

SYLABUS

| Nazwa przedmiotu | Organizacja obsługi klienta w JST | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|---|-------|--|---|--------|--|--|-----|--|--------|--------------|--|--|-----|---|--------|-----|---|--------|
| Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot | Wydział Socjologiczno-Historyczny Katedra Politologii | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kod przedmiotu | ----- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Studia podyplomowe | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Kierunek studiów | Poziom kształcenia | Forma studiów | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Menedżer w samorządzie terytorialnym | ----- | niestacjonarne | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rodzaj przedmiotu | ----- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rok i semestr studiów | ----- | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Imię i nazwisko koordynatora przedmiotu | dr Zbigniew Chmielewski | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Imię i nazwisko osoby prowadzącej (osób prowadzących) zajęcia z przedmiotu | dr Zbigniew Chmielewski | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Cele zajęć z przedmiotu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>Zajęcia mają na celu zapoznanie uczestników z zasadami budowania relacji urzędnik (urząd) – klient, znaczeniem poprawnego dialogu z interesariuszami. Mają także pozwolić na praktyczne wypracowanie mechanizmów wewnętrznych usprawniających proces zarządzania obsługą klientów urzędu, poszukiwania efektywniejszych rozwiązań organizacyjnych, wykrywania błędów. Celem przedmiotu jest też opanowanie technik postępowania w sytuacjach trudnych i rozwiązywania konfliktów w oparciu o postawy asertywne.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Wymagania wstępne | Przedmiot nie narzuca konieczności spełnienia warunków wstępnych. Pomocne natomiast będzie nawet niewielkie doświadczenie związane z pracą z ludźmi, w tym obsługą klientów. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Efekty kształcenia | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Numer</th> <th>Efekty kształcenia po zaliczeniu przedmiotu student:</th> <th>Odniesienie do efektów kształcenia dla programu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">wiedza</td> </tr> <tr> <td>W01</td> <td>wskazuje reguły organizacji pracy w urzędzie</td> <td>SP_W02</td> </tr> <tr> <td colspan="3" style="text-align: center;">umiejętności</td> </tr> <tr> <td>U01</td> <td>ocenia rozwiązania organizacyjne w urzędzie i znajduje środki ich udoskonalenia</td> <td>SP_U01</td> </tr> <tr> <td>U02</td> <td>rozpoznaje i poddaje krytyce dysfunkcje administracji</td> <td>SP_U02</td> </tr> </tbody> </table> | | Numer | Efekty kształcenia po zaliczeniu przedmiotu student: | Odniesienie do efektów kształcenia dla programu | wiedza | | | W01 | wskazuje reguły organizacji pracy w urzędzie | SP_W02 | umiejętności | | | U01 | ocenia rozwiązania organizacyjne w urzędzie i znajduje środki ich udoskonalenia | SP_U01 | U02 | rozpoznaje i poddaje krytyce dysfunkcje administracji | SP_U02 |
| Numer | Efekty kształcenia po zaliczeniu przedmiotu student: | Odniesienie do efektów kształcenia dla programu | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| wiedza | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| W01 | wskazuje reguły organizacji pracy w urzędzie | SP_W02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| umiejętności | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| U01 | ocenia rozwiązania organizacyjne w urzędzie i znajduje środki ich udoskonalenia | SP_U01 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| U02 | rozpoznaje i poddaje krytyce dysfunkcje administracji | SP_U02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

