|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nazwa przedmiotu: | Obsługa ruchu turystycznego | ECTS: **3** |
| **Wydział:** **Wydział Wychowania Fizycznego** | **Kierunek**: Turystyka i rekreacja |
| **Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot:** | **Rok: I****Semestr: 2** |
| **Zakład Teoretycznych Podstaw Turystyki Katedra Prozdrowotnej Aktywności Fizycznej i Turystyki** |
| **Forma studiów/ rodzaj studiów:** | **Profil kształcenia:** | **Status przedmiotu:** |
| **Studia stacjonarne: I stopnia** | **praktyczny** | **obowiązkowy** |
| **Język przedmiotu:****polski** | **Forma zajęć:****Wykład / ćwiczenia** | **Wymiar zajęć stacjonarne**  **39 godzin** |
| **Prowadzący przedmiot**  | **dr Danuta Żylak****dr Agnieszka Ardeńska** | **Sposób realizacji:** |
| **Zajęcia wymagające bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego i studentów** |
| **Wymagania wstępne** | **Wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne** uzyskane na wcześniejszych etapach edukacji, w zakresie wiedzy z podstaw turystyki i ekonomii.  |
| **Cele przedmiotu** | Zapoznanie studenta z założeniami teoretycznymi oraz aspektami praktycznymi obsługi ruchu turystycznego. Przekazanie wiadomości dotyczących funkcjonowania działalności “Biur podróży” (tj. organizatorów turystyki, przedsiębiorców turystycznych i agentów turystycznych) jak również kwestie związane z obsługą podróżniczą, pracą pilota wycieczek oraz przewodnika turystycznego. Poznanie zasad programowania imprez turystycznych wraz z ich kalkulacją. Ochrona konsumenta na rynku usług turystycznych (ubezpieczenia turystyczne). |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Lp.** | **Efekty uczenia się****Student:** | **Odniesienie do efektów kierunkowych** | **Odniesienie Charakterystyk II stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji \*** |
| **W zakresie wiedzy** |
| W1 | Zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego. | K\_W01 | P6S\_WG |
| W2 | Zna i rozumie podstawowe pojęcia charakteryzujące turystykę, klasyfikację zjawisk turystycznych i typologię turystów oraz posiada podstawową wiedzę dotyczącą funkcjonowania przedsiębiorstw w gospodarce turystycznej. | K\_W17 | P6S\_WK |
| W3 | Zna procesy rozwoju podaży podstawowych usług turystycznych. Zna i rozumie podstawy prawne działalności regulowanej w turystyce. | K\_W20K\_W21 | P6S\_WKP6S\_WG |
| **W zakresie umiejętności** |
| U1 | Potrafi planować, przygotować oraz przeprowadzić imprezy turystyczne dostosowując je do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, stanu zdrowia, poziomu wiedzy, zainteresowań oraz możliwości finansowych. | K\_U03 | P6S\_UO |
| U2 | Posiada umiejętność prowadzenia działalności w zakresie usług turystycznych zgodnej z przepisami prawa. | K\_U04 | P6S\_UW |
| U3 | Potrafi posługiwać się systemami informatycznymi (rezerwacyjnymi) w pracy biurowej, zarządzaniu przedsiębiorstwem. Zna się na sposobach rozpowszechnianiu informacji turystycznych. | K\_U13 | P6S\_UW |
| **W zakresie kompetencji społecznych** |
| K1 | Wykazuje inicjatywę w samodzielnym podejmowaniu zadań, wynikających ze zmieniających się warunków realizacji imprez turystycznych. | K\_K05 | P6S\_KK |
| K2 | Realnie ocenia swoje kompetencje i stale uzupełnia swoje wiadomości związane z prawnymi aspektami pilotażu wycieczek, samodzielnie zdobywając wiedzę związaną z odwiedzanym regionem. | K\_K13 | P6S\_KK |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Stosowane metody dydaktyczne** |
| Wykład: Wykład tradycyjny, wykład z wykorzystaniem technik multimedialnych, wykład aktywny (wykorzystanie dyskusji, studiów przypadku)Ćwiczenia: Ćwiczenia aktywne z wykorzystaniem studiów przypadków, burzy mózgów, praca multimedialna (prowadzący), praca w grupach, opracowanie projektów, analiza tekstów z wnioskowaniem i dyskusją. |

