

**AKADEMIA WYCHOWANIA FIZYCZNEGO
IM. EUGENIUSZA PIASECKIEGO W POZNANIU**

**Filia w Gorzowie Wielkopolskim
Zamiejscowy Wydział Kultury Fizycznej**

Kierunek: Wychowanie fizyczne

KARTA PRZEDMIOTU

Nazwa przedmiotu: **PSYCHOLOGIA PRACY Z KLIENTEM**

Kod przedmiotu: **ZWKF_WF_2_o_F.1_s**

Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot/moduł: **Zakład Nauk Humanistycznych
i Społecznych**

Osoba odpowiedzialna za kartę – koordynator przedmiotu:

dr Marzena Tomczak

Osoby prowadzące przedmiot:

1. dr Marzena Tomczak

Data opracowania: **21.09.2020 r.**

1. Podstawowe informacje

Forma studiów	studia stacjonarne			
Stopień studiów	studia drugiego stopnia			
Profil	ogólnoakademicki			
Specjalność	nauczycielska z trenerem osobistym			
Rok studiów / semestr	rok 2, semestr 3			
Status przedmiotu	obowiązkowy w ramach specjalności			
Język przedmiotu	polski			
Forma zajęć	wykład	ćwiczenia	seminaria	inne
Wymiar zajęć	5	15		
Liczba punktów ECTS	1			

2. Cele przedmiotu

C1	Poznanie wiedzy z zakresu psychologii prowadzącej do zrozumienia zachowań klienta
C2	Doskonalenie umiejętności autoanalizy, obserwacji i analizy zjawisk psychologicznych oraz zachowania klientów
C3	Kształtowanie motywacji do podejmowania osobistych poszukiwań zmierzających do samodoskonalenia oraz lepszego rozumienia siebie i innych.

3. Wymagania wstępne w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji:

– brak.

4. Efekty uczenia się w zakresie wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych:

Symbol	Efekty uczenia się dla przedmiotu Po zrealizowaniu przedmiotu student:	Odniesienie do efektów uczenia się dla programu studiów	Odniesienie do charakterystyk II stopnia Polskiej Ramy Kwalifikacji (poziom 7)
EK1	posiada wiedzę z zakresu wybranych metod psychologii w procesie pomagania klientowi	A1_W7	P7S_WG
EK2	umie dostrzec i rozpoznać problemy psychologiczne u osób z różnymi dysfunkcjami i w różnym wieku	A1_U15	P7S_UW
EK3	gotów jest do krytycznej oceny posiadanej wiedzy i odbieranych treści, posiada świadomość własnych ograniczeń i wie kiedy zwrócić się do innych specjalistów	A1_K1	P7S_KK

5. Treści programowe

WYKŁADY		
Lp.	Tematyka zajęć Opis szczegółowych bloków tematycznych	Liczba godzin
W1	Modele zachowań konsumenckich.	5
	Razem	5

ĆWICZENIA		
Lp.	Tematyka zajęć Opis szczegółowych bloków tematycznych	Liczba godzin
ĆW1	Cechy i umiejętności dobrego pracownika obsługi.	2
ĆW2	Skuteczne motywowanie do zmiany.	2
ĆW3	Komunikacja werbalna i niewerbalna a klientem.	2
ĆW4	Metody zdobywania zaufania.	2
ĆW5	Praca z klientem w sytuacjach trudnych.	4
ĆW6	Wypalenie zawodowe.	2
ĆW7	Zaliczenie.	1
	Razem	15

6. Metody dydaktyczne

M1	Metody audiowizualne.
M2	Metody diagnostyczne.
M3	Dyskusja.

7. Obciążenie pracą studenta

Forma aktywności	Średnia liczba godzin na zrealizowanie aktywności
Godziny kontaktowe z nauczycielem akademickim, w tym:	
Godziny wynikające z planu studiów	20
Godziny bez udziału nauczyciela wynikające z nakładu pracy studenta, w tym:	
Przygotowanie do zaliczenia	7
Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu wynikająca z całego nakładu pracy studenta	27
Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu	1

8. Metody oceny

a. Ocena formująca

F1	Dyskusja.
F2	Rozwiązywanie zadań.
F3	Analiza treści.

b. Ocena podsumowująca

P1	Zaliczenie przedmiotu.
----	------------------------

c. Warunki zaliczenia przedmiotu

- zapoznanie się z literaturą z zakresu tematyki;
- uzyskanie pozytywnej oceny z zaliczenia.

9. Kryteria oceny

Efekt uczenia się EK1	
na ocenę 2	Student nie potrafi rozpoznać problemów psychicznych i nie zna metod w procesie pomagania.
na ocenę 3	Student ma trudności w opisanu problemów psychicznych i wymienia niektóre metody pomagania.
na ocenę 4	Student dostrzega i rozpoznaje problemy psychiczne, ma jednak trudności w wymienieniu odpowiednich metod pomagania.
na ocenę 5	Student bez problemów rozpoznaje problemy psychiczne i zna odpowiednie metody pomagania.
Efekt uczenia się EK2	
na ocenę 2	Student nie umie dostrzec i rozpoznać problemów psychologicznych, nie posiada podstawowych umiejętności diagnostycznych.
na ocenę 3	Student umie dostrzec i rozpoznać podstawowe problemy psychologiczne.
na ocenę 4	Student dostrzega i rozpoznaje problemy psychologiczne, potrafi wykorzystać podstawowe umiejętności diagnostyczne.
na ocenę 5	Student umie dostrzec i rozpoznać problemy psychologiczne, potrafi wykorzystać podstawowe umiejętności diagnostyczne, opracowywać wyniki i interpretować je.
Efekt uczenia się EK3	
na ocenę 2	Student nie wykazuje aktywności w ocenianiu posiadanej wiedzy i treści, nie wykazuje autorefleksji.
na ocenę 3	Student wykazuje aktywność w ocenianiu posiadanej wiedzy i treści.
na ocenę 4	Student gotów jest do krytycznej oceny posiadanej wiedzy i odbieranych treści, posiada świadomość własnych ograniczeń.
na ocenę 5	Student gotów jest do krytycznej oceny posiadanej wiedzy i odbieranych treści, posiada świadomość własnych ograniczeń i wie kiedy zwrócić się do innych specjalistów.

10. Macierz realizacji przedmiotu

Efekty uczenia się	Odniesienie do efektów uczenia się dla programu studiów	Cele przedmiotu	Treści programowe	Metody dydaktyczne	Sposoby oceny
EK1	A1_W7	C1	W1–W2, ĆW1–ĆW6	F1, F2, F3	P1
EK2	A1_U15	C2	ĆW1–ĆW6	F1, F2, F3	P1
EK3	A1_K1	C2	ĆW1–ĆW6	F1, F2, F3	P1

11. Wykaz piśmiennictwa

a. Piśmiennictwo podstawowe

1.	Łodygowska E., Rajewska K., <i>Psychologia kontaktu z klientem</i> , Krajowa Agencja Wydawnicza, Warszawa 2001
2.	Komarnicka K., <i>Profesjonalna obsługa klienta urzędu</i> , Fundacja Rozwoju Demokracji Lokalnej, Warszawa 2009.

b. Piśmiennictwo uzupełniające

1.	Leland K., Bailey K., <i>Obsługa klienta</i> , Oficyna Wydawnicza Read Me, Warszawa 1999.
2.	Hill N., Alexander J., <i>Pomiar satysfakcji i lojalności klientów</i> , Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2003.

12. Zatwierdzenie karty przedmiotu do realizacji

.....
(miejsowość, data)

.....
(kierownik zakładu)

.....
(dziekan wydziału)

Przyjmuję do realizacji (data i podpisy osób prowadzących przedmiot)