

Tantárgy Adatlap

1. Tantárgy programja

1.1 Intézmény	„Babeş-Bolyai” Tudományegyetem
1.2 Kar	Földrajz
1.3 Intézet	Földrajz magyar tagozat
1.4 Szak	Turizmus és területfejlesztés
1.5 Képzési forma	Mesteri
1.6 A z oktatás tevékenysége	Szállodai szolgáltatások

2. Tantárgy adatai

2.1 Elnevezése	Szállodai szolgáltatások						
2.2 Tantárgy felelős	Dr.Talpas János adjunktus						
2.3 Szeminárium oktató	Dr.Talpas János adjunktus						
2.4 Évfolyam	I	2.5 Félév	2	2.6 Ismeretek ellenőrzése	Kollok.	2.7 Tantárgy jellege	Vá

3. A tantárgy óraszámja

3.1 Heti óraszám	3	Miből3.2 előadás	2	3.3 szeminárium	1
3.4 Tanterv szerinti óraszám	42	Miből3.2 előadás	28	3.3 szeminárium	14
Órabeosztás					óra
Tantárgy elsajátítása szakkönyvekből, tanulmányokból és jegyzetektől					34
Könyvtári tanulmányozás					28
Szemináriumra való felkészülés					16
Konzultáció					3
Vizsgáztatás					2
Más tevékenységek					0
3.7 Egyéni felkészülés	83				
3.8 Félévi összes óra	125				
3.9 Kreditszám	5				

4. Előfeltételek

4.1 Curriculum	•
4.2. Illetékesség	•

5. Feltételek

5.1 előadások lebonyolítása	• Terem és kivetítő
5.2 szeminárium lebonyolítása	• Terem és kivetítő

6. Szükséges specifikus kompetenciák

Speciális kompetenciák	<ul style="list-style-type: none"> A legfontosabb szolgáltatás fogalmak, törvények, folyamatok és jelenségek meghatározása és ismertetése, ezek eredetének és fejlődésének magyarázata, azok a következmények felmérése/kiértékelése, melyek hatással vannak a szálloda vezetésére. A szálláshelyek munkaköreinek beazonosítása és elemzése. Elméleti kutatások keretében kapott adatok feldolgozása és az eredmények kiértékelése. Információs és kommunikációs technológia használata az adatok feldolgozása és elemzése céljából. A különböző forrásokból származó információk tudományos jellegű egybevetése. A múlt- és interdiszciplináris elvek alkalmazása a szálláshelyeken.
Transzverzális kompetenciák	<ul style="list-style-type: none"> Hatékony és felelősségteljes munkamódszerek alkalmazása a szakmai etikai kódex elveinek, normáinak és értékeinek figyelembe vételével. Múltidiszciplináris csoportmunkában alkalmazott hatékony technikák elsajátítása valamint az ehhez kapcsolódó etikai szabályok, a különböző vélemények sokféleségének az elfogadása, a multikulturalitás és sokszínűség tiszteletben tartása. A folyamatos szakmai képzés szükségességének felismerése a munkaerő-piaci kereslethez való alkalmazkodás céljából.

7. Tantárgy leírás

7.1 Tantárgy célja	<ul style="list-style-type: none">• A tantárgy elemzési módszere fejleszti a szálláshelyi jelenségek megértését.• Rávilágít a gazdasági és a szolgáltatás közötti kapcsolatra, kiemelve e két terület fontosságát.
7.2 Tantárgy specifikus célja	<ul style="list-style-type: none">• A szolgáltatások megközelítése mint tudomány, mely elősegíti az egyén fejlődését. .

8. Tantárgy tematikája

8.1 Előadás	Használt oktatási módszerek	Megjegyzés
1. Alapfogalmak a szolgáltatásokról. 1.1. Meghatározás 1.2. Történelem	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
2. A szolgáltatások különböző országokban. 2.1. Itthon 2.2. Az Európa Unióban	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
3. A szállodaipar törvényei.	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
4. Szállodai szolgáltatások. 4.1. Alap szolgáltatások 4.2. Segítő szolgáltatások	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
5. Szállodai szolgáltatások . 5.1. Németország 5.2. Magyarország	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
6. Szolgáltatások típusai a rendelő szerint	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
7. A szolgáltatások költségei 7.1. Személyi 7.2. Adók	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
8. A szolgáltatások fejlesztési lehetőségei. 8.1 Szellemi 8.2. Anyagi	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 ore
9. Kapcsolat a szállodai szolgáltatások és a vendégek között. 9.1 Szemtől szembeni 9.2. Háttéri	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
10. Marketing a szolgáltatásban 10.1 Piaci kereslet 10.2. Piaci kínálat	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
11. Kommunikáció jelentősége . 11.1. Reklám 11. 2. Média	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
12. Szolgáltatások minőségi követése. 12.1. Minőség, elégedettség és ár kapcsolata	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
13. Szállodai szolgáltatások helye a turizmusban 13.1. Stratégiák 13.2. Politikák	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra

14. Új termék fejlesztése. 14.1. Igények 14.2. Lehetőségek	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra

Ajánlott irodalom

- Bártfalvi Endre: *Szállodai ismeretek*. Editura KVIF, Budapest. (1997).
- Georg Seitz: *Hotel-Management*, Editura KVIF, Budapest, (1998)
- Cornelia Ene, Adriana Gabriela Mihail, Daniela Anca Stănculescu, Steliana Cojocariu, Constantin Tinca-Nița, Radu Traian Lăscuț; *Manualul Directorului Hotel*, Editura THR, București, (2004).
- Viorica Rondelli, Steliana Cojocariu: *Managementul calității serviciilor din turism*, Editura THR-CG, București, (2005)
- Veres Zoltán: *A szolgáltatásmarketing alapkönyve*, Editura Akadémia, Budapest, (2009).

8.2 Szeminárium	Használt oktatási módszerek	Megjegyzések
1. Alapismeretek elsajátítása	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
2. Szálláshelyi szolgáltatások Gyakorlat	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
3. Szolgáltatási igények a szállodaiparban Gyakorlat	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
4. Árszámítás	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
5. Kommunikációs lehetőségek	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
6. Stratégiai lépések elemzése Gyakorlat	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra
7. Új termék kialakítása	klasszikus előadási mód, magyarázat, vetítés, párbeszéd	2 óra

Ajánlott irodalom

Fehér Tamásné, Dr. Szalók Csilla: *Szállodai ügyvitel*, Editura BGF, Budapest, (2005).
Fehér Tamásné: *Gyógy és wellness szállodák menedzsmentje*, Editura BGF, Budapest, (2006).
Daniela-Anca Stănculescu, Adriana Anca Cristea, Mihail Corneliu Acatrinei, Mihai Râjnița; *Tehnologie Hotelieră*, Editura THR, București. (2002)

9. A társadalmi és gazdasági szereplők elvárásai az oktatott tantárgytól

- A hallgatók elméleti felkészültsége megfelel a szakmai elvárásoknak. Tudományos munkákban való részvétel további elméleti felkészülést igényel.

10. Felmérés

Típusok	10.1 Felmérési feltételek	10.2 Felmérési módszerek	10.3 Aránya a végső osztályzatban
10.4 Előadás	<ul style="list-style-type: none">• Szakmai elméleti ismeretek elsajátítása• A szakmai ismeretek alkalmazása	Írásbeli teszt	60 %
10.5 Szeminárium	Szakmai ismeretek gyakorlati alkalmazása	Gyakorlat	40%
10.6 Minimális ismeretek elsajátításának feltételei			
A tantárgy teljesítése érdekében az átlag jegy 5-ös. Az írásbeli jegy nem lehet kisebb mint 5-ös.			

Kitöltési dátum

Előadó aláírása

Szeminárium oktató aláírása

2021.04.17

Intézet láttamozásának dátuma

Intézet vezető aláírása