

Rok akademicki:	Grupa przedmiotów	Numer katalogowy:			TOL307
Nazwa przedmiotu ¹⁾ :	Zarządzanie jakością w turystyce			ECTS ²⁾	4
Tłumaczenie nazwy na jęz. angielski ³⁾ :	Quality management in tourism				
Kierunek studiów ⁴⁾ :	Turystyka i rekreacja				
Koordynator przedmiotu ⁵⁾ :	dr inż. Agata Balińska				
Prowadzący zajęcia ⁶⁾ :	dr inż. Agata Balińska, pracownicy Wydziału				
Jednostka realizująca ⁷⁾ :	Wydział Nauk Ekonomicznych, Katedra Ekonomiki Edukacji, Komunikowania i Doradztwa				
Wydział, dla którego przedmiot jest realizowany ⁸⁾ :	Wydział Nauk Ekonomicznych				
Status przedmiotu ⁹⁾ :	a) przedmiot	b) stopień	c) rok	d) forma studiów	
	kierunkowy	I	2	stacjonarne / niestacjonarne	
Cykl dydaktyczny ¹⁰⁾ :	a) semestr		b) Jęz. wykładowy ¹¹⁾		
	zimowy		polski		
Założenia i cele przedmiotu ¹²⁾ :	Celem przedmiotu jest: omówienie zagadnień związanych z zarządzaniem jakością w turystyce, w tym znaczenia zarządzania jakością w rozwoju usług turystycznych, metod badania satysfakcji klienta oraz doskonalenia jakości.				
Formy dydaktyczne, liczba godzin ¹³⁾ :	a) forma dydaktyczna		b) liczba godzin (stacjonarne i niestacjonarne)		
	a1) wykład		15	9	
	a2) ćwiczenia audytoryjne		15	9	
	a3) ćwiczenia laboratoryjne				
Metody dydaktyczne ¹⁴⁾ :	dyskusja		eksperyment		
	projekt badawczy		studium przypadku	T	
	rozwiązywanie problemu	T	gry symulacyjne	T	
	analiza i interpretacja tekstów źródłowych		indywidualne projekty studenckie		
	konsultacje		konwersatorium	T	
	metoda podająca (wykład) z elementami pogadanki z wykorzystaniem pomocy w postaci prezentacji multimedialnych.	T	inne ...		
	inne...		inne ...		
Pełny opis przedmiotu ¹⁵⁾ :	<p>A. wykłady</p> <p>Wstęp do zarządzania jakością - Zdefiniowanie terminu jakości. Geneza koncepcji zarządzania jakością. Japoński a europejski kontekst zarządzania jakością. Kryteria oceny jakości produktu turystycznego - Kryteria ogólne i szczegółowe oceny jakości poszczególnych elementów produktu turystycznego. Tworzenie kultury jakości w organizacji - Kultura organizacji i jej rola. Wpływ poszczególnych elementów kultury organizacji na system zarządzania jakością. Rola zarządzania kadrami w zarządzaniu przez jakość. Standardy zarządzania jakością według normy ISO seria 9000 - Geneza standaryzacji, normy ISO i ich zmiany; zasady zarządzania jakością według normy ISO 9001. Wymagania normy ISO 9001. Korzyści z wdrażania systemu ISO seria 9000. Koncepcja TQM (Total Quality Management) - Koncepcja TQM i jej porównanie z normą ISO 9001. Twórcy koncepcji TQM (Shewhart, Deming, Juran, Crosby, Ishikawa, Taguchi). 14 zasad Deminga. Piramida TQM, Pętla Deminga, koła jakości Instrumenty wykorzystywane w procesie doskonalenia jakości - Analiza wybranych instrumentów procesie doskonalenia jakości: FMEA (analiza skutków wad) 5S i Kaizen, Just i Time, Benchmarking, Metoda Taguchi, Quality Function Deployment (QFD) i dom jakości. Inne systemy podnoszące jakość - ISO 14001:2004 System zarządzania środowiskowego; PN 18001:2004- System zarządzania jakością i higieną pracy; ISO 22000:2005 System zarządzania bezpieczeństwem żywności Nagrody jakości - Japońska Nagroda Jakości im. Deminga. Amerykańska Nagroda Jakości im. Baldrige'a. Europejska Nagroda Jakości. Polska Nagroda Jakości (zakres i zasady przyznawania). Znaczenie nagród jakości.</p>				
	<p>B. ćwiczenia</p> <p>Programy pro-jakościowe - Analiza funkcjonujących szczególnie w Polsce i innych krajach UE programów pro-jakościowych nakładających na organizację określone wymagania standaryzacyjne. Badanie satysfakcji klienta - Przyczyny i metody badania satysfakcji klienta. Miejsce badań satysfakcji klienta w systemie zarządzania jakością. Planowanie i realizacja wybranych metod badań (warsztaty). Rola zarządzania jakością w funkcjonowaniu rynku turystycznego - Analiza przypadków (analiza ofert szczególnie biur podróży i innych przedsiębiorstw turystycznych pod kątem jakości postulowanej i rzeczywistej). Tworzenie celów jakości dla przykładowych przedsiębiorstw turystycznych – zajęcia warsztatowe.</p>				

