|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 ISOAuditowanie systemu zarządzania jakością w oparciu o normy ISOTechniki, narzędzia i metody zarządzania jakościąIdea samooceny i jej wykorzystanie w organizacjiZarządzanie jakością i doskonalenie jakości w oparciu o model EFQMKompleksowe Zarządzanie przez Jakość (TQM).System odpowiedzialności społecznej ( norma SA 8000) i system HACAP jako uzupełnienie systemu zarządzania jakościąSpecyfika zarządzania jakością usług turystycznych.System zarządzania jakością w sektorach branży turystycznejKryteria ogólne i szczegółowe oceny jakości usługi turystycznej-przykładyNagrody 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 referatuAktywne 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** |