

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2023/2024

INFORMACJE OGÓLNE

1. Nazwa przedmiotu	Kultura obsługi i etyka zawodu					
2. Nazwa kierunku	Turystyka i Rekreacja					
3. Poziom studiów	Studia pierwszego stopnia					
4. Liczba punktów ECTS	3					
5. Liczba godzin w semestrze						
	semestr	w	ćw	lab/lek	prj/zp	pws
	III		30			
6. Język wykładowy	polski					
7. Wykładowca	Edyta Kozłowska – mgr					

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

8. Wymagania wstępne	
1. Znajomość podstawowych pojęć z zakresu turystyki	
9. Cele przedmiotu	
C1 Zapoznanie ze specyfiką pracy w obsłudze ruchu turystycznego	
C2 Zapoznanie z podstawowymi zasadami kultury obsługi klienta	
C3 Zdobycie wiedzy z zakresu zasad komunikowania się z klientem	
10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych	
Student, który zaliczył przedmiot:	odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się
WIEDZA	
EU01	Zna i rozumie różne rodzaje struktur i instytucji społecznych (kulturowych, politycznych, prawnych, ekonomicznych i związanych z kulturą fizyczną) oraz ich istotne elementy
EU02	Zna i rozumie poglądy i relacje między strukturami instytucji społecznych oraz rodzaje więzi społecznych i ich historycznej ewolucji w skali krajowej, międzynarodowej i międzykulturowej
UMIEJĘTNOŚCI	
EU03	Potrafi identyfikować indywidualne potrzeby człowieka w zakresie turystyki i rekreacji w wielu jej aspektach: zdrowotnych, przyrodniczych, ekonomicznych, kulturowych oraz zjawiska społeczne z nim związane
EU04	Potrafi wykorzystać wiedzę specjalistyczną do współpracy z innymi obszarami funkcjonalnymi w typowych sytuacjach profesjonalnych
EU05	Potrafi porozumiewać się przy użyciu różnych technik w środowisku zawodowym oraz innych środowiskach, wykorzystując dostępne źródła informacji w tym źródła elektroniczne
EU06	Potrafi wykonać typowe zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy (przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek, w biurze turystycznym, hotelu lub w ośrodku wypoczynkowo-rekreacyjnym)

KOMPETENCJE SPOŁECZNE		
EU07	Jest gotów w ramach wyznaczonych ról organizacyjnych i społecznych do etycznego postępowania	K_K09
11. Treści programowe		
Forma zajęć – ćwiczenia		
Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki Zawodowa sylwetka pracownika Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego Kultura osobista i ubiór, model gościnności, dobre obyczaje w pracy, normy prawne i moralne Zasady komunikowania się z klientem Kultura obsługi klienta Typologie klientów Zasady współpracy w zespole Metody rozwiązywania konfliktów Stosowanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach Turystyczny Kodeks Etyczny		
12. Narzędzia/metody dydaktyczne		
1. Prezentacje multimedialne		
2. Karty ćwiczeń		
13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe)		
1. Ćwiczenia praktyczne		
2. Obecność i aktywność na zajęciach		
3. Zaliczenie w formie ćwiczeń do uzupełnienia		
14. Obciążenie pracą studenta		
Forma aktywności	liczba godzin	
1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje	35	
2. Nakład pracy studenta	40	
suma	75	
liczba punktów ECTS	3	
15. Literatura		
Literatura podstawowa:		
1. Peć M., Michniewicz I., <i>Obsługa ruchu turystycznego</i> . Rea, Warszawa 2010		
2. Kruczek Z., <i>Obsługa ruchu turystycznego</i> . Proksenia, Kraków 2011		
3. Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A., <i>Obsługa gości (konsumentów)</i> , Rea, Warszawa 2008		
4. Polska Organizacja Turystyczna <i>Podręcznik obsługi klienta – turyści w centrach i punktach informacji turystycznej</i> Warszawa 2020		
Literatura uzupełniająca:		
1. Radosław Szafranowicz-Małozięć, <i>Podręcznik pilota wycieczek</i> , Wydawnictwo kadry Turystyki Sp. z o.o. Warszawa 2015		
16. Formy oceny – szczegóły		
Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną. Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest obecność na zajęciach i aktywność oraz uzyskanie pozytywnej oceny z kolokwium w formie ćwiczeń do uzupełnienia.		
17. Inne przydatne informacje o przedmiocie		
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji		
2. Zajęcia odbywać się będą w Akademii Białskiej im. Jana Pawła II		

3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem