

**AGH**AGH UNIVERSITY OF SCIENCE
AND TECHNOLOGY

Nazwa modułu: Zarządzanie zdrowiskiem

Rok akademicki: 2015/2016 Kod: BTR-2-303-TU-s Punkty ECTS: 3

Wydział: Geologii, Geofizyki i Ochrony Środowiska

Kierunek: Turystyka i Rekreacja Specjalność: Turystyka zdrowiskowa

Poziom studiów: Studia II stopnia Forma i tryb studiów: Stacjonarne

Język wykładowy: Polski Profil kształcenia: Ogólnoakademicki (A) Semestr: 3

Strona www: —

Osoba odpowiedzialna: dr Dryglas Diana (ddryglas@agh.edu.pl)

Osoby prowadzące: dr Dryglas Diana (ddryglas@agh.edu.pl)

Krótką charakterystyka modułu

Znajomość podstawowych definicji z zakresu zarządzania firmą oraz metod i faz analizy strategicznej firmy zdrowiskowej.

Opis efektów kształcenia dla modułu zajęć

Kod EKM	Student, który zaliczył moduł zajęć wie/umie/potrafi	Powiązania z EKK	Sposób weryfikacji efektów kształcenia (forma zaliczeń)
Wiedza			
M_W001	Zna podstawowe pojęcia, definicje i klasyfikacje z zakresu zarządzania firmą zdrowiskową	TR2A_W15	Studium przypadków
M_W002	Zna i rozumie procesy i zjawiska związane z zarządzaniem firmą, jak również przebieg procesów w usługowym łańcuchu wartości	TR2A_W01, TR2A_W11, TR2A_W09, TR2A_W04	Studium przypadków
M_W003	Zna metody pomiaru jakości/satysfakcji klienta w zdrowisku i narzędzia poprawy jakości w obsłudze klienta	TR2A_W14	Studium przypadków
M_W004	Zna i rozumie metody zarządzania firmą oraz obsługą klienta	TR2A_W01, TR2A_W09, TR2A_W04, TR2A_W15	Projekt
Umiejętności			

M_U001	Umie zastosować metody analizy strategicznej w praktyce oraz metody zarządzania obsługą klienta i metody pomiaru jakości obsługi klienta w firmie uzdrowskiej	TR2A_U13, TR2A_U12, TR2A_U04, TR2A_U03, TR2A_U07, TR2A_U02, TR2A_U08	Projekt
Kompetencje społeczne			
M_K001	Potrafi analizować sytuację i poszukiwać nowe rozwiązania w zakresie zarządzania firmą uzdrowską. Potrafi umiejętnie ocenić siebie i innych, posiada umiejętność empatii, komunikacji perswazji, asertywności, motywowania, kontroli emocji, rozwiązywania konfliktów, negocjacji, tworzenia trwałych relacji interpersonalnych, funkcjonowania w zespole i autoprezentacji.	TR2A_K01, TR2A_K05, TR2A_K08, TR2A_U01, TR2A_U13, TR2A_U04, TR2A_K03, TR2A_U03, TR2A_K04, TR2A_U06, TR2A_K02, TR2A_U09, TR2A_U07, TR2A_U08	Projekt

Matryca efektów kształcenia w odniesieniu do form zajęć

Kod EKM	Student, który zaliczył moduł zajęć wie/umie/potrafi	Forma zajęć										
		Wykład	Ćwiczenia audytoryjne	Ćwiczenia laboratoryjne	Ćwiczenia projektowe	Konwersatorium	Zajęcia seminaryjne	Zajęcia praktyczne	Zajęcia terenowe	Zajęcia warsztatowe	Inne	E-learning
Wiedza												
M_W001	Zna podstawowe pojęcia, definicje i klasyfikacje z zakresu zarządzania firmą uzdrowską	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M_W002	Zna i rozumie procesy i zjawiska związane z zarządzaniem firmą, jak również przebieg procesów w usługowym łańcuchu wartości	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M_W003	Zna metody pomiaru jakości/satysfakcji klienta w uzdrowsku i narzędzia poprawy jakości w obsłudze klienta	+	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
M_W004	Zna i rozumie metody zarządzania firmą oraz obsługą klienta	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
Umiejętności												

M_U001	Umie zastosować metody analizy strategicznej w praktyce oraz metody zarządzania obsługą klienta i metody pomiaru jakości obsługi klienta w firmie uzdrowiskowej	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-
Kompetencje społeczne												
M_K001	Potrafi analizować sytuację i poszukiwać nowe rozwiązania w zakresie zarządzania firmą uzdrowiskową. Potrafi umiejętnie ocenić siebie i innych, posiada umiejętność empatii, komunikacji perswazji, asertywności, motywowania, kontroli emocji, rozwiązywania konfliktów, negocjacji, tworzenia trwałych relacji interpersonalnych, funkcjonowania w zespole i autoprezentacji.	-	-	-	+	-	-	-	-	-	-	-

Treść modułu zajęć (program wykładów i pozostałych zajęć)

Wykład

1. Nowe metody i koncepcje zarządzania firmą uzdrowiskową (4 h),
2. Metody analizy strategicznej (4 h),
3. Pojęcie strategii i zarządzania strategicznego (2 h),
4. Zarządzanie jakością w firmie uzdrowiskowej (4h).

Ćwiczenia projektowe

Fazy i metody analizy strategicznej firmy uzdrowiskowej:

1. Analiza makrootoczenia

PESTEL

Ekstrapolacja trendów

Analiza luki strategicznej

Metoda delficka - opinie ekspertów

Metody scenariuszowe

2. Analiza otoczenia konkurencyjnego

Analiza „pięciu sił” M. E. Portera

Profil ekonomiczny sektora

Analiza atrakcyjności sektora

Mapa grup strategicznych

Krzywa doświadczeń

3. Analiza potencjału strategicznego firmy

Bilans strategiczny

Analiza kluczowych czynników sukcesu

Analiza łańcucha wartości firmy

Analiza cyklu życia produktu i technologii

Metody portfelowe: macierz BCG; macierz McKinsey'a/GE; macierz A. D. Little'a/ADL; macierz C. W. Hofera

4. Ocena pozycji strategicznej firmy

SWOT
SPACE

Sposób obliczania oceny końcowej

Ocena końcowa jest średnią arytmetyczną ocen z prezentacji podczas zajęć i projektu końcowego.

Wymagania wstępne i dodatkowe

Znajomość zarządzania w turystyce, marketingu w turystyce

Zalecana literatura i pomoce naukowe

- Domański T. (red.), 1997, Marketing terytorialny. Strategiczne wyzwania dla miast i regionów, CB i SF, Uniwersytet Łódzki, Łódź.
- Dryglas D., 2009, Innowacje produktowe turystyki uzdrowiskowej, w: Innowacyjne kierunki rozwoju turystyki uzdrowiskowej i lecznictwa uzdrowiskowego, XVIII Kongres uzdrowisk polskich, Muszyna.
- Dryglas D., 2008, Uzdrowiskowy Łańcuch Wartości, Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach, w: Turystyka-innowacje-konsument, red. D. Chudy-Hyski, M. Żemła, Katowice.
- Dryglas D., 2009, Turystyka spa i wellness jako przykład innowacyjnego kierunku rozwoju uzdrowisk polskich, w: Konkurencyjność produktów turystycznych, red. M. Jalinik, Białystok.
- Dryglas D., 2010, Uwarunkowania prawne a funkcjonowanie oraz rozwój społeczno-gospodarczy uzdrowisk w Polsce, w: Prawne i gospodarcze aspekty działalności w turystyce, red. A. Przybyła, W. Wydrążeń, Wyd. Katolicki Uniwersytet Lubelski Jana Pawła II i Uniwersytet Przyrodniczy w Lublinie, Lublin.
- Dziedzic E., 1998, Obszar recepcji turystycznej jako przedmiot zarządzania strategicznego, Monografie i opracowania, SGH nr 442, Warszawa.
- Gaworecki W.W., Mroczyński Z. (red.), 2008, Turystyka i sport dla wszystkich w promocji zdrowego stylu życia, WST i H, Gdańsk.
- Hadzik A., Hadzik A., Mikrut G., 2009, Rola i tendencje rozwoju uzdrowisk w Polsce, Wyd. Sensus, Kraków.
- Iwanek T. (red.), 2006, Turystyka uzdrowiskowa w gospodarce regionu i kraju, Wyd. Wyższej Szkoły Zarządzania, Wrocław.
- Kornak A.S., Rapacz A., 2001, Zarządzanie turystyką i jej podmiotami w miejscowości i regionie, Wydawnictwo Akademii Ekonomicznej we Wrocławiu, Wrocław.
- Martyniak Z., 2002, Nowe metody i koncepcje zarządzania, Wyd. Akademii Ekonomicznej w Krakowie, Kraków.
- Ptaszycka-Jackowska D., 1999, Lecznictwo uzdrowiskowe a turystyka, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego „Turyzm”, t.9 z.1.
- Rapacz A. (red.), 2009, Gospodarka turystyczna w regionie. Przedsiębiorstwo, samorząd, współpraca, Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu, Wrocław.
- Szromnik A., 2010, Marketing terytorialny. Miasto i region na rynku, Wyd. Wolters Kluwer, Kraków.

