



Podhalańska Państwowa Uczelnia Zawodowa w Nowym Targu

Informacje ogólne

Nazwa zajęć	Procedury i standardy obsługi klienta w branży turystycznej
Kod zajęć	TR.SL.307
Status zajęć	podstawowe
Wydział / Instytut	Instytut Nauk Humanistycznych i Turystyki
Kierunek studiów	Turystyka i Rekreacja
Specjalizacja	

Forma studiów	Rok studiów	Semestr	Forma zajęć	Wymiar zajęć	Liczba punktów ECTS	Forma zaliczenia zajęć
Stacjonarne	2	3	Ćwiczenia warsztatowe	30.0	2.0	bez egzaminu

Poziom studiów	studia pierwszego stopnia
Profil	Praktyczny
Osoba odpowiedzialna za program zajęć	mgr Iwona Hodorowicz
Wymagania (Kompetencje wstępne)	Zaliczenie przedmiotu: Obsługa ruchu turystycznego z elementami zarządzania.
Założenia i cele zajęć	Przygotowanie studentów do profesjonalnej obsługi klientów w przyszłej pracy zawodowej na różnych stanowiskach związanych przede wszystkim z obsługą ruchu turystycznego. Zapoznanie studentów z procedurami i standardami obsługi klienta w branży turystycznej.

Nakład pracy studenta - bilans punktów ECTS

Nakład pracy studenta niezbędny do uzyskania efektów uczenia się	Obciążenie studenta
	Studia stacjonarne

Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia i studentów, w tym:	godz.: 30	
udział w ćwiczeniach kształtujących umiejętności praktyczne	30	
Obciążenie studenta związane z jego indywidualną pracą związaną z zajęciami organizowanymi przez uczelnię, w tym:	godz.: 24	
Samodzielne studiowanie tematyki zajęć/ przygotowanie się do: ćwiczenia (godz.)	8	
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu (godz.)	8	
Wykonanie prac zaliczeniowych (referat, projekt, prezentacja itd.) (godz.)	8	
Suma (obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich lub innych osób prowadzących zajęcia oraz związane z jego indywidualną pracą związaną z tymi zajęciami)	godz.: 54	ECTS: 2
Obciążenie studenta w ramach zajęć kształtujących umiejętności praktyczne	godz.: 30	

Efekty uczenia się

Efekty uczenia się		Odniesienia do kierunkowych efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektów uczenia się
Wiedza: student zna i rozumie			
W02	Student zna sylwetkę zawodową pracownika obsługi ruchu turystycznego, rozumie wymagania co do jego wiedzy merytorycznej, wyglądu i kompetencji społecznych. Zna typy osobowości klientów, zasady komunikowania się oraz bariery komunikacyjne.	-K_W05 -K_W06	Realizacja zleconego zadania Kolokwium
Umiejętności: student potrafi			
U02	Student potrafi komunikować się z otoczeniem w miejscu pracy i poza nim, przekazywać swoją wiedzę przy użyciu różnych środków przekazu informacji. Student potrafi nawiązywać kontakty z klientami o różnych typach osobowości. Umie zastosować procedury obsługi klienta w biurze podróży, obiekcie hotelarskim i punkcie informacji turystycznej. Potrafi radzić sobie ze stresem i trudnym klientem. Rozpoznaje przekaz niewerbalny.	-K_U04 -K_U17	Realizacja zleconego zadania Kolokwium
Kompetencje społeczne: student jest gotów do			
K02	Student jest gotów do prawidłowego obsłużenia klientów.	-K_K06	Realizacja zleconego zadania

Formy i metody kształcenia

wykład z prezentacją multimedialną wprowadzający do tematyki zajęć
praca w grupach
filmy szkoleniowe
inscenizacja
prezentacje multimedialne
wizyta w obiektach nastawionych na obsługę klientów-turystów

Treści programowe

Ćwiczenia warsztatowe

- Obsługa klienta w turystyce. Sylwetka zawodowa pracownika turystyki. Typologia klientów. Typy osobowości. Pierwszy kontakt z klientem.
Zasady (kanały) komunikowania się z klientem. Bariery komunikacyjne. Mowa ciała (gesty, mimika, ubiór). Ton

głosu (sposób wypowiedzi).

Dotykanie i gesty w innych krajach.

Procedura obsługi bezpośredniej klienta w hotelu.

Procedura obsługi bezpośredniej klienta w biurze podróży i punkcie informacji turystycznej. Procedura obsługi bezpośredniej klienta w trakcie imprezy turystycznej.

Etykieta telefoniczna.

Obsługa klienta poprzez pocztę elektroniczną.

Stres. Sposoby radzenia sobie ze stresem. Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem. Asertywność. Co zrobić kiedy nie możesz powiedzieć „tak”.

Kryteria oceny osiągniętych efektów uczenia się

Kryteria oceny efektów uczenia się osiągniętych przez studenta

Efekt: TR.SL.307_K02 - Student jest gotów do prawidłowego obsłużenia klientów.

5.00 -
4.50 -
4.00 -
3.50 -
3.00 -
2.00 -

Efekt: TR.SL.307_U01 - Student potrafi komunikować się z otoczeniem w miejscu pracy i poza nim, przekazywać swoją wiedzę przy użyciu różnych środków przekazu informacji. Student potrafi nawiązywać kontakty z klientami o różnych typach osobowości. Umie zastosować procedury obsługi klienta w biurze podróży, obiekcie hotelarskim i punkcie informacji turystycznej. Potrafi radzić sobie ze stresem i trudnym klientem. Rozpoznaje przekaz niewerbalny.

5.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 91 do 100%. Zadania wykonywane są właściwie, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, brak konieczności dodatkowego tłumaczenia i wyjaśnień. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień. Wypowiedź studenta jest jasna, klarowna, na temat, używa właściwego słownictwa, wyraźna ekspresja wypowiedzi świadcząca o zaangażowaniu mentalnym w zagadnienie. Prezentacja/projekt jest kompletny, w całości prezentuje omawianą problematykę, podzielony jest na części, układ jest właściwy i klarowny, prawidłowy język prezentacji, wygłoszenie spokojne z akcentami na wybrane fragmenty, ilustracje dobrane prawidłowo i omówione w trakcie prezentacji.

4.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 81 do 90%. Zadania wykonywane są poprawnie, uwzględnione wymagania wstępne, w szczegółach nieprecyzyjne. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest jasna i na temat, ale nie zawsze właściwe słownictwo, brak wyraźnej ekspresji, ale pełne zaangażowanie mentalne. Prezentacja/projekt wygłoszony poprawnie, zachowane wszystkie wymagania odpowiadające ocenie bardzo dobrej, ale z pewnymi uchybieniami lub brakami stąd konieczność dodatkowych wyjaśnień bądź uzupełnień.

4.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 71 do 80%. Ogólnie zadania wykonywane są poprawnie, ale w szczegółach uchybienia wymagające dodatkowych czynności poprawiających. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego. Wypowiedź studenta jest poprawna, ale nie ujmuje całości zagadnienia, słownictwo potoczne, wypowiedź monotonna, ale merytorycznie prawidłowa. Prezentacja/projekt ogólnie przedstawiony poprawnie, ale monotonicznie, w szczegółach uchybienia wymagające istotnych dodatkowych czynności poprawiających (np. brak odpowiednich powołań na źródła, brak odniesienia do ilustracji, brak podziału na części itp.)

3.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 61 do 70%. Wykonane zadania wymagają wielu poprawek, chociaż ogólnie są do zaakceptowania. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest słaba chociaż odnosi się do meritum sprawy, liczne błędy językowe oraz merytoryczne wymagające ingerencji. Prezentacja/projekt wymaga wielu poprawek, chociaż ogólnie jest do zaakceptowania; problemy z prawidłowym słownictwem, brak ciągłości wypowiedzi, trudności z podaniem dodatkowych informacji wyjaśniających lub uściślających, brak ilustracji lub ilustracje nieczytelne.

3.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 51 do 60%. Student ma trudności w wykonaniu zadań, konieczność powtórzeń i dodatkowych wyjaśnień. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna. Wypowiedź studenta jest niejasna, zawiła, tylko częściowo dotyczy istoty sprawy, słaba orientacja w zagadnieniu. Widoczne trudności w wygłoszeniu prezentacji/projektu, wadliwy język opracowania, prezentacja oparta wyłącznie na tekście, całkowity brak ilustracji, brak wyróżnionych części składowych, brak powołań na źródła.

2.00 - Student nie osiągnął zamierzonych efektów uczenia się, poziom osiągnięcia efektów uczenia się jest na poziomie do 50%. Pod żadnym względem wykonanych zadań nie można zaakceptować. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchyłanie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, bierne traktowanie zajęć. Wypowiedź studenta jest niejasna, brak właściwego słownictwa, nie trzyma się tematu, nie wiadomo czego dotyczy. Pod żadnym względem wykonania prezentacji/projektu nie można zaakceptować, student nie orientuje się w prezentowanej problematyce bądź brak przygotowania prezentacji/projektu.

Efekt: TR.SL.307_U02 - Student potrafi komunikować się z otoczeniem w miejscu pracy i poza nim, przekazywać swoją wiedzę przy użyciu różnych środków przekazu informacji. Student potrafi nawiązywać kontakty z klientami o różnych typach osobowości. Umie zastosować procedury obsługi klienta w biurze podróży, obiekcie hotelarskim i punkcie informacji turystycznej. Potrafi radzić sobie ze stresem i trudnym klientem. Rozpoznaje przekaz niewerbalny.

5.00 -
4.50 -
4.00 -
3.50 -
3.00 -
2.00 -

Efekt: TR.SL.307_W02 - Student zna sylwetkę zawodową pracownika obsługi ruchu turystycznego, rozumie wymagania co do jego wiedzy merytorycznej, wyglądu i kompetencji społecznych. Zna typy osobowości klientów, zasady komunikowania się oraz bariery komunikacyjne.

5.00 -
4.50 -
4.00 -
3.50 -

3.00 -
2.00 -

Efekt: TR.SL.307_K01 - Student jest gotów do prawidłowego obsłużenia klientów.

5.00 - Zadania wykonywane są właściwie, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, brak konieczności dodatkowego tłumaczenia i wyjaśnień. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień. Wypowiedź studenta jest jasna, klarowna, na temat, używa właściwego słownictwa, wyraźna ekspresja wypowiedzi świadcząca o zaangażowaniu mentalnym w zagadnienie.

4.50 - Zadania wykonywane są poprawnie, uwzględnione wymagania wstępne, w szczegółach nieprecyzyjne. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest jasna i na temat, ale nie zawsze właściwe słownictwo, brak wyraźnej ekspresji, ale pełne zaangażowanie mentalne.

4.00 - Ogólnie zadania wykonywane są poprawnie, ale w szczegółach uchybienia wymagające dodatkowych czynności poprawiających. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego. Wypowiedź studenta jest poprawna, ale nie ujmuje całości zagadnienia, słownictwo potoczne, wypowiedź monotonna, ale merytorycznie prawidłowa.

3.50 - Wykonane zadania wymagają wielu poprawek, chociaż ogólnie są do zaakceptowania. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest słaba chociaż odnosi się do meritum sprawy, liczne błędy językowe oraz merytoryczne wymagające ingerencji.

3.00 - Student ma trudności w wykonaniu zadań, konieczność powtórzeń i dodatkowych wyjaśnień. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna. Wypowiedź studenta jest niejasna, zawiła, tylko częściowo dotyczy istoty sprawy, słaba orientacja w zagadnieniu.

