



Wyższa Szkoła Hotelarstwa i Gastronomii
w Poznaniu

Komunikacja interpersonalna w hotelarstwie i gastronomii

Sylabus zajęć

Informacje podstawowe

Kierunek studiów Turystyka i Rekreacja		Cykl dydaktyczny 2023/ 2024
Specjalność <ul style="list-style-type: none">• Manager Obiektu Hotelarskiego i Gastronomicznego		Kod zajęć Komunikacja interpersonalna w hotelarstwie i gastronomii
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 1	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia/ 15/ zaliczenie Wykłady/ 15/ egzamin	Liczba punktów ECTS 2
---------------------------	--	---------------------------------

NIESTACJONARNE

Okres Semestr 1	Forma zajęć/ liczba godzin/ forma zaliczenia Ćwiczenia/ 8/ zaliczenie Wykłady/ 8/ egzamin	Liczba punktów ECTS 2
---------------------------	--	---------------------------------

Cele kształcenia dla zajęć

Kod	Cel
C1	Zrozumienie podstawowych 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 roli mediów masowych w społeczeństwie ponowoczesnym.
C6	Nabycie umiejętności skutecznej komunikacji publicznej, w tym przemawiania i aktywnego słuchania.
C7	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 dyscypliny naukowej określonej dla kierunku turystyka i rekreacja oraz znajomość powiązania z innymi dyscyplinami naukowymi	K_W01	Zaliczenie ustne, Dyskusja
W2	Posiada zaawansowaną wiedzę z zakresu mechanizmów psychospołecznych związanych z turystyką i rekreacją	K_W04	Zaliczenie ustne, Dyskusja
Umiejętności – Student/ ka:			

U1	Potrafi komunikować się z jednostką i grupą społeczną w zakresie istotnych problemów w turystyce i rekreacji	K_U01	Dyskusja
U3	Potrafi planować, projektować i realizować działania z zakresu dyscyplin naukowych turystyki i rekreacji z uwzględnieniem obowiązujących standardów i norm	K_U05	Dyskusja
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 uznawania znaczenia wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych oraz korzystania z wiedzy ekspertów w przypadku trudności z samodzielnym rozwiązaniem problemu	K_K02	Dyskusja

Treści programowe dla zajęć

Lp.	Treści programowe dla zajęć	Efekty uczenia się dla zajęć	Formy zajęć
1.	Wprowadzenie do teorii komunikacji społecznej: – podstawowe pojęcia – miejsce w naukach społecznych – klasyfikacja komunikacji społecznej – znaczenie komunikowania się w życiu człowieka	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
2.	Analiza środków komunikacji, ich funkcji i modeli teoretycznych	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
3.	Socjologia konfliktów. Rodzaje, metody rozwiązywania i strategie radzenia sobie z konfliktami społecznymi.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
4.	Komunikacja interpersonalna – komunikacja werbalna – komunikacja niewerbalna – różnice w komunikacji ze względu na płeć	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
5.	Asertywność – rola asertywności – znaczenie asertywności w komunikacji	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
6.	Rola mediów masowych w społeczeństwie ponowoczesnym – funkcje mediów – wpływ mediów na społeczeństwo	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja

	– aspekty komunikacji masowej		
7.	Bariery komunikacyjne - identyfikacja oraz strategie radzenia sobie z nimi	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
8.	Strategie komunikacyjne i ich efektywność - Reklama i Public Relations	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
9.	Zasady efektywnej komunikacji publicznej. Sztuka przemawiania.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
10.	Kluczowe umiejętności w procesie komunikacji - techniki aktywnego słuchania i kodowania komunikatu i formułowania pytań.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
11.	Negocjacje - strategie i techniki. Podstawy i metody skutecznych negocjacji.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
12.	Komunikacja międzykulturowa – różnice kulturowe w komunikacji.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
13.	Komunikacja w organizacji – komunikowanie w pionie – komunikowanie w poziomie – rozmowa kwalifikacyjna	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
14.	Psychologia perswazji. Mechanizmy i techniki wpływu społecznego.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
15.	Etyka w komunikacji społecznej. Normy etyczne i ich zastosowanie w praktyce komunikacyjnej.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
16.	Komunikacja cyfrowa i społecznościowa. Wpływ nowych technologii na komunikację społeczną.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja
17.	Komunikacja w zarządzaniu kryzysowym. Strategie komunikacji w sytuacjach kryzysowych.	K_W01;K_W04 K_U01;K_U05 K_K01;K_K02	Wykład/ Dyskusja

Informacje dodatkowe

Forma zajęć	Warunki zaliczenia zajęć
Wykłady	<ul style="list-style-type: none"> • Obecność na zajęciach • Czynny udział w zajęciach • Zaliczenie ustne

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. Friedberg, A. (2019). Proces komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy. Zeszyty Naukowe Gdańskiej Szkoły Wyższej, 22, ss. 151-158.
2. Gracz, L., & Słupińska, K. (2018). Negocjacje i komunikacja. Wybrane aspekty. Kraków: edu-Libri.
3. Barska, A. (2016). Reklama wczoraj i dziś. Warszawa: Difin SA.

Nakład pracy studenta i punkty ECTS

STACJONARNE

Rodzaje zajęć studenta	Średnia liczba godzin* przeznaczonych na zrealizowane rodzaje zajęć
Ćwiczenia	15
Wykład	15
Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	10
Czytanie wskazanej literatury	10
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu)	10
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

Przygotowanie pracy pisemnej/ pracy zaliczeniowej	20
Czytanie wskazanej literatury	15
Przygotowanie do zaliczenia/ egzaminu	10
Łączny nakład pracy studenta	Liczba godzin 58
Liczba punktów ECTS	ECTS 2

*godzina (lekcyjna) oznacza 45 minut