



UNIWERSYTET
IM. ADAMA MICKIEWICZA
W POZNANIU

Hotelarstwo

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i rekreacja		Cykl dydaktyczny 2023/24	
Specjalność -		Kod zajęć 07TIRS.11P.03884.23	
Jednostka organizacyjna Wydział Nauk Geograficznych i Geologicznych		Języki wykładowe polski	
Poziom studiów studia pierwszego stopnia		Obligatoryjność Obowiązkowy	
Forma studiów studia stacjonarne		Blok zajęciowy Przedmioty podstawowe	
Profil studiów profil ogólnoakademicki			
Koordynator zajęć	Jolanta Vogt-Hajder		
Prowadzący zajęcia	Jolanta Vogt-Hajder		
Okres Semestr 1	Forma zajęć / liczba godzin / forma zaliczenia • Wykład: 30, Egzamin • Ćwiczenia: 15, Zaliczenie z oceną		Liczba punktów ECTS 5

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	Celem zajęć jest zapoznanie studentów z podstawowymi zagadnieniami związanymi z funkcjonowaniem obiektów i przedsiębiorstw z branży hotelarskiej, w tym z ogólnymi zasadami zarządzania tego rodzaju przedsiębiorstwem.

Efekty uczenia się dla zajęć

Kod	Efekty uczenia się dla zajęć w zakresie	Efekty uczenia się dla kierunku	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się dla zajęć
Wiedzy - Student/ka:			
W1	zna podstawowe pojęcia związane z funkcjonowaniem obiektów hotelarskich oraz świadczonymi przez te obiekty usługami (terminologia branżowa)	TIR_K1_W02, TIR_K1_W07	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W2	zna podstawy prawne związane z funkcjonowaniem obiektów hotelarskich oraz świadczonymi przez te obiekty usługami (usługi hotelarskie; rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich itp.)	TIR_K1_W13	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W3	zna podstawowe rodzaje obiektów oraz wymogi stawiane obiektom hotelarskim różnej kategorii (struktura przestrzenna obiektu, superstruktura obiektu).	TIR_K1_W13, TIR_K1_W20	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W4	zna podstawowe działy/piony organizacyjne zakładu hotelarskiego oraz czynniki, od których zależy układ schematu organizacyjnego.	TIR_K1_W14, TIR_K1_W15	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W5	posiada wiedzę w zakresie obowiązków i kompetencji pracowników poszczególnych działów organizacyjnych	TIR_K1_W14, TIR_K1_W15	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W6	zna wymagane predyspozycje fizyczno- psychiczne pracownika branży hotelowej oraz zasady kreowania wizerunku pracownika hotelu	TIR_K1_W10	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W7	posiada wiedzę w zakresie zasad etycznych obowiązujących pracowników branży hotelowej	TIR_K1_W08	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W8	zna mierniki usług hotelarskich	TIR_K1_W12, TIR_K1_W14	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W9	zna systemy zarządzania jakością usług hotelowych	TIR_K1_W12, TIR_K1_W14, TIR_K1_W15	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
W10	zna nowoczesne rozwiązania proekologiczne i prospołeczne (niepełnosprawni) stosowane w branży hotelowej	TIR_K1_W17	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
Umiejętności - Student/ka:			
U1	potrafi przygotować produkt turystyczny dla wybranego segmentu docelowego	TIR_K1_U07, TIR_K1_U13	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
U2	potrafi dostosowywać ofertę hotelarską do zmieniających się warunków rynkowych	TIR_K1_U07	Egzamin pisemny, Projekt, Prezentacja multimedialna
U3	posiada umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej i porozumiewania się w sposób precyzyjny i spójny. Posiada umiejętności negocjacji i rozwiązywania konfliktów w zakresie branży hotelarskiej	TIR_K1_U08, TIR_K1_U16	Projekt, Prezentacja multimedialna
Kompetencji społecznych - Student/ka:			
K1	potrafi współpracować i pracować w grupie, przyjmując w niej różne role	TIR_K1_K01	Projekt, Prezentacja multimedialna

