

SYLABUS MODUŁU KSZTAŁCENIA

Lp.	Element	Opis						
1	Nazwa modułu	PRAKTYKA SPECJALIZACYJNA – obsługa ruchu turystycznego i zarządzanie w turystyce						
2	Instytut	Rekreacji i Turystyki						
3	Kod przedmiotu	PPWSZ-TR-1-59ort-s PPWSZ-TR-1-59ort-n						
4	Kierunek, poziom i profil kształcenia	Kierunek: Turystyka i Rekreacja, poziom I (licencjacki), profil ogólnoakademicki						
	Rok studiów, semestr	Rok III, semestr V, specjalność ORT						
5	Rodzaj zajęć i liczba godzin	Studia stacjonarne: praktyka - 72 Studia niestacjonarne: praktyka - 72						
6	Punkty ECTS (1 pkt = 25-30g)	2						
	Pracochłonność	Zajęcia z bezpośrednim udziałem nauczyciela				Praca własna studenta		
		Wykłady	Ćwiczenia/ seminaria	Konsultacje obowiązkowe	Zal. z oceną	Projekty/ opracowania	Nauka własna	Praktyka
	Suma	-	-	-	-	-	-	72
7	Prowadzący zajęcia	Kontrolę nad praktykantem ze strony Uczelni sprawuje opiekun praktyki wyznaczany corocznie przez Rektora, a ze strony zakładu pracy „opiekun praktyki studenckiej”						
8	Egzaminator/ Zaliczający	Pełnomocnik Rektora ds. praktyk na wniosek uczelnianego opiekuna praktyki						
	Wymagania (kompetencje) wstępne	Wiedza z zakresu pedagogiki czasu wolnego, socjologii czasu wolnego, podstaw turystyki, geografii turystycznej, krajoznawstwa, kulturalno-rozrywkowych form rekreacji.						
10	Cel przedmiotu	<p>Przygotowanie do prowadzenia własnej działalności gospodarczej w dziedzinie turystyki jak również podjęcia pracy w biurach podróży, hotelach, ośrodkach wypoczynkowych, a także w administracji rządowej i samorządowej oraz organizacjach społecznych, związanych z turystyką.</p> <p>Praktyczne zapoznanie się z:</p> <ol style="list-style-type: none"> obsługą ruchu turystycznego w biurach podróży i obiektach turystycznych, organizacją, strukturą i zakresem działania hoteli i obiektów noclegowych, kompleksową obsługą klienta w placówkach hotelarskich, ośrodkach wypoczynkowych i innych użytkowanych przez turystów, zarządzaniem i strukturą zatrudnienia w obiektach turystycznych. 						
	Efekty kształcenia	Efekt (Wiedza, Umiejętności, Kompetencje społeczne)				Odniesienie do efektów kierunkowych	Odniesienie do efektów obszarowych	
		1. Zna organizację, strukturę i zakres działania hotelu, ośrodka wypoczynkowego oraz biura podróży a także systemy rezerwacji turystycznej, regionalne systemy dystrybucji usług turystycznych				K_W12	S1A_W07	
		2. Posiada umiejętność fachowego kontaktu z klientem i jego obsługi, prowadzenia dokumentacji biurowej i hotelowej oraz programowania i prowadzenia imprez turystycznych				K_U05 K_U08	M1_U01 M1_U06 S1A_U07 S1A_U02	
		3. Jest przygotowany do prowadzenia własnej działalności gospodarczej w dziedzinie hotelarstwa oraz prowadzenia biura turystycznego, podróży				K_U13	S1A_U04 M1_U09	
		4. Jest samodzielny i aktywny w podejmowaniu zadań oraz w rozwiązywaniu problemów związanych z pracą biura turystycznego i hotelu				K_K04	M1_K05 S1A_K03 S1A_K05	
12	Forma i	Efekt kształcenia				Sposób potwierdzenia (weryfikacji)		

