


KAPITAŁ LUDZKI
 NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI

 Projekt współfinansowany przez
 Unię Europejską w ramach
 Europejskiego Funduszu
 Społecznego

UNIA EUROPEJSKA
 EUROPEJSKI
 FUNDUSZ SPOŁECZNY


Nazwa przedmiotu		Kod ECTS	
Fakultet II: Transkrypcja i analiza rozmów biznesowych		9.9.0023	
Nazwa jednostki prowadzącej przedmiot			
Zakład Języka Niemieckiego i Translatoryki			
Studia			
wydział	kierunek	poziom	drugiego stopnia
Wydział Filologiczny	Filologia germańska	forma	stacjonarne
		moduł	język niemiecki w przekładzie i biznesie
		specjalnościowy	
		specjalizacja	wszystkie
Nazwisko osoby prowadzącej (osób prowadzących)			
mgr Monika Szafrąńska; dr Izabela Kujawa; dr Marta Bieszk; dr Izabela Olszewska			
Formy zajęć, sposób ich realizacji i przypisana im liczba godzin		Liczba punktów ECTS	
Formy zajęć		3	
Ćw. audytoryjne		30 godzin - udział w zajęciach;	
Sposób realizacji zajęć		30 godzin - praca własna i przygotowanie do zajęć (praca nad projektem);	
zajęcia on-line, zajęcia w sali dydaktycznej		15 godzin - przygotowanie do zaliczenia i zaliczenie.	
Liczba godzin		Razem: 75 godzin = 3 ECTS.	
Ćw. audytoryjne: 30 godz.			
Termin realizacji przedmiotu			
2023/2024 letni			
Status przedmiotu		Język wykładowy	
fakultatywny (do wyboru)		- polski w wymiarze 10.00%	
		- niemiecki w wymiarze 90.00%	
Metody dydaktyczne		Forma i sposób zaliczenia oraz podstawowe kryteria oceny lub wymagania egzaminacyjne	
- Analiza tekstów z dyskusją		Sposób zaliczenia	
- Analiza zdarzeń krytycznych (przypadków)		Zaliczenie na ocenę	
- Dyskusja		Formy zaliczenia	
- Metoda projektów (projekt badawczy, wdrożeniowy, praktyczny)		- wykonanie pracy zaliczeniowej - projekt lub prezentacja	
- Praca indywidualna.		- ustalenie oceny zaliczeniowej na podstawie ocen cząstkowych otrzymywanych w trakcie trwania semestru	
• Praca w parach.		- wykonanie pracy zaliczeniowej - przeprowadzenie badań i prezentacja ich wyników	
• Prezentacja.		- kolokwium	
- Praca w grupach		Podstawowe kryteria oceny	
		Warunkiem otrzymania zaliczenia jest regularna obecność i aktywny udział w zajęciach. Student otrzymuje zaliczenie z oceną na podstawie: ocen cząstkowych - 60% oraz końcowej pracy semestralnej (projekt/prezentacja) - 40%.	
Sposób weryfikacji założonych efektów uczenia się			

zakładany efekt uczenia się	obserwacja projektów	kolokwium	obserwacja dyskusji	prezentacje	obserwacja pracy w grupach
Wiedza					
K_W03		x	x	x	
K_W04	x	x	x	x	
K_W06		x	x	x	
K_W09	x	x	x	x	x
K_W12	x	x	x	x	x
Umiejętności					
K_U02	x	x	x		x
K_U04		x	x	x	
K_U06	x	x		x	x
K_U07	x	x	x	x	x
K_U08	x			x	
K_U09	x				x
Kompetencje społeczne					
K_K01	x	x		x	x
K_K02	x	x			x
K_K03	x	x			x
K_K05	x	x			x

Określenie przedmiotów wprowadzających wraz z wymogami wstępnymi**A. Wymagania formalne**

brak

B. Wymagania wstępne

poziom kompetencji językowych odpowiednio do treści programowych we wcześniejszych semestrach

Cele kształcenia

Głównym celem przedmiotu jest zaznajomienie studentów z analizą konwersacyjną jako metodą badań wywodzącą się z nurtu badań społecznych (konkretnie z etnometodologii i socjologii fenomenologicznej), która z powodzeniem została zaimplementowana do badań językoznawczych. Po zapoznaniu się z założeniami wspomnianej metody badań i metodami transkrypcji nagrań audio i/lub video, zajęcia nabiorą charakteru głównie praktycznego - praca nad projektem. W celu dokonania analizy rozmów biznesowych, studenci oprócz wykazania umiejętności samodzielnej transkrypcji nagrań rozmów, nabędą wiedzę z zakresu specyfiki języka mówionego, teorii aktów mowy, uprzejmości językowej, specyfiki rozmów (telefonicznych) w kontekście komunikacji biznesowej (często w kontekście interkulturowym). Celem jest uświadomienie studentom, że to, jak mówimy wynika z naszych uwarunkowań społeczno-kulturowych, a zarazem tworzy naszą rzeczywistość (może też powodować konflikty) oraz uwrażliwienie na fakt, że nie tylko treść, ale również forma albo przede wszystkim ona ma „moc sprawczą” (tu idea: komunikowanie się jako działanie), oraz że dialog jest formą negocjowania znaczeń (Bedeutungs-/Sinnkonstitution).

