

| KARTA PRZEDMIOTU DLA NABORU 2021/2022                                                   |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|--------|-------------------------------------------------|-----|
| <b>INFORMACJE OGÓLNE</b>                                                                |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>1. Nazwa przedmiotu</b>                                                              |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| Kultura obsługi i etyka zawodu                                                          |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>2. Nazwa kierunku</b>                                                                |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| Turystyka i Rekreacja                                                                   |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>3. Poziom studiów</b>                                                                |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| Studia pierwszego stopnia                                                               |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>4. Liczba punktów ECTS</b>                                                           |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| 3                                                                                       |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>5. Liczba godzin w semestrze</b>                                                     |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| semestr                                                                                 | w                                                                                                                                                 | ćw | lab/lek | prj/zp | pws                                             | prk |
| III                                                                                     |                                                                                                                                                   | 30 |         |        |                                                 |     |
|                                                                                         |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
|                                                                                         |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>6. Język wykładowy</b> polski                                                        |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>7. Wykładowca</b>                                                                    |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| Edyta Kozłowska – mgr                                                                   |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE</b>                                                           |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>8. Wymagania wstępne</b>                                                             |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| 1. Znajomość podstawowych pojęć z zakresu turystyki                                     |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>9. Cele przedmiotu</b>                                                               |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| C1 Zapoznanie ze specyfiką pracy w obsłudze ruchu turystycznego                         |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| C2 Zapoznanie z podstawowymi zasadami kultury obsługi klienta                           |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| C3 Zdobycie wiedzy z zakresu zasad komunikowania się z klientem                         |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| <b>10. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych</b> |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| Student, który zaliczył przedmiot:                                                      |                                                                                                                                                   |    |         |        | odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się |     |
| <b>WIEDZA</b>                                                                           |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| 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                                    |     |
| <b>UMIEJĘTNOŚCI</b>                                                                     |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| 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                                    |     |
| <b>KOMPETENCJE SPOŁECZNE</b>                                                            |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |
| EU04                                                                                    | Potrafi postępować etycznie w środowisku związanym z obsługą turysty                                                                              |    |         |        | K_K09                                           |     |
| <b>11. Treści programowe</b>                                                            |                                                                                                                                                   |    |         |        |                                                 |     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| <b>Forma zajęć – ćwiczenia</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
| Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki<br>Zawodowa sylwetka pracownika<br>Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego<br>Kultura osobista i ubiór, model gościnności, dobre obyczaje w pracy, normy prawne i moralne<br>Zasady komunikowania się z klientem<br>Kultura obsługi klienta<br>Typologie klientów<br>Zasady współpracy w zespole<br>Metody rozwiązywania konfliktów<br>Stosowanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach<br>Turystyczny Kodeks Etyczny |               |
| <b>12. Narzędzia/metody dydaktyczne</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 1. Prezentacje multimedialne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |
| 2. Karty ćwiczeń                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |               |
| <b>13. Sposoby oceny (częstkowe, końcowe )</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
| 1. Ćwiczenia praktyczne                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |               |
| 2. Obecność i aktywność na zajęciach                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |
| 3. Zaliczenie w formie ćwiczeń do uzupełnienia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |               |
| <b>14. Obciążenie pracą studenta</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |               |
| Forma aktywności                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | liczba godzin |
| 1. Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela oraz konsultacje                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 35            |
| 2. Nakład pracy studenta                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 40            |
| suma                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 75            |
| liczba punktów ECTS                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 3             |
| <b>15. Literatura</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |               |
| 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-Małozięć, <i>Podręcznik pilota wycieczek</i> , Wydawnictwo kadry Turystyki Sp. z o.o. Warszawa 2015                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |
| <b>16. Formy oceny – szczegóły</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |
| <b>Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną.</b><br>Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest obecność na zajęciach i aktywność oraz uzyskanie pozytywnej oceny z kolokwium w formie ćwiczeń do uzupełnienia.                                                                                                                                                                                                                                                        |               |
| <b>17. Inne przydatne informacje o przedmiocie</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |
| 1. Bezpośrednich informacji o problematyce zajęć i treściach programowych udziela prowadzący w trakcie zajęć i podczas konsultacji                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |               |
| 2. Zajęcia odbywać się będą w ABNS w Białej Podlaskiej                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |               |
| 3. Zajęcia odbywać się będą zgodnie z aktualnym planem zajęć                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |               |
| 4. Konsultacje odbywać się będą zgodnie z obowiązującym terminarzem                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |               |