	<p>warunki potwierdzenia efektu kształcenia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Zna organizację, strukturę i zakres działania hotelu, ośrodka wypoczynkowego oraz biura podróży a także systemy rezerwacji turystycznej, regionalne systemy dystrybucji usług turystycznych. 2. Posiada umiejętność fachowego kontaktu z klientem i jego obsługi, prowadzenia dokumentacji biurowej i hotelowej oraz programowania i prowadzenia imprez turystycznych. 3. Jest przygotowany do prowadzenia własnej działalności gospodarczej w dziedzinie hotelarstwa oraz prowadzenia biura turystycznego, podróży. 4. Jest samodzielny i aktywny w podejmowaniu zadań oraz w rozwiązywaniu problemów związanych z pracą biura turystycznego i hotelu. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prawidłowa interpretacja zasad organizacyjnych i przepisów oraz prawidłowe rozeznanie w systemach informatycznych stosowanych w turystyce i hotelarstwie. 2. Stosuje zasady kultury obsługi i etyki zawodu, umiejętnie trafia w potrzeby klienta. Prawidłowo sporządza i przedstawia oferty, sporządza dokumentację biurową i pisma, programuje imprezy turystyczne, prowadzi sprzedaż ofert. 3. Zna zasady zarządzania, finansowania hoteli i pensjonatów oraz biur turystycznych – umiejętnie posługuje się przepisami i dokumentacją. 4. Postawa, wypowiedzi, reakcje i pozytywne efekty rozwiązywania problemów. <p>Całość czynności weryfikacyjnych według obserwacji, bieżącej kontroli, rozmów indywidualnych i ocen dokonywanych przez opiekunów praktyk.</p>
13	<p>Treści merytoryczne przedmiotu</p>	<p>Treści ogólne:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Zapoznanie z infrastrukturą, bazą i wyposażeniem hotelu, ośrodka wypoczynkowego itp., 2. Sporządzanie pism, dokumentów – zamówień, ofert, programów itp., 3. Rozmowa z klientem – udzielanie informacji, przedstawianie ofert, przyjmowanie zamówień, 4. Formy i sposoby reklamy i promowania regionów turystycznych, 5. Funkcjonowanie recepcji (dokumentacja, ewidencja gości), obsługa klienta, 6. Analiza dokumentacji biurowej. <p>Treści szczegółowe:</p> <p>DZIAŁ: BIURA PODRÓŻY</p> <p><u>Studenci powinni zapoznać się z:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - strukturą, organizacją i zakresem działania biura podróży, - zasadami kultury obsługi i etyki zawodu, - systemami rezerwacji turystycznej, regionalnymi systemami dystrybucji usług turystycznych. <p><u>Studenci powinni nabyć praktyczne umiejętności:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - rozmowy z klientem: udzielania informacji na tematy związane z działalnością biura (np. odjazdy pociągów i autokarów, możliwości zakwaterowania, imprezy kulturalno-rozrywkowe, ważne obiekty w mieście), informowania o ofertach biura, - przedstawienia oferty: umiejętność trafienia w potrzeby klienta, umiejętność wyboru najlepszej z punktu widzenia biura oferty, - analizy, przygotowania i sporządzania dokumentacji biurowej: teczka imprezy, katalogi w biurze podróży, dokumenty wystawiane dla klienta (voucher, skierowanie), - programowania imprezy turystycznej, - sporządzania pism: zamówienia obiektów, transportu, przewodników, pilotów itd., - przygotowania i sprzedaży ofert (kalkulacja, program, reklama, promocja). <p>DZIAŁ: HOTELE, OŚRODKI WYPOCZYNKOWE</p> <p><u>Studenci powinni poznać:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - organizację, strukturę i zakres działania hotelu, ośrodka wypoczynkowego, - zasady kultury i etyki obsługi klienta, - kryteria doboru pracowników do obsługi klienta, - zasady zaspokajania oczekiwań turystów, - dokumentację hotelową. 	

		<p><u>Studenci powinni uczestniczyć w:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - działaniach w zakresie relacji: pracownik – klient, pracownik – gość hotelowy (kontakty osobiste z klientem, współpraca z klientem stałym), - obsłudze klientów hotelowych (rozmowa telefoniczna, powitanie, nawiązywanie kontaktu, ustalenie oczekiwań, - kontaktach z klientami trudnymi, niezadowolonymi, rozwiązywaniu konfliktów, - prowadzeniu dokumentacji hotelowej (biuro, recepcja).
14	Wykaz literatury podstawowej	Praktyka ta opiera się na dotychczas zdobytej wiedzy i doświadczeniach związanych z tokiem studiów – w związku z tym obowiązuje znajomość dotychczas przerobionej literatury.
15	Wykaz literatury uzupełniającej (pomocniczej)	