



AKADEMIA MORSKA W GDYNI
Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa



KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu		Nazwa przedmiotu	w jęz. polskim	TECHNIKA I ORGANIZACJA OBSŁUGI I KONSUMENTA TECHNIQUE AND ORGANISATION OF CONSUMER SERVICE
			w jęz. angielskim	

Kierunek	Towaroznawstwo
Specjalność	Usługi Żywniowe i Dietetyka
Poziom kształcenia	studia pierwszego stopnia
Forma studiów	stacjonarne
Profil kształcenia	ogólnoakademicki
Status przedmiotu	obowiązkowy
Rygor	egzamin

Semestr studiów	Liczba punktów ECTS	Liczba godzin w tygodniu				Liczba godzin w semestrze			
		W	C	L	P	W	C	L	P
VI	4	1	2			15	30		
Razem w czasie studiów						45			

Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji
Brak wymagań wstępnych.

Cele przedmiotu
Przygotowanie teoretyczne i praktyczne z zakresu zasad i organizacji obsługi konsumenta w różnych formach usług żywieniowych.

Osiągane efekty kształcenia dla przedmiotu (EKP)		
Symbol	Po zakończeniu przedmiotu student:	Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia
EKP_01	potrafi identyfikować elementy i czynniki wpływające na jakość obsługi konsumenta w różnych formach usług żywieniowych.	K_W08, K_W09
EKP_02	umie zastosować odpowiedni system organizacji i techniki obsługi do różnych form usług żywieniowych.	K_W09, K_U17
EKP_03	umie prawidłowo przygotować ogólne warunki obsługi (miejsce, sala, układ stołów, wystrój), komponować karty menu oraz dobrać odpowiednią zastawę do poszczególnych produktów, dań i napojów.	K_U08, K_U-22
EKP_04	umie planować pod względem organizacyjnym i technicznym obsługę konsumentów przy różnych posiłkach, uroczystościach, z uwzględnieniem warunków realizacji i indywidualnych potrzeb i oczekiwań konsumentów.	K_U20
EKP_05	potrafi organizować różne formy przyjęć okolicznościowych, z uwzględnieniem norm społecznych, kulturowych, obyczajowych, zasad etykiety i protokołu dyplomatycznego.	K_K01

Treści programowe	Liczba godzin				Odniesienie do EKP
	W	C	L	P	
Miejsce i znaczenie obsługi konsumenta w kształtowaniu jakości usług żywieniowych, charakterystyka i zakres ofertowy różnych placówek gastronomicznych, rodzaje, układ funkcjonalny i wyposażenie pomieszczeń zakładu gastronomicznego, personel w obsłudze konsumenta (kwalifikacje, umiejętności, etyka zawodu).	2				EKP_01, EKP_02
Systemy i metody obsługi konsumenta indywidualnego i masowego w usługach żywieniowych.	2	2			EKP_03, EKP_04, EKP_05
Zasady przygotowywania sali konsumenckiej, wyposażenie sali konsumenckiej, zastawa i bielizna stołowa, technika krycia i dekoracji stołów, karta menu – jej funkcje, układ, rodzaje, zasady tworzenia.	4	12			EKP-01, EKP_02, EKP_03, EKP_04
Podstawowe zasady podawania różnych produktów, dań, potraw, napojów alkoholowych i bezalkoholowych.	4	12			EKP_02, EKP_03, EKP_04
Organizacyjne i techniczne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych w gastronomii i cateringu.	3	4			EKP_01, EKP_02, EKP_03, EKP_04, EKP_05
Łącznie godzin	15	30			

Metody weryfikacji efektów kształcenia dla przedmiotu									
Symbol EKP	Test	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Sprawozdanie	Projekt	Prezentacja	Zaliczenie praktyczne	Inne
EKP_01	X						X	X	
EKP_02	X						X	X	
EKP_03	X						X	X	
EKP_04	X						X	X	
EKP_05	X						X	X	

Kryteria zaliczenia przedmiotu
Obecność na wszystkich ćwiczeniach i zaliczenie praktyczne ćwiczeń ma ocenę pozytywną. Egzamin testowy z przedmiotu (uzyskanie co najmniej 60% ogólnej punktacji z pytań). Ocena końcowa jest średnią ważoną: 60% E + 40% Ćw. (E – ocena z egzaminu, Ćw. – ocena z ćwiczeń). Uwaga: student otrzymuje ocenę powyżej dostatecznej, jeżeli uzyskane efekty kształcenia przekraczają wymagane minimum.

Nakład pracy studenta				
Forma aktywności	Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności			
	W	C	L	P
Godziny kontaktowe	15	30		
Czytanie literatury	15	10		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		10		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	10	10		
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania				
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	4	4		
Udział w konsultacjach	8	4		
Łącznie godzin	52	68		
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	120			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	4			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	68		2	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	65		2	

Literatura podstawowa
Czarnecka-Skubina E., <i>Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu</i> , Wyd. SGGW, Warszawa 2012 Duda J., Krzywdą S., <i>Obsługa konsumenta Zeszyt ćwiczeń</i> , WSiP, Warszawa 2014 Janasiuk A., Zarczuk D., <i>Sztuka usługiwania. Jak być dobrym kelnerem</i> , Wyd. CeDeWu, Warszawa 2012 Jargon R., <i>Obsługa konsumenta cz. 1 i 2</i> , WSiP, Warszawa 2016

Milewska M., Prączko A., Stasiak A., *Podstawy gastronomii*, PWE, Warszawa 2017
Modrzyńska J., *Protokół dyplomatyczny, etykieta i zasady savoir-vivre'u*, Wyd. Wolters Kluwer, Warszawa 2016
Orłowski T., *Protokół dyplomatyczny. Między tradycją a nowoczesnością*, Wyd. PISM, Warszawa 2015
Witt U., *Dobre maniere przy stole*, Wyd. RM, Warszawa 2013

Literatura uzupełniająca

Łozińska M., Łoziński J., *Historia polskiego smaku. Kuchnia, stół obyczaje*, PWN, Warszawa 2012
Mallaguzi S., *Wokół stołu*, Wyd. ARKADY, Warszawa 2008
Mońiewicz J.M., *Menedżer gastronomii cz. 1 i 2*, Wyd. MOJA Consulting, Warszawa 2017
Ogrodowska B., *Tradycje polskiego stołu*, Wyd. MUZA, Warszawa 2012
Sandeman F., *Dekorowanie stołu*, Wyd. Delta W-Z, Warszawa 2015
Tapper H., *Stół pięknie nakryty*, Wyd. Kalliope, Warszawa 2016
Publikacje w czasopismach branżowych: *Food Service, Przy stoliku, Poradnik restauratora, Przegląd Gastronomiczny*

Osoba odpowiedzialna za przedmiot

dr Romuald Zabrocki

KTiZJ

Pozostałe osoby prowadzące przedmiot