

7. Hotelarstwo



WYŻSZA SZKOŁA HANDLU I USŁUG
W POZNANIU

OPIS PRZEDMIOTU

KIERUNEK	Turystyka i rekreacja
SPECJALNOŚĆ	Wszystkie
TRYB STUDIÓW	Stacjonarny / niestacjonarny
SEMESTR	3

Nazwa przedmiotu	Hotelarstwo	MK_2_7
Wymiar godzinowy poszczególnych form zajęć	Studia stacjonarne – 30	
	Studia niestacjonarne – 30	
	• wykłady	Studia stacjonarne – 15 Studia niestacjonarne – 15
	• inne formy	Studia stacjonarne – 15 Studia niestacjonarne – 15

Cele kształcenia:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Przekazanie podstawowej wiedzy dotyczącej funkcjonowania usług hotelarskich. 2. Zapoznanie z podziałem bazy noclegowej i historią polskiego i światowego hotelarstwa. 3. Stworzenie podstaw do umiejętności posługiwania się wiedzą w zakresie marketingu usług noclegowych. 4. Zapoznanie się z modułami programu recepcyjnego i funkcjonowaniem recepcji hotelowej.
--------------------------	---

Efekty kształcenia dla przedmiotu			
Numer	Efekty kształcenia, student/ka, który/a zaliczył/a przedmiot, potrafi:	Odniesienie efektów kształcenia dla programu	Odniesienie do efektów kształcenia dla obszaru
EK_W01	Zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	K_W02 K_W03	P6S_WG
EK_W02	Zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	K_W13	P6S_WG
EK_U03	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w hotelarstwie	K_U01	P6S_UW
EK_U04	Potrafi identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	K_U02	P6S_UW
EK_U05	Potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	K_U04	P6S_UW
EK_K06	Potrafi rozwiązywać podstawowe problemy związane z wykonywaniem zawodu hotelarza	K_K07	P6S_KO

EK_K07	Okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	K_K05 K_K09	P6S_KK P6S_KR
--------	---	----------------	------------------

Numer treści	Treści kształcenia / programowe	Odniesienie do efektów kształcenia dla przedmiotu
	Wykłady/ćwiczenia	
T_01	Zarys dziejów hotelarstwa.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_02	Warunki i kierunki rozwoju hotelarstwa.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_03	Rozwój hotelarstwa w Polsce – stan hotelarstwa na tle innych krajów europejskich.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_04	Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelowych w Polsce i za granicą.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_05	Globalizacja w hotelarstwie.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_06	Sławni hotelarze i sławne hotele świata.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_07	Międzynarodowe systemy hotelarskie - typy, rodzaje specyfika usług.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
		K_W01

T_08	Funkcjonowanie recepcji hotelowej w oparciu o komputerowy program recepcyjny.	K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_09	Marketing w obiektach noclegowych.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_10	Mierniki i wskaźniki oceniające wykorzystanie oraz płynność obiektów.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_11	Struktury organizacyjno – prawne w hotelarstwie.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_12	Organizacja pracy w hotelu.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_13	Poziom jakości usług, standardy jakości w hotelarstwie.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_14	Bezpieczeństwo gościa i jego mienia.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07
T_15	Odpowiedzialność hotelu wobec gościa.	K_W01 K_W02 K_U03 K_U04 K_U05 K_K06 K_K07

Metody i formy prowadzenia zajęć	Treści kształcenia i programowe
Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień	

Wykład konwersatoryjny	
Wykład problemowy	
Wykład informacyjny	T_01 – T_06
Dyskusja	
Praca z tekstem	
Metoda analizy przypadków	
Uczenie problemowe (Problem-based learning)	
Gra dydaktyczna/symulacyjna	
Metoda ćwiczeniowa	T_07, T_09, T_12 - 15
Metoda warsztatowa	T_08
Metoda projektu	
Prezentacja multimedialna	T_11
Demonstracje dźwiękowe i/lub video	
Metody aktywizujące (np.: „burza mózgów”, technika analizy SWOT, technika drzewka decyzyjnego, metoda „kuli śniegowej”, konstruowanie „map myśli”)	
Inne (jakie?) - rozwiązywanie zadań praktycznych	T_10
...	

Kryteria oceny w odniesieniu do poszczególnych efektów kształcenia				
Efekt kształcenia	Na ocenę 2	Na ocenę 3	Na ocenę 4	Na ocenę 5
EK_W01	Student/ka nie zna i nie rozumie podstawowej terminologii związanej z hotelarstwem	Student/ka w podstawowym zakresie zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	Student/ka na poziomie średniozaawansowanym zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	Student/ka wyczerpująco zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem
EK_W02	Student/ka nie zna prawnych, organizacyjnych i etycznych uwarunkowań wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	Student/ka w podstawowym zakresie zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	Student/ka na poziomie średniozaawansowanym zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	Student/ka zna w stopniu bardzo dobrym prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych.
EK_U03	Student/ka nie potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w hotelarstwie	Student/ka w podstawowym zakresie potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w hotelarstwie	Student/ka potrafi na poziomie średniozaawansowanym komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w hotelarstwie	Student/ka w stopniu bardzo dobrym potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w hotelarstwie
EK_U04	Student/ka nie potrafi identyfikować	Student/ka potrafi w podstawowym zakresie	Student/ka potrafi na poziomie	Student/ka w stopniu bardzo dobrym potrafi

	problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	średniozaawansowa nym identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa
EK_K05	Student/ka nie potrafi prowadzić dokumentacji dotyczącej jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Student/ka w podstawowym zakresie potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Student/ka na poziomie średniozaawansowa nym potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Student/ka w stopniu bardzo dobrym potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji
EK_K06	Student/ka nie potrafi rozwiązywać podstawowych problemów związanych z wykonywaniem zawodu hotelarza	Student/ka w podstawowym zakresie potrafi rozwiązywać problemy związane z wykonywaniem zawodu hotelarza	Student/ka na poziomie średniozaawansowa nym potrafi rozwiązywać podstawowe problemy związane z wykonywaniem zawodu hotelarza	Student/ka w stopniu pełnym potrafi rozwiązywać podstawowe problemy związane z wykonywaniem zawodu hotelarza
EK_K07	Student/ka nie okazuje szacunku wobec konsumenta, klienta i gościa oraz nie wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	Student/ka w podstawowym zakresie okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	Student/ka na poziomie średniozaawansowa nym okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	Student/ka w stopniu pełnym okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom

Weryfikacja efektów kształcenia	Symbole EK dla modułujących/przedmiotów						
	W01	W02	U03	U04	K05	K06	K07
Egzamin pisemny							
Egzamin ustny							
Zaliczenie pisemne							
Zaliczenie ustne							
Kolokwium pisemne	X	X		X	X	X	X
Kolokwium ustne							
Test							
Projekt							
Praca pisemna							
Raport							
Prezentacja multimedialna			X	X	X	X	X
Praca podczas ćwiczeń	X	X	X	X	X	X	X
Inne (jakie?) -							

Wymiar godzinowy zajęć i pracy studenta	Stacjonarne	Niestacjonarne
1. Wykłady (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)	15	9
2. Inne formy (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)	15	9
3. Konsultacje z nauczycielem	10	10
Razem 1+2+3	40	28
4. Praktyki (realizowane samodzielnie przez studentów)	—	—
5. Praca własna studenta (w tym prace domowe i projektowe, przygotowanie się do zaliczenia/egzaminu)	35	47
Razem 4+5	35	47
SUMA 1+2+3+4+5	75	75
Łącznie punktów ECTS wg planu studiów	3	

Literatura podstawowa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Greworecki W. W. Turystyka, PWE, W-wa 2000 2. Harris P., Planowanie zysku w hotelarstwie, Wydawnictwo Naukowe PWN, W-wa 1995 3. Holloway J.Ch., Robinson Ch., Marketing w turystyce, PWE, W-wa 1997 4. Karasiewicz G., Marketingowe strategie cenowe, PWE, W-wa 1997 5. Konwles T., Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią, PWE, W-wa 1997 6. Koman S., Kubicki M., Poradnik ekonomiczny dla hotelarzy, Polskie Hotele, W-wa 1996 7. Leland K., Bailey K., Obsługa klienta, Wydawnictwo RM, W-wa 1999 8. Martin W. B., Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach, Wolters KluWer Polska, Kraków 2006 9. Mruk H., Turkowski M., Budowanie strategii marketingowej na szczeblu regionu i przedsiębiorstw W: Uwarunkowania rozwoju zagranicznej turystyki przyjazdowej do Polski, Toursalon'2000, Poznań 2000 10. Piasta J., Czech J., Marketing w hotelarstwie, AJJ Marketing Concept, W-wa 1996 11. Russel J.Th., Lane W.R., Reklama, Felberg SJA, W-wa 2000 12. Tulibacki T., Międzynarodowe systemy hotelowe, Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii i Turystyki, W-wa 2000 13. Witkowski Cz., Hotelarstwo I cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2002 14. Witkowski Cz., Hotelarstwo II cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2003 15. Witkowski Cz., Hotelarstwo III cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2005 16. Witulska J., Zarys ekonomiki i organizacji hotelarstwa, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 1992
Literatura uzupełniająca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Geffroy G. K. Clenting-jedyne co przeszkadza to klient, Agencja Wydawnicza Placet, W-wa 1996 2. Kaczmarczyk S., Badania marketingowe, PWE, W-wa 2002 3. Kornak A.S., Uzdrowiska polskie w systemie rynku i zarządzania

	<p>marketingowego, Kujawsko-Pomorskie Studium Edukacyjne, Bydgoszcz 1999</p> <ol style="list-style-type: none">4. Kotler Ph., Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola, Gebethner i Ska, W-wa 19945. Kotler Ph., Dubois B., Marketing Management, Publi-Union Editions, Paris 19896. Kramer T., Podstawy marketingu, PWE, W-wa 19947. Mazurkiewicz L., Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym, PWE, W-wa 20028. Middleton V.T.C., Marketing w turystyce, Polska Agencja Promocji Turystyki, W-wa 19969. Tukowski M., Hotelarstwo-elementy marketingu, PWE, W-wa 199310. Tukowski M., Plan marketingowy- jak go nie sporządzać, „Hotelarz”2000, nr 1211. Wiśniewski A., Marketing, WsiP, W-wa 1995.
--	---