

21. Funkcjonowanie biura podróży



WYŻSZA SZKOŁA HANDLU I USŁUG
W POZNANIU

OPIS PRZEDMIOTU

KIERUNEK	Turystyka i rekreacja
SPECJALNOŚĆ	Turystyka międzynarodowa
TRYB STUDIÓW	Stacjonarne/ niestacjonarny
SEMESTR	4

Nazwa przedmiotu	Funkcjonowanie biura podróży	MPR_4_21
Wymiar godzinowy poszczególnych form zajęć	Studia stacjonarne – 30 Studia niestacjonarne – 30	
	• wykłady Studia stacjonarne – 10 Studia niestacjonarne – 10	
	• inne formy Studia stacjonarne – 20 Studia niestacjonarne - 20	

Cele kształcenia:	<p>W wyniku realizacji programu jednostki modułowej student powinien umieć:</p> <ul style="list-style-type: none"> – zastosować przepisy ustawy o usługach turystycznych dotyczących organizacji biura podróży oraz określić rodzaje biur podróży, – zorganizować pracę biura podróży, – określić wymagania dotyczące urzędzenia i wyposażenia biura podróży , – sporządzić dokumentację obowiązującą w biurze podróży, – scharakteryzować usługi realizowane przez biuro podróży i produkty turystyczne, – scharakteryzować strukturę i zakres działania biura podróży , – obsłużyć klienta biura podróży, – zastosować programy komputerowe do wykonywania zadań zawodowych, – scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży, – zastosować zasady turystycznego kodeksu etycznego, – udzielić profesjonalnej informacji turystycznej.
--------------------------	--

Efekty kształcenia dla przedmiotu			
Numer	Efekty kształcenia, student/ka, który/a zaliczył/a przedmiot, potrafi:	Odniesienie efektów kształcenia dla programu	Odniesienie do efektów kształcenia dla obszaru
EK_W01	Zna treści zawarte w Ustawie o usługach turystycznych oraz należnych rozporządzeniach oraz potrafi je zastosować w odniesieniu do funkcjonowania biura podróży	K_W03 K_W04 K_W16 K_W19	P6S_WG P6S_WK
EK_W02	Potrafi zorganizować pracę biura podróży, zależnie od charakteru przedsiębiorstwa, stosując odpowiednie narzędzia (w tym programy komputerowe)	K_W03 K_W04 K_W05 K_W06	P6S_WG
EK_U03	Potrafi scharakteryzować sylwetkę zawodową	K_U12	P6S_UK

	pracownika biura podróży, rozumie zasady etyki dotyczące zawodu oraz zorganizować swój warsztat pracy w oparciu o powyższe	K_U07 K_U11	P6S_UO P6S_UW
EK_U04	Potrafi zastosować wiedzę teoretyczną z zakresu potrzeb turystycznych oraz negocjacji celem dopasowania produktu turystycznego do potrzeb klienta	K_U12 K_U07	P6S_UK P6S_UO
EK_K05	Charakteryzuje się umiejętnością podejmowania samodzielnych decyzji ale również gotowością do pracy w grupie i z grupą	K_K02 K_K07	P6S_KK P6S_KO
EK_K06	Wykazuje etyczną postawę zawodową oraz wykazuje chęć samodoskonalenia	K_K01 K_K09	P6S_KR P6S_KK

Numer treści	Treści kształcenia / programowe	Odniesienie do efektów kształcenia dla przedmiotu
	Wykłady	
T_01	Ustawa o usługach turystycznych oraz inne akty prawne regulujące funkcjonowanie biur podróży.	K_W03 K_W04 K_W13 K_W18
T_02	Struktura i rodzaje biur podróży	K_W03 K_W04 K_W13 K_W18
T_03	Metodyka pracy biur podróży	K_W03 K_W04 K_W05 K_W06
T_04	Kodeks etyki w turystyce.	K_K01 K_K05 K_U08 K_U02 K_U07
T_05	Zasady obsługi klienta – podstawy technik sprzedaży.	K_U08 K_U08 K_U02
T_06	Programy komputerowe stosowane w obsłudze klientów w biurze podróży.	K_W03 K_W04 K_W05 K_W06
T_07	Sylwetka pracownika biura podróży.	K_U08 K_U02 K_U07

	Ćwiczenia	
T_08	Ustawa o usługach turystycznych oraz inne akty prawne regulujące funkcjonowanie biur podróży.	K_W03 K_W04 K_W13 K_W18
T_09	Struktura i rodzaje biur podróży	K_W03 K_W04 K_W13 K_W18
T_10	Metodyka pracy biur podróży	K_W03 K_W04 K_W05

		K_W06
T_11	Kodeks etyki w turystyce.	K_K01 K_K05 K_U08 K_U02 K_U07
T_12	Zasady obsługi klienta – podstawy technik sprzedaży.	K_U08 K_U08 K_U02
T_13	Programy komputerowe stosowane w obsłudze klientów w biurze podróży.	K_W03 K_W04 K_W05 K_W06
T_14	Sylwetka pracownika biura podróży.	K_U08 K_U02 K_U07

Metody i formy prowadzenia zajęć	Treści kształcenia i programowe
Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień	T_02
Wykład konwersatoryjny	T_05, T_07
Wykład problemowy	
Wykład informacyjny	T_01, T_03, T_04, T_06
Dyskusja	
Praca z tekstem	T_08
Metoda analizy przypadków	
Uczenie problemowe (Problem-based learning)	
Gra dydaktyczna/symulacyjna	
Metoda ćwiczeniowa	T_10 - T_14
Metoda warsztatowa	
Metoda projektu	
Prezentacja multimedialna	T_09
Demonstracje dźwiękowe i/lub video	
Metody aktywizujące (np.: „burza mózgów”, technika analizy SWOT, technika drzewka decyzyjnego, metoda „kuli śniegowej”, konstruowanie „map myśli”)	
Inne (jakie?) – ...	
...	

Kryteria oceny w odniesieniu do poszczególnych efektów kształcenia				
Efekt kształcenia	Na ocenę 2	Na ocenę 3	Na ocenę 4	Na ocenę 5
EK_W01	Nie zna treści Ustawy o usługach turystycznych oraz innych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie biura podróży	Zna w stopniu podstawowym treści Ustawy o usługach turystycznych oraz innych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie biura podróży	Zna w stopniu dobrym treści Ustawy o usługach turystycznych oraz innych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie biura	Zna w stopniu wyróżniającym, swobodnie cytuje treści Ustawy o usługach turystycznych oraz innych aktów prawnych regulujących funkcjonowanie biura

			podróży	podróży
EK_W02	Nie potrafi wskazać zasad funkcjonowania biura podróży, nie potrafi zorganizować pracy biura podróży.	Potrafi wskazać zasady funkcjonowania biura podróży w stopniu podstawowym, potrafi zorganizować pracę biura podróży.	Potrafi w stopniu dobrym wskazać zasady funkcjonowania biura podróży, potrafi dobrze zorganizować pracę biura podróży.	Potrafi w sposób wyróżniający wskazać zasady funkcjonowania biura podróży, potrafi zorganizować pracę biura podróży.
EK_U03	Nie potrafi scharakteryzować sylwetki zawodowej pracownika biura podróży, nie rozumie zasad etyki dotyczących zawodu oraz nie potrafi zorganizować swojego warsztatu pracy	W podstawowym wymiarze potrafi scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży, rozumie zasady etyki dotyczące zawodu oraz zorganizować swój warsztat pracy w oparciu o powyższe	W dobrym stopniu potrafi scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży, rozumie zasady etyki dotyczące zawodu oraz zorganizować swój warsztat pracy w oparciu o powyższe	W stopniu bardzo dobrym potrafi scharakteryzować sylwetkę zawodową pracownika biura podróży, rozumie zasady etyki dotyczące zawodu oraz zorganizować swój warsztat pracy w oparciu o powyższe
EK_U04	Nie potrafi zastosować wiedzy teoretycznej z zakresu potrzeb turystycznych oraz negocjacji	Potrafi w stopniu podstawowym zastosować wiedzę teoretyczną z zakresu potrzeb turystycznych oraz negocjacji w obsłudze klienta	Potrafi w stopniu dobrym zastosować wiedzę teoretyczną z zakresu potrzeb turystycznych oraz negocjacji w obsłudze klienta	Potrafi w stopniu wyróżniającym zastosować wiedzę teoretyczną z zakresu potrzeb turystycznych oraz negocjacji w obsłudze klienta
EK_K05	Charakteryzuje się brakiem umiejętności podejmowania samodzielnych decyzji i gotowości do pracy w grupie i z grupą	Charakteryzuje się podstawową umiejętnością podejmowania samodzielnych decyzji i gotowości do pracy w grupie i z grupą	Charakteryzuje się dobrą umiejętnością podejmowania samodzielnych decyzji i gotowości do pracy w grupie i z grupą	Charakteryzuje się bardzo dobrą umiejętnością podejmowania samodzielnych decyzji i gotowości do pracy w grupie i z grupą
EK_K06	Nie wykazuje etycznej postawy zawodowej oraz chęci samodoskonalenia	Wykazuje postawę etyczną w stosunku do wykonywanego zawodu oraz podstawowe chęci samodoskonalenia się	Wykazuje postawę etyczną w stosunku do wykonywanego zawodu oraz duże chęci samodoskonalenia się	Wykazuje postawę etyczną w stosunku do wykonywanego zawodu oraz wyróżniające chęci samodoskonalenia się

Weryfikacja efektów kształcenia	Symbole EK dla modułów/przedmiotu					
	W01	W02	U03	U04	K05	K06
Egzamin pisemny						
Egzamin ustny	X	X	X	X	X	X
Zaliczenie pisemne						
Zaliczenie ustne						
Kolokwium pisemne	X	X	X	X		
Kolokwium ustne						
Test						
Projekt						
Praca pisemna						
Raport						
Prezentacja multimedialna	X	X	X	X	X	X
Praca podczas ćwiczeń	X	X	X	X	X	X
Inne (jakie?) - ...						

Wymiar godzinowy zajęć i pracy studenta	Stacjonarne	Niestacjonarne
1. Wykłady (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)	10	10
2. Inne formy (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)	20	20
3. Konsultacje z nauczycielem	20	20
Razem 1+2+3	50	50
4. Praktyki (realizowane samodzielnie przez studentów)	—	—
5. Praca własna studenta (w tym prace domowe i projektowe, przygotowanie się do zaliczenia/egzaminu)	50	50
Razem 4+5	50	50
SUMA 1+2+3+4+5	100	100
Łącznie punktów ECTS wg planu studiów	4	

Literatura podstawowa	Obsługa Rucho Turystycznego B.Meyer PWN 2006 Obsługa Ruchu Turystycznego Z.Kruczek Prpksenia 2009 Ustawa o Usługach Turystycznych
Literatura uzupełniająca	Globalny kodeks etyki w turystyce – UNWTO, http://ethics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/poland_0.pdf