa zajęć	Obsługa konsumenta
7. Kod zajęć	KW 08 TG 3
8. Poziom/kategoria zajęć	zajęcia: kształcenia specjalnościowego (pks)
9. Status zajęć	Obowiązkowy/ fakultatywny
10. Usytuowanie zajęć w harmonogramie realizacji zajęć	Rok III, Semestr 6
11. Język wykładowy	polski
12. Liczba punktów ECTS	3
13. Koordynator zajęć	Prof. dr hab. inż. Grażyna Jaworska
14. Odpowiedzialny za realizację zajęć	Mgr inż. Danuta Olejarka

### 2. Formy zajęć dydaktycznych i ich wymiar w harmonogramie realizacji programu studiów

Wykład W	Ćwiczenia C	Konwersatorium K	Laboratorium L	Projekt P	Praktyka PZ	Inne
15	-	-	20	-	-	-

### 3. Cele zajęć

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.

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

Przedmioty wprowadzające: Technologia gastronomiczna, Wyposażenie zakładów gastronomicznych

#### 5. Efekty uczenia się dla zajęć, wraz z odniesieniem do kierunkowych efektów uczenia się

Lp.	Opis efektów uczenia się dla zajęć	Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się - identyfikator kierunkowych efektów uczenia się
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, L- laboratorium, P- projekt, PZ- praktyka zawodowa)

##### 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

##### Laboratorium

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 Zasady nakrywania do stołu	5
		20

## 7. Metody weryfikacji efektów uczenia się /w odniesieniu do poszczególnych efektów/

Symbol efektu uczenia się	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	Forma zajęć
N1	Wykład połączony z prezentacją multimedialną
N2	Zajęcia laboratoryjne w pracowni

## 9. Ocena osiągniętych efektów uczenia się

### 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

symbol efektu uczenia	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 podawania potraw i napojów	Potrafi obsługiwać wybranych konsumentów. Zna techniki podawania potraw i napojów	Potrafi obsługiwać konsumentów, popełniając błędy. Zna techniki podawania potraw i napojów i stosuje je w praktyce popełniając błędy	Potrafi obsługiwać konsumentów, popełniając błędy. Zna techniki podawania potraw i napojów i stosuje je w praktyce popełniając błędy	Potrafi obsługiwać konsumentów. Zna techniki podawania potraw i napojów i 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., Krzywdą S. Obsługa konsumenta w hotelarstwie, Wyd. REA, Warszawa 2009

## 11. Macierz realizacji zajęć

Symbol efektu uczenia się	Odniesienie efektu do efektów zdefiniowanych dla programu	Cele zajęć	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne	Sposoby oceny
W_01	BPŻ_W02 BPŻ_W04	C_01, C_02, C_03	W_1-10	N1	F1
U_01	BPŻ_U03 BPŻ_U05	C_01, C_02, C_03	L_1-5	N2	F2
K_01	BPŻ_K03	C_03	L_1-5	N2	F2 F3

## 12. Obciążenie pracą studenta

Forma aktywności	Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Udział w wykładach	15
Udział w ćwiczeniach	-
Udział w konwersatoriach/laboratoriach/projektach	20
Udział w praktyce zawodowej	-
Udział nauczyciela akademickiego w egzaminie	-
Udział w konsultacjach	2
<b>Suma godzin kontaktowych</b>	<b>37</b>
Samodzielne studiowanie treści wykładów	1
Samodzielne przygotowanie do zajęć kształtujących umiejętności praktyczne	7
Przygotowanie do konsultacji	1
Przygotowanie do egzaminu i kolokwium	4
<b>Suma godzin pracy własnej studenta</b>	<b>13</b>
<b>Sumaryczne obciążenie studenta</b>	<b>50</b>
Liczba punktów ECTS za zajęcia	2
Obciążenie studenta zajęciami kształtującymi umiejętności praktyczne	30
Liczba punktów ECTS za zajęcia kształtujące umiejętności praktyczne	1,2

## 13. Zatwierdzenie karty przedmiotu do realizacji.

Odpowiedzialny za przedmiot:

Dyrektor Instytutu:

Przemyśl, dnia 19.09.2020 r.

