

Rok akademicki:

2014/15

Jednostka prowadząca:

Wydział Teologiczny

Kierunek:

Teologia

Grupa specjalności:

teologia dla świeckich **Specjalność:**

turystyka religijna

Poziom:

jednolite studia magisterskie, stacjonarne

Nazwa przedmiotu:

Hotelarstwo

Język:

PL

Typ przedmiotu:**Przedmiot obieralny:**

nie

Rok studiów, semestr:

rok IV, semestr letni

Wymiar:

wykład: 30 godz.

Punkty ECTS:

wykład: 3

Forma zaliczenia:

wykład: zaliczenie z oceną

Prowadzący:

wykład: mgr Katarzyna Wilkowska;

Koordinator sylabusu:

mgr Katarzyna Wilkowska

Sylabus dostępny w ramach:

- [Hotelarstwo](#) [na kierunku:] [turystyka religijna](#) (T_tr), jednolite studia magisterskie, stacjonarne, III rok, semestr letni
 - [prowadzący wykład:30h/e/3ECTS]: mgr Katarzyna Wilkowska;
- [Hotelarstwo](#) [na kierunku:] [turystyka religijna](#) (T_tr), jednolite studia magisterskie, stacjonarne, IV rok, semestr letni
 - [prowadzący wykład:30h/zo/3ECTS]: mgr Katarzyna Wilkowska;

Wymagania wstępne:

brak

Cele:

Student powinien:

- *wypełnić formularz rezerwacyjny
- *wprowadzić dane dotyczące rezerwacji do grafiku
- *sporządzić i wysłać potwierdzenie przyjęcia rezerwacji
- *dobrać dokumenty do czynności w procedurach check in i check out
- *zastosować informacje w obsłudze gości
- *pozyskać informacje z różnych źródeł
- *zidentyfikować zagrożenia dla zdrowia i życia podczas wykonywania zadań zawodowych
- *zastosować zasady ergonomii, przepisów BHP, ochrony środowiska oraz ochrony ppoż w organizacji stanowiska pracy
- *dobrać środki ochrony indywidualnej do wykonywania zadań na różnych stanowiskach pracy
- *zastosować techniki sprzątania j.m.
- *zastosować odpowiednie urządzenia i sprzęt do rodzaju wykonywanych prac
- *zastosować środki czystości w trakcie wykonywania prac porządkowych
- *wykonać czynności związane ze sprzątaniem j.m.
- *zastosować zasady odpowiedzialności materialnej dotyczącej mienia gości
- *wykonać usługę room service
- *nakryć stoły wykorzystując odpowiednią bieliznę oraz nakrycia
- *zastosować metody serwowania potraw i napojów
- *zaplanować dekoracje sali konsumenckiej
- *zastosować system HCCP w hotelu

Treści kształcenia:

- Podstawowa terminologia zakresu hotelarstwa
- Historia rozwoju hotelarstwa na świecie i w Polsce
- Podział usług hotelarskich
- Usługi podstawowe i dodatkowe w obiektach hotelarskich
- Usługi rekreacyjne, zdrowotne i rozrywkowe w obiektach hotelarskich
- Podstawowe techniki obsługi
- Przygotowanie sali obsługi konsumenta
- Rodzaje zakładów gastronomicznych w hotelarstwie
- Dekoracja stołów
- Bielizna stołowa, naczynia i sztucce
- Urządzenia i sprzęt pomocniczy
- Rodzaje nakryć
- Usługi gastronomiczne świadczone w obiektach hotelarskich
- Klasyfikacja i rodzaje przyjęć okolicznościowych
- Formy przyjęć dyplomatycznych i biznesowych
- Zasady organizacji przyjęć na stojąco
- System HCCP w gastronomii hotelowej
- Zadania i techniki pracy recepcji hotelowej
- Podział stanowisk w recepcji
- Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich

- Czynności związane z cyklem obsługi gości w recepcji
- Procedury obsługi gości przyjeżdżających - check in
- Procedury obsługi gości wyjeżdżających - check out
- Struktura hotelowej służby pięt
- Zadania działu housekeepingu
- Techniki sprzątania jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnodostępnych
- Sprzęt i środki do utrzymania czystości
- Dokumentacja działu służby pięt
- Procedury postępowania z rzeczami pozostawionymi w obiekcie przez gościa

Efekty kształcenia:

WIEDZA:

- definiuje podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa
- charakteryzuje przyczyny rozwoju hotelarstwa
- rozdziela usługi podstawowe i dodatkowe
- zna definicję usługi hotelarskiej
- opisuje elementy składowe usługi hotelarskiej
- wymienia usługi gastronomiczne świadczone przez hotel
- rozszyfrowuje skrót HCCP
- klasyfikuje i dobiera różne formy przyjęć okolicznościowych
- wymienia zakłady gastronomiczne występujące w hotelu
- wyjaśnia współpracę gastronomii ze służbą pięt i recepcją
- omawia zasady room service
- wymienia i charakteryzuje rodzaje śniadań
- wskazuje min.usług gastronomicznych jakie powinien świadczyć hotel
- wymienia stanowiska pracy w dziale recepcji
- opisuje zakres obowiązków każdego stanowiska pracy
- wymienia rodzaje rezerwacji
- rozróżnia czynności recepcjonisty związane z przyjęciem gości w hotelu
- wymienia stanowiska pracy w części parterowej
- wyjaśnia podstawowe zadania służby parterowej
- omawia funkcje j.m.
- przedstawia zachowanie pracowników obowiązujące w miejscu pracy

UMIĘJĘTNOŚCI:

- planuje dekorację stołów w zależności od okoliczności
- obsługuje przyjęcia okolicznościowe
- wypełnia dokumentację obowiązującą w recepcji
- potwierdza rezerwację na przykładzie zamówienia złożonego przez gościa
- dobiera środki czystości
- stosuje techniki utrzymania czystości
- układa harmonogram czasu pracy

KOMPETENCJE:

- wykazuje samodzielność w podejmowaniu działań profesjonalnych związanych z hotelarstwem
- świadomie i odpowiedzialnie kształtuje swój światopogląd kulturowy i etyczny
- poczyna się do współodpowiedzialności za życie i bezpieczeństwo innych
- odpowiedzialnie szanuje godność i wolność człowieka
- ma świadomość poziomu swojej wiedzy, umiejętności i kompetencji oraz rozumie potrzebę ustawicznego

dokształcania się

- ma poszanowanie dla życia i bezpieczeństwa człowieka

Metody i narzędzia dydaktyczne:

- pokaz
- wykład
- praca z ustawą o usługach turystycznych
- praca z rozporządzeniem
- praca z tabelą kategoryzacyjną dla hoteli i moteli
- prezentacja multimedialna
- dyskusja i burza mózgów

Sposoby sprawdzania i warunki zaliczenia:

*test zaliczeniowy

Lektury podstawowe:

Panasiuk A. "Hotelarstwo - usługi - eksploatacja - zarządzanie, PWN 2011r.

Mitura E., Koniuszewska E. "Organizacja pracy w hotelarstwie" - Difin, W-wa 2009

Sawicka B. - "Organizacja pracy w hotelarstwie" - AB For mat W-wa 2008

Drogoń w. "Rezerwacja usług hotelarskich" - Wa-wa 2013

Drogoń W "Obsługa gości w recepcji W-Wa 2013

Orłowska J., Tkaczyk M. "Organizacja pracy w hotelarstwie" - W-wa 2008

Drogoń w. "Podstawy hotelarstwa i usługi dodatkowe" - W-wa 2014

Lektury uzupełniające:

Oparka S. Nowicka T. "Ćwiczenia do zajęć praktycznych komunikowanie się z gośćmi hotelowymi i technika pracy w recepcji" Polanica Zdrój 2011

Nikuta B. "Technologia gastronomiczna z obsługą konsumenta" - W-wa 1998

Tulibacki T. "Organizacja pracy" - Wa-wa 2009

Uwagi: