

# PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA W NOWYM SĄCZU

## KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2015/2016

Instytut Ekonomiczny

Kierunek studiów: Ekonomia

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: Niestacjonarne

Kod kierunku: E

Stopień studiów: I

Specjalności: Ekonomia turystyki i rekreacji

### 1 PRZEDMIOT

|                      |                             |
|----------------------|-----------------------------|
| NAZWA PRZEDMIOTU     | Obsługa klienta w turystyce |
| KOD PRZEDMIOTU       | IE E AIN C15 15/16          |
| 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       |        | 15        |              |         |            |

### 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<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH  | LICZBA GODZIN |
| C1        | Definicja i struktura organizacyjna przedsiębiorstwa turystycznego, stanowiska pracy, zadania i kompetencje pracowników | 1             |
| 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   | 1             |
| C6        | Komunikacja niewerbalna, werbalna   | 2             |
| C7        | Typologia klientów  | 1             |
| C8        | Komunikacja w kontakcie z trudnym klientem  | 2             |
| C9        | Zachowanie asertywne  | 1             |
| C10       | Kontakt telefoniczny z klientem   | 2             |
| C11       | Kontakt bezpośredni z klientem  | 2             |
|           | RAZEM   | 15            |

## 7 METODY DYDAKTYCZNE

**M1** Praca w grupach

**M2** Prezentacje multimedialne



## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

| FORMA AKTYWNOŚCI   | ŚREDNIA LICZBA<br>GODZIN NA<br>ZREALIZOWANIE<br>AKTYWNOŚCI |
|--|--|
| <b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>                                     |  |
| Godziny wynikające z planu studiów   | 15   |
| Konsultacje przedmiotowe   | 0  |
| Egzaminy i zaliczenia w sesji  | 0  |
| <b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b> |  |
| Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury                               | 28   |
| Opracowanie wyników  | 7  |
| 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<br>WERYFIKACJI | OPIS WERYFIKACJI EK 1                          |
|---------------------|--|------------------------|--|
| NA<br>OCENĘ<br>3    | Zna definicje, cele i funkcje przedsiębiorstwa turystycznego, potrafi zdefiniować podstawowe zadania i kompetencje pracownika przedsiębiorstwa turystycznego | ćwiczenia              | 50% ocena z egzaminu +<br>50% ocena z referatu |
| NA<br>OCENĘ<br>4    | Zna organizację pracy działu obsługi klienta oraz sposoby prowadzenia dokumentacji   |                        |  |
| NA<br>OCENĘ<br>5    | Zna zasady oraz formy kierowania procesem obsługi klienta  |                        |  |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 2 |  | MIEJSCE<br>WERYFIKACJI | OPIS WERYFIKACJI EK 2                          |
| NA<br>OCENĘ<br>3    | Zna główne zasady obsługi klienta  | ćwiczenia              | 50% ocena z egzaminu +<br>50% ocena z referatu |
| NA<br>OCENĘ<br>4    | Zna i potrafi wykorzystać psychologiczne aspekty obsługi klienta   |                        |  |
| NA<br>OCENĘ<br>5    | Potrafi rozwiązywać skomplikowane problemy związane obsługą klienta  |                        |  |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 3 |  | MIEJSCE<br>WERYFIKACJI | OPIS WERYFIKACJI EK 3                          |



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

#### OCENA DO INDEKSU (OCENA PODSUMOWUJĄCA)

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

dr Honorata Trzcińska (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)

.....