

Pytania na egzamin dyplomowy  
Kierunek: Biznes Turystyczny  
Moduł specjalnościowy: Obsługa ruchu turystycznego

Pytania kierunkowe:

1. Przykład ogólnopolskiej organizacji turystycznej, jej struktura oraz charakterystyka jej otoczenia.
2. Wpływ koniunktury gospodarczej, bezrobocia i inflacji na popyt turystyczny.
3. Dwa najważniejsze akty prawne w Polsce dotyczące turystyki.
4. Rola państwa w turystyce.
5. Elementy składowe biznesplanu i zasady jego konstrukcji.
6. Strategie dystrybucji produktów turystycznych.
7. Rola turystyki i wypoczynku w życiu jednostek i społeczeństw.
8. Obiekty UNESCO oraz pomniki historii na Dolnym Śląsku i charakterystyka dwóch wybranych.
9. Walory turystyczne powiatu karkonoskiego.
10. Rodzaje badań naukowych w turystyce. Omówienie bliżej jednego z rodzajów tych badań.
11. Trzy popytowe trendy w turystyce światowej.
12. Elementy zagospodarowania turystycznego powiatu karkonoskiego.
13. Wady i zalety transportu autokarowego oraz samochodowego w turystyce.
14. Przyczyny i kryteria segmentacji rynku w turystyce.
15. Specyfika zarządzania zespołem w turystyce na przykładzie wybranego rodzaju przedsiębiorstwa turystycznego.
16. Cechy charakterystyczne usług turystycznych oraz metody pomiaru ich jakości.
17. Udział turystyki w PKB świata, Europy i Polski. Przyczyna trudności liczenia udziału turystyki w tworzeniu PKB?
18. NGO jako organizacje działające w turystyce na przykładzie dwóch NGOs działających na rzecz rozwoju turystyki na terenie Dolnego Śląska.
19. Kompetencje międzykulturowe w pracy pilota wycieczek i przewodnika turystycznego.
20. Możliwości finansowania zakładanej działalności turystycznej w Polsce.

Pytania specjalnościowe:

- A. Specjalność „obsługa ruchu turystycznego”:
1. Najważniejsze cechy rynku biur podróży w Polsce.
  2. Rola współpracy między atrakcjami turystycznymi w zarządzaniu tymi atrakcjami.
  3. Zasady organizacji imprez turystyki specjalistycznej (kwalifikowanej) na przykładzie rajdu lub obozu wędrownego.
  4. Funkcjonalności systemów rezerwacyjnych w turystyce na przykładzie MerlinX.

5. Struktura organizacyjna biura podróży.
6. Klasyfikacja rodzajowa i schematy organizacyjne placówek gastronomicznych w turystyce.
7. Pożądane cechy i kompetencje animatora czasu wolnego.
8. Przygotowanie się pilota wycieczek do pracy podczas autokarowej imprezy turystycznej.
9. Zasady obsługi turysty-klienta niepełnosprawnego w punkcie informacji turystycznej.
10. Kanały komunikacji z klientem w turystyce. Narzędzia i zasady funkcjonowania jednego z nich.
11. Targi oraz eventy jako metody budowania relacji z klientem w turystyce.
12. Podstawy prawne organizacji imprez masowych w Polsce.
13. Dobre praktyki w zakresie organizacji i bezpieczeństwa eventu lub imprezy masowej.
14. Obsługa klienta „trudnego”, rozpatrywanie skarg i reklamacji, odpowiedzi na negatywne recenzje na przykładzie biura podróży lub punktu informacji turystycznej.
15. System informacji turystycznej w Polsce.
16. Organizacja pracy przewodnika turystycznego z grupami dzieci i młodzieży w wieku szkolnym oraz osobami niepełnosprawnymi.
17. Trzy rozpoznawalne marki turystyczne z regionu Dolnego Śląska.
18. Rodzaje ubezpieczeń w turystyce.
19. Teczka imprezy i dokumenty które powinny się w niej znaleźć.
20. Dwa OTA (online travel agency).

DZIEKAN  
Wydziału Nauk  
Humanistycznych i Społecznych  
  
dr Marcelina Szewczuk-Sadowska