*Załącznik nr 1 do zarządzenia Rektora UJK nr 90/2018*

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod przedmiotu** | **0532-1TiR-C13-ORT** | |
| **Nazwa przedmiotu w języku** | polskim | **Obsługa ruchu turystycznego**  *Tourist services* |
| angielskim |

1. **USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1. Kierunek studiów** | **Turystyka i rekreacja** |
| **1.2. Forma studiów** | stacjonarne |
| **1.3. Poziom studiów** | **Pierwszego stopnia licencjackie** |
| **1.4. Profil studiów\*** | praktyczny |
| **1.5. Osoba przygotowująca kartę przedmiotu** | dr Iwona Kopacz-Wyrwał |
| **1.6. Kontakt** | iwona.kopacz@ujk.edu.pl |

1. **OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1. Język wykładowy** | **polski** |
| **2.2. Wymagania wstępne\*** | brak |

1. **SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Forma zajęć** | | wykład (15 godzin), konwersatorium (30 godzin) |
| * 1. **Miejsce realizacji zajęć** | | zajęcia w pomieszczeniach dydaktycznych UJK |
| * 1. **Forma zaliczenia zajęć** | | egzamin, zaliczenie z oceną |
| * 1. **Metody dydaktyczne** | | wykład informacyjny i problemowy z prezentacją multimedialną, praca w grupach, metoda sytuacyjna, ćwiczenia, studium przypadku, obserwacje, dyskusja, referat |
| * 1. **Wykaz literatury** | **podstawowa** | Brewczyńska-Sternal J., Kamzik M., 2011, *Obsługa ruchu turystycznego – Ćwiczenia*, Proksenia, Kraków.  Kruczek Z. (red.), 2011, *Kompendium pilota wycieczek*, Proksenia, Kraków.  Meyer B. (red.), 2010, *Obsługa ruchu turystycznego*, PWN, Warszawa. |
| **uzupełniająca** | Bosiacki S., Śniadek J. (red.), 2004, *Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego*, AWF, Poznań.  Kruczek Z. (red.), 2011, *Obsługa ruchu turystycznego. Teoria i praktyka*, Proksenia, Kraków.  Meyer B., (red.), 2004, *Wybrane aspekty obsługi ruchu turystycznego*, US, Szczecin. |

1. **CELE, TREŚCI I EFEKTY UCZENIA SIĘ**

|  |
| --- |
| * 1. **Cele przedmiotu *(z uwzględnieniem formy zajęć)***   **wykład:**  C1. wyposażenie w wiedzę i umiejętności niezbędne do organizacji obsługi ruchu turystycznego,  C2. poznanie metod i technik w zakresie organizacji imprez turystycznych, pilotażu i przewodnictwa turystycznego,  C3. poznanie wybranych zagadnień prawnych i administracyjnych związanych z obsługą ruchu turystycznego.  **konwersatorium:**  C1. kształtowanie umiejętności kalkulacji i rozliczania imprez turystycznych,  C2. poznanie i wykorzystanie zasad obsługi turystów w obiektach bazy noclegowej i żywieniowej,  C3. wykorzystanie zasad i sposobów przekazywania informacji turystycznej oraz stosowania nowoczesnych technik informatycznych w obsłudze ruchu turystycznego. |
| * 1. **Treści programowe *(z uwzględnieniem formy zajęć)***   **wykład:**  Czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego (1 godz.).  Motywy podróżowania (1 godz.).  Rodzaje ruchu turystycznego a rodzaje usług turystycznych (1 godz.).  Prawne aspekty obsługi ruchu turystycznego (ubezpieczenia i umowy turystyczne, dokumenty w obsłudze turystycznej) (2 godz.).  Działalność i organizacja biura podróży (1 godz.).  Przewodnictwo i pilotaż (2 godz.).  Etapy organizacji imprezy turystycznej (1 godz.).  Obsługa turystów w obiektach bazy noclegowej i żywieniowej (2 godz.)  Transport w turystyce i obsługa podróżnicza (1 godz.).  Informacja w turystyce (1 godz.).  Etyka w turystyce (1 godz.).  Jakość obsługi ruchu turystycznego (1 godz.).  **konwersatorium:**  Podstawowe pojęcia i terminologia z zakresu obsługi ruchu turystycznego (1 godz.).  Indywidualne determinanty wyjazdów turystycznych (1 godz.).  Rodzaje i formy obsługi ruchu turystycznego na poszczególnych etapach podróży (2 godz.).  Imprezy turystyczne – rodzaje, organizacja i realizacja. Kalkulacja i rozliczanie imprez (8 godz.).  Dokumenty w obsłudze podróżniczej (2 godz.).  Pośrednictwo turystyczne (2 godz.).  Zasady i sposoby przekazywania informacji turystycznej (2 godz.).  Pilotaż i przewodnictwo turystyczne. Praca z grupą turystyczną (6 godz.).  Nowoczesne techniki informatyczne w obsłudze ruchu turystycznego (2 godz.).  Wykorzystanie logistyki w obsłudze ruchu turystycznego (2 godz.).  Kultura obsługi i etyka zawodowa (2 godz.). |

