



AKADEMIA MORSKA W GDYNI
Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa



KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu		Nazwa przedmiotu	w jęz. polskim	JAKOŚĆ USŁUG W TURYSTYCE I HOTELARSTWIE SERVICE QUALITY IN TOURISM AND HOTEL INDUSTRY
			w jęz. angielskim	

Kierunek	Innowacyjna Gospodarka
Specjalność	Turystyka i Hotelarstwo
Poziom kształcenia	studia pierwszego stopnia
Forma studiów	niestacjonarne
Profil kształcenia	ogólnoakademicki
Status przedmiotu	obowiązkowy
Rygor	egzamin

Semestr studiów	Liczba punktów ECTS	Liczba godzin w tygodniu				Liczba godzin w semestrze			
		W	C	L	P	W	C	L	P
IV	3	1	1			9	9		
Razem w czasie studiów						18			

Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji

Znajomość podstawowej terminologii turystycznej, rozumienie charakteru i specyfiki usług turystycznych i hotelarskich

Cele przedmiotu

Celem ogólnym przedmiotu jest przedstawienie wiodących zagadnień z zakresu kształtowania i doskonalenia jakości usług w turystyce i hotelarstwie.

Osiągane efekty kształcenia dla przedmiotu (EKP)

Symbol	Po zakończeniu przedmiotu student:	Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia
EKP_01	Zna pojęcie jakości usług w turystyce i hotelarstwie i umiejętnie identyfikuje ich wiodące determinanty	K_W01; K_W02; K_U01; K_U08
EKP_02	Rozumie istotę procesu usługowego w turystyce i hotelarstwie i objaśnia jego znaczenie dla postrzeganej jakości usług.	KW_02; KW_05; K_U08, K_K08
EKP_03	Zna i stosuje metody pomiaru i doskonalenia jakości usług w turystyce i hotelarstwie	K_W02; KW_05; K_W06; KU_02; K_K01
EKP_04	Rozumie problemy jakości usług w turystyce i hotelarstwie i ilustruje możliwe sposoby ich rozwiązywania.	K_W02; K_W05; K_W07; K_U05; K_K08

Treści programowe	Liczba godzin	Odniesienie do EKP
-------------------	---------------	--------------------

	W	C	L	P	
Jakość w turystyce i hotelarstwie - terminologia zagadnienia: jakość, jakość usług turystycznych i hotelarskich, poziomy jakości, wymiary jakości, jakość oczekiwana, jakość postrzegana, strefa tolerancji.	1	1			EKP_01; EKP_02
Znaczenie jakości w kształtowaniu popytu na usługi w turystyce i hotelarstwie.	1	1			EKP_01; EKP_02
Specyfika procesu usługowego w turystyce i hotelarstwie a postrzegana jakość usług. Momenty prawdy i ich znaczenie w kontaktach usługowych.	1	1			EKP_01; EKP_02
Rola i znaczenie komponentu funkcjonalnego w kształtowaniu jakości usług turystycznych i hotelarskich.	1	1			EKP_01; EKP_02; EKP_04
Jakość usług a współdziałanie klienta w procesie jej współtworzenia.	1	1			EKP_01; EKP_02
Ocena i monitorowanie jakości usług turystycznych i hotelarskich. Kryteria oceny jakości usług. Charakterystyka wybranych metod pomiaru jakości usług. Problemy pomiaru. Metoda SERVQUAL	1	1			EKP_01; EKP_03
Czynniki determinujące jakość usług turystycznych i hotelarskich.	1	1			EKP_01; EKP_02
Błędy usługowe a wybrane strategie naprawcze i ich wpływ na postrzeganą jakość usług i trwałość relacji z klientem. Przykłady z turystyki i hotelarstwa	1	1			EKP_01; EKP_04
Doskonalenie jakości usług turystycznych i hotelarskich. Charakterystyka i omówienie modelu doskonalenia jakości usług.	1	1			EKP_03; EKP_04
Łącznie godzin	9	9			

Metody weryfikacji efektów kształcenia dla przedmiotu									
Symbol EKP	Test	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Sprawozdanie	Projekt	Prezentacja	Zaliczenie praktyczne	Inne
EKP_01			X				x		
EKP_02			X				x		
EKP_03			X				x		x
EKP_04			X				x		x

Kryteria zaliczenia przedmiotu
Zaliczenie wykładów: Egzamin pisemny (co najmniej 60% punktów możliwych do zdobycia)
Zaliczenie ćwiczeń: prezentacja (co najmniej 60% punktów możliwych do zdobycia) + zaliczone zadania do rozwiązania w grupach (60% punktów możliwych do zdobycia)
Ocena końcowa jest średnią ważoną: 50% EG + 30% P + 20 % (EG - Egzamin; P-prezentacja; ZG- zadanie w grupach)
Uwaga: student otrzymuje ocenę powyżej dostatecznej, jeżeli uzyskane efekty kształcenia przekraczają wymagane minimum.

Nakład pracy studenta				
Forma aktywności	Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności			
	W	C	L	P
Godziny kontaktowe	9	9		
Czytanie literatury	13	10		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		10		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	16	10		
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania				
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	2	2		
Udział w konsultacjach	5	4		
Łącznie godzin	45	45		
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	90			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	3			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	31		1	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	45		2	

Literatura podstawowa

Kachniewska M., Zarządzanie jakością usług turystycznych , Wyd. Difin, Warszawa.2002.
Kachniewska M.,Jak odnieść sukces w turystyce. Kultura jakości, Wyd. Eurosystem, Warszawa 2002.
Martin W.B., Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach, Wyd. Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006.
Mitura B., Koniuszewska E., Ekonomika i organizacja pracy w hotelarstwie, Wyd. Difin, Warszawa 2006.

Literatura uzupełniająca

Apps R. Fachowa obsługa gości, Wyd. Polska Agencja Rozwoju Turystyki, Warszawa 1996.
Drummond H., W pogoni za jakością: Total quality management, Wyd. Wolters Kluwer, Warszawa 1998.
Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów, Performance Research Associates, Wyd. Oficyna Ekonomiczna Kraków, Kraków 2006.
Knowels T., Zarządzanie Hotelarstwem i Gastronomią, PWE, Warszawa 2001.
Mikuta B., Świątkowska M., Organizacja usług turystyczno-hotelarskich, Wyd. SGGW, Warszawa 2008.
Otto J., Marketing relacji. Koncepcja i stosowanie, Wyd. C.H. Beck, Warszawa 2004.
Turkowski M., Marketing usług hotelarskich, PWE, Warszawa 2010

Osoba odpowiedzialna za przedmiot

dr Aleksandra Grobelna

KEU

Pozostałe osoby prowadzące przedmiot

dr Aleksandra Grobelna

KEU

dr Hanna Mackiewicz

KEU