**Karta opisu zajęć (sylabus)**

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa kierunku studiów | Behawiorystyka zwierząt |
| Nazwa modułu, także nazwa w języku angielskim | Psychologiczne podstawy pracy z klientem  Psychological basis of working with client |
| Język wykładowy | polski |
| Rodzaj modułu | ~~obowiązkowy~~/fakultatywny |
| Poziom studiów | pierwszego stopnia/~~drugiego stopnia/jednolite magisterskie~~ |
| Forma studiów | stacjonarne/~~niestacjonarne~~ |
| Rok studiów dla kierunku | I |
| Semestr dla kierunku | 1 |
| Liczba punktów ECTS z podziałem na kontaktowe/niekontaktowe | np. 2 (1,28/0,72) |
| Tytuł naukowy/stopień naukowy, imię i nazwisko osobyodpowiedzialnej za moduł | Dr Anna Goliszek |
| Jednostka oferująca moduł | Katedra Zarządzania i Marketingu |
| Cel modułu | Przekazanie wiedzy dotyczącej psychologicznych podstaw pracy z klientem na rynku usług behawiorystów zwierząt, ze szczególnym uwzględnieniem procesu kształtowania relacji z klientem, umiejętności interpersonalnych, procesu komunikacji i negocjacji |
| Efekty uczenia się dla modułu to opis zasobu wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych, które student osiągnie po zrealizowaniu zajęć. | Wiedza: |
| 1. posiada wiedzę z zakresu umiejętności interpersonalnych, ukierunkowaną na budowanie relacji z klientem na rynku usług behawiorystów zwierząt |
| Umiejętności: |
| 1. potrafi wykorzystywać wiedzę teoretyczną z zakresu psychologii do budowania relacji z klientem. |
| Kompetencje społeczne: |
| 1. rozumie znaczenie umiejętności interpersonalnych w budowaniu relacji z klientem |
| Wymagania wstępne i dodatkowe | - |
| Treści programowe modułu | Psychologia w kontakcie z klientem. Zasady profesjonalnej obsługi klienta. Istota komunikacji interpersonalnej. Umiejętności interpersonalne w obsłudze klienta. Komunikacja werbalna w obsłudze klienta. Sztuka argumentacji. Komunikacja niewerbalna w obsłudze klienta. Sztuka autoprezentacji. Zasady i techniki wpływu społecznego. Istota negocjacji. Fazy negocjacji. Strategie negocjacyjne. Techniki negocjacyjne. Typologia klientów. |
| Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej | **Literatura podstawowa:**   1. Trzcieniecka-Green A. (red.), Psychologia: podręcznik dla studentów kierunków medycznych, Universitas, Kraków 2012 (wybrane rozdziały). 2. Mietzel G., Wprowadzenie do psychologii, GWP, Gdańsk 2014 (wybrane rozdziały) 3. Hamilton Ch., Skuteczna komunikacja w biznesie, PWE, Warszawa 2011 (wybrane rozdziały). 4. Roszkowska E., Wybrane modele negocjacji, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok 2011 (wybrane rozdziały.   **Literatura uzupełniająca**   1. Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności, PWN, Warszawa 2015. 2. Cenker E., Negocjacje jako forma komunikacji interpersonalnej, WSB, Poznań 2011. 3. Stewart J., Mosty zamiast murów. Warszawa. [Wydawnictwo Naukowe PWN](http://ksiegarnia.pwn.pl/kategoria/125023,20411/wydawca/wydawnictwo-naukowe-pwn.html), 2012. 4. Stasiuk K., Maison D., Psychologia konsumenta, PWN, Warszawa 2018. 5. Łodygowska E., Rajewska K., Psychologia kontaktu z klientem, Krajowa Agencja Wydawnicza, Warszawa 2001. |
| Planowane formy/działania/metody dydaktyczne | Wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej |
| Sposoby weryfikacji oraz formy dokumentowania osiągniętych efektów uczenia się | Sposoby weryfikacji osiągniętych efektów uczenia się:  W1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego  U1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego  K1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego  Formy dokumentowania osiągniętych efektów uczenia się:  archiwizacja końcowych sprawdzianów testowych. |
| Elementy i wagi mające wpływ na ocenę końcową | Końcowy sprawdzian testowy – waga 1 |
| Bilans punktów ECTS | |  |  |  | | --- | --- | --- | | Forma zajęć | Liczba godzin kontaktowych | Obliczenie punktów ECTS | | Wykłady | 30 | 30/25=1,2 | | Konsultacje | 2 | 2/25=0,08 | | **Razem godziny kontaktowe** | **32** | **1,28** | | Forma zajęć | Liczba godzin kontaktowych | Obliczenie punktów ECTS | | Przygotowanie do zaliczenia modułu | 10 | 10/25=0,4 | | Studiowanie literatury | 8 | 8/25=0,32 | | **Razem godziny niekontaktowe** | **18** | **0,72** | | **Razem godziny kontaktowe i niekontaktowe – 50, co odpowiada 2 punktom ECTS** | | | |
| Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego | udział w wykładach – 30 godz;  udział konsultacjach – 2 godz.  **Łącznie 32 godz., co odpowiada 1,28 pkt. ECTS** |
| Odniesienie modułowych efektów uczenia się do kierunkowych efektów uczenia się | BZ2\_W26+; BZ2\_U16++; BZ2\_K04+; |