*Załącznik nr 1.5 do Zarządzenia Rektora UR nr 12/2019*

**SYLABUS**

**dotyczy cyklu kształcenia** 2021-2023

Rok akademicki: 2022/2023

1. Podstawowe informacje o przedmiocie

|  |  |
| --- | --- |
| Nazwa przedmiotu | Ocena jakości usług publicznych |
| Kod przedmiotu\* | E/II/GRiL/C-1.5c |
| Nazwa jednostki prowadzącej kierunek | Kolegium Nauk Społecznych |
| Nazwa jednostki realizującej przedmiot | Instytut Ekonomii i Finansów KNS |
| Kierunek studiów | Ekonomia |
| Poziom studiów | Drugiego stopnia |
| Profil | Ogólnoakademicki |
| Forma studiów | Stacjonarne |
| Rok i semestr/y studiów | II/4 |
| Rodzaj przedmiotu | Specjalnościowy do wyboru |
| Język wykładowy | Polski |
| Koordynator | Dr hab. Katarzyna Szara, prof. UR |
| Imię i nazwisko osoby prowadzącej / osób prowadzących | Dr hab. Katarzyna Szara, prof. UR |

\* *-opcjonalni*e, *zgodnie z ustaleniami w Jednostce*

1.1.Formy zajęć dydaktycznych, wymiar godzin i punktów ECTS

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Semestr  (nr) | Wykł. | Ćw. | Konw. | Lab. | Sem. | ZP | Prakt. | Inne (jakie?) | **Liczba pkt. ECTS** |
| 4 |  | 20 |  |  |  |  |  |  | 3 |

1.2. Sposób realizacji zajęć

 zajęcia w formie tradycyjnej lub z wykorzystaniem platformy Ms Teams

☐ zajęcia realizowane z wykorzystaniem metod i technik kształcenia na odległość

1.3 Forma zaliczenia przedmiotu (z toku) (egzamin, zaliczenie z oceną, zaliczenie bez oceny)

zaliczenie z oceną

2.Wymagania wstępne

|  |
| --- |
| Student powinien posiadać wiedzę z zakresu mikroekonomii, makroekonomii, podstaw zarządzania. |

3.cele, efekty uczenia się , treści Programowe i stosowane metody Dydaktyczne

3.1 Cele przedmiotu

|  |  |
| --- | --- |
| C1 | Zapoznanie studentów z zasadami i metodami oceny jakości usług publicznych. |
| C2 | Wyjaśnianie wpływu uwarunkowań zewnętrznych i wewnętrznych na funkcjonowanie przedsiębiorstw. |
| C3 | Wypracowanie umiejętności samodzielnej oceny usługi publicznej. |
| C4 | Motywowanie do formułowania własnych ocen i poglądów, kształtowanie umiejętności korzystania z literatury przedmiotu oraz jej oceny krytycznej. |

**3.2 Efekty uczenia się dla przedmiotu**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| EK (efekt uczenia się) | Treść efektu uczenia się zdefiniowanego dla przedmiotu | Odniesienie do efektów kierunkowych [[1]](#footnote-1) |
| EK\_01 | Zna metody i narzędzia opisu i pomiaru jakości usług publicznych. | K\_W04 |
| EK\_02 | Gromadzi i analizuje dane dotyczące procesów rozwoju jakości świadczonych usług. | K\_U06 |
| EK\_03 | Wykazuje aktywną i twórczą postawę̨ w formułowaniu własnych sugestii i rozstrzygnięć́ w procesie oceny jakości usług publicznych z uwzględnieniem wieloaspektowych skutków gospodarczych i społecznych. | K\_W07 |

**3.3Treści programowe**

1. Problematyka ćwiczeń audytoryjnych, konwersatoryjnych, laboratoryjnych, zajęć praktycznych

|  |
| --- |
| Treści merytoryczne |
| Zakres przedmiotu i jego miejsce w relacji do innych dyscyplin naukowych |
| Istota usług publicznych |
| Kryteria oceny jakości usług o charakterze publicznym |
| Metody statystyczne w zarzadzaniu jakością̨ |
| Narzędzia nadzoru i kontroli jakości (studium przypadków) |
| Subiektywne i obiektywne kryteria oceny jakości usług publicznych |
| Techniki pomiaru jakości usług |
| Działania innowacyjne wpływające na jakość́ usług publicznych |
| Ocena jakości usług publicznych w administracji publicznej w wymiarze społecznym – kultura, oświata, ochrona zdrowia, pomoc społeczna i w wymiarze technicznym – transport publiczny, gospodarka komunalna i komunalna gospodarka mieszkaniowa |

