

KARTA MODUŁU KSZTAŁCENIA

Informacje ogólne

1 Nazwa modułu kształcenia

Kultura obsługi i etyka zawodu

2 Nazwa jednostki prowadzącej moduł

Wydział Nauk o Zdrowiu i Nauk Społecznych
Katedra Kultury Fizycznej i Fizjoterapii
Zakład Turystyki i Rekreacji

3 Kod modułu

(wypełnia koordynator ECTS)

4 Grupa treści kształcenia

treści kształcenia
specjalnościowego

5 Typ modułu

fakultatywny

6 Poziom studiów

studia I stopnia

7 Liczba punktów ECTS

2

8 Poziom przedmiotu

podstawowy

9 Rok studiów, semestr

II rok, semestr 4

10 Liczba godzin w semestrze

Wyk. Ćw. Lab. Sem. Proj.

11 Liczba godzin w tygodniu

Wyk. Ćw. Lab. Sem. Proj.

studia stacjonarne

30

2

12 Język wykładowy: polski

13 Wykładowca (wykładowcy)

Małgorzata Parafiniuk – mgr; e-mail:czegocha@interia.pl

Informacje szczegółowe

14 Wymagania wstępne

1. Znajomość podstawowych kategorii pojęciowych z zakresu podstaw turystyki
2. Znajomość podstawowych kategorii pojęciowych z zakresu obsługi ruchu turystycznego

15 Cele przedmiotu

- 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
- C4 Zapoznanie z kryteriami doboru i predyspozycjami pracowników obsługi ruchu turystycznego

16 Efekty kształcenia w zakresie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych

		odniesienie do celów przedmiotu
S1A_W01	Posiada wiedzę o różnych rodzajach struktur i instytucji społecznych w tym szczególnie związane ze specyfiką pracy w obsłudze ruchu turystycznego	C1
S1A_U06	Wykorzystuje zdobytą wiedzę w zawodowym działaniu w ściśle określonym zakresie - określić kryteria doboru pracowników w obsłudze ruchu turystycznego	C1, C4
S1A_U02	Wykorzystuje podstawową wiedzę teoretyczną do opisu i analizowania konkretnych procesów i zjawisk społecznych	C2, C3, C4
S1A_K05	Potrafi uzupełniać i doskonalić nabytą wiedzę i umiejętności	C2, C3

17 Treści programowe			
	forma zajęć - ćwiczenia	liczba godzin S	odniesienie do efektów kształcenia
1.	Psychologiczne i społeczne cechy pracownika turystyki	2	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02
2.	Zawodowa sylwetka pracownika turystyki (pilot wycieczek, przewodnik turystyczny, pracownik działu call center, pracownicy hotelu)	4	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02
3.	Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego	4	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02, S1A_K05
4.	Kultura osobista i ubiór, model gościnności, dobre obyczaje w pracy, normy prawne i moralne	4	S1A_U06, S1A_U02, S1A_K05
5.	Zasady komunikowania się z klientem (komunikacja werbalna i niewerbalna, budowanie relacji z klientem, techniki komunikowania się)	4	S1A_U02, S1A_K05
6.	Kultura obsługi klienta (strategie zachowania pracowników wobec klienta, pierwsze wrażenie, granice psychologiczne w kontaktach z klientem, przestrzeń w pracy- terytoria psychologiczne	4	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02, S1A_K05
7.	Typologie klientów	2	S1A_U06, S1A_K05
8.	Zasady współpracy w zespole	2	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02,
9.	Metody rozwiązywania konfliktów	2	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02,
10.	Turystyczny Kodeks Etyczny (pobudki powstania, zadania, założenia, treść) „ZŁOTY STANDARD”	2	S1A_W01, S1A_U06, S1A_U02, S1A_K05
suma godzin		30	
18 Narzędzia/metody/formy dydaktyczne			
1.	Prezentacje multimedialne		
2.	Karty ćwiczeń		
3.	Scenki rodzajowe		
4.	Filmy dydaktyczne		
19 Sposoby oceny (F – formująca, P – podsumowująca)			
F1.	Projekty i ćwiczenia praktyczne		
F2.	Obecność i aktywność na zajęciach		
P1.	Zaliczenie pisemne (test)		

20 Obciążenie pracą studenta

forma aktywności	średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
	S
Godziny kontaktowe z nauczycielem:	40
• Ćwiczenia	30
• Konsultacje	10
Czas pracy własnej studenta:	10
• Przygotowanie do zaliczenia końcowego	10
SUMA	50
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	2 (1ECTS=25h)

21 Literatura podstawowa i uzupełniająca

Literatura podstawowa:

1. Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego*. Rea, Warszawa 2010
2. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*. Proksenia, Kraków 2011
3. Szajna R., Ławniczak D., Ziaja A., *Obsługa gości (konsumentów)*, Rea, Warszawa 2008
4. Pietkiewicz E., *Dobre obyczaje w turystyce*. Ośrodek Doskonalenia Kadr Orbis S.A., Warszawa 1988

Literatura uzupełniająca:

1. Pietkiewicz E., *Savoir vivre dla każdego*. Diogenes, Warszawa 1997
2. Czasopisma: *Rynek Turystyczny, Wiadomości Turystyczne, Hotelarz*

22 Formy oceny – szczegóły

Warunki uzyskania zaliczenia przedmiotu: zajęcia kończą się zaliczeniem z oceną.

Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest opracowanie i przedstawienie jednego wybranego tematu oraz uzyskanie pozytywnej oceny z kolokwium w formie testu jednokrotnego wyboru i uzupełnienia.

Kolokwium składa się z 15 pytań w tym: 5 pytań do uzupełnienia (max 2 pkt za pytanie) i 10 pytań jednokrotnego wyboru (1 pkt za pytanie). W sumie max 20 pkt za całe kolokwium. Ocena pozytywna przy uzyskaniu min. 60% czyli 12 punktów. Punktacja szczegółowa:

- 20 – 19 pkt. = bdb (5,0)
- 18,5 – 17,5 pkt. = db+ (4,5)
- 17 – 15,5pkt. = db (4,0)
- 15 – 13,5 pkt. = dst+ (3,5)
- 13 – 12 pkt. = dst (3,0)
- 0 – 11,5 pkt = ndst (2,0)

Ocenę końcową z ćwiczeń stanowi średnia arytmetyczna wszystkich uzyskanych ocen oraz obserwacja zaangażowania i pracy studenta w ciągu całego semestru.

23 Inne przydatne informacje o przedmiocie

1. Zajęcia odbywają się w PSW im. Papieża Jana Pawła II w Białej Podlaskiej
2. Zajęcia odbywają się zgodnie z aktualnym planem zajęć
3. Konsultacje odbywają się zgodnie z obowiązującym terminarzem

Tabela podsumowująca.

Efekt kształcenia	Odniesienie danego efektu do efektów zdefiniowanych dla całego programu („kierunkowych”)	Cele przedmiotu	Treści programowe	Narzędzia dydaktyczne	Sposób oceny
S1A_W01	K_W03	C1	1, 2, 3, 6, 8, 9, 10	1, 2, 3	F1, P1
S1A_U06	K_U01, K_U02	C1, C4	1, 2, 3, 4, 6, 8, 9, 10	2, 3	F1, P1
S1A_U02	K_U01, K_U02, K_U03	C2, C3, C4	3, 4, 6	1, 2, 4	F1, F2, P1
S1A_K05	K_K07, K_K08	C2, C3	3, 4, 5, 6, 7, 8	1, 3, 4	F1, F2