

Politechnika Białostocka									
Kierunek studiów	Turystyka i rekreacja						Poziom i forma studiów	pierwszego stopnia stacjonarne	
Specjalność / ścieżka dyplomowania	Przedsiębiorczość turystyczna						Profil kształcenia	ogólnoakademicki	
Nazwa przedmiotu	Obsługa ruchu turystycznego						Kod przedmiotu	TS04031	
							Rodzaj przedmiotu	obowiązkowy	
Formy zajęć i liczba godzin	W	Ć	L	P	Ps	T	S	Semestr	5
	15	30	-	-	-	-	-	Punkty ECTS	4
Przedmioty wprowadzające	Podstawy ekonomii, Podstawy zarządzania								
Cele przedmiotu	Wiedza: zapoznanie studentów z: terminologią, zasadami, metodami i techniką obsługi ruchu turystycznego; normami prawnymi i moralnymi, cechami dyskwalifikującymi kandydata do pracy w podmiotach turystycznych; nowoczesnymi technikami informatycznymi; logistyczna obsługa ruchu turystycznego; organizacją i techniką pracy biurowej; informacją w turystyce; pracą przewodnika i pilota wycieczek, zapoznanie studentów z dokumentacją w podmiotach turystycznych. Umiejętności: wykształcenie umiejętności: sprawnej obsługi klienta; możliwości wykorzystania nowoczesnych technik informatycznych; organizacji logistyki w podmiotach turystycznych; umiejętność łagodzenia powstałych problemów i konfliktów; wykorzystanie zagadnień prawnych i ekonomicznych; przygotowania imprez turystycznych, pilotażu i przewodnictwa wycieczek; Kompetencje społeczne: wykształcenie zdolności do identyfikowania i przeciwdziałania problemom związanym z obsługą ruchu turystycznego; wiązania teorii z praktyką z zakresu obsługi ruchu turystycznego w podmiotach turystycznych; możliwość aktywnego współdziałania i pracy w zespole przy planowaniu, przygotowaniu i realizacji zamierzeń w podmiotach turystycznych.								
Treści programowe	Wykład: Obsługa ruchu turystycznego w świetle najnowszych badań. Uwarunkowania rozwoju ruchu turystycznego. Jawne i ukryte motywy wyjazdów turystycznych. Rodzaje ruchu turystycznego i formy jego obsługi. Ogólne zasady przygotowanie imprez turystycznych. Informacja w turystyce. Ubezpieczenia w turystyce. Rola transportu w turystyce. Przewodnictwo i pilotaż. Obsługa turystów indywidualnych i grupowych w obiektach noclegowych. Organizacja i technika pracy biurowej. Zastosowanie nowoczesnych technik informatycznych. Zasady organizacji wypoczynku dzieci i młodzieży. Organizacja targów turystycznych. Kultura obsługi i etyka zawodu. Baza żywieniowa. Ćwiczenia: Psychologiczne i społeczne cechy pracownika obsługi ruchu turystycznego. Kultura obsługi klienta i modele gościnności. Kryteria doboru pracowników do obsługi ruchu turystycznego. Analiza turystycznego kodeksu etycznego. Sylwetka zawodowa pilota i przewodnika wycieczek. Prawa i obowiązki przewodnika i pilota wycieczek. Przepisy paszportowe, wizowe, celne i dewizowe. Wzory dokumentów stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego. Działalność biur podróży. Planowanie, przygotowanie i kalkulacja imprez turystycznych. Zastosowanie internetu w podmiotach turystycznych. Przykłady obsługi turystów w różnych obiektach noclegowych.								
Metody dydaktyczne	wykład problemowy, wykład informacyjny, ćwiczenia problemowe, dyskusja								
Forma zaliczenia	Wykład - egzamin ustny na ocenę, Ćwiczenia - kolokwium, ocena ćwiczeń z planowania imprez turystycznych								
Symbol efektu uczenia się	Zakładane efekty uczenia się							Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się	

EU1	student przytacza terminologię dotyczącą obsługi ruchu turystycznego; określa metody i techniki obsługi ruchu turystycznego, potrafi zawrzeć umowę z klientem	T_W01, T_W03, T_W04	
EU2	potrafi prawidłowo przygotować kalkulację kosztów imprezy turystycznej i prawidłowo interpretuje zagadnienia prawne	T_U01, T_W05	
EU3	potrafi dostosować program imprezy do obsługi różnych grup społecznych i zawodowych; potrafi planować bankiety i imprezy rozrywkowe.	T_U07, T_U08	
EU4	potrafi zagospodarować czas wolny różnym grupom społecznym i zawodowym; prawidłowo interpretuje normy prawne	T_W17, T_U10	
EU5	planuje, przygotowuje i opracowuje plan wycieczki i potrafi korzystać z nowoczesnych technik informatycznych	T_U07, T_U12, T_U16, T_K03	
EU6	potrafi aktywnie współdziałać i pracować w zespole planując imprezę turystyczną	T_K04	
Symbol efektu uczenia się	Sposoby weryfikacji efektów uczenia się	Forma zajęć, na której zachodzi weryfikacja	
EU1	egzamin ustny na ocenę	W	
EU2	egzamin ustny na ocenę, kolokwium	W, C	
EU3	egzamin ustny na ocenę, kolokwium	W, C	
EU4	ocena wykonania ćwiczenia z planowania imprez	C	
EU5	wykonanie ćwiczeń cząstkowych, aktywność podczas zajęć, project	Ć	
EU6	ocena aktywności podczas zajęć	C	
Bilans nakładu pracy studenta (w godzinach)		Liczba godz.	
Wyliczenie	uczestnictwo w wykładach	15	
	przygotowanie do egzaminu i uczestnictwo w egzaminie	10	
	przygotowanie do ćwiczeń	10	
	przygotowanie do kolokwium z ćwiczeń	10	
	udział w ćwiczeniach	30	
	udział w konsultacjach	5	
	realizacja zadań - przygotowanie wystąpienia problemowego	5	
	przygotowanie ćwiczeń w zespole	5	
	realizacja ćwiczenia dotyczącego obsługi ruchu turystycznego wybranej grupy - praca własna studenta	10	
	RAZEM:	100	
Wskaźniki ilościowe		GODZINY	ECTS
Nakład pracy studenta związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela		52	2,1
Nakład pracy studenta związany z zajęciami o charakterze praktycznym		70	2,8
Literatura podstawowa	1. B. Meyer, Obsługa ruchu turystycznego, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2023. 2. Z. Kruczek, Obsługa ruchu turystycznego, PROKSENIA, Kraków 2014. 3. S. J. Page, Tourism management: managing for change, Elsevier, Amsterdam 2009. 4. S. Bosiacki, J. Śniadek, Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego, Wydawnictwo AWF, Warszawa 2004.		
Literatura uzupełniająca	1. W.W. Gaworecki, Turystyka, PWE, Warszawa 2010. 2. E. Szymańska, Biura podróży na rynku usług turystycznych, Oficyna Wydawnicza Politechniki Białostockiej, Białystok 2009. 3. A. Panasiuk, Ekonomia turystyki, PWN, Warszawa 2007. 4. J. Sikora, Organizacja ruchu turystycznego na wsi, WSiP, Warszawa 1999.		
Jednostka realizująca	Katedra Marketingu i Turystyki	Data opracowania programu	
Program opracował(a)	Dr hab. Elżbieta Szymańska, prof. PB	27.04.2019 r.	