



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii  
w Poznaniu

## Obsługa ruchu turystycznego

### Sylabus zajęć

#### Informacje podstawowe

<b>Kierunek studiów</b> Turystyka i Rekreacja		<b>Cykl dydaktyczny</b> 2023/ 2024
<b>Specjalność</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Menadżer Obiektu Hotelarskiego i Gastronomicznego</li><li>• Zarządzanie i Marketing w Hotelarstwie, Gastronomii, Turystyce i Rekreacji</li><li>• Języki Obce w Turystyce, Hotelarstwie i Gastronomii</li><li>• Zarządzanie Hotelarstwem pod Patronatem Sheraton Poznań</li></ul>		<b>Kod zajęć</b> Obsługa ruchu turystycznego
<b>Poziom studiów</b> Studia pierwszego stopnia		<b>Języki wykładowe</b> Polski
<b>Forma studiów</b> Studia stacjonarne/niestacjonarne		<b>Obligatoryjność</b> Obowiązkowy
<b>Profil studiów</b> Profil praktyczny		
<b>Koordynator zajęć</b>	Dr Lech Drożdżyński	
<b>Prowadzący zajęcia</b>	mgr Magdalena Piątkowska	

### STACJONARNE

<b>Okres</b> Semestr 5	<b>Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia</b> ćwiczenia/30 godz./zaliczenie	<b>Liczba punktów ECTS</b> <b>4</b>
---------------------------	--	--

<b>Okres</b> Semestr 6	<b>Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia</b> ćwiczenia/30 godz./egzamin pisemny	<b>Liczba punktów ECTS</b> <b>4</b>
---------------------------	---	--

### NIESTACJONARNE

<b>Okres</b> Semestr 5	<b>Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia</b> wykłady/30 godz./zaliczenie	<b>Liczba punktów ECTS</b> <b>4</b>
---------------------------	--	--

<b>Okres</b> Semestr 6	<b>Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia</b> wykłady/30 godz./egzamin pisemny	<b>Liczba punktów ECTS</b> <b>4</b>
---------------------------	---	--

### Cele kształcenia dla zajęć

<b>Kod</b>	<b>Cel</b>
C1	przekazanie podstawowej wiedzy w zakresie pojęć związanych z obsługą ruchu turystycznego, a w szczególności praw i obowiązków uczestnika imprezy turystycznej
C2	zapoznanie z metodami i technikami obsługi ruchu turystycznego realizowanymi przez podmioty gospodarki turystycznej
C3	zapoznanie z zasadami organizacji ruchu turystycznego, organizacją i realizacją imprez turystycznych różnego typu
C4	zapoznanie z zasadami obsługi turystów na poszczególnych etapach imprezy i podróży turystycznej
C5	uzyskanie niezbędnej wiedzy teoretycznej i nabycie umiejętności przygotowania, oferowania, realizacji i rozliczenia imprezy turystycznej oraz świadczenia pojedynczych usług turystycznych

## Wymagania wstępne

podstawowa wiedza z zakresu turystyki

### Efekty uczenia się dla zajęć

Kod	Efekty uczenia się dla zajęć w zakresie	Efekty uczenia się dla kierunku	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się dla zajęć
<b>Wiedzy – Student/ ka:</b>			
W1	Ma zaawansowaną wiedzę związaną z obsługą ruchu turystycznego	K_W01	Egzamin pisemny
W2	Zna prawne, organizacyjne i etyczne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w obiektach turystyczno-hotelarskich i gastronomicznych	K_W07	Egzamin pisemny
W3	Ma zaawansowaną wiedzę na temat stanu i czynnika determinującego - funkcjonowanie i rozwój turystyki w różnych obszarach oraz zna i rozumie w stopniu zaawansowanym elementy badań rynkowych i marketingowych	K_W08	Egzamin pisemny
<b>Umiejętności – Student/ ka:</b>			
U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U01	Praca semestralna
U2	Potrafi identyfikować problemy różnych grup społecznych pod kątem potrzeb w zakresie turystyki i rekreacji	K_U02	Dyskusja
<b>Kompetencji społecznych – Student/ ka:</b>			
K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia swoich kompetencji zawodowych oraz osobistych	K_K01	Dyskusja
K2	Jest gotów do rozwiązywania podstawowych problemów związanych z wykonywanym zawodem w branży turystycznej, rekreacyjnej, hotelarskiej i gastronomicznej	K_K06	Dyskusja
K3	Jest gotów do odpowiedzialnego przygotowania się do swojej pracy w obsłudze ruchu turystycznego, dbania o bezpieczeństwo własne i innych osób	K_K07	Dyskusja

	oraz do przestrzegania zasad etyki zawodowej		
--	--	--	--

### Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Historia ruchu turystycznego w Polsce i na świecie	K_W01 K_W07;K_W08 K_U01;K_U02 K_K01;K_K06 K_K07	ćwiczenia
2.	Etapy i formy obsługi ruchu turystycznego		
3.	Pilotaż wycieczek, psychologiczne aspekty pracy pilota, cechy dobrego pilota		
4.	Organizator, agent i pośrednik turystyczny Ustawa o usługach turystycznych z dn. 29 sierpnia 1997 r. (wraz ze zmianami)		
5.	Technika obsługi grup turystycznych		
6.	Metody badań ruchu turystycznego: - test zróżnicowania semantycznego - szkocki formularz oceny atrakcji		
7.	Kwalifikacje do pracy w obsłudze ruchu turystycznego		
8.	Pilotaż i przewodnictwo: <del>SEP</del> umiejętność pracy z grupą		
9.	Obsługa klienta: - umowy i reklamacje		

### Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Metody i formy prowadzenia zajęć
Ćwiczenia	Prezentacja multimedialna Dyskusja, Praca w grupach

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Ćwiczenia	<ul style="list-style-type: none"> <li>Egzamin pisemny</li> <li>Praca semestralna</li> </ul>

## 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 1997 r. (wraz z jej późniejszymi zmianami)

### Dodatkowa

1. Głowacki M.: Podstawy obsługi ruchu turystycznego w Polsce, WSHiT, Częstochowa 2007.
2. Gołembski G. (red.), Vademecum pilota grup turystycznych. AE, Poznań 2004.
3. P. anasiuk A., Szostak D. (red.), Hotelarstwo. PWN, Warszawa 2008.
4. Konieczna-Domańska A., Biura podróży na rynku turystycznym. PWN, Warszawa 1999.

### Nakład pracy studenta i punkty ECTS

#### STACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
<b>Ćwiczenia</b>	<b>30</b>
Przygotowanie prezentacji ustnej/ multimedialnej	10
Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	20
Czytanie wskazanej literatury	20
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu)	20
<b>Łączny nakład pracy studenta</b>	<b>Liczba godzin</b> 115
<b>Liczba punktów ECTS</b>	<b>ECTS</b> 4

\*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

### Nakład pracy studenta i punkty ECTS

#### NIESTACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
<b>Ćwiczenia</b>	<b>30</b>
Przygotowanie prezentacji ustnej/ multimedialnej	10
Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	20
Czytanie wskazanej literatury	25
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu)	30

<b>Łączny nakład pracy studenta</b>	<b>Liczba godzin</b> 115
<b>Liczba punktów ECTS</b>	<b>ECTS</b> 4

\*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut