

AKADEMIA WYCHOWANIA FIZYCZNEGO IM.
BRONISŁAWA CZECHA
W KRAKOWIE

KARTA PRZEDMIOTU

obowiązuje studentów, którzy rozpoczęli studia w roku akademickim 2015/2016

Wydział Turystyki i Rekreacji

Kierunek studiów: Turystyka i Rekreacja

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: Niestacjonarne

Kod kierunku: 812

Stopień studiów: I

Specjalności: Turystyka przygodowa

1 PRZEDMIOT

NAZWA PRZEDMIOTU	Obsługa ruchu turystycznego
NAZWA PRZEDMIOTU W JĘZYKU ANGIELSKIM	Tourism Management
KOD PRZEDMIOTU	TIR812 ANA21
KATEGORIA PRZEDMIOTU	Przedmioty ogólne
LICZBA PUNKTÓW ECTS	4.00
JĘZYK WYKŁADOWY	polski
SEMESTRY	3

2 FORMA ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

SEMESTR	WYKŁAD	ĆWICZENIA	SEMINARIUM	INNE	–
3	20	10	0	0	0

3 CELE PRZEDMIOTU

Cell1 Przekazanie wiedzy na temat zasad i technik stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego. Umiejętność wydzielenia i obsługi strumieni ruchu turystycznego; organizowania i realizowania imprez turystycznych różnego typu; obsługiwanie turystów na poszczególnych etapach podróży turystycznej. Efektywna współpraca międzynarodowa kontrahentów w obsłudze ruchu turystycznego. Logistyka w obsłudze ruchu turystycznego. Dbłość, o jakość obsługi ruchu turystycznego. Monitoring zjawisk ruchu turystycznego

4 WYMAGANIA WSTĘPNE

- 1 Wiedza, Umiejętności i Kompetencje wynikające z efektów kształcenia na I,II,III i IV semestrze studiów. Podstawy turystyki, Podstawy rekreacji, Historia turystyki i rekreacji, Biologiczny rozwój człowieka, Fizjologia człowieka, Higiena, Filozofia, Psychologia, Socjologia, Pedagogika czasu wolnego, Ekologia i ochrona środowiska, Prawo, Turystyka aktywna, Geografia turystyczna, Historia architektury i sztuki, Krajoznawstwo, Przyrodoznawstwo, Turystyka dzieci i młodzieży, Informatyka stosowana, Zarządzanie, Ekonomia, Podstawy rachunkowości, Ekonomia turystyki i rekreacji, Hotelarstwo

5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

- EK1 Wiedza: K_W14Zna i rozumie prawne, etyczne i organizacyjne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w zakresie turystyki i rekreacji, w tym: - podstawy tworzenia i stosowania prawa oraz zakres jego regulacji w działalności turystycznej i rekreacyjnej, - podstawowy zarządzania oraz funkcjonowania przedsiębiorstw tworzących i oferujących usługi turystyczne i rekreacyjne K_W14
- EK2 Wiedza: K_W20Zna ogólne zasady tworzenia i rozwoju form przedsiębiorczości, charakterystycznej dla turystyki i rekreacji K_W20
- EK3 Wiedza: K_U08 Potrafi korzystać z technik informacyjnych w celu pozyskiwania i przechowywania danych, w tym posługiwać się typowymi systemami informatycznymi wykorzystywanymi w turystyce i rekreacji i ustalić obowiązujący stan prawny odnoszący się do wybranego zagadnienia z zakresu turystyki lub rekreacji K_U08
- EK4 Wiedza: K_U09 Potrafi ocenić poprawność podejmowanych działań i typowych dokumentów wykorzystywanych w praktyce organizacji turystyki i rekreacji K_U09
- EK5 Kompetencje społeczne: K_K04 Posiada zdolność pracy w zespole, jest odpowiedzialny za swoje działanie i zachowanie osób powierzonych jego opiece, wykonuje zadania niezawodnie i punktualnie, szczególnie działając w ramach złożonych przedsięwzięć K_K04
- EK6 Kompetencje społeczne: K_K07 Potrafi przekazywaną wiedzę krajoznawczą i metodyczną zainteresować uczestników imprez turystycznych i zajęć rekreacyjnych o różnym poziomie wykształcenia K_K07
- EK7 Kompetencje społeczne: K_K09 Potrafi wyrazić swoją opinię w sprawach zawodowych z zakresu turystyki i rekreacji K_K09

