

AKADEMIA WYCHOWANIA FIZYCZNEGO IM.  
BRONISŁAWA CZECHA  
W KRAKOWIE

## KARTA PRZEDMIOTU

*obowiązuje studentów, którzy rozpoczęli studia w roku akademickim 2014/2015*

Wydział Turystyki i Rekreacji

Kierunek studiów: Turystyka i Rekreacja

Profil: Ogólnoakademicki

Forma studiów: Niestacjonarne

Kod kierunku: 812

Stopień studiów: I

Specjalności: Obsługa ruchu turystycznego

### 1 PRZEDMIOT

|                                         |                            |
|-----------------------------------------|----------------------------|
| NAZWA PRZEDMIOTU                        | Obsługa klienta R          |
| NAZWA PRZEDMIOTU<br>W JĘZYKU ANGIELSKIM | Customer Service           |
| KOD PRZEDMIOTU                          | TIR812 ANOR5               |
| KATEGORIA PRZEDMIOTU                    | Przedmioty specjalnościowe |
| LICZBA PUNKTÓW ECTS                     | 5.00                       |
| JĘZYK WYKŁADOWY                         | polski                     |
| SEMESTRY                                | 6                          |

### 2 FORMA ZAJĘĆ, LICZBA GODZIN W PLANIE STUDIÓW

| SEMESTR | WYKŁAD | ĆWICZENIA | SEMINARIUM | INNE | – |
|---------|--------|-----------|------------|------|---|
| 6       | 10     | 26        | 0          | 0    | 0 |



### 3 CELE PRZEDMIOTU

Cel1 Przygotowanie studentów do fachowej, profesjonalnej obsługi klientów w przyszłej pracy zawodowej.

### 4 WYMAGANIA WSTĘPNE

- 1 Znajomość problematyki z zakresu obsługi ruchu turystycznego, marketingu, psychologii, savoir vivre.

### 5 EFEKTY KSZTAŁCENIA

EK1 Wiedza: Zna zagadnienia z zakresu obsługi klienta.

EK2 Wiedza: Posiada umiejętność nawiązywania kontaktów z klientami.

EK3 Wiedza: Rozpoznaje potrzeby klientów.

EK4 Kompetencje społeczne: Potrafi fachowo obsługiwać klientów.

### 6 TREŚCI PROGRAMOWE

#### WYKŁAD

| LP | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH                                                                                                                                                                               | LICZBA GODZIN |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| W1 | Zagadnienia definicyjne z zakresu obsługi klienta. Elementy składowe obsługi klienta - interdyscyplinarność zjawiska.                                                                                                                | 1             |
| W2 | Potrzeba szkolenia w zakresie fachowej obsługi klientów, korzyści wynikające z właściwego podejścia do klientów, umiejętność wykorzystania w przyszłości odpowiedniego podejścia do klientów. Czynniki ludzkie w procesie usługowym. | 1             |
| W3 | Cechy dobrej i złej obsługi klienta, na czym polega fachowa obsługa klienta. Cechy personelu obsługującego klientów w turystyce, wymagania klientów i ich wpływ na obsługę.                                                          | 2             |
| W4 | Oczekiwania turystów jako usługobiorców i specyfika ich obsługi.                                                                                                                                                                     | 1             |
| W5 | Typologia klientów i strategia ich obsługi.                                                                                                                                                                                          | 1             |
| W6 | Umiejętność oceny wartości obsługi klientów w turystyce w kontekście korzyści przynoszonych przez dobrą obsługę. Kształtowanie wizerunku firmy poprzez obsługę klienta.                                                              | 1             |
| W7 | Zachowania klientów i ich wpływ na proces obsługi uwarunkowania wewnętrzne zachowań konsumentów na rynku na rynku turystycznym.                                                                                                      | 1             |
| W8 | Zachowania klientów i ich wpływ na proces obsługi uwarunkowania zewnętrzne zachowań konsumentów na rynku na rynku turystycznym.                                                                                                      | 2             |
|    | RAZEM                                                                                                                                                                                                                                | 10            |

#### ĆWICZENIA

| LP | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH                                                                                                                                                                                           | LICZBA GODZIN |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| C1 | Zagadnienia definicyjne z zakresu obsługi klienta. Potrzeba szkolenia w zakresie fachowej obsługi klientów, korzyści wynikające z właściwego podejścia do klientów, umiejętność wykorzystania w przyszłości odpowiedniego podejścia do klientów. | 1             |
| C2 | Czynniki ludzkie w procesie usługowym. Cechy dobrej i złej obsługi klienta, na czym polega fachowa obsługa klienta.                                                                                                                              | 1             |

