

**KARTA PROGRAMOWA**

Moduł kształcenia	Jakość w turystyce i rekreacji	
Nazwa modułu kształcenia w języku angielskim	Quality in tourism and recreation	
Kierunek studiów	Zarządzanie	
Profil kształcenia	ogólnoakademicki	
Forma kształcenia	stacjonarne	
Poziom przedmiotu (podstawowy/specjalnościowy/ ogólnouczelniany/kierunkowy/praktyczny)	specjalnościowy	
Status przedmiotu (obowiązkowy/do wyboru)	do wyboru	
Poziom modułu kształcenia	II stopień	
Język wykładowy	polski	
Semestr realizacji modułu	II/III/IV	
Liczba punktów ECTS	4	
Liczba godzin	Forma modułu: wykład	Forma modułu: ćwiczenia
	45	-
Jednostka realizująca moduł	Katedra Zarządzania	
Moduły poprzedzające	-	

Syntetyczna charakterystyka modułu

Moduł poświęcony jest zagadnieniom zarządzania jakością w ukierunkowaniu na branżę turystyki i rekreacji. Obejmuje analizę samego pojęcia „jakość” w ujęciu ewolucyjnym do czasów współczesnych i życia na co dzień, akcentując oprócz teorii z tego zakresu podejście pragmatyczne, pozwalające na szereg rozwijających i ciekawych dyskusji w trakcie zajęć.

W centrum uwagi znajdują się systemy zarządzania jakością, w szczególności kompleksowe zarządzanie jakością/zarządzanie przez jakość (Total Quality Management – TQM), metody i narzędzia doskonalenia jakości oraz proces wdrażania tych systemów w organizacjach/przedsiębiorstwach wraz z kształtowaniem przez nich właściwej polityki jakości. Podczas zajęć analizowany jest także proces certyfikacji, przebieg i celowość audytu oraz szereg istotnych z punktu widzenia działalności gospodarczej kwestii takich jak czynniki determinujące jakość produktów i usług, koszty jakości, kultura zarządzania, standaryzacja i normalizacja w skali międzynarodowej czy integracja systemów zarządzania jakością z systemami dot. środowiska, bezpieczeństwa i higieny pracy oraz bezpieczeństwa informacji.

Szczególny nacisk położony został na przykłady praktyczne z uwzględnieniem problematyki wdrażania norm z serii ISO 9000, a także analizy i kontroli punktów krytycznych HACCP w branży spożywczej, powiązanej blisko z turystyką poprzez punkty gastronomicznej obsługi turystów, restauracje, sieć cateringową.

Studenci poznają praktyczne aspekty prowadzenia dokumentacji systemu zarządzania, wdrażania systemu w organizacji, zasady i reguły dotyczące odpowiedzialności kierownictwa i pracowników za spełnianie wymagań klienta. Biorąc udział w dyskusjach i pracach w grupach, studenci rozwijają także potrzebę ciągłego doskonalenia zarówno w wymiarze indywidualnym jak i zespołowym kształtując współodpowiedzialność za grupę.

Cele modułu

Umożliwienie studentom poznania i zrozumienia podstawowych pojęć mieszczących się w obszarze zarządzania jakością, wykorzystywanych nie tylko w teorii ale i w praktyce działalności turystycznej i rekreacyjnej (w przedsiębiorstwach świadczących usługi turystyczne, odnowę psychosomatyczną, zajmujących się obsługą ruchu turystycznego, czy też produkujących wyroby z zakresu szeroko rozumianej turystyki i rekreacji), a także problemów dotyczących jakości i sposobów ich rozwiązywania.

Przekazanie umiejętności wykorzystania metod i technik do samodzielnego rozwiązywania problemów dotyczących jakości w przedsiębiorstwie/organizacji.

Wypracowanie umiejętności odniesienia teorii z przedstawionego zakresu do zastosowania praktycznego w zarządzaniu przedsiębiorstwem zajmującym się działalnością w szeroko rozumianej branży turystyczno-rekreacyjnej poprzez dyskusje tematyczne, przykłady case-study oraz przygotowanie projektu, prezentowanego i „bronionego” w ramach zajęć.

Opis efektów uczenia się modułu

Symbol efektu uczenia się dla modułu	Osiągnięte efekty uczenia się	Odniesienie do efektów uczenia się dla kierunku
Wiedza:		
W_01	Student definiuje i rozumie pojęcie jakości oraz potrafi przedstawić główne koncepcje i ewolucję podejścia do tego zagadnienia.	K_W05 K_W06 K_W07
W_02	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością.	K_W08
W_03	Zna i potrafi zinterpretować narzędzia pomocne w doskonaleniu jakości.	
Umiejętności:		
U_01	Wykorzystuje podstawowe metody i narzędzia statystyczne i matematyczne, a także normy ISO 9000, HACCP	K_U01 K_U03
U_02	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety. Analizuje i ocenia politykę jakości.	K_U04 K_U08
U_03	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach działających w branży turystycznej, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	
U_04	Potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	
Kompetencje społeczne:		
K_01	Student jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością.	K_K05 K_K04 K_K02
K_02	Samodzielnie zdobywa wiedzę i informacje oraz przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością w turystyce	
K_03	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia je szerszemu gronu.	

Kryteria oceny efektów uczenia się oraz metody ich weryfikacji

Symbol efektu uczenia się (1)	na ocenę 2	na ocenę 3	na ocenę 4	na ocenę 5	na ocenę 6	Metody weryfikacji efektów uczenia się (2)
W_01	Student nie definiuje i nie rozumie pojęcia jakości oraz nie potrafi przedstawić głównych koncepcji i ewolucji podejścia do tego zagadnienia	Odtwórczo podaje definicje z zakresu jakości, jednak nie potrafi przedstawić głównych koncepcji ani ewolucji podejścia do tego zagadnienia	Definiuje i rozumie pojęcie jakości, odtwórczo wymienia główne koncepcje i ewolucję podejścia do jakości	Definiuje i rozumie pojęcie jakości oraz potrafi przedstawić główne koncepcje i ewolucję podejścia do tego zagadnienia	Definiuje analizowane pojęcia i przedstawia koncepcje oraz ewolucję podejścia do jakości w odniesieniu do praktyki gospodarczej	PR, P
W_02	Nie rozpoznaje najważniejszych systemów zarządzania jakością i nie wyjaśnia kluczowych tez/głoszonych przez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością	W sposób odtwórczy rozróżnia najważniejsze systemy zarządzania jakością, ale nie potrafi przedstawić kluczowych tez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością lecz jedynie wymienia w sposób odtwórczy kluczowe tezy głoszone przez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością	Rozpoznaje najważniejsze systemy zarządzania jakością i wyjaśnia kluczowe tezy głoszone przez głównych myślicieli tej nauki i wiedzy z zakresu systemów zarządzania jakością oraz potrafi zastosować tę wiedzę w praktyce	D, PR, CS
W_03	Nie zna i nie potrafi zinterpretować narzędzi pomocnych w doskonaleniu jakości	Odtwórczo wymienia narzędzia pomocnicze w doskonaleniu jakości bez ich interpretacji	Wymienia i interpretuje narzędzia pomocne w doskonaleniu jakości	Zna narzędzia używane do doskonalenia jakości, potrafi je interpretować i umie w praktyce zastosować	W sposób twórczy przedstawia i interpretuje narzędzia doskonalenia jakości stosując je w praktyce	D, PR, P, CS
U_01	Nie wykorzystuje podstawowych metod i narzędzi statystycznych i matematycznych, a także norm ISO 9000, HACCP	Odtwórczo podaje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne, nie wykorzystuje norm ISO, HACCP	Wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne, rozumie idee norm ISO, HACCP	Zna i wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne oraz normy ISO, HACCP	Twórczo wykorzystuje podstawowe narzędzia statystyczne i matematyczne oraz normy ISO, HACCP	PR, P, D
U_02	Nie rozróżnia produktu jakościowego i nie potrafi wskazać jego zalet. Nie analizuje i nie ocenia polityki jakości.	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety, ale nie analizuje i nie ocenia polityki jakości	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety, ale nie analizuje i nie ocenia polityki jakości	Rozróżnia produkt jakościowy i wskazuje jego zalety oraz analizuje i ocenia politykę jakości	Rozróżnia produkt jakościowy, wskazuje jego zalety, analizuje i ocenia politykę jakości oraz stosuje te umiejętności w praktyce	PR, P, D
U_03	Nie obserwuje i nie interpretuje zjawisk zachodzących w organizacjach w branży turystycznej, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	W sposób odtwórczy zauważa zjawiska zachodzące w organizacjach z branży turystycznej i ich kulturze organizacyjnej, ale nie potrafi dokonać interpretacji	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach z branży turystycznej, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości.	Obserwuje i interpretuje zjawiska zachodzące w organizacjach z branży turystycznej, ich kulturze organizacyjnej i podejściu do spraw jakości oraz odnosi do praktyki	Obserwuje i w twórczy sposób interpretuje oraz potrafi powiązać z praktyką zjawiska zachodzące w organizacjach branży turystycznej i ich kulturze oraz podejściu do jakości	PR, P, D

