

Przedmiot:	Obsługa ruchu turystycznego				Kod:
Kierunek:	Turystyka i rekreacja				Rok/Semestr: 3/5
Specjalność:	Wszystkie				Tryby: S/NS
Liczba godzin / semestr: 45/26					Punkty ECTS: 6
Wykłady: 15/8	Ćwiczenia: 30/18	Laboratoria:	Projekty:	Seminaria:	

1. Wykładowca/y:

kierownik przedmiotu:

imię i nazwisko prof. dr hab. Wiesław Siwiński

e-mail: wieslaw.siwinski@wshig.poznan.pl

prowadzący:

imię i nazwisko mgr Małgorzata Paczyńska-Jędrycka

e-mail: m.paczynska-jedrycka@wshig.poznan.pl

2. Katedra: Turystyki i Rekreacji

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: podstawy turystyki (student powinien posiadać podstawową wiedzę w zakresie pojęć związanych z turystyką, a także rozpoznawać zjawiska występujące w turystyce i ich determinanty)

6. Cel przedmiotu: Zapoznanie studentów z metodami i technikami obsługi ruchu turystycznego realizowanymi przez podmioty gospodarki turystycznej

7. Efekty kształcenia:

Wiedza:

- 1) Definiowanie i rozumienie podstawowych pojęć związanych z obsługą ruchu turystycznego,
- 2) Omówienie specyfiki zawodu specjalisty ds. turystyki
- 3) Opisanie działalności biur podróży w zakresie organizacji i obsługi ruchu turystycznego, znaczenie usługi pośrednika dla turysty
- 4) Przedstawienie organizacji rynku usług turystycznych oraz rodzajów usług turystycznych (baza noclegowa, gastronomia, transport, ubezpieczenia, itd.) Omówienie dokumentów występujących w obsłudze ruchu turystycznego
- 5) Omówienie wybranych systemów rezerwacyjnych wykorzystywanych w obsłudze ruchu turystycznego,
- 6) Przystawienie zagadnienia związanego z kreowaniem produktu turystycznego w świadomości nabywców - katalog i jego funkcje
- 7) Przedstawienie zagadnienia związanego z informacją w turystyce. Porównanie form organizacji informacji turystycznej

- 8) Przedstawienie zagadnienia związanego z bezpieczeństwem i ochroną zdrowia turysty.
- 9) Przedstawienie prawnych aspektów obsługi ruchu turystycznego - Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. (wraz z jej późniejszymi zmianami)
- 10) Omówienie podstawowych informacji istotnych z punktu widzenia organizatora imprez turystycznych oraz turysty (położenie, przepisy wizowo-paszportowe, waluta, szczepienia, najważniejsze kurorty i lotniska, atrakcje turystyczne, religia i zwyczaje oraz inne przydatne informacje) wybranych destynacji turystycznych: Turcja, Tunezja, Egipt, Grecja, Hiszpania, Malediwy, Kuba, Zjednoczone Emiraty Arabskie
- 11) Omówienie zagadnienia związanego z pilotażem i przewodnictwem a także umiejętnością pracy z grupą
- 12) Przedstawienie zasad związanych z programowaniem imprezy turystycznej i jej kalkulacją.
- 13) Omówienie zagadnienia związanego z przyjmowaniem reklamacji od klienta za źle wykonaną usługę turystyczną.

Umiejętności:

- 1) Porozumiewanie się językiem charakterystycznym oraz skrótami międzynarodowymi charakterystycznymi dla branży turystycznej
- 2) Interpretacja Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. (wraz z jej późniejszymi zmianami)
- 3) Analizowanie (czytanie ze zrozumieniem) tekstów źródłowych związanych z obsługą ruchu turystycznego
- 4) Sporządzanie imprezy turystycznej i jej kalkulacji, dostosowanie jej do każdego rodzaju klienta
- 5) Sporządzenie katalogu
- 6) Przedstawienie oferty imprezy turystycznej wraz z istotnymi informacjami (jak np. przepisy wizowo-paszportowe) konsumentowi
- 7) Obsługa turystów na poszczególnych etapach podróży
- 8) Posługiwanie się systemami rezerwacyjnymi
- 9) Prezentowanie zagadnień związanych z ochroną zdrowia turysty
- 10) Prezentowanie (w mowie i/lub na piśmie) wybranych zagadnień z zakresu tematycznego pojęć.

