

Akademia Wychowania Fizycznego im. J. Kukuczki w Katowicach Wydział Zarządzania Sportem i Turystyką			
Kierunek studiów i poziom kształcenia:	Zarządzanie – II stopień	Tryb studiów: S/N	
Nazwa przedmiotu	METODYKA SPRZEDAŻY W USŁUGACH		
Nazwa grupy zajęć	Grupa zajęć kierunkowych		
Profil kształcenia	ogólnoakademicki		
Język wykładowy	polski		
Forma realizacji przedmiotu	obligatoryjny	X	do wyboru
Specjalność	wszystkie specjalności		
Rok studiów	pierwszy		
Semestr	pierwszy		
Liczba punktów ECTS	cztery		
Tytuł/stopień naukowy, imię i nazwisko prowadzącego zajęcia	dr Katarzyna Zielińska		
Kierunkowe efekty uczenia się- symbole	Przedmiotowe efekty uczenia się		
WIEDZA			
K_W9, K_W11	W1	ma wiedzę o rodzajach więzi społecznych i o rządzących nimi prawidłowościach istotnych z punktu widzenia procesów zarządzania	
K_W12, K_W13	W2	ma elementarną wiedzę dotyczącą procesów komunikowania interpersonalnego i społecznego, ich prawidłowości i zakłóceń, ma podstawową wiedzę o uczestnikach procesów zarządzania	
K_W14, K_W18	W3	ma elementarną wiedzę dotyczącą funkcji kierowania ludźmi w kontekście typu organizacji i zasięgu jej działania, wyjaśnia pojęcie kultury organizacji i ilustruje jej wpływ na sprawność działalności zespołowej	
UMIĘJĘTNOŚCI			
K_U5	U1	jest przygotowany do kierowania pracą zespołów (projektowych, zadaniowych itp.) i ich organizacji w środowisku pracy i poza nim	
K_U23	U2	potrafi przewidywać zachowania członków organizacji, analizować ich motywacje i wpływać na nie w określonym zakresie	
KU24	U3	potrafi przeprowadzić analizę i kontrolę zachowań członków organizacji w zakresie wykonywanych obowiązków	
KOMPETENCJE SPOŁECZNE			
K_K01	K1	ma świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, rozumie potrzebę ciągłego dokształcania się zawodowego i rozwoju osobistego, dokonuje samooceny własnych kompetencji i doskonali umiejętności, wyznacza kierunki własnego rozwoju i kształcenia	
K_K02	K2	rozumie, iż bez bieżącej aktualizacji wiedzy jego wiedza staje się archaiczna i mało przydatna a w wielu przypadkach może być szkodliwa	
K_K03, K_K04	K3	jest przygotowany do organizowania i kierowania pracą zespołów (projektowych, zadaniowych itp.) i organizacji w środowisku pracy i poza nim	
Treści przedmiotu	Wykład/ćwiczenia 1. Proces podejmowania decyzji zakupu. Rola sprzedawcy w kolejnych fazach procesu decyzyjnego nabywcy. 2. Marketingowe wsparcie sprzedawców w procesie identyfikacji potencjalnych nabywców 3. Znaczenie marketingu relacji 4. Obsługa klienta		