U_04	Nie potrafi dostrzec konieczności zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	Potrafi dostrzec konieczność zmian, ale nie potrafi zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie.	potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania, ale nie proponuje metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie	potrafi dostrzec konieczność zmian i zdecydować o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w danym podmiocie	Dostrzega konieczność zmian i trafnie decyduje o wyborze właściwego kierunku działania oraz metod w celu usprawnienia zarządzania jakością w praktyce	D, PR
K_01	Student nie jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością	Potrafi odtwórczo oddziaływać na proces doskonalenia systemów	Jest przygotowany do aktywnego kształtowania i doskonalenia systemów zarządzania jakością	Wykazuje się aktywnością w kształtowaniu i doskonaleniu SZJ	Wykazuje się aktywnością w kształtowaniu i doskonaleniu SZJ twórczo wykorzystując zdobytą wiedzę i umiejętności	D, PR
K_02	Nie zdobywa samodzielnie wiedzy i informacji ani nie przetwarza ich dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością.	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje, ale nie przetwarza ich dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje oraz przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje, przetwarza je dla potrzeb przeprowadzenia stosownych badań z zakresu zarządzania jakością, które potrafi samodzielnie wykonać	Zdobywa samodzielnie wiedzę i informacje wykraczające poza materiał zajęciowy oraz praktycznie stosuje je przeprowadzając stosowne badania z zakresu zarządzania jakością	PR, P
K_03	Nie pracuje w grupie, nie dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i nie przedstawia szerszemu gronu.	Pracuje w grupie, ale nie dzieli się zadaniami ani odpowiedzialnością za ich realizację nie potrafi przedstawić ich szerszemu gronu	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami i odpowiedzialnością za ich realizację, ale nie potrafi przedstawić ich szerszemu gronu	Pracuje w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia je szerszemu gronu.	Organizuje pracę w grupie, dzieli się zadaniami oraz odpowiedzialnością za ich realizację i przedstawia szerszemu gronu.	PR, P, D

(1) wpisać symbol efektu uczenia się

(2) wpisać np.: EU – egzamin ustny; EP – egzamin pisemny; T – test; P – prezentacja; PR – projekt; ES – esej; RE – referat, itp.

Treści kształcenia modułu	
Forma modułu: wykład	Forma modułu: ćwiczenia
<ol style="list-style-type: none"> 1. Wprowadzenie do definicji pojęcia „jakość” 2. Czynniki determinujące jakość produktu i usługi turystycznej 3. Geneza zarządzania jakością – krótki rys historyczny 4. Normalizacja, standaryzacja 5. Kontrola jakości 6. Zmiany w podejściu do zarządzania jakością 7. Konceptje zarządzania jakością – krótka charakterystyka najważniejszych 8. Total Quality Management (TQM) – myśliciele (Feigenbaum, Deming, Juran, Crosby, Ishikava, Taguchi) i ich podstawowe zasady odnośnie postrzegania jakości - jej definiowania i metod pozyskania/utrzymania oraz główne założenia/zasady zintegrowanego podejścia do zarządzania jakością 	

