

OPIS PRZEDMIOTU	
Nazwa przedmiotu	Hotelarstwo i gastronomia
Kod przedmiotu	
Wydział	
Instytut/Katedra	
Kierunek	Turystyka i Rekreacja
Specjalizacja/specjalność	Hotelarstwo
Poziom organizacyjny studiów	studia pierwszego stopnia
System studiów	Stacjonarne
Rok/semestr	1
Tytuł i/lub stopień naukowy/tytuł zawodowy, imię i nazwisko prowadzącego/ prowadzących przedmiot	
Liczba godzin dydaktycznych	45
Liczba punktów ECTS	
Opisywana forma zajęć	Ćwiczenia / konwersatorium lub laboratorium
Rygor	Zaliczenie na ocenę
Typ przedmiotu	przedmiot specjalizacyjny
Język wykładowy	język polski
Przedmioty wprowadzające i wymagania wstępne	Opanowanie wiedzy z przedmiotów „Rynek usług hotelarskich w Polsce i na świecie” oraz „Usługi komplementarne & specjalizacje w hotelarstwie”
Założenia i cele przedmiotu (w formie efektów kształcenia)	<p>Wiedza: - zna zakres obowiązków i standardy jakości pracy na poszczególnych stanowiskach w hotelarstwie - ma wiedzę w zakresie zarządzania w przedsiębiorstwie hotelowym - ma wiedzę prawną dotyczącą usług hotelarskich - zna terminologię angielskojęzyczną w zakresie hotelarstwa</p> <p>Umiejętności - wykazuje umiejętności niezbędne do kierowania i zarządzania przedsiębiorstwem hotelowym - dobiera i szkoli personel dla potrzeb działalności przedsiębiorstwa hotelowego - ma umiejętność pracy na poszczególnych stanowiskach hotelu - potrafi posługiwać się w pracy językiem angielskim</p>
Treści programowe przedmiotu	Program nauczania obejmuje 45 godzin dydaktycznych i ma za zadanie przygotować studentów pod względem teoretycznym do pracy w obiekcie hotelowym. Każdy słuchacz otrzyma skrypt zawierający wszystkie omawiane zagadnienia.

1. Wprowadzenie do zajęć (1h) – omówienie programu zajęć, przeprowadzenie krótkiej ankiety na temat oczekiwań studentów do treści przeprowadzanych zajęć, krótka prezentacja na temat hotelarstwa w Polsce, dyskusja.

2. Wymogi kategoryzacji i standardy jakości w hotelarstwie (1 x2 h)

Tematyka zajęć:

- kategoryzacja na przykładzie hoteli – zapoznanie słuchaczy z poszczególnymi kategoriami hoteli od 1 do 5* - przykłady polskich hoteli.

System jakości ISO w hotelu – omówienie założeń i zastosowania ISO w przedsiębiorstwie hotelowym.

3. Zasady organizacji działalności hotelowej i gastronomicznej (4x 2h)

Tematyka zajęć:

- struktura hotelu – omówienie poszczególnych działów hotelu z uwzględnieniem obowiązków każdego stanowiska pracy.

- cechy dobrego pracownika hotelu – zapoznanie studentów z pożądanymi cechami pracowników.

- podstawowe zasady działania recepcji hotelowej – omówienie procedur związanych z funkcjonowaniem recepcji; przedstawienie obowiązków oraz rodzajów rezerwacji i związanych z nimi opłatami (np. no-show).

- sytuacje specjalne w hotelu – omówienie sytuacji, z którymi można spotkać się w hotelu, np. zagrożenie pożarowe, udzielanie pierwszej pomocy, kontakt z gościem pod wpływem środków odurzających; dyskusja.

- zasady działania gastronomii hotelowej

4. Profesjonalna obsługa klienta (3 x 2 h)

Tematyka zajęć:

- komunikacja – zapoznanie słuchaczy ze sposobami komunikowania się (komunikacja werbalna i niewerbalna), przedstawienie technik aktywnego słuchania, 2-minutowy test komunikacji.

Typy klientów – omówienie najważniejszych cech klientów, grup klientów, którzy korzystają z usług hotelowych (klient biznesowy, klient turystyczny, grupy firm incentive, grupy towarzyskie, stowarzyszenia zawodowe).

