

Opis zajęć (syllabus)

Nazwa zajęć:	Zarządzanie relacjami z klientem	ECTS	4
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Customer Relationship Management		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Gastronomia i Hotelarstwo		

Język wykładowy:	polski	Poziom studiów:	1 stopień
Forma studiów: <input type="checkbox"/> stacjonarne <input checked="" type="checkbox"/> niestacjonarne	Status zajęć: <input type="checkbox"/> podstawowe <input checked="" type="checkbox"/> kierunkowe	<input type="checkbox"/> obowiązkowe <input checked="" type="checkbox"/> do wyboru	Numer semestru: 8 <input type="checkbox"/> semestr zimowy <input checked="" type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):	2022/2023	Numer katalogowy:	ZCZ-GH-1Z-08L-53_21

Koordynator zajęć:	Dr hab. Iwona Kowalczyk			
Prowadzący zajęcia:				
Założenia, cele i opis zajęć:	<p>Celem przedmiotu jest dostarczenie wiedzy z zakresu uwarunkowań zachowań klientów, typologii konsumentów, rodzajów i form komunikacji z klientem, a także zasad budowania partnerskich relacji z klientem i zarządzania nimi. W trakcie zajęć student nabyte umiejętności w zakresie sposobów postępowania w procesie obsługi klienta z wykorzystaniem zasad komunikacji interpersonalnej i technik perswazyjnych (również przy wykorzystaniu mediów elektronicznych), tworzenia programów lojalnościowych, a także zasad opracowywania strategii zarządzania relacjami z klientem.</p> <p>Wykłady: Filozofia i system CRM. Ewolucja koncepcji zarządzania relacjami z klientem. Uwarunkowania zachowań klientów. Metody pozyskiwania klientów. Komunikacja interpersonalna z klientem (werbalna i niewerbalna). Etyka w relacjach z klientem. Wykorzystanie new mediów w komunikacji z klientem. Negocjacje z klientem. Neurolingwistyczne programowanie w komunikacji z klientem. Lojalność klientów.</p> <p>Ćwiczenia: Uwarunkowania zachowań klientów. Badanie serwa. Badanie mystery shopping. Szacowanie wartości klienta. Negocjacje z klientem. Komunikat Joynera. Program lojalnościowy.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a) Wykład; liczba godzin 14; b) Ćwiczenia audytorne; liczba godzin 12;			
Metody dydaktyczne:	Wykład z wykorzystaniem multimediów, realizacja w grupach zadań ćwiczeniowych			
Wymagania formalne i założenia wstępne:	Podstawowa wiedza na temat ekonomii, organizacji i zarządzania, marketingu, zachowań konsumentów			
Efekty uczenia się:	treść efektu przypisanego do zajęć:	Odniesienie do efektu kierunkowego	Siła dla ef. kier*	
Wiedza: (absolwent zna i rozumie)	W1	zna i rozumie uwarunkowania zachowań klientów	K_W08	2
	W2	zna i rozumie zasady komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz metody i techniki oddziaływania perswazyjnego	K_W08	2
Umiejętności: (absolwent potrafi)	U1	potrafi pozyskać i poddać krytycznej analizie informacje w celu opracowania strategii CRM	K_U01	1
	U2	potrafi przygotować stronę internetową firmy i komunikować się z klientami za pomocą mediów elektronicznych	K_U08	2
	U3	potrafi oszacować wartość klienta i wykorzystać tę wiedzę w CRM	K_U06	1
	U4	potrafi formułować i wdrażać strategię CRM w przedsiębiorstwie	K_U06	2
Kompetencje: (absolwent jest gotów do)	K1	jest gotowy do identyfikacji i rozwiązywania problemów związanych z zarządzaniem relacjami z klientem	K_K05	1
Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się:	Przedmiot dostarcza wiedzy, umiejętności i kompetencji w zakresie szeroko problematyki zarządzania relacjami z klientem.			
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:	Wykłady: egzamin z treści wykładowych Ćwiczenia: realizacja zadań ćwiczeniowych			
Forma dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się:	Wykłady: arkusze egzaminacyjne, Ćwiczenia: raporty z zadań ćwiczeniowych			
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:	Ocena egzaminu (50%), ocena z realizacji zadań ćwiczeniowych (50%)			
Miejsce realizacji zajęć:	Sala wykładowa, sala ćwiczeniowa			
Literatura podstawowa i uzupełniająca:				
1. Werda W.: Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) a postawy nabywców na rynku usług. Diffin, Warszawa, 2009.				
2. Dębińska-Cyran I., Hołub-Iwan J., Perenc J.: Zarządzanie relacjami z klientem. Difin, Warszawa, 2014.				
3. Falkowski A., Tyszką T.: Psychologia zachowań konsumentów. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2001.				
4. Kieźel E.: Racjonalność konsumpcji i zachowań konsumentów. PWE, Warszawa, 2004.				
5. Rudawska E.: Lojalność klientów, PWN, Warszawa, 2005.				

UWAGI

inne godziny kontaktowe nie ujęte w pensum (konsultacje, egzaminy.....), liczba godzin 6

*) 3 – zaawansowany i szczegółowy, 2 – znaczący, 1 – podstawowy

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS:	75 h
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	1,2 ECTS

Opis zajęć (sylabus)

Nazwa zajęć:	Kuchnie świata	ECTS	4
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Global Cuisine		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Gastronomia i Hotelarstwo		

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1 stopień	
Forma studiów: <input type="checkbox"/> stacjonarne <input checked="" type="checkbox"/> niestacjonarne	Status zajęć: <input type="checkbox"/> podstawowe <input type="checkbox"/> obowiązkowe <input checked="" type="checkbox"/> kierunkowe <input checked="" type="checkbox"/> do wyboru	Numer semestru: 8	<input checked="" type="checkbox"/> semestr zimowy <input type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2022/2023	Numer katalogowy: ZCZ-GH-1Z-08L-53_22

Koordynator zajęć:	Dr inż. Artur Głuchowski			
Prowadzący zajęcia:				
Założenia, cele i opis zajęć:	<p>Celem przedmiotu jest dostarczenie wiedzy na temat specyficznych surowców, technologii przygotowania potraw i tradycji kulinarnych w kuchniach etnicznych różnych kontynentów, a także wiedzy na temat specyfiki przygotowania potraw Azji, Afryki, Ameryki oraz kształtowanie umiejętności z tego zakresu</p> <p>Wykłady: Historia gastronomii międzynarodowej, podział kuchni etnicznych, czynniki wpływające na ich zróżnicowanie; omówienie tradycji, surowców i technik kulinarnych kuchni bliskiego (kuchnia turecka, arabska) i dalekiego wschodu (azjatyckiej chińska, japońska, koreańska i hinduskiej); kuchni rosyjskiej; kuchni amerykańskiej i amerykańskiej; kuchni australijskiej i Oceanii; kuchni afrykańskiej.</p> <p>Ćwiczenia: Specyficzne surowce, techniki i zwyczaje kulinarne, sposoby serwowania dań wybranych kuchni świata kontynentów Ameryki, Azji, Afryki, Australii i Oceanii.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	<p>a) wykłady; liczba godzin 14;</p> <p>b) ćwiczenia; liczba godzin 12 (3 ćw. x 3 h)</p>			
Metody dydaktyczne:	<p>Wykład jako prezentacja z użyciem technik audiowizualnych.</p> <p>Ćwiczenia laboratoryjne, przygotowanie wybranych dań kuchni etnicznych.</p> <p>Ocena sensoryczna przygotowanych potraw i dyskusja.</p>			
Wymagania formalne i założenia wstępne:	<p>Niezbędna jest wiedza o składnikach żywności oraz urządzeniach i sprzęcie wykorzystywanym do przygotowania potraw różnych narodów. Podstawowa wiedza geograficzna</p>			
Efekty uczenia się:	treść efektu przypisanego do zajęć:	Odniesienie do efektu kierunkowego	Siła dla ef. kier*	
Wiedza: (absolwent zna i rozumie)	W1	zna i rozumie zasady metod, technik, narzędzi wykorzystywanych do rozwiązywania zadań inżynierskich w odniesieniu do żywienia w gastronomii oraz wiedzę dotyczącą technologii typowych dla gastronomii	K_W06	2
	W2	zna i rozumie technologie wytwarzania potraw i napojów kuchni etnicznych z różnych kontynentów	K_W06	3