3.4 Metody dydaktyczne

Ćwiczenia: dyskusja, analiza i interpretacja case study, praca w grupach

4. METODY I KRYTERIA OCENY

4.1 Sposoby weryfikacji efektów uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Symbol efektu | Metody oceny efektów uczenia się  (np.: kolokwium, egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, sprawozdanie, obserwacja w trakcie zajęć) | Forma zajęć dydaktycznych  (w, ćw, …) |
| Ek\_01 | Kolokwium, praca grupowa, obserwacja w trakcie zajęć | ćwiczenia |
| Ek\_02 | Kolokwium, praca grupowa, obserwacja w trakcie zajęć, | ćwiczenia |
| Ek\_03 | Praca grupowa, obserwacja w trakcie zajęć | ćwiczenia |

4.2 Warunki zaliczenia przedmiotu (kryteria oceniania)

|  |
| --- |
| Zaliczenie ćwiczeń jest wypadkową:  -w 70 % pozytywnej oceny z kolokwium w formie testu ustalonej według skali, ocena pozytywna za zdobycie 51% maksymalnej liczby punktów,  - w 30% oceny aktywności na zajęciach (uczestnictwa w dyskusji, realizacji zadań w zespole) |

**5. CAŁKOWITY NAKŁAD PRACY STUDENTA POTRZEBNY DO OSIĄGNIĘCIA ZAŁOŻONYCH EFEKTÓW W GODZINACH ORAZ PUNKTACH ECTS**

|  |  |
| --- | --- |
| **Forma aktywności** | **Średnia liczba godzinna zrealizowanie aktywności** |
| Godziny kontaktowe wynikające z harmonogramu studiów | 20 |
| Inne z udziałem nauczyciela akademickiego  (udział w konsultacjach) | 2 |
| Godziny niekontaktowe – praca własna studenta (przygotowanie do zajęć) | 53 |
| SUMA GODZIN | 75 |
| **SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS** | 3 |

*\* Należy uwzględnić, że 1 pkt ECTS odpowiada 25-30 godzin całkowitego nakładu pracy studenta.*

6. PRAKTYKI ZAWODOWE W RAMACH PRZEDMIOTU

|  |  |
| --- | --- |
| wymiar godzinowy | - |
| zasady i formy odbywania praktyk | - |

7. LITERATURA

|  |
| --- |
| Literatura podstawowa:   1. Sektor publiczny - racjonalizacja gospodarowania, red. M. Kozłowska - Burdziak.- Białystok: Wydawnictwo Uniwersytetu w Białymstoku, 2012. 2. Kania M., Zamówienia publiczne; Partnerstwo publiczno-prywatne ; Koncesje na roboty budowlane lub usługi w prawie polskim: instytucje prawne realizacji przedsięwzięć publicznych, Warszawa: Difin, 2014. |
| Literatura uzupełniająca:   1. Sektor prywatny a sektor publiczny: ujęcie interdyscyplinarne, red. M. Gruchelski ; Warszawa : Oficyna Wydawnicza ASPRA-JR, 2020. 2. Senkus P., Zarządzanie i dowodzenie z wykorzystaniem orientacji procesowej : sektor prywatny, sektor publiczny, sektor non profit, Warszawa : Difin, 2013. 3. Szara K., Ocena wykorzystania funduszy unijnych w gminach Podkarpacia. Przedsiębiorczość i Zarządzanie, 16/4/2015. |

Akceptacja Kierownika Jednostki lub osoby upoważnionej

1. W przypadku ścieżki kształcenia prowadzącej do uzyskania kwalifikacji nauczycielskich uwzględnić również efekty uczenia się ze standardów kształcenia przygotowującego do wykonywania zawodu nauczyciela. [↑](#footnote-ref-1)