

# KARTA PRZEDMIOTU (SYLABUS)- WZÓR II

## Opis przedmiotu

Kod przedmiotu		Nazwa przedmiotu	Komunikacja interpersonalna	
URAD_ TiR_P_I_ST_(4)_B2-3a_Komunikacja interpersonalna			Interpersonal communication	
Język wykładowy		polski		
Rok akademicki		2019/2020		
Kierunek w zakresie		Turystyka i rekreacja		
		wszystkie		
Poziom studiów		studia pierwszego stopnia		
Profil studiów		praktyczny		
Forma studiów		studia stacjonarne		
Semestr / semestry		IV		
Przynależność do grupy zajęć		B 2. Grupa zajęć kierunkowych		
Status przedmiotu		Do wyboru		
Formy realizacji zajęć dydaktycznych, wymiar, punkty ECTS		Forma zajęć	Liczba godzin zajęć dydaktycznych	Liczba punktów ECTS
		Wykład	10 [h]	4 ECTS
		Ćwiczenia	30 [h]	
		...	...	
Powiązanie przedmiotu	z profilem studiów	kształtuje umiejętności praktyczne (profil praktyczny)		3 ECTS
	z dyscypliną	nauki o zarządzaniu i jakości inżynieria lądowa i transport nauki o Ziemi i środowisku		4 ECTS 0 ECTS 0 ECTS
Forma nauczania		tradycyjna - zajęcia zorganizowane w Uczelni		
Wymagania wstępne		brak		
Jednostka prowadząca		Zakład Automatyzacji Procesów		
Koordynator		dr Renata Krajewska		
Osoby prowadzące		dr Renata Krajewska		
Adres strony internetowej pjo		www.uniwersytetradom.pl		
Adres e-mail, telefon koordynatora		r.krajewska@uthrad.pl; tel. 48 361-77-59		

## EFEKTY UCZENIA SIĘ, TREŚCI PROGRAMOWE, REALIZACJA ZAJĘĆ DYDAKTYCZNYCH, WERYFIKACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ

Cel kształcenia:	Celem przedmiotu jest udoskonalenie warsztatu komunikacyjnego Studentów i rozwinięcie ich sprawności w zakresie autoprezentacji, kreowania wizerunku i wywierania wpływu na innych.		
Treści programowe:	<p>WYKŁAD: [W1, W2]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wprowadzenie do zagadnień związanych z komunikacją interpersonalną. Podstawy skutecznej komunikacji. Elementy procesu komunikacji - 1h</li> <li>2. Komunikacja werbalna – istota komunikacji werbalnej, zasady skutecznego mówienia, pisanie i czytania – 1h</li> <li>3. Aktywne słuchanie, cechy dobrego słuchacza 2h</li> <li>4. Komunikacja niewerbalna – istota i znaczenie komunikacji niewerbalnej, akty niewerbalne i ich funkcje – 1h</li> <li>5. Bariery komunikacyjne i ich rodzaje, identyfikacja barier komunikacyjnych i ich pokonywanie – 1h</li> <li>6. Jak postępować z klientami. Typy zachowań komunikacyjnych, komunikacja jako perswazja – 1h</li> <li>7. Techniki i metody obsługi klienta – 1h</li> <li>8. Sposoby radzenia sobie z trudnym klientem – 1h</li> <li>9. Prowadzenie rozmowy telefonicznej z klientem – 1h</li> <li>10. Zaliczenie pisemne – 1h</li> </ol>		
			Suma 10 h

