|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **UNIWERSYTET MORSKI W GDYNI**  **Wydział Zarządzania i Nauk o Jakości** | https://umg.edu.pl/sites/default/files/zalaczniki/wznj-02_0.png |

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Kod przedmiotu |  | Nazwa przedmiotu | w jęz. polskim | **KOMUNIKACJA Z KLIENTEM** |
| w jęz. angielskim | **COMMUNICATION WITH THE CUSTOMER** |

|  |  |
| --- | --- |
| Kierunek | **Zarządzanie** |
| Specjalność | **Ekonomia Menedżerska** |
| Poziom kształcenia | **studia pierwszego stopnia** |
| Forma studiów | **niestacjonarne** |
| Profil kształcenia | **ogólnoakademicki** |
| Status przedmiotu | **obowiązkowy** |
| Rygor | **zaliczenie** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Semestr studiów** | **Liczba punktów ECTS** | **Liczba godzin w tygodniu** | | | | **Liczba godzin w semestrze** | | | |
| **W** | **C** | **L** | **P** | **W** | **C** | **L** | **P** |
| IV | 1 |  |  |  |  | 9 |  |  |  |
| **Razem w czasie studiów** | | | | | | **9** | | | |

|  |
| --- |
| **Wymagania w zakresie wiedzy, umiejętności i innych kompetencji** |
| Wymagana znajomość zagadnień z zakresu obsługi klienta, marketingu i komunikacji interpersonalnej. |

|  |
| --- |
| **Cele przedmiotu** |
| Celem przedmiotu jest nabycie pogłębionej wiedzy z zakresu komunikacji z klientem oraz nabycie umiejętności wykorzystania tej wiedzy w procesie zarządzania współczesną organizacją. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Osiągane efekty uczenia się dla przedmiotu (EKP)** | | |
| **Symbol** | **Po zakończeniu przedmiotu student:** | **Odniesienie do kierunkowych efektów kształcenia** |
| EKP\_01 | zna zróżnicowane formy komunikowania się z klientami. | NK\_W03, NK\_U03 |
| EKP\_02 | rozumie uwarunkowania skutecznej komunikacji z klientem. | NK\_W03, NK\_U03, NK\_K01 |
| EKP\_03 | rozwiązuje problemy komunikacyjne i odpowiada na obiekcje klienta umiejętnie prezentując ofertę przedsiębiorstw. | NK\_W03, NK\_U03, NK\_U06 |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Treści programowe** | **Liczba godzin** | | | | **Odniesienie do EKP** |
| **W** | **C** | **L** | **P** |
| Komunikacja jako element profesjonalnej obsługi klienta . | 2 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02 |
| Potrzeby współczesnego klienta a sposoby komunikowania oferty przedsiębiorstw – łamanie obiekcji, redukcja postrzeganego ryzyka zakupu. | 2 |  |  |  | EKP\_02, EKP\_03, |
| Zdalna komunikacja z klientem. Komunikacja telefoniczna i elektroniczna. | 2 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02, |
| Niestandardowe formy komunikacji. Wybrane przykłady. | 1 |  |  |  | EKP\_01, EKP\_02 |
| Sytuacje trudne/nieprzewidziane - wymagania procesu komunikacji z różnymi typami klientów. Przykłady dobrych praktyk. | 2 |  |  |  | EKP\_02 , EKP\_03 |
| **Łącznie godzin** | **9** |  |  |  |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Metody weryfikacji efektów uczenia się dla przedmiotu** | | | | | | | | | |
| **Symbol EKP** | **Test** | **Egzamin ustny** | **Egzamin pisemny** | **Kolokwium** | **Sprawozdanie** | **Projekt** | **Prezentacja** | **Zaliczenie praktyczne** | **Inne** |
| EKP\_01 | x |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EKP\_02 | x |  |  |  |  |  |  |  |  |
| EKP\_03 | x |  |  |  |  |  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Kryteria zaliczenia przedmiotu** |
| Zaliczenie wykładów: test końcowy pisemny (T- 60% punktów możliwych do zdobycia). Ocena końcowa jest oceną  z testu**.** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nakład pracy studenta** | | | | | |
| **Forma aktywności** | **Szacunkowa liczba godzin przeznaczona na zrealizowanie aktywności** | | | | |
| **W** | **C** | **L** | | **P** |
| Godziny kontaktowe | 9 |  |  | |  |
| Czytanie literatury | 15 |  |  | |  |
| Przygotowanie do zajęć ćwiczeniowych, laboratoryjnych, projektowych |  |  |  | |  |
| Przygotowanie do egzaminu, zaliczenia | 15 |  |  | |  |
| Opracowanie dokumentacji projektu/sprawozdania |  |  |  | |  |
| Uczestnictwo w zaliczeniach i egzaminach | 4 |  |  | |  |
| Udział w konsultacjach | 5 |  |  | |  |
| **Łącznie godzin** | **48** |  |  | |  |
| **Sumaryczna liczba godzin dla przedmiotu** |  | | | | |
| **Sumaryczna liczba punktów ECTS dla przedmiotu** | **1** | | | | |
|  | **Liczba godzin** | | | **ECTS** | |
| Obciążenie studenta związane z zajęciami praktycznymi |  | | |  | |
| Obciążenie studenta na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich | 18 | | | 1 | |

|  |
| --- |
| **Literatura podstawowa** |
| [Barge J.K.,](https://ksiegarnia.pwn.pl/autor/Barge-J.-Kevin,a,121405630) [Spitzberg B. H.](https://ksiegarnia.pwn.pl/autor/Spitzberg-Brian-H.,a,121405629), Komunikacja między ludźmi, [Wydawnictwo Naukowe PWN](https://ksiegarnia.pwn.pl/wydawca/Wydawnictwo-Naukowe-PWN,w,69500989), Warszawa 2015  Grobelna, A. Dębski, M. Górska-Warsewicz,H ., Marka jako źródło kształtowania konkurencyjności w branży turystycznej, Wyd. Difin, Warszawa 2017  Hartley K., Komunikacja w kryzysie. Jak zrozumieć i kształtować zachowanie konsumentów, aby wasza marka cieszyła się jeszcze większym zaufaniem, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2020  Martin W.B., Zarządzanie jakością obsługi w restauracjach i hotelach, Wyd. Oficyna Ekonomiczna, Kraków 2006  Jaworowicz M., Jaworowicz, P. (2017), Skuteczna komunikacja w nowoczesnej organizacji, Wyd. Difin, Warszawa |
| **Literatura uzupełniająca** |
| Grobelna, A., Zachowania klientów a wyczerpanie emocjonalne pracowników branży hotelarskiej. Konsekwencje dla procesu obsługi , Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu  Nr 379 Gospodarka turystyczna w regionie Przedsiębiorstwo. Samorząd. Współpraca, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu Wrocław 2015, s. 383- 395  Jak zapewnić znakomitą obsługę klientów, Wyd. Oficyna Ekonomiczna Kraków, Kraków 2006  Baker A., Doskonała umiejętność komunikacji, Wyd. Helion, Gliwice 2004 |

|  |  |
| --- | --- |
| **Osoba odpowiedzialna za przedmiot** | |
| dr Aleksandra Grobelna | KZiE |
| **Pozostałe osoby prowadzące przedmiot** | |
| dr Ewa Wyszkowska-Wróbel | KZiE |