

20. Klient eventów



WYŻSZA SZKOŁA HANDLU I USŁUG
W POZNANIU

OPIS PRZEDMIOTU

KIERUNEK	Turystyka i rekreacja
SPECJALNOŚĆ	Menager eventów
TRYB STUDIÓW	Stacjonarny / niestacjonarny
SEMESTR	6

Nazwa przedmiotu	Klient eventów	MPR_5_20	
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:	<ul style="list-style-type: none"> - Pozyskanie wiedzy o zasadach i potrzebach związanych z obsługą klienta. - Wyeksponowanie specyfiki i wpływu prawidłowej obsługi klienta na jakość usług turystycznych. - Pozyskanie wiedzy w zakresie prawidłowej obsługi klienta w kontaktach bezpośrednich jak i przez telefon. 		
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	Posiada wiedzę z zakresu programowania i organizacji imprez rekreacyjnych i turystycznych.	K_W01	P6S_WG
EK_W02	Zna i rozumie podstawową terminologię o najnowszych tendencjach i osiągnięciach w zakresie turystyki i rekreacji oraz dziedzin komplementarnych.	K_W07	P6S_WG
EK_U03	Potrafi korzystać z technik informatycznych w celu pozyskania informacji oraz zna i rozumie zasady programowania, kalkulowania imprez rekreacyjnych wraz z doбором usług i rozwojem gospodarczym.	K_U03	P6S_UW
EK_U04	Potrafi zaplanować i skalkulować imprezę rekreacyjną dostosowaną do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań, wiedzy oraz możliwości finansowych. Wymienia możliwe rozwiązania w	K_U04	P6S_UW

	sytuacji wystąpienia trudności w procesie porozumiewania się z klientem .		
EK_K05	Rozumie zróżnicowane potrzeby klientów i rozpoznaje potrzeby rynku. Rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie.	K_K01	P6S_KK
K_K06	Ma świadomość poziomu swojej wiedzy, umiejętności i ograniczeń, wie kiedy zwrócić się do ekspertów	K_K04	P6S_KK

Numer treści	Treści kształcenia / programowe	Odniesienie do efektów kształcenia dla przedmiotu
	Wykłady	
T_1	Wprowadzenie do prawidłowej obsługi klienta.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_2	Cele stojące przed pracownikami obsługi klienta	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_3	Rodzaje klientów, pierwszy kontakt z klientem.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_4	Proces komunikowania się i czynniki zakłócające jego znaczenie.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_5	Umiejętności interpersonalne i ich znaczenie dla poprawnego komunikowania się.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_6	Poziomy i rodzaje komunikacji.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_7	Zachowanie asertywne, uległe, agresywne w kontaktach z klientem.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06
T_8	Zarządzanie reklamacjami.	K_W01 K_W03 K_K05 K_K06

	Ćwiczenia	
T_9	Podstawowe problemy w obsłudze klienta	K_U04 K_K05 K_K06
T_10	Kontakt bezpośredni z klientem.	K_U04 K_K05 K_K06
T_11	Obsługa klienta w biurze podróży.	K_U04 K_K05 K_K06
T_12	Obsługa klienta w trakcie imprezy turystycznej.	K_U04

		K_U05 K_K05 K_K06
T_13	Obsługa klienta w hotelu.	K_U04 K_K05 K_K06

Metody i formy prowadzenia zajęć	Treści kształcenia i programowe
Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień	T_04
Wykład konwersatoryjny	T_02, T_03
Wykład problemowy	
Wykład informacyjny	T_01, T_05 - 08
Dyskusja	T_09
Praca z tekstem	T_11
Metoda analizy przypadków	
Uczenie problemowe (Problem-based learning)	
Gra dydaktyczna/symulacyjna	
Metoda ćwiczeniowa	T_10, T_12, T_13
Metoda warsztatowa	
Metoda projektu	
Prezentacja multimedialna	
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
K_W01	Student/ka nie posiada wiedzy z zakresu programowania i organizacji imprez rekreacyjnych i turystycznych	Student/ka w podstawowym zakresie posiada wiedzę z zakresu programowania i organizacji imprez rekreacyjnych i turystycznych	Student/ka na poziomie dobrym posiada wiedzę z zakresu programowania i organizacji imprez rekreacyjnych i turystycznych	Student/ka w sposób wyczerpujący posiada wiedzę z zakresu programowania i organizacji imprez rekreacyjnych i turystycznych
K_W02	Student/ka nie zna i nie rozumie podstawowych terminologii o najnowszych tendencjach i osiągnięciach w zakresie turystyki i rekreacji oraz dziedzin komplementarnych.	Student/ka w podstawowym zakresie zna i rozumie podstawową terminologię o najnowszych tendencjach i osiągnięciach w zakresie turystyki i rekreacji oraz dziedzin komplementarnych.	Student/ka na poziomie dobrym zna i rozumie podstawową terminologię o najnowszych tendencjach i osiągnięciach w zakresie turystyki i rekreacji oraz dziedzin komplementarnych.	Student/ka w sposób pełny zna i rozumie podstawową terminologię o najnowszych tendencjach i osiągnięciach w zakresie turystyki i rekreacji oraz dziedzin komplementarnych.
K_U03	Student/ka nie potrafi korzystać z technik	Student/ka w podstawowym zakresie	Student/ka na poziomie dobrym	Student/ka w sposób pełny potrafi korzystać

