**Nazwa przedmiotu:**

Podstawy obsługi klienta w transporcie

**Koordynator przedmiotu:**

mgr inż. Jerzy R. Bogdański, st. wykładowca, Wydział Transportu Politechniki Warszawskiej, Zakład Systmów informatycznych i Mechatronicznych w Transporcie

**Status przedmiotu:**

Fakultatywny ograniczonego wyboru

**Poziom kształcenia:**

Studia II stopnia

**Program:**

Transport

**Grupa przedmiotów:**

Obieralne

**Kod przedmiotu:**

TR.SMOB32

**Semestr nominalny:**

2 / rok ak. 2021/2022

**Liczba punktów ECTS:**

2

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

60 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., studiowanie literatury przedmiotu 19 godz., konsultacje 1 godz., przygotowanie się do zaliczenia 10 godz.

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

1,5 pkt. ECTS (31 godz., w tym: praca na wykładach 30 godz., konsultacje 1 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:**

Wykład: 100 osób.

**Cel przedmiotu:**

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:**

zaliczenie: pisemne/ustne

**Egzamin:**

nie

**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 uchwalonej przez Radę Wydziału Transportu na rok akademicki 2022/2023 oferty przedmiotów obieralnych dla grupy przedmiotów „Przedmiot obieralny humanistyczny lub społeczny I”.

Wymagane jest, aby poprzez Przedmiot obieralny humanistyczny lub społeczny I student osiągał efekt uczenia się nr Tr2A\_W12.

O ile nie powoduje to zmian w zakresie powiązań danego przedmiotu z efektami uczenia się określonymi dla programu studiów w treściach kształcenia mogą być wprowadzane na bieżąco zmiany związane z uwzględnieniem najnowszych osiągnięć naukowych.

## Charakterystyki przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Charakterystyka W01:**

Student zna i rozumie znaczenie 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.

Weryfikacja:

zaliczenie: pisemne/ustne

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:** Tr2A\_W12

**Powiązane charakterystyki obszarowe:** P7U\_W, I.P7S\_WK