Treści programowe

Problematyka zajęć będzie obejmować:

- 1) Cechy języka mówionego
- 2) Analiza konwersacyjna jako metoda badań
- 3) Przygotowanie materiału do analizy: transkrypcja nagrań audio za pomocą odpowiednich programów (np. FOLKER, EXMERAaLDA)
- 4) Cechy (fazy) telefonicznej rozmowy biznesowej
- 5) Wprowadzenie do teorii aktów mowy
- 6) Komunikacja interkulturowa - możliwe problemy komunikacyjne
- 7) Formułowanie dyrektywnych aktów mowy oraz uprzejmość językowa jako strategie komunikacyjne

Druga część zajęć przeznaczona zostanie na przygotowanie projektu. Student wybiera do analizy nagranie rozmowy biznesowej w call center, dokonuje jego transkrypcji zgodnie ze stosowanym, ustandaryzowanym zapisem, korzystając z odpowiednich programów komputerowych. Analiza nagrań może zostać ukierunkowana na różne aspekty (w zależności od zainteresowań grupy projektowej): uczestnicy rozmowy jako reprezentanci pewnych grup społecznych, kulturowych, etnicznych, subkultur, strategie wywierania wpływu, przejmowania kontroli, statusy społeczne, manipulacja, demonstracja władzy, różnice kulturowe, strategie formułowania dyrektywnych aktów mowy w ujęciu międzykulturowym etc.

Wykaz literatury**Literatura do wykorzystania w zależności od obranego tematu projektu i ukierunkowania analizy:**

- Atkinson, Maxwell J.; Heritage John (Hrsg.) (1984): Structures of social action: studies in conversation analysis. Cambridge University Press and Editions. Cambridge.
- Auer, Peter; Bauer, Angelika; Birkner, Karin; Kotthoff, Helga (2014): Einführung in die Konversationsanalyse. De Gruyter. Series De Gruyter Studium.
- Auer, Peter (2013): Sprachliche Interaktion. Eine Einführung anhand von 22 Klassikern. De Gruyter. Berlin/Boston.
- Austin, John Langshaw (1975): How to do things with words. Oxford University Press. New York.
- Beck, Götz (2010): Sprechakte und Sprachfunktionen. Untersuchungen zur Handlungsstruktur der Sprache und ihren Grenzen. Reihe Germanistische Linguistik 27. De Gruyter.
- Becker-Mrotzek, Michael (1992): Diskursforschung und Kommunikation in Institutionen. Julius Groos Verlag. Heidelberg.
- Becker-Mrotzek, Michael (1999): Diskursforschung und Kommunikation. =Studienbibliographien Sprachwissenschaft Bd. 4. Groos Verlag. Heidelberg.
- Becker-Mrotzek, Michael; Brünner, Gisela (1992): Angewandte Gesprächsforschung: Ziele – Methoden – Probleme. [In:] Fiehler, Reinhard; Sucharowski, Wolfgang (Hrsg.): Kommunikationsberatung und Kommunikationstraining. Anwendungsfelder der Diskursforschung. Westdeutscher Verlag. Opladen. S. 12 - 23.
- Birk, Andrea (2011): Konversationale Implikaturen. Ein linguistisches Instrument zur Analyse interkultureller Missverständnisse. [W:] Földes, Csaba (Hrsg.): Interkulturelle Linguistik im Aufbruch. Das Verhältnis von Theorie, Empirie und Methode. = Beiträge zur interkulturellen Germanistik Bd. 3. Narr Verlag. Tübingen. S. 1- 12.
- Blanz, Mathias; Florack, Arnd; Piontkowski, Ursula (Hrsg.) (2014): Kommunikation. Eine interdisziplinäre Einführung. Kohlhammer. Stuttgart.
- Blum-Kulka, Shoshana; Olshtain, Elite (1984): Requests and Apologies: A Cross-Cultural Study of Speech Act Realization Patterns (CCSARP)1. [W:] Applied Linguistics 5 (3), S. 196-213.
- Blum-Kulka, Shoshana; House, Juliane; Kasper Gabriele (Hrsg.) (1989) Cross-cultural pragmatics. Requests and apologies. Nordwood ?. New York.
- Bolten, Jürgen (2006): Interkulturowa kompetencja. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.
- Bonacchi, Silvia (2010): Pragmatische und soziokulturelle Funktionen der sprachlichen Höflichkeit, [W:] Komunikacja Specjalistyczna 3, 2010, 52-64
- Bonacchi, Silvia (2011): Höflichkeitsausdrücke und anthropozentrische Linguistik. Seria: Języki. Kultury. Teksty. Wiedza. Wydawnictwo Euro-Edukacja. Warszawa.
- Bonacchi, Silvia (2013): (Un)Höflichkeit. Eine kulturologische Analyse Deutsch – Italienisch – Polnisch. Warschauer Studien zur Germanistik und zur Angewandten Linguistik. Bd. 13. Peter Lang Edition. Frankfurt am Main, Berlin, Bern, Bruxelles, New York, Oxford, Wien.
- Bonacchi, Silvia (2014): Multimodalität der Unternehmenskommunikation. [In:] Grucza, Sambor et al. (Hrsg.): Polnisch-deutsche Unternehmenskommunikation. Ansätze zu ihrer linguistischen Forschung. Peter Lang. Frankfurt a.M. S. 73-91.
- Brinker, Klaus; Sager, Sven Frederik (1989): Linguistische Gesprächsanalyse: eine Einführung. Schmidt Berlin.
- Brinker Klaus (Hg.) (2001): Text- und Gesprächslinguistik: ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung = Linguistics of text and conversations : an international handbook of contemporary research. Hbd. 2. Walter de Gruyter. Berlin ; New York.
- Brown, Penelope; Levinson Stephen (1987): Politeness: Some universals in language usage. Cambridge University Press. Cambridge. BNeo 100 Bro
- Brünner, Gisela (1997): Fachlichkeit, Muster und Stil in der beruflichen Kommunikation. [In:] Selting, Margaret; Sandig, Barbara (Hrsg.): Sprech- und Gesprächsstile. De Gruyter. Berlin, New York. S. 254-285.
- Brünner, Gisela (2000): Wirtschaftskommunikation. Linguistische Analyse ihrer mündlichen Formen. Niemeyer. Tübingen.
- Brünner, Gisela (2001): Gespräche in der Wirtschaft. [In:] Brinker, Klaus; Antos, Gerd; Heinemann, Wolfgang; Sager, Sven F. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband 'Gesprächslinguistik'. De Gruyter. Berlin. S. 1526-1540.
- Bublitz, Wolfram (2001): Englische Pragmatik. Eine Einführung. Erich Schmidt Verlag. Berlin.
- Deppermann, Arnulf (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Wiesbaden.
- Deppermann, Arnulf; Hartung, Martin (2011) (Hg.): Gesprächsforschung. <http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2011/heft2011.html>
- Ehrhardt, Claus; Neuland, Eva; Yamashita, Hitoshi (2011): Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz: Zur Einführung. [In:] Ehrhardt, Claus; Neuland, Eva; Yamashita, Hitoshi (Hrsg.): Sprachliche Höflichkeit zwischen Etikette und kommunikativer Kompetenz. Peter Lang. Frankfurt am Main. S. 9-23.
- Engel, Ulrich; Tomiczek, Eugeniusz (2010): Wie wir reden. Sprechen im deutsch-polnischen Kontrast. Wrocław: OW ATUT & Neisse Verlag.
- Erl, Astrid; Gymnich, Marion. (2011). Interkulturelle Kompetenzen. Erfolgreich kommunizieren zwischen den Kulturen. Klett. Stuttgart.
- Fiehler, Reinhard (1990): Kommunikation und Emotion. Theoretische und empirische Untersuchungen zur Rolle von Emotionen in der verbalen Interaktion. De Gruyter. Berlin.
- Fiehler, Reinhard; Kindt, Walther; Schnieders, Guido (1999): Kommunikationsprobleme in Reklamationsgesprächen. [In:] Brünner, Gisela; Fiehler, Reinhard; Kindt, Walter (Hrsg.): Angewandte Diskursforschung. Bd.1: Grundlagen und Beispielanalysen. Opladen: Westdeutscher Verlag. S. 120-154.
- Fiehler, Reinhard; Kindt, Walter (1994): Reklamationsgespräche. Schulungsperspektiven auf der Basis von Ergebnissen diskursanalytischer Untersuchungen. [In:] Bartsch, Elmar (Hrsg.) Sprechen, Führen Kooperieren in Betrieb und Verwaltung. Kommunikation in Unternehmen. Ernst Reinhard Verlag. München, Basel.
- Gladrow, Wolfgang; Kotorova, Elizaveta (2018): Sprachhandlungsmuster im Russischen und Deutschen. Eine kontrastive Darstellung. = Sprach- und Kulturkontakte in Europas Mitte. Studien zur Slawistik und Germanistik. Peter Lang. Berlin.
- Grein, Marion (2007): Kommunikative Grammatik im Sprachvergleich. Die Sprechaktsequenz Direktiv und Ablehnung im Deutschen und Japanischen. De Gruyter. Tübingen.

- Grice, Herbert Paul (1980): Logik und Gesprächsanalyse. [In:] Kußmaul, P. (Hrsg.): Sprechakttheorie. Ein Reader. Wiesbaden. (= Schwerpunkte Linguistik und Kommunikationswissenschaft 17). S. 109-126.
- Gumperz, John J. (21999) Discourse Strategies. =Studies in Interactional Sociolinguistics 1. Cambridge University Press. New York. Cambridge Books Online.
- Gülich, Elisabeth (1981): Dialogkonstitution in institutionell geregelter Kommunikation. [In:] Schröder, Peter; Steger, Hugo (Hrsg.): Dialogforschung. Jahrbuch 1980 des Instituts für Deutsche Sprache. Pädagogischer Verlag Schwann. Düsseldorf. S. 418-456.
- Günthner, Susanne (2003): Eine Sprachwissenschaft der lebendigen Rede. Ansätze einer Anthropologischen Linguistik. [In:] Linke, Angelika; Orthner, Hanspeter; Portmann-Tselikas, Paul R. (Hrsg.): Sprache und mehr. Ansätze einer Linguistik der sprachlichen Praxis. Max Niemeyer Verlag. Tübingen. S. 189-208.
- Günthner, Susanne (2002): Höflichkeitspartikeln in der interkulturellen Kommunikation – am Beispiel chinsisch-deutscher Interaktionen. [In:] Lüger, Heinz-Helmut (Hrsg.): Höflichkeitsstile. Peter Lang. Frankfurt am Main. S. 295-312.
- Günthner, Susanne; Knoblauch, Hubert (1995): Culturally patterned speaking practices – the analysis of communicative genres. [In:] Pragmatics 5/1. S. 1-32.
- Ha, Kieu-Phoung; Dahmen, Silvia (2016): Formen und Funktionen von backchannels im Gespräch – eine potentielle Quelle für interkulturelle Missverständnisse. [In:] Hirschfeld, Ursula; Lange, Friderike; Stock, Eberhard (Hrsg.): Phonetische und rhetorische Aspekte der interkulturellen Kommunikation. Frank & Timme. Berlin. S. 85-96.
- Hagemann, Jörg; Rolf, Eckard (2001): Sprechakttheorie für die Gesprächsforschung. [In:] Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband 'Gesprächslinguistik'. De Gruyter. Berlin. S. 885-896.
- Hall Edward Twitchell, Hall Mildred Reed (1990): Hidden differences. Doing business with the Japanese. Doubleday. New York.
- Hall, Edward Twitchell (2001): Poza kulturą. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa. Przeł. Elżbieta Goździak.
- ten Have, Paul (2007): Doing conversation analysis. Sage Publications. Amsterdam.
- Hausendorf, Haiko (2007): Gesprächs-/Konversationsanalyse. [In:] Straub, Jürgen; Weidemann, Arne; Weidemann, Doris (2007): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz Grundbegriffe — Theorien — Anwendungsfelder. Metzler. Stuttgart. S. 403-415.
- Henne, Helmut; Rehbock, Helmut (2001): Einführung in die Gesprächsanalyse. Walter de Gruyter. Berlin, New York.
- Heringer, Hans Jürgen (2017): Interkulturelle Kommunikation. Grundlagen und Konzepte. A. Francke Verlag. Tübingen.
- Hindelang, Götz (2010): Einführung in die Sprechakttheorie. Sprechakte, Äußerungsformen, Sprechaktsequenzen. (= Germanistische Arbeitshefte) De Gruyter. Berlin/New York.
- Hindelang, Götz (1978): Auffordern. Die Untertypen des Aufforderns und ihre sprachlichen Realisierungsformen. Verlag Alfred Kümmerle. Göppingen.
- Hinnenkamp, Volker (1998): Mißverständnisse in Gesprächen : eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik. Westdeutscher Verlag. Opladen.
- Hirschfeld, Ursula; Neuber, Baldur (2012): Optimierungsmöglichkeiten der Telekommunikation aus Sicht der Sprechwissenschaft – Überblick über Fragestellungen und Untersuchungsansätze. [In:] Hirschfeld, Ursula; Neuber, Baldur (Hrsg.): Erforschung und Optimierung der Callcenterkommunikation. Frank & Timme. Berlin. S. 9 – 27.
- Hirschfeld, Ursula; Stock, Eberhard (2016): Positionen und Probleme sprechwissenschaftlicher Untersuchungen zur interkulturellen Kommunikation. [In:] Hirschfeld, Ursula; Lange, Friderike; Stock, Eberhard (Hrsg.): Phonetische und rhetorische Aspekte der interkulturellen Kommunikation. Frank & Timme. Berlin. S. 13-22.
- Hofstede, Geert; Hofstede, Gert Jan; Minkov, Michael (2011): Kultury i organizacje: zaprogramowanie umysłu. Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne. Warszawa.
- House, Juliane; Kasper, Gabriele (1981): Politeness markers in English and German. [In:] Coulmas (Hg.): Conversational routine: explorations in standardized communication situations and prepatterned speech. Mouton. The Hague. S. 157-185.
- Jefferson, Gail (2004): Glossary of transcript symbols with an introduction. [In:] Lerner, Gene (Hrsg.), Conversation Analysis. Studies from the first generation. Amsterdam: Benjamins, 13-31.
- Kalisz, Roman (1993a): Pragmatyka językowa. Wydawnictwo Uniwersytetu Gdańskiego. Gdańsk.
- Kantorczyk, Ursula (2008): Pragmatik von Aufforderungshandlungen im Deutschen. Print Group. Szczecin, Rostock.
- Kiesendahl, Jana (2011): Status und Kommunikation. Ein Vergleich von Sprechhandlungen in universitären E-Mails und Sprechstundengesprächen. Erich Schmidt Verlag. Berlin.
- Komorowska, Ewa (2008) Pragmatyka dyrektywnych aktów mowy w języku polskim. Print Group. Szczecin, Rostock.
- Levinson, Stephen C. (1994): Pragmatik. Ins Deutsche Übersetzt von Ursula Fries. Max Niemeyer Verlag. Tübingen.
- Liedtke, Frank (1997): Gesagt – getan: Über illokutionäre Indikatoren. [In:] Rolf, E. (Hg.) (1997): Pragmatik, Implikaturen und Sprechakte (=Linguistische Berichte, Sonderheft 8/1997). Westdeutscher Verlag. Opladen, S. 180-213.
- Luke, Kang Kwong; Pavlidou, Theodossia (2002): Telephone Calls: Unity and Diversity in Conversational Structure Across languages and cultures. Marcjanik Małgorzata (2007): Grzeczność w komunikacji językowej. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa.
- Mast, Claudia (2010): Unternehmenskommunikation. UTB. Stuttgart.
- Meibauer, Jörg (2001): Pragmatik. Eine Einführung. Stauffenburg Verlag. Tübingen.
- Meißner, Svetlana (2016): Beratungsgespräche im interkulturellen Hochschulkontext als Untersuchungsgegenstand. [In:] Hirschfeld, Ursula; Lange, Friderike; Stock, Eberhard (Hrsg.): Phonetische und rhetorische Aspekte der interkulturellen Kommunikation. Frank & Timme. Berlin. S. 157-166.
- Méndez Josefina (2017): Effiziente Kommunikation: Begriffsannäherung, Alltagskonzepte und Überlegungen zur Callcenterkommunikation. [In:] Neuber, Baldur; Pietschmann, Judith (Hrsg.): Dialogoptimierung in der Telekommunikation. =Schriften zur Sprachwissenschaft und Phonetik. Bd. 9. Frank & Timme. Berlin. S. 19-38.

- Meyer, Karin (2007): *Interkulturelle Pragmatik: Aufforderungen, Entschuldigungen und Beschwerden. Eine Untersuchung zur interkulturellen Sprechhandlungskompetenz deutscher Austauschschüler in den USA*. Dissertation zur Erlangung des Grades der Doktorin der Philosophie bei der Fakultät für Geisteswissenschaften Departments Sprache, Literatur, Medien I und II der Universität Hamburg.
- Moeschler, Jacques (1994): *Das Genfer Modell der Gesprächsanalyse*. [In:] Fritz, Gerd; Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): *Handbuch der Dialoganalyse*. Niemeyer. Tübingen. S. 69-94.
- Mroczynski, Robert (2014): *Gesprächslinguistik. Eine Einführung*. Gunter Narr Verlag. Tübingen.
- Neuber, Baldur (2016): *Gesprächsoptimierung in der Telekommunikation unter interkulturellem Blickwinkel*. [In:] Hirschfeld, Ursula; Lange, Friderike; Stock, Eberhard (Hrsg.): *Phonetische und rhetorische Aspekte der interkulturellen Kommunikation*. Frank & Timme. Berlin. S. 177-183.
- Neuber, Baldur (2017): *Optimierte (Sprech-)Kommunikation? Ist- und Sollwerte*. [In:] Neuber, Baldur; Pietschmann, Judith (Hrsg.) (2017): *Dialogoptimierung in der Telekommunikation. =Schriften zur Sprachwissenschaft und Phonetik. Bd. 9*. Frank & Timme. Berlin. S. 9-17.
- Nothdurft, Werner (1984): „...äh folgendes Problem äh...“ Die interaktive Ausarbeitung „des Problems“ in Beratungsgesprächen. Gunter Narr Verlag. Tübingen.
- Nothdurft, Werner; Reitemeier, Ulrich; Schröder, Peter (1994): *Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge*. Gunter Narr Verlag. Tübingen.
- O'Connell, Daniel C.; Kowal, Sabine (1994): *Some current transcription systems for spoken discourse: a critical analysis*. [In:] *Pragmatics* 4(1). S. 81-107.
- Ogiermann, Eva (2009): *Politeness and indirectness across cultures: A comparison of English, German, Polish and Russian requests*. [In:] *Journal of Politeness Research* 5/2. S. 189-216.
- Pachocińska, Elżbieta (2008): *Problemy współczesnej pragmatyki*. [In:] Kiklewicz, Aleksander; Dębowski, Józef (2008): *Język poza granicami języka. Teoria i metodologia współczesnych nauk o języku*. Instytut Dziennikarstwa i Komunikacji Społecznej Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie. Olsztyn. S. 101-116.
- Pallotti, Gabriele; Varcasia Cecilia (2008): *Service telephone call openings: a comparative study on five European languages*. *Journal of Intercultural Communication* 17. (online Journal? <http://www.immi.se/intercultural/abstracts/pallotti-abs.htm> [Zugriff: 2.03.2021])
- Pietschmann, Judith (2017): *Optimierung von Gesprächen in der professionellen Telefonie*. Frank & Timme. Berlin.
- Pietschmann, Judith (2017): *Forschungsbasiertes Qualitätsmanagement im Callcenter – Ein Weg von der Empirie in die Praxis*. [In:] Neuber, Baldur; Pietschmann, Judith (Hrsg.): *Dialogoptimierung in der Telekommunikation. =Schriften zur Sprachwissenschaft und Phonetik. Bd. 9*. Frank & Timme. Berlin. S. 41-82.
- Pomerantz, Anita; Fehr, B. J. (2011). *Conversation analysis: An approach to the Analysis of Social Interaction*. [In:] Teun Adrianus van Dijk. *Discourse Studies: A Multidisciplinary Approach*. SAGE. S. 165–190.
