



KARTA PRZEDMIOTU

Kod przedmiotu		Nazwa przedmiotu	w jęz. polskim	OBSŁUGA RUCHU TURYSTYCZNEGO
			w jęz. angielskim	TOURISTS' SERVICE

Kierunek	Innowacyjna Gospodarka
Specjalność	Turystyka i Hotelarstwo
Poziom kształcenia	studia pierwszego stopnia
Forma studiów	stacjonarne
Profil kształcenia	ogólnoakademicki
Status przedmiotu	obowiązkowy
Rygor	zaliczenie z oceną

Semestr studiów	Liczba punktów ECTS	Liczba godzin w tygodniu				Liczba godzin w semestrze			
		W	C	L	P	W	C	L	P
VI	3	1	1			15	15		
Razem w czasie studiów						30			

Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji
Student powinien posiadać podstawową wiedzę z zakresu komunikacji interpersonalnej z klientem.

Cele przedmiotu
Dostarczenie wiedzy teoretycznej i umiejętności praktycznych z zakresu technik i metod stosowanych w obsłudze konsumentów na rynku usług turystycznych wynikających z umów o podróż turystyczną zawartych z organizatorami turystyki.

Osiągane efekty uczenia się dla przedmiotu (EKP)		
Symbol	Po zakończeniu przedmiotu student:	Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się
EKP_01	Ma wiedzę odnoszącą się do przepisów z zakresu ochrony praw konsumentów na rynku usług turystycznych i zna procedury postępowania w przypadku reklamacji.	NK_W02; NK_W03; NK_U05; NK_K05
EKP_02	Zna rodzaje umów wykorzystywanych w praktyce gospodarczej przez organizatorów turystyki w procesie przygotowania i realizacji pakietów turystycznych.	NK_W02; NK_W03; NK_U05; NK_K05
EKP_03	Zna zasady planowania czasu trwania imprezy turystycznej i wyznaczania tras turystycznych.	NK_W05; NK_K03; NK_K05
EKP_04	Potrafi przygotować i opracować dokumentację organizacyjną i finansową imprez turystycznych.	NK_K03; NK_K05
EKP_05	Zna metody i techniki obsługi ruchu turystycznego oraz zasady postępowania i procedury dokumentowania sytuacji nietypowych pojawiających się w trakcie trwania imprez turystycznych.	NK_W02; NK_W05; NK_U05; NK_U06; NK_K03; NK_K05
EKP_06	Zna zasady wydatkowania środków finansowych podczas imprez turystycznych oraz przygotowania rozliczenia merytorycznego i finansowego imprez turystycznych.	NK_U05; NK_K03; NK_K05

