

SYLABUS PRZEDMIOTU



Wyższa Szkoła Lingwistyczna w Częstochowie

rok akademicki: 2023/2024

WYDZIAŁ HUMANISTYCZNO-SPOŁECZNY

Nazwa przedmiotu w języku polskim:		WD - komunikacja w biznesie II				
Kod przedmiotu:		C.17				
Kierunek studiów:		Filologia				
Specjalność / specjalizacja:		Filologia germańska/ Język niemiecki w biznesie				
Profil studiów:		praktyczny	Poziom studiów:	II stopień		
Nazwa modułu programu:		specjalizacyjny	Semestr studiów:	I,II		
Forma zaliczenia przedmiotu:		zaliczenie na ocenę	Język w jakim prowadzone są zajęcia:	polski/niemiecki		
Osoby prowadzące zajęcia (tytuł/stopień naukowy, imię i nazwisko):		dr Aleksandra Józwiak-Dądela				
Tryb studiów	Forma zajęć				Liczba godzin (BK)	Ogólna liczba punktów ECTS
	W	Ćw	S	Kon		
tryb stacjonarny	0	60	0	30	90	6
tryb niestacjonarny	0	48	0	30	78	6

Cel przedmiotu

C1.	Zapoznanie studenta z podstawowymi pojęciami z zakresu komunikacji międzyludzkiej
C2.	Zapoznanie studentów z elementami udanej komunikacji i udanej komunikacji biznesowej
C3.	Zapoznanie studenta z aktualnymi wymogami w zakresie doradztwa i obsługi klienta, w tym klienta biznesowego, poprawne prowadzenie rozmów telefonicznych i wideokonferencji
Wymagania wstępne	Znajomość języka niemieckiego na poziomie C1

Przedmiotowe efekty uczenia się		Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektów uczenia się ¹
WIEDZA			
1.	Uwarunkowania prawne, etyczne, społeczne różnych rodzajów działań związanych z wykonywaniem zawodu filologa oraz jest świadom podstawowych zasad tworzenia i rozwoju różnych form przedsiębiorczości	F2_W15	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach
2.	Problemy i wyzwania związane z językiem i komunikacją oraz ich złożone powiązania z fundamentalnymi dylematami współczesnej cywilizacji	F2_W14	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach
3.	W pogłębionym stopniu wiedzę o historii literatury, kultury oraz orientację we współczesnym życiu kulturalnym obszaru językowego wybranej specjalności językowej i skutecznie wykorzystuje to w pracy zawodowej	F2_W06	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach

¹ egzamin ustny, egzamin pisemny, projekt, prezentacja, kolokwium, test, zadania do wykonania, referat, sprawozdanie, dyskusja, inne

SYLABUS PRZEDMIOTU

UMIEJĘTNOŚCI			
1.	W sposób pogłębiony analizować prace innych autorów, dokonywać syntezy różnych idei i poglądów, doboru metod i narzędzi badawczych, opracowywać i prezentować wyniki, pozwalające na praktyczne rozwiązywanie złożonych problemów w zakresie studiowanej dziedziny co wykorzysta w pracy zawodowej tłumacza i nauczyciela, a także w pracy z językiem biznesu	F2_U01, F2_U05	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania
2.	Samodzielnie zdobywać wiedzę i poszerzać umiejętności badawcze oraz podejmować samodzielne działania zmierzające do rozwijania zdolności i kierowania własną karierą zawodową	F2_U06	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania

KOMPETENCJE SPOŁECZNE			
1.	Krytycznej oceny posiadanej wiedzy i odbieranych treści, w tym w pracy zawodowej nauczyciela/tłumacza/w pracy z językiem biznesu	F2_K01	udział w dyskusji, praca w grupie
2.	Uznania znaczenia wiedzy w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych, krytycznej oceny swojej wiedzy oraz konsultowania się z ekspertami w przypadku napotkania problemów w działalności zawodowej	F2_K02	udział w dyskusji, praca w grupie
3.	Kompleksowego organizowania współdziałania członków zespołu dla osiągnięcia zbiorowych celów, skutecznie inspirować jednostki i grupy lub kierować nimi	F2_K05	udział w dyskusji, praca w grupie

Treści kształcenia (program zajęć)		Liczba godzin	
		S	N
Ćwiczenia			
C1	Temat: Wprowadzenie do przedmiotu Zagadnienia: Definicje podstawowych pojęć z zakresu komunikacji międzyludzkiej	12	8
C2	Temat: Podstawy udanej komunikacji, strategii komunikacyjne Zagadnienia: analiza przypadku, dyskusja	12	10
C3	Temat: Podstawy udanej komunikacji biznesowej, strategii komunikacyjne Zagadnienia: Analiza dostępnej literatury, własne doświadczenia	12	10
C4	Temat: Doradztwo i obsługa klienta a udana komunikacja Zagadnienia: analiza przypadku, dyskusja	12	10
C5	Temat: Problemy współczesnej rozmowy telefonicznej Zagadnienia: elementy prowadzenia rozmów telefonicznych i videokonferencji	12	10
Razem:		60	48
Forma zaliczenia ² :	kolokwium pisemne		

Konsultacje (egzamin, przygotowanie do egzaminu i prac etapowych, instruktarze, omówienie wyników egzaminu/zaliczenia)			
Konsultacja z prowadzącym Rozmowa na temat nurtujących problemów dotyczących zakresu tematycznego zajęć, wyjaśnianie wątpliwości. Doszczegółowienie zasad formalnych i merytorycznych egzaminu/zaliczenia. Szczegółowe omawianie wyników egzaminu/zaliczenia.		30	30

² kolokwium, projekt, prezentacja, test, zadania do wykonania, referat, sprawozdanie, dyskusja, inne

SYLABUS PRZEDMIOTU

Narzędzia, metody dydaktyczne i formy prowadzenia zajęć
laptop, rzutnik multimedialny, flipchart, markery
metody podające: wykład informacyjny, problemowy
metody praktyczne: dyskusja
metody aktywizujące: burza mózgów, praca w grupach

Zaliczenie na ocenę (ćwiczenia)		
WIEDZA		
1.	odpowiedzi ustne na zajęciach, kolokwium pisemne	<p>bardzo dobry (5,0) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry plus (4,5) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry (4,0) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny plus (3,5) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny (3,0) – posiada dostateczne umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na niektóre pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>niedostateczny (2,0) – posiada niewystarczające umiejętności prezentowania własnego zdania oraz nie potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w niedostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p>
2.	odpowiedzi ustne na zajęciach, kolokwium pisemne	<p>bardzo dobry (5,0) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry plus (4,5) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry (4,0) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny plus (3,5) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny (3,0) – posiada dostateczne umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na niektóre pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>niedostateczny (2,0) – posiada niewystarczające umiejętności prezentowania własnego zdania oraz nie potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w niedostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p>
3.	odpowiedzi ustne na zajęciach, kolokwium pisemne	<p>bardzo dobry (5,0) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry plus (4,5) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p>

SYLABUS PRZEDMIOTU

		<p>przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dobry (4,0) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny plus (3,5) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>dostateczny (3,0) – posiada dostateczne umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na niektóre pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p> <p>niedostateczny (2,0) – posiada niewystarczające umiejętności prezentowania własnego zdania oraz nie potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w niedostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem</p>
UMIEJĘTNOŚCI		
1.	<p>odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania</p>	<p>bardzo dobry (5,0) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na bardzo dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dobry plus (4,5) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dobry (4,0) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dostateczny plus (3,5) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dostatecznym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dostateczny (3,0) – posiada dostateczne umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na niektóre pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dostatecznym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>niedostateczny (2,0) – posiada niewystarczające umiejętności prezentowania własnego zdania oraz nie potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w niedostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz nie potrafi zaprojektować i przeprowadzić badanie naukowe</p>
2.	<p>odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania</p>	<p>bardzo dobry (5,0) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na bardzo dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dobry plus (4,5) – posiada bardzo dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na złożone pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w bardzo dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p> <p>dobry (4,0) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dobrym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe</p>

SYLABUS PRZEDMIOTU

dostateczny plus (3,5) – posiada dobre umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dobry sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dostatecznym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe

dostateczny (3,0) – posiada dostateczne umiejętności prezentowania własnego zdania oraz potrafi odpowiedzieć na niektóre pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w dostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz potrafi zaprojektować na dostatecznym poziomie i przeprowadzić badanie naukowe

niedostateczny (2,0) – posiada niewystarczające umiejętności prezentowania własnego zdania oraz nie potrafi odpowiedzieć na pytania związane z tematyką przedmiotu; w oparciu o dokumenty źródłowe w niedostateczny sposób potrafi znaleźć kluczowe problemy związane z omawianym zagadnieniem oraz nie potrafi zaprojektować i przeprowadzić badanie naukowe

Forma zaliczenia przedmiotu
(egzamin pisemny/ustny/praktyczny; zaliczanie na ocenę)

Zaliczenie na ocenę

Nakład pracy studenta (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności:		Obciążenie studenta (liczba godzin)	
		S	N
1.	udział w zajęciach	60	48
2.	konsultacje z prowadzącym	30	30
3.	samodzielne przygotowanie do zajęć	20	30
4.	przygotowanie do egzaminu/zaliczenia	20	20
5.	zapoznanie się z literaturą	20	22
Suma godzin:		150	150
Liczba punktów ECTS:		6	6

Literatura podstawowa:

1.	Patrycja Puła: E-Book, Rozmowa telefoniczna / Telefongesprach. Kommunikation, 2019
2.	Gerhard Kleinhenz (Hrsg.) (2002): IAB-Kompodium Arbeitsmarkt- und Berufsforschung. Beiträge zur
3.	Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, BeitrAB 250, S. 221-239. – materiał dostępny online:
4.	https://doku.iab.de/beitrab/2002/beitr250_302.pdf

Przydatne informacje:

1.	Literatura dostępna online
2.	Kontakt do prowadzącego zajęcia – jozwiakdadela@wp.pl