	<ol style="list-style-type: none"> 5. Rozmowa handlowa a emblematy, ilustratory, regulatory, adaptatory, afektatory i ich rola w relacjach handlowych 6. Odzwierciedlanie i jego rola 7. Trudni klienci, definicja oraz podział 8. Argumentacja i kluczowe słowa 9. Techniki wywierania wpływu 10. Systemy reprezentacji sensorycznej 11. Aktywne słuchanie i parafraza 12. Sprzedaż osobista i marketing bezpośredni 13. Zasady skutecznej prezentacji
Wymagania wstępne i dodatkowe	Brak
Literatura obowiązkowa	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kamiński J., <i>Negocjowanie: techniki rozwiązywania konfliktów</i>, Poltex, Warszawa 2003. 2. Kiełtyka L., <i>Komunikacja w zarządzaniu. Techniki, narzędzia i formy przekazu informacji</i>, Agencja Wydawnicza Placet, Warszawa 2002. 3. Dawson R., <i>Sekrety negocjacji dla biznesmenów</i>, MT Biznes, Warszawa 2018. 4. Haman W., Gut J., <i>Handlowanie to gra</i>, Helion, Warszawa 2004.
Literatura uzupełniająca	<ol style="list-style-type: none"> 1. Hartley P., <i>Komunikowanie interpersonalne. Kreatywność</i>, Astrum Wrocław 2006. 2. Herriger C., <i>Komunikacja bez słów. Rytuały społeczne</i>, Astrum, Wrocław 1997. 3. Kantyka J., Hadzik A., <i>Analysis of promotional activity in the hospitality industry through the example of hotels in Częstochowa</i>, [w:] <i>Współczesne problemy zarządzania sportem i turystyką</i>, (red.) Halemba P., Wyd. AWF, Katowice 2008, s. 126-142. 4. Hadzik A., Kantyka J., Maciąg J., <i>Badania popytu turystyki sportowej na przykładzie uczestników międzynarodowego widowiska piłkarskiego</i>, Zeszyty Naukowe. Ekonomiczne Problemy Usług, US 2012, nr 86, s. 55-65. 5. Kantyka J., Hadzik A., <i>Trendy i możliwości rozwoju usług SPA i wellness w wybranych hotelach w Polsce i na świecie</i>, [w:] <i>Wybrane aspekty zarządzania w kulturze fizycznej i turystyce. Cz. 1.</i>, (red.) Halemba P., Wyd. AWF, Katowice 2009, s. 125-138.
Planowane formy/działania/ metody dydaktyczne	<p>Wykład: wykład, praca samodzielna z wykorzystaniem dostępnych źródeł (literatura, czasopisma branżowe, Internet), prezentacja multimedialna</p> <p>Ćwiczenia: dyskurs akademicki, samodzielna analiza materiałów źródłowych, wykorzystanie technik interaktywnych, analiza porównawcza prezentacja multimedialna</p>
Sposób zaliczenia	Zaliczenie na ocenę
Metody oceniania osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się	Zaliczenie w formie: testu pisemnego jednokrotnego wyboru lub/i opracowanie samodzielne lub zespołowe projektu – prezentacji w formie tradycyjnej lub elektronicznej, przy odpowiednim zaangażowaniu wyrażonym frekwencją oraz udział w dyskusji dydaktycznej
Kryteria oceniania osiągnięcia przedmiotowych efektów uczenia się	<p>Zaliczenie ćwiczeń uważa się za zdane na ocenę dostateczną, gdy student</p> <ol style="list-style-type: none"> a) odpowie prawidłowo przynajmniej na połowę pytań w przypadku testu i opracuje zadane zagadnienie – projekt. <p>Wymogi formalne dla otrzymania oceny z zaliczenia:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) bardzo dobry - 91% i więcej odpowiedzi prawidłowych. b) dobry plus - 81-90% odpowiedzi prawidłowych. c) dobry - 71-80% odpowiedzi prawidłowych. d) dostateczny plus - 61-70% odpowiedzi prawidłowych.

	<p>e) dostateczny 50-60% odpowiedzi prawidłowych. f) niedostateczny – mniej niż 50% odpowiedzi prawidłowych</p> <p>Szczegółowe warunki uzyskania oceny oraz uzupełniające elementy oceny (obecność, aktywność itp.), egzaminator podaje do wiadomości studentów na pierwszych zajęciach oraz na zajęciach poprzedzających egzamin.</p>
Praktyki zawodowe	nie dotyczy
STUDIA STACJONARNE Bilans punktów ECTS	udział w wykładach = 26h udział w ćwiczeniach = 26h realizacja zadań projektowych = 25h przygotowanie do zaliczenia = 25h konsultacje = 2h łącznie = 104h w bezpośrednim kontakcie z prowadzącym 50% godzin liczba punktów ECTS = 4 Minimalna ilość godzin nakładu pracy studenta 4 (pkt ECTS) x 26h = 104h

Forma oceny efektów uczenia się			
Efekty uczenia się	Forma oceny		
	Test	Prezentacja projektu	Dyskusja dydaktyczna
W1	X	X	X
W2	X	X	X
W3	X	X	X
U1		X	X
U2		X	X
U3		X	X
K1			X
K2			X
K3			X