Inne kompetencje (personalne i społeczne):

- 1) Aktywna postawa wobec problemów związanych ze współczesną turystyką
- 2) Świadomość odpowiedzialności za podejmowane decyzje
- 3) Otwartość na rozwiązywanie konfliktów (np. w trakcie reklamacji produktu turystycznego)

8. Metody dydaktyczne: wykład, dyskusja dydaktyczna, ćwiczenia terenowe

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: egzamin pisemny obejmujący wykłady, kolokwium obejmujące: tematykę ćwiczeń, słowniczek pojęć turystycznych oraz Ustawę o usługach turystycznych z dn. 29 sierpnia 1997r.

(wraz z jej późniejszymi zmianami). Dodatkowo na ćwiczeniach mile widziane są prezentacje multimedialne oraz dyskusje.

10. Elementy składowe oceny końcowej: Egzamin z wykładów = 100%, ćwiczenia: Aktywność w dyskusji/wykonanie prezentacji multimedialnej i inne formy zaangażowania się studenta w zajęcia - 50%, kolokwium - 50%

11. Całkowity nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia efektów w godzinach: (czas na lektury i przygotowanie się do zajęć - 15, czas na wykonanie prezentacji - 5, czas na przygotowanie się do egzaminu 20, czas na przygotowanie się do kolokwium - 30, razem: 70 godzin)

12. Treści merytoryczne przedmiotu:

WYKŁADY:

- 1) Społeczno – psychologiczne aspekty obsługi ruchu turystycznego (Specyfika zawodu)
- 2) Działalność biur podróży w zakresie organizacji i obsługi ruchu turystycznego. Znaczenie usługi pośrednika dla turysty
- 3) Rodzaje usług turystycznych.
- 4) Kreowanie produktu turystycznego w świadomości nabywcy - katalog i jego funkcje
- 5) Informacja w turystyce
- 6) Transport
- 7) Ubezpieczenia
- 8) Systemy rezerwacyjne

ĆWICZENIA:

- 1) Organizator, agent i pośrednik turystyczny. Ustawa o usługach turystycznych z dn. 29 sierpnia 1997r. (wraz z jej późniejszymi zmianami)
- 2) Podstawowe informacje dla masowego turysty (położenie, przepisy wizowo-paszportowe, waluta, szczepienia, najważniejsze kurorty i lotniska, atrakcje turystyczne, religia i zwyczaje oraz inne przydatne informacje) wybranych destynacji turystycznych: Turcja, Tunezja, Egipt, Grecja, Hiszpania, Malediwy, Kuba, Zjednoczone Emiraty Arabskie
- 3) Pilotaż i przewodnictwo. Umiejętność pracy z grupą
- 4) Programowanie i kalkulacja imprezy turystycznej
- 5) Obsługa klienta (umowy i reklamacje)

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

Literatura obowiązkowa:

- 1) Bosiacki S., Śniadek J.: Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego. AWF, Poznań 2004.
- 2) Kruczek Z.: Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia, Kraków 2004.
- 3) Meyer B.: Obsługa ruchu turystycznego, PWN, Warszawa 2007.
- 4) Ustawa o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997r. (wraz z jej późniejszymi zmianami)

Literatura uzupełniająca:

- 1) Głowacki M.: Podstawy obsługi ruchu turystycznego w Polsce, WSHiT, Częstochowa 2007.
- 2) Lubowiecki-Vikuk A.P., Paczyńska-Jędrycka M.: Współczesne tendencje w rozwoju form rekreacyjnych i turystycznych. Bogucki Wydawnictwo Naukowe, Poznań 2010.

14. Język wykładowy: polski

15. Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu -