

Nazwa Wydziału	Wydział Zarządzania i Komunikacji Społecznej
Nazwa jednostki prowadzącej moduł	Instytut Przedsiębiorczości
Nazwa modułu kształcenia	Warsztaty menedżerskie z obsługi klienta w sporcie
Kod modułu	WZ.KZT.056.S
Język kształcenia	polski
Efekty kształcenia dla modułu kształcenia	<p>WIEDZA Posiada wiedzę dotyczącą metod współpracy z klientami i pogłębiania efektywnej komunikacji Ma pogłębioną wiedzę na temat zastosowania metod konstruktywnej perswazji i radzenia sobie z trudnymi klientami Posiada wiedzę dotyczącą znaczenia umiejętności zarządzania stresem i umiejętności negocjacyjnych</p> <p>UMIEJĘTNOŚCI Potrafi zastosować w pracy lub nauce wyspecjalizowaną wiedzę z zakresu zarządzania w sporcie Posiada umiejętności pogłębionej obserwacji wybranych zjawisk i procesów oraz ich analizy i interpretacji Posiada umiejętność dokonywania diagnozy sytuacji krytycznej i oceny możliwych wariantów strategii</p> <p>KOMPETENCJE SPOŁECZNE Jest przygotowany do tworzenia i uczestniczenia w pracy zespołów interdyscyplinarnych w środowisku organizacji i poza nim Posiada zdolności porozumiewania się z ludźmi w środowisku organizacji i poza nim oraz przekazywania swojej wiedzy osobom nie będącym specjalistami w dziedzinie zarządzania Jest świadomy specyfiki podejmowania decyzji kryzysowych w skali mikro oraz makro Jest świadomy potrzeby przestrzegania i propagowania etycznej postawy i wrażliwości społecznej, również w ramach pełnionych ról organizacyjnych i społecznych</p>
Typ modułu kształcenia obowiązkowy/fakultatywny	fakultatywny
Rok studiów	II SUM
Semestr	II
Imię i nazwisko osoby/osób prowadzących moduł	dr Igor Perechuda

Imię i nazwisko osoby/ osób egzaminującej/egzaminując ych bądź udzielających zaliczenia w przypadku gdy nie jest to osoba prowadząca dany moduł	
Sposób realizacji	warsztaty praktyczne <ul style="list-style-type: none"> - rozwój umiejętności budowania relacji i usprawniania interakcji prowadzących do skutecznych działań zespołowych - kształcenie umiejętności doboru metod współpracy z klientami w celu osiągnięcia lepszych wyników w pracy - pogłębianie umiejętności efektywnej komunikacji - konstruktywna perswazja czyli wydobywanie z ludzi tego co najlepsze - pogłębianie umiejętności negocjacyjnych - nabywanie umiejętności zarządzania stresem - nabywanie umiejętności radzenia sobie z trudnymi klientami
Wymagania wstępne i dodatkowe	
Rodzaj i liczba godzin zajęć dydaktycznych wymagających bezpośredniego udziału nauczyciela akademickiego i studentów gdy w danym module przewidziane są takie zajęcia	30
Liczba punktów ECTS przypisana modułowi	3
Bilans punktów ECTS	uczestnictwo w zajęciach= 30 godzin przygotowanie do zajęć= 20 godzin przygotowanie projektu= 15 godzin konsultacje projektu= 5 godzin przygotowanie do testu zaliczeniowego= 5 godzin
Stosowane metody dydaktyczne	wykład, dyskusja, ćwiczenia praktyczne, symulacje, analizy studium przypadku, odgrywanie ról

<p>Metody sprawdzania i kryteria oceny efektów kształcenia uzyskanych przez studentów</p>	<p>ćwiczenia praktyczne symulacje</p>
<p>Forma i warunki zaliczenia modułu, w tym zasady dopuszczenia do egzaminu, zaliczenia, a także forma i warunki zaliczenia poszczególnych zajęć wchodzących w zakres danego modułu</p>	<p>obecność na wszystkich zajęciach 15 min prezentacja sprawdzająca treści merytoryczne zajęć kolokwium zaliczeniowe</p>
<p>Treści modułu kształcenia</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Budowanie zespołu 2. Motywowanie pracowników czyli coaching jako skuteczna metoda motywowania 3. Negocjacje 4. Komunikacja czyli jak mówić żeby nas słuchano 5. Metody komunikacji perswazyjnej 6. Mowa ciała 7. Metody radzenia sobie z trudnymi ludźmi 8. Obsługa klientów 9. Sposoby prowadzenia rozmów kwalifikacyjnych 10. Zarządzanie stresem
<p>Wykaz literatury podstawowej i uzupełniającej obowiązującej do zaliczenia danego przedmiotu</p>	<p>Literatura podstawowa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. James Borg (2011) „Perswazja. Sztuka pozytywnego wpływu na ludzi”, PWE, Warszawa <p>Literatura uzupełniająca:</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Sonya Hamlin (2008) „Jak mówić żeby nas słuchali. Komunikacja we współczesnym miejscu pracy”, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 3. Roy J. Lewicki, David M. Saunders, Bruce Barry, John W. Minton (2005) “Zasady negocjacji”, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań <p>Literatura dla zainteresowanych:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kevin Hogan (2007) „Perswazja. Psychologiczne taktyki wywierania wpływu”, wydawnictwo Helion, Gliwice 2. Kevin Hogan (2009) „Nauka perswazji”, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań 3. David Lakhani (2008) „Perswazja podprogowa”, wydawnictwo Helion, Gliwice 4. Bruce Peltier (2005) „Psychologia coachingu kadry menedżerskiej”, Dom Wydawniczy Rebis, Poznań.

Wymiar, zasady i forma odbywania praktyk, w przypadku gdy program kształcenia przewiduje praktyki	
---	--