- Porila, Astrid; ten Thije, Jan D. (2007): *Ämter und Behörden*. [In:] Straub, Jürgen; Weidemann, Arne; Weidemann, Doris (2007): *Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz Grundbegriffe — Theorien — Anwendungsfelder*. Metzler. Stuttgart. S. 687-699.
- Prokop, Izabela (1995): *Erotetische Sprechakte im Deutschen und im Polnischen anhand natürlicher Gespräche*. Wydawnictwo Naukowe UAM. Poznań.
- Prokop, Izabela (2010): *Aspekty analizy pragmatycznej*. Wydawnictwo Naukowe UAM. Poznań.
- Ptaszek, Grzegorz (2009): *Telefoniczna rozmowa handlowa*. [In:] Kaszewski, Krzysztof; Ptaszek Grzegorz (Hrsg.): *W czym mogę pomóc? Zachowania komunikacyjnojęzykowe konsultantów i klientów call center*. Wydawnictwo Naukowe Semper, Warszawa. S. 11-17.
- Rosenberg, Katharina (2013): *Interkulturelle Behördenkommunikation: Eine gesprächsanalytische Untersuchung zu Verständigungsproblemen zwischen Migranten und Behördenmitarbeitern in Berlin und Buenos Aires*. De Gruyter. Berlin.
- Rost-Roth, Martina (2002): *Kommunikative Störungen in Beratungsgesprächen. Problempotentiale in inter- und intrakulturellen Gesprächskontexten*. [In:] Fiehler, Reinhard (Hrsg.): *Verständigungsprobleme und gestörte Kommunikation*. Verlag für Gesprächsforschung. Radolfzell. S. 216-244.
- Rost-Roth, Martina (2003): *Anliegenformulierungen: Aufgabenkomplexe und sprachliche Mittel. Analysen zu Anliegenformulierungen von Muttersprachlern und Nichtmuttersprachlern am Beispiel von Beratungsgesprächen und Antragsbearbeitungs-Gesprächen im Hochschulkontext*. [In:] *Zeitschrift für Interkulturellen Fremdsprachenunterricht* Nr. 8: 2/3. S. 187-209.
- Sacks, Harvey; Schegloff, Emanuel; Jefferson, Gail (1974): *A simplest systematics for the organisation of turn-taking in for conversation*. *Language* 50(4), S.696-735
- Schegloff, Emanuel A.; Sacks, Harvey (1973): *Opening up closings*. [In:] *Semiotica* vol. 8, issue 4. S. 289-327
- Schegloff, Emanuel A.; Jefferson, Gail; Harvey, Sacks (1977): *The preference for self-correction in the organisation of repair in conversation*, *Language* 53, 2: 361-382.
- Schegloff, Emmanuel A. (1990): *On the organization of sequences as a source of „coherence“ in talk-in-interaction*. [In:] Dorval, Bruce (Hrsg.): *Conversational organization and its development*. Ablex Publishing Corporation. Norwood, New Jersey. S. 51-77.
- Schwitalla, J. (1997): *Gesprochenes Deutsch*. E. Schmidt. Berlin.
- Searle, John R. (1971): *Sprechakte. Ein sprachphilosophischer Essay*. Suhrkamp. Frankfurt/M.
- Searle, John R. (1975): *Indirect Speech Acts*. [W:] Cole, Peter; Morgan, Jerry L. (ed.): *Speech acts. = Seria: Syntax and semantics* 3. Academic Press. New York. S. 59-82.
- Searle, John (1982a): *Eine Taxonomie illokutionärer Akte*. [W:] Searl, John (1982): *Ausdruck und Bedeutung. Untersuchungen zur Sprechakttheorie*. Suhrkamp. Frankfurt/M. S. 17- 50.
- Selting, Margaret et al. (2009): *Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem 2 (GAT 2)*. [In:] *Gesprächsforschung - Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion* 10 (2009), 353-402 (www.gespraechsforschung-ozs.de)
- Sikora, Jan (2015): *Gramatyka żądania. Uwagi na temat struktury wyrażen zawierających żądania*. [In:] *Lingwistyka Stosowana* 15: 4/2015. S. 75-81.
- Sökeland, W. (1980): *Indirektheit von Sprechhandlungen. Eine linguistische Untersuchung*. Niemeyer. Tübingen.

