

SYLABUS ZAJ /GRUPY ZAJ

Dane ogólne:

Jednostka organizacyjna:	Katedra Ekonomii				
Kierunek studiów:	Ekonomia				
Specjalno /Specjalizacja:	Ekonomika turystyki i hotelarstwa				
Nazwa zaj / grupy zaj :	Obsługa konsumenta				
Course / group of courses:	Consumer service				
Forma studiów:	stacjonarne				
Nazwa katalogu:	WAE-EK-I-21/22Z-S-ETH				
Nazwa bloku zaj :					
Kod zaj /grupy zaj :	153332	Kod Erasmus:			
Punkty ECTS:	2	Rodzaj zaj :		fakultatywny	
Rok studiów:	3	Semestr:		5	
Rok	Semestr	Forma zaj	Liczba godzin	Forma zaliczenia	ECTS
3	5		15	Zaliczenie z ocen	1
		W	15	Zaliczenie z ocen	1
Razem			30		2
Koordinator:	dr Arkadiusz Niedziółka				
Prowadz cy zaj cia:	dr Arkadiusz Niedziółka				
J zyk wykładowy:	semestr: 5 - j zyk polski				

Obja nienia:

Rodzaj zaj : obowi zkowe, do wyboru.

Forma prowadzenia zaj : W - wykład, - wiczenia audytoryjne, L - lektorat, S – seminarium/ zaj cia seminaryjne, P - wiczenia praktyczne (w tym zaj cia wf), M - wiczenia specjalistyczne (medyczne/ kliniczne), LO – wiczenia laboratoryjne, LI - laboratorium informatyczne, ZTI - zaj cia z technologii informacyjnych, P – wiczenia projektowe, ZT – zaj cia terenowe, T - wiczenia terenowe na obozach programowych, SK - samokształcenie (i inne), PR - praktyka zawodowa

Dane merytoryczne

Wymagania wst pne:			
brak			
Szczegółowe efekty uczenia si			
Lp.	Student, który zaliczył zaj cia, zna i rozumie/potrafi/jest gotowy do:	Kod efektu dla kierunku studiów	Sposób weryfikacji efektu uczenia si
1	zna zastosowania wiedzy teoretycznej z zakresu ekonomii w praktyce gospodarczej i w budowaniu wi zi ekonomicznych pomi dzy podmiotami w tym podmiotami hotelarsko-turystycznymi w aspekcie obsługi konsumenta	EK1_W04, EK1_W06	wypowied ustna
2	potrafi wła ciwie ocenia zjawiska gospodarcze, analizowa przyczyny, przebieg oraz skutki zjawisk ekonomicznych ze szczególnym uwzgl dnieniem specyfiki sektora hotelarsko-turystycznego	EK1_U01	wykonanie zadania
3	potrafi wykona analiz obsługi konsumenta w wybranym przedsi biorstwie hotelarskim b d turystycznym	EK1_U03	praca pisemna
4	komunikuje si z członkami organizacji oraz analizuje problemy natury ekonomicznej w zakresie prowadzenia przedsi biorstw/	EK1_U05, EK1_U10	wykonanie zadania

