



Akademia Nauk Stosowanych
w Nowym Targu

Akademia Nauk Stosowanych w Nowym Targu

Informacje ogólne

Nazwa zajęć	Zarządzanie w branży HoReCa
Kod zajęć	TR.SL.525
Status zajęć	podstawowe
Wydział / Instytut	Instytut Nauk Humanistycznych i Turystyki
Kierunek studiów	Turystyka i Rekreacja
Specjalizacja	

Forma studiów	Rok studiów	Semestr	Forma zajęć	Wymiar zajęć	Liczba punktów ECTS	Forma zaliczenia zajęć
Stacjonarne	3	5	Ćwiczenia warsztatowe	45.0	4.0	bez egzaminu

Poziom studiów	studia pierwszego stopnia
Profil	Praktyczny
Osoba odpowiedzialna za program zajęć	mgr Iwona Hodorowicz
Wymagania (Kompetencje wstępne)	Znajomość terminologii turystycznej. Zaliczenie przedmiotów: Podstawy turystyki i hotelarstwa, Obsługa ruchu turystycznego z elementami zarządzania w turystyce.
Założenia i cele zajęć	Celem przedmiotu jest zapoznanie słuchaczy z problematyką organizacji i zarządzania w sektorze turystyki, a przede wszystkim w jej głównych obszarach – hotelarstwie i gastronomii.

Nakład pracy studenta - bilans punktów ECTS

Nakład pracy studenta niezbędny do uzyskania efektów uczenia się	Obciążenie studenta
	Studia stacjonarne

Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia i studentów, w tym:	godz.: 45	
udział w ćwiczeniach kształtujących umiejętności praktyczne	45	
Obciążenie studenta związane z jego indywidualną pracą związaną z zajęciami organizowanymi przez uczelnię, w tym:	godz.: 55	
Samodzielne studiowanie tematyki zajęć/ przygotowanie się do: ćwiczenia (godz.)	15	
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu (godz.)	15	
Wykonanie prac zaliczeniowych (referat, projekt, prezentacja itd.) (godz.)	25	
Suma (obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia oraz związane z jego indywidualną pracą związaną z tymi zajęciami)	godz.: 100	ECTS: 4
Obciążenie studenta w ramach zajęć kształtujących umiejętności praktyczne	godz.: 45	

Efekty uczenia się

Efekty uczenia się		Odniesienia do kierunkowych efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektów uczenia się
Wiedza: student zna i rozumie			
W01	Student w zaawansowanym stopniu zna i rozumie funkcjonowanie przedsiębiorstw turystycznych, w szczególności jednostek branży hotelarskiej i gastronomicznej na terenach górskich. Student w zaawansowanym stopniu zna historię hotelarstwa i rozumie wpływ różnic kulturowych oraz zjawisk gospodarczych na działalność w obszarze turystyki. Student w zaawansowanym stopniu zna i rozumie strukturę organizacyjną obiektu hotelarskiego i gastronomicznego. Student w zaawansowanym stopniu zna i rozumie zapisy aktów prawnych regulujących funkcjonowanie obiektów noclegowych oraz innych przedsiębiorstw turystycznych w kraju.	-K_W12	Kolokwium
Umiejętności: student potrafi			
U01	Student potrafi wykonać poszczególne zadania związane z zarządzaniem oraz obsługą turystów w obiekcie hotelarskim. Student potrafi wykonać poszczególne zadania związane z zarządzaniem oraz obsługą turystów w obiekcie gastronomicznym. Student potrafi formułować i rozwiązywać złożone i nietypowe problemy w zakresie radzenia sobie z trudnym klientem. Student potrafi posługiwać się terminologią i zwrotami używanymi w branży turystycznej.	-K_U02 -K_U15	Realizacja zleconego zadania
Kompetencje społeczne: student jest gotów do			
K01	Student jest gotów uzupełniać swoją wiedzę i umiejętności w zakresie omawianych tematów, doskonalić warsztat pracy i podnosić kwalifikacje zawodowe.	-K_K08	Realizacja zleconego zadania

Formy i metody kształcenia

wykład z prezentacją multimedialną
praca w grupach
dyskusja dydaktyczna

Treści programowe

Ćwiczenia warsztatowe

1. Historia hotelarstwa. Typologia podmiotów branży HoReCa. Usługi podstawowe i dodatkowe w hotelarstwie. Pojęcie gościnności i obsługi klienta. Organizacja i zarządzanie hotelem; systemowe struktury organizacyjne w hotelarstwie. Systemy zarządzania jakością usług hotelarskich, standardy jakości Total Quality Management. Hotel ekologiczny. Zagrożenia zdrowia występujące na stanowiskach pracy w obiekcie hotelarskim. Optymalne warunki pracy w obiekcie hotelarskim. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do obsługi gości niepełnosprawnych. Umiejętności i kompetencje niezbędne do wykonywania pracy na różnych stanowiskach w branży HoReCa. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz rozwoju hotelarstwa. Istota i jakość w gastronomii. Elementy projektowania zakładów gastronomicznych.