2.00 - Pod żadnym względem wykonanych zadań nie można zaakceptować. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchylenie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, bierne traktowanie zajęć. Wypowiedź studenta jest niejasna, brak właściwego słownictwa, nie trzyma się tematu, nie wiadomo czego dotyczy.

Efekt: TR.SL.307_W01 - Student zna sylwetkę zawodową pracownika obsługi ruchu turystycznego, rozumie wymagania co do jego wiedzy merytorycznej, wyglądu i kompetencji społecznych. Zna typy osobowości klientów, zasady komunikowania się oraz bariery komunikacyjne.

5.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 91 do 100%. Zadania wykonywane są właściwie, zgodnie z wcześniejszymi ustaleniami, brak konieczności dodatkowego tłumaczenia i wyjaśnień. Student wykazuje zainteresowanie zagadnieniami przedmiotu, samodzielnie zabiera głos w dyskusji. Prezentuje pełną znajomość poruszanych zagadnień. Wypowiedź studenta jest jasna, klarowna, na temat, używa właściwego słownictwa, wyraźna ekspresja wypowiedzi świadcząca o zaangażowaniu mentalnym w zagadnienie. Prezentacja/projekt jest kompletny, w całości prezentuje omawianą problematykę, podzielony jest na części, układ jest właściwy i klarowny, prawidłowy język prezentacji, wygłoszenie spokojne z akcentami na wybrane fragmenty, ilustracje dobrane prawidłowo i omówione w trakcie prezentacji.

4.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 81 do 90%. Zadania wykonywane są poprawnie, uwzględnione wymagania wstępne, w szczegółach nieprecyzyjne. Student wykazuje właściwą orientację w zagadnieniach przedmiotowych, ale oczekuje na sugestie ze strony prowadzącego, brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest jasna i na temat, ale nie zawsze właściwe słownictwo, brak wyraźnej ekspresji, ale pełne zaangażowanie mentalne. Prezentacja/projekt wygłoszony poprawnie, zachowane wszystkie wymagania odpowiadające ocenie bardzo dobrej, ale z pewnymi uchybieniami lub brakami stąd konieczność dodatkowych wyjaśnień bądź uzupełnień.

4.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 71 do 80%. Ogólnie zadania wykonywane są poprawnie, ale w szczegółach uchybienia wymagające dodatkowych czynności poprawiających. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem sugestii prowadzącego. Wypowiedź studenta jest poprawna, ale nie ujmuje całości zagadnienia, słownictwo potoczne, wypowiedź monotonna, ale merytorycznie prawidłowa. Prezentacja/projekt ogólnie przedstawiony poprawnie, ale monotonna, w szczegółach uchybienia wymagające istotnych dodatkowych czynności poprawiających (np. brak odpowiednich powołań na źródła, brak odniesienia do ilustracji, brak podziału na części itp.)

3.50 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 61 do 70%. Wykonane zadania wymagają wielu poprawek, chociaż ogólnie są do zaakceptowania. Zainteresowanie zagadnieniami przedmiotowymi pojawia się dopiero pod wpływem presji prowadzącego, przeciętne rozeznanie w zagadnieniach, ogólna bierność i brak własnej inicjatywy. Wypowiedź studenta jest słaba chociaż odnosi się do meritum sprawy, liczne błędy językowe oraz merytoryczne wymagające ingerencji. Prezentacja/projekt wymaga wielu poprawek, chociaż ogólnie jest do zaakceptowania; problemy z prawidłowym słownictwem, brak ciągłości wypowiedzi, trudności z podaniem dodatkowych informacji wyjaśniających lub uściślających, brak ilustracji lub ilustracje nieczytelne.