Wymagania formalne (przedmioty wprowadzające) ¹⁶⁾ :				
Założenia wstępne ¹⁷⁾ :				
Efekty kształcenia ¹⁸⁾ : (z kolejnymi numerami, 01, 02, 03 itd.)	01 - Potrafi scharakteryzować system zarządzania jakością i wskazać najważniejsze jego elementy	05 -		
	02 - Potrafi opisać instrumenty doskonalenia jakości	06 -		
	03 - Umie dokonywać oceny poziomu jakości usług turystycznych	07 -		
	04 - Potrafi konstruować cele jakości oraz zaprojektować metody badania satysfakcji klienta	08 -		
Sposób weryfikacji efektów kształcenia ¹⁹⁾ :	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonania zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta		ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	'04
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć	03	obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny		test komputerowy	
	egzamin ustny		inne..	
	zaliczenie pisemne	01, 02	inne..	
Forma dokumentacji osiągniętych efektów kształcenia ²⁰⁾ :	okresowe prace pisemne		imiennie karty oceny studenta	T
	złożone projekty		treść pytań egzaminacyjnych z oceną	
	ocena wystąpień w trakcie zajęć	T	inne..	
	treść pytań zaliczeniowych	T	inne..	
Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową ²¹⁾ :	Element oceny	Waga w %	Element oceny	Waga w %
	kolokwium na zajęciach ćwiczeniowych		ocena wykonania zadania projektowego na zdefiniowany temat	
	praca pisemna przygotowywana w ramach pracy własnej studenta		ocena wynikająca z obserwacji w trakcie zajęć	
	ocena eksperymentów wykonywanych w trakcie zajęć		przygotowanie zespołowej analizy zdefiniowanego problemu	15%
	ocena wystąpień i prezentacji w trakcie zajęć	25%	obserwacja w trakcie dyskusji zdefiniowanego problemu (aktywność)	
	egzamin pisemny		test	
	egzamin ustny		inne..	
inne...	60%	inne..		
Miejsce realizacji zajęć ²²⁾ :	sala dydaktyczna			

Literatura podstawowa i uzupełniająca²³⁾:

1. Kachniewska, M. 2002. Zarządzanie jakością usług turystycznych. Wyd. Difin, Warszawa,
2. Wawak, S. 2002. Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wyd. Helion, Gliwice,
3. Karaszewski, R. 2006. Nowoczesne koncepcje. Zarządzania jakością. Dom Organizatora, Toruń,
4. Hamrol, A.; Mantura, W. 2005. Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka. Wyd. PWN, Warszawa,
5. Dembińska-Cyran, I.; Holub-Iwan, J.; Perenc, J. 2004. Zarządzanie relacjami z klientami. Wyd. Difin, Warszawa,
6. Konarzewska-Gubała, E. red. 2003. Zarządzanie przez jakość. Koncepcje, metody, studia przypadków. Wyd. Akademi Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław,
7. Bagiński, J. 2000. Menedżer jakości. Oficyna wydawnicza PW, Warszawa,
8. Problemy jakości – miesięcznik Federacji Stowarzyszeń Naukowo-Technicznych NOT (FSNT NOT).

UWAGI²⁴⁾: