

M uu_uu	<b>BZ1n_010</b>
Kierunek lub kierunki studiów	Behawiorystyka zwierząt
Nazwa modułu kształcenia	Psychologiczne podstawy pracy z klientem The psychological basis of working with client
Język wykładowy	Polski
Rodzaj modułu kształcenia (obowiązkowy/fakultatywny)	Fakultatywny
Poziom modułu kształcenia	I
Rok studiów dla kierunku	I
Semestr dla kierunku	I
Liczba punktów ECTS z podziałem na kontaktowe/niekontaktowe	2 (0,88/1,12)
Nazwisko i imię osoby odpowiedzialnej - stopień naukowy	dr Anna Goliszek
Osoby współprowadzące	dr Sebastian Białoskurski
Jednostka oferująca przedmiot	Katedra Zarządzania i Marketingu
Cel modułu	Przygotowanie studentów do profesjonalnej obsługi klienta, kształtowania z nim długoterminowych relacji
Efekty kształcenia – łączna liczba ECTS nie może przekroczyć dla modułu (4-8) Odniesienie do kierunkowego efektu kształcenia może wystąpić tylko jeden raz. Max 254 znaki (ze spacjami) na efekt.	Wiedza:
	W1. Student ma wiedzę teoretyczną i praktyczną na temat podstaw obsługi klienta.
	Umiejętności:
	U1. Student potrafi dokonać typologii klientów i dostosować sposób postępowania wobec niego, w celu zbudowania długoterminowej relacji z klientem.
Sposoby weryfikacji oraz formy dokumentowania osiągniętych efektów kształcenia	Kompetencje społeczne:
	K1. Student rozwija umiejętności interpersonalne, niezbędne przy współpracy z klientem.
Sposoby weryfikacji oraz formy dokumentowania osiągniętych efektów kształcenia	Zaliczenie – weryfikacja wiedzy W1, W2, umiejętności U1, kompetencji K1. Dyskusja – weryfikacja umiejętności U1, oraz kompetencji K1  1) student wykazuje dostateczny (3,0) stopień wiedzy lub umiejętności, gdy uzyskuje od 51 do 60% sumy punktów określających maksymalny poziom wiedzy lub umiejętności z danego przedmiotu (odpowiednio, przy zaliczeniu cząstkowym – jego części), 2) student wykazuje dostateczny plus (3,5) stopień wiedzy lub umiejętności, gdy uzyskuje od 61 do 70% sumy punktów określających maksymalny poziom wiedzy lub umiejętności z danego przedmiotu (odpowiednio – jego części), 3) student wykazuje dobry stopień (4,0) wiedzy lub umiejętności, gdy uzyskuje od 71 do 80% sumy punktów określających maksymalny poziom wiedzy lub umiejętności z danego przedmiotu (odpowiednio – jego części), 4) student wykazuje plus dobry stopień (4,5) wiedzy lub umiejętności, gdy uzyskuje od 81 do 90% sumy punktów określających maksymalny poziom wiedzy lub umiejętności z danego przedmiotu (odpowiednio – jego części), 5) student wykazuje bardzo dobry stopień (5,0) wiedzy lub umiejętności, gdy uzyskuje powyżej 91% sumy punktów określających maksymalny poziom wiedzy lub umiejętności z danego przedmiotu (odpowiednio – jego części)
Wymagania wstępne i dodatkowe	1. Wymagana podstawowa wiedza o społeczeństwie. 2. Zdolność do uzupełniania i doskonalenia nabytej wiedzy i umiejętności

Treści modułu kształcenia – zwały opis ok. 100 słów.	Psychologia w kontakcie z klientem. Zasady profesjonalnej obsługi klienta. Istota komunikacji interpersonalnej. Umiejętności interpersonalne w obsłudze klienta. Komunikacja werbalna w obsłudze klienta. Komunikacja niewerbalna w obsłudze klienta. Istota negocjacji. Fazy negocjacji. Strategie negocjacyjne. Techniki negocjacyjne. Typologia klientów.		
Zalecana lista lektur lub lektury obowiązkowe	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Haman W., Gut J., Handlowanie to gra: czyli od namawiania i zebrania do zaspokajania potrzeb klienta. Warszawa: Ośrodek Negocjacji Kontrakt, 1999.</li> <li>2. Hamilton Ch., Skuteczna komunikacja w biznesie, PWE, Warszawa 2011.</li> <li>3. Łodygowska E., Rajewska K., Psychologia kontaktu z klientem, Krajowa Agencja Wydawnicza, Warszawa 2001.</li> <li>4. Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności, PWN, Warszawa 2015.</li> <li>5. Roszkowska E., Wybrane modele negocjacji, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok 2011.</li> <li>6. Stewart J., Mosty zamiast murów. Warszawa. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2012.</li> </ol>		
Planowane formy/ działania/ metody dydaktyczne	Wykład konwencjonalny i problemowy, prezentacje multimedialne, studiowanie literatury, dyskusja.		
Bilans punktów ECTS	<b>KONTAKTOWE</b>		
		Godziny	ECTS
	Wykłady	18	0,72
	Konsultacje	2	0,08
	Zaliczenie	2	0,08
	<b>RAZEM kontaktowe</b>	<b>22</b>	<b>0,88</b>
	<b>NIEKONTAKTOWE</b>		
	studiowanie literatury	14	0,56
	przygotowanie do egzaminu	14	0,56
	<b>RAZEM niekontaktowe/pkt ECTS</b>	<b>28</b>	<b>1,12</b>
Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:	udział w wykładach	18	0,72
	Konsultacje	2	0,08
	Zaliczenie	2	0,08
	<b>RAZEM z bezpośrednim udziałem nauczyciela</b>	<b>33</b>	<b>0,88</b>
Nakład pracy związany z zajęciami o charakterze praktycznym:	udział w konsultacjach	2	0,08
	<b>RAZEM o charakterze praktycznym</b>	<b>2</b>	<b>0,08</b>
Szczegółowy program wykładów i ćwiczeń z podaniem godzin	<b>Wykłady (15 godzin):</b>		h
	1. Psychologia w kontakcie z klientem. Zasady profesjonalnej obsługi klienta.		2
	2. Istota komunikacji interpersonalnej w obsłudze klienta.		2
	3. Umiejętności interpersonalne w obsłudze klienta: aktywne słuchanie, empatia, asertywność, kultura osobista, etyka zawodowa.		2
	4. Komunikacja werbalna w obsłudze klienta.		2
	5. Komunikacja niewerbalna w obsłudze klienta.		2
	6. Istota negocjacji i fazy negocjacji.		2
	7. Strategie negocjacyjne		2
	8. Techniki negocjacyjne.		2
	9. Typy klientów.		2

Stopień osiągnięcia efektów kierunkowych:	BZ2_W26+; BZ2_U16++; BZ2_K04+;
---	--------------------------------