

PAŃSTWOWA WYŻSZA SZKOŁA ZAWODOWA W NOWYM SĄCZU

KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów rozpoczynających studia w roku akademickim 2012/2013

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 12/13
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
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:	
Godziny wynikające z planu studiów	20
Konsultacje przedmiotowe	3
Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:	
Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury	20
Opracowanie wyników	5
Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji	0
SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA	50
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	2

9 SPOSOBY OCENY

OCENA FORMUJĄCA

F1 Kolokwium

F2 Referat

OCENA PODSUMOWUJĄCA

P1 Kolokwium

WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

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

KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1	
NA OCENĘ 3	Zna definicję, cele i funkcje przedsiębiorstwa turystycznego, potrafi zdefiniować podstawowe zadania i kompetencje pracownika przedsiębiorstwa turystycznego
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	
NA OCENĘ 3	Zna główne zasady obsługi klienta
NA OCENĘ 4	Zna i potrafi wykorzystać psychologiczne aspekty obsługi klienta
NA OCENĘ 5	Potrafi rozwiązywać skomplikowane problemy związane obsługą klienta
EFEKT KSZTAŁCENIA 3	
NA OCENĘ 3	Zna zasady i potrafi poprawnie komunikować się z klientem oraz współpracownikami
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



10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

EFEKTY Kształcenia dla przedmiotu	ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	METODY DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK1	E_W11	Cel3	C1, C2	M1, M2	F1, F2, P1
EK2	E_U09	Cel1, Cel2, Cel4, Cel6	C3, C4, C5, C6, C7, C8, C9, C10, C11	M1, M2	F1, F2, P1
EK3	E_K01, E_K02, E_K06	Cel5, Cel6	C3, C6, C8, C9, C10, C11	M1, M2	F1, F2, P1

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 Trzcińska (kontakt: onore123@o2.pl)

OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

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

13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

(miejscowość, data)

(odpowiedzialny za przedmiot)

(kierownik zakładu)

(dyrektor instytutu)

PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....