|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Wypełnia Zespół Kierunku | Nazwa modułu (bloku przedmiotów): **PRZEDMIOTY KIERUNKOWE** | | | | | | Kod modułu: **C** | |
| Nazwa przedmiotu: **Negocjacje i obsługa klienta w logistyce** | | | | | | Kod przedmiotu**: 32.** | |
| Nazwa jednostki organizacyjnej prowadzącej przedmiot / moduł: **Instytut Ekonomiczny** | | | | | | | |
| Nazwa kierunku: **LOGISTYKA** | | | | | | | |
| Forma studiów: **SS** | | | | Profil kształcenia: **praktyczny** | | | |
| Rok / semestr**: II/III** | Status przedmiotu /modułu: **obowiązkowy** | | | | Język przedmiotu / modułu: **angielski** | | |
| Forma zajęć | wykład | ćwiczenia | laboratorium | | projekt | seminarium | inne (wpisać  jakie) |
| Wymiar zajęć  (godz.) |  | 30 |  | |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Koordynator przedmiotu / modułu | dr Ewa Patra |
| Prowadzący zajęcia | dr Ewa Patra; dr inż. Tomasz Winnicki; dr Katarzyna Olszewska |
| Cel kształcenia przedmiotu / modułu | Zapoznanie studentów z podstawowymi zasadami i mechanizmami prowadzenia negocjacji, które pomogą w nawiązywaniu i utrzymywaniu relacji z dostawcami, kontrahentami i innymi partnerami biznesowymi; rozwijanie umiejętności rozwiązywania konfliktów na drodze negocjacji; przećwiczenie wybranych strategii negocjacyjnych. |
| Wymagania wstępne | Brak. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **EFEKTY UCZENIA SIĘ** | | |
| Nr efektu uczenia się/ grupy efektów | Opis efektu uczenia się | Kod kierunkowego efektu uczenia się |
| 01 | Ma wiedzę na temat istoty negocjacji i ogólnych zasad ich prowadzenia. | K1P\_W08 |
| 02 | Nazywa rodzaje komunikacji oraz jej formy wykorzystywane podczas procesu negocjacji oraz obsługi klienta. Rozróżnia źródła informacji, niezbędne do przygotowania i przeprowadzenia negocjacji. | K1P\_W07 |
| 03 | Wyjaśnia wpływ zależności zachodzących w środowisku społeczno- gospodarczym na przebieg i wynik negocjacji oraz nawiązywanie i utrzymywanie relacji z dostawcami, kontrahentami i innymi partnerami biznesowymi. | K1P\_W05 |
| 04 | Posługuje się wiedzą w zakresie zarządzania zasobami wykorzystywanymi w procesie negocjacji, odróżnia podstawowe style ich prowadzenia. Przewiduje zachowania członków zespołu i wpływa na nie w określonym zakresie. | K1P\_U01  K1P\_U10 |
| 05 | Potrafi analizować procesy społeczne, w szczególności w zakresie zjawisk marketingowych i wykorzystać te dane w podejmowaniu decyzji biznesowych, w tym w negocjacjach oraz procesie obsługi klienta. | K1P\_U06 |
| 06 | Dyskutuje i efektywnie wykorzystuje komunikację werbalną i niewerbalną. Współdziała w grupie, przyjmując w niej różne role. Rozwiązuje problemy na drodze negocjacji, szuka kompromisu. | K1P\_U12  K1P\_K02 |
| 07 | Przekonuje i negocjuje dla osiągnięcia wspólnych celów. Dba o relacje, postępuje zgodnie z wyznaczonymi rolami organizacyjnymi i społecznymi. | K1P\_K03 |

|  |
| --- |
| **TREŚCI PROGRAMOWE** |
| **Ćwiczenia** |
| Istota negocjacji - przedmiot, cele, cechy procesu negocjacyjnego, rodzaje negocjacji; negocjacje jako forma rozwiązywania konfliktów, w tym konfliktów pojawiających się w procesie obsługi klienta; negocjator - cechy, umiejętności, zachowania, skład zespołu negocjacyjnego, typologia negocjatorów; taktyki i style negocjacyjne - style rozmów negocjacyjnych, istota taktyk, zasady w negocjacjach; etapy negocjacji; miejsce negocjacji; negocjacje z partnerami zagranicznymi - bariery negocjacji międzynarodowych, podobieństwa i różnice w zachowaniach negocjacyjnych przedstawicieli różnych krajów; etyka i emocje w negocjacjach, rola pozytywnych emocji a proces negocjacji; negocjacje jako narzędzie w biznesie - rozwiązywanie wybranych sytuacji i problemów w tym związanych z obsługą klienta, z zastosowaniem procedur negocjacyjnych. |

|  |  |
| --- | --- |
| Literatura podstawowa | 1. K. Kałucki, Negocjacje, Difin, Warszawa 2022.  2. M. Chmielecki, Techniki negocjacji i wywierania wpływu, Helion SA, Gliwice 2021.  3. J. Biesaga-Słomczewska, Rozwój i doskonalenie umiejętności negocjacyjnych, Wydawnictwo Uniwersytetu Łódzkiego, Łódź, 2020.  4.U. Kałążna - Drewińska, Negocjacje w biznesie. Kluczowe problemy, Wrocław 2006.  5.K. Kozioł-Nadolna, Przywództwo a innowacyjność organizacji: perspektywa teoretyczna i praktyczna, Wydanie pierwsze, Difin, Warszawa 2022.  6. R. Zenderowski, B. Koziński, Różnice kulturowe w biznesie, Wydanie IV, CeDeWu, Warszawa, 2022. |
| Literatura uzupełniająca | 1. R. Gesteland, Różnice kulturowe a zachowania w biznesie, Warszawa 1999  2. J. Blaunt, Korzystna transakcja. Strategie i taktyki skutecznego negocjatora, Onepress, Gliwice 2020.  3. J. Kamiński, Negocjowanie: techniki rozwiązywania konfliktów, Warszawa 2003 |
| Metody kształcenia stacjonarnego | Dyskusja, praca w grupach. Prezentacja multimedialna. Studium przypadku z zakresu poruszanej tematyki. |
| Metody kształcenia  z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość | Nie dotyczy |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Metody weryfikacji efektów uczenia się | | Nr efektu uczenia się/grupy efektów |
| Kolokwium pisemne (1 lub 2 testy jednokrotnego wyboru) | | 01,02,03 |
| Prezentacja | | 01,02,03 |
| Aktywny udział w zajęciach | | 04,05,06,07 |
| Formy i warunki zaliczenia | Aktywność.  Kolokwium pisemne.  Prezentacja przygotowana przez grupę. | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NAKŁAD PRACY STUDENTA** | | | |
| Rodzaj działań/zajęć | Liczba godzin | | |
| Ogółem | W tym zajęcia powiązane z praktycznym przygotowaniem zawodowym | W tym udział w zajęciach przeprowadzanych z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość |
| Udział w wykładach |  |  |  |
| Samodzielne studiowanie |  |  |  |
| Udział w ćwiczeniach audytoryjnych  i laboratoryjnych, warsztatach, seminariach | 30 | 30 |  |
| Samodzielne przygotowywanie się do ćwiczeń | 10 | 10 |  |
| Przygotowanie projektu / eseju / itp. | 5 | 5 |  |
| Przygotowanie się do egzaminu / zaliczenia | 10 | 5 |  |
| Udział w konsultacjach | 0,1 |  |  |
| Inne |  |  |  |
| **ŁĄCZNY nakład pracy studenta w godz.** | 55,1 | 50 |  |
| **Liczba punktów ECTS za przedmiot** | **2** | | |
| Liczba punktów ECTS związana z zajęciami praktycznymi | 1,8 | | |
| Liczba punktów ECTS związana z kształceniem na odległość (kształcenie z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość) | 0 | | |
| Liczba punktów ECTS związana za zajęciami wymagającymi bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich | 1,1 | | |