

1.	Field of study	Geography
2.	Faculty	Faculty of Natural Sciences
3.	Academic year of entry	2019/2020 (winter term)
4.	Level of qualifications/degree	second-cycle studies
5.	Degree profile	general academic
6.	Mode of study	full-time

Module: Moduł fakultatywny II - Strategie obsługi klienta

Module code: 04-GF-S2-809

1. Number of the ECTS credits: 3

2. Learning outcomes of the module			
code	description	learning outcomes of the programme	level of competence (scale 1-5)
04-GF-S2-809_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_W01	4
04-GF-S2-809_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_U02 KGG2_U03 KGG2_W03	3 2 3
04-GF-S2-809_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_K03 KGG2_U02 KGG2_W03	2 1 3

3. Module description	
Description	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.
Prerequisites	

4. Assessment of the learning outcomes of the module			
code	type	description	learning outcomes of the module
04-GF-S2-809	zaliczenie pisemne	weryfikacja wiedzy przedstawionej na wykładach w formie pisemnej przy użyciu pytań	

_w_1		otwartych oraz testowych	04-GF-S2-809_1, 04-GF-S2-809_2, 04-GF-S2-809_3
------	--	--------------------------	--

5. Forms of teaching

code	form of teaching			required hours of student's own work		assessment of the learning outcomes of the module
	type	description (including teaching methods)	number of hours	description	number of hours	
04-GF-S2-809_fs_1	lecture	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-GF-S2-809_w_1