

## KARTA PRZEDMIOTU

### 1. Informacje ogólne

<b>Nazwa przedmiotu i kod (wg planu studiów):</b>	Obsługa ruchu turystycznego D1-1
<b>Nazwa przedmiotu (j. ang.):</b>	Tourism management
<b>Kierunek studiów:</b>	Turystyka i rekreacja
<b>Specjalność/specjalizacja:</b>	Manager w turystyce i rekreacji
<b>Poziom kształcenia:</b>	studia I stopnia
<b>Profil kształcenia:</b>	praktyczny (P)
<b>Forma studiów:</b>	studia stacjonarne
<b>Koordinator przedmiotu:</b>	dr Łukasz Szmyd

### 2. Ogólna charakterystyka przedmiotu

<b>Przynależność do modułu:</b>	specjalnościowy
<b>Status przedmiotu:</b>	do wyboru
<b>Język wykładowy:</b>	polski
<b>Rok studiów, semestr: *)</b>	III, 5+6
<b>Forma i wymiar zajęć według planu studiów:</b>	Wykład 30 + 30 h, ćw. audytoryjne 15 + 15 h
<b>W przypadku studiów międzyobszarowych stosunek procentowy tych obszarów w ocenie koordynatora (efekty kształcenia wymienione w punkcie 5 powinny odzwierciedlać te relacje, należy więc wymienić odpowiednie efekty obszarowe):</b>	
<b>Interesariusze i instytucje partnerskie (nieobowiązkowe)</b>	podmioty bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego świadczące usługi z zakresu turystyki zagranicznej
<b>Wymagania wstępne / Przedmioty wprowadzające:</b>	Przedmioty wprowadzające: Obsługa ruchu turystycznego, Geografia turystyczna, Historia architektury i sztuki, Krajoznawstwo, Komunikacja społeczna

### 3. Bilans punktów ECTS

<b>Całkowita liczba punktów ECTS: (A + B)</b>	8	Stacjonarne		Niestacjonarne
		sem.5	sem.6	

<b>A. Liczba godzin wymagających bezpośredniego udziału nauczyciela z podziałem na typy zajęć oraz całkowita liczba punktów ECTS osiągniętych na tych zajęciach:</b>	Wykład	30	30	
	Ćwiczenia audytoryjne	15	15	
	Konsultacje	5	5	
	Kolokwium	2	2	
	Egzamin		1	
	<b>w sumie:</b> ECTS	<b>52</b> 2	<b>53</b> 2	
<b>B. Poszczególne typy zadań do samokształcenia studenta (niewymagających bezpośredniego udziału nauczyciela) wraz z planowaną średnią liczbą godzin na każde i sumaryczną liczbą ECTS:</b>	Przygotowanie do ćwiczeń	10	10	
	Praca w sieci	10	10	
	Praca nad prezentacją lub projektem	15	15	
	Praca w bibliotece (studiowanie literatury przedmiotu)	10	5	
	przygotowanie do kolokwium	5	5	
	Przygotowanie do egzaminu		10	
	<b>w sumie:</b> ECTS	<b>50</b> 2	<b>50</b> 2	
<b>C. Liczba godzin praktycznych / laboratoryjnych w ramach przedmiotu oraz związana z tym liczba punktów ECTS:</b>	<b>w sumie:</b> ECTS			
<b>D. W przypadku studiów międzyobszarowych procent punktów ECTS przyporządkowanych obu obszarom (zgodnie z p. 2)</b>	..... ECTS - obszar nauk .....			
	..... ECTS - obszar nauk .....			

#### 4. Opis przedmiotu

<b>Cel przedmiotu:</b>	Celem przedmiotu jest przekazanie wiedzy i umiejętności niezbędnej do podjęcia samodzielnej pracy polegającej na wykonywaniu zadań pilota wycieczek. Przedmiot wykorzystuje wiedzę i umiejętności zdobyte w toku realizacji programów nauczania z: geografii turystycznej, historii architektury i sztuki, krajoznawstwa, prawa w turystyce i rekreacji, informacji i promocji w turystyce, fizjologii człowieka oraz ćwiczeń terenowych z obsługi ruchu turystycznego, historii architektury i sztuki
<b>Metody dydaktyczne:</b>	podające - wykład z prezentacją multimedialną, opis, objaśnienie problemowe – dyskusja dydaktyczna, projekty
<b>Treści kształcenia:</b>	<b>Wykłady:</b> 1. Turystyczny Kodeks Etyczny – zasady programowania imprez turystycznych 2. Etapy realizacji imprezy turystycznej 3. Formy bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego 4. Prawa i obowiązki pilota, przepisy, regulujące funkcjonowanie pilotażu. 5. Zasady odprawy grupy 6. Zasady odpraw grup przyjazdowych 7. Zasady odprawy grup wyjazdowych. 8. Możliwości zmiany programu imprez turystycznych

