*Załącznik nr 4 do zarządzenia nr 22/2020*

**KARTA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kod przedmiotu** | **1012.8.KOS1.D7.PCOK** | |
| **Nazwa przedmiotu w języku** | polskim | ***Podstawy coachingu w obsłudze klienta***  ***The Basis of Coaching in Client Service*** |
| angielskim |

1. **USYTUOWANIE PRZEDMIOTU W SYSTEMIE STUDIÓW**

|  |  |
| --- | --- |
| **1.1. Kierunek studiów** | Kosmetologia |
| **1.2. Forma studiów** | Stacjonarne, , niestacjonarne |
| **1.3. Poziom studiów** | I stopnia |
| **1.4. Profil studiów\*** | Praktyczny |
| **1.5. Osoba przygotowująca kartę przedmiotu** | dr Małgorzata Makowska |
| **1.6. Kontakt** | malgorzata.makowska@ujk.edu.pl |

1. **OGÓLNA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |
| --- | --- |
| **2.1. Język wykładowy** | **Język polski** |
| **2.2. Wymagania wstępne\*** | Posiadanie podstawowej wiedzy z biologii i fizjologii człowieka ze szczególnym uwzględnieniem zagadnień związanych z anatomią i fizjologią układu nerwowego i hormonalnego. Podstawowa wiedza z podstaw komunikacji w zakresie przedmiotu wsparcia: Psychobiologiczne podstawy mowy ciała realizowanego na sem. I |

1. **SZCZEGÓŁOWA CHARAKTERYSTYKA PRZEDMIOTU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Forma zajęć** | | Konwersatorium, ćwiczenia |
| * 1. **Miejsce realizacji zajęć** | | Zajęcia prowadzone w salach dydaktycznych Filii w Sandomierzu UJK w Kielcach oraz zdalnie przy użyciu platform dostępnych w Uczelni. |
| * 1. **Forma zaliczenia zajęć** | | Zaliczenie z oceną |
| * 1. **Metody dydaktyczne** | | Metody podawcze (elementy wykładu informacyjnego i pogadanki), analiza - prezentacja multimedialna, dyskusja, wyjaśnianie zagadnień problemowych, ćwiczenia i analiza materiałów multimedialnych, PREZENTACJA I ANALIZA ZADANIA PROJEKTOWEGO |
| * 1. **Wykaz literatury** | **podstawowa** | 1. Thorpe, Sara; Clifford, Jackie. Podręcznik coaching. Poznań: Wyd. Rebis, 2007. 2. Wainwright G., Mowa ciała. Praktyczne wprowadzenie.   http://www.structum.pl/czytelnia-pdf-op/Mowa\_ciala\_Praktyczne\_wprowadzenie\_mowcia.pdf   1. Materiały przygotowane przez prowadzącego |
| **uzupełniająca** | 1. Mietzel G., *Wprowadzenie do psychologii.* Gdańskie Wydawnictwo Psychologiczne, Gdańsk 2011 2. Lieberman D.J., *Jak rozszyfrować każdego*. Dom Wydawniczy REBIS, Poznań 2017 |

1. **CELE, TREŚCI I EFEKTY UCZENIA SIĘ**

|  |
| --- |
| * 1. **Cele przedmiotu *(z uwzględnieniem formy zajęć)***   ***C1.*** Zapoznanie studenta z współczesnym stanem wiedzy dotyczącej podstaw coachingu i pracy z ludźmi oraz ukształtowanie gotowości, by stosować się do praktycznych wskazówek w dziedzinie rozumienia i wykorzystania technik komunikacji w życiu codziennym i w pracy  ***C2.*** Dostarczenie wiedzy i praktyczne doskonalenie umiejętności u studenta dotyczących zasad funkcjonowania umysłu, psychobiologii ludzkiego ciała oraz ich wykorzystania w budowaniu jakości relacji międzyludzkich, obsługi klienta oraz funkcjonowania w życiu towarzyskim i w pracy.  ***C3.*** Wykształcenie umiejętności i gotowości u studenta, by stosować zdobytą wiedzę w pracy zawodowej. |
| * 1. **Treści programowe *(z uwzględnieniem formy zajęć)***   **Konwersatorium**   1. Historia i cele coachingu oraz praktyczne zastosowanie. 2. Biologiczne podstawy coachingu. Elementy wiedzy psychobiologii ciała i umysłu. 3. Działanie umysłu, zmysłowe postrzeganie świata i mentalne mapy rzeczywistości . 4. Komunikacja i jej rodzaje: komunikacja werbalna, metajęzyk, mowa ciała i komunikacja na poziomie energii. 5. Zasady kreatywnej i skutecznej komunikacji. Elementy NLP w komunikacji. Typy osobowości i kanały komunikacji. 6. Świadomość i podświadomość w komunikacji – język manipulacji i perswazji w obsłudze klienta. Kwestie etyczne. Oddziaływanie mózgu nieświadomego na układ i pracę części ciała odpowiedzialnych za komunikaty niewerbalne. 7. Narzędzia coachingowe i ich wykorzystanie w pracy kosmetologa. 8. Analiza typów osobowości i kanałów komunikacji na przykładach. 9. Efekt halo i siła pierwszego wrażenia. Coaching poprzez wrażenia estetyczne. 10. Elementy coachingu zdrowia w pracy kosmetologa. 11. Praktyczne wykorzystanie strategii komunikacyjnych w pracy z klientem. 12. Coaching wprowadzania zmiany i utrwalania pożądanych nawyków. 13. Analiza przykładowych sytuacji realnych, materiałów graficznych i filmowych multumedialnych 14. Analiza i prezentacje projektów studenckich cz. 1 15. Analiza i prezentacje projektów studenckich cz. 2 |

* 1. **Przedmiotowe efekty uczenia się**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Efekt** | **Student, który zaliczył przedmiot** | **Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się** |
| w zakresie **WIEDZY:** | | |
| W01 | zna i rozumie zjawiska i procesy zachodzące w organizmie człowieka oraz posiada wiadomości niezbędne dla rozumienia procesów komunikacji i mowy ciała, kształtowania dobrego wrażenia, budowania zaufania i stosowania konstruktywnego języka perswazji, zna i rozumie podstawy technik coachingowych | **KOSP1\_W01** |
| w zakresie **UMIEJĘTNOŚCI:** | | |
| U01 | potrafi wykorzystać posiadaną wiedzę o coachingi i narzędziach coachingowych oraz posiada umiejętności komunikowania się z jednostką i grupą społeczną; potrafi zastosować w życiu wiedzę o mowie ciała oraz o psychobiologicznych zasadach skutecznej komunikacji w wspierania klienta w procesie zmiany nawyków | **KOSP1\_U03** |
| U02 | posiada umiejętność ustnej i pisemnej prezentacji własnych działań i sugestii w oparciu dostępną literaturę z zachowaniem praw autorskich oraz potrafi podnosić swoje kompetencje osobiste i wykorzystać wiedzę dotyczącą coachingu w codziennym życiu oraz pracy zawodowej np. podczas rozmowy z klientem itp. | **KOSP1\_U12** |
| w zakresie **KOMPETENCJI SPOŁECZNYCH:** | | |
| K01 | świadomy poziomu swojej wiedzy, zakresu umiejętności praktycznych oraz doświadczenia wykazuje stałą gotowość do zasięgania opinii ekspertów (psychologa, biologa, coacha) i jest gotowy świadomie wybrać odpowiednie dla siebie narzędzia pracy coachingowej, tak by wykorzystać je do osiągania sukcesu w życiu prywatnym i pracy zawodowej | **KOSP1\_K03** |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| * 1. **Sposoby weryfikacji osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **Efekty przedmiotowe**  ***(symbol)*** | **Sposób weryfikacji (+/-)** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| **~~Egzamin ustny/pisemny\*~~** | | | | **~~Kolokwium~~** | | | | **Projekt** | | | | **Aktywność na zajęciach** | | | | **Praca własna** | | | **Praca w grupie** | | | **Inne**  ***(obecność)*** | | | |
| ***Forma zajęć*** | | | | ***Forma zajęć*** | | | | ***Forma zajęć*** | | | | ***Forma zajęć*** | | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | ***Forma zajęć*** | | | |
| *W* | *C* | *...* | *W* | | *C* | *...* | *W* | | *C* | *...* | *W* | | *C* | *...* | *W* | | *C* | *...* | *W* | *C* | *...* | | *W* | *C* | *...* |
| W01 |  |  |  |  | |  |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | ***+*** |  | |  | **+** |  |
| U01 |  |  |  |  | |  |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | ***+*** |  | |  | ***+*** |  |
| U02 |  |  |  |  | |  |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | ***+*** |  | |  | ***+*** |  |
| K01 |  |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | | ***+*** |  |  | | ***+*** |  |  | ***+*** |  | |  | ***+*** |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| * 1. **Kryteria oceny stopnia osiągnięcia efektów uczenia się** | | |
| **Forma zajęć** | **Ocena** | **Kryterium oceny** |
| **ćwiczenia (C)**  **konwersatorium** | **3** | Zna podstawowe terminy dotyczące coachingu i narzędzi coachingowych. Zna zasady działania komunikacji. Zna podstawowe zasady wykorzystania coachingu w życiu codziennym i pracy.  Zaliczenie z oceną:  praca projektowa– 50-59%,  zadania do pracy własnej – 50-59%,  obecność i aktywny udział w zajęciach na 80% zajęć |
