

A TANTÁRGY ADATLAPJA

1. A képzési program adatai

1.1 Felsőoktatási intézmény	Babeş-Bolyai Tudományegyetem, Kolozsvár
1.2 Kar	Földrajz Kar
1.3 Intézet	Magyar Földrajzi Intézet
1.4 Tanulmányi terület	Földrajz
1.5 Képzési szint	Alapképzés
1.6 Tanulmányi program/Szak	Turizmusföldrajz

2. A tantárgy adatai

2.1 A tantárgy neve	SZOLGÁLTATÁSOK A TURIZMUSBAN						
2.2 Az előadásért felelős tanár neve	Dr. Máthé András, egyetemi adjunktus						
2.3 A szemináriumért felelős tanár neve	Dr. Máthé András, egyetemi adjunktus						
2.4 Tanulmányi év	II	2.5 Félév	3	2.6. Értékelés módja	K	2.7 Tantárgy típusa	Köt.

3. Teljes becsült idő

3.1 Heti óraszám	3	3.2 melyből előadás:	1	3.3 szeminárium/labor	2
3.4 Tantervben szereplő össz-óraszám	42	3.5 melyből előadás:	14	3.6 szeminárium/labor	28
A tanulmányi idő elosztása:					óra
Tanulás kézikönyvből, jegyzetből, szakirodalomból és saját jegyzetektől					15
Könyvtárban, elektronikus adatbázisokban vagy terepen való további tájékozódás					8
Szemináriumok / laborok, házi feladatok, portofóliók, referátumok, esszék kidolgozása					5
Egyéni készségfejlesztés (tutorálás)					3
Vizsgák					2
Más tevékenységek (vizsga)					
3.7 Egyéni munka össz-óraszám	33				
3.8 A félév össz-óraszám	75				
3.9 Kreditszám	3				

4. Előfeltételek

4.1 Tantervi	<ul style="list-style-type: none">Nincsenek
4.2 Kompetenciabeli	<ul style="list-style-type: none">Nincsenek

5. Feltételek

5.1 Az előadás lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none">Számítógéppel/lappal, videó vetítővel felszerelt tanterem
5.2 A szeminárium / labor lebonyolításának feltételei	<ul style="list-style-type: none">Számítógéppel/lappal, videó vetítővel felszerelt tanterem

6. Elsajátítandó jellemző kompetenciák

Szakmai kompetenciák	<ul style="list-style-type: none"> • A turisztikai szolgáltatások fejlődésével kapcsolatos komplex problémák beazonosításához, elemzéséhez és magyarázatához szükséges szakmai tudás fejlesztése a különböző gazdasági fogalmak, törvények, folyamatok és jelenségek integrált alkalmazása során • A szolgáltatások alapfogalmak, anyagok, statisztikai adatok, kutatási és elemzési eszközök, mennyiségi és minőségi módszerek feldolgozásához és használatához szükséges innovatív és gyakorlati készségek fejlesztése komplex elemzések elkészítése érdekében. • Az elméleti és módszertani ismeretek gyakorlatba ültetése és vállalati jelenségek kidolgozásában való felhasználása a tanult módszerek, eszközök és eljárások következetes alkalmazása mellett. • A megfelelő mutatók feldolgozásához kapcsolódó adatbázis tudatos és újszerű módon való használata, a különböző kutatási eljárások szakszerű alkalmazása.
Transzverzális kompetenciák	<ul style="list-style-type: none"> • A hatékony, pontos, felelősségteljes és eredményorientált munkamódszerek elsajátítása és gyakorlatba ültetése a szakmai etikai kódex elveinek, normáinak és értékeinek figyelembe vételével. • Multidiszciplináris csoportmunkában alkalmazott hatékony szervezési, kommunikációs elvek és technikák elsajátítása figyelembe véve a különböző szervezeti szintek vagy szakmai csoportok eltérő szerepkörét. • Szakmai képzések szükségességének a felismerése és ezen kompetenciák igazítása a humán környezet dinamikájához.

7. A tantárgy célkitűzései (a)

7.1 A tantárgy általános célkitűzése	<ul style="list-style-type: none"> • A Szolgáltatások a turizmusban tantárgy megismerteti a hallgatókkal azon gyakorlati kérdéseket, amellyel szembesülnek a turisztikai szolgáltatások tevékenysége kapcsán, regionális, nemzeti és nemzetközi szinten. Ugyanakkor betekintést nyújt a különböző méretű turisztikai vállalkozások legkülönbözőbb szolgáltatásainak előkészítésébe és lebonyolításába, gazdasági háttértevékenységeibe illetve versenypolitikájába.
7.2 A tantárgy sajátos célkitűzései	<ul style="list-style-type: none"> • A szolgáltatások fogalmának meghatározása, valamint a turisztikai vállalkozásoknak a társadalmi-gazdasági rendszerre kifejtett hatásainak tárgyalása; • a szaktanulmányokban leggyakrabban alkalmazott gazdasági módszerek, elemzések módszertanának részletes tárgyalása; • modern szolgáltatáselemzési módszerek ismertetése, részletes tárgyalása; • a szolgáltatások szerepének, a vállalatiság módszertanának, valamint a gazdasági rendszer optimalizálási lehetőségeinek tárgyalása; • elemzési készségek fejlesztése specifikus gyakorlati alkalmazások használata által; • statisztikai adatok feldolgozása;

8. A tantárgy tartalma

8.1 Előadás	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
1. Három nagyrendszer együtt, definíciók, alapvetések 1.1 Szolgáltatások 1.2 Turizmus	interaktív bemutatás	1 óra

