

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 2022/2023

Informacje o przedmiocie	
Semestr	6
Liczba punktów ECTS do zdobycia	2
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	dr inż. Barbara Jurkowska

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

1. Wprowadzenie do treści dotyczących badania jakości usług hotelarskich. Badania marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym.
2. Klasyfikacja metod, technik badawczych na rynku hotelarskim.
3. Metody badań jakości usług hotelarskich.
4. Zasady budowy kwestionariusza do badań jakościowych w hotelarstwie.
5. Techniki pomiaru jakości usług hotelarskich.
6. Metody prezentacji wyników badań.
7. Badania jakościowe Servqual, CSI, CIT oraz TQM.
8. Badanie lojalności i preferencji gości hotelowych.
9. Metody gromadzenia danych o lojalności klienta w hotelarstwie.
10. Ranking satysfakcji klienta hotelowego. Indeks Satysfakcji Klienta.
11. Źródła informacji o jakości usług hotelarskich.
12. Jakość usług a kategoryzacja hoteli.
13. Norma ISO 9001 w przedsiębiorstwach hotelarskich. System HACCP w gastronomii hotelarskiej.
14. Pomiary skuteczności konkurowania przez jakość w hotelarstwie.

Metody kształcenia

Podczas wykładów i ćwiczeń ilustrowane będą materiały poglądowe (prezentacja multimedialna).

- Wykład – w zależności od omawianego problemu - metody konwencjonalne lub problemowe oraz metoda pokazu, dyskusja.
- Ćwiczenia - metoda ćwiczeniowa, metoda pokazu, dyskusja. Podczas ćwiczeń studenci przygotowują dla wybranego przedsiębiorstwa turystycznego i przeprowadzą analizę profilu klienta wybranej usługi hotelarskiej.

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 • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Ćwiczenia

Opis efektu	Symbol e efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
potrafi współdziałać i pracować w grupie, potrafi określić priorytety służące realizacji określonego zadania.	• K_K02 • K_K06	• aktywność w trakcie zajęć • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Ćwiczenia
zna podstawowe metody doboru próby do badań i zna źródła informacji o jakości rynku hotelarskiego	• K_W01 • K_W05	• aktywność w trakcie zajęć • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Wykład • Ćwiczenia
potrafi przeprowadzić badanie jakości rynku hotelarskiego	• K_U02 • K_U07 • K_U09	• aktywność w trakcie zajęć • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Wykład • Ćwiczenia
umie klasyfikować metody i techniki badawcze rynku hotelarskiego	• K_U02 • K_K01	• aktywność w trakcie zajęć • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Wykład • Ćwiczenia
zna metody projektowania badania i metody prezentacji wyników badań rynku hotelarskiego	• K_U02	• aktywność w trakcie zajęć • obserwacje i ocena umiejętności praktycznych studenta • przygotowanie projektu	• Ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Wykłady: zaliczenie pisemne, które będzie obejmować materiał z wykładów. Termin zaliczenia: zgodnie z harmonogramem studiów.

Ćwiczenia: przygotowanie i prezentacja projektu.

Na ocenę z przedmiotu składa się ocena z: wykładu (50%) i ćwiczeń (50%). Warunkiem zaliczenia przedmiotu są pozytywne oceny z ćwiczeń i wykładu.

Literatura podstawowa

1. Czubała A. (i in.), Marketing w przedsiębiorstwie – ujęcie operacyjne, PWE, Warszawa 2020.
2. Milic-Czerniak R. (red.), Badania marketingowe: nowe metody badań i zastosowania, Difin, Warszawa 2019.
3. Panasiuk A., Szuman-Dobska M., Urban W., Metodyka pomiaru jakości usług, Wyd. Texter, Warszawa 2016.
4. Urban W., Siemieniako D., Lojalność klientów. Modele, motywacja i pomiar, Wyd. PWN, Warszawa 2012.
5. Urban W., Zarządzanie jakością usług, Wyd. PWN, Warszawa 2018.

Literatura uzupełniająca

1. Borkowski S., Wszendybył E., Jakość i efektywność usług hotelarskich, Wyd. PWN, Warszawa 2007.
2. Fitrzyk A., Obsługa ruchu turystycznego: praca zbiorowa, Wyd. Krakowskiej Szkoły Hotelarskiej, Kraków 2006.
3. Panasiuk A., Jakość usług turystycznych, Wyd. Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr Agnieszka Gandecka (ostatnia modyfikacja: 22-02-2023 21:32)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