	informatycznych w celu pozyskania informacji oraz nie zna i rozumie zasady programowania, kalkulowania imprez rekreacyjnych wraz z doborem usług i rozwojem gospodarczym	potrafi korzystać z technik informatycznych w celu pozyskania informacji oraz zna i rozumie zasady programowania, kalkulowania imprez rekreacyjnych wraz z doborem usług i rozwojem gospodarczym	potrafi korzystać z technik informatycznych w celu pozyskania informacji oraz zna i rozumie zasady programowania, kalkulowania imprez rekreacyjnych wraz z doborem usług i rozwojem gospodarczym	z technik informatycznych w celu pozyskania informacji oraz zna i rozumie zasady programowania, kalkulowania imprez rekreacyjnych wraz z doborem usług i rozwojem gospodarczym
K_U04	Student/ka nie potrafi zaplanować i skalkulować imprezy rekreacyjnej dostosowanej do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań, wiedzy oraz możliwości finansowych.	Student/ka w podstawowym zakresie potrafi zaplanować i skalkulować imprezę rekreacyjną dostosowaną do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań, wiedzy oraz możliwości finansowych.	Student/ka na poziomie dobrym potrafi zaplanować i skalkulować imprezę rekreacyjną dostosowaną do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań, wiedzy oraz możliwości finansowych.	Student/ka w sposób pełny potrafi zaplanować i skalkulować imprezę rekreacyjną dostosowaną do potrzeb uczestników zróżnicowanych pod względem wieku, zainteresowań, wiedzy oraz możliwości finansowych.
K_K05	Student/ka nie rozumie potrzeby uczenia się przez całe życie	Student/ka w podstawowym zakresie rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie	Student/ka na poziomie dobrym rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie	Student/ka w sposób pełny rozumie potrzebę uczenia się przez całe życie
K_K06	Student/ka nie ma świadomości poziomu swojej wiedzy, nie posiada umiejętności i nie ma ograniczeń, nie wie kiedy zwrócić się do ekspertów	Student/ka w podstawowym zakresie ma świadomość poziomu swojej wiedzy, umiejętności i ograniczeń, wie kiedy zwrócić się do ekspertów	Student/ka na poziomie dobrym ma świadomość poziomu swojej wiedzy, umiejętności i ograniczeń, wie kiedy zwrócić się do ekspertów	Student/ka w sposób pełny ma świadomość poziomu swojej wiedzy, umiejętności i ograniczeń, wie kiedy zwrócić się do ekspertów

Weryfikacja efektów kształcenia	Symbole EK dla modułów/zajęć/przedmiotu					
	W01	W02	U03	U04	K05	K06
Egzamin pisemny						
Egzamin ustny	X	X	X	X	X	X
Zaliczenie pisemne						
Zaliczenie ustne						
Kolokwium pisemne						
Kolokwium ustne						
Test						
Projekt						
Praca pisemne						
Raport						
Prezentacja multimedialna						
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	<ul style="list-style-type: none"> – Kielbasiewicz - Drozdowska I., Siwiński W. (red), <i>Teoria i metodyka rekreacji. Zagadnienia podstawowe</i>. Wydawnictwo AWF, Poznań 2001. – Nawara H., Cooper A., <i>Kolonie i obozy. Zdrowe, radosne, bezpieczne</i>. Wydawnictwo AWF, Wrocław 2008. – Strugarek J., <i>Organizacja i prowadzenie imprez sportowych, rekreacyjnych i turystycznych</i>. Wydawnictwo Naukowe UAM, Poznań 2011. – Zarzycki P., Grobelny J. <i>Imprezy turystyki kwalifikowanej – zasady organizacji i obsługi</i>, [w:] Toczec-Werner S. (red.) <i>Podstawy turystyki i rekreacji</i>. AWF Wrocław 2007.
Literatura uzupełniająca	<ul style="list-style-type: none"> – Przysiężna B., <i>Wdrażanie dzieci do kultury czasu wolnego</i>. [W:] <i>Kultura fizyczna i zdrowie w kształceniu zintegrowanym</i>. Nitecka –A. (red.), Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego, Gdańsk 2007, s. 145-163. – Plany imprez rekreacyjnych różnych podmiotów z branży turystycznej i rekreacyjnej.