



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Planowanie skutecznego działania w sytuacjach kryzysowych

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja		Cykl dydaktyczny 2022/ 2023
Specjalność <ul style="list-style-type: none">• Manager Obiektu Hotelarskiego i Gastronomicznego		Kod zajęć Planowanie skutecznego działania w sytuacjach kryzysowych
Poziom studiów Studia pierwszego stopnia		Języki wykładowe Polski
Forma studiów Studia stacjonarne/ niestacjonarne		Obligatoryjność Obowiązkowy/
Profil studiów Profil praktyczny		
Koordynator zajęć	dr Paweł Bator	
Prowadzący zajęcia	dr Paweł Bator	

STACJONARNE

Okres Semestr 5	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Wykład / 15 / zaliczenie Ćwiczenia / 15 / zaliczenie	Liczba punktów ECTS 4
---------------------------	--	---------------------------------

Okres Semestr 6	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Wykład / 15 / zaliczenie Ćwiczenia / 15 / zaliczenie	Liczba punktów ECTS 4
---------------------------	--	---------------------------------

NIESTACJONARNE

Okres Semestr 5	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Wykład / 8 / zaliczenie Ćwiczenia / 8 / zaliczenie	Liczba punktów ECTS 4
---------------------------	--	---------------------------------

NIESTACJONARNE

Okres Semestr 6	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Wykład / 8 / zaliczenie Ćwiczenia / 8 / zaliczenie	Liczba punktów ECTS 4
---------------------------	--	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	przekazanie wiedzy z zakresu komunikowania w sytuacjach kryzysowych
C2	kształtowanie kompetencji komunikacyjnych w sytuacjach kryzysowych
C3	kształtowanie umiejętności przygotowania programu antykryzysowego oraz zarządzania informacją w czasie kryzysu

Wymagania wstępne

Znajomość podstaw Zarządzania

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 związaną z przedmiotem	K_W01	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
W2	Zna i rozumie zaawansowaną terminologię związaną z kierunkiem turystyka i rekreacja oraz wybraną specjalnością	K_W02	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,

W3	Posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu mechanizmów psycho-społecznych związanych z turystyką i rekreacją	K_W04	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
W3	Ma zaawansowaną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej	K_W06	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
Umiejętności – Student/ ka:			
U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U01	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
U2	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	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
Kompetencje społecznych – Student/ ka:			
K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia swoich kompetencji zawodowych oraz osobistych	K_K01	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
K2	Potrafi współpracować i pracować w grupie przyjmując w niej różne role	K_K04	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
K3	Potrafi odpowiednio wartościować zadania	K_K05	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
K4	Potrafi rozwiązywać podstawowe problemy związane z wykonywanym zawodem w branży hotelarskiej, turystycznej i gastronomicznej	K_K06	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,
K5	Ma świadomość etycznego wywierania odpowiedzialności za przeprowadzone działanie i przestrzegania etyki zawodowej	K_K07	Wykonanie prezentacji, Dyskusja,

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Istota pojęcia kryzysu. Typy sytuacji kryzysowych: a) wywołane przez czynniki zewnętrzne b) wywołane przez czynniki wewnętrzne przedsiębiorstwa.	K_W01;K_W02 K_U05 K_K01	Wykład / Ćwiczenia

2.	Źródła i objawy kryzysu w przedsiębiorstwie.	K_W06 K_U05 K_K01	Wykład / Ćwiczenia
3.	Etapy zarządzania sytuacją kryzysową.	K_W04; K_W06 K_U01 K_K01; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
4.	Plan antykryzysowy. Planowanie z wyprzedzeniem.	K_W04; K_W06 K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
5.	Zarządzanie w perspektywie komunikacji marketingowej.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
6.	Kryzys z punktu widzenia Public relations.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
7.	Skutki plotek i spekulacji. Jak sobie radzić z negatywnym tonem informacji.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
8.	Przeciwdziałanie sytuacjom kryzysowym.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
9.	Podstawowe błędy komunikowania w kryzysie.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
10.	Komunikowanie kryzysowe w przedsiębiorstwach.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
11.	Komunikowanie kryzysowe w social mediach.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
12.	Cele kampanii komunikatywnej. Plan efektywnej komunikacji kryzysowej.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia
13.	Procedury w dobie pandemii.	K_W04; K_W06 K_U01; K_U05 K_K01; K_K04; K_K06; K_K07	Wykład / Ćwiczenia

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Wykłady / Ćwiczenia	Wykład z prezentacją multimedialną, Dyskusja / Dyskusja, Prezentacja

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykłady / Ćwiczenia	<ul style="list-style-type: none"> • obecność na zajęciach • czynny udział w zajęciach • przygotowanie prezentacji

Literatura

Obowiązkowa

1. Anthonissen P.F. (red.).2013. Komunikacja kryzysowa. Wyd. Wolters Kluwer Business, Warszawa.
2. Murdoch A. 2003. Komunikowanie w kryzysie, jak ratować wizerunek firmy. Wyd. Poltext, Warszawa.
3. Czaplicka M. 2014. Zarządzanie kryzysem w social media. Wyd. HELION, Gliwice.

Dodatkowa

1. Duduek K. 2015. Rola rzeczników prasowych w komunikacji masowej. Oficyna Wydawnicza Hmanitas, Sosnowiec - Praga.
2. Bednarczyk M., Wszendybył-Skulska E (red.). 2013. Zarządzanie turystyką w kryzysie. Edukacja i marka. CeDeWu.pl, Warszawa.
3. Bennewicz M. 2013. Zmień kryzys w zysk. Grupa Wydawnicza Foksal, Warszawa.

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

STACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Wykłady / Ćwiczenia	15 / 15
samodzielne studiowanie tematyki wykładów	20
samodzielne studiowanie tematyki ćwiczeń	10
Przygotowanie prezentacji multimedialnej	10
Czytanie wskazanej literatury	10
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu	20
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 100
Liczba punktów ECTS	ECTS 4

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

NIESTACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Wykłady / Ćwiczenia	8/ 8
samodzielne studiowanie tematyki wykładów	20
samodzielne studiowanie tematyki ćwiczeń	15
Przygotowanie prezentacji multimedialnej	15
Czytanie wskazanej literatury	15
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu	20
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 101
Liczba punktów ECTS	ECTS 4

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut