



**WSHiG**

**Karta przedmiotu/sylabus**

<b>KIERUNEK</b>	<b>Turystyka i Rekreacja</b>
<b>SPECJALNOŚĆ</b>	Języki Obce w Turystyce, Hotelarstwie i Gastronomii
<b>TRYB STUDIÓW</b>	Stacjonarny
<b>SEMESTR</b>	I, II/ II stopnia

<b>Nazwa przedmiotu</b>	<b>Komunikacja pracownicza</b>	<b>I ROK</b> JOT_MKS_S_13
<b>Wymiar godzinowy poszczególnych form zajęć</b>	Studia stacjonarne – 30 godz./ I semestr Studia stacjonarne – 60 godz./ II semestr	
• <b>Wykład</b>	Studia stacjonarne – 30 godz./ II semestr	
• <b>Ćwiczenia</b>	Studia stacjonarne – 30 godz./ semestr	
<b>Cele kształcenia:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przekazanie studentom wiedzy z zakresu komunikacji w przedsiębiorstwie oraz wszelkich procesów komunikacyjnych zachodzących podczas komunikacji interpersonalnej</li> <li>- wskazanie istotnych aspektów i mechanizmów psychospołecznych wiążących się z komunikacją interpersonalną</li> <li>- zwrócenie uwagi na zachowania ludzkie w różnych sytuacjach związanych z pracą zawodową</li> <li>- rozbudzenie zainteresowania i chęci poznawania różnorodnych technik negocjacyjnych</li> <li>- ukształtowanie podstawy dla praktycznych zastosowań poszczególnych umiejętności komunikacyjnych wewnętrznej i zewnętrznej przedsiębiorstwa</li> </ul>	

<b>Efekty kształcenia dla przedmiotu</b>		<b>Komunikacja pracownicza</b>	
<b>Numer</b>	<b>Efekty kształcenia, student/ka, który/a zaliczył/a przedmiot, potrafi:</b>	<b>Odniesienie do efektów kształcenia dla programu</b>	<b>Odniesienie do efektów kształcenia dla dziedziny</b>
<b>W zakresie wiedzy</b>			
W01	Posiada rozszerzoną wiedzę w zakresie terminologii związanej z przedmiotem	K_W01	P7S_WK P7S_WG
W02	Ma rozszerzoną wiedzę o relacjach społecznych	K_W02	P7S_WK P7S_WG
W03	Ma zaawansowaną wiedzę z zakresu przedmiotu	K_W03	P7S_WK P7S_WG
<b>W zakresie umiejętności</b>			

U01	Posiada pogłębioną umiejętność stosowania technik i metod komunikacji	K_U01	P7S_UW
U02	Potrafi określić i rozwiązywać problemy z wykorzystaniem wiedzy teoretycznej	K_U15	P7S_UW
U03	Potrafi analizować i oceniać zjawiska społeczne zachodzące w turystyce i rekreacji	K_U19	P7S_UW
<b>W zakresie kompetencji</b>			
K01	Rozumie potrzebę podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych	K_K01	P7S_KR

<b>Sposoby weryfikacji i oceny uzyskanych efektów kształcenia</b>												
Efekt kształcenia	Forma oceny											
	Egzamin pisemny	Egzamin ustny	Zaliczenie pisemne	Zaliczenie ustne	Kolokwium pisemne	Kolokwium ustne	Test	Projekt	Praca pisemna	Prezentacja multimedialna	Aktywność	Drama – Symulacje dialogów
W01	X				X					X	X	X
W02	X				X					X	X	X
W03	X				X					X	X	X
U01	X				X					X	X	X
U02	X				X					X	X	X
U03	X				X					X	X	X
K01	X				X					X	X	X

Numer treści	Treści kształcenia / programowe	Efekty kształcenia dla przedmiotu
<b>Wykład/ćwiczenia</b>		
T_01	1. Podstawy i pojęcia z zakresu komunikacji interpersonalnej w przedsiębiorstwie. - Istota, cele, funkcje oraz modele komunikacji interpersonalnej.	W01 W02 W03 U01 U02 U03 K01
T_02	2. Komunikacja w organizacji. - Tworzenie różnych ścieżek przekazu.	
T_03	3. Działania wewnętrzne zgodne z Public relations firmy. - Reprezentowanie firmy na zewnątrz. - Rodzaje wywiadów. - Profesjonalne budowanie wizerunku firm.	
T_04	4. Balans między budowanym wizerunkiem, a obrazem rzeczywistym firmy. 5. Zasady rozmów ze zwierzchnikiem i pracownikiem podwładnym.	

	6. Tworzenie procedur związanych z przebiegiem informacji. 7. Spotkania cykliczne, narady, odprawy.	
T_05	8. Tworzenie procedur i instrukcji wewnętrznych przedsiębiorstwa. - Instruktaż. - Egzekwowanie przestrzegania zasad. 9. Podstawowe zasady audytu.	
T_06	10. Problemy pracownicze. - Jak rozpoznać sytuację konfliktową? 11. Zasady dobrej współpracy. - Rodzaje rozmów pracowniczych.	
T_07	12. Organizacja i zakres obowiązków pracowniczych na poszczególnych stanowiskach. - Zarządzanie zasobami ludzkimi. - Jasne zasady i obszary kompetencji na danym stanowisku. - Style zarządzania.	
T_08	13. Podstawowe techniki negocjacyjne i ich zastosowanie. - Czym są negocjacje ? Jak skutecznie negocjować? - Mediator wewnętrzny, a kiedy mediator zewnętrzny?	
T_09	14. Bariery i problemy skutecznej komunikacji oraz sposoby radzenia sobie z nimi. - Diagnoza problemów komunikacyjnych. - Rozwiązywanie problemów.	
T_10	15. Informacja zwrotna, sposoby jej przekazywania. - Zasady komunikacji pionowej od pracownika do zarządu.	
T_11	16. Integrowanie zespołu – poprawne kodowanie i odczytywanie informacji w zespole. - Warunki rozwoju relacji interpersonalnych.	

Formy prowadzenia zajęć												
Efekt kształcenia	Formy zajęć											
	Wykład	Ćwiczenia	Lektorat	Seminarium	Praktyka zawodowa	Dyskusja	Prezentacja multimedialna	Praca z tekstem	Metody aktywizujące (np. „burza mózgów”)	Praca pisemna	Praca w grupach	Drama - Symulacje dialogów
W01	X	X				X	X		X			X
W02	X	X				X	X		X			X
W03	X	X				X	X		X			X
U01	X	X				X	X		X			X
U02	X	X				X	X		X			X
U03	X	X				X	X		X			X

K01	X	X				X	X		X			X
-----	---	---	--	--	--	---	---	--	---	--	--	---

Kryteria oceny w odniesieniu do poszczególnych efektów kształcenia				
Efekt kształcenia	Na ocenę 2	Na ocenę 3	Na ocenę 4	Na ocenę 5
W01	Nie ma rozszerzonej wiedzy w zakresie terminologii związanej z przedmiotem	W stopniu dostatecznym ma rozszerzoną wiedzę w zakresie terminologii związanej z przedmiotem	W stopniu dobrym ma rozszerzoną wiedzę w zakresie terminologii związanej z przedmiotem	W stopniu bardzo dobrym ma rozszerzoną wiedzę w zakresie terminologii związanej z przedmiotem
W02	Nie ma rozszerzonej wiedzy o relacjach społecznych	W stopniu dostatecznym ma rozszerzoną wiedzę o relacjach społecznych	W stopniu dobrym ma rozszerzoną wiedzę o relacjach społecznych	W stopniu bardzo dobrym ma rozszerzoną wiedzę o relacjach społecznych
W03	Nie ma zaawansowanej wiedzy z zakresu przedmiotu	W stopniu dostatecznym posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu przedmiotu	W stopniu dobrym posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu przedmiotu	W stopniu bardzo dobrym posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu przedmiotu
U01	Nie posiada pogłębionej umiejętności stosowania technik i metod komunikacji	W stopniu dostatecznym posiada pogłębioną umiejętność stosowania technik i metod komunikacji	W stopniu dobrym posiada pogłębioną umiejętność stosowania technik i metod komunikacji	W stopniu bardzo dobrym posiada pogłębioną umiejętność stosowania technik i metod komunikacji
U02	Nie potrafi określić i rozwiązywać problemów z wykorzystaniem wiedzy teoretycznej	Potrafi określić i rozwiązywać problemy z wykorzystaniem wiedzy teoretycznej	Dobrze potrafi określić i rozwiązywać problemy z wykorzystaniem wiedzy teoretycznej	Bardzo dobrze potrafi określić i rozwiązywać problemy z wykorzystaniem wiedzy teoretycznej
U03	Nie potrafi analizować i oceniać zjawisk społecznych zachodzących w turystyce i rekreacji	Potrafi analizować i oceniać zjawiska społeczne zachodzące w turystyce i rekreacji	Dobrze potrafi analizować i oceniać zjawiska społeczne zachodzące w turystyce i rekreacji	Bardzo dobrze potrafi analizować i oceniać zjawiska społeczne zachodzące w turystyce i rekreacji
K01	Nie rozumie potrzeby podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych	Rozumie potrzebę podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych	Dobrze rozumie potrzebę podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych	Bardzo dobrze rozumie potrzebę podnoszenia kompetencji zawodowych i osobistych

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów stacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru I</b>	<b>2 punkty ECTS</b>		
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w ćwiczeniach..... 30 godz.		
Łączny nakład pracy studenta		30 godz.	
	<b>Bilans nakładu indywidualnej pracy przeciętnego studenta:</b> - przygotowanie prezentacji multimedialnej.....5 godz. - udział w konsultacjach..... 5 godz. - przygotowanie do zaliczenia przedmiotu i obecność na zaliczeniu..... 20 godz.		
	Łączny nakład pracy indywidualnej studenta		30 godz.

<b>Liczba punktów ECTS dla studiów stacjonarnych oraz bilans nakładu pracy dla semestru II</b>	<b>4 punkty ECTS</b>
	<b>Bilans nakładu pracy przeciętnego studenta:</b> - udział w wykładach..... 30 godz. - udział w ćwiczeniach..... 30 godz.
Łączny nakład pracy studenta   60 godz.	
	<b>Bilans nakładu indywidualnej pracy przeciętnego studenta:</b> - przygotowanie prezentacji multimedialnej..... 5 godz. - udział w konsultacjach..... 5 godz. - przygotowanie do zaliczenia przedmiotu i obecność na zaliczeniu..... 20 godz.
	Łączny nakład pracy indywidualnej studenta   30 godz.

<b>Literatura podstawowa</b>	1. Aleksy Poczowski , Zarządzanie Zasobami Ludzkimi, Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 2008. 2. „L.Grzesiuk i inni” Umiejętności managera. Psychologia stosowana dla managerów”PWSH, Warszawa, 1997. 3. Z. Nęcki „Negocjacje w Biznesie” Wyd. PSB, Kraków 1991. 4. „Komunikowanie się w biznesie” H. Mruk, Wydawnictwo Akademia Ekonomiczna w Poznaniu, 2002 r.,
<b>Literatura uzupełniająca</b>	1. Tyszka T. (red.) . Psychologia ekonomiczna, Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2004. 2. Fowler A. Jak skutecznie negocjować, Petit, Warszawa 2001. 3. Lewicki R. J. Zasady negocjacji, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 2011. 4. Lunden B. Techniki negocjacji - jak odnieść sukces w negocjacjach. Wydanie trzecie, BL Info Polska Sp. z o.o., Gdańsk 2006

**Kierownik przedmiotu:**

mgr Aleksandra Królikowska

Adres mailowy: [aleksandra.krolikowska@gmail.com](mailto:aleksandra.krolikowska@gmail.com)