|  |
| --- |
| **Metody sprawdzania i kryteria oceny efektów uczenia się uzyskanych przez studentów** |
| Zaliczenie przedmiotu:Zaliczenie ćwiczeń na podstawie: testu sprawdzającego wiedzę z zakresu znajomości terminologii i podstawowych zjawisk związanych z obsługą ruchu turystycznego, projektu/prezentacji (np. multimedialnej); ćwiczeń grupowych wykonanych na zajęciach; aktywności.Kryteria na ocenę bardzo dobrą:* Zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego.
* Posiada podstawową wiedzę z zakresu geografii turystycznej , niezbędną do przygotowywania, organizowania aktywności turystycznej różnych grup społecznych.
* Zna i rozumie podstawowe pojęcia charakteryzujące turystykę, klasyfikację zjawisk turystycznych i typologię turystów.
* Posiada podstawową wiedzę dotyczącą funkcjonowania przedsiębiorstw w gospodarce turystycznej. Zna procesy rozwoju podaży podstawowych usług turystycznych. Zna i rozumie podstawy prawne działalności regulowanej w turystyce.
* Potrafi planować, przygotować oraz przeprowadzić imprezy turystyczne dostosowując je do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, stanu zdrowia, poziomu wiedzy, zainteresowań oraz możliwości finansowych.
* Posiada umiejętność prowadzenia działalności w zakresie usług turystycznych zgodnej z przepisami prawa.
* Potrafi posługiwać się systemami informatycznymi (rezerwacyjnymi) w pracy biurowej, zarządzaniu przedsiębiorstwem. Zna się na sposobach rozpowszechnianiu informacji turystycznych.

Dobrą:* Zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego.
* Posiada podstawową wiedzę z zakresu geografii turystycznej , niezbędną do przygotowywania, organizowania aktywności turystycznej różnych grup społecznych.
* Zna i rozumie podstawowe pojęcia charakteryzujące turystykę, klasyfikację zjawisk turystycznych i typologię turystów.
* Posiada podstawową wiedzę dotyczącą funkcjonowania przedsiębiorstw w gospodarce turystycznej. Zna procesy rozwoju podaży podstawowych usług turystycznych. Zna i rozumie podstawy prawne działalności regulowanej w turystyce.
* Potrafi planować, przygotować oraz przeprowadzić imprezy turystyczne.
* Posiada znajomość zasad prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie usług turystycznych zgodnej z przepisami prawa.
* Potrafi posługiwać się systemami informatycznymi (rezerwacyjnymi) w pracy biurowej,

Dostateczną:* Zna podstawowe pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego;
* Posiada podstawową wiedzę z zakresu geografii turystycznej;
* Zna podstawowe pojęcia charakteryzujące turystykę, klasyfikację zjawisk turystycznych i typologię turystów.
* Posiada podstawową wiedzę dotyczącą funkcjonowania przedsiębiorstw w gospodarce turystycznej. Zna procesy rozwoju podaży podstawowych usług turystycznych. Zna podstawy prawne działalności regulowanej w turystyce.
* Potrafi planować imprezy turystyczne.
* Posiada znajomość zasad prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie usług turystycznych zgodnej z przepisami prawa.
 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Treści programowe przedmiotu**  | **Godziny****ST/NST** |
|  | Wykład: 1. Podstawowe pojęcia dotyczące obsługi ruchu turystycznego, podział oraz formy obsługi.
2. Główni uczestnicy ruchu turystycznego – charakterystyka.
3. Znaczenie informacji w obsłudze ruchu turystycznego.
4. Pośrednictwo w usługach turystycznych.
5. Impreza turystyczna, rodzaje i ich programowanie.
6. Podstawowe zagadnienia dotyczące pilotażu wycieczek.
7. Przewodnictwo w turystyce.
8. Specyfika grupy turystycznej. Łagodzenie konfliktów.
9. Stosowanie nowoczesnych technik informatycznych w obsłudze ruchu turystycznego.
10. Dbałość o właściwy poziom jakości obsługi ruchu turystycznego.
11. Efektywna współpraca międzynarodowa kontrahentów w obsłudze ruchu turystycznego.
 | 13 |
|   | Ćwiczenia:1. Zatrudnienie w turystyce. Podstawowe kwalifikacje oraz cechy pracownika obsługi ruchu turystycznego.
2. Impreza turystyczna jako produkt turystyczny oraz zasady jej przygotowania.
3. Rodzaje dokumentów w obsłudze ruchu turystycznego.
4. Ubezpieczenia turystyczne oraz pośrednictwo ubezpieczeniowe
5. Programowanie imprez turystycznych – praca w grupach
6. Środki transportu i ich znaczenie przy realizacji imprez turystycznych.
7. Zasady kalkulacji imprezy turystycznej.
8. Kompletowanie dokumentacji dotyczącej imprezy turystycznej – praca w grupach.
9. Zagadnienia dotyczące pilotażu wycieczek, specyfika pracy.
10. Rozwiązywanie nietypowych zadań w pracy pilota.
11. Obsługa podróżnicza : przepisy paszportowe, wizowe, celne, dewizowe, dokumenty finansowe.
12. Obyczaje w różnych kulturach, mowa niewerbalna, ubiór, sposób bycia, etyka.
 | 26 |
| **Forma i warunki zaliczenia przedmiotu, w tym zasady dopuszczenia do egzaminu, zaliczenia** |
| Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest: wykazanie się znajomością wszystkich zagadnień teoretycznych (test sprawdzający); przygotowanie prezentacji multimedialnej, dotyczącej wybranego zagadnienia związanego z obsługą ruchu turystycznego; zaliczenie zadań/prac grupowych, aktywność indywidualna na ćwiczeniach oraz obecność (zgodna z regulaminem) na zajęciach.Ocena bardzo dobra: student posiada pogłębioną wiedzę wymienioną w efektach kształcenia, posiada umiejętność interpretacji zjawisk związanych z ruchem turystycznym oraz wykazał się dużym zaangażowaniem na ćwiczeniach.Ocena dobra: student opanował wszystkie zagadnienia teoretyczne, jednak ma pewne trudności z ich praktyczną interpretacją, wykonał prawidłowo prace metodyczne oraz uczęszczał na ćwiczenia wykazując w nich średnie zaangażowanie.Ocena dostateczna: student opanował wiadomości i umiejętności w stopniu podstawowym, jednak posiada znaczne luki w ich pogłębionej i praktycznej interpretacji, w zajęciach wykazał się małym zaangażowaniem |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Nakład pracy studenta - bilans punktów ECTS** | **Stacjonarne** | **Niestacjonarne** |
| **Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim:****Udział w wykładach****Udział w ćwiczeniach****Konsultacje** | 13 godzin26 godzin |  |
| **….** |  |  |
| **Samodzielna praca studenta:****Przygotowanie prezentacji****Przygotowanie do zaliczenia** | 26 godzin12 godzin |  |
| **inne,** np. analiza notatek z wykładów i ćwiczeń, studiowanie literatury, studiowanie przyczynowo-skutkowe z wykorzystaniem literatury, rozwiązywanie studiów przypadku | 13 godzin |  |
| **Łączny nakład pracy studenta wynosi:**  **90 godzin** co odpowiada  **3 punktom ECTS** |

