



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Komunikacja werbalna i niewerbalna

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja		Cykl dydaktyczny 2022/ 2023
Specjalność <ul style="list-style-type: none">• Manager Obiektu Hotelarskiego i Gastronomicznego		Kod zajęć Komunikacja werbalna i niewerbalna
Poziom studiów Studia licencjackie I stopnia		Języki wykładowe Polski
Forma studiów Studia stacjonarne		Obligatoryjność Obowiązkowy
Profil studiów Profil praktyczny		
Koordynator zajęć	dr Grzegorz Krawiec	
Prowadzący zajęcia	dr Grzegorz Krawiec	

STACJONARNE

Okres Semestr 2	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia/ 15/ zaliczenie Wykłady/ 15/ egzamin	Liczba punktów ECTS 2
---------------------------	--	---------------------------------

NIESTACJONARNE

Okres Semestr 2	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia/ 8/ zaliczenie Wykłady/ 8/ egzamin	Liczba punktów ECTS 2
---------------------------	--	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	Zrozumienie pojęć komunikacji społecznej i ich znaczenia w życiu człowieka.
C2	Analiza środków komunikacji oraz ich funkcji i modeli teoretycznych.
C3	Zrozumienie dynamiki i strategii radzenia sobie z konfliktami społecznymi.
C4	Rozwój umiejętności w zakresie komunikacji interpersonalnej, w tym werbalnej i niewerbalnej.
C5	Zrozumienie wpływu kultury i technologii na komunikację międzykulturową i cyfrową.

Wymagania wstępne

Wiedza ogólna na poziomie szkoły średniej. Brak specyficznych wymagań, zalecana ogólna wiedza z zakresu nauk humanistycznych.

Efekty uczenia się dla zajęć

Kod	Efekty uczenia się dla zajęć w zakresie	Efekty uczenia się dla kierunku	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się dla zajęć
Wiedzy – Student/ ka:			
W1	Ma zaawansowaną wiedzę z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej	K_W01	Egzamin pisemny, Dyskusja, Praca semestralna, Prezentacja
W2	Zna i rozumie zaawansowaną terminologię związaną z kierunkiem turystyka i rekreacja oraz wybraną specjalnością	K_W02	Egzamin pisemny, Dyskusja, Praca semestralna, Prezentacja
W3	Posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z komunikacją werbalną i niewerbalną	K_W04	Egzamin pisemny, Dyskusja, Prezentacja
W4	Ma zaawansowaną wiedzę o relacjach społecznych w aspekcie międzykulturowym	K_W06	Dyskusja, Prezentacja
Umiejętności – Student/ ka:			
U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U01	Dyskusja, Prezentacja
Kompetencji społecznych – Student/ ka:			

K1	Jest gotów do uczenia się przez całe życie i podnoszenia swoich kompetencji zawodowych oraz osobistych	K_K01	Dyskusja
K2	Jest gotów do współpracowania w grupie przyjmując w niej różne role	K_K04	Dyskusja
K3	Jest gotów do formułowania opinii dotyczących różnych grup społecznych	K_K08	Dyskusja

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Komunikacja w obsłudze klienta w branży hotelarskiej i gastronomicznej - techniki budowania pozytywnych relacji z klientami, zasady profesjonalnej obsługi.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
2.	Rozwiązywanie problemów i skarg klientów przez skuteczną komunikację - strategie radzenia sobie z trudnymi sytuacjami i przekształcanie negatywnych doświadczeń klientów w pozytywne.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
3.	Komunikacja międzykulturowa w turystyce i hotelarstwie - znaczenie zrozumienia różnic kulturowych w komunikacji z międzynarodowymi gośćmi i klientami.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
4.	Zarządzanie zespołem w hotelarstwie i gastronomii poprzez efektywną komunikację - budowanie zespołu, motywowanie pracowników i zarządzanie konfliktami.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
5.	Techniki prezentacji i komunikacji marketingowej w promocji obiektów hotelarskich i gastronomicznych - wykorzystanie narzędzi komunikacyjnych w budowaniu marki i promowaniu usług.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
6.	Język specjalistyczny w branży hotelarskiej i gastronomicznej - rozwijanie umiejętności komunikacyjnych w specyficznych kontekstach zawodowych.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
7.	Komunikacja niewerbalna w interakcjach z gośćmi - znaczenie mowy ciała, gestów i ekspresji twarzy w budowaniu pierwszego wrażenia i relacji z klientami.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia

8.	Zastosowanie technologii cyfrowych w komunikacji z klientami - wykorzystanie mediów społecznościowych, aplikacji mobilnych w branży hotelarskiej i gastronomicznej.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
9.	Standardy komunikacji w sytuacjach kryzysowych - przygotowanie i reagowanie na sytuacje kryzysowe poprzez skuteczne komunikaty i zarządzanie informacją.	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia
10.	Etykieta biznesowa i protokół w branży gościnności	K_W01;K_W02 K_W04;K_W06 K_U01 K_K01;K_K04 K_K08	Wykład/ Ćwiczenia

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykłady	<ul style="list-style-type: none"> • Obecność na zajęciach • Czynny udział w zajęciach
Ćwiczenia	<ul style="list-style-type: none"> • Praca semestralna • Prezentacja

Literatura

Obowiązkowa

1. Ptaszek, G., Pyrkosz-Pacyna, J., Migaczewska, E., Gałuszka, D., Żuchowska-Skiba, D., Trzeńska, I., Stojkow, M., Mamak-Zdanecka, M., & Guja, J. (2021). Komunikacja społeczna. Kraków: Akademia Górniczo-Hutnicza.
2. Głowik, M. (2020). Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych. Warszawa: Promotor.
3. Habrajska, G. (2020). Perswazja i manipulacja w komunikacji. Wybrane zagadnienia. Łódź: Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego.
4. Lewandowski, Ł. (2019). Komunikacja w negocjacjach. Zeszyty Naukowe Gdańskiej Szkoły Wyższej, 22, ss. 197-206.

Dodatkowa

1. Głowik, M. (2020). Komunikacja niewerbalna w kontaktach interpersonalnych (Vol. 7). Promotor.
2. Friedberg, A. (2019). Proces komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy. Zeszyty Naukowe Gdańskiej Szkoły Wyższej, 22, ss. 151-158.
3. Gracz, L., & Słupińska, K. (2018). Negocjacje i komunikacja. Wybrane aspekty. Kraków: edu-Libri.

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

STACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Ćwiczenia	15
Wykład	15
Czytanie i opracowanie tekstu	5
Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	5
Czytanie wskazanej literatury	5
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu	15
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 60
Liczba punktów ECTS	ECTS 2

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

NIESTACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Ćwiczenia	8
Wykład	8
Czytanie i opracowanie tekstu	10
Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	10
Czytanie wskazanej literatury	10
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu)	15
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 61
Liczba punktów ECTS	ECTS 2

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut