

## KARTA KURSU (realizowanego w module specjalności)

### Animacja, pilotaż i przewodnictwo w turystyce i rekreacji

(nazwa specjalności)

Nazwa	Obsługa klienta	
Nazwa w j. ang.	Customer service	
Koordynator	dr Kinga Krzesiwo	Zespół dydaktyczny
		dr Kinga Krzesiwo
Punktacja ECTS*	1	

#### Opis kursu (cele kształcenia)

Celem kursu jest zaznajomienie studentów z cechami profesjonalnej obsługi klienta oraz uświadomienie ich, że wysoka jakość obsługi klienta jest kluczem do sukcesu w przedsiębiorstwach świadczących usługi skierowane do różnych grup odbiorców m.in. do turystów. Podczas przeprowadzanych ćwiczeń będą mieli możliwość dostrzec wartość wysokiej jakości obsługi klienta. Kurs prowadzony jest w języku polskim.

#### Efekty kształcenia

	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów dla specjalności (określonych w karcie programu studiów dla modułu specjalnościowego)
Wiedza	W wyniku przeprowadzonych zajęć student powinien:	
	W01 – wskazać kluczowe elementy obsługi klienta w przedsiębiorstwach działających na rynku usług turystycznych,	W06, W07
	W02 – objaśniać czym cechuje się dobra, fachowa obsługa klienta,	W06, W07
	W03 – dostrzegać i rozumieć znaczenie kontaktów interpersonalnych w aspekcie obsługi klienta,	W06, W07

	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów dla specjalności (określonych w karcie programu studiów dla modułu specjalność)
Umiejętności	W wyniku przeprowadzonych zajęć student powinien umieć:	
	U01 – analizować zachowanie i wykonywanie zadań przez osoby pracujące w branży turystycznej, mające kontakt z klientami,  U02 – rozwiązywać problemy występujące w procesie obsługi klienta,	U06, U07  U07

	Efekt kształcenia dla kursu	Odniesienie do efektów dla specjalności (określonych w karcie programu studiów dla modułu specjalnościowego)
Kompetencje społeczne	W wyniku przeprowadzonych zajęć student będzie:	
	K01 – świadomy roli jaką pełni obsługa klienta w sukcesie przedsiębiorstwa działającego na rynku usług turystycznych,	K02, K03
	K02 – postępował zgodnie z zasadami etyki i prawidłowej obsługi klienta,  K03 – chętny do podnoszenia swoich kwalifikacji,	K02, K03  K02

Organizacja												
Forma zajęć	Wykład (W)	Ćwiczenia w grupach										
		A		K		L		S		P		E
Liczba godzin	5	10										
	zal. z oc.	zal.										

### Opis metod prowadzenia zajęć

Zajęcia prowadzone są w formie wykładów (wykład informacyjny, prezentacja multimedialna). Ćwiczenia będą powiązane z poszczególnymi tematami wykładów. Będą polegały na przedstawieniu referatu i jednego ćwiczenia ściśle związanych z przedmiotem kursu. Wyniki zadań będą przedstawione przez studentów na zajęciach. Na wykładach i ćwiczeniach studenci mają obowiązek uczestniczyć w dyskusji. Wykłady są prowadzone on-line na platformie MS Teams, a ćwiczenia stacjonarnie, w sali.

### Formy sprawdzania efektów kształcenia

	E – learning	Gry dydaktyczne	Ćwiczenia w szkole	Zajęcia terenowe	Praca laboratoryjna	Projekt indywidualny	Projekt grupowy	Udział w dyskusji	Referat	Praca pisemna (esej)	Egzamin ustny	Egzamin pisemny	Kolokwium zaliczeniowe
W01							X	X	X				
W02							X	X	X				
W03							X	X	X				
U01							X	X	X				
U02							X	X					
K01							X	X	X				
K02							X	X	X				
K03							X	X	X				

Kryteria oceny	<p>Zaliczenie części ćwiczeniowej otrzymuje student, który terminowo wykonał i otrzymał pozytywne oceny z zadań oraz brał udział w dyskusjach podejmowanych na zajęciach.</p> <p>Zaliczenie części wykładowej otrzymuje student, który uzyskał zaliczenie z ćwiczeń oraz brał czynny udział w dyskusjach.</p> <p>Na ocenę końcową składają się następujące elementy: ocena z ćwiczeń (80%), aktywność na zajęciach (20%).</p>
----------------	---

Uwagi	Kontrola frekwencji na każdym wykładzie i ćwiczeniach. Obecność na zajęciach obowiązkowa. Dopuszczalna jedna nieobecność na ćwiczeniach i jedna na wykładach.
-------	---

Słowniczek (5-15 pojęć w języku angielskim)

1. Personal culture
2. Customer service
3. Word of mouth marketing
4. Customer relations
5. TQM – Total Quality Management
6. Mystery Shopping

Treści merytoryczne (wykaz tematów)

1. Etyka w turystyce – kultura obsługi klienta.
2. Obsługa klientów zagranicznych pochodzących z różnych kręgów kulturowych.
3. Mierniki jakości obsługi klienta w obiektach noclegowych, obiektach gastronomicznych i biurach podróży.
4. Znaczenie jakości obsługi klienta w aspekcie konkurencyjności rynkowej.

Wykaz literatury podstawowej

1. Krzesiwo, K., Zaremba, A. (2020). Jakość obsługi klienta w biurach podróży – przykład Krakowa. *Prace Geograficzne*, 160, 9-27. DOI: 10.4467/20833113PG.20.001.12259
2. Krzesiwo, K. (2014). *Rozwój i funkcjonowanie stacji narciarskich w polskich Karpatach*. Kraków; Instytut Geografii i Gospodarki Przestrzennej Uniwersytet Jagielloński.
3. Różycki, P. (2006). Kultura obsługi i etyka zawodu. W: Z. Kruczek (red.), *Obsługa ruchu turystycznego*. Kraków: Krakowska Szkoła Hotelarska, Proksenia, 7-22.
4. Panasiuk, A. (2006). Jakość obsługi ruchu turystycznego. W: B. Meyer (red.), *Obsługa ruchu turystycznego*. Warszawa: Wydawnictwo Naukowe PWN, 220-233.
5. Tomaszewicz, D. (2010). *Sprzedaż i profesjonalna obsługa klienta*. Olsztyn: Uniwersytet Warmińsko-Mazurski.

#### Wykaz literatury uzupełniającej

1. Krzesiwo, K., Mika, M. (2011). Ocena atrakcyjności turystycznej stacji narciarskich w świetle zagadnienia ich konkurencyjności – studium porównawcze Szczyrku i Białki Tatrzańskiej. *Prace Geograficzne*, 125, 95-110.
2. Panasiuk, A. (2006). *Jakość usług turystycznych*. Rozprawy i Studia T. 635. Szczecin: Uniwersytet Szczeciński.
3. Zych., R. (2016). Klient w centrum uwagi. Gliwice: Wyd. Helion.
4. Żemła, M. (2010). Wartość dla klienta w procesie kształtowania konkurencyjności obszaru recepcji turystycznej. Katowice: Górnośląska Wyższa Szkoła Handlowa im. W. Korfańskiego.

#### Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta)

Ilość godzin w kontakcie z prowadzącymi	Wykład	5
	Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.)	10
	Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym	1
Ilość godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi	Lektura w ramach przygotowania do zajęć	1
	Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu	3
	Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie)	5
	Przygotowanie do egzaminu	
Ogółem bilans czasu pracy		25
Ilość punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika		1