**Nazwa przedmiotu:**

Podstawy obsługi klienta w transporcie

**Koordynator przedmiotu:**

mgr inż. Jerzy R. Bogdański, st. wykł., Wydział Transportu Politechniki Warszawskiej, Zakład Eksploatacji i Utrzymania Pojazdów

**Status przedmiotu:**

Fakultatywny ograniczonego wyboru

**Poziom kształcenia:**

Studia II stopnia

**Program:**

Transport

**Grupa przedmiotów:**

Obieralne

**Kod przedmiotu:**

**Semestr nominalny:**

2 / rok ak. 2016/2017

**Liczba punktów ECTS:**

3

**Liczba godzin pracy studenta związanych z osiągnięciem efektów uczenia się:**

84 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., studiowanie literatury w zakresie wykładu 20 godz., przygotowanie do zaliczenia wykładu 30 godz., udział w egzaminach 2 godz., konsultacje 2 godz.

**Liczba punktów ECTS na zajęciach wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli akademickich:**

1,5 pkt ECTS (34 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., udział w egzaminach 2 godz., konsultacje 2 godz.)

**Język prowadzenia zajęć:**

polski

**Liczba punktów ECTS, którą student uzyskuje w ramach zajęć o charakterze praktycznym:**

0

**Formy zajęć i ich wymiar w semestrze:**

|  |  |
| --- | --- |
| Wykład: | 30h |
| Ćwiczenia: | 0h |
| Laboratorium: | 0h |
| Projekt: | 0h |
| Lekcje komputerowe: | 0h |

**Wymagania wstępne:**

brak

**Limit liczby studentów:**

brak

**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, współpracy w zróżnicowanych relacjach wynikających ze struktury organizacji firm transportowych, a także podstaw do prawidłowego zagospodarowania przestrzeni obsługi klienta oraz komunikacji niewerbalnej.

**Treści kształcenia:**

W ramach wykładu poruszone zostaną zagadnienia z zakresu komunikacji werbalnej i niewerbalnej, słuchania prawdziwego i „fałszywego”, posługiwania się głosem jako narzędziem komunikacji, stylów komunikacji, przestrzeni komunikacji, programów komunikowania się jednostek, komunikacji w organizacji, negocjacji przedmiotowych i problemowych, sytuacji konfliktowych i sposobów ich rozwiązywania, „marketingu usług” i procesów motywacyjnych.

**Metody oceny:**

egzamin pisemny/ustny

**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 WaldemarCoaching 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

**Uwagi:**

Przedmiot z uchwalonego przez Radę Wydziału wykazu dodatkowych przedmiotów obieralnych hes I na rok akademicki 2016/2017.
O ile nie powoduje to zmian w zakresie powiązań danego modułu zajęć z kierunkowymi efektami kształcenia w treściach kształcenia mogą być wprowadzane na bieżąco zmiany związane z uwzględnieniem najnowszych osiągnięć naukowych.

## Efekty przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Efekt W01:**

Ma wiedzę z zakresu podstaw komunikacji interpersonalnej wynikających z charakterystycznych uwarunkowań branży transportowej

Weryfikacja:

egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny

**Powiązane efekty kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane efekty obszarowe:** T2A\_W08, InzA\_W03

**Efekt W02:**

Posiada wiedzę z zakresu podstaw komunikacji werbalnej i niewerbalnej oraz zna możliwości zastosowania w sytuacjach takich jak np. negocjacje.

Weryfikacja:

egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny

**Powiązane efekty kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane efekty obszarowe:** T2A\_W08, InzA\_W03

**Efekt W03:**

Posiada wiedzę dotycząca współpracy w zróżnicowanych relacjach wynikających ze struktury organizacji firm transportowych

Weryfikacja:

egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny

**Powiązane efekty kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane efekty obszarowe:** T2A\_W08, InzA\_W03