

|    |                           |  |
|----|---------------------------|--|
| 1. | <b>Nazwa kierunku</b>     | <b>geografia</b>                                       |
| 2. | Cykl rozpoczęcia          | 2015/2016 (semestr zimowy), 2016/2017 (semestr zimowy) |
| 3. | Poziom kształcenia        | studia drugiego stopnia                                |
| 4. | Profil kształcenia        | ogólnoakademicki                                       |
| 5. | Forma prowadzenia studiów | stacjonarna  |

**Moduł kształcenia:** Moduł fakultatywny II - Strategie obsługi klienta

**Kod modułu:** 04-GG2-13-809

1. Liczba punktów ECTS: 3

| 2. Zakładane efekty kształcenia modułu |  |                             |                                |
|--|--|-----------------------------|--------------------------------|
| kod                                    | opis   | efekty kształcenia kierunku | stopień realizacji (skala 1-5) |
| 04-GG2-809_1                           | Ma wiedzę w zakresie aktualnie dyskutowanych w literaturze kierunkowej problemów z zakresu motywacji i potrzeb współczesnego turysty czy jakości obsługi i manipulacji klientem.   | KGG2_W07                    | 4                              |
| 04-GG2-809_2                           | Ma wiedzę o różnych rodzajach więzi społecznych i występujących między nimi prawidłowościach, a więc posiada wiedzę na temat czynników wpływających na ludzkie zachowanie i podejmowanie decyzji, także rynkowych. Wykazuje również umiejętność interpretowania, wyjaśniania i analizowania przyczyn tychże zjawisk.     | KGG2_U12                    | 3                              |
|  |  | KGG2_U13                    | 2                              |
|  |  | KGG2_W15                    | 3                              |
| 04-GG2-809_3                           | Ma pogłębioną wiedzę na temat norm i zasad moralnych stosowanych w branży turystycznej a także sprawnie posługuje się tymi normami w celu rozwiązania konkretnych problemów, także tych hipotetycznych. Prawidłowo identyfikuje dylematy branży turystycznej i rozumie potrzebę ciągłego uczenia się sztuki komunikacji. | KGG2_K01                    | 2                              |
|  |  | KGG2_K04                    | 1                              |
|  |  | KGG2_U05                    | 3                              |
|  |  | KGG2_W18                    | 4                              |

| 3. Opis modułu           |  |
|--------------------------|--|
| <b>Opis</b>              | Moduł „Strategie obsługi klienta” ma umożliwić studentowi zorientowanie się w zagadnieniach związanych z profesjonalną obsługą klienta zarówno w biurze podróży, hotelu czy restauracji. Student będzie miał możliwość poznania: mechanizmów wpływających na zachowanie się turystów jak i podmiotów branży turystycznej oraz pozna techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej. |
| <b>Wymagania wstępne</b> |  |

| 4. Sposoby weryfikacji efektów kształcenia modułu |                    |  |                           |
|---|--------------------|--|---------------------------|
| kod   | nazwa (typ)        | opis   | efekty kształcenia modułu |
| 04-GG2-809_w                                      | zaliczenie pisemne | weryfikacja wiedzy przedstawionej na wykładach w formie pisemnej przy użyciu pytań |                           |

|    |  |                          |  |
|----|--|--------------------------|--|
| _1 |  | otwartych oraz testowych | 04-GG2-809_1, 04-GG2-809_2, 04-GG2-809_3 |
|----|--|--------------------------|--|

| 5. Rodzaje prowadzonych zajęć |                           |  |               |  |               |   |
|-------------------------------|---------------------------|--|---------------|--|---------------|---|
| kod                           | rodzaj prowadzonych zajęć |  |               | praca własna studenta  |               | sposoby weryfikacji efektów kształcenia |
|                               | nazwa                     | opis (z uwzględnieniem metod dydaktycznych)  | liczba godzin | opis   | liczba godzin |   |
| 04-GG2-809_fs_1               | wykład                    | prezentacje multimedialne treści z zakresu: czynników wpływających na zachowania turysty oraz przedsiębiorcy na rynku turystycznym, elementów profesjonalnej obsługi klienta | 30            | praca ze wskazaną literaturą i przygotowanie się do pisemnego zaliczenia | 45            | 04-GG2-809_w_1                          |