

Kwalifikacja cząstkowa na poziomie szóstym Polskiej Ramy Kwalifikacji i europejskich ram kwalifikacji

Menedżer hotelu

Status: włączona funkcjonująca

Rodzaj: cząstkowa

Kategoria: studia podyplomowe

Data włączenia do ZSK: 2021-03-24

Dokument potwierdzający nadanie kwalifikacji: Świadectwo ukończenia studiów podyplomowych

Sektorowa Rama Kwalifikacji: Turystyka

Krótką charakterystyka kwalifikacji

Osoba posiadająca kwalifikację "Menedżer hotelu" posiada kompetencje umożliwiające profesjonalne wykonywanie funkcji menedżera hotelu. Osoba ta posiada wiedzę i umiejętności z zakresu: ogółu uwarunkowań i standardów prowadzenia działalności gospodarczej w branży hotelarskiej; nowoczesnych metod i technik zarządzania obiektem hotelowym oraz trendów rozwojowych w hotelarstwie; analizowania rynku hotelarskiego i sporządzania dokumentów analitycznych, planistycznych, diagnostycznych; organizacji sprzedaży, profesjonalnej obsługi klienta i prowadzenia skutecznej komunikacji marketingowej; zarządzania przychodami hotelu i stosowania narzędzi Revenue Management; podstaw inwestowania na rynku hotelarskim; kierowania zespołem pracowniczym; oceny możliwości własnego rozwoju zawodowego oraz podległych mu pracowników; zapobiegania i rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Osoba ta wykazuje również gotowość do przyjmowania odpowiedzialności za podejmowane decyzje i działania oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej.

Informacje o kwalifikacji

Grupy osób, które mogą być zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji

- kadra kierownicza hoteli, zainteresowana aktualizacją wiedzy oraz podniesieniem kompetencji zawodowych, - pracownicy branży hotelarskiej, chcący ubiegać się o stanowiska kierownicze, - osoby

zainteresowane uzyskaniem kwalifikacji niezbędnej do podjęcia obowiązków zawodowych w branży hotelarskiej, - osoby planujące prowadzenie własnej działalności gospodarczej w branży hotelarskiej.

Wymagane kwalifikacje poprzedzające

Opis

Dyplom ukończenia studiów wyższych pierwszego lub drugiego stopnia lub jednolitych magisterskich.

Typowe możliwości wykorzystania kwalifikacji

Kwalifikacja przygotowuje do pracy na stanowisku menedżer hotelu/dyrektor lub zastępca dyrektora hotelu. Osoba, która uzyska kwalifikację, może także pełnić inne funkcje kierownicze, szczególnie w średnich i dużych hotelach (w tym w hotelach sieciowych), takie jak: manager ds. sprzedaży i marketingu, manager ds. kadr, manager ds. gastronomii, manager ds. SPA&Wellness, kierownik działu służby piętér, kierownik recepcji. Kwalifikacja przygotowuje także do prowadzenia własnej działalności gospodarczej w zakresie hotelarstwa.

Zapotrzebowanie na kwalifikację

Branża hotelarska - od lat jedna z najszybciej rozwijających się zarówno w Polsce jak i za granicą - mocno ucierpiała z powodu pandemii. Prognozy jednak są pozytywne: branża będzie się rozwijać, dostosowując się nowej rzeczywistości oraz zasad bezpieczeństwa. Hotele, które chcą być obecne na konkurencyjnym rynku, muszą postawić na rozwój. Duże i średnie sieci otwierają nowe obiekty. Dlatego zatrudnienie w tym sektorze będzie ponownie systematycznie wzrastać, gdyż potrzebne będą wykwalifikowane kadry, z doświadczeniem pracy na różnych szczeblach. Wzrasta tym samym zapotrzebowanie na osoby wykształcone, które nie tylko będą posiadały rozbudowaną wiedzę teoretyczną, ale również odpowiednie doświadczenie i predyspozycje zawodowe. Hotel jest miejscem pracy dla specjalistów różnych dziedzin: dyrektorów, menedżerów, kierowników poszczególnych działów, a także niższego personelu. Konieczne jest dysponowanie kluczowymi umiejętnościami, aktualną wiedzą oraz predyspozycjami niezbędnymi do wykonywania zawodu. Przewagę konkurencyjną w branży zapewnia przede wszystkim wysoko wyspecjalizowana kadra menedżerska, znająca mechanizmy rządzące hotelem oraz posiadająca wysokie kompetencje zarządcze.

Odniesienie do kwalifikacji o zbliżonym charakterze oraz wskazanie kwalifikacji ujętych w ZRK zawierających wspólne zestawy efektów uczenia się

Jedyna opisana w ZRK zbliżona kwalifikacja to "Technik hotelarstwa (422402)" na poziomie 4 PRK, która przygotowuje do wykonywania podstawowych zadań zawodowych w hotelarstwie, a efekty uczenia się obejmują zakres adekwatny do poziomu szkolnictwa zawodowego.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna włączenia kwalifikacji do ZSK

Uchwała Senatu nr 1/2021 Wyższej Szkoły Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej z dn. 24 marca 2021 r. w sprawie włączenia do ZSK kwalifikacji nadawanej po ukończeniu studiów podyplomowych o nazwie "Menedżer hotelu"

Data rozpoczęcia funkcjonowania kwalifikacji w ZSK

2021-03-24

Liczba punktów ECTS

30

Czas trwania studiów - liczba semestrów

2

Data uruchomienia

2021-10-01

Kod dziedziny kształcenia

811 - Hotele, restauracje i zbiorowe żywienie

Kod PKD (wg klasyfikacji 2007)

55.1 - Hotele i podobne obiekty zakwaterowania

Kod kwalifikacji (od 2020 roku)

13884

Efekty uczenia się

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację "Menedżer hotelu" posiada kompetencje umożliwiające profesjonalne wykonywanie funkcji menedżera hotelu. Osoba ta posiada wiedzę i umiejętności z zakresu: ogółu uwarunkowań i standardów prowadzenia działalności gospodarczej w branży hotelarskiej; nowoczesnych

metod i technik zarządzania obiektem hotelowym oraz trendów rozwojowych w hotelarstwie; analizowania rynku hotelarskiego i sporządzania dokumentów analitycznych, planistycznych, diagnostycznych; organizacji sprzedaży, profesjonalnej obsługi klienta i prowadzenia skutecznej komunikacji marketingowej; zarządzania przychodami hotelu i stosowania narzędzi Revenue Management; podstaw inwestowania na rynku hotelarskim; kierowania zespołem pracowniczym; oceny możliwości własnego rozwoju zawodowego oraz podległych mu pracowników; zapobiegania i rozwiązywania sytuacji konfliktowych. Osoba ta wykazuje również gotowość do przyjmowania odpowiedzialności za podejmowane decyzje i działania oraz przestrzegania zasad etyki zawodowej.

Zestawy efektów uczenia się

1) Zarządzanie strategiczne przedsiębiorstwem hotelarskim

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Określa cele i priorytety przedsiębiorstwa hotelarskiego

Kryteria weryfikacji:

- a. formułuje cele strategiczne przedsiębiorstwa hotelarskiego
- b. przygotowuje plan realizacji poszczególnych zadań i projektów, w tym procesu inwestycyjnego w hotelarstwie
- c. ocenia ryzyka związane z realizacją celów strategicznych przedsiębiorstwa

2. Identyfikuje źródła informacji niezbędne w zarządzaniu strategicznym hotelu

Kryteria weryfikacji:

- a. wyszukuje i selekcjonuje informacje związane z planowaniem strategicznym w hotelarstwie
- b. interpretuje przepisy prawne dotyczące działalności hotelarskiej
- c. analizuje zebrane dane, w tym raporty wewnętrzne, zewnętrzne analizy rynkowe, opracowania branżowe oraz publikacje naukowe
- d. konsultuje się z ekspertami w celu uzyskania opinii mających wpływ na podejmowane decyzje strategiczne

3. Planuje i wdraża zasady kształtowania wizerunku hotelu oraz budowania relacji z otoczeniem

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia istotę kształtowania wizerunku hotelu oraz budowania relacji z otoczeniem
- b. dobiera odpowiednie metody i narzędzia do planowania i wdrażania zasad kształtowania wizerunku hotelu oraz budowania relacji z otoczeniem

4. Identyfikuje nowoczesne kanały komunikacji

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia i opisuje kanały komunikacji w hotelarstwie
- b. dobiera kanały komunikacji adekwatnie do preferencji wybranych grup docelowych

5. Stosuje nowoczesne narzędzia marketingowe

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia trendy konsumenckie i trendy w popycie turystycznym
- b. wyjaśnia istotę marki w hotelu
- c. opisuje główne narzędzia i aktualne kierunki rozwoju marketingu hotelowego
- d. dobiera narzędzia marketingowe wg różnych kryteriów
- e. planuje strategie marketingowe i budżet marketingowy

6. Stosuje innowacyjne metody, narzędzia i technologie

Kryteria weryfikacji:

- a. wyszukuje informacje dotyczące najnowszych trendów technologicznych w branży hotelarskiej
- b. wskazuje przykłady użycia sztucznej inteligencji i automatyzacji w funkcjonowaniu przedsiębiorstwa hotelowego
- c. komunikuje się przy użyciu nowoczesnych technologii IT
- d. wymienia korzyści i zagrożenia związane z rozwojem nowoczesnych technologii w kontekście ich wykorzystania w działalności hotelarskiej

2) Zarządzanie operacyjne przedsiębiorstwem hotelarskim

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Stosuje przepisy prawne obowiązujące w działalności hotelarskiej

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia różne formy prawne prowadzenia działalności hotelarskiej oraz korzyści i ograniczenia z nimi związane
- b. wymienia i objaśnia kluczowe przepisy prawne dotyczące prowadzenia działalności gospodarczej
- c. wymienia organy kontrolne i obszary prowadzenia kontroli w hotelu
- d. wdraża i nadzoruje respektowanie przepisów Prawa Pracy i BHP w hotelu
- e. opisuje konsekwencje naruszenia obowiązujących przepisów

2. Organizuje i monitoruje pracę działów operacyjnych hotelu

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia cele i zadania działów operacyjnych hotelu
- b. opracowuje procedury funkcjonowania poszczególnych działów
- c. omawia zasady wdrażania procedur bezpieczeństwa sanitarnego wynikającego z pandemii COVID-19
- d. dobiera rodzaj i zakres kontroli pracy działów hotelu
- e. formułuje wnioski i zalecenia pokontrolne

3. Buduje relacje z klientami

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia narzędzia marketingowe służące kształtowaniu relacji z klientem hotelowym
- b. wskazuje czynniki mające wpływ na lojalność klienta
- c. analizuje oczekiwania i potrzeby różnych grup gości hotelowych
- d. dobiera narzędzia ICT w celu nawiązania i utrzymania relacji z klientami
- e. opracowuje ofertę handlową dostosowaną do indywidualnych potrzeb klienta, w tym w oparciu o zrozumienie segmentacji behawioralnych
- f. wymienia i interpretuje przepisy prawne odnoszące się do pozyskiwania i przechowywania danych klientów

3) Zarządzanie zespołem w hotelu

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Organizuje i nadzoruje proces pozyskania pracowników

Kryteria weryfikacji:

- a. opracowuje profile kompetencyjne dla stanowisk w hotelu
- b. opisuje zasady planowania i realizacji procesu rekrutacji
- c. omawia kluczowe przepisy prawa pracy związane z zatrudnieniem pracowników

2. Organizuje i nadzoruje rozwój kadry

Kryteria weryfikacji:

- a. wskazuje korzyści wynikające z udziału w różnych formach doskonalenia zawodowego kadry pracowniczej
- b. analizuje potrzeby szkoleniowe pracowników
- c. opisuje zasady wynagradzania i systemy premiowe wraz z korzyściami płynącymi z ich stosowania
- d. ocenia efektywność wykorzystanych metod rozwoju pracowników

3. Deleguje zadania i uprawnienia

Kryteria weryfikacji:

- a. wyznacza obowiązki i uprawnienia pracowników na poszczególnych stanowiskach pracy
- b. prawidłowo ocenia złożoność i stopień trudności zadań pracowniczych
- c. prawidłowo komunikuje się z pracownikami w trakcie realizacji zadań

4) Zarządzanie finansami przedsiębiorstwa hotelarskiego

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Monitoruje proces zarządzania finansami przedsiębiorstwa hotelarskiego

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia podstawowe pojęcia stosowane w rachunkowości i finansach przedsiębiorstwa hotelarskiego
- b. charakteryzuje strukturę bilansu i rachunku wyników
- c. rozumie i interpretuje wskaźniki finansowe
- d. wskazuje metody pozyskiwania środków finansowych na działalność hotelu
- e. tworzy lub współtworzy plany finansowe hotelu
- f. uaktualnia wiedzę z zakresu rachunkowości i standardów finansowych odpowiednio do zakresu działalności hotelu

