

Obsługa klientów w biurze podróży - opis przedmiotu

Informacje ogólne	
Nazwa przedmiotu	Obsługa klientów w biurze podróży
Kod przedmiotu	04.4-WB-TiR2P-F4-ObKI-S21
Wydział	Wydział Nauk Biologicznych
Kierunek	Turystyka i rekreacja
Profil	praktyczny
Rodzaj studiów	pierwszego stopnia z tyt. licencjata
Semestr rozpoczęcia	semestr zimowy 2022/2023

Informacje o przedmiocie	
Semestr	5
Liczba punktów ECTS do zdobycia	3
Typ przedmiotu	obowiązkowy
Język nauczania	polski
Sylabus opracował	doc. dr Krzysztof Dzieńdziura

Formy zajęć					
Forma zajęć	Liczba godzin w semestrze (stacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (stacjonarne)	Liczba godzin w semestrze (niestacjonarne)	Liczba godzin w tygodniu (niestacjonarne)	Forma zaliczenia
Ćwiczenia	20	1,33	12	0,8	Zaliczenie na ocenę
Laboratorium	10	0,67	6	0,4	Zaliczenie na ocenę

Cel przedmiotu

Celem przedmiotu jest zapoznanie z zagadnieniami praktycznymi i teoretycznymi związanymi z obsługą klientów w działalności biura podróży. Przedmiot umożliwia zdobycie umiejętności i zapoznania się z technikami potrzebnymi do obsługi klientów, prowadzenia sprzedaży produktów turystycznych świadczonych przez podmioty działające w branży turystycznej.

Wymagania wstępne

Znajomość podstaw marketingu, podstawowa wiedza w zakresie obsługi ruchu turystycznego, znajomość podstawowych pojęć występujących w turystyce.

Zakres tematyczny

Ć 1. Wprowadzenie do przedmiotu, podanie literatury, wstępne omówienie zagadnień.

Ć 2,3. Rola, funkcje, rodzaje, struktura działalności biur podróży.

Ć 4,5 Podstawy prawne obsługi klienta w polskich biurach podróży.

Ć 6,7 Znaczenie jakości obsługi klienta.

Ć 8,9 Turystyczny Kodeks Etyczny.

Ć 10-29. Praktyczne działania, symulacje obsługi klienta w biurze podróży.

Ć 30. Podsumowanie, zaliczenie, ocena.

Metody kształcenia

Student uczestniczy w ćwiczeniach, które mają formę dyskusji problemowej oraz formę praktycznego zapoznania się z obsługą klientów w biurze podróży. Student w sposób empiryczny, symulując zadaną problematykę obsługi przez prowadzącego, rozwiązuje problemy związane z obsługą klientów. Zapoznaje się również samodzielnie ze wskazaną literaturę przedmiotu.

Efekty uczenia się i metody weryfikacji osiągania efektów uczenia się

Opis efektu	Symbolne efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
Student zna zasady organizowania ruchu turystycznego	K_W03 K_W05	- aktywność w trakcie zajęć - kolokwium	- Laboratorium - Ćwiczenia
potrafi wykorzystać posiadana wiedzę dotyczącą obsługi klienta w działaniach praktycznych	K_U08	- aktywność w trakcie zajęć - dyskusja - kolokwium	- Laboratorium - Ćwiczenia

Opis efektu	Symbol e efektów	Metody weryfikacji	Forma zajęć
okazuje szacunek wobec klienta, grup społecznych oraz troskę o ich dobro	• K_K04	• dyskusja • kolokwium	• Laboratorium • Ćwiczenia
potrafi prowadzić działalność w zakresie turystyki i rekreacji zgodnie z aktualnymi przepisami prawa	• K_U14	• aktywność w trakcie zajęć • kolokwium	• Laboratorium • Ćwiczenia
posiada wiedzę o rodzajach przedsiębiorstw turystycznych, ich organizacji i sposobach zarządzania	• K_W04	• kolokwium	• Laboratorium • Ćwiczenia
posiada świadomość konieczności stałego śledzenia uwarunkowań wpływających na zmiany rynku turystycznego	• K_U01 • K_U05	• kolokwium	• Laboratorium • Ćwiczenia

Warunki zaliczenia

Udział w zajęciach, prezentacja praktyczna odnosząca się do przeprowadzenia obsługi klienta w biurze podróży, kolokwium zaliczeniowe

Literatura podstawowa

1. Meyer B. (red.) Obsługa uczestników turystyki i rekreacji. Wybrane aspekty, Difin, Warszawa, 2015
2. Kruczek Z., Obsługa ruchu turystycznego. Teoria i Praktyka (red.) Wyd. PROKSENIA, Kraków, 2014
3. Alejziak B., Organizacja i technika pracy biurowej w turystyce, Albis, Kraków 2002.
4. Rapacz A. (red.) Przedsiębiorstwo turystyczne w gospodarce rynkowej, Akademia Ekonomiczna we Wrocławiu, Wrocław 2001.

Literatura uzupełniająca

1. Rudawska I, Soboń M. (red.), Przedsiębiorstwo i klient w gospodarce opartej na usługach, Difin, Warszawa 2009.
2. Bosiacki S., Śniadek J., Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego, AWF w Poznaniu, Poznań 2004.
3. Pernal E., Savoir-vivre w podróży. Poradnik dla turystów i biznesmenów, Prószyński i S-ka, Warszawa 2001.

Uwagi

Zmodyfikowane przez dr Agnieszka Gandecka (ostatnia modyfikacja: 25-04-2022 10:31)

Wygenerowano automatycznie z systemu SylabUZ