



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Operacyjność Hotelarska w Praktyce

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja		Cykl dydaktyczny 2023/ 2024
Specjalność • Zarządzanie Hotelarstwem pod Patronatem Sheraton Poznań		Kod zajęć Operacyjność Hotelarska w Praktyce
Poziom studiów Studia pierwszego		Języki wykładowe Polski
Forma studiów Studia stacjonarne		Obligatoryjność Obowiązkowy
Profil studiów Profil praktyczny		
Koordynator zajęć	Małgorzata Wójtowicz Dyrektor Operacyjny Hotelu Sheraton	
Prowadzący zajęcia	Małgorzata Wójtowicz	

Okres Semestr II	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia/60/egzamin	Liczba punktów ECTS 2
----------------------------	---	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	- zapoznanie się z teorią hotelarstwa w działach operacyjnych bezpośrednio odpowiedzialnych za obsługę gościa
C2	- przygotowanie ucznia do podjęcia pracy i praktyki w działach operacyjnych
C3	- wprowadzenie do podstaw wartości i informacji historycznych korporacji
C4	- nabycie kompetencji społecznych
C5	- zapewnienia bezpieczeństwa studenta na obiekcie

Wymagania wstępne

Posiada wiedzę dotyczącą funkcjonowania Hotelu Sheraton i potrafi zastosować ją w praktyce

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	Ma zaawansowaną wiedzę z zakresu dyscypliny naukowej określonej dla kierunku turystyka i rekreacja oraz zna jej powiązania z innymi dyscyplinami naukowymi	K_W01	Obserwacja pracy studenta
W1	Zna i rozumie zaawansowaną terminologię związaną z kierunkiem turystyka i rekreacja oraz wybraną specjalnością	K_W02	Obserwacja pracy studenta
W2	Zna zasady bezpieczeństwa i higieny pracy	K_W03	Obserwacja pracy studenta
W3	Posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z turystyką i rekreacją	K_W04	Obserwacja pracy studenta
W4	Ma zaawansowaną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej oraz zna zasady tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu szeroko rozumianej turystyki w tym hotelarstwa, gastronomii i rekreacji	K_W06	Obserwacja pracy studenta
W5	Zna i rozumie w stopniu zaawansowanym prawne, ekonomiczne, organizacyjne i etyczne	K_W07	Obserwacja pracy studenta

	uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-rekreacyjno-hotelarsko-gastronomicznych oraz mechanizmy ich tworzenia i funkcjonowania		
Umiejętności – Student/ ka:			
U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U01	Obserwacja pracy studenta
U2	Potrafi identyfikować problemy różnych grup społecznych pod kątem potrzeb w zakresie turystyki i rekreacji	K_U02	Obserwacja pracy studenta
U3	Potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji oraz potrafi wykorzystać zdobytą wiedzę dla potrzeb praktyki gospodarczej	K_U04	Obserwacja pracy studenta
U4	Potrafi planować, projektować i realizować działania z zakresu dyscypliny naukowej określonej dla kierunku turystyka i rekreacja oraz dyscyplin z nim powiązanych z uwzględnieniem obowiązujących standardów i norm	K_U05	Obserwacja pracy studenta
Kompetencji społecznych – Student/ ka:			
K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia swoich kompetencji zawodowych oraz osobistych	K_K01	Obserwacja pracy studenta
K2	Jest gotów do uznawania znaczenia wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych oraz korzystania z wiedzy ekspertów w przypadku trudności z samodzielnym rozwiązaniem problemu	K_K02	Obserwacja pracy studenta
K3	Jest gotów do odpowiedzialnego, profesjonalnego zachowania oraz do brania odpowiedzialności za bezpieczeństwo, działania i zachowania osób podległych, a także okazywania szacunku innym	K_K03	Obserwacja pracy studenta
K4	Jest gotów do współpracowania w grupie przyjmując w niej różne role	K_K04	Obserwacja pracy studenta
K5	Jest gotów do efektywnej organizacji swojej pracy i krytycznej oceny stopnia jej zaawansowania	K_K05	Obserwacja pracy studenta
K6	Jest gotów do odpowiedzialnego przygotowania się do swojej pracy,	K_K07	Obserwacja pracy studenta

	dbania o bezpieczeństwo własne i innych osób oraz do przestrzegania zasad etyki zawodowej		
--	---	--	--

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Student zna i rozumie podstawowe procedury obowiązkowe w dziale recepcji	K_W01 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
2.	Student poznał podstawowy program recepcyjny „Opera” i potrafi wykonać w nim zameldowanie i wymeldowanie gościa	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
3.	Student potrafi wykonać nocny audyt na recepcji	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
4.	Student potrafi bezpiecznie ewakuować się z Hotelu	K_W03 K_U05 K_U03	Ćwiczenia
5.	Student zna i rozumie wszystkie statusy programu lojalnościowego Marriott Bonvoy oraz potrafi wytłumaczyć różnice między nimi	K_W07 K_U04 K_K02	Ćwiczenia
6.	Student potrafi podjąć szybką decyzję i trafną w sytuacji kryzysowej w momencie zażalenia gości; rozmowy z gościem awanturującym się lub niezadowolonym	K_W04 K_U01 K_K02	Ćwiczenia
7.	Student dba o dobre mienie hotelu oraz bezpieczeństwo pracowników i gości	K_W07 K_U04 K_K07	Ćwiczenia
8.	Student potrafi wystawić fakturę	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
9.	Student komunikuje się w sposób otwarty, kulturalny, używając zasad savoir vivre i kontaktu wzrokowego z gościem	K_W04 K_U01 K_K07	Ćwiczenia
10.	Student rozumie wagę stanowiska „Guest Arrival Expert” i potrafi opowiedzieć o obowiązkach tej pozycji w hotelu	K_W07 K_U04 K_K07	Ćwiczenia
11.	Student potrafi ustawić bufet na śniadaniach	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
12.	Student potrafi obsłużyć stół w sposób profesjonalny, kulturalny, trzymając się zasad savoir vivre	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
13.	Student potrafi zamknąć restaurację tak – by zachować pełną procedurę czystości restauracji na koniec zmiany	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia

15.	Student zna procedurę dostarczania posiłków do pokoju „room service”	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
16.	Student potrafi przygotować pokój hotelowy w pełni – tak, by był on gotowy na przyjazd i zameldowanie gościa, trzymając się wszystkich standardów Marriott Int.	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
17.	Student potrafi sprawdzić pokój z poziomu Supervsiora na przyjazd gości	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
18.	Student rozumie wagę czystości przestrzeni wspólnych (rola Housemana)	K_W07 K_U04 K_K05	Ćwiczenia
19.	Student potrafi współpracować ze swoim zespołem oraz pracownikami z pozostałych działów	K_W04 K_U01 K_K04	Ćwiczenia
20.	Student potrafi przekazywać zmianę w sposób otwarty, grzeczny, nie zapominając o przekazaniu wszystkich niezbędnych informacji pracownikom kolejnej zmiany	K_W07 K_U01 K_K03	Ćwiczenia
21.	Student komunikuje się z innymi w sposób kulturalny i grzeczny, a w razie niemożności rozwiązania konfliktu prosi o pomoc mediatora (Supervisor, Manager, HR)	K_W04 K_U02 K_K02	Ćwiczenia

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Ćwiczenia	Ćwiczenia, aktywny udział studenta wykonywaniu zadań

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Ćwiczenia	Prezentacja na temat polepszenia funkcjonowania hotelu w wybranym przez siebie obszarze (FB, FO lub HK)

Literatura

Obowiązkowa

1. J.M. Sala, Hotelarstwo. Usługi Zarządzanie. Procesy Koncentracji, PWE, 2019
2. M. Milewska, B. Włodarczyk, Hotelarstwo. Organizacja i Funkcjonowanie obiektów Hotelowych, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, 2018
3. Materiały wewnętrzne sieci Mariott

Dodatkowa

1. Opracowanie zbiorowe, Zarządzanie Hotelem. Wybrane zagadnienia, Dominik Piotr, Difin, 2015
2. D. Waters, Zarządzanie operacyjne. Towary i Usługi, PWN, 2007
3. M.C. Sturman, The Cornell School of Hotel Administration on Hospitality, Wiley John and Sons, Wiley John and Sons, Wiley John and Sons Inc., 2011

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Ćwiczenia	60
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 60
Liczba punktów ECTS	ECTS .2

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut