

Karta opisu zajęć - Sylabus			
Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu			
I. INFORMACJE PODSTAWOWE			
Nazwa zajęć: Zarządzanie usługami publicznymi		Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2023/2024	
Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: Bezpieczeństwo wewnętrzne II stopień, profil praktyczny			
Język wykładowy: polski		Rodzaj zajęć: zajęcia specjalistyczne	
Rok studiów: II		Semestr: 4	
Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 3		Koordynator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail:	
Jednostka organizacyjna: Instytut Ekonomii i Zarządzania			
FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ I LICZBA GODZIN			
Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:			
Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne	
Wykład:	15	Wykład:	
Ćwiczenia:	15	Ćwiczenia:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		Projekt:	
Zajęcia praktyczne:		Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki:		Praktyki:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
RAZEM:	30	RAZEM:	
II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE			
Wymagania wstępne i dodatkowe: brak			
Cel (cele) kształcenia dla zajęć: pogłębienie wiedzy i umiejętności w zakresie teorii oraz technik organizacji i zarządzania usługami w administracji publicznej, organizacji w strukturach administracji publicznej oraz sposobu zarządzania zadaniami wykonywanymi przez jej organy w jak najefektywniejszy sposób.			
EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW			
Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się			
UWAGA:			
Dzielimy efekty uczenia się określone dla zajęć na kategorie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Określone dla zajęć efekty uczenia się nie muszą obejmować wszystkich trzech kategorii i zależą od formy zajęć.			
Symbol efektów uczenia się określonego dla zajęć*	Treść efektu uczenia się. Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:		Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)

Wiedzy - zna i rozumie				
ZUP_W01	terminologię właściwą dla administracji publicznej, koncepcje tradycyjnego administrowania, nowego zarządzania publicznego,		K_W01	
ZUP_W02	uwarunkowania współpracy podejmowanej przez organizacje dostarczające usług społecznych		K_W06	
Umiejętności - potrafi				
ZUP_U01	scharakteryzować współczesne koncepcje zarządzania w organizacjach publicznych oraz istotę zarządzanie usługami publicznymi.		K_U02	
ZUP_U02	rozwiązywać konkretne zadania związane z jakością usług w administracji publicznej (dobór personelu, opracowywanie ofert usługowej itd.).		K_U02	
Kompetencji społecznych - jest gotów do				
ZUP_K01	myślenia i działania w sposób przedsiębiorczy		K_K02	
UWAGA! Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.				
TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA ZAJĘĆ				
Treści programowe (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, tj. wykład, ćwiczenia, laboratoria, projekty, seminaria i inne):				
Symbol treści programowych	Opis treści programowych	Forma zajęć	Metody dydaktyczne prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych efektów uczenia się *	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się przypisanych do zajęć #
		wykład		
TP-01	Zarządzanie publiczne (pojęcie; zarządzanie a kierowanie; funkcje zarządzania). Koncepcje tradycyjnego administrowania, nowego zarządzania publicznego (NPM) oraz nowej służby publicznej (NPS). Istota i uwarunkowania współpracy podejmowanej przez organizacje dostarczające usługi. Partnerstwo publiczno-społeczne jako forma zorganizowanego działania opartego na współpracy między organizacjami z różnych sektorów (Typy współpracy między organizacjami realizującymi usługi społeczne).	x	wykład konwersatoryjny z prezentacją multimedialną	kolokwium pisemne
		ćwiczenia		
TP-02	Współczesne koncepcje zarządzania w organizacjach publicznych. Zarządzanie usługami publicznymi. Organizacja publiczna (pojęcie, cechy; struktury organizacyjne w administracji publicznej); organizacja w administracji publicznej a organizacja biznesowa.	x	prezentacja multimedialna, dyskusja	prezentacja multimedialna na wskazanym temat

	Organizacja zadań publicznych wykonywanych przez administrację publiczną.			
TP-02	Ludzie (Usługobiorcy. Personel). Usługowy produkt. Oferta usługowa. Zarządzanie jakością usług (Jakość usług a satysfakcja klienta. Podstawowe rodzaje jakości usług. Uniwersalne kryteria ocen jakościowych). Organizacja i funkcjonowanie (Dobór personelu. Organizacja usługowa jako system organiczny).	x	prezentacja multimedialna, dyskusja	prezentacja multimedialna na wskazanym temat

Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć, powinny być zróżnicowane w zależności od kategorii, tj. inne dla kategorii wiedza i inne dla kategorii umiejętności i kompetencje społeczne.

Dla wykładu:

* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy

np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt

Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.

ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)

Literatura podstawowa:

1. Izdebski H., Kulesza M., Administracja publiczna, Warszawa 2006.
2. Kulesza M., Sześciło D., Polityka administracyjna i zarządzanie publiczne, Warszawa 2013.
3. Zalewski A. (red.), Nowe zarządzanie publiczne w polskim samorządzie terytorialnym, Warszawa 2005.
4. Frączkiewicz-Wronka A., Zarządzanie usługami społecznymi. studium Partnerstw publiczno-społecznych, Difin, Warszawa 2014.
5. Rogoziński K., Dobska M., Gnusowski M., Garczarek-Bąk U., Zarządzanie usługami, Wydaw. Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Poznań 2017.
6. Kożuch B. (red.), Zarządzanie usługami publicznymi, Kraków 2008.

Literatura uzupełniająca:

1. Bednarczyk M., Organizacje publiczne. Zarządzanie konkurencyjnością, Warszawa-Kraków 2001.
2. Czermiński A., Czerska M., Nogalski B., Putka R., Apanowicz J., Zarządzanie organizacjami, Toruń 2002.

III. INFORMACJE DODATKOWE

BILANS PUNKTÓW ECTS

OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)

Forma aktywności	Liczba godzin *
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	30
Praca własna studenta	45
SUMA GODZIN:	75

OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)

		Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPISANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą	Ogółem: 3	1,2

	zajęcia		1,8
	Praca własna studenta		
* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;			
OPIS PRACY WŁASNJE STUDENTA:			
Praca własna studenta musi być precyzyjnie opisana, uwzględniając charakter praktyczny zajęć. Należy podać symbol efektu uczenia się, którego praca własna dotyczy oraz metody weryfikacji efektów uczenia się stosowane w ramach pracy własnej. Przykładowe formy aktywności: (1) przygotowanie do zajęć, (2) opracowanie wyników, (3) czytanie wskazanej literatury, (4) napisanie raportu z zajęć, (5) przygotowanie do egzaminu, opracowanie projektu.			
▪ przygotowanie do kolokwium pisemnego z wykładów (K_W01, K_W06, K_K02) – 23 godz. ▪ przygotowanie prezentacji multimedialnej (K_U02, K_K02) – 22 godz.			
KRYTERIA OCENIANIA			
Ocena kształtująca: wykład – dyskusja ćwiczenia – dyskusja			
Ocena podsumowująca: wykład - kolokwium pisemne ćwiczenia – prezentacja multimedialna na wskazany temat			
INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA E-LEARNINGU Zajęcia z wykładów przygotowywane są w formie e-learningu			