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

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod przedmiotu** | **0532-1TiR-D4-OKH** | |
| **Nazwa przedmiotu w języku** | polskim | ***Obsługa klienta w hotelu***  **Customer service in the hotel** |
| 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** | mgr Barbara Petrus |
| **1.6. Kontakt** | [Barbara.petrus@wp.pl](mailto:Barbara.petrus@wp.pl) 665-400-104 |

1. **OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

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

1. **SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Forma zajęć** | | Konwersatorium – 30 godz. |
| * 1. **Miejsce realizacji zajęć** | | Zajęcia w pomieszczeniach dydaktycznych UJK |
| * 1. **Forma zaliczenia zajęć** | | Zaliczenie z oceną |
| * 1. **Metody dydaktyczne** | | Ćwiczenia, metoda sytuacyjna, giełda pomysłów, dyskusja, referat, obserwacja |
| * 1. **Wykaz literatury** | **podstawowa** | Dunckel J., Taylor B., 2000, Profesjonalny system obsługi klienta: strategie wiodące do sukcesu. Wyd.M&A Communications, Lublin.  Leland K., Bailey K., 1999, Obsługa klienta. Wyd. RM, Warszawa.  Roberts-Phepls G., 2000, Ćwiczenia z zakresu obsługi klienta. Oficyna Ekonomiczna, Warszawa. |
| **uzupełniająca** | Dejnaka A., 2007, Budowanie lojalności klientów. Wyd.Helion One Press, Gliwice.  Gee V, Gee J., 2000, Program szkolenia z zakresu obsługi klienta, Oficyna Ekonomiczna, Warszawa.  Horowitz J., 2006, Strategia obsługi klienta. Wyd.PWE, Warszawa.  Kempy D., 2001, Logistyczna obsługa klienta. Wyd.PWE, Warszawa.  Lake N., Hickley K., 2005, Podręcznik obsługi klienta. Wyd. Helion, Gliwice.  Martin W. B., 2006, Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach. Oficyna Ekonomiczna, Kraków. |

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

|  |
| --- |
| * 1. **Cele przedmiotu**   ***Konwersatorium – 30 godz.***  C1 – poznanie obsługi klientów w sposób profesjonalny  C2 – charakterystyka zachowania klientów w hotelu,  C3 – poznanie zasad etykiety w biznesie i wartości obsługi klienta, w tym osób niepełnosprawnych. |
| * 1. **Treści programowe**   ***konwersatorium***   1. Poznanie potrzeb, motywów, postaw i osobowości konsumentów, ze szczególnym uwzględnieniem ich zachowania.   2 godz.   1. Poznanie i analiza uwarunkowań zewnętrznych oraz zachowania różnych grup klientów (ekonomiczne i społeczno-kulturowe). 2 godz. 2. Charakterystyka modeli zachowania klientów w hotelu. 2 godz. 3. Podejmowanie decyzji zakupowych przez klientów. 2 godz. 4. Źródła i metody badań zachowania konsumentów. 2 godz. 5. Troska o klienta. Znaczenie jakości obsługi klienta. 2 godz. 6. Istota komunikacji w procesie profesjonalnej obsługi klienta. 2 godz. 7. Obsługa bezpośrednia, telefoniczna, internetowa, posprzedażowa klienta biznesowego. 2 godz. 8. Strategie zachowania w bezpośrednim kontakcie z klientem. 2 godz. 9. Znajomość typologii klientów i ich oczekiwań dotyczących bezpośredniej obsługi w obiekcie hotelarskim. 2 godz. 10. Obsługa osób niepełnosprawnych w hotelu. 2 godz. 11. Wartość obsługi klienta i jej wpływ na wyniki finansowe obiektu hotelarskiego. 2 godz. 12. Kierowanie procesem obsługi klienta – przepisy, procedury, standardy. 2 godz. 13. Reklamacje i sposoby ich właściwego załatwiania. 2 godz. 14. Program obsługi klienta a programy lojalnościowe w obiekcie hotelarskim. 2 godz. |

* 1. **Przedmiotowe efekty uczenia się**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt** | **Student, który zaliczył przedmiot** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| w zakresie **WIEDZY:** | | |
| W01 | Student zna zasady profesjonalnej obsługi klienta w obiekcie hotelarskim | TIR1P \_W05 |
| W02 | Zna nowoczesne formy obsługi i komunikowania się z klientem, zna potrzeby i oczekiwania klienta w obiekcie hotelarskim | TIR1P \_W06  TIR1P \_W07 |
| W03 | Umie wyjaśnić istotę zachowania klienta wykorzystując podejście ekonomiczne, socjologiczne, psychologiczne czy kulturowe | TIR1P \_W09  TIR1P \_W10 |
| w zakresie **UMIEJĘTNOŚCI:** | | |
| U01 | Student potrafi identyfikować problemy i oczekiwania klienta pod kątem potrzeb w zakresie hotelarstwa. | TIR1P \_U01  TIR1P \_U02 |
| U02 | Potrafi świadczyć usługi hotelarskie oraz wykonywać zadania związane z obsługą klientów.  Potrafi przygotować ofertę usług i prezentować je klientom obiektu noclegowego. | TIR1P \_U04  TIR1P \_U06 |
| U03 | Student potrafi prowadzić dokumentację dotyczącą obsługi klienta w obiekcie hotelarskim. | TIR1P \_U07  TIR1P \_U08 |
| w zakresie **KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH:** | | |
| K01 | Student porozumiewa się z klientem oraz okazuje szacunek wobec klientów i ich potrzeb | TIR1P \_K01  TIR1P \_K02 |
| K02 | Student potrafi rozwiązywać podstawowe problemy związane z bezpośrednią obsługą klienta | TIR1P \_K04 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 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*** |  |  |  |  |
| W02 |  |  |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| U01 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  |  |  |
| U02 |  |  |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  |  |  |
| K01 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  |  |  |
| K02 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  | ***X*** |  |  |  |  |  |  |  |

***\*niepotrzebne usunąć***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się** | | |
| **Forma zajęć** | **Ocena** | **Kryterium oceny** |
| **ćwiczenia (C)\*** | **3** | określać podstawowe umiejętności i predyspozycje niezbędne do wykonywania zawodu hotelarza;  posługiwać się podstawową terminologią z zakresu hotelarstwa i turystyki związaną z obsługą klienta; |
| **3,5** | oferować usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;  - obsługiwać seminaria/konferencje w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;  - realizować zamówienie gościa na usługi dodatkowe; |
| **4** | przygotowywać oferty hotelowe zgodnie z potrzebami gości;  - stosować zasady rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup zorganizowanych; |
| **4,5** | - dokonywać rezerwacji usług hotelarskich, wykorzystując systemy rezerwacyjne;  - przygotowywać dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;  - obsługiwać gości w recepcji;  - udzielać informacji gościom obiektu hotelarskiego; |
| **5** | sporządzać dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out oraz pobytem gościa w hotelu;  - przygotowywać informacje związane z obsługą gościa dla innych komórek organizacyjnych obiektu;  - przyjmować płatności za realizację usług hotelarskich;  - sporządzać dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości;  - rozliczać koszty pobytu gości zgodnie z procedurami w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. |

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Obciążenie studenta** | |
| **Studia**  **stacjonarne** | **Studia**  **niestacjonarne** |
| *LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA /GODZINY KONTAKTOWE/* | ***30*** | ***18*** |
| *Udział w wykładach\** |  |  |
| *Udział w ćwiczeniach, konwersatoriach, laboratoriach\** | 30 | 18 |
| *Udział w egzaminie/kolokwium zaliczeniowym\** |  |  |
| *Inne (jakie?)\** |  |  |
| *SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/* | ***45*** | ***57*** |
| *Przygotowanie do wykładu\** |  |  |
| *Przygotowanie do ćwiczeń, konwersatorium, laboratorium\** | 20 | 30 |
| *Przygotowanie do egzaminu/kolokwium\** | 15 | 17 |
| *Zebranie materiałów do projektu, kwerenda internetowa\** |  |  |
| *Opracowanie prezentacji multimedialnej\** | 10 | 10 |
| *Inne (należy wskazać jakie? np. e-learning)\** |  |  |
| ***ŁĄCZNA LICZBA GODZIN*** | ***75*** | ***75*** |
| **PUNKTY ECTS za przedmiot** | **3** | **3** |

***\*niepotrzebne usunąć***

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

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