

Badanie jakości usług hotelarskich - opis przedmiotu

Informacje ogólne	
Nazwa przedmiotu	Badanie jakości usług hotelarskich
Kod przedmiotu	04.4-WZS-TiRP-BJUH
Wydział	Wydział Nauk Biologicznych
Kierunek	Turystyka i rekreacja
Profil	praktyczny
Rodzaj studiów	pierwszego stopnia z tyt. licencjata
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2019/2020

Informacje o przedmiocie	
Semestr	6
Liczba punktów ECTS do zdobycia	2
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	doc. dr Krzysztof Dzieńdziura

Formy zajęć					
Forma zajęć	Liczba godzin w semestrze (stacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (stacjonarne)	Liczba godzin w semestrze (niestacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (niestacjonarne)	Forma zaliczenia
Wykład	15	1	9	0,6	Zaliczenie na ocenę
Ćwiczenia	15	1	9	0,6	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

Celem przedmiotu jest przyswojenie wiedzy o metodach i technikach badawczych stosowanych w hotelarstwie, dotyczących oceny jakości usług hotelu, oceny lojalności potencjalnych i stałych gości, pomiaru satysfakcji klienta, skuteczności konkurowania jakością oraz efektywności promocyjnych hotelu.

Wymagania wstępne

Podstawowe wymagania z zakresu podstaw ekonomii, ekonomiki turystyki i rekreacji, wiedza z zakresu podstaw marketingu.

Zakres tematyczny

- Wprowadzenie do treści dotyczących badania jakości usług hotelarskich.
- Klasyfikacja metod, technik badawczych na rynku hotelarskim.
- Metody badań jakości usług hotelarskich.
- Zasady budowy kwestionariusza do badań jakościowych w hotelarstwie.
- Techniki pomiaru jakości usług hotelarskich.
- Metody prezentacji wyników badań.
- Badania jakościowe Servqual, CSI, CIT oraz TQM.
- Badanie lojalności i preferencji gości hotelowych.
- Metody gromadzenia danych o lojalności klienta w hotelarstwie.
- Ranking satysfakcji klienta hotelowego. Indeks Satysfakcji Klienta.
- Źródła informacji o jakości usług hotelarskich.
- Jakość usług a kategoryzacja hoteli.
- Norma ISO 9001 w przedsiębiorstwach hotelarskich. System HACCP w gastronomii hotelarskiej.
- Pomiar skuteczności konkurowania przez jakość w hotelarstwie.

Metody kształcenia

- Wykład – w zależności od omawianego problemu - metody konwencjonalne lub problemowe oraz metoda pokazu,
- Ćwiczenia - metoda ćwiczeniowa i metoda pokazu.

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
potrafi uzupełniać i doskonalić nabytą wiedzę i umiejętności, rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie	• K_K01	• aktywność w trakcie zajęć • projekt	• Wykład • Ćwiczenia
potrafi współdziałać i pracować w grupie, potrafi określić priorytety służące realizacji określonego zadania.	• K_K03	• projekt	• Wykład • Ćwiczenia

Opis efektu	Symbole efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
zna podstawowe metody doboru próby do badań i zna źródła informacji o jakości rynku hotelarskiego	• K_W07	• kolokwium	• Wykład • Ćwiczenia
umie scharakteryzować jakość rynku hotelarskiego	• K_U12	• aktywność w trakcie zajęć • projekt	• Wykład • Ćwiczenia
potrafi przeprowadzić badanie jakości rynku hotelarskiego	• K_U12	• projekt	• Wykład • Ćwiczenia
umie klasyfikować metody i techniki badawcze rynku hotelarskiego	• K_U12	• projekt	• Wykład • Ćwiczenia
posiada wiedzę o metodach badań empirycznych i innych metodach badawczych stosowanych do analizy jakości rynku hotelarskiego	• K_W07	• kolokwium	• Wykład • Ćwiczenia
zna metody projektowania badania i metody prezentacji wyników badań rynku hotelarskiego	• K_W07	• kolokwium	• Wykład • Ćwiczenia
potrafi myśleć i działać w sposób przedsiębiorczy	• K_K09	• projekt	• Wykład • Ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Zaliczenie przedmiotu na ocenę na podstawie oceny z ćwiczeń (50%) i oceny z wykładu (50%)

Literatura podstawowa

1. M. Olszewski, Zastosowanie metod oceny jakości w hotelarstwie, w: Turystyka w ujęciu globalnym i lokalnym, pod red. G. Gołębskiego, Akademia Ekonomiczna, Poznań 2004
2. N. Hill, J. Alexander, Pomiar satysfakcji i lojalności klientów, Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003
3. W. Urban, D. Siemieniako, Lojalność klientów. Modele, motywacja i pomiar, PWN, Warszawa 2008
4. G. Gołębski, Przedsiębiorstwo turystyczne w gospodarce wolnorynkowej, Wyd. AE w Poznaniu, Poznań 1998
5. S. Borkowski, E. Wszendybył, Jakość i efektywność usług hotelarskich, Warszawa 2007.
6. M. Kachniewska, Zarządzanie jakością usług turystycznych, Warszawa 2002.

Literatura uzupełniająca

1. K. Szczepańska, Kompleksowe zarządzanie jakością TQM, Warszawa 1998.
2. J. Krupa, A. Szmulik, Znaczenie kosztów jakości w procesie zarządzania jakością, Materiały Konferencji Naukowej, AE, Kraków 2002.
3. M. Szreder, Metody i techniki sondażowych badań opinii, PWE, Warszawa 2004
4. A. Panasiuk, D. Szostak, Hotelarstwo Usługi- eksploatacja- zarządzanie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008.

Uwagi

Zmodyfikowane przez doc. dr Krzysztof Dzieńdziura (ostatnia modyfikacja: 18-04-2019 08:08)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