

## 23. Kompetencje w zarządzaniu hotelem



WYŻSZA SZKOŁA HANDLU I USŁUG  
W POZNANIU

### OPIS PRZEDMIOTU

|                     |                                  |
|---------------------|----------------------------------|
| <b>KIERUNEK</b>     | <b>Turystyka i rekreacja</b>     |
| <b>SPECJALNOŚĆ</b>  | Menager hotelarstwa spa&wellness |
| <b>TRYB STUDIÓW</b> | Stacjonarny / niestacjonarny     |
| <b>SEMESTR</b>      | 5                                |

|   |  |   |
|---|--|---|
| <b>Nazwa przedmiotu</b>                           | <b>Kompetencje w zarządzaniu hotelem</b> | MPR_3_23  |
| <b>Wymiar godzinowy poszczególnych form zajęć</b> | Studia stacjonarne – 30                  |   |
|   | Studia niestacjonarne – 30               |   |
|   | • <b>wykłady</b>                         | Studia stacjonarne – 10<br>Studia niestacjonarne – 10 |
|   | • <b>inne formy</b>                      | Studia stacjonarne – 20<br>Studia niestacjonarne - 20 |

|                          |   |
|--------------------------|---|
| <b>Cele kształcenia:</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Celem kształcenia jest zapoznanie z podstawowymi zagadnieniami dotyczącymi zarządzania jednostkami hotelarskimi.</li> <li>– Zapoznanie z działaniami skutecznego zarządzania w obiektach hotelowych.</li> <li>– Umiejętności analizowania działań w zakresie skutecznego zarządzania hotelem.</li> </ul> |
|--------------------------|---|

| <b>Efekty kształcenia dla przedmiotu</b> |   |   |   |
|--|---|---|---|
| <b>Numer</b>                             | <b>Efekty kształcenia, student/ka, który/a zaliczył/a przedmiot, potrafi:</b>   | <b>Odniesienie efektów kształcenia dla programu</b> | <b>Odniesienie do efektów kształcenia dla obszaru</b> |
| EK_W01                                   | ma wiedzę o podmiotach rynku turystycznego w Polsce i na świecie, ich ewolucji i zasadach funkcjonowania oraz zna relacje między nimi                                 | K_W03   | P6S_WG  |
| EK_W02                                   | zna zasady tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu szeroko rozumianej turystyki w tym hotelarstwa i gastronomii                           | K_W04   | P6S_WG  |
| EK_W04                                   | posiada umiejętności z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi   | K_W06   | P6S_WG  |
| EK_U05                                   | potrafi wykorzystać wiedzę teoretyczną i praktyczną do działań mających na celu rozwój przedsiębiorstw z branży hotelarskiej  | K_U04   | P6S_UW  |
| EK_K06                                   | myślenia i działania w sposób przedsiębiorczy, jest kreatywny w odniesieniu do podmiotów gospodarczych  | K_K08   | P6S_KO  |
| EK_K07                                   | ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego, jest przygotowany do podjęcia studiów drugiego stopnia | K_K01   | P6S_KR<br>P6S_KK                                      |