Publikacje naukowe osób prowadzących zajęcia związane z tematyką modułu

- Konkurencyjność małych i średnich przedsiębiorstw na polskim rynku turystycznym, red. M. Bednarczyk, Wyd. Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków 2006 (współautorstwo), ISBN 978-83-233-2230-6 (wkład własny: 2.2.2, 2.2.3, 2.2.4, 2.3), ISBN 978-83-233-2230-6, s. 90-111.
- D. Dryglas, K. Wach, Otoczenie fiskalne małych i średnich przedsiębiorstw w kontekście integracji europejskiej, w: Polski sektor MŚP na Jednolitym Rynku Europejskim, Wyd. Politechnika Łódzka, red. J. Otto, R. Stanisławski, tom II, Łódź 2006, ISBN 83-7283-193-9, s. 306-314.
- D. Dryglas, K. Wach, Regionalne uwarunkowania rozwoju małych i średnich przedsiębiorstw turystycznych na przykładzie województwa małopolskiego, w: Przedsiębiorczość w gospodarce turystycznej opartej na wiedzy, Wyd. Fundacji dla UJ, Kraków 2006, ISBN 978-83-923162-6-8, s. 153-163.
- D. Dryglas, Wpływ administracji rządowej i samorządowej na rozwój turystycznej przedsiębiorczości w polskich uzdrowiskach w: Przedsiębiorczość warunkiem rozwoju konkurencyjności regionu i kraju w procesie globalizacji, red. S. Jankiewicz, K. Pająk, Wyd. Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, ISBN 83-923988-1-5, s. 143-147.
- D. Dryglas, K. Wach, Wpływ czynników mezootoczenia na rozwój przedsiębiorczości turystycznej w regionie w: Przedsiębiorczość warunkiem rozwoju konkurencyjności regionu i kraju w procesie

- globalizacji, Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, red. S. Jankiewicz, K. Pająk, Wyd. Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, Poznań 2006, ISBN 83-923988-1-5, s. 99-104.
- D. Dryglas, K. Wach, Regionalne otoczenie instytucjonalne przedsiębiorstw turystycznych w Małopolsce, w: Krakowska Konferencja Młodych Uczonych, Wyd. AGH w Krakowie, Kraków 2006, ISBN 883-921755-8, s. 213-220.
- D. Dryglas, K. Wach, Klimat dla rozwoju przedsiębiorczości turystycznej w Małopolsce w świetle badań empirycznych, w: Rola przedsiębiorczości w aktywacji gospodarczej, red. Z. Ziolo, T. Rachwał, Wyd. Akademia Pedagogiczna w Krakowie, Kraków 2007, nr 3, ISBN 978-83-7409-529-7, s. 46-51.
- D. Dryglas, K. Wach, Regional labour market and tourist enterprises in Małopolska, w: Competitiveness of Labour Market, Economics & Competition Policy, red. D. Kopycińska, Wyd. Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin 2007, vol. 8, ISBN 978-83-60903-23-0, s. 79-86.
- D. Dryglas, K. Wach, Ewaluacja wybranych czynników otoczenia regionalnego małych i średnich przedsiębiorstw turystycznych w Małopolsce, w: Polityka Gospodarcza nr 15-16, Wyd. Szkoła Główna Handlowa w Warszawie, Warszawa 2007, ISSN 1508-6453, s. 249-261.
- D. Dryglas, The Health Resort Value Chain, w: Entrepreneurship in Tourism and Sport Business, red. M. Bednarczyk, Wyd. Fundacja dla UJ, Kraków 2008, ISBN 978-83-60993-44-6, s. 75-80.
- D. Dryglas, Uzdrowiskowy Łańcuch Wartości, w: Turystyka-Innowacje-Konsument, red. D. Chudy-Hyski, M. Żemła, Wyd. Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa w Katowicach, Katowice 2008, ISBN 978-83-60953-23-5, s. 145-156.
- A. Hadzik, D. Dryglas, Ekonomiczne aspekty funkcjonowania przedsiębiorstw uzdrowiskowych, w: Ekonomiczne i organizacyjne aspekty funkcjonowania polskich uzdrowisk, red. E. Rydz, Wyd. Akademii Pomorskiej w Słupsku, Słupsk 2012, ISBN 978-837467-186-6, s. 31-40.
- D. Dryglas, Ekonomiczne uwarunkowania rozwoju miast i gmin uzdrowiskowych województwa małopolskiego, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 738. Ekonomiczne problemy turystyki nr 4 (20), Szczecin 2012, ISSN 1644-0501, s. 189-202.
- D. Dryglas, Fundusze unijne jako instrument wsparcia dla rozwoju infrastruktury turystyczno-uzdrowiskowej w gminach uzdrowiskowych w Polsce, w: Rynek usług turystycznych, red. M. Jalinik, R. Ziółkowski, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2012, ISBN 978-83-62582, s.111-131.
- D. Dryglas, (2013), Analiza SWOT w obszarze funkcji uzdrowiskowej Krynicy-Zdroju jako element kształtowania strategii marketingu, w: Gospodarka turystyczna w regionie : wybrane problemy funkcjonowania regionów, gmin i przedsiębiorstw turystycznych, red. A. Rapacz, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego, Wrocław, ISBN: 978-83-7695-362-5, s. 67-77.
- D. Dryglas, (2013), Wpływ regulacji prawno-organizacyjnych na sytuację ekonomiczną zakładów lecznictwa uzdrowiskowego w Polsce w: Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 784, Ekonomiczne Problemy Turystyki nr 3, Szczecin, ISSN 1644-0501, s. 137-151.
- D. Dryglas, (2013), Prawne determinanty rozwoju inwestycji w zakresie infrastruktury turystyczno-uzdrowiskowej w gminach uzdrowiskowych w Polsce w: Folia Turistica nr 28, Akademia Wychowania Fizycznego im. Bronisława Czecha w Krakowie, Kraków, ISSN 0867-3888, s. 149-166.
- D. Dryglas, (2014) Formułowanie strategii zarządzania zmianą gospodarczą na przykładzie Krynicy-Zdroju, w: Contemporary issues in Polish industrial geography, pod red. Z. Ziolo i T. Rachwał, Prace Komisji Geografii Przemysłu Polskiego Towarzystwa Geograficznego vol. 26, Kraków-Warszawa, ISSN: 2080-1653.

Informacje dodatkowe

Są trzy terminy zaliczenia przedmiotu

Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności studenta	Obciążenie studenta
Udział w wykładach	14 godz
Udział w ćwiczeniach projektowych	28 godz
Przygotowanie do zajęć	20 godz
Wykonanie projektu	25 godz
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	87 godz
Punkty ECTS za moduł	3 ECTS