| **3,5** | Zna wybrane terminy dotyczące coachingu i narzędzi coachingowych. Zna zasady działania komunikacji. Zna podstawowe zasady wykorzystania coachingu i technik komunikacyjnych w życiu codziennym i pracy. Potrafi świadomie dokonywać analizy elementów skutecznej komunikacji i interpretować je. Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę o coachingu i komunikacji w różnych sytuacjach życiowych np. obsługa klienta itp.  Zaliczenie z oceną:  praca projektowa– 60-69%,  zadania do pracy własnej – 60-69%,  obecność i aktywny udział w zajęciach na 80% zajęć |
| **4** | Zna większość terminów dotyczących coachingu i narzędzi coachingowych. Zna zasady działania komunikacji. Zna podstawowe zasady wykorzystania coachingu i zasad skutecznej komunikacji w życiu codziennym i pracy. Potrafi świadomie dokonywać analizy narzędzi coachingowych i wykorzystać je. Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę o technikach komunikacji i perswazji w różnych sytuacjach życiowych np. obsługa klienta itp. Zna podstawowe psychobiologiczne mechanizmy stojące za skuteczną komunikacją i kształtowaniem nawyków.  Zaliczenie z oceną:  praca projektowa– 70-79%,  zadania do pracy własnej – 70-79%,  obecność i aktywny udział w zajęciach na 80% zajęć |
| **4,5** | Zna niemal wszystkie terminy dotyczące coachingu i narzędzi coachingowych. Zna zasady działania komunikacji. Zna podstawowe zasady wykorzystania coachingu i zasad skutecznej komunikacji w życiu codziennym i pracy. Potrafi świadomie dokonywać analizy narzędzi coachingowych i wykorzystać je. Potrafi wykorzystać wiedzę o technikach komunikacji i perswazji w różnych sytuacjach życiowych np. obsługa klienta itp. Zna podstawowe psychobiologiczne mechanizmy stojące za skuteczną komunikacją i kształtowaniem nawyków oraz ich uwarunkowania psychologiczne i kulturowe.  Zaliczenie z oceną:  praca projektowa– 80-89%,  zadania do pracy własnej – 80-89%,  obecność i aktywny udział w zajęciach na 80% zajęć |
| **5** | Zna wszystkie terminy dotyczące coachingu i narzędzi coachingowych. Zna zasady działania komunikacji. Zna podstawowe zasady wykorzystania coachingu i zasad skutecznej komunikacji w życiu codziennym i pracy. Potrafi świadomie dokonywać analizy narzędzi coachingowych i wykorzystać je. Potrafi wykorzystać podstawową wiedzę o technikach komunikacji i perswazji w różnych sytuacjach życiowych np. obsługa klienta itp. Zna podstawowe psychobiologiczne mechanizmy stojące za skuteczną komunikacją i kształtowaniem nawyków, ich uwarunkowania psychologiczne i kulturowe oraz świadomie je rozpoznaje i interpretuje.  Zaliczenie z oceną:  praca projektowa– 90-100%,  zadania do pracy własnej – 90- 100%,  obecność i aktywny udział w zajęciach na 80% zajęć |

1. **BILANS PUNKTÓW ECTS – NAKŁAD PRACY STUDENTA**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kategoria** | **Obciążenie studenta** | |
| **Studia**  **stacjonarne** | **Studia**  **niestacjonarne** |
| *LICZBA GODZIN REALIZOWANYCH PRZY BEZPOŚREDNIM UDZIALE NAUCZYCIELA /GODZINY KONTAKTOWE/* | ***30*** | ***20*** |
| *Udział w ćwiczeniach, konwersatoriach, laboratoriach* | 30 | 20 |
| *SAMODZIELNA PRACA STUDENTA /GODZINY NIEKONTAKTOWE/* | ***20*** | ***30*** |
| *Przygotowanie do ćwiczeń, konwersatorium* | 10 | 15 |
| *Zebranie materiałów do projektu, kwerenda internetowa* | 5 | 10 |
| *Opracowanie prezentacji multimedialnej* | 5 | 5 |
| ***ŁĄCZNA LICZBA GODZIN*** | ***50*** | ***50*** |
| **PUNKTY ECTS za przedmiot** | **2** | **2** |

***Przyjmuję do realizacji*** *(data i czytelne podpisy osób prowadzących przedmiot w danym roku akademickim)*

*............................................................................................................................*