6 TREŚCI PROGRAMOWE



WYKŁAD

LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
W1	Ruch turystyczny, Strumienie ruchu turystycznego. Deglomeracja czasowa, przestrzenna, dyspersja ruchu turystycznego. Czynniki i kierunki rozwoju ruchu turystycznego. Indywidualne determinanty wyjazdów turystycznych. Rodzaje i formy obsługi ruchu turystycznego na poszczególnych etapach podróży. Prawne aspekty obsługi ruchu turystycznego. Imprezy turystyczne ich rodzaje. Organizacja i realizacja imprez turystycznych. Kalkulacja i rozliczanie imprez. Rodzaje dokumentów w obsłudze ruchu turystycznego. Usługa pośrednictwa. Zasady i sposoby przekazywania informacji turystycznej. Pilotaż i przewodnictwo turystyczne. Praca z grupą turystyczną. Znaczenie transportu w realizacji imprezy turystycznej. Obsługa turystów w obiektach bazy noclegowej i żywieniowej. Stosowanie nowoczesnych technik informatycznych w obsłudze ruchu turystycznego. Przygotowanie pracowników obsługujących ruch turystyczny. Kultura obsługi i etyka zawodowa. Wykorzystanie logistyki w obsłudze ruchu turystycznego. Jakość obsługi ruchu turystycznego - indykatory	20
	RAZEM	20



ĆWICZENIA

LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
C1	Ćwiczenia nr 1 Wymagana znajomość zagadnień: Podstawowa terminologia z zakresu obsługi ruchu turystycznego. Problematyka zajęć: Zajęcia wprowadzające. Przedstawienie problematyki z zakresu ćwiczeń, wymaganej literatury, zasad i warunków zaliczenia ćwiczeń. Ćwiczenia wstępne poświęcone ugruntowaniu prawidłowego rozumienia i stosowania podstawowych pojęć przydatnych w dalszym ciągu zajęć. Nabyte umiejętności: Posługiwanie się pojęciami z zakresu obsługi ruchu turystycznego Ćwiczenia nr 2 Wymagana znajomość zagadnień: Znajomość aktualnego obrazu ruchu turystycznego, zjawisk i tendencji. Znajomość analizy SWOT. Problematyka zajęć: Ruch turystyczny jako zjawisko na tle aktualnego stanu turystyki polskiej. Zagrożenia i tendencje. Analiza SWOT Nabyte umiejętności: Umiejętność wyciągania wniosków, analizowania zjawisk związanych z przepływem turystów, czynników dynamizujących i hamujących ruch turystyczny. Ćwiczenia nr 3 Wymagana znajomość zagadnień: Pojęcie potrzeby, motywu, motywacji turystycznej. Znajomość klasyfikacji potrzeb oraz motywów wyjazdów turystycznych. Problematyka zajęć: Analiza potrzeb współczesnego człowieka oraz motywy i uwarunkowania decyzji o podróży. Nabyte umiejętności: Rozpoznawanie i zaspokajanie potrzeb człowieka w podróży. Wybór oferty najlepiej zaspokajającej potrzeby klienta-turysty. Ćwiczenia nr 4 Wymagana znajomość zagadnień: Znajomość cech profesjonalnego pracownika obsługi klienta oraz podstawowych umiejętności związanych z obsługą ruchu turystycznego. Problematyka zajęć: Kultura obsługi klienta - turysty i etyka zawodowa. Nabyte umiejętności: Wykorzystywanie umiejętności skutecznego komunikowania się, aktywnego słuchania, pracy w zespole, rozumienia potrzeb klienta oraz przestrzeganie etyki zawodowej. Ćwiczenia nr 5 Wymagana znajomość zagadnień: Znajomość podstawowych dokumentów podróży (dokumentacja paszportowa, wizowa)-rodzaje, sposoby ubiegania się i wydawania dokumentów oraz zasad podróżowania i legalizacji pobytu poza granicami kraju. Problematyka zajęć: Podstawowe dokumenty podróży oraz zasady podróżowania i legalizacji pobytu poza granicami kraju. Nabyte umiejętności: Rozpoznawanie i posługiwanie się dokumentami umożliwiającymi podróżowanie oraz legalizację pobytu poza granicami kraju. Ćwiczenia nr 6 Wymagana znajomość zagadnień: Podstawowa znajomość rodzaju imprez turystycznych oferowanych na polskim rynku. Problematyka zajęć: Transport autokarowy I. Sposób wykorzystania autokaru w imprezach turystycznych. Rodzaje i standard autokarów. Podstawowy działalności transportowej licencja, zezwolenie, rodzaje przewozów. Nabyte umiejętności: Umiejętność dopasowania rodzaju i standardu środka transportu do rodzaju imprezy turystycznej. Rozpoznawanie dokumentów potrzebnych w transporcie autokarowym. Ćwiczenia nr 7 Wymagana znajomość zagadnień: Pojęcie imprezy turystycznej, klasyfikacja imprez turystycznych. Zadania, obowiązki i odpowiedzialność dostawców, organizatorów, pośredników i agentów turystycznych. Znajomość zapisów II rozdziału Ustawy o usługach turystycznych. Problematyka zajęć: Impreza turystyczna i podmioty uczestniczące w jej obsłudze: dostawcy, organizatorzy, pośrednicy i agenci turyści Nabyte umiejętności: Rozpoznawanie biur podróży funkcjonujących na rynku. Przygotowanie dokumentów niezbędnych do dokonania Wpisu do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych. Ćwiczenia nr 8 Wymagana znajomość zagadnień: Znajomość ustawy o usługach turystycznych(rozdział 4). Znajomość Ustawy o czasie pracy kierowców. Problematyka zajęć: Transport autokarowy II. Czas pracy kierowców. Działalność ITD. Nabyte umiejętności: Rozpoznawanie problemów związanych z ograniczeniami czasu pracy kierowców przy planowaniu imprezy turystycznej oraz w pracy pilota wycieczek. Ćwiczenia nr 9 Wymagana znajomość zagadnień: Znajomość rynku przewoźników powietrznych w Europie i Polsce. Znajomość rozporządzenia WE 261. Problematyka zajęć: Transport lotniczy. Charakterystyka tanich linii lotniczych. IATA. GDS. Etapy odprawy w terminalu lotniczym. Bilety lotnicze. Nabyte umiejętności: Rozpoznawanie zalet i wad podróży lotniczej. Umiejętność doboru rodzaju przewoźnika lotniczego przy organizacji imprez. Znajomość procedur odprawy w terminalu lotniczym przy obsłudze grup turystycznych. Rozpoznawanie pojęć	10