	<p>ĆWICZENIA: [PP, U1, K1]</p> <p>Zajęcia praktyczne prowadzone są w oparciu o studia przypadków i praktyki zachowań, interaktywne ćwiczenia z użyciem rekwizytów. W czasie zajęć są prezentowane różne trudne sytuacje, które najczęściej występują lub zdarzają się w codziennej pracy w branży turystycznej i sposoby ich rozstrzygania.</p> <p>Przykładowe zadania:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zrozumienie roli komunikacji niewerbalnej w autoprezentacji - 2h</li> <li>2. Różne typy klientów – 2h</li> <li>3. Potrzeby i cechy każdego typu – 2h</li> <li>4. Typowe zachowania trudnych klientów – 2h</li> <li>5. Sposób sprzedaży dla określonego typu klienta – 4h</li> <li>6. Typowe błędy w komunikacji z klientem – 2h</li> <li>7. Reagowanie na zastrzeżenia klienta – 2h</li> <li>8. Radzenie sobie z emocjami Klienta – jak sprawić, aby poczuł się wysłuchany i zrozumiany – 2h</li> <li>9. Wyłapywanie faktów z emocjonalnych wypowiedzi klienta – klaryfikacja – 2h</li> <li>10. Przejmowanie osobistej odpowiedzialności za wyjaśnienie trudnej sytuacji – 2h</li> <li>11. Obrona przed krytyką – 2h</li> <li>12. Reakcja na osobiste ataki ze strony klienta czyli asertywne stawianie granic -2h</li> <li>13. Odpowiedź na nierealne oczekiwania klienta, czyli asertywna odmowa – 2h</li> <li>14. Zaliczenie pisemne/ prezentacja-pokaz- 2h</li> </ol> <p style="text-align: right;">Suma 30 h</p>
Metody dydaktyczne (kształcenia):	<ul style="list-style-type: none"> <li>– metody podające (wykład informacyjny, prelekcja, odczyt),</li> <li>– metody problemowe (wykład problemowy, wykład konwersatoryjny),</li> <li>– metody aktywizujące (metoda przypadków, metoda sytuacyjna),</li> <li>– metody praktyczne (pokaz, ćwiczenia, symulacja).</li> </ul>
Rygor zaliczenia, kryteria oceny osiągniętych efektów uczenia się, sposób obliczania oceny końcowej:	<p>Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest osiągnięcie wszystkich wymaganych efektów kształcenia (W1-W2, U1, K1). Uzyskanie pozytywnych ocen ze wszystkich form zajęć wchodzących w skład danego przedmiotu jest równoznaczne z jego zaliczeniem i zdobyciem przez studenta 4 punktów ECTS przyporządkowanej temu przedmiotowi. Sposób obliczenia oceny końcowej z przedmiotu określony został w regulaminie studiów.</p> <p>Sposób obliczania oceny z poszczególnych form zajęć przedstawia się następująco:</p> <p>Ćwiczenia– warunkiem zaliczenia jest osiągnięcie wszystkich wymaganych efektów kształcenia dla tej formy zajęć i uzyskanie pozytywnych ocen za pomocą przyjętych dla przedmiotu metod oceniania.</p> <p>Ocena końcowa z ćw. stanowi sumę ocen: 60 % kolokwium, 40% aktywności na zajęciach.</p> <p>Wykład – warunkiem przystąpienia do egzaminu pisemnego jest osiągnięcie pozytywnej oceny z ćwiczeń. Warunkiem zaliczenia jest osiągnięcie wszystkich wymaganych efektów kształcenia dla tej formy zajęć i uzyskanie pozytywnych ocen za pomocą przyjętych dla przedmiotu metod oceniania.</p> <p>Na ocenę z wykładu składa się ocena z egzaminu pisemnego indywidualnego sprawdzającego efekty kształcenia w zakresie wiedzy (W1-W2), umiejętności (U1) i kompetencji społecznych (K1). Ocena w skali 2 do 5.</p>

Efekty uczenia się dla przedmiotu w odniesieniu do efektów kierunkowych i formy zajęć				Metody weryfikacji efektów uczenia się	
Numer efektu uczenia się	Opis efektów uczenia się dla przedmiotu (PEU) Student, który zaliczył przedmiot (W) zna i rozumie/ (U) potrafi /(K) jest gotów do:	Kierunkowy efekt uczenia się (KEU)	Forma zajęć	Forma weryfikacji (zaliczeń)	Metody sprawdzania i oceny
W1	Zna wzory zachowań obowiązujące w polskim, a także innych europejskich społeczeństwach.	K_WG06	wykład	Zaliczenie pisemne na ocenę	Zaliczenie pisemne (5 pytań otwartych lub 10 - 12.pytań zamkniętych)
W2	Ma wiedzę ze sposobów komunikowania się i zna typy zachowań komunikacyjnych	K_WG06 K_WG02	wykład	Zaliczenie pisemne na ocenę	Zaliczenie pisemne (5 pytań otwartych lub 10 - 12.pytań zamkniętych)
U1	Potrafi rozpoznać różne typy	K_UW04	ćwiczenia	zaliczenie	Aktywność na zajęciach,

	komunikacyjne klientów na rynku turystycznym i odpowiednio dopasować sposób komunikacji, stosując różnego rodzaju techniki	K_UK15		na ocenę	Zaliczenie pisemne (wejściówki na 10 zajęciach lub kolokwium -5 pytań otwartych)/ Prezentacja
K1	Wykazuje poszanowanie dla odmienności kulturowej i społecznej. Jest gotowy do odpowiedzialności za powierzone zadania, potrafi działać zespołowo	K_KO06 K_KO07	ćwiczenia	zaliczenie na ocenę	Aktywność na zajęciach, Zaliczenie pisemne (wejściówki na 10 zajęciach lub kolokwium - 5 pytań otwartych)/ Prezentacja

