

1.	<b>Nazwa kierunku</b>	<b>geografia</b>
2.	Cykl rozpoczęcia	2017/2018 (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-GF-S2-GG2-809

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