

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2021/2022						
INFORMACJE OGÓLNE						
1. Nazwa przedmiotu Zarządzanie jakością w przedsiębiorstwie turystycznym						
2. Nazwa kierunku Turystyka i Rekreacja						
3. Poziom studiów Studia drugiego stopnia						
4. Liczba punktów ECTS 3						
5. Liczba godzin w semestrze						
semestr	w	ćw	lab/lek	prj/zp	pws	prk
IV	15	15				
6. Język wykładowy polski						
7. Wykładowca Agnieszka Kozak – dr						
INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE						
8. Wymagania wstępne						
1. Znajomość podstawowych kategorii pojęciowych z zakresu zarządzania, nauk o organizacji						
9. Cele przedmiotu						
C1 Zapoznanie z zagadnieniem, jakości w sferze usług oraz ścieżkami wdrażania jakości do przedsiębiorstw turystycznych.						
C2 Zapoznanie z terminologią, koncepcjami, metodami i narzędziami jakości i zarządzania przez jakość.						
C3 Wykształcenie u studentów zdolności praktycznego zastosowania instrumentów zarządzania jakością.						
10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych						
Student, który zaliczył przedmiot:					odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się	
WIEDZA						
EU01	Student w pogłębionym stopniu zna i wyjaśnia zjawiska społeczne i ekonomiczne związane z turystyką i przedsiębiorstwem turystycznym				K_W01, K_W02	
EU02	Student zna szczegółowe zasady tworzenia i rozwoju różnych form przedsiębiorczości, ma pogłębioną i uporządkowaną wiedzę o funkcjonowaniu i zarządzaniu przedsiębiorstwa turystycznego.				K_W09, K_W10	
UMIEJĘTNOŚCI						
EU03	Student potrafi wykorzystać uporządkowaną, pogłębioną i rozszerzoną wiedzę specjalistyczną do oceny kierunków rozwoju turystyki na współczesnym rynku turystycznym				K_U02, K_U08	
EU04	Student posiada rozwinięte umiejętności obserwowania, diagnozowania, racjonalnego oceniania złożonych sytuacji społecznych, kulturowych, politycznych, prawnych,				K_U02, K_U03	

ekonomicznych związanych z funkcjonowaniem i zarządzaniem przedsiębiorstwem turystycznym.	
KOMPETENCJE SPOŁECZNE	
EU05 Student ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego rozwoju osobistego i zawodowego	K_K07
11. Treści programowe	
Forma zajęć – wykłady	
1. Wprowadzenie do problematyki zarządzania jakością. Pojęcie i istota jakości. 2. Historia jakości. Wybitni filozofowie jakości. Podstawowe koncepcje zarządzania jakością. 3. Wprowadzenie do problematyki normalizacji. Ocena zgodności i regulacje prawne w zakresie jakości. 4. Międzynarodowe normy ISO serii 9000. 5. Zasady systemowego zarządzania jakością. 6. Analiza i interpretacja poszczególnych rozdziałów systemowej normy ISO 9001:2000 (ISO 9001: 2015). 7. Europejska i Polska Nagroda Jakości - wymagania. 8. Ocena zgodności systemów jakości i wyrobów. Certyfikacja obligatoryjna i fakultatywna. 9. Przegląd metod i technik zarządzania jakością. 10. Systemowe zarządzanie środowiskiem i BHP.	
Forma zajęć – wykłady/ ćwiczenia/laboratoria/zajęcia praktyczne itp.	
1. Przesłanki kształtowania jakości w przedsiębiorstwie turystycznym. Pojęcie jakości usług turystycznych. Lojalność jako cel kształtowania jakości w przedsiębiorstwach turystycznych. 2. Determinanty kształtujące jakość usług turystycznych 3. Proces kształtowania jakości usług przedsiębiorstw hotelarskich (gromadzenie informacji, projektowanie usługi, świadczenie usługi, informowanie o jakości). 4. Podstawowe działy w cyklu obsługi klienta. Standaryzacja pracy w hotelu. 5. Jakość usług hotelarskich a kategoryzacją hoteli (kategoryzacja hoteli w Polsce, kategoryzacja hoteli w Europie). 6. Normy ISO w turystyce i hotelarstwie. System HACCP w gastronomii hotelarskiej. 7. Udział w konkursach branżowych, a funkcjonowanie hoteli (charakterystyka konkursów branżowych, nagrody i laureaci konkursów branży hotelarskiej, wpływ udziału w konkursach branżowych na funkcjonowanie hoteli, analiza czynników jakościowych systemów oceny jakości usług hotelarskich).	
12. Narzędzia/metody dydaktyczne	
1. Prezentacje multimedialne	
2. Dyskusja	
3. Filmy dydaktyczne	
4. Konsultacje	
13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)	
1. Projekty i ćwiczenia praktyczne	
2. Prezentacja multimedialna	
3. Kolokwium międzysemestralne	
4. Zaliczenie końcowe z oceną	
14. Obciążenie pracą studenta	
Forma aktywności	liczba godzin
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje	40
2. Nakład pracy studenta	35
suma	75

liczba punktów ECTS	3
15. Literatura	
Literatura podstawowa:	
1. Hamrol Adam, <i>Zarządzanie jakością z przykładami</i> , Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005	
2. Hamrol A., Mantura W., <i>Zarządzanie jakością. Teoria i praktyka</i> , Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2005	
3. Magdalena Kachniewska, <i>Zarządzanie jakością usług turystycznych</i> , Warszawa "Difin" , 2002.	
4. Szczepańska K., <i>Zasady zarządzania jakością</i> , Oficyna Wydawnicza Politechniki Warszawskiej, Warszawa 2018	
Literatura uzupełniająca:	
1. „Problemy Jakości” (miesięcznik)	
2. „Zarządzanie jakością” (kwartalnik)	
16. Formy oceny – szczegóły	
Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną. Procentowy podział ocenianych efektów w kategoriach wiedza, umiejętności, kompetencje. W – 60%, U – 30%, K – 10%. Zaliczenie z treści wykładów: Czas trwania 60 min. - 5 pytań problemowych/opisowych. - warunkiem uzyskania oceny pozytywnej jest uzyskanie 60% maksymalnej liczby punktów. - Punktacja: każde pytanie oceniane jest w skali od 0 do 1pkt. Maksymalnie można uzyskać 5 pkt., minimalnie 3pkt. • 0 – 2,9 pkt. – niedostateczny (2,0) • 3,0 – 3,4 dostateczny (3,0) • 3,4 – 3,9 dostateczny plus (3,5) • 4,0 – 4,4 dobry (4,0) • 4,5 – 4,9 dobry plus (4,5) • 5,0 – bardzo dobry (5,0) Warunkiem zaliczenia zajęć praktycznych jest uzyskanie pozytywnych ocen z dwóch kolokwii. Forma pisemna. 5 pytań opisowych. Czas trwania 30 minut. Skala ocen: • 5,0 (bdb) – 95% • 4,4 (db plus) – 90% • 4,0 (db) – 85% • 3,5 (dst plus) – 65% • 3,0 (dst) – 50% • 2,0 (ndst.) – poniżej 50%	
17. Inne przydatne informacje o przedmiocie	
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji	
2. Zajęcia odbywać się będą w ABNS w Białej Podlaskiej	
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć	
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem	