



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	stacjonarne
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			15	15		
Razem w czasie studiów						30			

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 rozumie 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_U07; 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,	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
Łącznie godzin	15	15			

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	15	15		
Czytanie literatury	5	5		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		10		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	10			
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania				
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	2			
Udział w konsultacjach	1	2		
Łącznie godzin	33	32		
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	65			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	2			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	32		1	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	35		1	

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 Aleksandra Grobelna

KZiE

dr Hanna Mackiewicz

KZiE