- przeprowadzanie trudnych rozmów z klientami – przedstawienie wskazówek, jak postępować w przypadku skarg i reklamacji gości – zajęcia przeprowadzone w formie warsztatów.

- prowadzenie korespondencji i rozmów z klientami – sztuka pisanie e-maili, profesjonalna rozmowa przez telefon.

5. Savoire-vivre w hotelu (3 x 2h)

Tematyka zajęć:

- czym jest savoir-vivre?
- złote rady dla pracowników hotelu – przedstawienie najistotniejszych zasad obsługi gości hotelowych.
- zasady obsługi gości w restauracji – zapoznanie studentów z różnymi sposobami nakrywania stołów, różnorodnością zastawy stołowej.

6. Język obcy w hotelarstwie (4 x 2 h)

Podczas zajęć studenci będą mieli okazję zapoznać się ze słownictwem branżowym oraz wykorzystywać je w różnych sytuacjach związanych z obsługą gości w obiekcie hotelarskim lub gastronomicznym. Zajęcia będą prowadzone w formie warsztatów i ćwiczeń praktycznych z zastosowaniem poznanego słownictwa. Zajęcia z języka branżowego będą obejmowały cztery tematy (przedstawione poniżej).

Tematyka zajęć:

- rezerwacja usług hotelarskich – przyjęcie rezerwacji indywidualnej, rezerwacji grupowej, rezerwacji telefonicznej oraz obsługa korespondencji.
- obsługa gości przyjeżdżających, obecnych i wyjeżdżających – rejestracja gości, obsługa bieżąca, wymeldowywanie.
- obsługa gości w restauracji hotelowej – przyjmowanie zamówień, polecanie specjalności restauracji.
- reklamacje gości – przyjmowanie skarg gości, proponowanie rozwiązań.

7. Spotkanie z Managerem Hotelu (2h) – spotkanie z managerem hotelu w formie wykładu (najprawdopodobniej manager spoza kraju).

8. Praca w zespole (2h)

Podczas zajęć studenci zdobędą wiedzę na temat: czym jest teambuilding, zapoznają się z celami, funkcjami i rodzajami teambuildingu i integracji oraz podczas warsztatów praktycznych dowiedzą się jak poprzez różne ćwiczenia można nauczyć się współpracy w grupie, wyłaniać lidera i rozwiązywać konflikty.

9. Zajęcia w grupach (2h)

Zajęcia mają na celu zaktywizowanie studentów. Studenci zostaną podzieleni na 2-3 osobowe zespoły. Ich zadaniem będzie przygotowanie krótkich prezentacji (ok. 10 minutowych) o najciekawszych i najbardziej nietypowych, ich zdaniem, hotelach oraz przedstawienie ich na zajęciach.

	<p>10. Warsztaty w obiekcie hotelowym (2 x 4h)</p> <p>Warsztaty będą przeprowadzone podczas dwóch wizyt w hotelu Mercure Lublin Centrum. Podczas pierwszego spotkania studenci zapoznają się z topografią hotelu. Ponadto poznają zasady funkcjonowania takich działów jak: recepcja i służba piętér oraz działu technicznego. Podczas drugiej wizyty w hotelu studenci zapoznają się z hotelową gastronomią i panującymi w niej zasadami. Studenci poznają dział konferencji i bankietów i sposoby organizacji spotkań okazjonalnych oraz konferencyjnych.</p>
Metody dydaktyczne	Warsztaty w hotelu, laboratoria, praca zespołowa studentów, udział zaproszonych gości – managerów hoteli
Forma i warunki zaliczenia przedmiotu – wymagania i system oceniania	Test sprawdzający lub praca zaliczeniowa – w przypadku jeśli jest wymagane zaliczenie przedmiotu z oceną.
Literatura podstawowa	Bocho W. i in., 2006, <i>Organizacja pracy w hotelarstwie</i> , Krakowska Szkoła Hotelarska, Proksenia, Kraków. Oparka S., Nowicka T., 2006, <i>Organizacja i technika pracy w hotelarstwie</i> , Wydawnictwo Maria, Nowa Ruda Tulibacki T., 2005, <i>Organizacja i zarządzanie hotelarstwem</i> , Komitet wydawniczy WSHGiT.
Literatura uzupełniająca (w tym portale internetowe)	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.)
..... data podpis prowadzącego przedmiot/ koordynatora przedmiotu*