

KARTA MODUŁU (sylabus)

1. Nazwa modułu: WARSZTATY INTERPERSONALNE: KONTAKT Z KLIENTEM		2. punkty ECTS	
		1	
		3. kod ECTS	
		S/N2IKOS-O-KONK-III	
4. Kierunek studiów: Kosmetologia		5. Ścieżka kształcenia: -	
6. Semestr studiów: III		7. Stopień: studia II stopnia	
8. Forma studiów: studia stacjonarne/niestacjonarne		9. Język wykładowy: polski	
10. Status modułu: obligatoryjny		11. Sposób zaliczenia: zaliczenie	
12. Grupa: moduł z zakresu kształcenia ogólnego			
13. Forma zajęć	14. Metody dydaktyczne		15. Sposób realizacji zajęć
ćwiczenia: warsztatowe	ćwiczenia warsztatowe: analiza przypadków, praca w grupach, dyskusja, gry symulacyjne		zajęcia prowadzone w salach dydaktycznych
16. Cele i zadania modułu: 1. Nabycie przez przyszłych kosmetologów wiedzy i umiejętności w zakresie sprawnego komunikowania się z klientem dzięki formie zajęć warsztatowych.			
17. Wymagania formalne: 1. Obecność na zajęciach organizowanych w formie ćwiczeń warsztatowych. 2. Możliwość usprawiedliwienia nieobecności wyłącznie na podstawie zwolnienia lekarskiego.			
18. Wymagania wstępne: 1. Brak.			
19. Treści programowe:			
lp.	C - ćwiczenia / L – ćwiczenia specjalistyczne/ warsztatowe:		
L1	Rodzaje komunikatów werbalnych i niewerbalnych, płaszczyzny komunikacji.		
L2	Systemy reprezentacji sensorycznej, metaprogramy- dopasowana komunikacja do klienta, a efektywna sprzedaż.		
L3	Aktywne i otwarte słuchanie – podstawowa umiejętność komunikacyjna związana z relacją kosmetolog – klient.		
L4	Asertywność w pracy kosmetologa.		
L5	Prezentacja zachowań asertywnych, pasywnych i agresywnych.		
L6	Komunikowanie skuteczne (rola i funkcje aktywnego słuchania, efektywność procesu komunikowania, wiarygodność i atrakcyjność nadawcy).		
L7	Bariery komunikacyjne. Konflikt interpersonalny. Trudności komunikacyjne w gabinecie.		
20. Zakładane efekty uczenia się:			
Wiedza: <i>zbiór opisów, faktów, zasad, teorii i praktyk, przyswojonych w procesie uczenia się, odnoszących się do dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej</i>			
Nr efektu	Efekt uczenia się - WIEDZA		
	Student, który zaliczył moduł:		
01	zna podstawowe sposoby i formy oraz zasady poprawnej komunikacji werbalnej i niewerbalnej.		
Umiejętności: <i>zdolność wykonywania zadań i rozwiązywania problemów właściwych dla dziedziny uczenia się lub działalności zawodowej</i>			

Nr efektu	Efekt uczenia się - UMIEJĘTNOŚCI
02	Student, który zaliczył moduł: potrafi komunikować się w sposób precyzyjny i spójny.
03	posiada umiejętność prowadzenia negocjacji i rozwiązywania sytuacji konfliktowych.
04	potrafi komunikować się w sposób asertywny, wpływając przy tym na polepszenie, a nie pogorszenie kontaktów międzyludzkich.

Kompetencje społeczne: zdolność do kształtowania własnego rozwoju oraz autonomicznego i odpowiedzialnego uczestnictwa w życiu zawodowym i społecznym, z uwzględnieniem etycznego kontekstu własnego postępowania

Nr efektu	Efekt uczenia się - KOMPETENCJE
05	Student, który zaliczył moduł: ma świadomość okazywania szacunku wobec klienta, stosując przy tym zasady kultury zarówno w komunikacji werbalnej, jak i niewerbalnej.
06	potrafi pracować w grupie, w której zajmuje różne role.

20a. Odniesienie modułowych efektów uczenia się do kierunkowych efektów uczenia się:

Nr efektu modułowego	Symbol EKK
01	KK2P_W15
02	KK2P_U01
03	KK2P_U01
04	KK2P_U01
05	KK2P_K03
06	KK2P_K04

21. Sposoby oceny:

F – formująca:

F6 – ocena bieżąca (za wykonanie ćwiczeń)
F7 – obecność na zajęciach organizowanych przy współpracy z przedstawicielami środowiska społeczno-gospodarczego

P – podsumowująca:

P3 – średnia ocen zdobytych w czasie semestru

22. Sposób weryfikacji efektów uczenia się:

Nr efektu	Treści programowe	Sposób oceny
01	L1-L7	F6, F7, P3
02	L1-L7	F6, F7, P3
03	L1-L7	F6, F7, P3
04	L1-L7	F6, F7, P3
05	L1-L7	F6, F7, P3
06	L1-L7	F6, F7, P3

23. Warunek zaliczenia modułu:

Uzyskanie pozytywnych ocen za wykonywania ćwiczeń w czasie semestru nauki. Ocenę końcową stanowi średnia ocen zdobytych w czasie semestru.

24. Całkowity nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia efektów uczenia się w godzinach oraz punktach ECTS:

Ogółem stacjonarne	Ogółem niestacjonarne	stacjonarne	niestacjonarne
25 h	25 h	1 ECTS	
- w tym liczba punktów ECTS za godziny kontaktowe z bezpośrednim udziałem nauczyciela akademickiego		0,32 ECTS	0,32 ECTS
- w tym liczba punktów ECTS za godziny realizowane w formie samodzielnej pracy		0,68 ECTS	0,68 ECTS

25. Wykaz literatury podstawowej (wykorzystywana podczas zajęć i studiowana samodzielnie przez studenta)

1. Nęcki Z., Komunikacja międzyludzka, Kraków 2000.
2. Gronbeck i in., Zasady komunikacji werbalnej, Warszawa 2004.
3. Biernach A. J., Komunikacja niewerbalna, Wrocław 2007.

26. Wykaz literatury uzupełniającej:

1. Vickers A., Bavister S., „NLP w praktyce, czyli sztuka kształtowania przyszłości, Warszawa 2010.
2. Gromnicka D., Asertywność w przykładach. Jak się zachować w typowych sytuacjach, Warszawa 2015.
3. Stewart J., Mosty zamiast murów. Podręcznik komunikacji interpersonalnej, Warszawa 2016.
4. Skrypty dydaktyczne opracowane w ramach projektu dofinansowanego ze środków UE pt. Modyfikacja kierunku Kosmetologii w Wyższej Szkole Inżynierii i Zdrowia.