Umiejętności: (absolwent potrafi)	U1	potrafi zaplanować od strony menu, kosztów i obsługi konsumenta ofertę kuchni etnicznych z różnych kontynentów	K_U03	3
	U2	potrafi organizować i świadczyć różne rodzaje usług z wykorzystaniem wiedzy na temat różnych kultur i zwyczajów	K_U07	3
Kompetencje: (absolwent jest gotów do)	K1	jest gotowy brać odpowiedzialność za działania własne i odpowiednio organizować swą pracę, zapewniając standardy jakościowe usługi gastronomicznej	K_K03	2
	K2	jest gotowy do kreatywności w zakresie organizacji usług hotelarskich i gastronomicznych z wykorzystaniem tradycji kulinarnych różnych grup etnicznych	K_K02	2
	K3	jest gotowy do postrzegania międzynarodowej gastronomii jako twórczego dorobku, wynikającego z wkładu różnych kuchni narodowych	K_K07	2
Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się:	<p>Przedmiot związany jest z dostarczeniem wiedzy o zasadach postępowania podczas obróbki technologicznej podczas przygotowania potraw kuchni etnicznych z różnych kontynentów.</p>			
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:	<p>Egzamin pisemny z treści wykładowych</p> <p>Ćwiczenia – aktywność i sprawozdania podczas ćwiczeń.</p>			
Szczegóły dotyczące sposobów weryfikacji i form dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się :	<p>Kolokwia oraz sprawozdania z ćwiczeń wykonane przez studentów. Dokumentacja z ćwiczeń (lista obecności, punkty za aktywność na ćwiczeniach i sprawozdania). Arkusze egzaminacyjne oraz protokół zaliczenia przedmiotu.</p>			
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:	<p>Ocena z egzaminu pisemnego 50%</p> <p>Ocena z ćwiczeń 50% (punktacja za kolokwia i aktywność na zajęciach, sprawozdania)</p>			
Miejsce realizacji zajęć:	<p>Sala wykładowa- wykład; sala laboratoryjna – ćwiczenia.</p>			

Literatura podstawowa i uzupełniająca:

1. Artykuły związane z tematyką ćwiczeń (kuchnie narodowe) w czasopiśmie branżowym Przegląd Gastronomiczny.
2. Materiały uzupełniające przygotowane przez prowadzącego
3. Książki popularno-naukowe o poszczególnych kuchniach etnicznych.

UWAGI

Ćwiczenia trzygodzinne

*) 3 – zaawansowany i szczegółowy, 2 – znaczący, 1 – podstawowy

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS:	107 h
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	1,5 ECTS

Opis zajęć (syllabus)

Nazwa zajęć:	Żywność a odporność organizmu	ECTS	2
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Nutrition and Immunity		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Gastronomia i hotelarstwo		

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1 stopień	
Forma studiów: <input type="checkbox"/> stacjonarne <input checked="" type="checkbox"/> niestacjonarne	Status zajęć: <input type="checkbox"/> podstawowe <input checked="" type="checkbox"/> kierunkowe	Numer semestru: 8	<input type="checkbox"/> semestr zimowy <input checked="" type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2022/2023	Numer katalogowy: ZCZ-GH-1Z-08L-53_21

Koordynator zajęć:		Dr inż. Michał Oczkowski			
Prowadzący zajęcia:					
Założenia, cele i opis zajęć:		<p>Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z aktualnymi poglądami na temat roli wybranych składników pokarmowych, produktów oraz diet na modulowanie odporności człowieka.</p> <p>Wykłady: Żywność kobiety ciężarnej i w okresie laktacji a kształtowanie się immunokompetencji u jej potomstwa w późniejszym okresie życia. Wpływ wybranych składników pokarmowych i diet na GALT. Charakterystyka różnych diet i modeli żywienia pod względem wpływu na układ odpornościowy. Wpływ wybranych witamin i składników mineralnych, prebiotyków, probiotyków i synbiotyków na funkcjonowanie układu odpornościowego. Rola wybranych aminokwasów, wielonienasyconych kwasów tłuszczowych w modulowaniu aktywności układu odpornościowego. Wpływ wybranych używek na funkcjonowanie układu odpornościowego. Immunomodulacyjne działania wybranych ziół oraz produktów pszczelarskich.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:		a) wykład; liczba godzin 14			
Metody dydaktyczne:		Wykład z wykorzystaniem multimediów			
Wymagania formalne i założenia wstępne:		Podstawowa wiedza z zakresu anatomii człowieka oraz biochemii			
Efekty uczenia się:		treść efektu przypisanego do zajęć:		Odniesienie do efektu kierunkowego	Siła dla ef. kier*
Wiedza: (absolwent zna i rozumie)	W1	zna i rozumie podstawowe mechanizmy układu odpornościowego związane z układem pokarmowym		K_W04	1
	W2	zna i rozumie rolę składników pokarmowych w kształtowaniu procesów odpornościowych człowieka w aspekcie możliwości ich wykorzystania do zapewnienia lub poprawy stanu zdrowia		K_W04	1
	W3	zna i rozumie rolę żywienia w okresie ciąży oraz okresu laktacji w kształtowaniu immunokompetencji organizmu człowieka		K_W04	1
Umiejętności: (absolwent potrafi)	U1	potrafi wyszukać i krytycznie analizować informacje dotyczące wpływu różnych rodzajów diet na modulowanie odpowiedzi immunologicznej		K_U010	1
Kompetencje: (absolwent jest gotów do)	K1	jest gotowy do uznawania znaczenia wiedzy dotyczącej wpływu żywienia na funkcjonowanie układu odpornościowego i kształtowanie zdrowia		K_K04	1
Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się:		Przedmiot związany jest z dostarczeniem wiedzy, kompetencji i umiejętności odnośnie roli wybranych składników pokarmowych oraz diet w modulowaniu odporności człowieka, istotnych z punktu widzenia planowania żywienia na placówkach gastronomicznych i hotelarskich			
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:		Egzamin z treści wykładowych			
Szczegóły dotyczące sposobów weryfikacji i form dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się :		Arkusze egzaminacyjne wraz z odpowiedziami			
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:		Ocena z egzaminu (100%)			
Miejsce realizacji zajęć:		Sala wykładowa			
Literatura podstawowa i uzupełniająca:					
1. Publikacje naukowe dotyczące wpływu żywienia na układ odpornościowy					
2. Male D., Brostoff J., Roth D.B., Roitt I.: Immunologia, Wyd. II, Wyd. Elsevier Urban & Partner, Wrocław, 2008.					
3. Gołąb J., Jakóbskiak M., Lasek W., Stokłosa T.: Immunologia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2002 (lub nowsze wydanie).					
4. Ptak W., Ptak M., Szczepanik M.: Podstawy immunologii, Wyd. Lekarskie PZWL, Warszawa, 2010.					
UWAGI					
Inne godziny kontaktowe (konsultacje, egzamin), liczba godzin 5					

*) 3 – zaawansowany i szczegółowy, 2 – znaczący, 1 – podstawowy

Wskaźniki ilościowe charakteryzujące moduł/przedmiot:

Szacunkowa sumaryczna liczba godzin pracy studenta (kontaktowych i pracy własnej) niezbędna dla osiągnięcia zakładanych dla zajęć efektów uczenia się - na tej podstawie należy wypełnić pole ECTS:	50 h
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	0,6 ECTS