

Wydział Zarządzania					
Nazwa programu kształcenia (kierunku)	Turystyka i Rekreacja		Poziom i forma studiów studia II stopnia stacjonarne		
Specjalność:	Zarządzanie działalnością turystyczną		Ścieżka dyplomowania:		
Nazwa przedmiotu:	Zarządzanie jakością usług turystycznych		Kod przedmiotu: TSU03481		
Rodzaj przedmiotu: ⁰⁾	obowiązkowy	Semestr: 1	Punkty ECTS ¹⁾ 3		
Liczba godzin w semestrze:	W - 15	C- 15	L- 0	P- 0	Ps- 0 S- 0
Przedmioty wprowadzające	Wpisz przedmioty lub "-"				
Założenia i cele przedmiotu:	Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z zasadami i metodami zarządzania jakością, ze szczególnym uwzględnieniem usług turystycznych. Przekazanie studentom wiedzy teoretycznej dotyczącej zarządzania jakością usług turystycznych oraz nabycie umiejętności praktycznych w zakresie kształtowania jakości usług. Celem zajęć jest również wykształcenie zdolności do dyskusowania na temat znaczenia jakości usług na rynku turystycznym, umiejętności zarządzania usługami oraz współpracy w grupie przy realizacji powierzonych zadań.				
Forma zaliczenia	wykład - zaliczenie pisemne, ćwiczenia - aktywność podczas zajęć, projekt				
Treści programowe:	Cechy usług turystycznych. Kryteria oceny jakości usług. Istota kompleksowego zarządzania jakością. Zagadnienia normalizacji, a kształtowania norm. Metody kompleksowego zarządzania jakością. Rola marketingu w tworzeniu jakości usług turystycznych. Kryteria i przyczyny stosowania oceny jakości w turystyce. ISO 9001 w przedsiębiorstwie turystycznym. System zarządzania personelem. Znaczenie TQM. Jakość, produkt, usługi oraz kryteria oceny jakości usług. Mierniki jakości usług turystycznych. Czynniki ludzkie, a cechy procesu usługowego. Finansowanie usług turystycznych. Standardy jakości w turystyce. Sylwetka nowoczesnego menadżera przedsiębiorstwa turystycznego.				
Efekty kształcenia	Zapisać minimum 4, maksimum 8 efektów kształcenia zachowując kolejność: wiedza-umiejętności-kompetencje. Stosować czasowniki ²⁾ z podanego niżej zbioru. Każdy efekt kształcenia musi być weryfikowalny.			Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia ³⁾	
EK1	student wykazuje się podstawową wiedzą dotyczącą teoretycznych podstaw zarządzania jakością usług			Z_W01, Z_W02	
EK2	student analizuje uwarunkowania i procesy zachodzące na rynku usług w turystyce oraz identyfikuje główne problemy związane z ich jakością			Z_W03, Z_W04, Z_U01, Z_U03	
EK3	student rozumie istotę jakości usług turystycznych i ich funkcje, wskazuje podstawowe zalety i wady świadczonych usług na rynku turystycznym			Z_W03, Z_W04, Z_U03, Z_U15	
EK4	student zna podstawowe metody zarządzania jakością usług turystycznych			Z_W01, Z_W02	
EK5	student przygotowuje rozwiązanie problemu związanego z jakością usług			Z_W04, Z_W13, Z_U01, Z_U03, Z_U05, Z_U08, Z_U11	
EK6	student stosuje zasady i normy etyczne			Z_W14, Z_K01	

EK7	student pracuje w zespole	Z_W03, Z_K02	
EK8			
Bilans nakładu pracy studenta (w godzinach)	Udział w wykładach	15 x 1h =	15
	Udział w ćwiczeniach	15 x 1h =	15
	Przygotowanie do ćwiczeń	15h	15
	Udział w konsultacjach związanych z ćwiczeniami	5h	5
	Przygotowanie projektu	20h	20
	Przygotowanie do zaliczenia wykładu	10h	10
		RAZEM: ¹⁾	80
Wskaźniki ilościowe	Nakład pracy studenta związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela 15h+10h+5h=35h	30	ECTS ^{4,5)}
			1 ECTS
	Nakład pracy studenta związany z zajęciami o charakterze praktycznym 15h+15h+20h=50h	50	2 ECTS
Literatura podstawowa:	1. R. Karaszewski, K. Skrzypczyńska, <i>Zarządzanie jakością</i> , Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa. Stowarzyszenie Wyższej Użyteczności Dom Organizatora, Toruń 2013 2. W. Urban, <i>Jakość usług w perspektywie klientów i organizacji w kierunku zintegrowanej metodyki pomiaru</i> , Wydawnictwo Politechniki Białostockiej, Białystok 2013 3. Panasiuk (red.), <i>Jakość usług turystycznych</i> , Wydaw. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007 4. M. Kachniewska, <i>Zarządzanie jakością usług turystycznych</i> , Difin, Warszawa 2002 5. Kachniewska M., <i>ISO 9001 w przedsiębiorstwie turystycznym</i> , Wyd. WSHiP, Warszawa 2004		
Literatura uzupełniająca:	1. W. B. Martin, <i>Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach</i> , Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006 2. S. Borkowski, E. Wszendybył, <i>Jakość i efektywność usług hotelarskich</i> , PWN, Warszawa 2007 3. M. E. Milakovich, <i>Improving service quality in the global economy. Achieving high performance in public and private sectors</i> , Auerbach Publications, Boca Raton 2006 4. J. Lewandowski, M. Sekieta, <i>Quality in improvement of production and service</i> , Wydaw. Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009		
nr efektu kształcenia	metoda weryfikacji efektu kształcenia	forma zajęć (jeśli jest więcej niż jedna), na której zachodzi weryfikacja	
EK1	zaliczenie na ocenę wykładu	W	
EK2	zaliczenie na ocenę wykładu, obserwacja pracy na zajęciach, dyskusja	W,C	
EK3	zaliczenie na ocenę wykładu, obserwacja pracy na zajęciach, dyskusja	W,C	
EK4	zaliczenie na ocenę wykładu	W	
EK5	ocena projektu, dyskusja	C	
EK6	obserwacja pracy na zajęciach, dyskusja, ocena projektu	C	
EK7	obserwacja pracy na zajęciach, dyskusja	C	
EK8			
Jednostka realizująca:	Katedra Turystyki i Rekreacji	Osoby prowadzące:	dr inż..Mikołaj Jalinik, mgr Danuta Szpilko
Data opracowania programu:	29.10.2013	Program opracował(a):	dr inż..Mikołaj Jalinik, mgr Danuta Szpilko

