

Klub Przewodników Dolnośląskich i Sudeckich (KPDiS) Oddziału Wrocławskiego PTTK



Katedra Agroinżynierii i Analizy Jakości, Wydział Inżynieryjno-Ekonomiczny Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu

II KONFERENCJA NAUKOWO-TURYSTYCZNA

pod patronatem JM Rektora UE we Wrocławiu prof. dr hab. Andrzeja Kalety

Z CYKLU PRODUKTY TURYSTYCZNE PODWYŻSZAJĄCE JAKOŚĆ USŁUG TURYSTYCZNYCH

„CZYNNIKI DETERMINUJĄCE JAKOŚĆ PRACY PRZEWODNICKIEJ”

21 listopada godz. 9oo CKU 27 I. p UE Wrocław

*Szanowni Państwo,*

      Katedra Agroinżynierii i Analizy Jakości oraz Klub Przewodników Dolnośląskich i Sudeckich przy Oddziale Wrocławskim PTTK serdecznie zapraszają do udziału w

II KONFERENCJI NAUKOWO-TURYSTYCZNEJ z cyklu PRODUKTY TURYSTYCZNE PODWYŻSZAJĄCE JAKOŚĆ USŁUG TURYSTYCZNYCH „CZYNNIKI DETERMINUJĄCE JAKOŚĆ PRACY PRZEWODNICKIEJ” pod patronatem JM Rektora UE we Wrocławiu prof. dr hab. Andrzeja Kalety.

Konferencja odbędzie się w dniu **21 listopada 2017 roku**na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu

**Komitet Naukowy**

Prof. Krzysztof Borodako – UE w Krakowie

Prof. Andrzej Chochół – UE w Krakowie

Prof. Ewa Czarniecka-Skubina – SGGW w Warszawie

Prof. Zenon Foltynowicz – UE w Poznaniu

dr inż. Janusz Fuksa – KPDiS

dr Izabela Gruszka – AWF we Wrocławiu

Prof. Marzena Jeżewska-Zychowicz – SGGW w Warszawie

Prof. Magdalena Kachniewska – SGH w Warszawie

Prof. Marta Karkalíková, Ekonomická Univerzita v Bratislave, Słowacja

dr Zlata Kralik, University of Osijek, Chorwacja

Prof. dr. sc. dr.h.c. Gordana Kralik, University of Osijek, Chorwacja

drIvona Durkin Kušec, *University of Osijek, Chorwacja*

Prof. dr. sc. Goran Kušec, University of Osijek, Chorwacja

Prof. Tomasz Lesiów – UE we Wrocławiu

dr Vladimir Margeta, University of Osijek, Chorwacja

Prof. Beata Meyer – Uniwersytet Szczeciński

Prof. Anna Olszańska - UE we Wrocławiu

Prof. Tadeusz Sikora – UE w Krakowie

dr Anna Szeliga-Kowalczyk – WSB w Opolu

Prof. Maria Śmiechowska – AM w Gdyni

Prof. dr hab. inż. Tadeusz Trziszka – UP we Wrocławiu

Prof. Ryszard Zieliński – UE w Poznaniu

Prof. Jerzy Żuchowski – UTH w Radomiu

**Komitet Organizacyjny**

prof. dr hab. inż. Tomasz Lesiów - przewodniczący

dr inż. Ewa Biazik - sekretarz

mgr Justyna Bizunowicz

mgr Edmund Całus

mgr Alina Dopart

mgr Izabela Joachimiak

mgr Anna Kuropka-Bułkowska

Janina Bednarska

Grzegorz Bednarski

**Tematyka Konferencji będzie obejmuje następujące zagadnienia:**

1. Systemy zarządzania w kształtowaniu jakości i bezpieczeństwa usług turystycznych:
* historia i terminy związane z jakością usług przewodnickich/turystycznych
* pojęcie procesu usługowego, zarzadzanie jakością usług w turystyce, współpraca z klientem i jego rola jako współtwórcy jakości
* determinanty kształtujące jakość usług turystycznych
* zastosowanie narzędzi zarządzania jakością w kształtowaniu jakości usług turystycznych
* normalizacja w usługach turystycznych (ISO 9001:2015)
* certyfikacja systemu Zarządzania Jakością – wymagania i korzyści w skali świadczenia usług przewodnickich
1. Przewodnicy turystyczni i piloci wycieczek- uregulowania prawne
2. Dobre praktyki w usługach przewodnickich
* znaczenie znajomości różnic kulturowych w pracy przewodnika
* standardy obsługi klienta oraz savoir vivre w turystyce w relacji klient – przewodnik
* współpraca na linii kierowca, pilot, pracownik recepcji hotelowej a przewodnik – analiza przypadków
* cechy i zasady funkcjonowania grupy turystycznej- rola przewodnika w kierowaniu grupą i realizacji programu imprezy
* kwalifikacje merytoryczne, komunikacja interpersonalna, cechy osobowościowe, umiejętności organizacyjne, kompetencje psychologiczne, wiedza ekonomiczno-finansowa jako kluczowe elementy pracy przewodnika/pilota
1. Sektor turystyczny jako jeden z podmiotów kształtujących podażową stronę rynku
2. Innowacje w sektorze turystycznym
* rozwój innowacji w regionie turystycznym (regularne, niszowe, rewolucyjne, strukturalne)
* tworzenie i rozwój nowych produktów turystycznych w regionie, budowa nowych obiektów i infrastruktury turystycznej, w tym z inicjatywy klubów i kół przewodnickich
* działalność innowacyjna w usług turystycznych (zwiedzanie z fabułą, turystyka dziedzictwa kulturowego
* turystyka kulinarna (preferencje żywieniowe turystów, innowacje w obszarze smaków, wybranych dań praz napojów)
1. Rola władz samorządowych oraz regionalnych organizacji turystycznych w tworzeniu innowacji turystycznych
2. Foresight (przewidywanie – JF) w turystyce w ujęciu regionalnym:
* sieci partnerskie – udział klubów, kół i regionalnych samorządów przewodnickich
* kultura myślenia o przyszłości i rola w tym przewodnika
* partycypacja - udział wielu partnerów, w tym ekspertów z zakresu turystyki
* antycypacja – wykorzystanie wiedzy o potencjalnych zjawiskach i zdarzeniach, które mogą zaistnieć w przyszłości
* konsensus społeczny
* długookresowa perspektywa rozwoju turystyki z uwzględnieniem bieżących i przyszłych wydarzeń w regionie i poza nim (w skali kraju i na świecie)
1. Zapewnienie bezpieczeństwa w usługach turystycznych (znajomość udzielania pierwszej pomocy przez przewodnika w nagłych przypadkach)
2. Produkty ubezpieczeniowe- co przewodnika powinien wiedzieć na ten temat

 **Informacje organizacyjne:**

Ważne daty:

15.05.2017 r. – termin zgłoszenia udziału w konferencji i przeslania tytułu streszczenia

15.06.2017r. – termin nadesłania streszczenia artykułu,

15.06.2017 r. – termin nadesłania pełnej treści wystąpienia referatów plenarnych (kontakt z organizatorami)

30.06.2017 r. – termin wniesienia opłaty za udział w konferencji.

Opłaty:

Opłata - wariant uczestnictwa:

20 zł - studenci i doktoranci działający w Kołach Naukowych i Organizacjach Studenckich oraz przewodnicy – (przerwa kawowa) + materiały

45 zł - studenci i doktoranci działający w Kołach Naukowych i Organizacjach Studenckich oraz przewodnicy – (przerwa kawowa i obiad) + materiały

70 zł – pozostałe osoby – (przerwa kawowa i obiad) + materiały

Przewidujemy do 6-8 referatów plenarnych (20 minut) oraz wygłoszenie krótkich referatów (do 10 min) osób zgłaszających postery (wersja elektroniczna).

Materiały zostaną przekazane uczestnikom w formie elektronicznej na płytce.

Wymogi odnośnie streszczeń, pełnych tekstów referatów plenarnych oraz posterów wersji elektronicznej prześlemy zainteresowanym osobom w połowie maja.

Organizatorzy:

Przewodniczący Konferencji: prof. dr hab. inż. Tomasz Lesiów

Sekretarz Konferencji: dr inż. Ewa Biazik

Kontakt:

tomasz.lesiow@ue.wroc.pl

tel: 71-3680-427

ewa.biazik@ue.wroc.pl

tel: 71-3680-282