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Historia rozwoju branży hotelowej. Hotelarstwo na świecie i w Polsce stan obecny i trendy w rozwoju. Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa.	W1	Wykład
2.	Podstawy prawne związane z funkcjonowaniem obiektów hotelarskich oraz świadczonymi przez te obiekty usługami. Podstawowe rodzaje obiektów oraz wymogi stawiane obiektom hotelarskim różnej kategorii (struktura przestrzenna obiektu, superstruktura obiektu).	W2, W3	Wykład
3.	Zasady planowania i projektowania obiektów hotelowych, główne obszary w przestrzeni użytkowej hotelu (repcja, lobby, restauracje, sale konferencyjne, strefa wellness i spa,piętra i jednostka mieszkalna (rodzaje jednostek)	W3, W4	Wykład
4.	Metody zarządzania hotelem, struktura organizacyjna w hotelu, proces decyzyjny w przedsiębiorstwie hotelowym, planowanie długo i krótkoterminowe.	W4	Wykład, Ćwiczenia
5.	Charakterystyka i funkcjonowanie działów w obiekcie hotelarskim z uwzględnieniem poszczególnych stanowisk pracy (ze szczególnym uwzględnieniem recepcji hotelowej i zespołu pobytowego)	W4, W5	Ćwiczenia
6.	Umowy związane z usługami w hotelarstwie	W2	Wykład
7.	Bezpieczeństwo gości ich mienia, regulamin hotelu, Kodeks Etyki Hotelarza	W5	Wykład, Ćwiczenia
8.	Standardy jakości w hotelarstwie, metody pomiaru i oceny jakości usług hotelarskich	W10, W7, W8, W9	Wykład, Ćwiczenia
9.	Dobór pracowników na stanowiska w hotelu, prowadzenie rekrutacji i szkoleń pracowników, zasady awansowania i zakres odpowiedzialności pracowników	W4, W5, W6	Wykład, Ćwiczenia
10.	Zasady obsługi gości hotelowych (rozmowa z gościem hotelowym, rezerwacje, karty pobytu, regulowanie należności, reagowanie na skargi klientów, ocena swoich predyspozycji i przeciwwskazań do pracy w zawodzie hotelarza)	W6	Ćwiczenia
11.	Budowanie wizerunku i marki hotelu, hotele indywidualne oraz sieciowe, reklama i działania promocyjne w branży hotelarskiej	W9, U1, U2, K1	Wykład, Ćwiczenia
12.	Rodzaje wydarzeń organizowanych w hotelu, planowanie dużych spotkań i imprez, organizacja pracy w trakcie wydarzenia. Dobór usług dodatkowych w obiektach hotelarskich	W5, U1, U3, K1	Ćwiczenia
13.	Rozwiązania proekologiczne w obiektach hotelowych	W10	Wykład
14.	Przystosowanie wybranej grupy rodzajowej bazy noclegowej do obsługi gości niepełnosprawnych.	W10, U1, U2	Wykład, Ćwiczenia
15.	Produkt turystyczny związany z branżą hotelową	W1, W8, W9, U1, U2	Wykład, Ćwiczenia

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Wykład	Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień, Dyskusja
Ćwiczenia	Dyskusja, Praca z tekstem, Uczenie problemowe (Problem-based learning), Gra dydaktyczna/symulacyjna, Metoda ćwiczeniowa, Metoda aktywizująca - technika analizy SWOT, Metoda aktywizująca - konstruowanie "map myśli", Praca w grupach, Korekta indywidualna

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykład	Warunkiem przystąpienia do egzaminu pisemnego jest uzyskanie zaliczenia z ćwiczeń. Na końcową ocenę składa się wynik uzyskany na kolokwium pisemnym. Skala ocen: 1. bardzo dobry (bdb; 5,0) - od 90% punktów 2. dobry plus (db plus; 4,5) - od 80 % punktów 3. dobry (db; 4,0) - od 70 % punktów 4. dostateczny plus (dst plus; 3,5) - od 60 % punktów 5. dostateczny (dst; 3,0) - od 50 % punktów 6. niedostateczny (ndst) - poniżej 50% punktów
Ćwiczenia	Zaliczenie na podstawie średniej ocen cząstkowych uzyskanych za przygotowane prace. Skala ocen: 1. bardzo dobry (bdb; 5,0) - od 90% punktów 2. dobry plus (db plus; 4,5) - od 80 % punktów 3. dobry (db; 4,0) - od 70 % punktów 4. dostateczny plus (dst plus; 3,5) - od 60 % punktów 5. dostateczny (dst; 3,0) - od 50 % punktów 6. niedostateczny (ndst) - poniżej 50% punktów

Literatura

Obowiązkowa

1. Milewska M., Włodarczyk B. (2015), Hotelarstwo Podstawowe wiadomości, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa
2. Grabiszewski M. (2008): Podstawy wiedzy o hotelarstwie, cz. 1 Wstęp do hotelarstwa, Platforma ONTE, Obszar Konsultacje, WSG Bydgoszcz.

