

Opis przedmiotu: Podstawy obsługi klienta w transporcie

Kod przedmiotu	
Nazwa przedmiotu	Podstawy obsługi klienta w transporcie
Wersja przedmiotu	2013/14
A. Usytuowanie przedmiotu w systemie studiów	
Poziom Kształcenia	Studia I stopnia
Stopień	inż
Rodzaj	Stacjonarne
Kierunek studiów	Transport
Profil studiów	Ogólnoakademicki
Specjalność	Obieralne I, II, III
Jednostka prowadząca przedmiot	Wydział Transportu
Jednostka realizująca przedmiot	Wydział Transportu PW, Zakład Eksploatacji i Utrzymania Pojazdów
Koordynator przedmiotu	mgr inż. Jerzy R. Bogdański, st. wykł., Wydział Transportu Politechniki Warszawskiej, Zakład Eksploatacji i Utrzymania Pojazdów
B. Ogólna charakterystyka przedmiotu	
Blok przedmiotów	Obieralne I, II, III
Grupa przedmiotów	Obieralne
Poziom przedmiotu	podstawowy
Status przedmiotu	Fakultatywny ograniczonego wyboru
Język prowadzenia zajęć	polski
Semestr nominalny	7
Rok akademicki	2013/2014
Wymagania wstępne	brak
Limit liczby studentów	brak
C. Efekty kształcenia i sposób prowadzenia zajęć	
Cel przedmiotu	Celem przedmiotu jest przekazanie studentom wiedzy z zakresu podstaw komunikacji interpersonalnej wynikających z charakterystycznych uwarunkowań branży transportowej, ze szczególnym uwzględnieniem obsługi tzw. trudnego klienta, podstaw negocjacji warunków finansowych, współpracy w zróżnicowanych relacjach wynikających ze struktury organizacji firm transportowych, a także podstaw do prawidłowego zagospodarowania przestrzeni obsługi klienta oraz komunikacji niewerbalnej.
Metody oceny	egzamin pisemny.ustny
Efekty kształcenia	Patrz tabela 1

Forma zajęć dydaktycznych i ich wymiar tygodniowy	Wykład	2
	Ćwiczenia	0
	Laboratoria	0
	Projekty	0
Treści kształcenia	W ramach wykładu poruszone zostaną zagadnienia z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej, słuchania prawdziwego i „falszywego”, stylów komunikacji, przestrzeni komunikacji, programów komunikowania się jednostek, komunikacji w organizacji, negocjacji przedmiotowych i problemowych, sytuacji konfliktowych i sposobów ich rozwiązywania, „marketingu usług”,	
Metody sprawdzenia efektów kształcenia	Patrz tabela 1	
Egzamin	tak	
Literatura	1. Anatomia biznesu Motywacja, Adair John, wyd. HBRP, 2008, 2. Argumentacja perswazja manipulacja, Wykłady z teorii komunikacji, Tokarz Marek, wyd. PWSPS 2010, 3. Budowanie wizerunku i relacji, Tymochowicz Piotr, wyd. GWP 2009, 4. Stelmach Waldemar Coaching Podstawy umiejętności 5. Dopasowanie człowiek-organizacja i tożsamość organizacyjna 6. Język ciała w biznesie, Molcho Samy, wyd. Sensus 2008, 7. Psychologia konsumenta. Psychologiczne i socjologiczne uwarunkowania zachowań konsumenckich, Jachnis Anna, wyd. GWP 2004, 8. Strategiczne zarządzanie zasobami ludzkimi, Armstrong Michael, wyd. HBRP 2009.	
Witryna www przedmiotu	www.wt.pw.edu.pl	
D. Nakład pracy studenta		
Liczba punktów ECTS	2	
Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów kształcenia(opis):	60 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., studiowanie literatury w zakresie wykładu 12 godz., przygotowanie do zaliczenia wykładu 12 godz., udział w egzaminach 4 godz., konsultacje 2 godz.	
Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:	1,0 pkt ECTS (34 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., udział w egzaminach 2 godz. konsultacje 2 godz.)	
Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym	0	
E. Informacje dodatkowe		
Uwagi	Przedmiot z uchwalonego przez Radę Wydziału wykazu dodatkowych przedmiotów obieralnych na rok akademicki 2013/2014.	
Data ostatniej aktualizacji	2013-08-11 04:08:50	

Tabela 1:

Wymagania

Efekty przedmiotowe		Efekty kierunkowe	Efekty obszarowe
Wiedza			
Efekt:	Ma wiedzę z zakresu podstaw komunikacji interpersonalnej wynikających z charakterystycznych uwarunkowań branży transportowej	Tr1A_W13	T1A_W08
Kod efektu:	W01		
Weryfikacja:	egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny		
Efekt:	Posiada wiedzę z zakresu podstaw negocjacji	Tr1A_W13	T1A_W08
Kod efektu:	W02		
Weryfikacja:	egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny		
Efekt:	Posiada wiedzę dotyczącą współpracy w zróżnicowanych relacjach wynikających ze struktury organizacji firm transportowych	Tr1A_W13	T1A_W08
Kod efektu:	W03		
Weryfikacja:	egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny		
Umiejętności			
Kompetencje Społeczne			
Profil Praktyczny			
Wiedza			
Umiejętności			
Kompetencje Społeczne			