**Tantárgyi adatlap**

1. **Adatok a programról**

|  |  |
| --- | --- |
| 1.1 Intézmény | Partiumi Keresztény Egyetem |
| 1.2 Kar | Gazdaság- és Társadalomtudományi Kar |
| 1.3 Tanszék | Gazdaságtudományi Tanszék |
| 1.4 Szak | Üzleti Gazdálkodás |
| 1.5 Képzés típusa | Mesterképzés |
| 1.6 Tanulmányi program | Idegenforgalmi Gazdálkodás |

1. **Adatok a tantárgyról**

|  |  |
| --- | --- |
| 2.1 Tantárgy címe | Minőségmenedzsment a turizmusban (1204) |
| 2.2 Tantárgy felelős - kurzus | Dr. Flórián Gyula-László -egyetemi docens |
| 2.3 Tantárgy felelős - szeminárium | Dr. Flórián Gyula-László -egyetemi docens |
| 2.4 Tanév | I |
| 2.5 Szemeszter | 1 |
| 2.6 Értékelés formája | Kollokvium |
| 2.7 Tárgy jellege | Kötelező/ Szak |

1. **Becsült időtartam**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 3.1 Heti óraszám | 3 | 3.2 Kurzus | 2 | 3.3 Szeminárium/Labor | 1 |
| 3.4 Összes óraszám | 42 | 3.5 Kurzus | 28 | 3.6 Szeminárium/Labor | 14 |
| Teljes időtartam elosztása | | | | | óra |
| Tankönyv, könyvészet és jegyzetek felhasználása | | | | | 40 |
| További tájékozódás a könyvtárban, internetes szakoldalakon és gyakorlatban | | | | | 15 |
| Szemináriumra való felkészülés feladatok, referátumok és beadandók segítségével | | | | | 20 |
| Korrepetálás | | | | | 4 |
| Vizsgáztatás | | | | | 4 |
| Egyéb tevékenységek | | | | | - |
| 3.7 Teljes egyéni felkészülés | | | | | 83 |
| 3.8 Összes óraszám | | | | | 125 |
| 3.9 Kreditszám | | | | | 5 |

1. **Előfeltételek**

|  |  |
| --- | --- |
| 4.1 Tantervnek megfelelő | - |
| 4.2 Kompetencia alapú | - |

1. **Feltételek**

|  |  |
| --- | --- |
| 5.1 Kurzushoz kapcsolódó | Tanterem, számítógép, vetítő, tábla, internet |
| 5.2 Szemináriumhoz kapcsolódó | Tanterem, számítógép, vetítő, tábla, internet |

1. **Elsajátított szaktudás jellemői**

|  |  |
| --- | --- |
| Szakmai kompetenciák | **CP.1** Szakterületi fogalmak, elméletek módszerek ismerete és megértése. A szakmai nyelv megértése és felhasználása.  **CP.2** A szaktudás felhasználása elméletben és gyakorlatban.  **CP.3** A módszerek és alapelvek alkalmazása különböző szituációk , problémák megoldására. |
| Transzverzális kompetenciák | **CT.1** Alapelvek, normák és etikai értékek felhasználása a saját munkavégzés keretein belül.  **CT.2** Szerepek és felelősségek meghatározása a munkavégzés keretein belül. |

**7. A tantárgy célkitűzései**

|  |  |
| --- | --- |
| 7.1 általános célkitűzései | A turizmus terén a minőségmenedzsmenttel kapcsolatos fontosabb elvek ismertetése, ezen ismeretek integrálása a minőségüggyel kapcsolatos gyakorlati alkalmazásokban általában a szolgáltatások terén, speciálisan a turizmus terén. |
| 7.2 Szakmai célkitűzések | A szolgáltatásokkal, a turizmussal kapcsolatos minőség menedzsmenttel, illetve környezetvédelemmel kapcsolatos ismeretek elsajátítása a diákok által, és ezek integrálása zöld szolgáltatások kifejlesztése és a környezet védelme érdekében. A szolgáltatások és turizmus ágazatában a minőség javítására használható eszközök megismerése és alkalmazása. |

