*Załącznik nr 1.5 do Zarządzenia Rektora UR nr 12/2019*

**SYLABUS**

**dotyczy cyklu kształcenia** *2020/21-2021/22*

*(skrajne daty*)

Rok akademicki 2021/22

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Organizacja i normy jakości w turystyce biznesowej |
| Kod przedmiotu\* |  |
| nazwa jednostki prowadzącej kierunek | Kolegium Nauk Medycznych |
| Nazwa jednostki realizującej przedmiot | Instytut Nauk o Kulturze Fizycznej |
| Kierunek studiów | Turystyka i Rekreacja |
| Poziom studiów | studia drugiego stopnia nst. |
| Profil | ogólnoakademicki |
| Forma studiów | niestacjonarny |
| Rok i semestr/y studiów | 2 rok; semestr III |
| Rodzaj przedmiotu | Moduł: Turystyka Biznesowa |
| Język wykładowy | Polski |
| Koordynator | dr Jarosław Herbert |
| Imię i nazwisko osoby prowadzącej / osób prowadzących | dr Jarosław Herbert |

\* *-opcjonalni*e, *zgodnie z ustaleniami w Jednostce*

1.1.Formy zajęć dydaktycznych, wymiar godzin i punktów ECTS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semestr  (nr) | Wykł. | Ćw. | Konw. | Lab. | Sem. | ZP | Prakt. | Inne (jakie?) | **Liczba pkt. ECTS** |
| III | 15 | 10 |  |  |  |  |  |  | 4 |

1.2. Sposób realizacji zajęć

X zajęcia w formie tradycyjnej

☐ zajęcia realizowane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

1.3 Forma zaliczenia przedmiotu (z toku) (egzamin, zaliczenie z oceną, zaliczenie bez oceny)

Ćwiczenia – zaliczenie na ocenę

Wykład - egzamin

2.Wymagania wstępne

|  |
| --- |
| Student posiada podstawową wiedzę z zakresu: hotelarstwo, marketing , zarządzanie, obsługa ruchu turystycznego |

3. cele, efekty uczenia się , treści Programowe i stosowane metody Dydaktyczne

3.1 Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Pozyskanie wiedzy o zasadach i potrzebach związanych z obsługą klienta biznesowego |
| C2 | Wyeksponowanie specyfiki i wpływu prawidłowej obsługi klienta biznesowego na jakość usług turystycznych |
| C3 | Pozyskanie wiedzy w zakresie prawidłowej obsługi klienta w kontaktach bezpośrednich jak i przez telefon |

**3.2 Efekty uczenia się dla przedmiotu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EK (efekt uczenia się) | Treść efektu uczenia się zdefiniowanego dla przedmiotu | Odniesienie do efektów kierunkowych [[1]](#footnote-1) |
| EK­\_01 | Wymienia i definiuje dylematy związane z zawodem właściwym dla absolwenta kierunku turystyka i rekreacja. | KW11 |
| EK\_02 | Dobiera umiejętności językowe zgodne z wymaganiami określonymi dla poziomu B2+ Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego niezbędnego do pracy w obsłudze klienta biznesowego. | KU02 |
| EK\_03 | Umiejętność analizowania zjawisk z zakresu rozwoju turystyki biznesowej. | KK05 |

**3.3 Treści programowe**

1. Problematyka wykładu

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| 1.Wprowadzenie do prawidłowej obsługi klienta biznesowego. |
| 2.Cele stojące przed pracownikami obsługi klienta biznesowego. |
| 3.Rodzaje klientów, pierwszy kontakt z klientem biznesowym. |
| 4.Komunikacja w kontakcie z klientem. |
| 5.Proces komunikowania się i czynniki zakłócające jego znaczenie |
| 6.Bariery komunikacyjne |
| 7.Umiejętności interpersonalne i ich znaczenie dla poprawnego komunikowania się. |

1. Problematyka ćwiczeń audytoryjnych, konwersatoryjnych, laboratoryjnych, zajęć praktycznych

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| 1.Wybrane zagadnienia zachowań asertywnych w kontakcie z klientem biznesowym. |
| 2.Rodzaje firm w obsłudze klienta biznesowym |
| 3.Komunikacja w kontakcie z klientem biznesowym |
| 4.Kontakt telefoniczny w obsłudze klienta biznesowym |
| 5.Kontakt bezpośredni z klientem biznesowym |
| 6.Obsługa klienta biznesowego w trakcie imprezy turystycznej |
| 7.Obsługa klienta biznesowego w hotelu |

