



**WSHiG**

**Karta przedmiotu/sylabus**

<b>KIERUNEK</b>	<b>Turystyka i Rekreacja</b>
<b>SPECJALNOŚĆ</b>	Coaching Menadżerski Hotelarstwo i Gastronomia Języki Obce w Turystyce, Hotelarstwie i Gastronomii Menadżer Obiektu Hotelarskiego i Gastronomicznego Obsługa Ruchu Turystycznego Zarządzanie Kryzysowe w Turystyce i Rekreacji Zarządzanie i Marketing w Hotelarstwie, Gastronomii, Turystyce i Rekreacji
<b>TRYB STUDIÓW</b>	Stacjonarny/ niestacjonarny
<b>SEMESTR</b>	V, VI/ I stopnia

<b>Nazwa przedmiotu</b>	<b>Hotelarstwo</b>	<b>III ROK</b> CM_MKK_S_2 HG_MKK_S_2 HG_MKK_NST_2 JOT_MKK_S_2 MOHiG_MKK_S_2 ORT_MKK_S_2 ORT_MKK_NST_2 ZKwTiR_MKK_S_2 ZM_MKK_S_2 ZM_MKK_NST_2
<b>Wymiar godzinowy poszczególnych form zajęć</b>	Studia stacjonarne – 30 godz./ semestr Studia niestacjonarne – 23 godz./ semestr	
• <b>Wykłady</b>	Studia stacjonarne – 15 godz./ semestr Studia niestacjonarne – 8 godz./ semestr	
• <b>Ćwiczenia</b>	Studia stacjonarne – 15 godz./ semestr Studia niestacjonarne – 15 godz./ semestr	
<b>Cele kształcenia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przekazanie podstawowej wiedzy dotyczącej funkcjonowania usług hotelarskich</li> <li>- zapoznanie z podziałem bazy noclegowej i historią polskiego i światowego hotelarstwa</li> <li>- stworzenie podstaw do umiejętności posługiwania się wiedzą w zakresie marketingu usług noclegowych</li> <li>- zapoznanie się z modułami programu recepcyjnego i funkcjonowaniem recepcji hotelowej</li> </ul>	

<b>Efekty kształcenia dla przedmiotu</b>	<b>Hotelarstwo</b>
--	--------------------

Numer	Efekty kształcenia, student/ka, który/a zaliczył/a przedmiot, potrafi:	Odniesienie do efektów kształcenia dla programu	Odniesienie do efektów kształcenia dla dziedziny
<b>W zakresie wiedzy</b>			
W01	Ma ogólną wiedzę związaną z hotelarstwem	K_W01	P6S_WK
W02	Zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	K_W02	P6S_WK
W03	Ma ogólną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej	K_W05	P6S_WK
W04	Zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	K_W06	P6S_WK
W05	Zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno – hotelarsko - gastronomicznych	K_W07	P6S_WK P6S_WG
W06	Posiada podstawową wiedzę z zakresu mechanizmów psycho-społecznych związanych z turystyką i rekreacją	K_W09	P6S_WK
W07	Posiada wiedzę o narzędziach informatycznych stosowanych w turystyce i rekreacji	K_W14	P6S_WK
W08	Zna i rozumie podstawowe elementy badań rynkowych i marketingowych	K_W15	P6S_WK
W09	Ma podstawową wiedzę na temat stanu i czynnika determinującego - funkcjonowanie i rozwój turystyki w różnych obszarach	K_W23	P6S_WK
<b>W zakresie umiejętności</b>			
U01	Potrafi posługiwać się podstawowym sprzętem stosowanym w zakresie dziedzin nauk właściwych dla specjalności	K_U02	P6S_UW
U02	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U03	P6S_UK
U03	Potrafi identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie turystyki i rekreacji	K_U04	P6S_UK P6S_UW
U04	Posiada umiejętności wykorzystania zdobytej wiedzy z zakresu turystyki i rekreacji dla potrzeb praktyki gospodarczej	K_U05	P6S_UW
U05	Potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	K_U08	P6S_UW
U06	Potrafi wykonać zadania związane z obsługą konsumenta, gości i turysty na wybranych stanowiskach pracy	K_U17	P6S_UW P6S_UK
U07	Posiada umiejętność stosowania działań profilaktycznych i ochronnych zabezpieczających przed wystąpieniem chorób u gości i personelu obiektu turystycznego	K_U20	P6S_UW P6S_UU
<b>W zakresie kompetencji</b>			
K01	Okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	K_K03	P6S_KO
K02	Potrafi odpowiednio wartościować zadania	K_K05	P6S_KK
K03	Ma świadomość etycznego wywierania odpo-	K_K11	P6S_KR

	wiedzialności za przeprowadzone działanie i przestrzegania etyki zawodowej		
K04	Jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo, działania i zachowania osób podległych	K_K12	P6S_KO P6S_KR
K05	Ma świadomość istnienia wszechobecných i niezbędnych technik zarządzania stosowanych w obszarze turystyki i rekreacji	K_K18	P6S_KK