2. Uznaje znaczenie wiedzy w rozwiązywaniu problemów dot. finansów przedsiębiorstwa hotelarskiego

Kryteria weryfikacji:

- a. uzasadnia rolę przygotowania ekonomicznego w zarządzaniu finansami hotelu
- b. identyfikuje problemy dot. finansów przedsiębiorstwa hotelarskiego
- c. przedstawia korzyści wynikające z aktualizowania wiedzy z zakresu finansów i rachunkowości w hotelarstwie

5) Zarządzanie sprzedażą

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Organizuje dział sprzedaży w hotelu

Kryteria weryfikacji:

- a. planuje działania sprzedażowe dostosowane do segmentacji oraz strategii pozyskiwania i utrzymania klientów
- b. omawia zasady organizacji działu sprzedaży

c. opisuje zasady konstrukcji polityki cenowej hotelu

2. Monitoruje pracę działu sprzedaży

Kryteria weryfikacji:

- a. opracowuje kalkulacje cenowe i oferty
- b. opisuje zasady skutecznej prezentacji oferty
- c. opracowuje plany sprzedażowe
- d. opracowuje warunki współpracy w zakresie prowadzenia sprzedaży
- e. monitoruje konkurencję
- f. tworzy i analizuje efektywne raporty sprzedażowe

3. Stosuje Revenue Management (RM)

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia podstawowe pojęcia związane z RM
- b. omawia zasady wyliczania podstawowych wskaźników RM
- c. wskazuje centra generowania przychodów i ich udział w kreowaniu zysku
- d. opracowuje dzienny budżet przychodów
- e. tworzy i analizuje forecast

6) Skuteczność menedżerska w branży hotelarskiej

Poszczególne efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

1. Podejmuje decyzje w różnych warunkach, w tym w warunkach nieprzewidywalnych

Kryteria weryfikacji:

- a. wykorzystuje różne źródła informacji, dane oraz narzędzia informatyczne w podejmowaniu decyzji
- b. ocenia przydatność i wiarygodność wykorzystywanych informacji, w tym informacji ze źródeł internetowych
- c. określa czynniki mające wpływ na podejmowanie decyzji
- d. dobiera metody podejmowania decyzji do rodzaju problemu
- e. tworzy plany awaryjne na wypadek wystąpienia sytuacji problemowych i konfliktowych

2. Dobiera środki, metody, narzędzia niezbędne do realizacji zamierzonych celów

Kryteria weryfikacji:

- a. omawia zasady zorganizowanego działania
- b. tworzy harmonogram realizacji zamierzonych celów, określający podział zadań, narzędzia i zasoby przeznaczone dla ich osiągnięcia
- c. określa problemy i bariery związane z realizacją celu oraz działania wyprzedzające ich wystąpieniu
- d. ocenia stopień realizacji zamierzonych celów

3. Myśli i działa w sposób przedsiębiorczy

Kryteria weryfikacji:

- a. analizuje silne i słabe strony oraz szanse i zagrożenia w odniesieniu do otoczenia oraz przedsiębiorstwa hotelarskiego
- b. ocenia potencjał rynku
- c. planuje działania prowadzące do realizacji celów biznesowych hotelu

4. Kieruje się zasadami etyki zawodowej

Kryteria weryfikacji:

- a. wymienia zasady etyki zawodowej
- b. omawia znaczenie etyki zawodowej na podejmowane działania
- c. omawia konsekwencje nieprzestrzegania zasad etycznych w hotelarstwie

5. Rozwija wiedzę i umiejętności z zakresu zarządzania hotelem

Kryteria weryfikacji:

- a. wyjaśnia istotę uczenia się przez całe życie
- b. omawia możliwości podnoszenia własnych kompetencji zawodowych oraz rozwoju kariery zawodowej
- c. omawia metody i formy dzielenia się wiedzą
- d. charakteryzuje rozwiązania z zakresu ICT wspierające zarządzanie wiedzą

Instytucje certyfikujące i podmioty powiązane z kwalifikacją

#	Instytucje certyfikujące (IC)	Instytucje walidujące
1	Wydział Turystyki i Rekreacji; Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej	

Instytucja, która włączyła kwalifikację do ZSK

Wyższa Szkoła Turystyki i Ekologii w Suchej Beskidzkiej