



Kod przedmiotu	B1.18	Nazwa przedmiotu	Warsztat obsługi klienta w administracji publicznej	
Kierunek			Administracja - studia pierwszego stopnia	
Rodzaj przedmiotu lub modułu			B. Moduł do wyboru, B1. Administracja publiczna	
Profil kształcenia (studiów)		praktyczny		
Specjalność		1. Administracja publiczna		
Semestr		6		
Język prowadzenia zajęć		Język polski		
<b>Wymiar godzinowy zajęć i pracy studenta</b>				
			Stacjonarne	Niestacjonarne
1. Wykłady (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)			-	-
2. Inne formy (wspólny udział nauczycieli akademickich i studentów)			30	30
3. Konsultacje z nauczycielem			10	10
<b>Razem 1+2+3</b>			<b>40</b>	<b>40</b>
4. Praktyki (realizowane samodzielnie przez studentów)			-	-
5. Praca własna studenta (w tym prace domowe i projektowe, przygotowanie się do zaliczenia/egzaminu)			35	35
<b>Razem 4+5</b>			<b>35</b>	<b>35</b>
<b>SUMA 1+2+3+4+5</b>			<b>75</b>	<b>75</b>
<b>Łącznie punktów ECTS wg planu studiów</b>			<b>3</b>	
<b>Opis efektów uczenia się dla przedmiotu</b>				
	OPIS PRZEDMIOTOWEGO EFEKTU UCZENIA SIĘ		SYMBOL EKK (odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się)	
<b>ma wiedzę – zna i rozumie:</b>				
<b>K_W01</b>	Zna i rozumie istotę oraz miejsce profesjonalnej obsługi klienta w ogólnej strukturze działalności jednostek administracji publicznej, uwzględniając wielopłaszczyznowe funkcjonowanie każdej		<b>K_W01; K_W09</b>	

	organizacji	
<b>ma następujące umiejętności – potrafi, umie:</b>		
<b>K_U02</b>	Potrafi przeprowadzać prezentację ze szczególnym uwzględnieniem zasad budowania dobrego wizerunku administracji	<b>K_U11 K_U13</b>
<b>K_U03</b>	Potrafi wykorzystywać wiedzę z zakresu umiejętności interpersonalnych dla sprawnej komunikacji w praktycznych działaniach o charakterze zawodowym;	<b>K_U15</b>
<b>posiada następujące kompetencje społeczne – ma świadomość i jest gotów do:</b>		
<b>K_K04</b>	Potrafi podejmować współpracę w celu zbudowania efektywnego zespołu, działającego sprawnie na rzecz osiągnięcia założonego celu;	<b>K_K02</b>
<b>K_K05</b>	Jest gotów przyjąć postawę kreatywną, nacechowaną wysokim poziomem otwartości poznawczej, przy zachowaniu świadomości odnośnie etyki działań marketingowych.	<b>K_K02 K_K08</b>
<b>Cele kształcenia</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• przekazanie wiedzy i umiejętności stanowiących podstawowy katalog działalności zawodowej nowoczesnego pracownika rynku usług,</li> <li>• ukształtowanie proaktywnej postawy względem wykonywanej pracy, ze szczególnym akcentem na struktury sprzedaży, handlu, negocjacji i obsługi klienta.</li> </ul>		
<b>Treści kształcenia</b>		
<p><b>ĆWICZENIA:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profesjonalna obsługa klienta w administracji – budowanie relacji w oparciu o świat klienta</li> <li>2. Warsztaty odnośnie skutecznej komunikacji na płaszczyźnie werbalnej (czynniki wpływające na skuteczność komunikacji, elementy retoryki i erystyki; feedback w komunikacji).</li> <li>3. Warsztaty odnośnie skutecznej komunikacji na płaszczyźnie pozawerbalnej (podstawowe elementy komunikacji pozawerbalnej; body language błędy w komunikatach pozawerbalnych; skuteczność interpersonalna w wystąpieniach publicznych).</li> <li>4. Warsztaty odnośnie zarządzania sytuacją konfliktową w relacji z klientem</li> <li>5. (obsługa tzw. trudnego klienta; dział reklamacji jako obszar budowania wiarygodności zawodowej; inteligencja emocjonalna wobec eskalacji konfliktu; inteligencja emocjonalna w praktyce )</li> <li>6. Warsztaty odnośnie wywierania wpływu na ludzi – istota zjawiska; podstawowe zasady i techniki wywierania wpływu;</li> </ol>		

7. Warsztaty na temat: emocje i stres w pracy; zrozumienie fizjologii stresu; panowanie nad gniewem i kontrola agresji; prewencja w zarządzaniu stresem; skuteczne techniki relaksacyjne.
8. Przygotowanie projektu odnośnie zasad prawidłowej obsługi interesanta w jednostkach administracji publicznej
9. Zaliczenie

### Zalecana literatura

Literatura podstawowa:

1. Aronson E., Człowiek istota społeczna, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2004
2. Cialdini R., Wywieranie wpływu na ludzi. Teoria i praktyka, GWP, Gdańsk 2004
3. Goleman D., Inteligencja emocjonalna w praktyce, Media Rodzina, Poznań 1999
4. Wojciszke B., Człowiek wśród ludzi. Zarys psychologii społecznej, Wydawnictwo Naukowe Scholar 2002
5. Hartley M., Jak słuchać, by ludzie do nas mówili, Wydawnictwo Feeria, Łódź 2007
6. Litzke M., Schuh H., Stres, mobbing i wypalenie zawodowe, GWP Gdańsk 2007
7. Nęcki Z., Komunikacja międzyludzka, Wydawnictwo Profesjonalnej Szkoły Biznesu, Kraków 1996

Metody i formy prowadzenia zajęć	Tak (X) / nie
Wykład z prezentacją multimedialną wybranych zagadnień	
Wykład konwersatoryjny	
Wykład problemowy	
Wykład informacyjny	
Dyskusja	
Praca z tekstem	
Metoda analizy przypadków	X
Uczenie problemowe (Problem-based learning)	
Gra dydaktyczna/symulacyjna	
Metoda ćwiczeniowa	
Metoda warsztatowa	X
Metoda projektu	
Prezentacja multimedialna	
Demonstracje dźwiękowe i/lub video	
Metody aktywizujące (np.: „burza mózgów”, technika analizy SWOT, technika drzewka decyzyjnego, metoda „kuli	

śniegowej”, konstruowanie „map myśli”)	
Praca w grupach	X
Inne (jakie?) – .....	
<b>Metody i formy weryfikacji efektów uczenia się</b>	<b>Tak (X) / nie</b>
Egzamin pisemny	
Egzamin ustny	
Zaliczenie pisemne na zakończenie zajęć	
Zaliczenie ustne na zakończenie zajęć	X
Kolokwium pisemne śródsesestralne	X
Kolokwium ustne śródsesestralne	
Test	
Praca pisemna	
Raport	
Prezentacja multimedialna	
Inne (jakie?) - .....	
<b>Uwagi prowadzącego</b>	
<b>Skala ocen i sposób ustalania ocen</b>	
Skala ocen:	Ocena ustalana jest na podstawie następującej skali:
niedostateczny (2)	Poniżej 55.00 % - ocena 2
dostateczny (3)	55.00 % i więcej - ocena 3
dostateczny plus (3,5)	60.00 % i więcej - ocena 3,5
dobry (4)	70.00 % i więcej - ocena 4
dobry plus (4,5)	80.00 % i więcej - ocena 4,5
bardzo dobry (5)	90.00 % i więcej - ocena 5