

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2022/2023

INFORMACJE OGÓLNE

1. Nazwa przedmiotu

Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie turystycznym

2. Nazwa kierunku

Turystyka i Rekreacja

3. Poziom studiów

Studia drugiego stopnia

4. Liczba punktów ECTS

3

5. Liczba godzin w semestrze

semestr	w	ćw	lab/lek	prj/zp	pws	prk
IV	15	15				

6. Język wykładowy polski**7. Wykładowca**

Agnieszka Kozak – dr

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

8. Wymagania wstępne

1. Znajomość podstawowych kategorii pojęciowych z zakresu zarządzania, nauk o organizacji

9. Cele przedmiotu

C1 Zapoznanie z zagadnieniem, jakości w sferze usług oraz ścieżkami wdrażania jakości do przedsiębiorstw turystycznych.

C2 Zapoznanie z terminologią, koncepcjami, metodami i narzędziami jakości i zarządzania przez jakość.

C3 Wykształcenie u studentów zdolności praktycznego zastosowania instrumentów zarządzania jakością.

10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

Student, który zaliczył przedmiot:

odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się

WIEDZA

EU01	W pogłębionym stopniu zna i rozumie oraz wyjaśnia zjawiska społeczne, humanistyczne, ścisłe i przyrodnicze oraz nauk o kulturze fizycznej	K_W01
EU02	W pogłębionym stopniu zna i rozumie terminologię w zakresie nauk społecznych, humanistycznych, ścisłych i przyrodniczych oraz nauk o kulturze fizycznej	K_W02
EU03	Ma pogłębioną i uporządkowaną wiedzę o strukturze i funkcjach systemu prawnego, społecznego, gospodarczego, jego celach, organizacji i funkcjonowaniu przepisów organizacyjnych	K_W09
EU04	Zna i rozumie szczegółowe zasady tworzenia i rozwoju różnych form przedsiębiorczości	K_W10

UMIEJĘTNOŚCI

EU05	Potrafi wykorzystać uporządkowaną, pogłębioną i rozszerzoną wiedzę specjalistyczną do współpracy z innymi obszarami funkcjonalnymi w typowych sytuacjach profesjonalnych	K_U02
------	--	-------

EU06	Potrafi dokonywać obserwacji, diagnozowania, racjonalnego oceniania złożonych sytuacji społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, ekonomicznych oraz związanych z kulturą fizyczną)	K_U03
EU07	Potrafi współdziałać w planowaniu i realizacji zadań badawczych	K_U08
KOMPETENCJE SPOŁECZNE		
EU08	Jest gotów do pogłębiania poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego	K_K07
11. Treści programowe		
Forma zajęć – wykłady		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wprowadzenie do problematyki zarządzania jakością. Pojęcie i istota jakości. 2. Historia jakości. Wybitni filozofowie jakości. Podstawowe koncepcje zarządzania jakością. 3. Wprowadzenie do problematyki normalizacji. Ocena zgodności i regulacje prawne w zakresie jakości. 4. Międzynarodowe normy ISO serii 9000. 5. Zasady systemowego zarządzania jakością. 6. Analiza i interpretacja poszczególnych rozdziałów systemowej normy ISO 9001:2000 (ISO 9001: 2015). 7. Europejska i Polska Nagroda Jakości - wymagania. 8. Ocena zgodności systemów jakości i wyrobów. Certyfikacja obligatoryjna i fakultatywna. 9. Przegląd metod i technik zarządzania jakością. 10. Systemowe zarządzanie środowiskiem i BHP. 		
Forma zajęć – wykłady/ ćwiczenia/laboratoria/zajęcia praktyczne itp.		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Przesłanki kształtowania jakości w przedsiębiorstwie turystycznym. Pojęcie jakości usług turystycznych. Lojalność jako cel kształtowania jakości w przedsiębiorstwach turystycznych. 2. Determinanty kształtujące jakość usług turystycznych 3. Proces kształtowania jakości usług przedsiębiorstw hotelarskich (gromadzenie informacji, projektowanie usługi, świadczenie usługi, informowanie o jakości). 4. Podstawowe działy w cyklu obsługi klienta. Standaryzacja pracy w hotelu. 5. Jakość usług hotelarskich a kategoryzacją hoteli (kategoryzacja hoteli w Polsce, kategoryzacja hoteli w Europie). 6. Normy ISO w turystyce i hotelarstwie. System HACCP w gastronomii hotelarskiej. 7. Udział w konkursach branżowych, a funkcjonowanie hoteli (charakterystyka konkursów branżowych, nagrody i laureaci konkursów branży hotelarskiej, wpływ udziału w konkursach branżowych na funkcjonowanie hoteli, analiza czynników jakościowych systemów oceny jakości usług hotelarskich). 		
12. Narzędzia/metody dydaktyczne		
1. Prezentacje multimedialne		
2. Dyskusja		
3. Filmy dydaktyczne		
4. Konsultacje		
13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)		
1. Projekty i ćwiczenia praktyczne		
2. Prezentacja multimedialna		
3. Kolokwium międzysemestralne		
4. Zaliczenie końcowe z oceną		
14. Obciążenie pracą studenta		
Forma aktywności		liczba godzin
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje		40
2. Nakład pracy studenta		35

suma	75
liczba punktów ECTS	3
15. Literatura	
Literatura podstawowa:	
1. Hamrol Adam, <i>Zarządzanie jakością z przykładami</i> , Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005	
2. Hamrol A., Mantura W., <i>Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka</i> , Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005	
3. Magdalena Kachniewska, <i>Zarządzanie jakością usług turystycznych</i> , Warszawa "Difin" , 2002.	
4. Szczepańska K., <i>Zasady zarządzania jakością</i> , Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2018	
Literatura uzupełniająca:	
1. „Problemy Jakości” (miesięcznik)	
2. „Zarządzanie jakością” (kwartalnik)	
16. Formy oceny – szczegóły	
<p>Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną.</p> <p>Procentowy podział ocenianych efektów w kategoriach wiedza, umiejętności, kompetencje. W – 60%, U – 30%, K – 10%. Zaliczenie z treści wykładów: Czas trwania 60 min.</p> <p>- 5 pytań problemowych/opisowych.</p> <p>- warunkiem uzyskania oceny pozytywnej jest uzyskanie 60% maksymalnej liczby punktów.</p> <p>- Punktacja: każde pytanie oceniane jest w skali od 0 do 1pkt. Maksymalnie można uzyskać 5 pkt., minimalnie 3pkt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • 0 – 2,9 pkt. – niedostateczny (2,0) • 3,0 – 3,4 dostateczny (3,0) • 3,4 – 3,9 dostateczny plus (3,5) • 4,0 – 4,4 dobry (4,0) • 4,5 – 4,9 dobry plus (4,5) • 5,0 – bardzo dobry (5,0) <p>Warunkiem zaliczenia zajęć praktycznych jest uzyskanie pozytywnych ocen z dwóch kolokwii. Forma pisemna.</p> <p>5 pytań opisowych.</p> <p>Czas trwania 30 minut. Skala ocen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 5.0 (bdb) – 95% • 4,4 (db plus) – 90% • 4,0 (db) – 85% • 3,5 (dst plus) – 65% • 3,0 (dst) – 50% • 2,0 (ndst.) – poniżej 50% 	
17. Inne przydatne informacje o przedmiocie	
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji	
2. Zajęcia odbywać się będą w Akademii Białskiej im. Jana Pawła II	
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć	
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem	