

KARTA PRZEDMIOTU

D2/11 Psychologia pracy z klientem

Informacje ogólne

Nazwa przedmiotu i kod (wg planu studiów):	Psychologia pracy z klientem (D2.11)
Nazwa przedmiotu (j. ang.):	Psychology of Customer Service
Kierunek studiów:	Wychowanie Fizyczne
Poziom studiów:	Pierwszego stopnia (poziom 6)
Profil:	Praktyczny
Forma studiów:	Studia stacjonarne, studia niestacjonarne
Punkty ECTS:	1
Język wykładowy:	Polski
Rok akademicki:	2021/2022
Semestr:	VI
Koordinator przedmiotu:	dr Iryna Durkalevych

Elementy wchodzące w skład programu studiów

Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się dla przedmiotu				
<p>Celem kursu jest przygotowanie studentów do profesjonalnej obsługi klientów w przyszłej pracy zawodowej. Treści programowe zapewniające uzyskanie efektów uczenia się przewidują:</p> <p>1) zaznajomienie studentów z podstawową wiedzą psychologiczną dotyczącą czynników skutecznej współpracy trenera personalnego z klientem;</p> <p>2) rozwój umiejętności studentów do samoanalizy oraz oceny własnych predyspozycji do pracy na stanowisku trenera; rozwój umiejętności diagnostowania (obserwowania zachowań klientów oraz rozumienie ich uwarunkowań); <i>wspomagania</i> oraz <i>prognozowania</i> psychofizycznego rozwoju klienta;</p> <p>3) rozwój kompetencji społecznych studentów poprzez: uświadamianie znaczenia wiedzy z psychologii w pracy zawodowej trenera; uświadamiania poziomu własnej wiedzy psychologicznej; doskonalenie kompetencji komunikacyjnych; gotowość do wykorzystania zdobytej wiedzy psychologicznej do realizacji zadań na stanowisku trenera.</p>				
Liczba godzin zajęć w ramach poszczególnych form zajęć według planu studiów:	Studia stacjonarne - wykład 10 g. Studia niestacjonarne - wykład 10 g.			
Opis efektów uczenia się dla przedmiotu				
Kod efektu przedmiotu	Student, który zaliczył przedmiot zna i rozumie/potrafi/jest gotów do:	Powiązanie z KEU	Forma zajęć dydaktycznych	Sposób weryfikacji i oceny efektów uczenia się
D2.11_W01	1. Student zna, rozumie i potrafi zdefiniować podstawowe pojęcia i	K_W02	Wykład	Aktywność podczas

	terminy z zakresu psychologii pracy z klientem: zdrowie psychiczne; nałogowe uprawianie sportu; ortoreksja, bigoreksja, anoreksja i bulimia; style komunikowania się z klientem i in.			zajęć, sprawdzian
D2.11_W02	2. Student zna podstawowe teorie dotyczące procesów skutecznej komunikacji interpersonalnej; rozróżnia style komunikowania się trenera z klientem; zna skuteczne formy porozumiewania się z klientem, m. in. w sytuacjach konfliktowych i in.	K_W07	Wykład	Aktywność podczas zajęć, sprawdzian
D2.11_U01	3. Potrafi korzystać ze źródeł fachowej wiedzy psychologicznej podczas treningów: - obserwować zachowania klientów oraz rozumieć ich uwarunkowania; - rozpoznać bariery i trudności klientów w procesie treningów; - skutecznie korygować psychologiczne bariery oraz trudności klientów; - sprawnie komunikować się, m. in. w sytuacji konfliktowej.	K_U07	Wykład	Aktywność podczas zajęć, sprawdzian
D2.11_K01	4. Student ma świadomość poziomu swojej wiedzy, rozumie potrzebę ciągłego dokształcania się oraz prowadzenia zdrowego trybu życia.	K_K01	Wykład; konsultacje	Aktywność podczas zajęć; sprawdzian
D2.11_K02	5. Zachowuje się profesjonalnie, przygotowuje się do pracy oraz planuje i realizuje swoje działania w sposób odpowiedzialny.	K_K07	Wykład; konsultacje	Aktywność podczas zajęć

Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Całkowita liczba punktów ECTS: (A + B)		1 (A+B)		Stac.	N!testac
A. Liczba godzin kontaktowych z podziałem na formy zajęć oraz liczba punktów ECTS uzyskanych w ramach tych zajęć:	Wykład			10 g	10 g
	Konsultacje			5 g	5 g
	w sumie: ECTS			15 g 0,7	15g 0,7
B. Formy aktywności studenta w ramach samokształcenia wraz z planowaną liczbą godzin na każdą formę i liczbą punktów ECTS:	Praca w bibliotece			5 g	5 g
	Przygotowanie do kolokwium			5 g	5 g
	w sumie: ECTS			10 g 0,3	10 g 0,3
C. Liczba godzin zajęć kształtujących umiejętności praktyczne w ramach przedmiotu oraz związana z tym liczba punktów ECTS:	w sumie: ECTS				

Dodatkowe elementy (* - opcjonalnie)

Szczegółowe treści kształcenia w ramach poszczególnych form zajęć:	<p>1. Trener osobisty. Funkcje. Zadania. Kompetencje i umiejętności psychologiczne. Predyspozycje osobowościowe przydatne w pracy na stanowisku trenera osobistego.</p> <p>2. Diagnoza potrzeb klienta w celu doboru właściwych form rekreacji ruchowej. Obserwacja oraz wywiad wstępny z klientem (oczekiwania, potrzeby, stan zdrowia, czas trwania współpracy).</p> <p>3. Czynniki wpływające na sukces w pracy z klientem (wyznaczniki sukcesu, przyczyny ewentualnych niepowodzeń).</p> <p>4. Szkodliwe zachowanie klientów związane z kształtowaniem ciała (nałogowe uprawianie sportu).</p> <p>5. Umiejętności interpersonalne trenera osobistego. Elementy treningu komunikatywnego. Komunikacja z klientem. Nawiązywanie kontaktu z klientem. Komunikacja werbalna i niewerbalna. Trudne zachowania ze strony klienta i radzenie sobie z nimi.</p>																							
Metody i techniki kształcenia:	Wykład konwersatoryjny, metoda przypadków, dyskusja dydaktyczna, ćwiczenia indywidualne, praca w grupach, burza mózgów, analiza materiałów wideo.																							
* Warunki i sposób zaliczenia poszczególnych form zajęć, w tym zasady zaliczeń poprawkowych, a także warunki dopuszczenia do egzaminu:	<p>Zaliczenie przedmiotu</p> <p>Wiedza zdobyta na wykładach sprawdzana jest poprzez sprawdzian pisemny w postaci pięciu pytań otwartych. Maksymalna ilość punktów do uzyskania – 100. Za każdą wyczerpującą odpowiedź na jedno pytanie student dostaje 20 pkt.</p> <p>Kryteria oceniania według skali ECTS:</p> <table border="1" data-bbox="671 1368 1369 1749"><thead><tr><th>Ocena</th><th>ECTS</th><th>W punktach</th></tr></thead><tbody><tr><td>5.0 bardzo dobry</td><td>A</td><td>90-100</td></tr><tr><td>4.5 dobry plus</td><td>B</td><td>82-89</td></tr><tr><td>4.0 dobry</td><td>C</td><td>75-81</td></tr><tr><td>3.5 dostateczny plus</td><td>D</td><td>67-74</td></tr><tr><td>3.0 dostateczny</td><td>E</td><td>60-66</td></tr><tr><td rowspan="2">2.0 niedostateczny</td><td>FX</td><td>35-59</td></tr><tr><td>F</td><td>1-34</td></tr></tbody></table>	Ocena	ECTS	W punktach	5.0 bardzo dobry	A	90-100	4.5 dobry plus	B	82-89	4.0 dobry	C	75-81	3.5 dostateczny plus	D	67-74	3.0 dostateczny	E	60-66	2.0 niedostateczny	FX	35-59	F	1-34
Ocena	ECTS	W punktach																						
5.0 bardzo dobry	A	90-100																						
4.5 dobry plus	B	82-89																						
4.0 dobry	C	75-81																						
3.5 dostateczny plus	D	67-74																						
3.0 dostateczny	E	60-66																						
2.0 niedostateczny	FX	35-59																						
	F	1-34																						
* Zasady udziału w poszczególnych zajęciach, ze wskazaniem, czy obecność studenta na zajęciach jest obowiązkowa:	Obecność na wykładach jest obowiązkowa. Dopuszcza się jedną nieusprawiedliwioną nieobecność w semestrze.																							

Sposób obliczania oceny końcowej:	Warunkiem zaliczenia przedmiotu jest uzyskanie pozytywnej oceny z przedmiotu.
* Sposób i tryb wyrównywania zaległości powstałych wskutek nieobecności studenta na zajęciach:	Każdą nieusprawiedliwioną nieobecność na zajęciach student jest zobowiązany nadrobić poprzez przygotowanie referatu obejmującego tematy omawiane na opuszczonych zajęciach.
Wymagania wstępne i dodatkowe, szczególnie w odniesieniu do sekwencyjności przedmiotów:	Psychologia ogólna, Psychologia rozwojowa.
Zalecana literatura:	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adler R.B., Rosenfeld L.B., Proctor II R.F. (2016), <i>Relacje interpersonalne</i> (tłum. G. Skoczylaz). Poznań: Rebis. 2. Gracz J. Sankowski T. (2007), <i>Psychologia aktywności sportowej</i>. Poznań: AWF. 3. Hemmings B., Holder T. (2014), <i>Psychologia sportu. Studia przypadków</i> (tłum. M. Guzowska). Wydanie I. Warszawa: PWN. 4. Lenik J., Cieszkowski S. (2017), <i>Teoria i metodyka sportu. Przewodnik po zagadnieniu dla trenerów, nauczycieli, studentów</i>. Rzeszów: Wydawnictwo Uniwersytetu Rzeszowskiego. 5. Łuczyńska A. (2012). <i>Psychologia sportu i aktywności fizycznej</i>. Warszawa: PWN. 6. Patterson M. L. (2016), <i>Więcej niż słowa. Niewerbalne wywieranie wpływu</i> (przekł. M. Przyłipiak). Sopot: GWP.