

AKADEMIA WYCHOWANIA FIZYCZNEGO IM.  
BRONISŁAWA CZECHA  
W KRAKOWIE

## KARTA PRZEDMIOTU

*obowiązuje studentów, którzy rozpoczęli studia w roku akademickim 2015/2016*

Wydział Turystyki i Rekreacji

Kierunek studiów: Turystyka i Rekreacja

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: Stacjonarne

Kod kierunku: 812

Stopień studiów: I

Specjalności: Hotelarstwo

### 1 PRZEDMIOT

|                                         |                                  |
|-----------------------------------------|----------------------------------|
| NAZWA PRZEDMIOTU                        | Usługi hotelowe i gastronomiczne |
| NAZWA PRZEDMIOTU<br>W JĘZYKU ANGIELSKIM | Hotel and Catering Services      |
| KOD PRZEDMIOTU                          | TIR812 ASH2                      |
| KATEGORIA PRZEDMIOTU                    | Przedmioty specjalnościowe       |
| LICZBA PUNKTÓW ECTS                     | 6.00                             |
| JĘZYK WYKŁADOWY                         | polski                           |
| SEMESTRY                                | 4                                |

### 2 FORMA ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

| SEMESTR | WYKŁAD | ĆWICZENIA | SEMINARIUM | INNE | – |
|---------|--------|-----------|------------|------|---|
| 4       | 30     | 30        | 0          | 0    | 0 |

### 3 CELE PRZEDMIOTU

- Cel1 Poszerzenie wiedzy z zakresu hotelarstwa.
- Cel2 Zdobywanie wiedzy teoretycznej i umiejętności związanych ze świadczeniem usług hotelarskich
- Cel3 Zdobywanie umiejętności w zakresie: klasyfikowania i charakteryzowania usług hotelarskich
- Cel4 Zapoznanie z podstawowymi problemami teoretycznymi i praktycznymi występującymi przy realizowaniu usług hotelowych i gastronomicznych
- Cel5 Poznanie metod oraz technik obsługi hotelarskiej z uwzględnieniem estetyki i kultury obsługi
- Cel6 Uzyskanie umiejętności w zakresie badania opinii gości obiektu hotelarskiego na temat świadczonych w nim usług

### 4 WYMAGANIA WSTĘPNE

- 1 Zaliczenie przedmiotu: Hotelarstwo

### 5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

- EK1 Wiedza: Wiedza: Zna i rozumie wybrane pojęcia z zakresu innych dziedzin związanych z turystyką i rekreacją, w tym nauk społecznych i przyrodniczych
- EK2 Wiedza: Umiejętności: K\_U11 - Potrafi interpretować dane liczbowe dotyczące uczestnictwa w różnych formach turystyki i rekreacji, w tym związane z badaniem opinii oraz pomiarem parametrów fizycznych u osób uczestniczących
- EK3 Wiedza: Umiejętności: K\_U16 - Posiada umiejętność przygotowania pisemnego raportu prezentującego własne działania lub analizę danych dostępnych w zewnętrznych źródłach
- EK4 Wiedza: Umiejętności: K\_U17 - Posiada umiejętność prezentowania w formie ustnej własnych działań i osobistych refleksji. Potrafi wypowiadać się na tematy zawodowe z zakresu turystyki i rekreacji wykorzystując właściwą terminologię
- EK5 Kompetencje społeczne: Kompetencje społeczne: K\_K01 - Jest zdolny do uzupełniania i doskonalenia kwalifikacji - potrafi samodzielnie zdobywać wiedzę i umiejętności w zakresie wybranej specjalności zawodowej z wykorzystaniem wiarygodnych i efektywnych źródeł i metod
- EK6 Kompetencje społeczne: Realistycznie ocenia swoje możliwości i kompetencje, zwłaszcza w zakresie rzetelnego i bezpiecznego wykonywania zadań w zakresie turystyki i rekreacji, i jest otwarty na korzystanie z pomocy ekspertów
- EK7 Kompetencje społeczne: Posiada zdolność pracy w zespole, jest odpowiedzialny za swoje działanie i zachowanie osób powierzonych jego opiece, wykonuje zadania niezawodnie i punktualnie, szczególnie działając w ramach złożonych przedsięwzięć
- EK8 Kompetencje społeczne: Potrafi wyrazić swoją opinię w sprawach zawodowych z zakresu turystyki i rekreacji

### 6 TREŚCI PROGRAMOWE



## WYKŁAD

| LP | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | LICZBA GODZIN |
|----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| W1 | <p>1. Usługi hotelarskie pojęcie, cechy i klasyfikacja (1h) Pojęcie usługi hotelarskiej, cechy usług hotelarskich, klasyfikacja usług hotelarskich. 2. Najważniejsze mierniki charakteryzujące hotelarstwo i jego usługi (1h) Mierniki wielkości bazy usługowej hotelarstwa, mierniki usług hotelarskich, podstawowe wskaźniki eksploatacyjne działalności hotelowej. 3. Usługi hotelarskie w różnych rodzajach obiektów i w środkach transportu (2h) Usługi hotelarskie w transporcie lądowym, na jednostkach pływających, w transporcie lotniczym. 4. Usługi gastronomiczne w obiekcie hotelarskim (6h) Podstawowe pojęcia związane z gastronomią, rodzaje usług gastronomicznych, organizacja procesu produkcyjnego, jakość usług gastronomicznych, wprowadzanie systemu haccp do gastronomii hotelowej, współczesne zagrożenia w gastronomii i sposoby im zapobiegania. 5. Usługi dodatkowe w hotelarstwie (6h) Usługi dodatkowe pojęcie i podział. Usługi spa &amp; wellness, hotel jako miejsce organizacji konferencji i kongresów, inne usługi. 6. Usługa hotelarska jako produkt turystyczny (3h) Pojęcie produktu turystycznego, kategorie, cechy. Motywy zakupu produktów turystycznych. Wymiary produktu turystycznego. Cykl życia produktu. Segmentacja rynku. Istota usługi hotelarskiej jako produktu. Potrzeby człowieka a usługi hotelarskie. Niektóre elementy produktu a zaspokajanie potrzeb klienta. 7. Jakość usługi hotelarskiej (2h) Definicja jakości, proces tworzenia jakości i jego ocena. Zależność między jakością i popytem, ekonomiczne aspekty jakości usług. Jakość według norm ISO. 8. Ceny w hotelarstwie (1h) Cena- nieodłączny element produktu, związek cen z różnymi parametrami ekonomicznym. Cena a jakość usług. Podwyżki, obniżki cen. Równowaga cen. Ceny usług dodatkowych.. 9. Promocja usług hotelarskich (3h) Reklama, public relations, sponsoring, sprzedaż osobista i inne działania promocyjne w hotelu. Rola Internetu w promocji usług hotelarskich. Działania proekologiczne a kształtowanie wizerunku hotelu. 10. Sprzedaż usług hotelarskich (2h) Rynek usług hotelarskich. Proces sprzedaży. Sprzedaż dla klientów indywidualnych. Sprzedaż dla biur podróży. Sprzedaż usług obcych przez zakład hotelarski. 11. Marketing w przedsiębiorstwie hotelarskim (2h) Organizacja działań marketingowych. Elementy planowania marketingowego. Badania rynku. Idea marketingu partnerskiego. Przykłady programów marketingowych. 12. Kierunki rozwoju usług hotelarskich (1h) Automatyzacja usług, outsourcing, przykłady nowych sposobów zaspokajania potrzeb klientów w hotelarstwie.</p> | 30            |
|    | RAZEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | 30            |



## ĆWICZENIA

| LP | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | LICZBA GODZIN |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| C1 | Ćwiczenia nr 1 (2h): Jakość usług hotelarskich (systemy jakości usług w niektórych łańcuchach hoteli, zakłócenia jakości usług hotelarskich i sposoby przeciwdziałania). Ćwiczenia nr 2 (6h): Znaczenie opinii klienta, ułatwienia w wyrażaniu opinii przez klienta, zbieranie danych oraz opinii o świadczonych usługach. Ćwiczenia nr 3 (4h): Sprzedaż usług hotelarskich a zadania personelu, ceny w hotelarstwie, próg opłacalności sprzedaży usług w hotelarstwie, gastronomii. Ćwiczenia nr 4 (10h): Usługi gastronomiczne (struktura organizacyjna zakładu gastronomicznego, zadania poszczególnych stanowisk, charakterystyka posiłków, dobór menu i napojów, zasady konstruowania karty menu formy podawania posiłków, rodzaje przyjęć i ich charakterystyka, kuchnie narodowe, konkursy kulinarne). Ćwiczenia nr 6 (2h): Usługi dodatkowe: atrakcyjnie zaplanowany czas gościa, w tym usługi spa & wellness. Ćwiczenia nr 7 (2h): Usługi dodatkowe: organizacja konferencji i kongresów. Ćwiczenia nr 8 (4h): Usługi hotelarskie w wybranych obiektach: prezentacje wyników badań studentów (na podstawie przygotowanego na zajęciach kwestionariusza). Kolokwium zaliczeniowe i zaliczenie ćwiczeń | 30            |
|    | RAZEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | 30            |

## 7 METODY DYDAKTYCZNE

- M1 Dyskusja
- M2 Praca w grupach
- M3 Prezentacje multimedialne
- M4 Wykłady
- M5 Projekty
- M6 Inne

## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

| FORMA AKTYWNOŚCI                                                                                 | ŚREDNIA LICZBA<br>GODZIN NA<br>ZREALIZOWANIE<br>AKTYWNOŚCI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| <b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>                                     |                                                            |
| Godziny wynikające z planu studiów                                                               | 60                                                         |
| Konsultacje przedmiotowe                                                                         | 0                                                          |
| Egzaminy i zaliczenia w sesji                                                                    | 5                                                          |
| Inne                                                                                             |                                                            |
| <b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b> |                                                            |
| Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury                               | 20                                                         |
| Opracowanie wyników                                                                              | 0                                                          |
| Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji                                           | 65                                                         |
| Inne                                                                                             | 0                                                          |
| <b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>        | 150                                                        |
| SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU                                                    | 6                                                          |



