

KARTA MODUŁU 2020/2021

I. OGÓLNE INFORMACJE O MODULE							
PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA IM. WITELONA W LEGNICY WYDZIAŁ NAUK O ZDROWIU I KULTURZE FIZYCZNEJ							
Kierunek studiów:		Dietetyka					
Poziom studiów:		I stopień					
Profil studiów:		praktyczny					
Forma studiów:		stacjonarne					
Nazwa modułu:		Podstawy usług kelnerskich					
Rodzaj modułu:		Obowiązkowy/ Fakultatywny					
Język wykładowy:		Język polski*					
Rok studiów:	2	Formy prowadzenia zajęć wraz z liczbą godzin dydaktycznych:					
Semestr:	3	Wykład	Laboratorium	Ćwiczenia	Seminarium	Zajęcia praktyczne	Praktyki zawodowe
Liczba punktów ECTS ogółem:	2	-	-	25	-	-	-
Forma zaliczenia:		Zaliczenie na ocenę					
Wymagania wstępne:							
II. CELE KSZTAŁCENIA							
Cele kształcenia:							
Cel 1: Dostarczenie wiedzy na temat zasad obsługi klienta w gastronomii oraz zapewnienia właściwej jakości usług gastronomicznych. Kształtowanie umiejętności planowania, prowadzenia i zarządzania działalnością gastronomiczną z zakresu obsługi konsumenta. Cel 2: Przygotowanie studentów do życia w warunkach współczesnego świata, wykonywania pracy zawodowej i aktywnego funkcjonowania na zmieniającym się rynku pracy. Cel 3: Przygotowanie studentów do kierowania pracą innych, wykształcenie umiejętności pracy i współpracy w zespole, wyrobienie poczucia odpowiedzialności za jakość wykonywanej pracy, sposób i organizację realizacji zadań.							
III. EFEKTY UCZENIA SIĘ WRAZ Z ODNIESIENIEM DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH ORAZ METODY WERYFIKACJI EFEKTÓW							
Efekt	Student, który zaliczył moduł w zakresie:					Odniesienie do efektów kierunkowych	Metody weryfikacji
wiedzy:							
1	Zna wyposażenie oraz zasady obsługi urządzeń stosowanych w technologii gastronomicznej.					K1D_W20	Test
umiejętności:							
1	Potrafi komunikować się z pacjentem/klientem/grupą.					K1D_U10	Aktywność podczas zajęć
2	Potrafi umiejętnie dobrać oraz obsługiwać urządzenia przeznaczone do sporządzania potraw.					K1D_U16	Aktywność podczas zajęć
kompetencji społecznych:							
1	Posiada umiejętność stałego doskonalenia się.					K1D_K02	Obserwacja
2	Przestrzega zasad etyki zawodowej. Przestrzega tajemnicy obowiązującej pracowników. Ma świadomość znaczenia społecznej, zawodowej i etycznej odpowiedzialności za wysoką jakość żywności i żywienia.					K1D_K04	Obserwacja
3	Potrafi brać odpowiedzialność za działania własne i w sposób właściwy organizować pracę własną. Przestrzega zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.					K1D_K07	Obserwacja
4	Potrafi pracować w grupie, przyjmując w niej różne role.					K1D_K08	Obserwacja

IV. TREŚCI PROGRAMOWE		
Treści programowe (tematyka zajęć, zaprezentowana z podziałem na poszczególne formy zajęć z określeniem liczby godzin potrzebnych na ich realizację)		
Ćwiczenia		
Kod	Tematyka zajęć	Liczba godzin S
Ćwiczenie 1	Zajęcia organizacyjne. Zapoznanie studentów z programem nauczania. Organizacja pracy studentów.	2
Ćwiczenie 2	Ogólne zasady organizacji przyjęć okolicznościowych.	2
Ćwiczenie 3	Wypożyczenie stosowane do obsługi konsumenta.	2
Ćwiczenie 4	Planowanie jakości obsługi klienta (księga jakości obsługi klienta, reklamacje, standardy obsługi, ocena jakości usług).	2
Ćwiczenie 5	Projektowanie kart menu.	3
Ćwiczenie 6	Obsługa gości. Serwowanie potraw.	3
Ćwiczenie 7	Serwowanie napojów bezalkoholowych i alkoholowych. Serwowanie dań specjalnych.	3
Ćwiczenie 8	Planowanie bufetów. Organizacja przyjęć okolicznościowych.	3
Ćwiczenie 9	Obsługa gości z wykorzystaniem nowoczesnych technik dostępnych na polskim rynku.	3
Ćwiczenie 10	Podsumowanie wiadomości. Test końcowy - zaliczenie.	2
V. METODY KSZTAŁCENIA, NARZĘDZIA DYDAKTYCZNE		
1. Metody kształcenia: • Wykład multimedialny • Wykład informacyjny • Ćwiczenia praktyczne • Zadania obliczeniowe • Pokaz • Prezentacja • Dyskusja, praca w zespole 2. Narzędzia (środki) dydaktyczne: • Projektor/tablica multimedialna • Tablica • Sprzęt do praktycznej nauki zawodu		

VI. FORMA I KRYTERIA ZALICZENIA MODUŁU

Forma zaliczenia modułu.