**8. Tartalom**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8.1 Kurzus** | Tanítási módszerek | Óraszám |
| 1.Minőség menedzsment rendszer. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 2.A turisztikai termékek és szolgáltatások minőségének fogalma, minőségbiztosítási rendszer. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 3.A turisztikai termékek és szolgáltatások életciklusa. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 4.A minőség szerepe a turisztikai termékek és szolgáltatások értékesítésében. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 5.Turisztikai szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos nemzetközi minőségmenedzsment szabványok. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 6.HACCP minőségügyi rendszer, ISO nemzetközi minőségügyi szabványok. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 7.Turisztikai szervezetekre vonatkozó minőségügyi szabványok és előírások Romániában. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 8.A humán erőforrás szerepe a minőség javításában a turizmus terén. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 9.Turisztikai szolgáltatások és minőségügyi rendszerek tanúsítása a szabványok és törvényes előírások alapján. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 10.A környezetmenedzsment, mint az általános menedzsment komponense. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 11.Minőség menedzsment a szálláshelyek esetében. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 12.Minőség menedzsment a vendéglátásban. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 13.A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) szerepe és fontossága a turisztikai szolgáltatások és termékek minőségének meghatározásában. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |
| 14.Új tendenciák a minőségi turisztikai termékek nyújtásában. | PPT előadás/Interaktív kurzus | 2 óra |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **8.2 Szeminárium** | Tanítási módszerek | Óraszám idő |
| 1.Minőség menedzsment rendszer. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 2.A turisztikai termékek és szolgáltatások minőségének fogalma, minőségbiztosítási rendszer. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 3.A turisztikai termékek és szolgáltatások életciklusa. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 4.A minőség szerepe a turisztikai termékek és szolgáltatások értékesítésében. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 5.Turisztikai szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos nemzetközi minőségmenedzsment szabványok. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 6.HACCP minőségügyi rendszer, ISO nemzetközi minőségügyi szabványok. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 7.Turisztikai szervezetekre vonatkozó minőségügyi szabványok és előírások Romániában. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 8.A humán erőforrás szerepe a minőség javításában a turizmus terén. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 9.Turisztikai szolgáltatások és minőségügyi rendszerek tanúsítása a szabványok és törvényes előírások alapján. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 10.A környezetmenedzsment, mint az általános menedzsment komponense. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 11.Minőség menedzsment a szálláshelyek esetében. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 12.Minőség menedzsment a vendéglátásban. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 13.A Turisztikai Világszervezet (UNWTO) szerepe és fontossága a turisztikai szolgáltatások és termékek minőségének meghatározásában. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |
| 14.Új tendenciák a minőségi turisztikai termékek nyújtásában. | Esettanulmányok feldolgozása | 2 óra |

|  |
| --- |
| **Bibliográfia:**  FlorianG.L.- Creşterea competitivităţii firmelor prin raţionalizarea vânzărilor-ediția a II-a, colecția Management, Editura ASE, Bucureşti 2014.  Biró A. Cs.: Környezetvédelmi menedzsment, PKE, Oradea, 2013.  Biró A. CS.: Minőségmenedzsment, PKE, Oradea, 2013.  Draica C.: Ghid practic de turism internațional și intern. Editura ALL Beck, București, 2009.  Lupu N.: Hotelul, Economie și Management, Editura All, București, 2010.  Ilieși L.: Managementul calității totale, Editura Dacia, Cluj-Napoca, 2003.  Rojanschi V., Bran F., Grigore F.: Elemente de economia și managementul mediului. Editura Economică, București, 2004.  www.unwto.org |

**9. A tantárgy tartalmának megerősítése az episztemikus közösség, szakmai egyesületek és munkáltatók elvárásának megfelelően.**

|  |
| --- |
| A tantárgy tartalma összhangban van a belföldi és külföldi egyetemek tantervével, valamint a szakma képviselőinek az elvárásaival. |

**10. Kiértékelés**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Tevékenységi forma | 10.1 Értékelés formája | 10.2 Értékelés módszere | 10.3 Százalék az érdemjegyből |
| 10.4 Kurzus | Szummatív felmérés | Szóbeli | 20% |
| 10.5 Szeminárium | Progresszív felmérés | Szóbeli/Írásbeli | 40% |
| 10.6 Vizsga | Szóbeli | Szóbeli | 40% |
| 10.7 Minimális teljesítési standard  Legkevesebb 60%-os jelenlét kurzusokon és szemináriumokon és legalább egy prezentáció bemutatása. | | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Dátum | Kurzus felelős aláírása | Szeminárium felelős aláírása |
| 2021.09.24 |  |  |
| A jóváhagyás dátuma a tanszéken | A tanszékvezető aláírása | |
|  |  | |