9. Zasady rozliczania grup wyjazdowych w tym obowiązki dewizowe.
10. Grupy specjalistyczne – tramping, trening, turystyka kwalifikowana.
11. Obsługa grup narodowościowych, turystów niepełnosprawnych.
12. Warunki uczestnictwa i rezygnacji, przyjmowanie i załatwianie reklamacji klientów.
13. Rodzaje umów z partnerami.
14. Sieci hotelowe i gastronomiczne oraz zasady współpracy z hotelami i gastronomią.
15. Rodzaje i specyfikacja transportu turystycznego, dostępność komunikacyjna Polski.
16. Umowy zawierane w turystyce.
17. Ochrona konsumenta w umowach organizatora turystyki
18. Odpowiedzialność pilota.
19. Odpowiedzialność prawna organizatora imprezy turystycznej.

**Ćwiczenia:**

1. Dokumentacja, techniki realizacji imprez wyjazdowych
2. Dokumentacja, techniki realizacji imprez przyjazdowych
3. Pilot a grupa – rozwiązywanie konfliktów, podstawy komunikowania, public relations.
4. Elementy savoir-vivre'u i protokołu w biznesie.
5. Postępowanie pilota w sytuacjach nadzwyczajnych, zasady sporządzania protokołu zdarzeń.
6. Animacja grupy
7. Techniki wpływania na zbiorowość
8. Cechy psychofizyczne pilota wycieczek, program osobistego rozwoju pilota.
9. Emisja głosu
10. Zadania pilota rezydenta.
11. Tworzenie i prezentacja książki hotelowej

**5. Efekty kształcenia i sposoby weryfikacji**

Efekt przedmiotu	Student, który zaliczył przedmiot (spełnił minimum wymagań)	Efekt kierunkowy	Forma zajęć dydaktycznych	Sposób weryfikacji efektów kształcenia (forma zaliczeń)
D1-1_W_01	<p><b>w zakresie wiedzy:</b></p> <p>1. Posiada podstawową wiedzę w zakresie turystyki i rekreacji uwzględniającą m.in. podstawy turystyki i rekreacji, podstawy hotelarstwa, geografii turystycznej, krajoznawstwa, ekonomiki turystyki i rekreacji oraz dyscyplin komplementarnych takich jak: historia sztuki, socjologia, filozofia</p>	K_W02	W/ćw.	Egzamin, kolokwium
D1-1_W_02	<p>2. Posiada podstawową wiedzę z zakresu</p>	K_W04	W/ćw.	Egzamin, projekt

	bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego			
D1-1_U_01	<b>w zakresie umiejętności:</b> 1. Potrafi identyfikować potrzeby klienta indywidualnego oraz grupy społecznej	K_U04	ćw.	Projekt, obserwacja w dyskusji
D1-1_U_02	2. Posiada umiejętności bezpośredniej obsługi ruchu turystycznego	K_U11	ćw.	
D1-1_K_01	<b>w zakresie kompetencji społecznych:</b> 1. Jest przygotowany do działań grupowy realizując w nich różne role	K_K03	ćw.	Projekt, obserwacja w dyskusji

### 6. Sposób obliczania oceny końcowej

Ocena końcowa przedmiotu jest średnią arytmetyczną oceny wystawionej z ćwiczeń oraz oceny z egzaminu

### 7. Zalecana literatura

**Literatura podstawowa:**

1. Cabaj W, Kruczek Z., *Podstawy geografii turystycznej*. Proksenia, Kraków 2009.
2. Kruczek Z., *Europa. Geografia turystyczna*. Proksenia, Kraków 2008.
3. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*. Proksenia, Kraków 2009.
4. Kruczek Z., *Kompendium pilota wycieczek*. Proksenia, Kraków 2009.
5. Lijewska P., *Metodyka i technika pracy animatora czasu wolnego*. Proksenia, Kraków 2010

**Literatura uzupełniająca:**

1. Kruczek Z. (red.), *Etyka przewodników turystycznych i pilotów wycieczek*. Proksenia, Kraków 2010.
2. Mapy, przewodniki, foldery, informatory, strony www.

### 8. Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności studenta	Obciążenie studenta [h]	
	Semestr 5	Semestr 6
Wykład i ćwiczenia	45	45
Konsultacje	5	5
Kolokwium	2	2
Egzamin	-	1
Przygotowanie do ćwiczeń	10	10
Praca w sieci	10	10

Praca nad prezentacją lub projektem	15	15
Praca w bibliotece, czytelnicy	10	5
przygotowanie do kolokwium	5	5
Przygotowanie do egzaminu	-	10
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	102	108
<b>Punkty ECTS za moduł/przedmiot</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>9. Uwagi</b>		

**\*) Uwaga: w przypadku przedmiotów/modułów trwających więcej niż jeden semestr należy rozpisać semestralnie punkty 3, 4, 5, 6, 8**