

# SYLABUS PRZEDMIOTU



Wyższa Szkoła Lingwistyczna w Częstochowie

rok akademicki: 2023/2024

## WYDZIAŁ HUMANISTYCZNO-SPOŁECZNY

Nazwa przedmiotu w języku polskim:		<b>WD - komunikacja w biznesie I</b>				
Kod przedmiotu:		C.23				
Kierunek studiów:		Filologia				
Specjalność / specjalizacja:		Filologia germańska/ Język niemiecki w biznesie				
Profil studiów:		praktyczny	Poziom studiów:		I stopień	
Nazwa modułu programu:		specjalizacyjny	Semestr studiów:		III, IV	
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				
<i>Tryb studiów</i>	<i>Forma zajęć</i>				<i>Liczba godzin (BK)</i>	<i>Ogólna liczba punktów ECTS</i>
	<b>W</b>	<b>Ćw</b>	<b>S</b>	<b>Kon</b>		
tryb stacjonarny	0	54	0	25	79	5
tryb niestacjonarny	0	48	0	25	73	5

### 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
<b>Wymagania wstępne</b>	Znajomość języka niemieckiego na poziomie B2

<b>Przedmiotowe efekty uczenia się</b>		Odniesienie do kierunkowych efektów uczenia się	Sposób weryfikacji efektów uczenia się <sup>1</sup>
<b>WIEDZA</b>			
1.	Wiedzę z zakresu specjalistycznego języka biznesu wybranej specjalności na poziomie C1 mającej zastosowanie na rynku pracy w biznesie	F1_W16	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach
2.	Wiedzę z zakresu nowoczesnych technologii informacyjno-komunikacyjnych wykorzystywanych w pracy zawodowej filologa	F1_W18	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach
3.	Podstawowe pojęcia i zasady z zakresu przepisów prawa, ochrony własności intelektualnej i prawa autorskiego, co jest wykorzystane w pracy filologa; zna zasady etyki zawodowej oraz tworzenia i rozwoju różnych form przedsiębiorczości	F1_W12	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach

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

## SYLABUS PRZEDMIOTU

UMIEJĘTNOŚCI			
1.	Samodzielnie planować rozwój zawodowy oraz w sposób przemyślany realizować jego założenia	F1_U16	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania
2.	Używać specjalistycznego języka w międzynarodowym otoczeniu biznesowym	F1_U14	kolokwium pisemne, odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania

KOMPETENCJE SPOŁECZNE			
1.	Dbalności o dorobek i tradycje zwozu i poszerzania swoich kompetencji językowych z zakresu języka angielskiego/niemieckiego lub języków obcych	F1_K07	udział w dyskusji, praca w grupie
2.	Praca w grupie, organizowania jej pracy i przewodniczenia w celu realizacji wyznaczonego zadania lub projektu	F1_K06	udział w dyskusji, praca w grupie

Treści kształcenia (program zajęć)		Liczba godzin	
		S	N
Ćwiczenia			
C1	Temat: <b>Wprowadzenie do przedmiotu</b> Zagadnienia: Definicje podstawowych pojęć z zakresu komunikacji międzyludzkiej, przyczyny problemów komunikacyjnych	10	8
C2	Temat: <b>Podstawy udanej komunikacji, strategie komunikacyjne</b> Zagadnienia: analiza przypadku, dyskusja	11	10
C3	Temat: <b>Podstawy udanej komunikacji biznesowej, strategie komunikacyjne</b> Zagadnienia: Analiza dostępnej literatury, własne doświadczenia	11	10
C4	Temat: <b>Doradztwo i obsługa klienta a udana komunikacja</b> Zagadnienia: analiza przypadku, dyskusja	11	10
C5	Temat: <b>Problemy współczesnej rozmowy telefonicznej</b> Zagadnienia: elementy prowadzenia rozmów telefonicznych i wideokonferencji	11	10
Razem:		<b>54</b>	<b>48</b>
Forma zaliczenia <sup>2</sup> :	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.		25	25

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			

<sup>2</sup> kolokwium, projekt, prezentacja, test, zadania do wykonania, referat, sprawozdanie, dyskusja, inne

## SYLABUS PRZEDMIOTU

Zaliczenie na ocenę (ćwiczenia)		
WIEDZA		
1.	odpowiedzi ustne na zajęciach	<p><b>bardzo dobry (5,0)</b> – 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><b>dobry plus (4,5)</b> – 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><b>dobry (4,0)</b> – 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><b>dostateczny plus (3,5)</b> – 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><b>dostateczny (3,0)</b> – 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><b>niedostateczny (2,0)</b> – 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	<p><b>bardzo dobry (5,0)</b> – 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><b>dobry plus (4,5)</b> – 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><b>dobry (4,0)</b> – 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><b>dostateczny plus (3,5)</b> – 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><b>dostateczny (3,0)</b> – 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><b>niedostateczny (2,0)</b> – 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	<p><b>bardzo dobry (5,0)</b> – 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><b>dobry plus (4,5)</b> – 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><b>dobry (4,0)</b> – 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>

## SYLABUS PRZEDMIOTU

		<p><b>dostateczny plus (3,5)</b> – 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><b>dostateczny (3,0)</b> – 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><b>niedostateczny (2,0)</b> – 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>
<b>UMIEJĘTNOŚCI</b>		
1.	<p>odpowiedzi ustne na zajęciach, zaprojektowanie i wykonanie badania</p>	<p><b>bardzo dobry (5,0)</b> – 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><b>dobry plus (4,5)</b> – 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><b>dobry (4,0)</b> – 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><b>dostateczny plus (3,5)</b> – 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><b>dostateczny (3,0)</b> – 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><b>niedostateczny (2,0)</b> – 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><b>bardzo dobry (5,0)</b> – 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><b>dobry plus (4,5)</b> – 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><b>dobry (4,0)</b> – 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><b>dostateczny plus (3,5)</b> – 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>

## SYLABUS PRZEDMIOTU

**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 ustne**

**Nakład pracy studenta** (bilans punktów ECTS)

Forma aktywności:		Obciążenie studenta (liczba godzin)	
		S	N
1.	udział w zajęciach	54	48
2.	konsultacje z prowadzącym	25	25
3.	samodzielne przygotowanie do zajęć	25	30
4.	przygotowanie do egzaminu/zaliczenia	15	15
5.	zapoznanie się z literaturą	6	7
Suma godzin:		<b>125</b>	<b>125</b>
Liczba punktów ECTS:		<b>5</b>	<b>5</b>

Literatura podstawowa:

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

Przydatne informacje:

1.	Literatura dostępna online
2.	Kontakt do prowadzącego zajęcia – <a href="mailto:jozwiakdadela@wp.pl">jozwiakdadela@wp.pl</a>