

Program: UCZENIE SIĘ PRZEZ CAŁE ŻYCIE  
 Pod-program: LEONARDO DA VINCI  
 Akcja: LEONARDO DA VINCI Projekty Partnerskie



| <b>OPIS PRZEDMIOTU</b>  |  |
|---|--|
| <b>Nazwa przedmiotu</b>   | Hotelarstwo - praktyka   |
| <b>Kod przedmiotu</b>   |  |
| <b>Wydział</b>  |  |
| <b>Instytut/Katedra</b>   |  |
| <b>Kierunek</b>   | Turystyka i Rekreacja  |
| <b>Specjalizacja/specjalność</b>  | Hotelarstwo  |
| <b>Poziom organizacyjny studiów</b>   | studia pierwszego stopnia  |
| <b>System studiów</b>   | stacjonarne  |
| <b>Rok/semestr</b>  | 1  |
| <b>Tytuł i/lub stopień naukowy/tytuł zawodowy, imię i nazwisko prowadzącego/ prowadzących przedmiot</b> |  |
| <b>Liczba godzin dydaktycznych</b>  | Praktyki 2- 3 miesiące   |
| <b>Liczba punktów ECTS</b>  |  |
| <b>Opisywana forma zajęć</b>  | Zajęcia praktyczne w hotelu  |
| <b>Rygor</b>  | Zaliczenie praktyk   |
| <b>Typ przedmiotu</b>   | Przedmiot fakultatywny   |
| <b>Język wykładowy</b>  | język angielski  |
| <b>Przedmioty wprowadzające i wymagania wstępne</b>   | Opanowanie wiedzy z przedmiotu „Rynek usług hotelarskich w Polsce i na świecie” oraz „Hotelarstwo i gastronomia” (fakultatywnie)   |
| <b>Założenia i cele przedmiotu (w formie efektów kształcenia)</b>                                       | Celem nauczania praktycznego jest podniesienie kwalifikacji studentów kierunków turystyczno-hotelarskich w zakresie profesjonalnej obsługi konsumenta w zakładach hotelarskich i gastronomicznych.<br>W przebiegu szkolenia praktycznego w miejscu pracy ważnym aspektem jest wykorzystanie wiedzy teoretycznej, zdobytej przez studentów podczas zajęć z przedmiotów specjalistycznych. Ponadto kształcenie ma za zadanie poszerzenie ogólnej wiedzy dotyczącej prowadzenia działalności hotelarsko-gastronomicznej, zasad etyki zawodowej oraz kultury obsługi konsumenta, aby zwiększyć szanse na przyszłe zatrudnienie w zawodzie hotelarza.<br>Program nauczania praktycznego przewiduje praktyki w |

|  |  |
|--|--|
|  | <p>najważniejszych, z punktu widzenia obsługi klienta, departamentach hotelu takich jak: recepcja hotelowa, dział gastronomii oraz dział służby pięter. Staże w poszczególnych działach prowadzone są pod kierunkiem opiekunów wyznaczonych przez osoby zarządzające hotelem. Podczas praktyk studenci poznają zakresy obowiązków pracowników na każdym stanowisku. Pozwoli to na wykorzystywanie w przyszłej pracy nowych kompetencji, które studenci zdobyli w trakcie szkoleń.</p> <p><u>Wiedza:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- zna zakres obowiązków i standardy jakości pracy na poszczególnych stanowiskach w hotelarstwie</li> <li>- ma wiedzę w zakresie zarządzania w przedsiębiorstwie hotelowym</li> <li>- ma wiedzę prawną dotyczącą usług hotelarskich</li> <li>- zna terminologię angielskojęzyczną w zakresie hotelarstwa</li> </ul> <p><u>Umiejętności:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- student zna zasady współpracy pomiędzy działami w przedsiębiorstwie hotelarskim oraz zakres obowiązków właściwy dla poszczególnych stanowisk</li> <li>- ma umiejętność pracy na poszczególnych stanowiskach hotelu</li> <li>- potrafi posługiwać się w pracy językiem angielskim</li> </ul> |
| <p><b>Treści programowe przedmiotu</b></p> | <p><b>Program nauczania praktycznego:</b></p> <p><b>I. Zapoznanie ze strukturą organizacyjną przedsiębiorstwa hotelowego</b></p> <p>Przedstawienie struktury organizacyjnej zakładu hotelarskiego. Wyjaśnienie różnic w organizacji przedsiębiorstw hotelowych w zależności od wielkości obiektu, ilości zatrudnionych osób, oferowanych usług dodatkowych. Zapoznanie ze strukturą zatrudnienia i kompetencjami wymaganymi od pracowników w zależności od stanowiska pracy. Wprowadzenie do standardów obowiązujących w hotelu. Zapoznanie z materiałami promocyjnymi hotelu oraz kanałami dystrybucji. Przedstawienie powiązań między wszystkimi działami w hotelu. Zwiedzanie hotelu od zewnątrz.</p> <p><b>II. Praktyka w dziale recepcji hotelowej (Front Office)</b></p> <p>Zapoznanie z obowiązkami poszczególnych pracowników działu recepcji. Poznanie dziennych obowiązków Kierownika Recepcji. Wprowadzenie do podstawowych procedur związanych z pracą recepcji. Obsługa konsumenta poczynając od dokonania</p>  |