* 1. **Przedmiotowe efekty uczenia się**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt** | **Student, który zaliczył przedmiot** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| w zakresie **WIEDZY:** | | |
| W01 | wyjaśnia podstawowe terminy i pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego, charakteryzuje motywy podejmowanych podróży, rolę biur podróży w organizacji imprez turystycznych oraz techniki obsługi turystów w obiektach bazy noclegowej, żywieniowej i transporcie | TIR1P \_W04  TIR1P \_W07 |
| W02 | opisuje relacje między podmiotami obsługującymi ruch turystyczny, zarówno w skali krajowej, jak i międzynarodowej |
| W03 | wyjaśnia podstawowe zasady tworzenia i stosowania prawa w turystyce, bezpieczeństwa pracy oraz ergonomii w procesie obsługi ruchu turystycznego |
| w zakresie **UMIEJĘTNOŚCI:** | | |
| U01 | potrafi wyszukać, zinterpretować i zastosować podstawowe przepisy prawa określające prowadzenie działalności w zakresie turystyki i rekreacji | TIR1P \_U05  TIR1P \_U07 |
| U02 | potrafi wykonać zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy (przewodnika turystycznego lub pilota wycieczek, w biurze turystycznym, hotelu lub ośrodku wypoczynkowo-rekreacyjnym), nawiązując kontakt interpersonalny z klientami oraz współpracownikami, w zakresie obsługi ruchu turystycznego oraz określa właściwy system normatywny, a także dokonuje oceny jakości obsługi, wskazując sposoby rozwiązywania potencjalnych konfliktów, uwzględniając normy etyczne i prawne w działalności biznesowej |
| U03 | przygotowuje opracowania pisemne o charakterze praktycznym związane z obsługą ruchu turystycznego (np. projekt imprezy turystycznej lub rekreacyjnej, folder), a także redaguje pisma urzędowe związane z funkcjonowaniem rynku turystycznego |
| w zakresie **KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH:** | | |
| K01 | potrafi sprawnie komunikować się z ludźmi, przekazywać im informacje związane z programem imprezy turystycznej i zapewnieniem bezpieczeństwa, a także prawidłowo interpretować oczekiwania uczestników prowadzonych zajęć | TIR1P \_K01 |
| K02 | jest przedsiębiorczy, wykazuje inicjatywę i samodzielność w proponowaniu wyjazdów turystycznych i zajęć rekreacyjnych |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **Sposoby weryfikacji osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Efekty przedmiotowe**  ***(symbol)*** | **Sposób weryfikacji (+/-)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Egzamin ~~ustny~~/pisemny\*** | | | **Kolokwium\*** | | | **Projekt\*** | | | **Aktywność na zajęciach\*** | | | **Praca własna\*** | | | **Praca w grupie\*** | | | **Inne *(jakie?)*\*** | | |
| ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | |
| *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* | *W* | *K* | *...* |
| W01 | ***x*** |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| W02 | ***x*** |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| W03 | ***x*** |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| U01 |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| U02 |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| U03 |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  |  |  |
| K01 |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  |  |  |
| K02 |  |  |  |  |  |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  | ***x*** |  |  |  |  |

***\*niepotrzebne usunąć***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się** | | |
| **Forma zajęć** | **Ocena** | **Kryterium oceny** |
| **wykład (W)** | **3** | przedstawia krótko czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego oraz główne formy i rodzaje jego obsługi, a także prezentuje wybrane techniki obsługi podróżnych |
| **3,5** | charakteryzuje podstawowe czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego oraz formy i rodzaje jego obsługi na poszczególnych etapach podróży, a także prezentuje wybrane techniki obsługi podróżnych w obiektach bazy noclegowej, żywieniowej i transportowej |
| **4** | analizuje podstawowe czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego oraz potrafi zainteresować słuchaczy formami i rodzajami jego obsługi na poszczególnych etapach podróży, a także prezentuje wybrane techniki obsługi podróżnych w obiektach bazy noclegowej, żywieniowej i transportowej, zgodnie z zasadami etycznymi |
| **4,5** | opisuje w sposób kompleksowy czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego oraz potrafi zainteresować słuchaczy formami i rodzajami jego obsługi na poszczególnych etapach podróży, a także prezentuje wybrane techniki obsługi podróżnych w obiektach bazy noclegowej, żywieniowej i transportowej, zgodnie z obowiązującymi zasadami etycznymi i prawnymi |
| **5** | dyskutuje o czynnikach i kierunkach rozwoju ruchu turystycznego oraz potrafi zainteresować słuchaczy formami i rodzajami jego obsługi na poszczególnych etapach podróży, a także potrafi dyskutować nt. technik obsługi podróżnych w obiektach bazy noclegowej, żywieniowej i transportowej, zgodnie z obowiązującymi zasadami etycznymi i prawnymi |
| **konwersatorium (K)\*** | **3** | korzysta z wybranych źródeł wiedzy turystycznej, planując program i kalkulację imprez turystycznych oraz wykonuje podstawowe zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy |
| **3,5** | korzysta z różnych źródeł wiedzy turystycznej, planując program i kalkulację imprez turystycznych oraz wykonuje podstawowe zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy |
| **4** | korzysta z optymalnych źródeł wiedzy turystycznej, planując program, kalkulację i rozliczenie imprez turystycznych oraz wykonuje podstawowe zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy zgodnie z obowiązującymi zasadami etycznymi |
| **4,5** | korzysta z optymalnych źródeł wiedzy turystycznej, planując szczegółowy program, kalkulację  i rozliczenie imprez turystycznych oraz wykonuje zadania związane z obsługą turystów na wybranych stanowiskach pracy zgodnie z obowiązującymi zasadami etycznymi i prawnymi |
| **5** | w sposób krytyczny korzysta ze źródeł wiedzy turystycznej, planując szczegółowy program, kalkulację i rozliczenie imprez turystycznych na wysokim poziomie edytorskim oraz wykonuje zadania związane z obsługą turystów na stanowiskach pracy zgodnie z obowiązującymi zasadami etycznymi i prawnymi |

1. **BILANS PUNKTÓW ECTS – NAKŁAD PRACY STUDENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Obciążenie studenta** | |
| **Studia**  **stacjonarne** | **Studia**  **niestacjonarne** |
| *LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA /GODZINY KONTAKTOWE/* | ***46*** | ***28*** |
| *Udział w wykładach\** | 15 | 9 |
| *Udział w ćwiczeniach, konwersatoriach, laboratoriach\** | 30 | 18 |
| *Udział w egzaminie/kolokwium zaliczeniowym\** | 1 | 1 |
| *Inne (jakie?)\** |  |  |
| *SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/* | ***54*** | ***72*** |
| *Przygotowanie do wykładu\** |  |  |
| *Przygotowanie do ćwiczeń, konwersatorium, laboratorium\** | 24 | 30 |
| *Przygotowanie do egzaminu/kolokwium\** | 12 | 14 |
| *Zebranie materiałów do projektu, kwerenda internetowa\** | 10 | 20 |
| *Opracowanie prezentacji multimedialnej\** | 8 | 8 |
| *Inne (należy wskazać jakie? np. e-learning)\** |  |  |
| ***ŁĄCZNA LICZBA GODZIN*** | ***100*** | ***100*** |
| **PUNKTY ECTS za przedmiot** | **4** | **4** |

***\*niepotrzebne usunąć***

***Przyjmuję do realizacji*** *(data i czytelne podpisy osób prowadzących przedmiot w danym roku akademickim)*

*............................................................................................................................*