- Spiegel, Carmen; Spranz-Fogasy, Thomas (2001): Aufbau und Abfolge von Gesprächsphasen. [In:] Brinker, Klaus et al. (Hrsg.): Text- und Gesprächslinguistik. Ein internationales Handbuch zeitgenössischer Forschung. 2. Halbband 'Gesprächslinguistik. De Gruyter. Berlin. S. 1241-1251.
- Staffeldt, Sven; Hagemann, Jörg (Hrsg.) (2014): Pragmatiktheorien. Analysen im Vergleich. Stauffenburg Verlag. ORT
- Staffeldt, Sven (2007): Perlokutionäre Kräfte. Lexikalisierte Wirkungen sprachlicher Äußerungen im Deutschen. Peter Lang Verlag. Frankfurt a. M.
- Straub, Jürgen; Weidemann, Arne; Weidemann, Doris (2007): Handbuch interkulturelle Kommunikation und Kompetenz: Grundbegriffe, Theorien, Anwendungsfelder. Metzler. Stuttgart, Weimar.
- Strawe, Olav, V. (2001): Beschäftigung in Call Centern – Organisationsprobleme, Möglichkeiten der Servicebesserung und Perspektiven der Qualifizierung. [In:] Baethge, Martin (Hg.): Die große Hoffnung für das 21. Jahrhundert? Perspektiven und Strategien für die Entwicklung der Dienstleistungsbeschäftigung. Springer Fachmedien. Wiesbaden. S. 129-152.
- Thomas, Alexander (2005a): Kultur und Kulturstandards. [In:] Thomas, Alexander; Kinast, Eva-Urlike; Schroll-Machl, Sylvia (Hrsg.): Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Bd. 1: Grundlagen und Praxisfelder. Vandenhoeck & Ruprecht. Göttingen. S. 19-31.
- Thomas, Alexander (2005b): National- und Organisationskulturen. [In:] Thomas, Alexander; Kinast, Eva-Urlike; Schroll-Machl, Sylvia (Hrsg.): Handbuch Interkulturelle Kommunikation und Kooperation. Bd. 1: Grundlagen und Praxisfelder. Vandenhoeck & Ruprecht. Göttingen. S. 32-43.
- Trosborg, Anna (1995): Interlanguage Pragmatics. Requests, Complaints, Apologies.=Studies in Athropological Linguistics 7. Mouton de Gruyter. Berlin, New York.
- Trysińska, Magdalena (2009): „Ja mam takie pytanie“, czyli sposoby rozpoczynania i kończenia rozmowy przez klientów call center. [In:] Kaszewski, Krzysztof; Ptaszek Grzegorz (Hrsg.): W czym mogę pomóc? Zachowania komunikacyjno językowe konsultantów i klientów call center. Wydawnictwo Naukowe Semper, Warszawa. S. 18-37.
- Unrath-Scharpenack, Katrin (2000): Illokutive Strukturen und Dialoganalyse. Verlag Otto Sagner. München.
- Unz, Dagmar; Blanz, Mathias (2014): Mediale Kommunikation und Massenkommunikation. [In:] Blanz, Mathias; Florack, Arnd; Piontkowski, Ursula (Hrsg.): Kommunikation. Eine interdisziplinäre Einführung. Kohlhammer. Stuttgart. S. 107-119.
- Vater, Heinz (1994): Einführung in die Sprachwissenschaft. Wydawnictwo
- Wagner, Klaus (2001): Pragmatik der deutschen Sprache. Peter Lang. Frankfurt a.M.
- Weigand, Edda (2003): Sprache als Dialog. Niemeyer. Tübingen. = Linguistische Arbeiten 204.
- Wierzbicka, Anna (1985a): Different cultures, different languages, different speech acts. English vs. Polish. Journal of Pragmatics 9. S. 145 – 178.
- Wierzbicka, Anna (1985b): A semantic metalanguage for a cross-cultural comparison of speech acts and speech genres. Language in Society 14. S. 491 – 514.
- Wierzbicka, Anna (1986): Analiza lingwistyczna aktów mowy jako potencjalny klucz do wiedzy o kulturze. [W:] Brodzka, Alina; Hopfinger, Maryla; Lalewicz, Janusz (red.): Problemy wiedzy o kulturze. Zakład narodowy im. Ossolińskich. Wrocław. S. 103-114.
- Wierzbicka, Anna (1987): English speech act verbs: A semantic dictionary. Academic Press. Sidney.
- Wierzbicka, Anna (1997): The double life of a bilingual: a cross-cultural perspective. [In:] Bond, Michael (Hg.): Working at the interface of cultures: eighteen lives in social science. Routledge. London. S. 113-125.
- Wierzbicka, Anna (1998): German 'cultural scripts': public signs as a key to social attitudes and cultural values. Discourse & Society 9 (2). S. 241–282.
- Wierzbicka, Anna (1999): Język, umysł - kultura. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa.
- Wierzbicka, Anna (2003): Cross-cultural pragmatics: the semantics of human interaction. Mouton de Gruyter. Berlin, New York.
- Wierzbicka, Anna (2007): Słowa klucze. Różne języki - różne kultury. Seria: Communicare - historia i kultura. Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego. Warszawa.
- Zdunkiewicz, Dorota (2001): Akty mowy. [W:] Bartmiński, Jerzy (red): Współczesny język polski. Wydawnictwo Uniwersytetu Marii Curie-Skłodowskiej. Lublin. S. 259-280.

Korpusy języka mówionego i źródła internetowe:FOLK <http://agd.ids-mannheim.de/folk.shtml>Dortmunder Chat-Korpus <https://www.uni-due.de/germanistik/chatkorpus/>Datenbank für gesprochenes Deutsch (także inne oprócz FOLK: Mundsprachen, Umgangssprache, Wissenschaftssprache) https://dgd.ids-mannheim.de/dgd/pragdb.dgd_extern.welcomeGabler Wirtschaftslexikon: <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/>**Kierunkowe efekty uczenia się**

K_W03, K_W04, K_W06, K_W09, K_W12
 K_U02, K_U04, K_U06, K_U07, K_U08, K_U09
 K_K01, K_K02, K_K03, K_K05

Wiedza

K_W03, K_W04, K_W06, K_W09, K_W12

Student:

- zna i rozumie na poziomie rozszerzonym terminologię w języku niemieckim oraz teorię i metodologię z takich zagadnień językoznawczych jak: analiza konwersacyjna, pragmatyka, teorii aktów mowy (K_W03);
- zna i rozumie na poziomie zaawansowanym terminologię w języku niemieckim z zakresu biznesu i gospodarki, w szczególności zagadnienia dotyczące telefonicznej rozmowy biznesowej (K_W04);
- zna szczegółowo współczesne dokonania, ośrodki i szkoły badawcze w dziedzinie pragmatyki (interkulturowej) i badań nad (tele)komunikacją w biznesie, rozumie ich historyczne i kulturowe uwarunkowania oraz tendencje rozwojowe (K_W06);

- ma uporządkowaną pogłębioną i podbudowaną teoretycznie wiedzę szczegółową z zakresu biznesu i gospodarki (K_W09);
- zna i rozumie zależności pomiędzy kształtowaniem się języka a zmianami w kulturze i społeczeństwie oraz problemów wynikających z zetknięcia się w dialogu różnych tożsamości kulturowych (K_W12);
- ma pogłębioną wiedzę o kompleksowej naturze języka i jego znaczeniu w procesach poznawczych (K_W12).

Umiejętności

K_U02, K_U04, K_U06, K_U07, K_U08, K_U09

Student:

- posiada rozwinięte umiejętności badawcze, dobiera adekwatne metody, techniki i narzędzia, wyciąga wnioski, opracowuje i prezentuje wyniki w zakresie językoznawstwa, potrafi wykorzystywać i integrować wiedzę z kilku dyscyplin naukowych (K_U02);
- poprawnie stosuje poznaną terminologię naukową w języku niemieckim (K_U04);
- trafnie definiuje pojęcia z zakresu językoznawstwa oraz zjawisk z zakresu biznesu i gospodarki (K_U04);
- posiada pogłębioną umiejętność tworzenia wystąpień ustnych w języku niemieckim (prezentowanie wyników projektu) (K_U06);
- włada językiem niemieckim zgodnie z wymaganiami określonymi dla poziomu C2 Europejskiego Systemu Opisu Kształcenia Językowego (K_U07);
- posiada podstawową umiejętność przekładu wybranych rodzajów tekstów w zakresie funkcjonowania w przedsiębiorstwie i w biznesie (K_U08);
- umie podejmować autonomiczne działania zmierzające do rozwijania zdolności i wskazuje kierunki dalszych badań (K_U09);
- potrafi pracować samodzielnie, kierować pracą zespołu (K_U09).

Kompetencje społeczne (postawy)

K_K01, K_K02, K_K03, K_K05

Student:

- ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności (K_K01);
- potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych (K_K01);
- podejmuje indywidualne i zespołowe działania i profesjonalnie planuje i organizuje ich przebieg (K_K02);
- angażuje się we współpracę (K_K02);
- myśli w sposób przedsiębiorczy (K_K02);
- potrafi odpowiednio określić priorytety służące realizacji określonego przez siebie lub innych zadania (K_K03);
- na podstawie analizy sytuacji i problemów formułuje propozycje rozwiązania (K_K03);
- rozumie potrzebę ciągłego rozwoju zawodowego oraz dbania o etos zawodowy (K_K05).

Kontakt

monika.szafranska@ug.edu.pl