| Numer treści | Treści kształcenia / programowe   | Odniesienie do efektów kształcenia dla przedmiotu |
|--------------|---|---|
|              | <b>Wykłady</b>  |   |
| T_01         | <b>Zajęcia wprowadzające do współczesnych oczekiwań wobec kadr zarządzających w turystyce.</b> Podstawowe pojęcia. Podstawowe podziały zarządzania. Znaczenie zarządzania w życiu człowieka. Proces zarządzania/kierowania i jego elementy. | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_02         | <b>Zmiana filozofii działania i myślenia w zakresie zarządzania w turystyce - refakcja nad kulturą wysokiej tolerancji niepewności.</b> Przyczyny zainteresowania się nową filozofią zarządzania w turystyce.                               | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_03         | <b>Analiza czynników wpływających na jakość procesu zarządzania</b>   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_04         | <b>Zarządzanie jakością czy jakość zarządzania.</b>   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_05         | <b>Komponenty nowoczesnego zarządzania jakością w przedsiębiorstwach turystycznych.</b> Jakość techniczna. Jakość funkcjonalna. Jakość wyniku.  | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_06         | <b>Nowe spojrzenie na jakość pracy kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach turystycznych.</b> Oczekiwania pracowników wobec kadry zarządzającej.   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_07         | <b>Modele zarządzania jakością w przedsiębiorstwach turystycznych.</b> Zarządzanie pomysłami. Model jakości servquel. Model KAIZEN.   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_08         | <b>TQM- w kontekście zarządzaniem jakością w przedsiębiorstwach turystycznych.</b>  | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_09         | <b>Jak rozumieć współczesne przywództwo w przedsiębiorstwach turystycznych.</b>   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_10         | <b>Mierzenie jakości pracy kadry zarządzającej w przedsiębiorstwach turystycznych</b>   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_11         | <b>Narzędzia do mierzenia jakości pracy</b>   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_12         | <b>Analiza programów rozwoju w zakresie.</b> Koncepcji pracy. Zarządzania i organizacji. Kształcenia.   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_13         | <b>Jak być skutecznym menedżerem?</b> Zasady skutecznego przemawiania. Jak trafić do podwładnych. Autorytet i j.  | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_14         | <b>Komunikowanie się w organizacji.</b> Komunikowanie w pionie. Komunikowanie w poziomie. Rozmowa kwalifikacyjna.   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_15         | <b>Wpływ kultury organizacji na styl kierowania/zarządzania w przedsiębiorstwach turystycznych.</b> Kultura klanu. Adhokratyczna. Rynkowa. Hierarchiczna.   | EK_W01<br>EK_W02                                  |
| T_16         | <b>Trójwymiarowa koncepcja stylów kierowania wg J.W. Reddina.</b> Nastawienie na zadania. Nastawienie na pracowników. Nastawienie na efektywność. Styl gorliwy. Styl wyizolowany. Styl kompleksowy. Styl przyjazny.                         | EK_W01<br>EK_W02                                  |
|              | <b>Ćwiczenia</b>  |   |
| T_17         | Trening menadżerski   | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05<br>EK_K06              |
| T_18         | Działania skutecznego lidera  | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05                        |

|      |  |                                      |
|------|--|--------------------------------------|
|      |  | EK_K06                               |
| T_19 | Skuteczny lider czyli trening umiejętności personalnych                                  | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05<br>EK_K06 |
| T_20 | Określenie zasobów i deficytów w roli lidera   | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05<br>EK_K06 |
| T_21 | Testy i kwestionariusze określające umiejętności menadżerskie                            | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05<br>EK_K06 |
| T_22 | Role zespołowe czyli jak wykorzystać potencjał członków zespołu w skutecznym zarządzaniu | EK_U03<br>EK_U04<br>EK_K05<br>EK_K06 |

| Metody i formy prowadzenia zajęć   | Treści kształcenia i programowe |
|--|---------------------------------|
| Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień   | T_12                            |
| Wykład konwersatoryjny   | T_13, T_14, T_16                |
| Wykład problemowy  |                                 |
| Wykład informacyjny  | T_01 – 05, T_07 – 11, T_15      |
| Dyskusja   |                                 |
| Praca z tekstem  |                                 |
| Metoda analizy przypadków  |                                 |
| Uczenie problemowe (Problem-based learning)  |                                 |
| Gra dydaktyczna/symulacyjna  |                                 |
| Metoda ćwiczeniowa   | T_17 - T_22                     |
| Metoda warsztatowa   |                                 |
| Metoda projektu  |                                 |
| Prezentacja multimedialna  |                                 |
| Demonstracje dźwiękowe i/lub video   |                                 |
| Metody aktywizujące (np.: „burza mózgów”, technika analizy SWOT, technika drzewka decyzyjnego, metoda „kuli śniegowej”, konstruowanie „map myśli”) |                                 |
| Inne (jakie?) - ...  |                                 |
| ...  |                                 |