ĆWICZENIA

LP	TEMATYKA ZAJĘĆ OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH	LICZBA GODZIN
	RAZEM	10

7 METODY DYDAKTYCZNE

- M1 Wykłady
- M2 Praca z podręcznikiem
- M3 Praca w grupach
- M4 Studium przypadku

8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

FORMA AKTYWNOŚCI	ŚREDNIA LICZBA GODZIN NA ZREALIZOWANIE AKTYWNOŚCI
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:	
Godziny wynikające z planu studiów	30
Konsultacje przedmiotowe	0
Egzaminy i zaliczenia w sesji	2
Inne	
Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:	
Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury	40
Opracowanie wyników	10
Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji	20
Sondaż opinii turystów odwiedzających Kraków na temat jakości obsługi turystycznej	10
SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA	100
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU	4

9 METODY OCENY

Przekazanie wiedzy na temat zasad i technik stosowanych w obsłudze ruchu turystycznego.

OCENA FORMUJĄCA

F1	Kolokwium
F2	Aktywność na zajęciach
F3	Ćwiczenie praktyczne
F4	Odpowiedź ustna

OCENA PODSUMOWUJĄCA

P1	Egzamin pisemny
P2	Średnia ważona ocen formułujących

WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

1	Pozytywna ocena z ćwiczeń i pozytywna ocena z egzaminu pisemnego
---	--



OCENA AKTYWNOŚCI STUDENTA BEZ UDZIAŁU NAUCZYCIELA AKADEMICKIEGO

1	Ćwiczenie praktyczne
---	----------------------

KRYTERIA OCENY

EFEKT KSZTAŁCENIA 1	
NA OCENĘ 3	1.W stopniu dostatecznym, K_W14Zna i rozumie prawne, etyczne i organizacyjne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w zakresie turystyki i rekreacji, w tym: - podstawy tworzenia i stosowania prawa oraz zakres jego regulacji w działalności turystycznej i rekreacyjnej, - podstawowy zarządzania oraz funkcjonowania przedsiębiorstw tworzących i oferujących usługi turystyczne i rekreacyjne K_W14
NA OCENĘ 4	1.W stopniu dobrym, K_W14Zna i rozumie prawne, etyczne i organizacyjne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w zakresie turystyki i rekreacji, w tym: - podstawy tworzenia i stosowania prawa oraz zakres jego regulacji w działalności turystycznej i rekreacyjnej, - podstawowy zarządzania oraz funkcjonowania przedsiębiorstw tworzących i oferujących usługi turystyczne i rekreacyjne K_W14
NA OCENĘ 5	1.W stopniu bardzo dobrym, K_W14Zna i rozumie prawne, etyczne i organizacyjne uwarunkowania wykonywania działalności zawodowej w zakresie turystyki i rekreacji, w tym: - podstawy tworzenia i stosowania prawa oraz zakres jego regulacji w działalności turystycznej i rekreacyjnej, - podstawowy zarządzania oraz funkcjonowania przedsiębiorstw tworzących i oferujących usługi turystyczne i rekreacyjne K_W14
EFEKT KSZTAŁCENIA 2	
NA OCENĘ 3	2.W stopniu dostatecznym, K_W20Zna ogólne zasady tworzenia i rozwoju form przedsiębiorczości, charakterystycznej dla turystyki i rekreacji K_W20
NA OCENĘ 4	2.W stopniu dobrym, K_W20Zna ogólne zasady tworzenia i rozwoju form przedsiębiorczości, charakterystycznej dla turystyki i rekreacji K_W20
NA OCENĘ 5	2.W stopniu bardzo dobrym, K_W20Zna ogólne zasady tworzenia i rozwoju form przedsiębiorczości, charakterystycznej dla turystyki i rekreacji K_W20
EFEKT KSZTAŁCENIA 3	
NA OCENĘ 3	3.W stopniu dostatecznym, K_U08 Potrafi korzystać z technik informacyjnych w celu pozyskiwania i przechowywania danych, w tym posługiwać się typowymi systemami informatycznymi wykorzystywanymi w turystyce i rekreacji i ustalić obowiązujący stan prawny odnoszący się do wybranego zagadnienia z zakresu turystyki lub rekreacji K_U08
NA OCENĘ 4	3.W stopniu dobrym, K_U08 Potrafi korzystać z technik informacyjnych w celu pozyskiwania i przechowywania danych, w tym posługiwać się typowymi systemami informatycznymi wykorzystywanymi w turystyce i rekreacji i ustalić obowiązujący stan prawny odnoszący się do wybranego zagadnienia z zakresu turystyki lub rekreacji K_U08
NA OCENĘ 5	3.W stopniu bardzo dobrym, K_U08 Potrafi korzystać z technik informacyjnych w celu pozyskiwania i przechowywania danych, w tym posługiwać się typowymi systemami informatycznymi wykorzystywanymi w turystyce i rekreacji i ustalić obowiązujący stan prawny odnoszący się do wybranego zagadnienia z zakresu turystyki lub rekreacji K_U08
EFEKT KSZTAŁCENIA 4	
NA OCENĘ 3	4.W stopniu dostatecznym, K_U09 Potrafi ocenić poprawność podejmowanych działań i typowych dokumentów wykorzystywanych w praktyce organizacji turystyki i rekreacji K_U09
NA OCENĘ 4	4.W stopniu dobrym, K_U09 Potrafi ocenić poprawność podejmowanych działań i typowych dokumentów wykorzystywanych w praktyce organizacji turystyki i rekreacji K_U09
NA OCENĘ 5	4.W stopniu bardzo dobrym, K_U09 Potrafi ocenić poprawność podejmowanych działań i typowych dokumentów wykorzystywanych w praktyce organizacji turystyki i rekreacji K_U09
EFEKT KSZTAŁCENIA 5	



NA OCENĘ 3	5.W stopniu dostatecznym, K_K04 Posiada zdolność pracy w zespole, jest odpowiedzialny za swoje działanie i zachowanie osób powierzonych jego opiece, wykonuje zadania niezawodnie i punktualnie, szczególnie działając w ramach złożonych przedsięwzięć K_K04
NA OCENĘ 4	5.W stopniu dobrym, K_K04 Posiada zdolność pracy w zespole, jest odpowiedzialny za swoje działanie i zachowanie osób powierzonych jego opiece, wykonuje zadania niezawodnie i punktualnie, szczególnie działając w ramach złożonych przedsięwzięć K_K04
NA OCENĘ 5	5.W stopniu bardzo dobrym, K_K04 Posiada zdolność pracy w zespole, jest odpowiedzialny za swoje działanie i zachowanie osób powierzonych jego opiece, wykonuje zadania niezawodnie i punktualnie, szczególnie działając w ramach złożonych przedsięwzięć K_K04
EFEKT KSZTAŁCENIA 6	
NA OCENĘ 3	6.W stopniu dostatecznym, K_K07 Potrafi przekazywaną wiedzę krajoznawczą i metodyczną zainteresować uczestników imprez turystycznych i zajęć rekreacyjnych o różnym poziomie wykształcenia K_K07
NA OCENĘ 4	6.W stopniu dobrym, K_K07 Potrafi przekazywaną wiedzę krajoznawczą i metodyczną zainteresować uczestników imprez turystycznych i zajęć rekreacyjnych o różnym poziomie wykształcenia K_K07
NA OCENĘ 5	6.W stopniu bardzo dobrym, K_K07 Potrafi przekazywaną wiedzę krajoznawczą i metodyczną zainteresować uczestników imprez turystycznych i zajęć rekreacyjnych o różnym poziomie wykształcenia K_K07
EFEKT KSZTAŁCENIA 7	
NA OCENĘ 3	7.W stopniu dostatecznym, K_K09 Potrafi wyrazić swoją opinię w sprawach zawodowych z zakresu turystyki i rekreacji K_K09
NA OCENĘ 4	7.W stopniu dobrym, K_K09 Potrafi wyrazić swoją opinię w sprawach zawodowych z zakresu turystyki i rekreacji K_K09
NA OCENĘ 5	7.W stopniu bardzo dobrym, K_K09 Potrafi wyrazić swoją opinię w sprawach zawodowych z zakresu turystyki i rekreacji K_K09

10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU	ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	METODY DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK1	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2
EK2	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2



EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU	ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH	CELE PRZEDMIOTU	TREŚCI PROGRAMOWE	METODY DYDAKTYCZNE	SPOSOBY OCENY
EK3	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2
EK4	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2
EK5	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2
EK6	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2
EK7	K_W14, K_W20, K_U08, K_U09, K_K04, K_K07, K_K08, K_K09	Cel1	W1 C1		F4 F3 F2 F1 P1 P2

11 WYKAZ LITERATURY

LITERATURA PODSTAWOWA:

- 1 Meyer. B. (red) — *Obsługa ruchu turystycznego*, Warszawa, 2010, PWN
- 2 Kruczek. Z. (red) — *Obsługa ruchu turystycznego*, Kraków, 2011, Proksenia
- 3 Bosiacki S, Śniadek J — *Metodyka i technika obsługi ruchu turystycznego*, Poznań, 2010, AWF Poznań

LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

- 1 Borkowski, K — *Kwestionariusz informacyjny do zlecenia na organizację i realizację imprezy turystycznej - materiał szkoleniowy dla studentów WSTiE*, AWF Kraków, Sucha Beskidzka, 2012, WSTiE
- 2 Kruczek. Z. (red) — *Kompendium pilota wycieczek*, Kraków, 2011, Proksenia

12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

dr Krzysztof Borkowski (kontakt: wtorkow@cyf-kr.edu.pl)



OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

mgr Mikołaj Bielański (kontakt: mikolaj.bielanski@awf.krakow.pl)

dr Krzysztof Borkowski (kontakt: wtorkow@cyf-kr.edu.pl)

mgr Anna Szeliga (kontakt: anna.szeliga@awf.krakow.pl)

13 ZATWIERDZENIE KARTY PRZEDMIOTU DO REALIZACJI

(miejscowość, data)	(odpowiedzialny za przedmiot)	(kierownik)	(dziekan)
---------------------	-------------------------------	-------------	-----------

PRZYJMUJĘ DO REALIZACJI (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)

.....
.....
.....