

**Karta opisu zajęć (sylabus)**

|   |   |
|---|---|
| Nazwa kierunku studiów  | Behawiorystyka zwierząt   |
| Nazwa modułu, także nazwa w języku angielskim   | Psychologiczne podstawy pracy z klientem<br>Psychological basis of working with client  |
| Język wykładowy   | polski  |
| Rodzaj modułu   | <del>obowiązkowy</del> /fakultatywny  |
| Poziom studiów  | <del>pierwszego stopnia/drugiego stopnia/jednolite</del><br>magisterskie  |
| Forma studiów   | stacjonarne/ <del>niestacjonarne</del>  |
| 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 osoby odpowiedzialnej 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                                  | <p><b>Literatura podstawowa:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trzcieniecka-Green A. (red.), Psychologia: podręcznik dla studentów kierunków medycznych, Universitas, Kraków 2012 (wybrane rozdziały).</li> <li>2. Mietzel G., Wprowadzenie do psychologii, GWP, Gdańsk 2014 (wybrane rozdziały)</li> <li>3. Hamilton Ch., Skuteczna komunikacja w biznesie, PWE, Warszawa 2011 (wybrane rozdziały).</li> <li>4. Roszkowska E., Wybrane modele negocjacji, Wyd. Uniwersytetu w Białymstoku, Białystok 2011 (wybrane rozdziały).</li> </ol> <p><b>Literatura uzupełniająca</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Morreale S.P., Spitzberg B.H., Barge J.K., Komunikacja między ludźmi. Motywacja, wiedza i umiejętności, PWN, Warszawa 2015.</li> <li>2. Cenker E., Negocjacje jako forma komunikacji interpersonalnej, WSB, Poznań 2011.</li> <li>3. Stewart J., Mosty zamiast murów. Warszawa. Wydawnictwo Naukowe PWN, 2012.</li> <li>4. Stasiuk K., Maison D., Psychologia konsumenta, PWN, Warszawa 2018.</li> <li>5. Łodygowska E., Rajewska K., Psychologia kontaktu z klientem, Krajowa Agencja Wydawnicza, Warszawa 2001.</li> </ol> |
| Planowane formy/działania/metody dydaktyczne                                   | Wykład z wykorzystaniem prezentacji multimedialnej   |
| Sposoby weryfikacji oraz formy dokumentowania osiągniętych efektów uczenia się | <p><u>Sposoby weryfikacji osiągniętych efektów uczenia się:</u><br/> W1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego<br/> U1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego<br/> K1 – ocena z końcowego sprawdzianu testowego</p> <p><u>Formy dokumentowania osiągniętych efektów uczenia się:</u><br/> archiwizacja końcowych sprawdzianów testowych.</p>   |
| 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   | $2/25=0,08$             |
|  | <b>Razem godziny kontaktowe</b>   | <b>32</b>   | <b>1,28</b>             |
|  | Forma zajęć   | Liczba godzin kontaktowych  | Obliczenie punktów ECTS |
|  | Przygotowanie do zaliczenia modułu  | 10  | $10/25=0,4$             |
|  | Studiowanie literatury  | 8   | $8/25=0,32$             |
|  | <b>Razem godziny niekontaktowe</b>  | <b>18</b>   | <b>0,72</b>             |
|  | <b>Razem godziny kontaktowe i niekontaktowe – 50, co odpowiada 2 punktom ECTS</b>               |   |                         |
|  | Nakład pracy związany z zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego | udział w wykładach – 30 godz;<br>udział konsultacjach – 2 godz.<br><b>Łącznie 32 godz., co odpowiada 1,28 pkt. ECTS</b> |                         |
| Odniesienie modułowych efektów uczenia się do kierunkowych efektów uczenia się | BZ2_W26+; BZ2_U16++; BZ2_K04+;  |   |                         |