3.00 - Student osiągnął zamierzone efekty uczenia się na poziomie 51 do 60%. Student ma trudności w wykonaniu zadań, konieczność powtórzeń i dodatkowych wyjaśnień. Student wykazuje słabe zainteresowanie przedmiotem. Znajomość poruszanych zagadnień jest pobieżna. Wypowiedź studenta jest niejasna, zawiła, tylko częściowo dotyczy istoty sprawy, słaba orientacja w zagadnieniu. Widoczne trudności w wygłoszeniu prezentacji/projektu, wadliwy język opracowania, prezentacja oparta wyłącznie na tekście, całkowity brak ilustracji, brak wyróżnionych części składowych, brak powołań na źródła.

2.00 - Student nie osiągnął zamierzonych efektów uczenia się, poziom osiągnięcia efektów uczenia się jest na poziomie do 50%. Pod żadnym względem wykonanych zadań nie można zaakceptować. Student nie wykazuje zainteresowania przedmiotem. Brak odpowiedzi na pytania, uchylenie się od wypowiedzi, brak jakichkolwiek przejawów czynnej postawy w czasie zajęć, bierne traktowanie zajęć. Wypowiedź studenta jest niejasna, brak właściwego słownictwa, nie trzyma się tematu, nie wiadomo czego dotyczy. Pod żadnym względem wykonania prezentacji/projektu nie można zaakceptować, student nie orientuje się w prezentowanej problematyce bądź brak przygotowania prezentacji/projektu.

Forma weryfikacji osiągnięć studenta i warunki zaliczenia zajęć

Forma zajęć	Metoda weryfikacji	Waga	Procent
Ćwiczenia warsztatowe	Kolokwium	100	100,00 %

Informacja dodatkowa zaliczenia:

WYMOGI NA ZALICZENIE ĆWICZEŃ:

- obecność na ćwiczeniach (ćwiczenia są obowiązkowe); dopuszczalna jest tylko jedna nieusprawiedliwiona nieobecność, każda inna nieobecność musi zostać usprawiedliwiona, a materiał zaliczony;
- wykonanie wszystkich zadań (w terenie, w formie prezentacji multimedialnej, scenki rodzajowej) i uzyskanie z nich łącznie min. 50% punktów;
- uczestnictwo i realizacja powierzonych zadań podczas praktycznej części przedmiotu realizowanej w terenie (w obiektach nastawionych na obsługę klienta-turysty).

Za realizację zadań studenci otrzymują punkty.

Zaliczenie ćwiczeń opiera się na zrealizowaniu wszystkich zadań i uzyskaniu z nich łącznie min. 50% punktów.

Dodatkowo można uzyskać od 1-5 pkt. za wyróżniające się zachowanie w trakcie zajęć i zaangażowanie.

Po uzyskaniu zaliczenia ćwiczeń student przystępuje do kolokwium zaliczeniowego.

Kolokwium zaliczeniowe w formie pisemnej obejmuje znajomość treści ćwiczeń oraz podanej literatury.

Ocena końcowa z przedmiotu opiera się na zaliczeniu kolokwium zaliczeniowego (co najmniej 51% punktów):

OCENA KOŃCOWA:

0-50% nd
51-60% dst
61-70% dst +
71-80% db
81-90% db +
91-100% bdb

Wykaz zalecanego piśmiennictwa

Wykaz literatury podstawowej

Lp. Pozycja
Birhanu T., 2020, Opieka i obsługa klienta w turystyce i hotelarstwie, Wydawnictwo Bezkresy Wiedzy.
Jędrzejczak J., 2020, Obsługa trudnego klienta, Ridero.
Krzesiwo K., Zaremba A., 2020, Jakość obsługi klienta w biurach podróży - przykład Krakowa, [w:] Prace geograficzne, wyd. IGiP UJ.
Jędrzejczak J., 2017, Obsługa klienta w recepcji hotelowej, Ridero.

Wykaz literatury uzupełniającej

Lp. Pozycja
Podręcznik obsługi klienta-turysty w centrach i punktach informacji turystycznej, POT, Warszawa 2020.