

KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2020/2021						
INFORMACJE OGÓLNE						
1. Nazwa przedmiotu kształcenia Kultura obsługi i etyka zawodu						
2. Nazwa jednostki Wydział Nauk o Zdrowiu, Zakład Turystyki i Rekreacji						
3. Grupa treści kształcenia -						
4. Typ przedmiotu do wyboru						
5. Poziom studiów studia pierwszego stopnia						
6. Liczba punktów ECTS 3						
7. Poziom przedmiotu podstawowy						
8. Rok studiów, semestr II rok, semestr III - zimowy						
9. Liczba godzin w semestrze						
Wyk.	Ćw.	L*	Prj.	Pbn.	Zp.	Pr.
30						
10. Język wykładowy: polski						
11. Wykładowca (wykładowcy) Edyta Kozłowska - mgr						
INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE						
12. Wymagania wstępne						
1) Znajomość podstawowych pojęć z zakresu turystyki						
13. Cele przedmiotu						
C1 Zapoznanie ze specyfiką pracy w obsłudze ruchu turystycznego						
C2 Zapoznanie z podstawowymi zasadami kultury obsługi klienta						
C3 Zdobywanie wiedzy z zakresu zasad komunikowania się z klientem						
14. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych						
Student, który zaliczył przedmiot:					odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się	
WIEDZA						
EU01 Posiada wiedzę o różnych rodzajach struktur i instytucji społecznych w tym szczególnie związane ze specyfiką pracy w obsłudze ruchu turystycznego					K_W03, K_W04	
UMIEJĘTNOŚCI						
EU02 Wykorzystuje podstawową wiedzę teoretyczną do opisu i analizowania konkretnych procesów i zjawisk społecznych					K_U01, K_U02	
EU03 Potrafi porozumiewać się przy użyciu różnych technik w środowisku zawodowym oraz wykonywać typowe zadania związane z obsługą turystów					K_U04, K_U07	
KOMPETENCJE SPOŁECZNE						
EU04 Potrafi postępować etycznie w środowisku związanym z obsługą turysty					K_K09	
15. Treści programowe						
Forma zajęć – ćwiczenia/laboratoria/zajęcia praktyczne itp.						
Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki						
Zawodowa sylwetka pracownika						
Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego						

Kultura osobista i ubiór, model gościnności, dobre obyczaje w pracy, normy prawne i moralne Zasady komunikowania się z klientem Kultura obsługi klienta Typologie klientów Zasady współpracy w zespole Metody rozwiązywania konfliktów Stosowanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach Turystyczny Kodeks Etyczny	
16. Narzędzia/metody dydaktyczne	
1. Prezentacje multimedialne	
2. Karty ćwiczeń	
17. Sposoby oceny (F – formująca; P – podsumowująca)	
F1. Ćwiczenia praktyczne	
F2. Obecność i aktywność na zajęciach	
F3. Zaliczenie pisemne	
18. Obciążenia pracą studenta	
forma aktywności	średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Godziny kontaktowe z nauczycielem**	40
Czas pracy własnej studenta	20
Przygotowanie do zaliczenia końcowego	15
SUMA	75
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS	3
DLA PRZEDMIOTU	
19. Literatura podstawowa i uzupełniająca	
Literatura podstawowa:	
1) Peć M., Michniewicz I., <i>Obsługa ruchu turystycznego</i> . Rea, Warszawa 2010	
2) Kruczek Z., <i>Obsługa ruchu turystycznego</i> . Proksenia, Kraków 2011	
3) Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A., <i>Obsługa gości (konsumentów)</i> , Rea, Warszawa 2008	
4) Polska Organizacja Turystyczna <i>Podręcznik obsługi klienta – turyści w centrach i punktach informacji turystycznej</i> Warszawa 2020	
Literatura uzupełniająca:	
1) Radosław Szafranowicz-Małożięć, <i>Podręcznik pilota wycieczek</i> , Wydawnictwo kadry Turystyki Sp. z o.o. Warszawa 2015	
20. Formy oceny – szczegóły	
Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną. Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest obecność na zajęciach i aktywność oraz uzyskanie pozytywnej oceny z kolokwium w formie ćwiczeń do uzupełnienia.	
21. Inne przydatne informacje o przedmiocie	
1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela Prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji	
2. Zajęcia odbywać się będą w PSW w Białej Podlaskiej	
3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć	
4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem	

* L – laboratorium (w przypadku zajęć z języka obcego oznacza lektorat)

** – Zajęcia prowadzone z bezpośrednim udziałem nauczyciela akademickiego lub innej osoby prowadzącej zajęcia **oraz konsultacje**