*Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora UJK nr 90/2018*

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod przedmiotu** | **0532-1TiR-D2-OPH** | |
| **Nazwa przedmiotu w języku** | polskim | ***Organizacja pracy w hotelarstwie***  **Organization of work in the hotel** |
| angielskim |

1. **USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1. Kierunek studiów** | **Turystyka i rekreacja** |
| **1.2. Forma studiów** | stacjonarne |
| **1.3. Poziom studiów** | **Pierwszego stopnia licencjackie** |
| **1.4. Profil studiów\*** | praktyczny |
| **1.5. Osoba przygotowująca kartę przedmiotu** | mgr Barbara Petrus |
| **1.6. Kontakt** | [Barbara.petrus@wp.pl](mailto:Barbara.petrus@wp.pl) 665-400-104 |

1. **OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1. Język wykładowy** | **polski** |
| **2.2. Wymagania wstępne\*** | brak |

1. **SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Forma zajęć** | | Wykład – 15 godz. laboratoria – 30 godz. |
| * 1. **Miejsce realizacji zajęć** | | Zajęcia w pomieszczeniach dydaktycznych UJK |
| * 1. **Forma zaliczenia zajęć** | | Egzamin, zaliczenie z oceną |
| * 1. **Metody dydaktyczne** | | Wykład informacyjny i problemowy, klasyczna metoda problemowa, ćwiczenia, dyskusja, referat. |
| * 1. **Wykaz literatury** | **podstawowa** | Cymańska-Garbowska B., Witrykus D., Pietras J., Wolak G., Hotelarstwo, Tom II, Organizacja pracy w hotelarstwie, cz. 1, WSiP, 2014.  Drogoń W., Granecka-Wrzosek B., Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe, WSiP 2013.  Dominik P., Drogoń W., Organizacja przedsiębiorstwa hotelarskiego, Almamer, Warszawa 2009.  Orłowska J., Tkaczyk M., Organizacja pracy w hotelarstwie, Rea, 2009. |
| **uzupełniająca** | Dominik P.,Gastronomia we współczesnym hotelu. Wyd. Almamer, Warszawa 2008  Knowles T., Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią, Wyd. PWE, Warszawa 2001  Obsługa ruchu turystycznego, (red. Beata Meyer), Warszawa 2011  Turkowski Marek, Marketing usług hotelarskich, Warszawa 2010  Milewska Mariola, Włodarczyk Bogdan, Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości, Warszawa 2015  www. msport.gov.pl  www. hotelarze.pl; e-hotelarz.pl; e-hotelarstwo.com; |

1. **CELE, TREŚCI I EFEKTY UCZENIA SIĘ**

|  |
| --- |
| * 1. **Cele przedmiotu**   C1. Przekazanie podstawowej wiedzy dotyczącej organizowania pracy i świadczenia usług hotelarskich  C2. Poznanie struktur organizacyjnych hotelu oraz zadań i obowiązków pracowników zatrudnionych na różnych stanowiskach  C3. Zapoznanie się z procedurami obsługi gości w recepcji  C4. Prowadzenie dokumentacji związanej z przyjęciem zamówienia na usługi, przyjęciem gościa do hotelu, świadczeniem usług dodatkowych oraz rozliczeniem pobytu gościa***.*** |
| * 1. **Treści programowe**   Wykłady:  1.Struktury organizacyjno-funkcjonalne w hotelarstwie. 2 godz.  2. Organizacja pracy w poszczególnych działach hotelu. 2 godz.  3. Zadania i obowiązki poszczególnych pracowników hotelu. 2 godz.  4. Cechy infrastruktury hotelowej. 2 godz.  5. Skuteczna sprzedaż w hotelu. 2 godz.  6. Hotelarskie usługi dodatkowe. 2 godz.  7. Obsługa gościa hotelowego w zakresie usług dodatkowych i fakultatywnych. 2 godz.  8. Bezpieczeństwo i zagrożenia w hotelarstwie. 1 godz.  Laboratoria:  1. Programowanie inwestycji hotelowej. 2 godz.  2. Systemy organizacyjne w hotelarstwie. 2 godz.  3. Piony funkcjonalne w hotelu. 2 godz.  4. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące wyposażenia jednostek mieszkalnych i funkcjonowania hotelu. 2 gdz.  5. Zarządzanie hotelem w kontekście walki konkurencyjnej. 2 godz.  6. Uwarunkowania techniczne a organizacja pracy w hotelarstwie. 2 godz.  7. Profesjonalna obsługa gości a właściwa organizacja pracy w hotelarstwie. 2 godz.  8. Organizacja pracy hotelarskiej w obsłudze gości niepełnosprawnych. 2 godz.  9. Działalność recepcji hotelowej. 2 godz.  10. Rola i znaczenie służby parterowej w hotelu. 2 godz.  11. Czystość i porządek w hotelu – organizacja pracy działu służby pięter. 2 godz.  12. Organizacja pracy gastronomii hotelowej. 2 godz.  13. Organizacja i sprzedaż usług dodatkowych w hotelarstwie. 2 godz.  14. Organizacja pracy z partnerami hotelu. 2 godz.  15. Zasady tworzenia i sprzedaży pakietów usług w hotelu. 2 godz. |