Treści programowe	Liczba godzin				Odniesienie do EKP
	W	C	L	P	
1) Rola i zadania pracowników obsługi ruchu turystycznego. Obsługa ruchu turystycznego w świetle obowiązujących aktów normatywnych.	1	1			EKP_01, EKP_02
2) Techniki integracji grupy podczas imprez turystycznych. Metody organizacji czasu wolnego turystów podczas obsługi imprez turystycznych.	1	1			EKP_05
3) Współpraca organizatorów turystyki z pracownikami obsługi ruchu turystycznego. Odpowiedzialność prawna pracowników obsługi ruchu turystycznego wobec konsumentów indywidualnych i instytucjonalnych.	1	1			EKP_01, EKP_02
4) Planowanie obsługi grup turystycznych i czasu trwania poszczególnych etapów podróży (planowanie czasu przejazdu grupy turystycznej autokarem, planowanie czasu tras pieszych górskich i nizinnych, planowanie czasu zwiedzania obiektów itd.) i wyznaczanie tras turystycznych.	1	1			EKP_03
5) Specyfika obsługi różnych grup turystycznych – turystyka myśliwska, osób niepełnosprawnych, biznesowa, dzieci i młodzieży szkolnej, osób starszych i in.	1	1			EKP_03, EKP_05
6) Techniki prezentacji przed grupą turystyczną. Zasady pracy pracowników obsługi ruchu turystycznego z mikrofonem - podstawy emisji głosu.	1	1			EKP_05
7) Zadania pracowników obsługi ruchu turystycznego w zakresie prowadzenia dokumentacji organizacyjnej imprezy turystycznej. Dokumentacja krajowych i zagranicznych imprez turystycznych. Wzory dokumentacji krajowych i zagranicznych imprez turystycznych.	1	1			EKP_01, EKP_02, EKP_04
8) Dokumentacja finansowa imprezy turystycznej. Metody przygotowania kalkulacji imprez turystycznych własnych i na zlecenie. Arkusze kalkulacji. Kalkulacja wstępna. Kalkulacja świadczeń na grupę i ceny jednostkowej imprezy turystycznej. Formy płatności i rozliczeń za usługi turystyczne i hotelarskie.	1	1			EKP_01, EKP_02, EKP_04, EKP_06
9) Czynności pracowników obsługi ruchu turystycznego przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Odprawa w biurze podróży.	1	1			EKP_02, EKP_05, EKP_06
10) Metody i techniki postępowania pracowników obsługi ruchu turystycznego podczas realizacji imprezy turystycznej w kraju i za granicą. Postępowanie w kontaktach z konsumentami o różnych osobowościach.	1	1			EKP_05
11) Sytuacje nietypowe podczas realizacji krajowych i zagranicznych imprez turystycznych – zasady postępowania pracowników obsługi ruchu turystycznego. Bezpieczeństwo uprawiania turystyki w różnych obszarach.	1	1			EKP_01, EKP_05
12) Rola i zadania polskich placówek dyplomatycznych za granicą w zakresie obsługi ruchu turystycznego.	1	1			EKP_01, EKP_05
13) Sporządzanie protokołów z sytuacji nietypowych podczas imprez turystycznych przez pracowników obsługi ruchu turystycznego	1	1			EKP_01, EKP_04
14) Sporządzanie sprawozdań opisowych z imprezy turystycznej. Sprawozdanie skrócone. Sprawozdanie rozszerzone. Załączniki do sprawozdań.	1	1			EKP_04
15) Rozliczenie finansowe imprezy turystycznej przez pracowników obsługi ruchu turystycznego po zakończeniu imprezy turystycznej. Krajowe i zagraniczne podróże służbowe pracowników obsługi ruchu turystycznego. Rozliczanie krajowych i zagranicznych podróży służbowych.	1	1			EKP_04, EKP_06
Łącznie godzin	15	15			

Metody weryfikacji efektów uczenia się dla przedmiotu									
Symbol EKP	Test	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium	Sprawozdanie	Projekt	Prezentacja	Zaliczenie praktyczne	Inne
EKP_01				x			x		
EKP_02				x			x		
EKP_03				x			x		x
EKP_04				x					x
EKP_05				x			x		
EKP_06				x					x

Kryteria zaliczenia przedmiotu
Zaliczenie ćwiczeń: prezentacje (PR - minimum 60% punktów) i inne formy (Z - minimum 60% punktów). Zaliczenie przedmiotu: ocena końcowa jest średnią ważoną: 60% K (kolokwium minimum 75% punktów) + 20%PR + 20%Z .

Uwaga: student otrzymuje ocenę powyżej dostatecznej, jeżeli uzyskane efekty kształcenia przekraczają wymagane minimum.

Nakład pracy studenta				
Forma aktywności	Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności			
	W	C	L	P
Godziny kontaktowe	15	15		
Czytanie literatury	10	10		
Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych		10		
Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia	5	5		
Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania		15		
Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach	2			
Udział w konsultacjach	1	2		
Łącznie godzin	33	57		
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu	90			
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	3			
	Liczba godzin		ECTS	
Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi	55		2	
Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich	35		1	

Literatura podstawowa
Bosiacki S., Śniadek J., <i>Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego</i> , AWF Poznań, Poznań 2004. Meyer B., <i>Obsługa ruchu turystycznego</i> , PWN, Warszawa 2010. Szafranowicz-Małożęć R., <i>Podręcznik pilota wycieczek. Warsztat praktyczny</i> , Kadry turystyki.pl, Warszawa 2015.
Literatura uzupełniająca
Berbecka J., red., <i>Zmiany zachowań turystycznych Polaków i ich uwarunkowań w latach 2006-2015</i> , Fundacja Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2016. Konieczna-Domańska A., <i>Biura podróży na rynku turystycznym</i> , PWN, Warszawa 2008. Merski J., Piotrowski J.P., <i>System informacji a ruch turystyczny</i> , WSE, Warszawa 2008. Paterka S., Wieczorek A., Gołaszewski J.: <i>Organizacja wycieczek szkolnych, obozów stałych i wędrownych</i> , AWF, Poznań 2000.

Osoba odpowiedzialna za przedmiot	
Prof. dr hab. Barbara Marciszewska	KZiE
Pozostałe osoby prowadzące przedmiot	
Dr Tomasz Studzieniecki dr Ewa Wyszowska - Wróbel	KZiE