3.4 Metody dydaktyczne

Wykład: wykład problemowy, wykład z prezentacją multimedialną

Ćwiczenia: praca w grupach, dyskusja, referat

4. METODY I KRYTERIA OCENY

4.1 Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Symbol efektu | Metody oceny efektów uczenia sie  (np.: kolokwium, egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, sprawozdanie, obserwacja w trakcie zajęć) | Forma zajęć dydaktycznych  (w, ćw, …) |
| ek\_ 01 | Egzamin, kolokwium. | W, ĆW |
| Ek\_ 02 | Egzamin, kolokwium, obserwacja w trakcie zajęć. | W, ĆW |
| EK\_03 | Prezentacja multimedialna, obserwacja w trakcie zajęć. | ĆW |

4.2 Warunki zaliczenia przedmiotu (kryteria oceniania)

|  |
| --- |
| Ćwiczenia - ocena z zaliczenia  50% oceny stanowią wyniki kolokwiów, 25% ocena aktywności na zajęciach oraz 25% ocena z referatu/prezentacji. Planowane są 2 kolokwia.  Punkty uzyskane za kolokwia są przeliczane na procenty, którym odpowiadają oceny  - do 50% - niedostateczny,  - 51% - 60% - dostateczny,  - 61% - 70% - dostateczny plus,  - 71% - 80% - dobry,  - 81% - 90% - dobry plus,  - 91% - 100% - bardzo dobry.  Wykład - Egzamin  Warunkiem dopuszczenia do egzaminu jest zaliczenie ćwiczeń. Egzamin odbywa się w formie pisemnej i składa się z części teoretycznej.  - do 50% - niedostateczny,  - 51% - 60% - dostateczny,  - 61% - 70% - dostateczny plus,  - 71% - 80% - dobry,  - 81% - 90% - dobry plus,  - 91% - 100% - bardzo dobry. |

**5. CAŁKOWITY NAKŁAD PRACY STUDENTA POTRZEBNY DO OSIĄGNIĘCIA ZAŁOŻONYCH EFEKTÓW W GODZINACH ORAZ PUNKTACH ECTS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Forma aktywności** | **Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności** |
| Godziny kontaktowe wynikające z harmonogramu studiów | 15 godz. Wykład  10 godz. Ćwiczenia |
| Inne z udziałem nauczyciela akademickiego  (udział w konsultacjach, egzaminie) | 30 godz. (28 godz. udział w konsultacjach, 2 godz. udział w egzaminie) |
| Godziny nie kontaktowe – praca własna studenta  (przygotowanie do zajęć, egzaminu, napisanie referatu itp.) | 10 - godz. przygotowanie do zajęć  20 - godz. przygotowanie do kolokwium  15 - godz. przygotowanie do egzaminu |
| SUMA GODZIN | 100 |
| **SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS** | 4 |

*\* Należy uwzględnić, że 1 pkt ECTS odpowiada 25-30 godzin całkowitego nakładu pracy studenta.*

6. PRAKTYKI ZAWODOWE W RAMACH PRZEDMIOTU

|  |  |
| --- | --- |
| wymiar godzinowy |  |
| zasady i formy odbywania praktyk |  |

7. LITERATURA

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa:   1. Bujak A., Szot W.: Logistyczna obsługa klienta we współczesnej gospodarce [w:] Funkcjonowanie systemów logistycznych, Tom II, (red.) J. Jaworski, A. Mytlewski, Prace Naukowe Wyższej Szkoły Bankowej w Gdańsku, Gdańsk 2009. 2. Sidorkiewicz M., Turystyka biznesowa, Wydawnictwo Difin, Warszawa 2011. 3. Błaszkiewicz D., Czego oczekują klienci biznesowi, http://www.gf24.pl/14844/czego-oczekuja-klienci-biznesowi, 25.01.2014 4. Davidson R., Cope B., Turystyka biznesowa. Konferencje, podróże motywacyjne, wystawy, turystyka korporacyjna, Polska Organizacja Turystyczna, Warszawa 2003. 5. Szostak D., Sidorkiewicz M., Wzajemne relacje między turystyką biznesową a hotelarstwem na współczesnym rynku turystycznym [w:] W. Gaworecki (red.), Turystyka biznesowa, Wyd. WSTiH, Gdańsk, 2007 6. [Blanchard Ken](https://livro.pl/autor/428807/Blanchard+Ken.html), [Halsey Vicki](https://livro.pl/autor/484524/Halsey+Vicki.html), [Cuff Kathy](https://livro.pl/autor/484525/Cuff+Kathy.html), Legendarna obsługa klienta. troska jest najważniejsza, MT Biznes, 2016 |
| Literatura uzupełniająca: |

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej

1. W przypadku ścieżki kształcenia prowadzącej do uzyskania kwalifikacji nauczycielskich uwzględnić również efekty uczenia się ze standardów kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu nauczyciela. [↑](#footnote-ref-1)