**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:**

TR.NMHES06

**Semestr nominalny:**

3 / rok ak. 2019/2020

**Liczba punktów ECTS:**

3

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

84 godz., w tym: praca na wykładach 18 godz., studiowanie literatury w zakresie wykładu 30 godz., przygotowanie do zaliczenia wykładu 32 godz., udział w egzaminach 2 godz., konsultacje 2 godz.

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

1,0 pkt ECTS (22 godz., w tym: praca na wykładach 18 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:  | 15h |
| 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:**

 Wykład: kolokwium pisemne zawierające około pięciu do dziesięciu pytań otwartych (testowych) jednokrotnego lub wielokrotnego wyboru, w tym pytania problemowe; możliwe uzupełniające zaliczenie ustne.
Ze względu na sformułowania zadań w arkuszu sprawdzianu, ocena przeprowadzana jest w sposób 0/1(bobrze/źle) – do uzyskania zaliczenia wymagana jest pozytywna odpowiedź na co najmniej trzy/pięć pytan.

**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.
9. Negocjuj nienegocjowalne, Daniel L. Shapiro, Wyd.HBRP, Warszawa 2017,
10. Sztuka prowadzenia rozmów sprzedażowych, Linda Richardson, Wyd.bHBRP, Warszawa 2018.

**Witryna www przedmiotu:**

www.wt.pw.edu.pl

**Uwagi:**

Przedmiot z uchwalonego przez Radę Wydziału wykazu dodatkowych przedmiotów obieralnych hes na rok akademicki 2015/2016.

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.

## Charakterystyki przedmiotowe

### Profil ogólnoakademicki - wiedza

**Charakterystyka W01:**

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

Weryfikacja:

egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane charakterystyki obszarowe:** I.P7S\_WK

**Charakterystyka 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 charakterystyki kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane charakterystyki obszarowe:** I.P7S\_WK

**Charakterystyka W03:**

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

Weryfikacja:

egzamin pisemny i/lub ewentualnie ustny

**Powiązane charakterystyki kierunkowe:** Tr2A\_W10

**Powiązane charakterystyki obszarowe:** I.P7S\_WK