| Kryteria oceny w odniesieniu do poszczególnych efektów kształcenia |  |   |   |  |
|--|--|---|---|--|
| Efekt kształcenia  | Na ocenę 2   | Na ocenę 3  | Na ocenę 4  | Na ocenę 5   |
| EK_W01   | Student/ka nie posiada podstawowej wiedzy o podmiotach rynku hotelarskiego w Polsce i na świecie, ich ewolucji i zasadach funkcjonowania oraz zna relacje między | Student/ka ma podstawową wiedzę o podmiotach rynku hotelarskiego w Polsce i na świecie, ich ewolucji i zasadach funkcjonowania oraz zna relacje między nimi | Student/ka posiada rozszerzoną wiedzę na temat podmiotów rynku hotelarskiego w Polsce i na świecie, ich ewolucji i zasadach funkcjonowania oraz zna relacje między nimi | Student/ka posiada duży zasób wiedzy, popartej własnym doświadczeniem na temat podmiotów rynku hotelarskiego w Polsce i na świecie, ich ewolucji i |

|        |   |  |  |  |
|--------|---|--|--|--|
|        | nimi  |  |  | zasadach funkcjonowania oraz zna relacje między nimi   |
| EK_W02 | Student/ka nie zna podstawowych zasad tworzenia i rozwoju form z zakresu hotelarstwa i gastronomii  | Student/ka zna podstawowe zasady tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu hotelarstwa i gastronomii   | Student/ka ma rozbudowaną wiedzę na temat zasad tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu hotelarstwa i gastronomii  | Student/ka posiada duży zasób wiedzy, popartej własnym doświadczeniem w zakresie zasad tworzenia i rozwoju form indywidualnej przedsiębiorczości z zakresu hotelarstwa i gastronomii   |
| EK_U03 | Student/ka nie posiada umiejętności z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi  | Student/ka posiada podstawowe umiejętności z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi  | Student/ka posiada w stopniu dobrym umiejętności z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi  | Student/ka posiada pełne umiejętności z zakresu zarządzania obiektami hotelarskimi   |
| EK_U04 | Student/ka nie potrafi wykorzystać wiedzy teoretycznej i praktycznej do działań mających na celu rozwój przedsiębiorstw z branży hotelarskiej   | Student/ka potrafi wykorzystać podstawową wiedzę teoretyczną i praktyczną do działań mających na celu rozwój przedsiębiorstw z branży hotelarskiej                               | Student/ka potrafi w stopniu dobrym wykorzystać wiedzę teoretyczną i praktyczną do działań mających na celu rozwój przedsiębiorstw z branży hotelarskiej   | Student/ka potrafi w pełni wykorzystać wiedzę teoretyczną i praktyczną do działań mających na celu rozwój przedsiębiorstw z branży hotelarskiej  |
| EK_K05 | Student/ka nie wykazuje myślenia i działania w sposób przedsiębiorczy, nie jest kreatywny/a w odniesieniu do podmiotów gospodarczych  | Student/ka myśli i działa w sposób przedsiębiorczy, jest kreatywny w odniesieniu do podmiotów gospodarczych  | Student/ka dobrze radzi sobie z myśleniem i działaniem w sposób przedsiębiorczy, jest kreatywny w odniesieniu do podmiotów gospodarczych   | Student/ka bardzo dobrze opanował sposób przedsiębiorczego myślenia i działania, jest kreatywny w odniesieniu do podmiotów gospodarczych   |
| EK_K06 | Student/ka nie zdaje sobie sprawy z poziomu swojej wiedzy i umiejętności, nie rozumie potrzeby ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego, nie jest przygotowany do podjęcia studiów drugiego stopnia | Student/ka ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego, jest przygotowany do podjęcia studiów drugiego stopnia | Student/ka stara się doskonalić w zakresie poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego, jest przygotowany do podjęcia studiów drugiego stopnia | Student/ka jest gotowy do samokształcenia obejmującego poszerzenie poziomu swojej wiedzy i umiejętności, doskonale rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego, jest przygotowany do podjęcia studiów drugiego stopnia |

| Weryfikacja efektów kształcenia | Symbole EK dla modułujących/przedmiotu |     |     |     |     |     |
|---------------------------------|--|-----|-----|-----|-----|-----|
|                                 | W01                                    | W02 | U03 | U04 | K05 | K06 |
| Egzamin pisemny                 |  |     |     |     |     |     |
| Egzamin ustny                   | X                                      | X   | X   | X   | X   | X   |
| Zaliczenie pisemne              |  |     |     |     |     |     |
| Zaliczenie ustne                |  |     |     |     |     |     |
| Kolokwium pisemne               |  |     |     |     |     |     |
| Kolokwium ustne                 |  |     |     |     |     |     |
| Test                            |  |     |     |     |     |     |
| Projekt                         |  |     |     |     |     |     |

|                           |   |   |   |   |   |   |
|---------------------------|---|---|---|---|---|---|
| Praca pisemna             |   |   |   |   |   |   |
| Raport                    |   |   |   |   |   |   |
| Prezentacja multimedialna |   |   |   |   |   |   |
| Praca podczas ćwiczeń     | X | X | X | X | X | X |
| Inne (jakie?) -           |   |   |   |   |   |   |

| Wymiar godzinowy zajęć i pracy studenta  | Stacjonarne | Niestacjonarne |
|--|-------------|----------------|
| 1. Wykłady (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)                                     | 10          | 10             |
| 2. Inne formy (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)                                  | 20          | 20             |
| 3. Konsultacje z nauczycielem  | 20          | 20             |
| <b>Razem 1+2+3</b>   | <b>50</b>   | <b>50</b>      |
| 4. Praktyki (realizowane samodzielnie przez studentów)   | —           | —              |
| 5. Praca własna studenta (w tym prace domowe i projektowe, przygotowanie się do zaliczenia/egzaminu) | 50          | 50             |
| <b>Razem 4+5</b>   | <b>50</b>   | <b>50</b>      |
| <b>SUMA 1+2+3+4+5</b>  | <b>100</b>  | <b>100</b>     |
| <b>Łącznie punktów ECTS wg planu studiów</b>   | <b>4</b>    |                |

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| <b>Literatura podstawowa</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Panasiuk A.(red.), Szostak D., Hotelarstwo, Usługi – Zarządzanie – Eksploatacja. PWN, Warszawa 2008.</li> <li>– Milewska M., Włodarczyk B., Hotelarstwo. Podstawowe wiadomości z zakresu hotelarstwa.. Wydawnictwo WSTH w Łodzi, Łódź 2005.</li> <li>– Sidorkiewicz M., Pawwlicz A. Propedeutyka hotelarstwa. Ujęcie ekonomiczne. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2004.</li> <li>– Szostak D. Podstawy hotelarstwa. Materiały do ćwiczeń i wykładów.. Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2004.</li> </ul>   |
| <b>Literatura uzupełniająca</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Bitkowska A., Kolterman K., Wójcik G., Wójcik K., Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwie. Aspekty teoretyczno- praktyczne, Difin, Warszawa 2011.</li> <li>– Holliwel J., Ryzyko finansowe. Metody identyfikacji i zarządzania ryzykiem finansowym, Wyd. K.E. Liber s.c., Warszawa 2001.</li> <li>– Knowles T., Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią, PWE (tłum. Górská G.), Warszawa 2001.</li> <li>– Korol T., Systemy ostrzegania przedsiębiorstw przed ryzykiem upadłości, Wyd. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2010.</li> <li>– Kotaś R., Sojak S., Rachunkowość zarządcza w hotelarstwie i gastronomii, PWE, Warszawa 2009.</li> <li>– Jędrzejczyk I., Nowoczesny biznes turystyczny. Ekostrategie w zarządzaniu firmą, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2001.</li> <li>– Skrzypek E., Hofman M., Zarządzanie procesami w przedsiębiorstwie. Identyfikowanie, pomiar, usprawnianie, Wyd. Wolters Kluwer Polska Sp. z o.o., Warszawa 2010.</li> </ul> |