



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Public Relations i ulepszanie procesów w hotelarstwie

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja	Cykl dydaktyczny 2023/ 2024
Specjalność <ul style="list-style-type: none">Zarządzanie Hotelarstwem pod Patronatem Sheraton Poznań	Kod zajęć Public Relations i ulepszanie procesów w hotelarstwie
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

STACJONARNE

Okres Semestr VI	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Wykłady/15/egzamin Ćwiczenia/15/zaliczenie	Liczba punktów ECTS 4
----------------------------	--	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	- zapoznanie się z zasadami Public Relations i ulepszaniem procesów w hotelarstwie
C2	- nabycie kompetencji społecznych
C3	- zapewnienia bezpieczeństwa studenta na obiekcie

Wymagania wstępne

Posiada wiedzę dotyczącą funkcjonowania Hotelu Sheraton i potrafi wykorzystać 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 Public Relations i ulepszania procesów w hotelarstwie	K_W01	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
W1	Zna i rozumie zaawansowaną terminologię związaną z Public Relations i ulepszaniem procesów w hotelarstwie	K_W02	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
W3	Ma zaawansowaną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej oraz zna zasady tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu Public Relations i ulepszanie procesów w hotelarstwie	K_W06	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
W4	Zna i rozumie w stopniu zaawansowanym prawne, ekonomiczne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-rekreacyjno-hotelarsko-gastronomicznych oraz mechanizmy ich tworzenia i funkcjonowania	K_W07	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna

Umiejętności – Student/ ka:			
U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji w tym Public Relations i ulepszanie procesów w hotelarstwie	K_U01	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
U2	Potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą w hotelach związanych z Public Relations i ulepszanie procesów w hotelarstwie	K_U04	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
U3	Potrafi planować, projektować i realizować działania z obszaru sprzedaży i kontroli kosztów zgodnie z obowiązującymi standardami i normami	K_U05	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
Kompetencje społecznych – Student/ ka:			
K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia swoich kompetencji zawodowych oraz osobistych	K_K01	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
K2	Jest gotów do efektywnej organizacji swojej pracy i krytycznej oceny stopnia jej zaawansowania	K_K05	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna
K3	Jest gotów do odpowiedzialnego przygotowania się do swojej pracy, dbania o bezpieczeństwo własne i innych osób oraz do przestrzegania zasad etyki zawodowej	K_K07	- egzamin pisemny - aktywny udział studenta wykonywaniu zadań - prezentacja multimedialna

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Maintanance & upkeep – zarządzanie techniczne obiektem (ENG) <ul style="list-style-type: none"> • Raporty techniczne • Infrastruktura budynku • Bezpieczeństwo na terenie obiektu • Nadzory, audyty i inspekcje 	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia

	<ul style="list-style-type: none"> • Procedury i regulaminy techniczne Utrzymanie techniczne budynku, a satysfakcja gościa <ul style="list-style-type: none"> • Guest Voice – Mainatatance & Upkeep 		
2.	IT Procedure <ul style="list-style-type: none"> • Bezpieczeństwo w sieci • Audyty i kontrole sieci komputerowych • Personal Data wśród gości i pracowników 	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
3.	Sanepid i HACCP (ENG, KIT) <ul style="list-style-type: none"> • Sensoryka – szkolenie z bezpieczeństwa żywności • Audyty HACCP / Food Safety & Food Allergen 	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
4.	Wprowadzenie to Revenue Management (REV Cluster) Magdalena Bok – wprowadzenie online do prognozy cen	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
5.	Ulepszanie procesów w hotelarstwie (GM) Długofalowa działalność procesów hotelarskich	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
6.	Zarządzanie zmianą w hotelarstwie (GM) <ul style="list-style-type: none"> • Jak zmienia się hotelarstwo • Hotel Improvement, a wpływ na finanse & satysfakcję 	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
7.	Operacyjność zaawansowana – problem solving (OPS)	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
8.	Role Above Property (GM/HR)	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05 K_K01;K_K05; K_K07	Wykład Ćwiczenia
9.	Wprowadzenie do zarządzania hotelem ze strony Leadership Team Odpowiedzialność lidera	K_W01;K_W02 K_W06;K_W07 K_U01;K_U04 K_K05	Wykład Ćwiczenia

		K_K01;K_K05; K_K07	
--	--	-----------------------	--

Informacje dodatkowe Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Wykład Ćwiczenia	Wykład z prezentacją multimedialną Ćwiczenia, aktywny udział studenta wykonywaniu zadań

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykład Ćwiczenia	Egzamin pisemny Prezentacja na temat funkcjonowania działów bankietów i konferencji z uwzględnieniem wszystkich elementów związanych z tym działem

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 Marriott

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	15
Wykład	15
Zapoznanie z literaturą	20
Przygotowanie pracy zaliczeniowej	20
Przygotowanie do egzaminu	30
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 100
Liczba punktów ECTS	ECTS 4

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut