

Przedmiot:	Doradztwo turystyczne				Kod:
Kierunek:	Turystyka i rekreacja				Rok/Semestr: II stopień 2/3
Specjalność:	wszystkie				Tryby: S/NS
Liczba godzin / semestr: 30/24					Punkty ECTS: 2
Wykłady:	Ćwiczenia: 30/16	Laboratoria:	Projekty: 0/8	Seminaria:	

- 1. Wykładowca: dr Arletta Strużyna**
e-mail: arletta.struzyna@wshig.poznan.pl
- 2. Katedra: Zarządzania i Marketingu**
e-mail: wshig@wshig.poznan.pl
- 3. Rodzaj przedmiotu:** obowiązkowy
- 4. Miejsce przedmiotu w programie studiów (rodzaj przedmiotu):** grupa treści kierunkowych
- 5. Wymagania wstępne i dodatkowe:** brak
- 6. Cel przedmiotu:** Zaznajomienie się z zagadnieniami z zakresu doradztwa turystycznego, dostarczenie studentowi niezbędnej wiedzy i praktycznych umiejętności z zakresu doradztwa turystycznego.
- 7. Efekty kształcenia:**

Wiedza:

- Pojęcie doradztwa turystycznego oraz szczegółowa charakterystyka doradcy turystycznego
- Psychospołeczne cechy pracownika branży turystycznej
- Znaczenie pilota wycieczek zagranicznych, przewodnika oraz rezydenta w zakresie doradztwa turystycznego
- Rola i ranga biur podróży w zaspokajaniu potrzeb potencjalnych i rzeczywistych turystów
- Modele gościnności w procesie kupna – sprzedaży usług turystycznych
- Kultura osobista pracownika branży turystycznej
- Wizerunek pracownika branży turystycznej
- Jakość i poziom obsługi klienta
- Zwroty stosowane w procesie doradztwa i sprzedaży
- Wymierne korzyści w procesie doradztwa turystycznego
- Techniki zamykania sprzedaży
- Promocja i reklama turystyki w Polsce i na świecie
- Jak czytać i analizować oferty turystyczne
- Concierge jako przykład współczesnego doradztwa
- Zadania edukacyjne w doradztwie – programy szkoleniowe i techniki realizacji
- Projekt własnej oferty turystycznej.

Umiejętności:

1. Korzystanie z terminologii związanej z procesem doradztwa turystycznego
2. Analizowanie tekstów źródłowych z problematyki doradztwa turystycznego
3. Prezentowanie wybranych zagadnień z zakresu doradztwa turystycznego
4. Uświadomienie roli i znaczenia gościnności i kultury obsługi

Inne kompetencje (personalne i społeczne)

1. Otwartość na złożoność rozwiązań i problemów w procesie doradztwa turystycznego w praktyce.

8. Metody dydaktyczne: wykład, ćwiczenia w grupach, prezentacja multimedialna, dyskusja dydaktyczna, projekt badawczy.

9. Forma i warunki zaliczenia przedmiotu, w tym zasady dopuszczenia do egzaminu, zaliczenia z przedmiotu, a także formę i warunki zaliczenia poszczególnych form zajęć wchodzących w zakres danego przedmiotu:

Kolokwium w formie pisemnej, ocenianie ciągłe, frekwencja, projekt.

10. Elementy składowe oceny końcowej:

Kolokwium – 50 %, aktywność – 25 %, projekt- 25 %

11. Całkowity nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia efektów w godzinach:

Ćwiczenia – 30, czas na przygotowanie się do zajęć – 10, czas na wykonanie projektu – 20, czas na przygotowanie się do kolokwium- 20, razem 80 godzin.

12. Treści merytoryczne przedmiotu:

1. Definicja doradztwa turystycznego oraz charakterystyka doradcy turystycznego
2. Psychospołeczne cechy pracownika branży turystycznej
3. Znaczenie pilota wycieczek zagranicznych, przewodnika oraz rezydenta
4. Główne funkcje biur podróży w zaspokajaniu potrzeb turystów
5. Modele gościnności w procesie kupna – sprzedaży
6. Kultura osobista pracownika branży turystycznej
7. Wizerunek pracownika branży turystycznej
8. Kultura obsługi w turystyce
9. Nazewnictwo stosowane w procesie doradztwa
10. Język korzyści w procesie doradztwa
11. Techniki zamykania sprzedaży
12. Promocja i reklama turystyki w Polsce i na świecie
13. Analiza ofert turystycznych

13. Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej, obowiązującej do zaliczenia danego przedmiotu:

Literatura obowiązkowa:

1. Obsługa ruchu turystycznego , praca zbiorowa pod redakcją Zygmunta Kruczka, Kraków 2004
2. Kompendium pilota wycieczek, praca zbiorowa pod redakcją Zygmunta Kruczka Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2006

Literatura uzupełniająca:

1. Spojrzenie turysty, J. Urry, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2007
2. Zarys wiedzy o turystyce, P. Różycki, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2006
3. Biura podróży na rynku turystycznym, Anna Konieczna – Domańska, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 1999
4. Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta, M. Wajdzik, Z. Kruczek, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2006

14. Język wykładowy: polski