

Wykład: Zarządzanie jakością usług turystycznych

Efekt	Ocena			
	2	3	4	5
E 1 - student: ma podstawową wiedzę dotyczącą teoretycznych podstaw zarządzania, usług i produktu		Student wykazuje wiedzę teoretyczną podstaw zarządzania, usług i produktu w zakresie podstawowym	Student wykazuje wiedzę teoretyczną podstaw zarządzania, usług i produktu w zakresie rozszerzonym	Student wykazuje kompleksową wiedzę teoretyczną podstaw zarządzania, usług i produktu
E2 - student analizuje uwarunkowania i procesy zachodzące na rynku usług w turystyce oraz identyfikuje główne problemy związane z ich jakością	Student nie osiąga co najmniej jednego z efektów wymaganych na ocenę dostateczną	Student wymienia uwarunkowania i procesy zachodzące na rynku usług w turystyce.	Student omawia główne problemy związane z jakością usług turystycznych.	Student charakteryzuje możliwości rozwiązania problemów w zakresie jakości usług turystycznych.
E3 - student rozumie istotę jakości usług turystycznych i ich funkcje, wskazuje podstawowe zalety i wady świadczonych usług na rynku turystycznym		Student omawia istotę jakości usług turystycznych.	Student klasyfikuje zalety i wady usług świadczonych na rynku turystycznym.	Student charakteryzuje metody zarządzania jakością usług turystycznych.
			Oprócz w/w posiada wiedzę wymaganą na ocenę dostateczną	Oprócz w/w posiada wiedzę wymaganą na ocenę dobrą

Ćwiczenia: Zarządzanie jakością usług turystycznych

Efekt	Ocena			
	2	3	4	5
E2 - student analizuje uwarunkowania i procesy zachodzące na rynku usług w turystyce oraz identyfikuje główne problemy związane z ich jakością	Student nie osiąga co najmniej jednego z efektów wymaganych na ocenę dostateczną	Student potrafi wskazać uwarunkowania i procesy zachodzące na rynku usług w turystyce.	Student potrafi zidentyfikować główne problemy związane z jakością usług turystycznych.	Student potrafi zaproponować możliwości rozwiązania problemów w zakresie jakości usług turystycznych.
E3 - student rozumie istotę jakości usług turystycznych i ich funkcje, wskazuje podstawowe zalety i wady świadczonych usług na rynku turystycznym		Student omawia istotę jakości usług turystycznych.	Student wymienia zalety i wady usług świadczonych na rynku turystycznym.	Student potrafi wskazać metody zarządzania jakością usług turystycznych.
E5 - student przygotowuje rozwiązanie problemu związanego z jakością usług		Student dokonuje analizy uwarunkowań i poziomu rozwoju wybranego rodzaju usług turystycznych.	Student identyfikuje problem w zakresie świadczenia usług na rynku turystycznym.	Student dokonuje analizy możliwości oraz wyboru metod i narzędzi rozwiązania wybranego problemu w zakresie świadczenia usług

				turystycznych.
E6 - student stosuje zasady i normy etyczne		Student zna zasady i normy etyczne w zakresie świadczenia usług turystycznych.	Student dokonuje oceny wskazanej sytuacji na rynku usług turystycznych pod względem zasad i norm etycznych.	Student potrafi zastosować w praktyce zasady i normy etyczne w zakresie świadczenia usług turystycznych.
E7 - student pracuje w zespole		Student potrafi pracować w grupie.	Student potrafi wyrazić opinię grupy na forum.	Student potrafi kierować pracą grupy.
			Oprócz w/w posiada wiedzę wymaganą na ocenę dostateczną	Oprócz w/w posiada wiedzę wymaganą na ocenę dobrą

Jeżeli student spełnia wymagania na ocenę dostateczną oraz co najmniej 50 % efektów kształcenia wymaganych na ocenę dobrą wówczas uzyskuje ocenę dostateczny plus
Jeżeli student spełnia wymagania na ocenę dobrą oraz co najmniej 50 % efektów kształcenia wymaganych na bardzo dobrą wówczas uzyskuje ocenę dobry plus

Exercises				
Effect	Grade			
	2	3	4	5
E2 - Student analyzes the conditions and processes of the market for services in the tourism and identifies the main problems related to their quality	Student does not have at least one of the effects required for a satisfactory grade	Student is able to identify the conditions and processes of the market for services in tourism.	Student is able to identify the main problems with the quality of tourist services.	Student is able to suggest possible solutions to problems in the quality of tourist services.
E3 - Student understands the essence of the quality of tourism services and their functions, indicates the basic advantages and disadvantages of the services provided on the tourist market		Student discusses the essence of the quality of tourism services.	Student lists the advantages and disadvantages of the services provided on the tourist market.	Student is able to identify methods of quality management of tourist services.
E5 - Student prepares a solution to the problem of quality of service		Student analyzes the conditions and level of development of selected types of tourist services.	The student identifies a problem in the provision of services for the tourist market.	The student analyzes the opportunities and choice of methods and tools solve a selected problem in the provision of tourism services.

E6 - Student applies the principles and ethical standards		Student analyzes the conditions and level of development of selected types of tourist services.	The student evaluates the specified position in the market of tourist services in terms of principles and ethical standards.	Student is able to apply in practice, rules and ethical standards in the provision of tourism services.
E7 - Student working in a team		Student is able to work in a group.	Student is able to express an opinion on the group forum.	Student is able to direct the work of the group.
			Apart from the above has the knowledge required to assess sufficient	Apart from the above has the knowledge required to assess good

If the student meets the requirements for a satisfactory grade and at least 50% of the learning outcomes required for the assessment of good scores satisfactory plus
If the student meets the requirements to assess the good and at least 50% of the learning outcomes required for a good time plus good scores