<p>9. Instrumentarium w procesie doskonalenia jakości (PDCA Deminga, diagram przyczynowo skutkowy Ishikawy, burza mózgu, B7, koła jakości itp.)</p> <p>10. Jakość z punktu widzenia: klienta/konsumenta oraz usługodawcę/producenta na rynku turystycznym</p> <p>11. Analiza zalet i korzyści produktu jakościowego</p> <p>12. Kultura zarządzania (model zachodni – liberalny i japoński: różnice i podobieństwa)</p> <p>13. Standaryzacja i normalizacja międzynarodowa (w tym normy polskie PN)</p> <p>14. System ISO 9000</p> <p>15. Zintegrowane systemy zarządzania jakością wg normy 9001:2009 – nawiązanie do przedsiębiorstw z zakresu usług/produktów turystycznych</p> <p>16. Księga i polityka jakości w systemie zarządzania jakością (SZJ)</p> <p>17. Audit – jego istota i rodzaje</p> <p>18. Proces certyfikacji i jego zalety</p> <p>19. Analiza Zagrożeń i Kontrola Punktów Krytycznych – HACCP (korzyści i problemy) w punktach gastronomicznych, restauracjach i przedsiębiorstwach cateringowych</p> <p>20. Definicja jakości: zestawienie aspektów teoretycznych z praktycznymi według studenta. Projekt studencki (1-4 osób) nt. czy za marką w działalności turystycznej idzie jakość, broniony podczas ostatnich zajęć</p>	
---	--

Literatura podstawowa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Panasiuk A., <i>Ekonomika turystyki i rekreacji</i>, PWN, Warszawa 2007. 2. Hamrol A., <i>Zarządzanie jakością z przykładami</i>, PWN, Warszawa 2011.
Literatura uzupełniająca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Goranczewski B., Szeliga-Kowalczyk A., <i>Jakość usług turystycznych i rekreacyjnych</i>, CeDeWu, Warszawa 2015. 2. Podręcznik standardów jakości produktów lokalnych i turystyki przyjaznej środowisku, Alpy Karpatom, Podkarpacka Izba Gospodarcza, Krosno Helvetas Swiss Intercooperation, Berno, Krosno 2013, pdf, dostępny w Internecie on line http://www.fundacjakarpacka.org/publikacja-pobierz-15.html; 3. Karaszewski R., <i>Nowoczesne koncepcje zarządzania jakością</i>, TNOiK, Toruń 2009 rok. 4. Szczepańska K., <i>Zarządzanie jakością w dążeniu do doskonałości</i>, C. H. Beck, 2011 rok. 5. Gajewski A.S., <i>Wstęp do zarządzania jakością</i>, MWSE w Tarnowie, Tarnów 2007 rok. 6. Zeszyty Naukowe Małopolskiej Wyższej Szkoły Ekonomicznej w Tarnowie (zn.mwse.edu.pl).

Metody dydaktyczne
<ul style="list-style-type: none"> • wykłady aktywujące z prezentacją multimedialną i analizą przypadków case study, • dyskusje tematyczne i praca w grupach, • badania ankietowe przeprowadzone przez studentów • opracowanie projektu przez studentów • prezentacja projektu • krytyczna dyskusja wyników realizacji projektu z prowadzącym wykłady.

Nakład czasu pracy studenta w przeliczeniu na godziny i punkty ECTS

Elementy składające się na pracę studenta	Ilość godzin	Ilość punktów ECTS
Udział w wykładach	45	2
Udział w ćwiczeniach	-	
Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	20	
Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	-	
Przygotowanie się do egzaminu	-	
Przygotowanie się do zaliczenia	-	
Przygotowanie eseju	-	
Przygotowanie prezentacji	25	2
Przygotowanie referatu	-	
Przygotowanie projektu (w tym ankietyzacja)	10	
Suma	100	4