

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2022/2023

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	prk
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	K_W03
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	K_W04

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	K_U01
EU04	Potrafi wykorzystać wiedzę specjalistyczną do współpracy z innymi obszarami funkcjonalnymi w typowych sytuacjach profesjonalnych	K_U02
EU05	Potrafi porozumiewać się przy użyciu różnych technik w środowisku zawodowym oraz innych środowiskach,	K_U04

	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)	K_U07
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-Małożięć, <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