Sposoby weryfikacji i oceny uzyskanych efektów kształcenia												
Efekt kształcenia	Forma oceny											
	Egzamin pisemny	Egzamin ustny	Zaliczenie pisemne	Zaliczenie ustne	Kolokwium pisemne	Kolokwium ustne	Test	Projekt	Praca pisemna	Prezentacja multimedialna	Aktywność	Inna
W01	X	X	X	X							X	
W02	X	X	X	X							X	
W03	X	X	X	X							X	
W04	X	X	X	X							X	
W05	X	X	X	X							X	
W06	X	X	X	X							X	
W07	X	X	X	X							X	
W08	X	X	X	X							X	
W09	X	X	X	X							X	
U01	X	X	X	X							X	
U02	X	X	X	X							X	
U03	X	X	X	X							X	
U04	X	X	X	X							X	
U05	X	X	X	X							X	
U06	X	X	X	X							X	
U07	X	X	X	X							X	
K01	X	X	X	X							X	
K02	X	X	X	X							X	
K03	X	X	X	X							X	
K04	X	X	X	X							X	

K05	X	X	X	X							X	
-----	---	---	---	---	--	--	--	--	--	--	---	--

Numer treści	Treści kształcenia / programowe	Efekty kształcenia dla przedmiotu
<b>Wykłady/ćwiczenia</b>		
T_01	Zarys dziejów hotelarstwa	W01
T_02	Warunki i kierunki rozwoju hotelarstwa	W01
T_03	Rozwój hotelarstwa w Polsce – stan hotelarstwa na tle innych krajów europejskich	W01
T_04	Klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelowych w Polsce i za granicą	W01
T_05	Globalizacja w hotelarstwie	W01 W02 W09
T_06	Sławni hotelarze i sławne hotele świata	W01
T_07	Międzynarodowe systemy hotelarskie – typy, rodzaje, specyfika usług	W01 U02
T_08	Funkcjonowanie recepcji hotelowej w oparciu o komputerowy program recepcyjny	W01 W07 U01 U05
T_09	Marketing w obiektach noclegowych	W01 W08
T_10	Mierniki i wskaźniki oceniające wykorzystanie oraz płynność obiektów	W01 U05 K05
T_11	Struktury organizacyjno - prawne w hotelarstwie	W01 W03 W04 W05 W06 U05
T_12	Organizacja pracy w hotelu	W01 W05 W06 U06 K01 K02 K05
T_13	Poziom jakości usług, standardy jakości w hotelarstwie	W01 U02 U04 U06 K01
T_14	Bezpieczeństwo gościa i jego mienia	W01 U03 U07 K03 K04
T_15	Odpowiedzialność hotelu wobec gościa	W01 U03 U07

		K03 K04
--	--	------------

Formy prowadzenia zajęć												
Efekt kształcenia	Formy zajęć											
	Wykład	Ćwiczenia	Lektorat	Seminarium	Praktyka zawodowa	Dyskusja	Prezentacja multimedialna	Praca z tekstem	Metody aktywizujące (np. „burza mózgów”)	Praca pisemna	Praca w grupach	Inna
W01	X	X										
W02	X	X										
W03	X	X										
W04	X	X										
W05	X	X										
W06	X	X										
W07	X	X										
W08	X	X										
W09	X	X										
U01	X	X										
U02	X	X										
U03	X	X										
U04	X	X										
U05	X	X										
U06	X	X										
U07	X	X										
K01	X	X										
K02	X	X										
K03	X	X										
K04	X	X										
K05	X	X										

Kryteria oceny w odniesieniu do poszczególnych efektów kształcenia				
Efekt kształcenia	Na ocenę 2	Na ocenę 3	Na ocenę 4	Na ocenę 5
W01	Nie ma ogólnej wiedzy związanej z ho-	W stopniu dostatecznym ma ogólną wiedzę	W stopniu dobrym ma ogólną wiedzę zwią-	W stopniu bardzo dobrym ma ogólną wie-

	telarstwem	związaną z hotelarstwem	zań z hotelarstwem	dę związaną z hotelarstwem
W02	Nie zna i nie rozumie podstawowej terminologii związanej z hotelarstwem	W stopniu dostatecznym zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	W stopniu dobrym zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem	W stopniu bardzo dobrym zna i rozumie podstawową terminologię związaną z hotelarstwem
W03	Nie ma ogólnej wiedzy dotyczącej specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej	W stopniu dostatecznym ma ogólną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej	W stopniu dobrym ma wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej	W stopniu bardzo dobrym ma ogólną wiedzę dotyczącą specyfiki funkcjonowania podstawowych sektorów gospodarki turystycznej
W04	Nie zna prawnych, organizacyjnych i etycznych uwarunkowań wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	W stopniu dostatecznym zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	W stopniu dobrym zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	W stopniu bardzo dobrym zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych
W05	Nie zna mechanizmów ekonomicznych tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Dobrze zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Świetnie zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych
W06	Nie posiada podstawowej wiedzy z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z komunikacją społeczną	W stopniu dostatecznym posiada podstawową wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z komunikacją społeczną	W stopniu dobrym posiada podstawową wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z komunikacją społeczną	W stopniu bardzo dobrym posiada podstawową wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z komunikacją społeczną
W07	Nie zna mechanizmów ekonomicznych tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Dobrze zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych	Świetnie zna mechanizmy ekonomiczne tworzenia i funkcjonowania obiektów turystyczno-hotelarsko-gastronomicznych
W08	Nie zna i nie rozumie podstawowych elementów badań rynkowych i marketingowych	W stopniu dostatecznym zna i rozumie podstawowe elementy badań rynkowych i marketingowych	W stopniu dobrym zna i rozumie podstawowe elementy badań rynkowych i marketingowych	W stopniu bardzo dobrym zna i rozumie podstawowe elementy badań rynkowych i marketingowych
W09	Nie ma podstawowej wiedzy na temat stanu i czynnika determinującego	Ma podstawową wiedzę na temat stanu i czynnika determinującego	Ma wiedzę na temat stanu i czynnika determinującego	Świetnie posługuje się wiedzą na temat stanu i czynnika determinującego
U01	Nie potrafi posługiwać się podstawowym sprzętem stosowanym w zakresie hotelarstwa	Potrafi posługiwać się podstawowym sprzętem stosowanym w zakresie hotelarstwa	Dobrze potrafi posługiwać się podstawowym sprzętem stosowanym w zakresie hotelarstwa	Świetnie potrafi posługiwać się podstawowym sprzętem stosowanym w zakresie hotelarstwa

U02	Nie potrafi się komunikować z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	Słabo komunikuje się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	Komunikuje się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	Świetnie potrafi się komunikować z jednostką i grupą w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji
U03	Nie potrafi identyfikować najprostszycy problemów klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	Potrafi rozpoznać problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	Dobrze potrafi określić i identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa	Świetnie potrafi określić i identyfikować problemy klienta, konsumenta oraz grupy społecznej pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa
U04	Nie posiada umiejętności wykorzystania zdobytej wiedzy z zakresu hotelarstwa dla potrzeb praktyki gospodarczej	W stopniu dostatecznym posiada umiejętności wykorzystania zdobytej wiedzy z zakresu hotelarstwa dla potrzeb praktyki gospodarczej	W stopniu dobrym posiada umiejętności wykorzystania zdobytej wiedzy z zakresu hotelarstwa dla potrzeb praktyki gospodarczej	W stopniu bardzo dobrym posiada umiejętności wykorzystania zdobytej wiedzy z zakresu hotelarstwa dla potrzeb praktyki gospodarczej
U05	Nie potrafi prowadzić dokumentacji dotyczącej jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Niezbyt dobrze potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji	Bez problemu prowadzi dokumentację dotyczącą jednostek i obiektów funkcjonujących w obszarze turystyki i rekreacji
U06	Nie potrafi wykonać zadań związanych z obsługą konsumenta, gości i turysty na wybranym stanowisku pracy	Potrafi wykonać zadania związane z obsługą konsumenta, gości i turysty na wybranym stanowisku pracy	Dobrze potrafi wykonać zadania związane z obsługą konsumenta, gości i turysty na wybranym stanowisku pracy	Świetnie potrafi wykonać zadania związane z obsługą konsumenta, gości i turysty na wybranym stanowisku pracy
U07	Nie posiada umiejętności stosowania działań profilaktycznych i ochronnych zabezpieczających przed wystąpieniem chorób u gości i personelu obiektu turystycznego	W stopniu dostatecznym posiada umiejętność stosowania działań profilaktycznych zabezpieczających przed wystąpieniem chorób u gości i personelu obiektu turystycznego	W stopniu dobrym posiada umiejętność stosowania działań profilaktycznych zabezpieczających przed wystąpieniem chorób u gości i personelu obiektu turystycznego	W stopniu bardzo dobrym posiada umiejętność stosowania działań profilaktycznych zabezpieczających przed wystąpieniem chorób u gości i personelu obiektu turystycznego
K01	Nie okazuje szacunku wobec konsumenta, klienta i gościa oraz nie wykorzystuje umiejętności sprostania ich oczekiwaniom	Okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa, ale nie wykorzystuje umiejętności sprostania ich oczekiwaniom	Okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom	Bardzo czytelnie okazuje szacunek wobec konsumenta, klienta i gościa oraz wykorzystuje umiejętność sprostania ich oczekiwaniom
K02	Nie potrafi odpowiednio wartościować zadań	Potrafi odpowiednio wartościować zadania	Dobrze potrafi wartościować zadania	Świetnie wartościuje zadania
K03	Nie jest świadomy etycznego wywierania odpowiedzialności za przeprowadzone działania i przestrzegania etyki zawodowej	Nie jest w pełni świadomy etycznego wywierania odpowiedzialności za przeprowadzone działania i przestrzegania etyki zawodowej	Jest świadomy etycznego wywierania odpowiedzialności za przeprowadzone działania i przestrzegania etyki zawodowej	Jest w pełni świadomy etycznego wywierania odpowiedzialności za przeprowadzone działania i przestrzegania etyki zawodowej

K04	Nie potrafi być odpowiedzialny za bezpieczeństwo własne oraz działania i zachowania osób podległych	Potrafi być odpowiedzialny za bezpieczeństwo własne oraz działania i zachowania osób podległych	Jest odpowiedzialny za bezpieczeństwo własne oraz działania i zachowania osób podległych	Wykazuje się dużą odpowiedzialnością za bezpieczeństwo własne oraz działania i zachowania osób podległych
K05	Nie jest świadomy istnienia wszechobecných i niezbędnych technik zarządzania stosowanych w obszarze turystyki i rekreacji	Nie jest w pełni świadomy istnienia wszechobecných i niezbędnych technik zarządzania stosowanych w obszarze turystyki i rekreacji	Jest świadomy istnienia wszechobecných i niezbędnych technik zarządzania stosowanych w obszarze turystyki i rekreacji	Jest w pełni świadomy istnienia wszechobecných i niezbędnych technik zarządzania stosowanych w obszarze turystyki i rekreacji

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów stacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru V</b>	<b>2 punkty ECTS</b>
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w wykładach ..... 15 godz. - udział w ćwiczeniach..... 15 godz.
Łączny nakład pracy studenta	30 godz.
	<b>Bilans nakładu indywidualnej pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w konsultacjach..... 5 godz. - przygotowanie do zaliczenia przedmiotu i obecność na zaliczeniu..... 15 godz.
	Łączny nakład pracy indywidualnej studenta

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów niestacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru V</b>	<b>2 punkty ECTS</b>
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w wykładach..... 8 godz. - udział w ćwiczeniach..... 15 godz.
Łączny nakład pracy studenta	23 godz.

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów stacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru VI</b>	<b>3 punkty ECTS</b>
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w wykładach ..... 15 godz. - udział w ćwiczeniach..... 15 godz.
Łączny nakład pracy studenta	30 godz.
	<b>Bilans nakładu indywidualnej pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w konsultacjach..... 5 godz.. - przygotowanie do zaliczenia przedmiotu i obecność na zaliczeniu..... 40 godz.
	Łączny nakład pracy indywidualnej studenta

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów niestacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru VI</b>	<b>3 punkty ECTS</b>
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w wykładach..... 8 godz. - udział w ćwiczeniach..... 15 godz.
Łączny nakład pracy studenta	23 godz.
	<b>Bilans nakładu indywidualnej pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w konsultacjach..... 10 godz. - przygotowanie do zaliczenia przedmiotu i obecność na zaliczeniu..... 44 godz.



<b>Literatura podstawowa</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Greworecki W. W. Turystyka, PWE, W-wa 2003.</li><li>2. Harris P., Planowanie zysku w hotelarstwie, Wydawnictwo Naukowe PWN, W-wa 1995.</li><li>3. Holloway J.Ch., Robinson Ch., Marketing w turystyce, PWE, W-wa 1997.</li><li>4. Karasiewicz G., Marketingowe strategie cenowe, PWE, W-wa 1997.</li><li>5. Konwles T., Zarządzanie hotelarstwem i gastronomią, PWE, W-wa 1997.</li><li>6. Koman S., Kubicki M., Poradnik ekonomiczny dla hotelarzy, Polskie Hotele, W-wa 1996.</li><li>7. Leland K., Bailey K., Obsługa klienta, Wydawnictwo RM, W-wa 1999.</li><li>8. Martin W. B., Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach, Wolters Kluwer Polska, Kraków 2006.</li><li>9. Medlik S., Leksykon podróży, turystyki i hotelarstwa, Wydawnictwo Naukowe PWN, W-wa 1995.</li><li>10. Mruk H., Turkowski M., Budowanie strategii marketingowej na szczeblu regionu i przedsiębiorstw W: Uwarunkowania rozwoju zagranicznej turystyki przyjazdowej do Polski, Toursalon'2000, Poznań 2000.</li><li>11. Piasta J., Czech J., Marketing w hotelarstwie, AJJ Marketing Concept, W-wa 1996.</li><li>12. Russel J.Th., Lane W.R., Reklama, Felberg SJA, W-wa 2000.</li><li>13. Tulibacki T., Międzynarodowe systemy hotelowe, Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii i Turystyki, W-wa 2000.</li><li>14. Tukowski M., Jakość usługi hotelarskiej-pojęcie subiektywne czy obiektywne? W: Aktualne problemy ekonomiczne i prawno- organizacyjne gospodarki turystycznej w Europie, AE, Wrocław 1996.</li><li>15. Tukowski M., Strategia i taktyka przedsiębiorstw hotelarskich (ze szczególnym uwzględnieniem cen), Uniwersytet Łódzki, Łódź 1988 (maszynopis).</li><li>16. Witkowski Cz., Hotelarstwo I cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2002.</li><li>17. Witkowski Cz., Hotelarstwo II cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2003.</li><li>18. Witkowski Cz., Hotelarstwo III cz. Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa 2005.</li><li>19. Witulska J., Zarys ekonomiki i organizacji hotelarstwa, Uniwersytet Gdański, Gdańsk 1992.</li><li>20. Wołowik A.M., Jakościowe badania marketingowe, PWE, W-wa 1999.</li></ol>
<b>Literatura uzupełniająca</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Geffroy G. K. Clenting-jedynie co przeszkadza to klient, Agencja Wydawnicza Placet, W-wa 1996.</li><li>2. Kaczmarczyk S., Badania marketingowe, PWE, W-wa 2002.</li><li>3. Kornak A.S., Uzdrawiska polskie w systemie rynku i zarządzania marketingowego, Kujawsko-Pomorskie Studium Edukacyjne, Bydgoszcz 1999.</li><li>4. Kotler Ph., Marketing. Analiza, planowanie, wdrażanie i kontrola, Gebethner i Ska, W-wa 1994.</li><li>5. Kotler Ph., Dubois B., Marketing Management, Publi-Union Editions, Paris 1989.</li><li>6. Kramer T., Podstawy marketingu, PWE, W-wa 1994.</li><li>7. Mazurkiewicz L., Planowanie marketingowe w przedsiębiorstwie turystycznym, PWE, W-wa 2002.</li><li>8. Middleton V.T.C., Marketing w turystyce, Polska Agencja Promocji Turystyki, W-wa 1996.</li><li>9. Tukowski M., Hotelarstwo-elementy marketingu, PWE, W-wa 1993.</li><li>10. Tukowski M., Plan marketingowy- jak go nie sporządzać, „Hotelarz”2000, nr 12.</li><li>11. Wiśniewski A., Marketing, WsiP, W-wa 1995.</li><li>12. Withers J., Vipperman C., Na czym polega i jak robić marketing usług, M&amp;A Communications, Lublin 1994.</li></ol>

**Kierownik przedmiotu:**

dr Ewa Mucha-Szajek

Adres mailowy: ewam@wshig.poznan.pl