| | publicznej | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|--------|--------------------------|---|---|--------|---|-----------------------------------|--|---|--|---|---|---|-------------|---|
| | kompetencje społeczne | | | | | | | | | | | | | | | |
| K01 | inspiruje innych do doskonalenia kompetencji | SP_K02 | | | | | | | | | | | | | | |
| Forma(y) zajęć, liczba realizowanych godzin | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Konwersatorium – 8 godzin | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Treści programowe | | | | | | | | | | | | | | | | |
| <p>A. Problematyka konwersatorium</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Treści merytoryczne</th> <th>Liczba godzin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1. Istota pracy urzędnika i jego relacji z klientem. Rozumienie i miara profesjonalizmu urzędnika i jakości pracy urzędu.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>2. Organizacja i kompetencje zespołu – kształtowanie umiejętności aktywnego słuchania, parafrazowania, efektywnego zadawania pytań. Asertywność i rozwiązywanie konfliktów.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>3. Rodzaje usprawnień i organizacja pracy zespołu sprzyjająca dobrej obsłudze klienta.</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>4. Rodzaje trudnych klientów i sposoby postępowania.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td>5. Badanie satysfakcji klientów, znaczenie i wykorzystanie informacji zwrotnej.</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">Suma godzin</td> <td>8</td> </tr> </tbody> </table> | | | Treści merytoryczne | Liczba godzin | 1. Istota pracy urzędnika i jego relacji z klientem. Rozumienie i miara profesjonalizmu urzędnika i jakości pracy urzędu. | 1 | 2. Organizacja i kompetencje zespołu – kształtowanie umiejętności aktywnego słuchania, parafrazowania, efektywnego zadawania pytań. Asertywność i rozwiązywanie konfliktów. | 1 | 3. Rodzaje usprawnień i organizacja pracy zespołu sprzyjająca dobrej obsłudze klienta. | 4 | 4. Rodzaje trudnych klientów i sposoby postępowania. | 1 | 5. Badanie satysfakcji klientów, znaczenie i wykorzystanie informacji zwrotnej. | 1 | Suma godzin | 8 |
| Treści merytoryczne | Liczba godzin | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. Istota pracy urzędnika i jego relacji z klientem. Rozumienie i miara profesjonalizmu urzędnika i jakości pracy urzędu. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 2. Organizacja i kompetencje zespołu – kształtowanie umiejętności aktywnego słuchania, parafrazowania, efektywnego zadawania pytań. Asertywność i rozwiązywanie konfliktów. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 3. Rodzaje usprawnień i organizacja pracy zespołu sprzyjająca dobrej obsłudze klienta. | 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4. Rodzaje trudnych klientów i sposoby postępowania. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| 5. Badanie satysfakcji klientów, znaczenie i wykorzystanie informacji zwrotnej. | 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Suma godzin | 8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Metody dydaktyczne | Ćwiczenia indywidualne i w grupach, analiza przypadku, odgrywanie ról, konwersatorium. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Sposób(y) i forma(y) zaliczenia | Sposób oceny: zaliczenie z oceną. Forma oceny: Ocena wykonywanych ćwiczeń, test sprawdzający. | | | | | | | | | | | | | | | |
| Metody i kryteria oceny | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Numer efektu kształcenia</th> <th>Sposób weryfikacji i oceniania efektu kształcenia</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>wiedza</td> </tr> <tr> <td>W01</td> <td>Test sprawdzający (indywidualny).</td> </tr> </tbody> </table> | | Numer efektu kształcenia | Sposób weryfikacji i oceniania efektu kształcenia | | wiedza | W01 | Test sprawdzający (indywidualny). | | | | | | | | |
| Numer efektu kształcenia | Sposób weryfikacji i oceniania efektu kształcenia | | | | | | | | | | | | | | | |
| | wiedza | | | | | | | | | | | | | | | |
| W01 | Test sprawdzający (indywidualny). | | | | | | | | | | | | | | | |

| | Umiejętności | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--|---|---|-----------|---|----------------|---|------------------------|----|------------------------|----|------------------------|----|-------------|----|---------------------|---|--|---|--|---|
| | U01 | Dokonanie analizy przypadku w grupach. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | U02 | Indywidualna ustna analiza i ocena przypadku. | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | kompetencje społeczne | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| K01 | Ocena pracy studenta jako członka zespołu podczas zajęć. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Całkowity nakład pracy studenta potrzebny do osiągnięcia założonych efektów w godzinach oraz punktach ECTS | <table border="1"> <thead> <tr> <th>Aktywność</th> <th>Liczba godzin/ nakład pracy studenta</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Konwersatorium</td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Przygotowanie do zajęć</td> <td>15</td> </tr> <tr> <td>Przygotowanie do testu</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td>Studiowanie literatury</td> <td>17</td> </tr> <tr> <td>Suma godzin</td> <td>50</td> </tr> <tr> <td>Liczba punktów ECTS</td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Liczba punktów ECTS w ramach zajęć wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli i studentów</td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Liczba punktów ECTS w ramach zajęć o charakterze praktycznym</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> | | Aktywność | Liczba godzin/ nakład pracy studenta | Konwersatorium | 8 | Przygotowanie do zajęć | 15 | Przygotowanie do testu | 10 | Studiowanie literatury | 17 | Suma godzin | 50 | Liczba punktów ECTS | 2 | Liczba punktów ECTS w ramach zajęć wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli i studentów | 0 | Liczba punktów ECTS w ramach zajęć o charakterze praktycznym | 1 |
| Aktywność | Liczba godzin/ nakład pracy studenta | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Konwersatorium | 8 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Przygotowanie do zajęć | 15 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Przygotowanie do testu | 10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Studiowanie literatury | 17 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Suma godzin | 50 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Liczba punktów ECTS | 2 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Liczba punktów ECTS w ramach zajęć wymagających bezpośredniego udziału nauczycieli i studentów | 0 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Liczba punktów ECTS w ramach zajęć o charakterze praktycznym | 1 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Język wykładowy | polski | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Literatura | <p>Literatura podstawowa:</p> <p>Zaleski J. (red.) <i>Efektywne metody zarządzania w administracji publicznej</i>, Warszawa 2000 Hancewicz R., <i>Profesjonalna obsługa klienta i radzenie sobie z trudnym klientem w urzędzie</i>, Warszawa 2012.</p> <p>Literatura uzupełniająca: <i>Zarządzanie w służbie cywilnej – praktyczny przewodnik</i>, Urząd Służby Cywilnej, Warszawa 2002.</p> <p>Zawicki M., Mazur S., Bober J., <i>Zarządzanie w samorządzie terytorialnym. Najlepsze praktyki</i>, Małopolska Szkoła Administracji Publicznej Akademii Ekonomicznej w Krakowie, 2004.</p> | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Podpis koordynatora przedmiotu | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Podpis kierownika jednostki | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

