

KARTA PRZEDMIOTU

1. Informacje ogólne

Nazwa przedmiotu i kod (wg planu studiów):	Obsługa klienta w turystyce D1-5
Nazwa przedmiotu (j. ang.):	Services in Tourism
Kierunek studiów:	Turystyka i rekreacja
Specjalność/specjalizacja:	Manager w turystyce i rekreacji
Poziom kształcenia:	studia I stopnia
Profil kształcenia:	praktyczny (P)
Forma studiów:	studia stacjonarne
Koordinator przedmiotu:	dr Rafał Kapica

2. Ogólna charakterystyka przedmiotu

Przynależność do modułu:	specjalnościowy
Status przedmiotu:	Do wyboru
Język wykładowy:	polski
Rok studiów, semestr: *)	II, 4
Forma i wymiar zajęć według planu studiów:	Warsztaty 30 godz.
W przypadku studiów międzyobszarowych stosunek procentowy tych obszarów w ocenie koordynatora (efekty kształcenia wymienione w punkcie 5 powinny odzwierciedlać te relacje, należy więc wymienić odpowiednie efekty obszarowe):	
Interesariusze i instytucje partnerskie (nieobowiązkowe)	
Wymagania wstępne / Przedmioty wprowadzające:	Przedmioty wprowadzające: Podstawy turystyki, Obsługa ruchu turystycznego

3. Bilans punktów ECTS

Całkowita liczba punktów ECTS: (A + B)	2	Stacjonarne	Niestacjonarne
A. Liczba godzin wymagających bezpośredniego	Warsztaty Testy, kolokwium	30	

udziału nauczyciela z podziałem na typy zajęć oraz całkowita liczba punktów ECTS osiąganych na tych zajęciach:	w sumie: ECTS	1 31 1	
B. Poszczególne typy zadań do samokształcenia studenta (niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela) wraz z planowaną średnią liczbą godzin na każde i sumaryczną liczbą ECTS:	Przygotowanie do warsztatów Praca w sieci Przygotowanie do kolokwium w sumie: ECTS	10 5 10 25 1	
C. Liczba godzin praktycznych / laboratoryjnych w ramach przedmiotu oraz związana z tym liczba punktów ECTS:	w sumie: ECTS		
D. W przypadku studiów międzyobszarowych procent punktów ECTS przyporządkowanych obu obszarom (zgodnie z p. 2) ECTS - obszar nauk		

4. Opis przedmiotu

Cel przedmiotu:	Wprowadzenie studentów w zagadnienia bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego. Zaznajomienie i kształcenie umiejętności dobrego kontaktu z klientem poprzez inscenizowanie różnych sytuacji związanych obsługą turystów.
Metody dydaktyczne:	problemowe – dyskusja dydaktyczna, rozwiązywanie postawionych problemów
Treści kształcenia:	Warsztaty: 1. Jakość w turystyce i rekreacji. 2. Strategia usług. 3. Osobowość pracowników turystyki 4. Typologie zachowań turystów. 5. Zasady dobrego kontaktu z klientem. 6. Proces podejmowania decyzji przez klienta. 7. Lojalność klientów. 8. Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontaktach z klientami.

5. Efekty kształcenia i sposoby weryfikacji

Efekt przedmiotu	Student, który zaliczył przedmiot (spełnił minimum wymagań)	Efekt kierunkowy	Forma zajęć dydaktycznych	Sposób weryfikacji efektów kształcenia (forma zaliczeń)
D1-5_W_01	w zakresie wiedzy: 1. Student posiada podstawową wiedzę z zakresu obsługi klientów w turystyce i rekreacji 2. Student ma podstawową wiedzę dotyczącą organizacyjnych i etycznych uwarunkowań pracy w turystyce i rekreacji	K_W02	Warsztaty	kolokwium
D1-5_W_02		K_W03	Warsztaty	Obserwacja udziału w

D1-5_W_03	3. Student ma podstawową wiedzę z zakresu komunikowania się	K_W06	Warsztaty	dyskusji
D1-5_W_04	4. Student ma podstawową wiedzę o normach i dobrych praktykach stosowanych w bezpośredniej obsłudze klienta	K_W11	Warsztaty	Obserwacja udziału w dyskusji
D1-5_U_01	w zakresie umiejętności: 1. Student posiada podstawową umiejętność komunikacji społecznej i interpersonalnej	K_U03	Warsztaty	Obserwacja udziału w dyskusji, wykonywania zadań
D1-5_U_02	2. Student posiada umiejętność pracy indywidualnej oraz zespołowej w zakresie bezpośredniej obsługi turystów	K_U11	Warsztaty	
D1-5_K_01	w zakresie kompetencji społecznych: 1. Ma świadomość okazywania szacunku wobec klienta indywidualnego i zbiorowego, wykazując troskę o jego dobro	K_K02	Warsztaty	Obserwacja udziału w dyskusji

6. Sposób obliczania oceny końcowej

Ocena końcowa przedmiotu jest średnią arytmetyczną oceny wystawionej z ćwiczeń oraz oceny z egzaminu

7. Zalecana literatura

Literatura podstawowa:

1. Rudnicki L., *Zachowania konsumentów na rynku turystycznym*. Proksenia, Kraków 2010.
2. Panasiuk A., (red.) *Jakość usług turystycznych*. Wydawnictwo Uniwersytetu Szczecińskiego 2007

Literatura uzupełniająca:

1. Yale P., *Działalność touroperatorska*. Wyd. Wiedza i Życie 2001

8. Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności studenta	Obciążenie studenta [h]
Obecność na wykładach i ćwiczeniach	30
Testy, kolokwia	1
Przygotowanie do warsztatów	10
Praca w sieci	5
Przygotowanie do kolokwium	10
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	56
Punkty ECTS za moduł/przedmiot	2

9. Uwagi

***) Uwaga: w przypadku przedmiotów/modułów trwających więcej niż jeden semestr należy rozpisać semestralnie punkty 3, 4, 5, 6, 8**