|   |   |
|---|---|
|   | <p>rezerwacji hotelowej, przez zameldowanie (check-in), serwis bieżący, do wymeldowania (check-out). Zapoznanie studentów ze systemem zmianowym i przekazaniem zmiany recepcyjnej między pracownikami. Wprowadzenie do korzystania z oprogramowania hotelowego. Przeprowadzanie nocnego audytu i zamykanie doby hotelowej. Zapoznanie z metodami badania satysfakcji gości hotelowych oraz z postępowaniem w przypadku reklamacji.</p> <p><b>III. Praktyka w dziale gastronomii ( F&amp;B Departament)</b></p> <p>Dział gastronomii jest jednym z najbardziej rozbudowanych departamentów w hotelu. Nauczanie praktyczne w pionie gastronomii obejmuje praktykę w takich obszarach jak: restauracje, bary oraz kuchnia. Praktyka w restauracjach polega na przygotowywaniu sali konsumpcyjnej, nakrywanie stołów do różnych posiłków przed ich podawaniem oraz w obecności konsumentów, przyjmowanie zamówień od gości hotelowych. Studenci zapoznają się z różnorodnymi technikami i formami obsługi gościa w restauracji. Staż w hotelowym barze obejmuje przygotowanie stanowiska pracy. Zapoznanie się z technikami sporządzania poszczególnych koktajli i napojów. Ponadto poznanie zasad serwowania napojów przy barze oraz reguł obsługi klienta. Praktyki w kuchni polegają przede wszystkim na poznaniu podstawowych kwestii związanych z organizacją i bezpieczeństwem pracy, systemem kontroli higieny HACCP. Dodatkowo studenci zapoznają się z elementami wyposażenia zaplecza gastronomicznego, urządzeniami i sprzętem kuchennym.</p> <p><b>IV. Praktyka w dziale służby pięter (Housekeeping)</b></p> <p>Wprowadzenie do pracy w dziale służby pięter. Zapoznanie ze specyfiką pracy, kompetencjami wymaganymi od pracowników oraz z ich obowiązkami. Poznanie zadań kierownika działu. Zapoznanie z wyposażeniem wózka pokojowej. Przygotowanie pokoju hotelowego na przyjazd klienta. Zapoznanie z procedurami związanymi z rzeczami pozostawionymi przez gości hotelowych.</p> |
| <b>Metody dydaktyczne</b>   | Zajęcia praktyczne w hotelu   |
| <b>Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania</b> | <p>Egzamin pisemny w formie testu (pytania otwarte).</p> <p>Zasady oceniania: Zaliczenie praktyk na wszystkich, wymienionych stanowiskach pracy</p>   |
|   |   |
| <b>Literatura podstawowa</b>  | Bocho W. i in., 2006, <i>Organizacja pracy w hotelarstwie</i> , Krakowska Szkoła Hotelarska, Proksenia, Kraków.   |

|   |  |
|---|--|
|   | Oparka S., Nowicka T., 2006, Organizacja i technika pracy w hotelarstwie, Wydawnictwo Maria, Nowa Ruda<br>Tulibacki T., 2005, Organizacja i zarządzanie hotelarstwem, Komitet wydawniczy WSHGiT.       |
| <b>Literatura uzupełniająca (w tym portale internetowe)</b> | Rozporządzenie Ministra Gospodarki i Pracy z dnia 19 sierpnia 2004 r. w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U. z dnia 30 sierpnia 2004 r.) |
| .....<br>data   | .....<br>podpis prowadzącego przedmiot/ koordynatora przedmiotu*   |