Zaliczenie na ocenę

Kryteria oceny formującej***:

- Aktywność na zajęciach
- Obserwacja
- Test
- Prezentacja
- Prezentacja umiejętności

Kryteria oceny podsumowującej***

5,0 – student aktywnie uczestniczy w zajęciach, planuje i wykonuje zadania. Przestrzega zasad etycznych w dietetyce. Uczęszcza na wszystkie zajęcia, do których jest przygotowany i uzyskuje najwyższe oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

4,5 – student aktywnie uczestniczy w zajęciach, planuje i wykonuje zadania. Przestrzega zasad etycznych w dietetyce. Uczęszcza na wszystkie zajęcia, do których jest przygotowany i uzyskuje 80% najwyższych oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

4,0 – student aktywnie uczestniczy w zajęciach, planuje i wykonuje zadania. Przestrzega zasad etycznych w dietetyce. Uczęszcza na wszystkie zajęcia, do których jest przygotowany i uzyskuje 60% najwyższych oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

3,5 – student biernie uczestniczy w zajęciach, wykonuje podstawowe zadania, wymagające korekty ze strony prowadzącego. Przestrzega zasad etycznych w dietetyce. Uczęszcza na wszystkie zajęcia, do których jest przygotowany i uzyskuje poprawne oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

3,0 – student biernie uczestniczy w zajęciach, wykonuje podstawowe zadania, wymagające korekty ze strony prowadzącego. Przestrzega zasad etycznych w dietetyce. Uczęszcza na zajęcia, do których jest przygotowany i uzyskuje pozytywne oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

2,0 – student biernie uczestniczy w zajęciach, wykonane zadania są nieprawidłowe, większość wymaga korekty ze strony prowadzącego, brak samodzielności w wykonaniu czynności i zadań, nie przestrzega zasad bezpieczeństwa oraz zasad etycznych w dietetyce. Uczestniczy nieregularnie na zajęciach, nie jest do nich przygotowany i uzyskuje negatywne oceny z treści programowych realizowanych w poszczególnych blokach tematycznych.

Ocena podsumowująca***:

Średnia arytmetyczna ocen formujących.

VII. BILANS PUNKTÓW ECTS - NAKŁAD PRACY STUDENTA

Kategoria	Obciążenie studenta
Liczba godzin realizowanych przy bezpośrednim udziale nauczyciela (godziny kontaktowe)	
Udział w wykładach	
Udział w innych formach zajęć	25
Inne (-)	-
Samodzielna praca studenta (godziny niekontaktowe)	
Przygotowanie do wykładu	
Przygotowanie do innych form zajęć	15
Przygotowanie do egzaminu	
Przygotowanie do zaliczenia innych zajęć	
Inne (np. gromadzenie materiałów do projektu, kwerenda internetowa, opracowanie prezentacji multimedialnej itp.)	10
Łączna liczba godzin	50
Punkty ECTS za moduł	2

VIII. ZALECANA LITERATURA

Literatura podstawowa:

- 1: Czarniecka-Skubina E. (2008): Obsługa konsumenta w gastronomii i cateringu, Wyd. SGGW, Warszawa.
- 2: Jargoń R. (2000): Obsługa konsumenta, cz.1. i 2., WSiP S.A., Warszawa.
- 3: Sala J. (2004): Marketing w gastronomii, PWE, Warszawa.
- 4: Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A.: REA - usługi kelnerskie. kwalifikacja t.10. podręcznik do nauki zawodu kelner. WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, 2015.

Literatura uzupełniająca:

- 1: Kmiołek A.: Sporządzanie i ekspedycja potraw i napojów. WSiP Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, 2016.

*należy odpowiednio wypełnić

**należy wpisać formę/formy przypisane do modułu określone w programie studiów (wykład, ćwiczenia, seminarium, konwersatorium, lektorat, laboratorium, warsztat, projekt, zajęcia praktyczne, zajęcia terenowe, zajęcia wychowania fizycznego, praktyka zawodowa, inne)

*** należy wpisać odpowiednie kryteria oceny