## 9 METODY OCENY

### OCENA FORMUJĄCA

|    |                        |
|----|------------------------|
| F1 | Kolokwium              |
| F2 | Projekt indywidualny   |
| F3 | Referat                |
| F4 | Aktywność na zajęciach |

### OCENA PODSUMOWUJĄCA

|    |                 |
|----|-----------------|
| P1 | Egzamin pisemny |
|----|-----------------|

### WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

|   |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Warunkiem zaliczenia ćwiczeń jest: 70% obecność na zajęciach, przygotowanie i wygłoszenie referatu oraz indywidualnego projektu, aktywny udział w ćwiczeniach. Po zaliczeniu ćwiczeń student przystępuje do egzaminu pisemnego w formie testowej z całości przedmiotu |
|---|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### KRYTERIA OCENY

| EFEKT KSZTAŁCENIA 1 |                                                                                                                                               |
|---------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| NA OCENĘ 3          | Egzamin testowy składa się z 20 pytań jednokrotnego wyboru. Udzielenie właściwej odpowiedzi na co najmniej 11 z nich daje ocenę dostateczną.  |
| NA OCENĘ 4          | Egzamin testowy składa się z 20 pytań jednokrotnego wyboru. Udzielenie właściwej odpowiedzi na co najmniej 15 z nich daje ocenę dobrą.        |
| NA OCENĘ 5          | Egzamin testowy składa się z 20 pytań jednokrotnego wyboru. Udzielenie właściwej odpowiedzi na co najmniej 19 z nich daje ocenę bardzo dobrą. |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 2 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 3 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 4 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 5 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 6 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 7 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 8 |                                                                                                                                               |
| NA OCENĘ 3          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia                                                                                                                                |



|            |                |
|------------|----------------|
| NA OCENĘ 5 | Do uzgodnienia |
|------------|----------------|

## 10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

| EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU | ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH | CELE PRZEDMIOTU          | TREŚCI PROGRAMOWE | METODY DYDAKTYCZNE | SPOSOBY OCENY  |
|-----------------------------------|-------------------------------------|--------------------------|-------------------|--------------------|----------------|
| EK1                               | K_W17, K_K01                        | Cel1 Cel2 Cel3           | W1                |                    | P1             |
| EK2                               | K_U11                               | Cel6                     | W1                |                    | F2             |
| EK3                               | K_U16                               | Cel3                     | W1                |                    | F2             |
| EK4                               | K_U17                               | Cel2                     | W1                |                    | F4             |
| EK5                               | K_K01, K_K02                        | Cel1 Cel2 Cel4 Cel6      | W1 W1             |                    | F4 F3 F2 F1 P1 |
| EK6                               | K_K04, K_K09                        | Cel1 Cel2 Cel4 Cel5 Cel6 | W1                |                    | F3             |
| EK7                               | K_K04                               | Cel4 Cel5                | W1                |                    | F3             |
| EK8                               | K_K09                               | Cel4                     | W1                |                    | F3             |

## 11 WYKAZ LITERATURY

### LITERATURA PODSTAWOWA:

- 1 **Turkowski M.** — *Marketing usług hotelarskich*, Warszawa, 2010, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne
- 2 **Witkiewicz Z., Wilgocki S** — *Organizacja i technika pracy w zakładzie gastronomicznym*, Gdansk, 2008, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdansk
- 3 **Kapera I.**, — *HOTEL PROMOTION AS VIEWED BY CUSTOMERS, Service Management*, 1/2015, Szczecin, 2015, Uniwersytet Szczeciński

### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

- 1 **Oparka S., Nowicka T., Klepacka B** — *Organizacja i technika pracy w hotelarstwie: skrypt praktycznej nauki zawodu*, Polanica Zdrój, 2003, Wydaw. Maria
- 2 **Kapera I.**, — *Usługi hotelarskie jako czynnik rozwoju turystyki biznesowej w Krakowie [w:] Bolesław Iwan, Marzena Kacprzak (red. nauk.) Turystyka biznesowa. Determinanty rozwoju, s. 271-289.*, Warszawa, 2012, Wyższa Szkoła Turystyki
- 3 **Kapera I.** — *Usługi hotelarskie w transporcie morskim na przykładzie żeglugi promowej z Polski [w:] Bergier J., Żbikowski J., red. Hotelarstwo-stan i kierunki rozwoju, s.127-135.*, Biała Podlaska, 2008, PWSZ w Białej Podlaskiej,

## 12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

### OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

dr Izabela Kapera (kontakt: lowczowska@poczta.onet.pl)

### OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

dr Izabela Kapera (kontakt: izabela.kapera@awf.krakow.pl)



## 13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

---

(miejscowość, data)

(odpowiedzialny za przedmiot)

(kierownik)

(dziekan)

**PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI** (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....