Literatura podstawowa, literatura uzupełniająca, pomoce naukowe	
<b>Literatura podstawowa:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gronbeck B. i in.(2001) Zasady komunikacji werbalnej, Wydawnictwo Zysk i S-ka, Poznań.</li> <li>2. Furnham A. (1999) Body language, Petit, Warszawa.</li> <li>3. Collins A. (2002) Mowa ciała. Co znaczą nasze gesty?, Oficyna Wydawnicza RYTM, Warszawa.</li> <li>4. Steward J. (red.). (2008), Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa</li> <li>5. Tokarz M. (2006), Argumentacja, perswazja, manipulacja, GWP, Gdańsk, Wykład 5, Sztuka argumentacji,</li> <li>6. Adler R., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F. (2011), Relacje interpersonalne. Proces porozumiewania się, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań</li> <li>7. Alberti R., Emmons M. (2010), Asertywność, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Sopot</li> <li>8. Berne E. (2010), W co grają ludzie. Psychologia stosunków międzyludzkich, wyd. V, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa</li> <li>9. Borg J. (2011), Perswazja. Sztuka pozytywnego wpływania na ludzi, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa</li> <li>10. Cialdini R.B. (2004), Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk</li> </ol>	
<b>Literatura uzupełniająca:</b>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Davis M., Fanning P., McKay M. (2003), Sztuka skutecznego porozumiewania się, GWP, Gdańsk</li> <li>2. Degen U. (2004), Sztuka nawiązywania pierwszego kontaktu, GWP, Gdańsk</li> <li>3. Dent F.E., Brent M. (2009), Wywieranie wpływu, Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków</li> <li>4. Goleman D. (2006), Inteligencja emocjonalna, Media Rodzina, Poznań</li> <li>5. Golka M. (red.) (2000), Bariery w komunikowaniu, UAM, Poznań</li> <li>6. Grzenia J. (2007), Komunikacja językowa w Internecie, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa</li> <li>7. Gronbeck B.E., German K., Ehninger D., Monroe A.H. (2004), Zasady komunikacji werbalnej, Zysk i S-ka</li> </ol>	
<b>Pomoce naukowe:</b>	
Rzutnik multimedialne, filmy szkoleniowe	

Nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia zakładanych efektów uczenia się – bilans punktów ECTS			
Udział w zajęciach, aktywność	Obciążenie studenta [h]		
	Inne godz. kontaktowe (IGK)	Zajęcia bez nauczyciela-praca własna studenta (ZBN)	Zajęcia dydaktyczne
Udział w wykładach	X	X	10 [h]
Samodzielne studiowanie tematyki wykładów	X	10 [h]	X
Udział w ćwiczeniach / ćwiczeniach laboratoryjnych / projektowych / warsztatowych	X	X	30 [h]
Samodzielne przygotowanie się do ćwiczeń	X	10 [h]	X
Udział w konsultacjach	3 [h]	X	X
Przygotowanie do zaliczenia / egzaminu	X	7 [h]	X
Udział w egzaminie	[h]	X	X
Sumaryczne obciążenie pracą studenta	3 [h] / 0,2 ECTS	57 [h] /2,2ECTS	40 [h] 1,6 ECTS
Punkty ECTS za przedmiot	4 ECTS		

Informacje dodatkowe, uwagi
W przypadku studentów ze szczególnymi potrzebami, w tym: z niepełnosprawnością, przewlekłe chorych, określone powyżej (w karcie) metody i formy weryfikacji efektów uczenia się dostosowuje się odpowiednio do

indywidualnych potrzeb tych studentów.

Szczegółowe zasady i formy wsparcia studentów ze szczególnymi potrzebami: w tym z niepełnosprawnością, przewlekle chorych podczas zajęć, zaliczeń i egzaminów określono w: Regulaminie Studiów, Zasadach Studiowania, Procedurze dotyczącej zapewnienia dostępności procesu kształcenia studentom ze szczególnymi potrzebami, w tym: z niepełnosprawnością, przewlekle chorych.