* 1. **Przedmiotowe efekty uczenia się**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt** | **Student, który zaliczył przedmiot** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| w zakresie **WIEDZY:** | | |
| W01 | wyjaśnia podstawowe zasady pracy na różnych stanowiskach w hotelarstwie, z uwzględnieniem bezpieczeństwa oraz ergonomii | TIR1P \_W05 |
| W02 | zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach hotelarskich | TIR1P \_W07 |
| W03 | wyjaśnia podstawową terminologię w zakresie funkcjonowania poszczególnych zespołów w hotelarstwie w tym gastronomicznych i sportowo-rekreacyjnych | TIR1P \_W11 |
| w zakresie **UMIEJĘTNOŚCI:** | | |
| U01 | dokonuje obserwacji, analizuje genezę i interpretuje współczesnych zjawiska typowe w organizacji pracy hotelarskiej oraz prognozuje praktyczne ich skutki, z wykorzystaniem dostępnych źródeł informacji | TIR1P \_U06  TIR1P \_U07  TIR1P \_U09 |
| U02 | Wykorzystuje zdobytą wiedzę, nawiązuje kontakt interpersonalny z uwzględnieniem odpowiednich norm i reguł związanych z organizacją pracy w hotelarstwie | TIR1P \_U01  TIR1P \_U02 |
| U03 | stosuje podstawowe techniki i narzędzia badawcze wykorzystywane w organizacji pracy w hotelarstwie; formułuje wnioski i prezentuje wyniki (z wykorzystaniem technologii informacyjno-komunikacyjnych) oraz przedstawia rekomendacje praktyczne | TIR1P \_U08 |
| w zakresie **KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH:** | | |
| K01 | jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo własne i współpracowników podczas pracy, a w stanach zagrożenia potrafi podejmować właściwe decyzje | TIR1P \_K03 |
| K02 | Okazuje szacunek wobec gości oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom | TIR1P \_K04 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **Sposoby weryfikacji osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Efekty przedmiotowe**  ***(symbol)*** | **Sposób weryfikacji (+/-)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Egzamin pisemny\*** | | | **Kolokwium\*** | | | **Projekt\*** | | | **Aktywność na zajęciach\*** | | | **Praca własna\*** | | | **Praca w grupie\*** | | | **Inne *(jakie?)*\*** | | |
| ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | |
| *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* |
| W01 | ***x*** |  |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| W03 | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| U02 | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| U03 | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |
| K01 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| K02 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  |  |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się** | | |
| **Forma zajęć** | **Ocena** | **Kryterium oceny** |
| **wykład (W)** | **3** | Student ma ogólną wiedzę z zakresu organizacji pracy w hotelarstwie. Posiada podstawową wiedzę na temat kategorii hoteli, podstawowych wymagań kategoryzacyjnych, zna podstawowe uwarunkowania wykonywania zawodu hotelarza. |
| **3,5** | Student umie podać przykłady zastosowania definicji z obszaru przedmiotu. Zna podstawowe wymagania do pracy na poszczególnych stanowiskach w hotelu. Potrafi podać przykłady usług podstawowych i uzupełniających w hotelu. |
| **4** | Student posiada aktualną wiedzę z hotelarstwa oraz dziedzin komplementarnych, zna definicje i potrafi zastosować zdobytą wiedzę w praktyce. Zna sposoby sprzedaży usług dodatkowych. Potrafi komunikować się z gościem, przygotować i przedstawić ofertę hotelu. |
| **4,5** | Student bardzo dobrze zna zadania i obowiązki poszczególnych pracowników hotelu, zna zasady tworzenia harmonogramów pracy dla pracowników związanych z bezpośrednią obsługą klienta, potrafi dobrać usługi dodatkowe i fakultatywne do potrzeb klienta, potrafi przygotować kalkulację kosztów pobytu wg zamówienia. |
| **5** | Student ma wiedzę z organizacji pracy w hotelarstwie, zna struktury organizacyjne i potrafi omówić różnice pomiędzy nimi, potrafi opisać zadania i obowiązki pracowników hotelu oraz scharakteryzować wymagania stawiane kandydatom na poszczególne stanowisko. Podaje przykłady usług dodatkowych i uzupełniających świadczonych w hotelach. Potrafi przygotować ofertę oraz kalkulację kosztów. |
| **laboratoria (L)\*** | **3** | Student zna podstawowe struktury organizacyjne stosowane w hotelach, potrafi wymienić najważniejsze zadania i obowiązki pracowników recepcji, służby parterowej i służby pięter. Potrafi wymienić stanowiska pracy występujące w dziale gastronomii. |
| **3,5** | Student zna i wymienia wymagania kategoryzacyjne stawiane hotelom dotyczące wyposażenia jednostki mieszkalnej oraz usług dodatkowych w hotelu. Student zna infrastrukturę hotelową i przystosowanie hotelu do przyjmowania i obsługi gości niepełnosprawnych. |
| **4** | Student zna zasady i procedury związane z przyjmowaniem rezerwacji na usługi hotelarskie, potrafi przyjąć zamówienie, przygotować potwierdzenie rezerwacji i kalkulację kosztów pobytu. Zna podstawowe zasady konkurowania na rynku hotelarskim. |
| **4,5** | Student zna i umie oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,  przyjmować zamówienie na realizację usług dodatkowych, skalkulować cenę usługi dodatkowej,  sporządzać dokumentację związaną z przyjęciem zlecenia na usługi dodatkowe,  zorganizować usługi dodatkowe dla gości indywidualnych oraz grup zorganizowanych zgodnie z zamówieniem, |
| **5** | Student potrafi opracować program spotkania (konferencji, sympozjum, eventu) w obiekcie hotelarskim, przygotowywać spotkania organizowane w obiektach hotelarskich, obsłużyć spotkania organizowane w obiektach hotelarskich, ocenić jakość wykonywanych zadań według przyjętych kryteriów.  Student umie planować stanowiska pracy w hotelu zgodnie z zasadami ergonomii i przepisami bhp,  stosować w praktyce techniki, metody i systemy obsługi gości, przygotować oferty usług gastronomicznych,  zastosować w praktyce działania promocyjne świadczonych usług gastronomicznych, stosować programy komputerowe do planowania i promocji usług, |

1. **BILANS PUNKTÓW ECTS – NAKŁAD PRACY STUDENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Obciążenie studenta** | |
| **Studia**  **stacjonarne** | **Studia**  **niestacjonarne** |
| *LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA /GODZINY KONTAKTOWE/* | ***45*** | ***27*** |
| *Udział w wykładach\** | 15 | 9 |
| *Udział w ćwiczeniach, konwersatoriach, laboratoriach\** | 30 | 18 |
| *Udział w egzaminie/kolokwium zaliczeniowym\** |  |  |
| *Inne (jakie?)\** |  |  |
| *SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/* | ***55*** | ***73*** |
| *Przygotowanie do wykładu\** | 10 | 10 |
| *Przygotowanie do ćwiczeń, konwersatorium, laboratorium\** | 10 | 15 |
| *Przygotowanie do egzaminu/kolokwium\** | 20 | 30 |
| *Zebranie materiałów do projektu, kwerenda internetowa\** | 5 | 8 |
| *Opracowanie prezentacji multimedialnej\** | 10 | 10 |
| *Inne (należy wskazać jakie? np. e-learning)\** |  |  |
| ***ŁĄCZNA LICZBA GODZIN*** | ***100*** | ***100*** |
| **PUNKTY ECTS za przedmiot** | **4** | **4** |

***\*niepotrzebne usunąć***

***Przyjmuję do realizacji*** *(data i czytelne podpisy osób prowadzących przedmiot w danym roku akademickim)*

*............................................................................................................................*