



**AKADEMIA MORSKA W GDYNI**  
**Wydział Przedsiębiorczości i Towaroznawstwa**



**KARTA PRZEDMIOTU**

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

Kierunek	<b>Innowacyjna Gospodarka</b>
Specjalność	<b>Turystyka i Hotelarstwo</b>
Poziom kształcenia	<b>studia pierwszego stopnia</b>
Forma studiów	<b>stacjonarne</b>
Profil kształcenia	<b>ogólnoakademicki</b>
Status przedmiotu	<b>obowiązkowy</b>
Rygor	<b>egzamin</b>

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			15	15		
<b>Razem w czasie studiów</b>						<b>30</b>			

<b>Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji</b>
Znajomość podstawowej terminologii turystycznej, rozumienie charakteru i specyfiki usług turystycznych i hotelarskich

<b>Cele przedmiotu</b>
Celem ogólnym przedmiotu jest przedstawienie wiodących zagadnień z zakresu kształtowania i doskonalenia jakości usług w turystyce i hotelarstwie.

<b>Osiągane efekty kształcenia dla przedmiotu (EKP)</b>		
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 rozumie 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,	1	1			EKP_01; EKP_02

wymiary jakości, jakość oczekiwana, jakość postrzegana, strefa tolerancji.					
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.	2	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	4	5			EKP_01; EKP_03
Czynniki determinujące jakość usług turystycznych i hotelarskich.	2	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	2	2			EKP_01; EKP_04
Doskonalenie jakości usług turystycznych i hotelarskich. Charakterystyka i omówienie modelu doskonalenia jakości usług.	1	2			EKP_03; EKP_04
<b>Łącznie godzin</b>	<b>15</b>	<b>15</b>			

<b>Metody weryfikacji efektów kształcenia dla przedmiotu</b>									
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

<b>Kryteria zaliczenia przedmiotu</b>
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.

<b>Nakład pracy studenta</b>				
Forma aktywności	Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności			
	W	C	L	P
Godziny kontaktowe	15	15		
Czytanie literatury	10	5		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		15		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	15			
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania		5		
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	2	2		
Udział w konsultacjach	3	3		
<b>Łącznie godzin</b>	<b>45</b>	<b>45</b>		
<b>Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu</b>	<b>90</b>			
<b>Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu</b>	<b>3</b>			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	45		2	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	40		1	

<b>Literatura podstawowa</b>
------------------------------

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., Ekonomia 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