

## Opis zajęć (sylabus)

Nazwa zajęć:	Zarządzanie relacjami z klientem	<b>ECTS</b>	<b>4</b>
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 checked="" type="checkbox"/> stacjonarne <input 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: 6	<input type="checkbox"/> semestr zimowy <input checked="" type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2022/2023	Numer katalogowy: <b>ZCZ-GH-1S-06L-46_21</b>

Koordynator zajęć:	<b>Dr hab. Iwona Kowalczyk</b>			
Prowadzący zajęcia:				
Założenia, cele i opis zajęć:	<p>Celem przedmiotu jest dostarczenie wiedzy z zakresu uwarunkowań zachowań klientów, typów 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), a także w zakresie opracowywania programów lojalnościowych.</p> <p><b>Wykłady:</b> Filozofia i system CRM. Uwarunkowania zachowań klientów. Metody pozyskiwania klientów. Komunikacja interpersonalna z klientem (werbalna i niewerbalna). Wykorzystanie new mediów w komunikacji z klientem. Negocjacje z klientem. Neurolingwistyczne programowanie w komunikacji z klientem. Lojalność klientów. Programy lojalnościowe.</p> <p><b>Ćwiczenia:</b> Uwarunkowania zachowań klientów. Badanie serwału. Badanie mystery shopping. Szacowanie wartości klienta, kluczowi klienci. Stres i etyka w relacjach z klientem. Komunikat Joynera. Program lojalnościowy.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a) Wykład; liczba godzin 30; b) Ćwiczenia audytoryjne; liczba godzin 15			
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	
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:				
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Werda W.: Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) a postawy nabywców na rynku usług. Diffin, Warszawa, 2009.</li> <li>2. Dębińska-Cyran I., Hołub-Iwan J., Perenc J.: Zarządzanie relacjami z klientem. Difin, Warszawa, 2014.</li> <li>3. Falkowski A., Tyszka T.: Psychologia zachowań konsumentów. Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk, 2001.</li> <li>4. Kieźel E.: Racjonalność konsumpcji i zachowań konsumentów. PWE, Warszawa, 2004.</li> <li>5. Rudawska E.: Lojalność klientów, PWN, Warszawa, 2005.</li> </ol>				
UWAGI				
inne godziny kontaktowe nie ujęte w pensum (konsultacje, egzaminy.....), 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:	75 h
Łączna liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia:	1,8 ECTS

## Opis zajęć (syllabus)

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

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1 stopień	
Forma studiów: <input checked="" type="checkbox"/> stacjonarne <input 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: 6	<input type="checkbox"/> semestr zimowy <input checked="" type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2022/2023	Numer katalogowy: <b>ZCZ-GH-1S-06L-46_21</b>

Koordinator zajęć:	<b>Dr inż. Artur Głuchowski</b>			
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><b>Wykłady:</b> Historia gastronomii międzynarodowej, podział kuchni etnicznych, czynniki wpływające na ich zróżnicowanie; omówienie tradycji, surowców i technik kulinarnych kuchni bliskiego wschodu (kuchnia turecka, arabska); dalekiego wschodu, tj. azjatyckiej (chińska, japońska, koreańska) i hinduskiej; kuchni rosyjskiej; kuchni amerykańskiej (USA, Kanada); kuchni amerykańskiej tj. karaibska, amerykańskiej środkowej (meksykańska), amerykańskiej południowej (brazylijska); kuchni australijskiej i Oceanii; kuchni afrykańskiej. Unifikacja gastronomii - przenikanie kultury kulinarnej między różnymi krajami.</p> <p><b>Ćwiczenia:</b> Specyficzne surowce, techniki i zwyczaje kulinarne, sposoby serwowania dań wybranych kuchni świata kontynentów Ameryki północnej, Ameryki południowej Azji, Afryki, Australii i Oceanii.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	<p>a) wykłady; liczba godzin 30;</p> <p>b) ćwiczenia; liczba godzin 15</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 – kolokwia na wybranych ćwiczeniach.</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:	Sala wykładowa- wykład; sala laboratoryjna – ćwiczenia.
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:	1,8 ECTS

## Opis zajęć (sylabus)

Nazwa zajęć:	Środowiskowe zagrożenia zdrowia	ECTS	2
Nazwa zajęć w j. angielskim:	Environmental Health Hazards		
Zajęcia dla kierunku studiów:	Gastronomia i Hotelarstwo		

Język wykładowy: polski		Poziom studiów: 1 stopień	
Forma studiów: <input checked="" type="checkbox"/> stacjonarne <input 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: 6	<input type="checkbox"/> semestr zimowy <input checked="" type="checkbox"/> semestr letni
Rok akademicki, od którego obowiązuje opis (rocznik):		2022/2023	Numer katalogowy: ZCZ-GH-1S-06L-46_21

Koordynator zajęć:	Dr inż. Michał Oczkowski			
Prowadzący zajęcia:				
Założenia, cele i opis zajęć:	<p>Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z aktualną wiedzą na temat wybranych czynników środowiskowych o charakterze biologicznym i fizycznych w warunkowaniu zaburzeń stanu zdrowia. Dodatkowym celem przedmiotu jest kształtowanie prozdrowotnych postaw wśród studentów</p> <p><b>Wykłady:</b> Aktualny stan wiedzy na temat wpływu napojów alkoholowych na zdrowie człowieka. Substancje psychoaktywne nowej generacji; Uzależnienia chemiczne i behawioralne – wybrane zagadnienia. Wybrane środowiskowe czynniki ryzyka zaburzeń funkcjonowania układu rozrodczego. Nowe zoonozy i choroby wirusowe (m.in. wpływ zmian klimatu oraz przemieszczania się ludzi na ryzyko pojawiania się nowych chorób). Immunomodulatory układu odpornościowego; wtórne zespoły niedoboru odporności. Związki endokrynnie czynne (endokrynnie dysruptory) a homeostaza hormonalna organizmu Czy nanotechnologii w przemyśle spożywczym to szanse czy zagrożenia?. Nanocząstki – wpływ na pamięć i procesy poznawcze. Zagrożenia dla zdrowia człowieka wynikające z narażenia na nanoplastik. Smog i inne zanieczyszczenia powietrza a ryzyko rozwoju chorób Znaczenie rytmów biologicznych w aspekcie homeostazy organizmu - do czego jest nam potrzebna chronobiologia? Zakłócenie rytmów okołodobowych a ryzyko zaburzeń stanu zdrowia (m.in. jet-lag, pojęcie zanieczyszczenie światłem). Zawodowe czynniki zagrożenia zdrowia: hałas, promieniowanie jonizujące i niejonizujące i elektromagnetyczne, wibracje, ultradźwięki, zmienione ciśnienie atmosferyczne.</p>			
Formy dydaktyczne, liczba godzin:	a) Wykład; liczba godzin 30			
Metody dydaktyczne:	Wykład z wykorzystaniem multimediów			
Wymagania formalne i założenia wstępne:	brak			
Efekty uczenia się:	treść efektu przypisanego do zajęć:		Odniesienie do efektu kierunkowego	
Wiedza: (absolwent zna i rozumie)	W1	rozumie i ma świadomość, że człowiek jest elementem środowiska i oddziaływań środowiska na organizm człowieka	K_W03	1
	W2	zna i rozumie znaczenie wybranych czynników fizycznych, chemicznych i biologicznych pochodzenia środowiskowego w warunkowaniu zaburzeń stanu zdrowia	K_W03, K_W07	1, 1
Umiejętności: (absolwent potrafi)	U1	potrafi wyszukać i krytycznie analizować informacje dotyczące czynników zagrażających zdrowiu, jak i dotyczących ochrony zdrowia	K_U10, K_U12	1, 1
	U2	potrafi samodzielnie zaplanować własny rozwój zawodowy poprzez uaktualnienie własnej wiedzy dotyczących postaw prozdrowotnych	K_U12	1
Kompetencje: (absolwent jest gotów do)	K1	jest gotowy do świadomej oceny roli środowiska jako elementu warunkującego zdrowie człowieka oraz kształtowania postaw prozdrowotnych	K_K04	1
Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się:	Przedmiot związany jest z dostarczeniem wiedzy, kompetencji i umiejętności z zakresu znaczenia wybranych środowiskowych zagrożeń zdrowia i kształtowania właściwych postaw i zachowań prozdrowotnych.			
Sposób weryfikacji efektów uczenia się:	Arkusze egzaminacyjne wraz z odpowiedziami			
Szczegóły dotyczące sposobów weryfikacji i form dokumentacji osiągniętych efektów uczenia się :	Protokół ocen z zaliczenia treści wykładowych			
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową:	Ocena z egzaminu pisemnego (100%)			
Miejsce realizacji zajęć:	Sala wykładowa			
Literatura podstawowa i uzupełniająca:				
1. Najnowsze publikacje naukowe dotyczących środowiskowych zagrożeń zdrowia człowieka.				
2. Gromadzka-Ostrowska J (red.): Edukacja prozdrowotna i promocja zdrowia. Wydawnictwo SGGW, Warszawa, 2019.				

3. Gołąb J., Jakóbiński M., Lasek W., Stokłosa T.: Immunologia, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa, 2002 (lub nowsze wydanie).

4. Maśliński S., Ryżewski J.: Patofizjologia, Wydawnictwo Lekarskie PZWL, Warszawa, 2007.

UWAGI

inne godziny kontaktowe nie ujęte w pensum (konsultacje i 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:	1,2 ECTS