Kryteria oceny osiągniętych efektów uczenia się

Kryteria oceny efektów uczenia się osiągniętych przez studenta

Kategoria: Wiedza

- 5.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 91 do 100%. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień.
- 4.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 81 do 90%. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy w podejmowanych wypowiedziach i ocenach.
- 4.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 71 do 80%. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego.
- 3.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 61 do 70%. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy.
- 3.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 51 do 60%. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna.
- 2.00 - Student nie osiągnął zamierzonych efektów uczenia się, poziom osiągnięcia efektów uczenia się jest na poziomie do 50%. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchylenie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, biernie traktowanie zajęć.

Kategoria: Umiejętności

- 5.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 91 do 100%. Zadania wykonywane są właściwie, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, brak konieczności dodatkowego tłumaczenia i wyjaśnień. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień. Wypowiedź studenta jest jasna, klarowna, na temat, używa właściwego słownictwa, wyraźna ekspresja wypowiedzi świadcząca o zaangażowaniu mentalnym w zagadnienie. Prezentacja/projekt jest kompletny, w całości prezentuje omawianą problematykę, podzielony jest na części, układ jest właściwy i klarowny, prawidłowy język prezentacji, wygłoszenie spokojne z akcentami na wybrane fragmenty, ilustracje dobrane prawidłowo i omówione w trakcie prezentacji.
- 4.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 81 do 90%. Zadania wykonywane są poprawnie, uwzględnione wymagania wstępne, w szczegółach nieprecyzyjne. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest jasna i na temat, ale nie zawsze właściwe słownictwo, brak wyraźnej ekspresji, ale pełne zaangażowanie mentalne. Prezentacja/projekt wygłoszony poprawnie, zachowane wszystkie wymagania odpowiadające ocenie bardzo dobrej ale z pewnymi uchybieniami lub brakami stąd konieczność dodatkowych wyjaśnień bądź uzupełnień.
- 4.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 71 do 80%. Ogólnie zadania wykonywane są poprawnie, ale w szczegółach uchybienia wymagające dodatkowych czynności poprawiających. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego. Wypowiedź studenta jest poprawna, ale nie ujmuje całości zagadnienia, słownictwo potoczne, wypowiedź monotonna, ale merytorycznie prawidłowa. Prezentacja/projekt ogólnie przedstawiony poprawnie ale monotonicznie, w szczegółach uchybienia wymagające istotnych dodatkowych czynności poprawiających (np. brak odpowiednich powołań na źródła, brak odniesienia do ilustracji, brak podziału na części itp.)
- 3.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 61 do 70%. Wykonane zadania wymagają wielu poprawek, chociaż ogólnie są do zaakceptowania. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest słaba chociaż odnosi się do meritum sprawy, liczne błędy językowe oraz merytoryczne wymagające ingerencji. Prezentacja/projekt wymaga wielu poprawek, chociaż ogólnie jest do zaakceptowania; problemy z prawidłowym słownictwem, brak ciągłości wypowiedzi, trudności z podaniem dodatkowych informacji wyjaśniających lub uściślających, brak ilustracji lub ilustracje nieczytelne.
- 3.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 51 do 60%. Student ma trudności w wykonaniu zadań, konieczność powtórzeń i dodatkowych wyjaśnień. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna. Wypowiedź studenta jest niejasna, zawiła, tylko częściowo dotyczy istoty sprawy, słaba orientacja w zagadnieniu. Widoczne trudności w wygłoszeniu prezentacji/projektu, wadliwy język opracowania, prezentacja oparta wyłącznie na tekście, całkowity brak ilustracji, brak wyróżnionych części składowych, brak powołań na źródła.
- 2.00 - Student nie osiągnął zamierzonych efektów uczenia się, poziom osiągnięcia efektów uczenia się jest na poziomie do 50%. Pod żadnym względem wykonanych zadań nie można zaakceptować. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchylenie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, biernie traktowanie zajęć. Wypowiedź studenta jest niejasna, brak właściwego słownictwa, nie trzyma się tematu, nie wiadomo czego dotyczy. Pod żadnym względem wykonania prezentacji/projektu nie można zaakceptować, student nie orientuje się w prezentowanej problematyce, bądź brak przygotowania prezentacji/projektu.

Kategoria: Kompetencje społeczne

- 5.00 - Zadania wykonywane są właściwie, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, brak konieczności dodatkowego tłumaczenia i wyjaśnień. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień. Wypowiedź studenta jest jasna, klarowna, na temat, używa właściwego słownictwa, wyraźna ekspresja wypowiedzi świadcząca o zaangażowaniu mentalnym w zagadnienie.
- 4.50 - Zadania wykonywane są poprawnie, uwzględnione wymagania wstępne, w szczegółach nieprecyzyjne. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest jasna i na temat, ale nie zawsze właściwe słownictwo, brak wyraźnej ekspresji, ale pełne zaangażowanie mentalne.

4.00 - Ogólnie zadania wykonywane są poprawnie, ale w szczegółach uchybienia wymagające dodatkowych czynności poprawiających. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego. Wypowiedź studenta jest poprawna, ale nie ujmuje całości zagadnienia, słownictwo potoczne, wypowiedź monotonna, ale merytorycznie prawidłowa.

3.50 - Wykonane zadania wymagają wielu poprawek, chociaż ogólnie są do zaakceptowania. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest słaba chociaż odnosi się do meritum sprawy, liczne błędy językowe oraz merytoryczne wymagające ingerencji.

3.00 - Student ma trudności w wykonaniu zadań, konieczność powtórzeń i dodatkowych wyjaśnień. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna. Wypowiedź studenta jest niejasna, zawiła, tylko częściowo dotyczy istoty sprawy, słaba orientacja w zagadnieniu.

2.00 - Pod żadnym względem wykonanych zadań nie można zaakceptować. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchyłanie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, bierne traktowanie zajęć. Wypowiedź studenta jest niejasna, brak właściwego słownictwa, nie trzyma się tematu, nie wiadomo czego dotyczy.

Forma weryfikacji osiągnięć studenta i warunki zaliczenia zajęć

Forma zajęć	Metoda weryfikacji	Waga	Procent
Ćwiczenia warsztatowe	Realizacja zleconego zadania	50	50,00 %
	Kolokwium	50	50,00 %

Informacja dodatkowa zaliczenia:

WYMOGI NA ZALICZENIE ĆWICZEŃ:

- obecność na ćwiczeniach (ćwiczenia są obowiązkowe); dopuszczalna jest tylko jedna nieusprawiedliwiona nieobecność, każda inna nieobecność musi zostać usprawiedliwiona;
- wykonanie wszystkich zadań (pisemne oraz w formie prezentacji multimedialnej);

ZALICZENIE ĆWICZEŃ I KOŁOKWIUM:

Na zaliczenie ćwiczeń wymaga się uzyskania min. 51% pkt łącznie przy obowiązku wykonania wszystkich zadań.

Po uzyskaniu zaliczenia ćwiczeń student przystępuje do kolokwium.

Kolokwium w formie pisemnej obejmuje znajomość treści ćwiczeń oraz podanej literatury.

Na zaliczenie kolokwium wymaga się uzyskania min. 51% pkt.

OCENA Z ĆWICZEŃ I Z KOŁOKWIUM:

0-50% nd
 51-60% dst
 61-70% dst +
 71-80% db
 81-90% db +
 91-100% bdb

OCENA KOŃCOWA Z PRZEDMIOTU:

Ocena końcowa z przedmiotu jest średnią ocen uzyskanych z kolokwium (50%) i z ćwiczeń (50%).

Wykaz zalecanego piśmiennictwa

Wykaz literatury podstawowej

Lp. Pozycja
Panasiuk A., Szostak D. (red.), 2022, Hotelarstwo. Usługi - eksploatacja – zarządzanie, Wydawnictwo Naukowe PWN.
Włodarczyk B., Milewska M., 2018, Hotelarstwo. Organizacja i funkcjonowanie obiektów noclegowych, Wydawnictwo: PWE.
Milewska M., Prączko A., Stasiak A., 2010, Podstawy gastronomii, Wyd. Ekonomiczne PWE, Warszawa.
Dominik P., 2013, Gastronomia, Wydawnictwo: DRUKTUR.

Wykaz literatury uzupełniającej

Lp. Pozycja
Sala J., 2019, Hotelarstwo. Usługi, zarządzanie, procesy koncentracji, Wydawnictwo: PWE.