Dodatkowa

1. Milewska M., Włodarczyk B. (2005): Hotelarstwo cz. I, Wyd. WSTiH w Łodzi, Łódź.
2. Błądek Z. (2001): Hotelarstwo — programowanie, projektowanie, wyposażenie, Palladium Poznań.
3. Davidson R. (1996): Turystyka, PAPT, Warszawa.
4. Grabiszewski M. (2007): Kategoryzacja obiektów hotelarskich w Polsce, Zeszyty Naukowe WSG, „Turystyka i Rekreacja, t. 6, nr 4, Bydgoszcz.

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Wykład	30
Ćwiczenia	15
Czytanie wskazanej literatury	30

Przygotowanie prezentacji multimedialnej	30
Przygotowanie projektu	30
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 135
Liczba punktów ECTS	ECTS 5

* godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Efekty uczenia się dla kierunku

Kod	Treść
TIR_K1_K01	Absolwent/ka jest gotów/gotowa do aktywnego uczestnictwa w grupach, organizacjach i instytucjach realizujących działania w obszarze turystyki i rekreacji, otwartości na współpracę w grupie i porozumiewania się z osobami będącymi i nie będącymi specjalistami w tej dziedzinie
TIR_K1_U07	Absolwent/ka potrafi identyfikować uwarunkowania rozwoju turystyki
TIR_K1_U08	Absolwent/ka potrafi organizować i planować zadania związane z obsługą ruchu turystycznego
TIR_K1_U13	Absolwent/ka potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną z zakresu turystyki i rekreacji i powiązanych z nią dyscyplin w celu analizowania i interpretowania problemów dotyczących aktualnego stanu, jak i planów rozwoju turystyki
TIR_K1_U16	Absolwent/ka potrafi organizować imprezy turystyczne różnego typu oraz obsługiwać turystów na poszczególnych etapach podróży turystycznej
TIR_K1_W02	Absolwent/ka zna i rozumie pojęcia z dziedziny ekonomii, różne koncepcje rozwoju gospodarczego oraz procesów gospodarczych i ich wpływu na środowisko człowieka
TIR_K1_W07	Absolwent/ka zna i rozumie podstawową terminologię z zakresu turystyki i rekreacji, jej źródła oraz zastosowanie w obrębie nauk przyrodniczych i społecznych
TIR_K1_W08	Absolwent/ka zna i rozumie kodeks etyki w turystyce
TIR_K1_W10	Absolwent/ka zna i rozumie podstawy psychicznych i fizjologicznych mechanizmów czynności ludzkich
TIR_K1_W12	Absolwent/ka zna i rozumie mechanizmy gospodarcze w obszarze makro- i mikroekonomii; rozpoznawania zasad funkcjonowania podmiotów rynkowych, oceny zjawisk gospodarczych na podstawie wyliczonych przez siebie wskaźników ekonomicznych
TIR_K1_W13	Absolwent/ka zna i rozumie podstawy prawa w działalności turystycznej i rekreacyjnej
TIR_K1_W14	Absolwent/ka zna i rozumie zasady prowadzenia własnej działalności gospodarczej w zakresie turystyki i rekreacji
TIR_K1_W15	Absolwent/ka zna i rozumie podstawy zarządzania i kierowania przedsiębiorstwami, instytucjami lub organizacjami
TIR_K1_W17	Absolwent/ka zna i rozumie problemy współczesnej turystyki, jej uwarunkowania oraz trendy rozwoju
TIR_K1_W20	Absolwent/ka zna i rozumie zasady klasyfikowania i charakteryzowania obiektów i usług hotelarskich, znaczenie hotelarstwa i gastronomii na rynku turystycznym