4	instytucji hotelarskich i turystycznych z wykorzystaniem technik komputerowych.	EK1_U05, EK1_U10	wykonanie zadania
5	jest gotów do samodzielnego przeprowadzania zgodnie z zasadami transakcji kupna sprzedaży	EK1_K04, EK1_K05	obserwacja zachowa
Stosowane metody osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się (metody dydaktyczne)			
metody podaj ce (wykład połączony z prezentacją multimedialną), metody problemowe (praca indywidualna nad konkretnymi problemami, zadaniami i projektami, wykorzystanie dyskusji dydaktycznej, omawianie konkretnych przypadków, praca indywidualna i w grupach), metody praktyczne (symulacja)			
Kryteria oceny i weryfikacji efektów uczenia się			
wiedza: ocena wypowiedzi ustnej (ocena wypowiedzi krótkiej lub dłuższej); umiejętności: ocena pracy pisemnej (ocena pracy pisemnej) ocena wykonania zadania (analiza/przeprowadzenie studium przypadku, wykonanie zadań i projektów w programie komputerowym) kompetencje społeczne: obserwacja zachowa (obserwacja zachowa indywidualnych i zespołowych pod kątem kompetencji społecznych)			
Warunki zaliczenia			
Zgodnie z Regulaminem Studiów.			
Treści programowe (opis skrócony)			
Program zajęć przewiduje zapoznanie studentów z cechami dobrej, fachowej obsługi klienta. Obejmuje analizę uwarunkowań i modeli zachowań konsumentów na rynku turystycznym oraz psychologii zachowań konsumentów. Omówione zostaną zagadnienia związane z etykietą w biznesie, wartością obsługi klienta oraz rolą kierowania procesem obsługi klienta.			
Content of the study programme (short version)			
The program provides students with the characteristics of good, professional customer service. It includes analysis of determinants and models of consumer behavior on the tourist market and psychology of consumer behavior. Issues related to the label in business, the value of customer service and the role of managing the customer service process will be discussed.			
Treści programowe			
			Liczba godzin
Semestr: 5			
Forma zajęć : wykład			
1. Uwarunkowania wewnętrzne (potrzeby, motywy, postrzeganie, postawy, osobowość) i zewnętrzne (ekonomiczne i społeczno-kulturowe) zachowań konsumentów 2. Modele zachowania konsumentów 3. Rodzaje podejmowania decyzji 4. Źródła i metody badań zachowania konsumentów 5. Rola troski o klienta 6. Istota komunikacji 7. Systemy reprezentacji 8. Komunikacja niewerbalna i werbalna 9. Strategie zachowania w bezpośrednim kontakcie z klientem 10. Typologie klientów 11. Wartość obsługi klienta 12. Procesy kierowania obsługą klienta 13. Program obsługi klienta			15
Forma zajęć : wiczenia audytoryjne			
Student poprzez pracę w symulacyjnym przedsiębiorstwie SYMTUR PWSZ w Tarnowie (gry symulacyjno – dydaktyczne) oraz poprzez rozwiązywanie konkretnych zadań w tym problemów biznesowych pozna w praktyczny sposób pracę w przedsiębiorstwach turystyczno – hotelarskich. Dodatkowo będzie wykonywał różnego typu analizy zachowań konsumenta.			15
Literatura			
Podstawowa			
Roberts-Phelps G., wiczenia z zakresu obsługi klienta z płyt CD, Wolters Kluwer, Warszawa 2012			
Zych R., Klient w centrum uwagi. Jak szefowie mogą budować pozytywne doświadczenie w zespołach obsługi, Helion, Gliwice 2016			

Uzupełniaj ca
Dunckel J., Taylor B., Profesjonalny system obsługi klienta, M.&A Communications, Lublin 1996

Dane jako ciowe

Przyporzkowanie zaj /grup zaj do dyscypliny naukowej/artystycznej		nauki o zarz dzaniu i jako ci
Sposób okre lenia liczby punktów ECTS		
Forma nakładu pracy studenta (udział w zaj ciach, aktywno , przygotowanie sprawozdania, itp.)	Obci enia studenta [w godz.]	
Udział w zaj ciach	30	
Konsultacje z prowadz cym	3	
Udział w egzaminie	2	
Bezpo redni kontakt z nauczycielem - inne	0	
Przygotowanie do laboratorium, wicze , zaj	10	
Przygotowanie do kolokwiiów i egzaminu	10	
Indywidualna praca własna studenta z literatur , wykładami itp.	5	
Inne	0	
Summaryczne obci enie prac studenta	60	
Liczba punktów ECTS		
Liczba punktów ECTS	2	
Zaj cia wymagaj ce bezpo redniego udziału nauczyciela akademickiego	L. godzin	ECTS
	35	1,2
Zaj cia o charakterze praktycznym	L. godzin	ECTS
	30	1,0

1 godz = 45 minut; 1 punkt ECTS = 25-30 godzin

W sekcji 'Liczba punktów ECTS' suma punktów ECTS zaj wymagaj cych bezpo redniego udziału nauczyciela akademickiego i o charakterze praktycznym mo e si ró ni od ł cznej liczby punktów ECTS dla zaj /grup zaj .