



**AKADEMIA MORSKA W GDYNI**  
**Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa**



**KARTA PRZEDMIOTU**

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

Kierunek	<b>Towaroznawstwo</b>
Specjalność	<b>Usługi Żywniowe i Dietetyka</b>
Poziom kształcenia	<b>studia pierwszego stopnia</b>
Forma studiów	<b>niestacjonarne</b>
Profil kształcenia	<b>ogólnoakademicki</b>
Status przedmiotu	<b>obowiązkowy</b>
Rygor	<b>egzamin</b>

Semestr studiów	Liczba punktów ECTS	Liczba godzin w tygodniu				Liczba godzin w semestrze			
		W	C	L	P	W	C	L	P
VI	4					9	18		
<b>Razem w czasie studiów</b>						<b>27</b>			

<b>Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji</b>
Brak wymagań wstępnych.

<b>Cele przedmiotu</b>
Przygotowanie teoretyczne i praktyczne z zakresu zasad i organizacji obsługi konsumenta w różnych formach usług żywniowych.

<b>Osiągane efekty kształcenia dla przedmiotu (EKP)</b>		
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 żywniowych.	K_W08, K_W09
EKP_02	umie zastosować odpowiedni system organizacji i techniki obsługi do różnych form usług żywniowych.	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).	1				EKP_01, EKP_02
Systemy i metody obsługi konsumenta indywidualnego i masowego w usługach żywieniowych.	1				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.	3	6			EKP-01, EKP_02, EKP_03, EKP_04
Podstawowe zasady podawania różnych produktów, dań, potraw, napojów alkoholowych i bezalkoholowych.	2	6			EKP_02, EKP_03, EKP_04
Organizacyjne i techniczne aspekty organizacji przyjęć okolicznościowych w gastronomii i cateringu.	2	6			EKP_01, EKP_02, EKP_03, EKP_04, EKP_05
<b>Łącznie godzin</b>	<b>9</b>	<b>18</b>			

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	9	18		
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	6		
Udział w konsultacjach	8	6		
<b>Łącznie godzin</b>	<b>46</b>	<b>60</b>		
<b>Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu</b>	<b>106</b>			
<b>Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu</b>	<b>4</b>			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	60		2	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	51		2	

Literatura podstawowa
Czarnecka-Skubina E., <i>Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu</i> , Wyd. SGGW, Warszawa 2012 Duda J., Krzywda 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**