|  |
| --- |
| **Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej, obowiązującej do zaliczenia przedmiotu** |
| **Literatura podstawowa:**1. Z.Kruczek ( red.), Obsługa ruchu turystycznego, Proksenia , Kraków 2012
2. B.Mayer , Obsługa ruchu turystycznego, PWN, Warszawa 2006,
3. A.Panansiuk, D.Szostak, Hotelarstwo, PWN, Warszawa,2008
4. A.Panasiuk, Gospodarka turystyczna, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2008
5. M.Kachniewska, E.Nawrocka, A.Niezgoda, A.Pawlicz, Rynek turystyczny. Ekonomiczne zagadnienia turystyki, Oficyna a Wolters Kluwer business, Warszawa 2012
6. G.Gołembski, Vademecum wiedzy pilota wycieczek, Wydawnictwo AE, Poznań 2003
7. Z.Kruczek, Metodyka i technika pracy pilota – rezydenta, Proksenia, Kraków 2010

Akty normatywne:1. Ustawa z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych (Dz.U.2017, poz.2507)
2. Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich, oraz o usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (Dz.U.1997, nr 133, poz.884)
3. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 8 kwietnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie minimalnej wysokości sumy ubezpieczenia na rzecz podróżnych związanej z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (Dz.U.2020, poz.649)
4. Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 8 kwietnia 2020 r. zmieniające rozporządzenie w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej i ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i przedsiębiorców ułatwiających nabywanie powiązanych usług turystycznych (Dz.U.2020, poz.648)
5. Ustawa z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U.2018, poz.650)
6. Rozporządzenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 1 marca 2018 r. w sprawie Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Przedsiębiorców Ułatwiających Nabywanie Powiązanych Usług Turystycznych (Dz.U.2018, poz.518)
7. Obwieszczenie Ministra Sportu i Turystyki z dnia 26 października 2017 r. w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu rozporządzenia Ministra Gospodarki i Pracy w sprawie obiektów hotelarskich i innych obiektów, w których są świadczone usługi hotelarskie (Dz.U.2017,poz.2166)
8. Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2015/2302 z dnia 25 listopada 2015 r. w sprawie imprez turystycznych i powiązanych usług turystycznych, zmieniająca rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 i dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady 2011/83/UE oraz uchylająca dyrektywę Rady 90/314/EWG
 |
| **Literatura uzupełniająca:**1. Peć M.,Michniewicz I.,Obsługa ruchu turystycznego, część II, WSiP, Warszawa 2013,
2. A.Balińska,A.Sieczko,J.Zawadka, Turystyka .Wybrane zagadnienia.Difin, Warszawa 2014
3. A.Panasiuk, Rynek turystyczny, Difin,Warszawa 2014
4. M.Sobczyk,Ubezpieczenia w turystyce i rekreacji, Difin, Warszawa, 2013
 |

|  |
| --- |
| **Wymiar, zasady i forma odbywania praktyk, w przypadku, gdy program kształcenia przewiduje praktyki** |
| Nie dotyczy |

**Forma oceny efektów uczenia się**

|  |  |
| --- | --- |
| **Efekty uczenia się**  | **Forma oceny** |
| **Test sprawdzający** | **Prezentacja/praca grupowa** | **Obserwacja/dyskusja dydaktyczna** |
| W1 | X | X |  |
| W2 | X | X |  |
| W3 | X | X | X |
| U1 | X | X | X |
| U2 |  | X | X |
| U3 | X | X | X |
| K1 |  | X |  |
| K2 |  | X | X |