|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wypełnia Zespół Kierunku | Nazwa modułu (bloku przedmiotów): **Zarządzanie jakością w turystyce** | | | | | | Kod modułu: | | |
| Nazwa przedmiotu: **Zarządzanie jakością w turystyce** | | | | | | Kod przedmiotu: | | |
| Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot / moduł: **Instytut Ekonomiczny** | | | | | | | | |
| Nazwa kierunku: **Ekonomia** | | | | | | | | |
| Forma studiów:  **SS** | | | Profil kształcenia:  **praktyczny** | | | Specjalność:  **ET** | | |
| Rok / semestr:  **IV/VII** | | | Status przedmiotu /modułu:  **obligatoryjny** | | | Język przedmiotu / modułu: **polski** | | |
| Forma zajęć | wykład | ćwiczenia | | laboratorium | projekt | | seminarium | inne  (wpisać jakie) |
| Wymiar zajęć | **15** |  | |  |  | |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Koordynator przedmiotu / modułu | mgr inż. Krzysztof Starańczak |
| Prowadzący zajęcia | mgr inż. Krzysztof Starańczak |
| Cel przedmiotu / modułu | Zapoznanie studentów z teoretycznymi i praktycznymi aspektami funkcjonowania systemów zarządzania jakością w organizacjach turystycznych w celu nabycia przez studentów praktycznych umiejętności wdrażania , utrzymania i doskonalenia takich systemów. |
| Wymagania wstępne | Znajomość podstaw zarządzania, podstawy marketingu. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EFEKTY KSZTAŁCENIA** | | |
| Nr | Opis efektu kształcenia | Odniesienie do efektów dla kierunku |
| 01 | Określa struktury, koncepcje i metody działania organizacji turystycznej w zakresie zarządzania jakością | K1P\_W06 |
| 02 | Wyjaśnia i ilustruje wpływ oddziaływania otoczenia zewnętrznego na działalność organizacji turystycznych | K1P\_W10 |
| 03 | Wykorzystuje wiedzę teoretyczną i praktyczną w określaniu kierunku funkcjonowania organizacji turystycznej | K1P\_U 01 |
| 04 | Dokonuje oceny odpowiednich metod i narzędzi do opisu oraz analizy problemów i obszarów działalności organizacji turystycznej | K1P\_U 10 |
| 05 | W oparciu o zasady zarządzania jakością weryfikuje swoje działania, postawy oraz poszukuje nowe lepsze rozwiązania | K1P\_K 11 |

|  |
| --- |
| **TREŚCI PROGRAMOWE** |
| **Wykład** |
| Ewolucja, istota i współczesne rozumienie problematyki jakości.  Miejsce jakości w procesie zarządzania.  Zasady zarządzania jakością i ich praktyczne wykorzystanie.  System zarządzania jakością w oparciu o normy ISO  Auditowanie systemu zarządzania jakością w oparciu o normy ISO  Techniki, narzędzia i metody zarządzania jakością  Idea samooceny i jej wykorzystanie w organizacji  Zarządzanie jakością i doskonalenie jakości w oparciu o model EFQM  Kompleksowe Zarządzanie przez Jakość (TQM).  System odpowiedzialności społecznej ( norma SA 8000) i system HACAP jako uzupełnienie systemu zarządzania jakością  Specyfika zarządzania jakością usług turystycznych.  System zarządzania jakością w sektorach branży turystycznej  Kryteria ogólne i szczegółowe oceny jakości usługi turystycznej-przykłady  Nagrody jakości, a podejście kompleksowe i zarządzanie zintegrowane.  Etapy opracowania i wdrażania standardu jakości jako systemu zarządzania. |
| **Ćwiczenia** |
|  |
| Laboratorium |
|  |
| Projekt |
|  |

|  |  |
| --- | --- |
| Literatura podstawowa | 1. Dahlgaard J, Kristensen K, Kanji G, 2000-Podstawy zarządzania jakością. Wyd. Naukowe PWN, Warszawa 2. Kachniewska M., 2002 – Zarządzania jakością usług turystycznych. Wyd. Difin, Warszawa. |
| Literatura uzupełniająca | 1. Martin W. B., 2006 – Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach. Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2. Norma ISO 9001:2008- Systemy zarządzania jakością-Wymagania 3. Norma SA 8000 - Odpowiedzialność Społeczna 4. Norma HACCAP/ PN EN ISO 22000:2006-System analizy zagrożeń w krytycznym punkcie kontrolnym/ System zarządzania bezpieczeństwem żywności-Wymagania |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Metody kształcenia | | Metody praktyczne (studium przypadków z zakresu poruszanej tematyki)  Metody podające (dyskusje, objaśnienia) | |
| Metody weryfikacji efektów kształcenia | | | Nr efektu kształcenia |
| Test z zakresu tematyki przedmiotu | | | 01 |
| Referat z zakresu tematyki przedmiotu | | | 02 |
| Forma i warunki zaliczenia | Pozytywna ocena z testu  Pozytywna ocena z referatu  Aktywne uczestnictwo w zajęciach | | |

|  |  |
| --- | --- |
| **NAKŁAD PRACY STUDENTA** | |
|  | Liczba godzin |
| Udział w wykładach | 15 |
| Samodzielne studiowanie tematyki wykładów | 20 |
| Udział w ćwiczeniach audytoryjnych i laboratoryjnych | 0 |
| Samodzielne przygotowywanie się do ćwiczeń | 0 |
| Przygotowanie projektu / eseju /referatu itp. | 8 |
| Przygotowanie się do egzaminu / zaliczenia | 8 |
| Udział w konsultacjach | 0,1 |
| Inne | 0 |
| **ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz.** | 51,1 |
| **Liczba punktów ECTS za przedmiot** | **2** |
| Liczba p. ECTS związana z zajęciami praktycznymi\* | **0,3** |
| Liczba p. ECTS za zajęciach wymagające bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich | **0,5** |