1.3 Menedzsment tevékenység 1.4 Szervezés		
2. Szolgáltatások 2.1 Szolgáltatások fogalma, értelmezése 2.2 Szolgáltatások csoportosítása 2.3 Szolgáltatások sajátosságai, jellemzői 2.4 Szolgáltatások, benne a turisztikai szolgáltatások	előadás, heurisztikus párbeszéd	1 óra
3. Turizmus, turisztikai szolgáltatások 3.1 Turizmus rendszere, alrendszerei 3.2 Turizmus rendszere és a turisztikai vállalkozások 3.3 Turisztikai trendek, jövőkép, amely a turisztikai szolgáltatások szervezését befolyásolja	interaktív bemutatás	1 óra
4. Menedzsment ismeretek 4.1 A tudományos menedzsment kialakulása, menedzsment iskolák, irányzatok 4.2 Menedzsment, mint intézmény 4.3 Menedzsment dimenziók	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra
5. Általános menedzsment, menedzsment funkciók 5.1 Vezetés 5.2 Szervezés 5.3 Tervezés 5.4 Kontroll	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra
6. Turisztikai vállalkozás. Vállalkozás (utazási iroda) leírása szervezeti jellemzőkkel, ahol a turisztikai szolgáltatások szervezés folyik	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra
7. Turisztikai vállalkozás. Vállalati funkciók, funkcionális menedzsment	interaktív bemutatás	1 óra
8. Néhány kiemelten fontos turisztikai vállalkozási tevékenység szervezése, menedzselése 8.1 Vállalkozás indítása, működtetése 8.2 Turisztikai kisvállalkozás sajátosságai	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra
9. Üzleti tervezés, üzleti terv	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra
10. Környezeti menedzsment, felelős vállalati magatartás. Interkulturális kapcsolatok menedzselése	szóbeli előadás interaktív részekkel	2 óra
11. Minőség, minőségbiztosítás. Utas-kiszolgálás, panaszkezelés. Változások kezelése, kockázatok, válságmenedzsment	szóbeli előadás interaktív részekkel	2 óra
12. Turisztikai részsolgáltatások beszerzése. Turisztikai termék-összeállítás. Utazás tervezése (programozás), szervezés, értékesítés	szóbeli előadás interaktív részekkel	1 óra

Könyvészet:

2. Wilhelm Pompl: Turisztikai menedzsment 1. - 2. Springer Tudományos Kiadó Kft., Budapest, 2000
3. Dobák Miklós: Szervezeti formák és vezetés KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest, 2000
4. Claude Kaspar: Turisztikai menedzsment. Kereskedelmi és Idegenforgalmi Továbbképző Kft., Budapest, 1992
5. Tasnádi József: A turizmus rendszere. Kereskedelmi és Gazdasági Főiskola, Szolnok, 1998
6. Mundruczó Györgyné-Graham Stone: Turizmus elmélet és gyakorlat Közgazdasági és Jogi Könyvkiadó, Budapest, 1996
7. Szolgáltatások a harmadik évezredben. Szerk. Papp Ilona, Aula kiadó, Budapest, 2003
8. Veres Zoltán : Szolgáltatás Marketing, KJK-Kerszöv Jogi és Üzleti Kiadó Kft., Budapest, 2002
9. Kenesei Zsófia – Kolos Krisztina: Szolgáltatásmarketing és menedzsment, Alinea kiadó, Budapest, 2007

8.3 Szeminárium / Labor	Didaktikai módszerek	Megjegyzések
1. A TQM minőségbiztosítási rendszer a szolgáltatóiparban	interaktív tevékenység, heurisztikus párbeszéd	1 óra
2. Az ISO minőségbiztosítási rendszer a szolgáltatóiparban	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra
3. Utazási tendenciák Európában	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra
4. Kulturális menedzsment alapkonceptiók	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra
5. A szolgáltatások iparának kulcspozíciói	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra
6. Turisztikai szolgáltatás értékesítési gyakorlatok	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra
7. Innovatív jellegű kitérési lehetőségek a szolgáltatóiparban	interaktív tevékenység heurisztikus párbeszéd	1 óra

9. Az epiztemikus közösségek képviselői, a szakmai egyesületek és a szakterület reprezentatív munkáltatói elvárásainak összhangba hozása a tantárgy tartalmával.

- A tantárgy keretében leadott anyag összhangban áll az infrastruktúra és a szolgáltatások témakörében létező meghatározó szakirodalmi munkák tartalmával, valamint a belföldi és külföldi más egyetemi központokban tanított anyaggal egyaránt.
- A munkaadók által a szakember-képzésre vonatkozóan megfogalmazott vélemények szerint magas értékű ezek professzionalizmusa, ami megerősíti, hogy az erre a programra alapozott oktatási curriculum szerkezete és tartalma helyes, átfogó és hatékony.
- A diszciplína keretében elsajátított ismeretek és képességek birtokában, a diákok jó eséllyel pályázhatnak különböző funkciók betöltésére logisztikai-, vagy turizmusban érdekelt vállalkozásokban.

10. Értékelés

Tevékenység típusa	10.1 Értékelési kritériumok	10.2 Értékelési módszerek	10.3 Aránya a végső jegyben
10.4 Előadás	<ul style="list-style-type: none"> • az elsajátított fogalmak rendszerezésének és felhasználásának ellenőrzése • logikai koherencia és vitakészség • szakterminológia asszimilációja 	<ul style="list-style-type: none"> • Végleges felmérő vizsgaidőszakban: összefoglaló tesztelés 	70%

