

# PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA W NOWYM SĄCZU

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2013/2014

Instytut Ekonomiczny

Kierunek studiów: Ekonomia

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: Stacjonarne

Kod kierunku: E

Stopień studiów: I

Specjalności: Ekonomia turystyki i rekreacji

### 1 PRZEDMIOT

NAZWA PRZEDMIOTU	Obsługa klienta w turystyce
KOD PRZEDMIOTU	IE E AIS C15 13/14
KATEGORIA PRZEDMIOTU	Przedmioty specjalnościowe
LICZBA PUNKTÓW ECTS	2
SEMESTRY	6

### 2 RODZAJ ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

SEMESTR	WYKŁAD	CWICZENIA	LABORATORIUM	PROJEKT	SEMINARIUM
6		20			

### 3 CELE PRZEDMIOTU

**Cel 1** Przygotowanie studentów do fachowej, profesjonalnej obsługi klientów w przyszłej pracy zawodowej

**Cel 2** Przedstawienie roli jaką pełni obsługa klienta w świadczeniu usług turystycznych

**Cel 3** Zna strukturę organizacyjną przedsiębiorstwa turystycznego, potrafi opisać podstawowe zadania i kompetencje pracowników na poszczególnych stanowiskach pracy

**Cel 4** Zapoznanie z uwarunkowaniami zachowań klientów na rynku turystycznym oraz modelami zachowań klientów

**Cel 5** Zapoznanie klientów z etykietą w biznesie

**Cel 6** Zapoznanie z wartością obsługi klienta oraz z procesem obsługi klienta



## 4 WYMAGANIA WSTĘPNE W ZAKRESIE WIEDZY, UMIEJĘTNOŚCI I INNYCH KOMPETENCJI

a Zaliczone semestry poprzedzające. Znajomość przekazanych treści zgodnie z obowiązującymi programami nauczania

## 5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

**EK1** Wiedza: Ma podstawową wiedzę w zakresie zarządzania przedsiębiorstwem turystycznym oraz jego zasobami

**EK2** Umiejętności: Potrafi analizować i oceniać procesy zachodzące w sferze usług turystycznych w tym profesjonalnej obsługi klienta

**EK3** Kompetencje społeczne: Zna podstawowe zasady etyki zawodowej pracownika przedsiębiorstwa turystycznego, komunikuje się w sposób profesjonalny wewnątrz organizacji i z otoczeniem z zachowaniem podstawowych zasad etykiety biznesowej

## 6 TREŚCI PROGRAMOWE

CWICZENIA		
LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
C1	Definicja i struktura organizacyjna przedsiębiorstwa turystycznego, stanowiska pracy, zadania i kompetencje pracowników	2
C2	Zasoby kapitałowe i kadrowe oraz ich rola w przedsiębiorstwie turystycznym	1
C3	Wprowadzenie do profesjonalnej obsługi klienta	1
C4	Cele stojące przed pracownikami obsługi klienta	1
C5	Kierowanie procesem obsługi klienta	2
C6	Komunikacja niewerbalna, werbalna	2
C7	Typologia klientów	2
C8	Komunikacja w kontakcie z trudnym klientem	3
C9	Zachowanie asertywne	1
C10	Kontakt telefoniczny z klientem	2
C11	Kontakt bezpośredni z klientem	3
	RAZEM	20

## 7 METODY DYDAKTYCZNE

**M1** Praca w grupach

**M2** Prezentacje multimedialne



## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

FORMA AKTYWNOŚCI	ŚREDNIA LICZBA GODZIN NA ZREALIZOWANIE AKTYWNOŚCI
<b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>	
Godziny wynikające z planu studiów	20
Konsultacje przedmiotowe	3
Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
<b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b>	
Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury	20
Opracowanie wyników	5
Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji	0
<b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>	<b>50</b>
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	2

## 9 SPOSOBY OCENY

### OCENA FORMUJĄCA

F1 Kolokwium

F2 Referat

### KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1		MIEJSCE WERYFIKACJI	OPIS WERYFIKACJI EK 1
NA OCENĘ 3	Zna definicje, cele i funkcje przedsiębiorstwa turystycznego, potrafi zdefiniować podstawowe zadania i kompetencje pracownika przedsiębiorstwa turystycznego	ćwiczenia	50% ocena z egzaminu + 50% ocena z referatu
NA OCENĘ 4	Zna organizację pracy działu obsługi klienta oraz sposoby prowadzenia dokumentacji		
NA OCENĘ 5	Zna zasady oraz formy kierowania procesem obsługi klienta		
EFEKT KSZTAŁCENIA 2		MIEJSCE WERYFIKACJI	OPIS WERYFIKACJI EK 2
NA OCENĘ 3	Zna główne zasady obsługi klienta	ćwiczenia	50% ocena z egzaminu + 50% ocena z referatu
NA OCENĘ 4	Zna i potrafi wykorzystać psychologiczne aspekty obsługi klienta		
NA OCENĘ 5	Potrafi rozwiązywać skomplikowane problemy związane obsługą klienta		
EFEKT KSZTAŁCENIA 3		MIEJSCE WERYFIKACJI	OPIS WERYFIKACJI EK 3



NA OCENĘ 3	Zna zasady i potrafi poprawnie komunikować się z klientem oraz współpracownikami	ćwiczenia	50% ocena z egzaminu + 50% ocena z referatu
NA OCENĘ 4	Zna zasady etyki zawodu pracownika usług turystycznych		
NA OCENĘ 5	Zna i rozumie potrzebę budowania trwałych relacji z klientem i wizerunku przedsiębiorstwa		

#### OCENA DO INDEKSU (OCENA PODSUMOWUJĄCA)

średnia ocen z wszystkich efektów

#### WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

a pozytywna ocena z prezentacji oraz zaliczone kolokwium sprawdzające osiągnięcie założonych efektów kształcenia dla przedmiotu, zaliczenie wszystkich ćwiczeń w grupie

### 10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU	ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	METODY DYDAKTYCZNE
EK1	E_W11	Cel3	C1, C2	M1, M2
EK2	E_U09	Cel1, Cel2, Cel4, Cel6	C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11	M1, M2
EK3	E_K02, E_K01, E_K06	Cel5, Cel6	C3, C6, C8, C9, C10, C11	M1, M2

### 11 WYKAZ LITERATURY

#### LITERATURA PODSTAWOWA:

[1] Iga Rudawska (red.) , Magdalena Soboń — *Przedsiębiorstwo i klient w gospodarce opartej na usługach*, Warszawa, 2009, Difin

#### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

[1] Graham Roberts-Phelps — *Ćwiczenia z zakresu obsługi klienta. Zestaw z płytą CD*, Warszawa, 2012, Wolters Kluwer Polska - ABC

### 12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

#### OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

dr Honorata Trzcńska (kontakt: onore123@o2.pl)



**OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT**

mgr Honorata Trzcńska (kontakt: onore123@o2.pl)

**13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI**

---

(miejscowość, data)	(odpowiedzialny za przedmiot)	(kierownik zakładu)	(dyrektor instytutu)
---------------------	-------------------------------	---------------------	----------------------

PWSZ w Nowym Sączu

**PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI** (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....