## ĆWICZENIA

| LP  | TEMATYKA ZAJĘĆ<br>OPIS SZCZEGÓŁOWY BLOKÓW TEMATYCZNYCH                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | LICZBA GODZIN |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| C3  | Cechy personelu obsługującego klientów w turystyce, wymagania klientów i ich wpływ na obsługę. Oczekiwania turystów jako usługobiorców i specyfika ich obsługi. Umiejętność oceny wartości obsługi klientów w turystyce w kontekście korzyści przynoszonych przez dobrą obsługę.                                                                                                                                                          | 1             |
| C4  | Zachowania klientów i ich wpływ na proces obsługi uwarunkowania wewnętrzne i zewnętrzne zachowań konsumentów na rynku na rynku turystycznym. Badania służące kształtowaniu właściwej obsługi klienta w turystyce.                                                                                                                                                                                                                         | 1             |
| C5  | Metody komunikowania się (ustne; pisemne; niewerbalne; wizualne). Nawiązywanie kontaktu.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 1             |
| C6  | Bariery komunikacyjne. Zdobywanie i przetwarzanie informacji. Prowadzenie rozmów telefonicznych; Odpowiednie przygotowanie się do rozmowy z klientem. Wizualizacja rozmowy z klientem.                                                                                                                                                                                                                                                    | 1             |
| C7  | Pytania otwarte i zamknięte. Określenie potrzeb klienta. Bariery utrudniające rozwiązywanie problemów. Uczciwość i lojalność w kontaktach z klientem. Współpraca z klientem. Opisywanie produktu w sposób zrozumiały dla klienta.                                                                                                                                                                                                         | 1             |
| C8  | Korzyści z pracy z klientami. Bezpośrednia obsługa klienta. Spełnianie oczekiwań klienta. Życzliwość wobec klienta i zrozumienie jego problemów. Umiejętność przekazywania złych wiadomości. Interwencja przełożonego. Zwiększanie zadowolenia klienta. Reagowanie na skargi klientów. Obsługa trudnych klientów. Obsługa klientów obcojęzycznych. Poszukiwanie rozwiązania korzystnego dla obu stron. Interesy klienta a interesy firmy. | 1             |
| C9  | Walka z rutyną. Sposoby radzenia sobie z niezadowolonymi klientami. Odzyskiwanie zaufania niezadowolonego klienta. Żale i pretensje klientów.                                                                                                                                                                                                                                                                                             | 1             |
| C10 | Bariery w komunikacji. Rozgniewany klient. Umiejętność sprzedawania. Energia psychiczna sprzedawcy.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | 1             |
|     | RAZEM                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | <b>10</b>     |

## 7 METODY DYDAKTYCZNE

- M1 Burza mózgów
- M2 Ćwiczenia projektowe
- M3 Praca w grupach
- M4 Dyskusja
- M5 Prezentacje multimedialne
- M6 Projekty
- M7 Studium przypadku



## 8 OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA

| FORMA AKTYWNOŚCI                                                                                 | ŚREDNIA LICZBA GODZIN NA ZREALIZOWANIE AKTYWNOŚCI |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| <b>Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:</b>                                     |                                                   |
| Godziny wynikające z planu studiów                                                               | 36                                                |
| Konsultacje przedmiotowe                                                                         | 0                                                 |
| Egzaminy i zaliczenia w sesji                                                                    | 4                                                 |
| Inne                                                                                             |                                                   |
| <b>Godziny bez udziału nauczyciela akademickiego wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:</b> |                                                   |
| Przygotowanie się do zajęć, w tym studiowanie zalecanej literatury                               | 45                                                |
| Opracowanie wyników                                                                              | 0                                                 |
| Przygotowanie raportu, projektu, prezentacji, dyskusji                                           | 45                                                |
| Inne                                                                                             | 0                                                 |
| <b>SUMARYCZNA LICZBA GODZIN DLA PRZEDMIOTU WYNIKAJĄCA Z CAŁEGO NAKŁADU PRACY STUDENTA</b>        | <b>125</b>                                        |
| SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS DLA PRZEDMIOTU                                                    | 5                                                 |

## 9 METODY OCENY

Nie jest wymagany

### OCENA FORMUJĄCA

|    |                        |
|----|------------------------|
| F1 | Ćwiczenie praktyczne   |
| F2 | Kolokwium              |
| F3 | Odpowiedź ustna        |
| F4 | Referat                |
| F5 | Aktywność na zajęciach |
| F6 | Projekt indywidualny   |

### OCENA PODSUMOWUJĄCA

|    |                 |
|----|-----------------|
| P1 | Egzamin pisemny |
|----|-----------------|

### WARUNKI ZALICZENIA PRZEDMIOTU

|   |                                                   |
|---|---------------------------------------------------|
| 1 | Udział w zajęciach, realizacja wszystkich wymagań |
|---|---------------------------------------------------|

## KRYTERIA OCENY

|                     |                            |
|---------------------|----------------------------|
| EFEKT KSZTAŁCENIA 1 |                            |
| NA OCENĘ 3          | 50% pozytywnych odpowiedzi |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia             |
| NA OCENĘ 5          | Doz uzgodnieni             |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 2 |                            |
| NA OCENĘ 3          | 50% pozytywnych odpowiedzi |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia             |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia             |
| EFEKT KSZTAŁCENIA 3 |                            |
| NA OCENĘ 3          | 50% pozytywnych odpowiedzi |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia             |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia             |



| EFEKT KSZTAŁCENIA 4 |                            |
|---------------------|----------------------------|
| NA OCENĘ 3          | 50% pozytywnych odpowiedzi |
| NA OCENĘ 4          | Do uzgodnienia             |
| NA OCENĘ 5          | Do uzgodnienia             |

## 10 MACIERZ REALIZACJI PRZEDMIOTU

| EFEKTY KSZTAŁCENIA DLA PRZEDMIOTU | ODNIESIENIE DO EFEKTÓW KIERUNKOWYCH | CELE PRZEDMIOTU | TREŚCI PROGRAMOWE                                                  | METODY DYDAKTYCZNE      | SPOSOBY OCENY           |
|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| EK1                               | K_W18,<br>K_U18, K_K01              | Cel1            | W1 W2 W3 W4<br>W5 W6 W7 W8<br>C1 C2 C3 C4 C5<br>C6 C7 C8 C9<br>C10 | M1 M2 M3 M4<br>M5 M6 M7 | F1 F2 F3 F4 F5<br>F6 P1 |
| EK2                               | K_W18,<br>K_U18, K_K01              | Cel1            | W1 W2 W3 W4<br>W5 W6 W7 W8<br>C1 C2 C3 C4 C5<br>C6 C7 C8 C9<br>C10 | M1 M2 M3 M4<br>M5 M6 M7 | F1 F2 F3 F4 F5<br>F6 P1 |
| EK3                               | K_W18,<br>K_U18, K_K01              | Cel1            | W1 W2 W3 W4<br>W5 W6 W7 W8<br>C1 C2 C3 C4 C5<br>C6 C7 C8 C9<br>C10 | M1 M2 M3 M4<br>M5 M6 M7 | F1 F2 F3 F4 F5<br>F6 P1 |
| EK4                               | K_W18,<br>K_U18, K_K01              | Cel1            | W1 W2 W3 W4<br>W5 W6 W7 W8<br>C1 C2 C3 C4 C5<br>C6 C7 C8 C9<br>C10 | M1 M2 M3 M4<br>M5 M6 M7 | F1 F2 F3 F4 F5<br>F6 P1 |

## 11 WYKAZ LITERATURY

### LITERATURA PODSTAWOWA:

- 1 Gee V, Gee J. — *Program szkolenia z zakresu obsługi klienta*, Warszawa, 2000, Oficyna Ekonomiczna
- 2 Roberts-Phepls G. — *Ćwiczenia z zakresu obsługi klienta*, Warszawa, 2000, Oficyna Ekonomiczna

### LITERATURA UZUPEŁNIAJĄCA:

- 1 Pankiewicz K. — *Alchemia sprzedaży*, Gliwice, 2007, Helion

## 12 INFORMACJE O NAUCZYCIELACH AKADEMICKICH

### OSOBA ODPOWIEDZIALNA ZA KARTĘ

dr hab. Krzysztof Kaganek (kontakt: krzysztof.kaganek@awf.krakow.pl)



#### OSOBY PROWADZĄCE PRZEDMIOT

mgr Iwona Dominek (kontakt: iwona.dominek@awf.krakow.pl)  
dr hab. Krzysztof Kaganek (kontakt: krzysztof.kaganek@awf.krakow.pl)  
dr Izabela Kapera (kontakt: izabela.kapera@awf.krakow.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)

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