



UNIWERSYTET MORSKI 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	2	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 uczenia się dla przedmiotu (EKP)		
Symbol	Po zakończeniu przedmiotu student:	Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się
EKP_01	zna pojęcie jakości usług w turystyce i hotelarstwie i umiejętnie identyfikuje ich wiodące determinanty,	NK_W01; NK_W02; NK_U01; NK_U08
EKP_02	rozumie istotę procesu usługowego w turystyce i hotelarstwie i objaśnia jego znaczenie dla postrzeganej jakości usług,	NK_W02; NK_W05; NK_U08, NK_U12
EKP_03	zna i stosuje metody pomiaru i doskonalenia jakości usług w turystyce i hotelarstwie,	NK_W02; NK_W05; NK_W06; NK_U02; NK_K01
EKP_04	rozumie problemy jakości usług w turystyce i hotelarstwie i ilustruje możliwe sposoby ich rozwiązywania.	NK_W02; NK_W05; NK_W07; NK_U05; NK_U12

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 uczenia się 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 realizacji w grupach (60% punktów możliwych do zdobycia)
Ocena końcowa jest średnią ważoną: 50% EG + 30% P + 20 % ZG (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	10	5		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		15		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	10			
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania				
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	2			
Udział w konsultacjach	2	6		
Łącznie godzin	33	35		
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	68			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	2			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	34		1	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału	28		1	

nauczycieli akademickich		
--------------------------	--	--

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 inż. Aleksandra Grobelna	KZiE
-----------------------------	------

Pozostałe osoby prowadzące przedmiot

dr Hanna Mackiewicz	KZiE
---------------------	------