

| Wydział Zarządzania | | | | | |
|---------------------------------------|---|-------------------|---|--|-----------------|
| Nazwa programu kształcenia (kierunku) | Zarządzanie | | Poziom i forma studiów studia II stopnia stacjonarne | | |
| Specjalność: | Zarządzanie usługami turystycznymi | | Ścieżka dyplomowania: | | |
| Nazwa przedmiotu: | Zarządzanie jakością usług turystycznych | | Kod przedmiotu: | | ZSU01481 |
| 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 | <i>Wpisz przedmioty lub "-"</i> | | | | |
| Założenia i cele przedmiotu: | Celem przedmiotu jest zapoznanie studentów z zasadami i metodami zarządzania jakością, ze szczególnym uwzględnieniem usług turystycznych. Celem jest także przekazanie studentom wiedzy teoretycznej dotyczącej zarządzania jakością usług turystycznych oraz nabycie umiejętności praktycznych w zakresie kształtowania jakości usług. Celem zajęć jest również wykształcenie nawyków merytorycznej dyskusji na temat znaczenia jakości usług na rynku turystycznym. Ważną cechą jest kształtowanie umiejętności zarządzania usługami oraz nawiązywanie współpracy w grupie w zakresie 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 ludzki, a cechy procesu usługowego. Finansowanie usług turystycznych. Standardy jakości w turystyce. Sylwetka nowoczesnego menadżera przedsiębiorstwa turystycznego. Znaczenie jakości usług w turystyce. Kryteria i przyczyny stosowania oceny Q w turystyce | | | | |
| Efekty kształcenia | <i>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.</i> | | | <i>Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia ³⁾</i> | |
| 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 turystycznych oraz identyfikuje główne problemy związane z ich jakością produktów i usług | | | 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 cechy, metody, techniki i zasady zarządzania jakością usług turystycznych | | | Z_W01, Z_W02 | |
| EK5 | student potrafi rozwiązywać problemy związane z zarządzaniem i jakością usług turystycznych | | | Z_W04, Z_W13, Z_U01, Z_U03, Z_U05, Z_U08, Z_U11 | |
| EK6 | student stosuje zasady, normy etyczne i moralne | | | Z_W14, Z_K01 | |
| EK7 | student potrafi pracować 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⁾ | |
| Wskaźniki ilościowe | Nakład pracy studenta związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela 15h+15h+5h=35h | 35 | ECTS ^{4,5)} |
| | | | 1 ECTS |
| | Nakład pracy studenta związany z zajęciami o charakterze praktycznym 15h+15h+20h=50h | 50 | 2 ECTS |
| Literatura podstawowa: | <p>1. R. Karaszewski, K. Skrzypczyńska, <i>Zarządzanie jakością</i>, Towarzystwo Naukowe Organizacji i Kierownictwa. Stowarzyszenie Wyższej Użyteczności Dom Organizatora, Toruń 2013</p> <p>2. W. Urban, <i>Jakość usług w perspektywie klientów i organizacji w kierunku zintegrowanej metodyki pomiaru</i>, Wydawnictwo Politechniki Białostockiej, Białystok 2013</p> <p>3. A. Panasiuk (red.), <i>Jakość usług turystycznych</i>, Wyd. Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007</p> <p>4. M. Kachniewska, <i>Zarządzanie jakością usług turystycznych</i>, Wyd. AH, Ciechanów 2012</p> <p>5. Kachniewska M., <i>ISO 9001 w przedsiębiorstwie turystycznym</i>, Wyd. WSHIP, Warszawa 2004</p> | | |
| Literatura uzupełniająca: | <p>1. M. Garzębinski, <i>Standardy jakości w turystyce</i>, Wyd. GWRK, Toruń 2007.</p> <p>2. S. Borkowski, E. Wszendybył, <i>Jakość i efektywność usług hotelarskich</i>, PWN, Warszawa 2007</p> <p>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</p> <p>4. J. Lewandowski, M. Sekieta, <i>Quality in improvement of production and service</i>, Wydaw. Politechniki Łódzkiej, Łódź 2009</p> | | |
| 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 |

