



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Rola kierowników w hotelu

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja Specjalność <ul style="list-style-type: none"> Zarządzanie Hotelarstwem pod Patronatem Sheraton Poznań Poziom studiów Studia drugiego stopnia Forma studiów Studia stacjonarne/ Profil studiów Profil praktyczny		Cykl dydaktyczny 2023/ 2024 Kod zajęć Rola kierowników Języki wykładowe Polski Obligatoryjność Obowiązkowy
Koordynator zajęć	Małgorzata Wójtowicz Dyrektor Operacyjny Hotelu Sheraton	
Prowadzący zajęcia	Małgorzata Wójtowicz	

STACJONARNE

Okres Semestr 3	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia /45/zaliczenie	Liczba punktów ECTS 3
---------------------------	---	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	Celem przedmiotu jest zapoznanie studenta z kluczowymi aspektami roli kierowników w hotelu oraz zdobycie wiedzy i umiejętności niezbędnych do efektywnego zarządzania różnymi obszarami działalności hotelowej. Studenci będą rozwijać umiejętności przywódcze, komunikacyjne i analityczne potrzebne do skutecznego kierowania zespołem oraz zapewnienia wysokiej jakości obsługi gości na podstawie Hotelu Sheraton

Wymagania wstępne

Podstawowa wiedza z hotelarstwa i 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 pogłębioną wiedzę z zakresu roli kierowników w hotelach	K_W01	Kolokwium
W2	Zna i rozumie w stopniu pogłębionym zasady praktyki w oparciu o wiedzę teoretyczną	K_W03	Kolokwium
Umiejętności – Student/ ka:			
U1	Potrafi posługiwać się pogłębioną umiejętnością stosowania technik i metod komunikacji	K_U01	Wykonanie prezentacji Kolokwium
U2	Potrafi dogłębnie określać i dokonywać oceny zjawisk społecznych oraz wykazywać otwartość na multikulturowość	K_U02	Wykonanie prezentacji Dyskusja
U3	Potrafi samodzielnie planować własną pracę, ustalać hierarchię wartości oraz działań w realizacji zadań z zakresu planowania w turystyce i rekreacji	K_U10	Wykonanie prezentacji Obserwacja pracy studenta
Kompetencji społecznych – Student/ ka:			
K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych oraz	K_K01	Dyskusja

	wykazywać się dociekliwością badawczą w obszarze psychologii biznesu		
K2	Jest gotów do brania społecznej i zawodowej odpowiedzialności za przeprowadzone działania	K_K02	Dyskusja
K3	Jest gotów do samodzielnego kierowania zadaniami oraz dbania o bezpieczeństwo własne i otoczenia w każdym aspekcie podjętych działań	K_K05	Dyskusja

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Wprowadzenie - kluczowe podmioty działające w sektorze hotelowym - Istota profesjonalnego zarządzania w hotelu	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	Ćwiczenia
	Kluczowe kompetencje i umiejętności kierowników: - przywództwo, komunikacja, negocjacje - zarządzanie zespołem w hotelu: motywowanie, delegowanie zadań, rozwiązywanie konfliktów	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	
2.	Rola Kierownika recepcji - funkcje i obowiązki kierownika recepcji - organizacja pracy recepcji: rezerwacja, zameldowanie, wymeldowanie - obsługa klienta na recepcji: komunikacja rozwiązywanie problemów	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	Ćwiczenia
4.	Kierownik Działu Obsługi pokojowej - zarządzanie działek obsługi pokojowej: sprzątanie, utrzymywanie czystości, zaopatrzenie - planowanie i koordynacja działań personelu - kontrola jakości świadczonych usług	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	Ćwiczenia
5.	Kierownik Działu Gastronomicznego - organizacja pracy restauracji, baru, kawiarni w hotelu - zapewnienie wysokiej jakości obsługi gastronomicznej	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	

	Zarządzanie personelem kuchennym i obsługi kelnerskiej		
	Kierownik Działu Marketingu Hotelowego - kierowanie wizerunkiem hotelu na rynku - planowanie i realizacja działań marketingowych i promocyjnych - analiza konkurencji i trendów rynkowych	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	
	Kierownik Działu Finansowego - zarządzanie budżetem hotelu - kontrola kosztów i dochodów - raportowanie i analiza danych finansowych	K_W01;K_W03 K_U01,K_U02 K_U10 K_K01;K_K02; K_K05	

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Ćwiczenia,	Dyskusja, Praca z tekstem, Rozwiązywanie zadań, Praca w grupach

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Ćwiczenia,	<ul style="list-style-type: none"> • Obecność na zajęciach • Czynny udział w zajęciach • zaliczenie kolokwium pisemnych,

Literatura

Obowiązkowa

1. Swanson R., Zarządzanie zasobami ludzkimi, 2023, PWN
2. Michalski K., Werenowska A, Nowoczesne zarządzanie – Najnowsze trendy, koncepcje i metody w zarządzaniu, 2023, CeDeWu
3. Strabyła A., Zarządzanie strategiczne w teorii i praktyce, 2011, PWN
4. Maxwell J.C., 21 cech skutecznego lidera. Jak stać się osobą za którą pójda tłumy, 2015, Wyd. Studio EMKA
5. Maxwell J.C., Przywództwo, złote zasady, 2020, Wyd. MTBiznes

Dodatkowa

1. Griffin R.W. , Podstawy zarządzania organizacjami, 2017, PWN
2. Lamri Jeremy, Kompetencje XXI wieku, 2020, wyd. Wolters Kluwer

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

STACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Wykłady	45
Przygotowanie pracy pisemnej	10
Studium przypadku	10
Przygotowanie do zaliczenia	10
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 75
Liczba punktów ECTS	ECTS 3

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut