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		
Wydział Filologiczny	Filologia germańska	poziom	drugiego stopnia
		forma	stacjonarne
		moduł specjalnościowy	język niemiecki w przekładzie i biznesie
		specjalizacja	wszystkie

Nazwisko osoby prowadzącej (osób prowadzących)

mgr Monika Szafrańska; dr Izabela Olszewska; dr Izabela Kujawa; dr Marta Bieszk

Formy zajęć, sposób ich realizacji i przypisana im liczba godzin

Formy zajęć

Ćw. audytoryjne

Sposób realizacji zajęć

zajęcia on-line, zajęcia w sali dydaktycznej

Liczba godzin

Ćw. audytoryjne: 30 godz.

Liczba punktów ECTS

3

30 godzin - udział w zajęciach;
30 godzin - praca własna i przygotowanie do zajęć (praca nad projektem);
15 godzin - przygotowanie do zaliczenia i zaliczenie.
Razem: 75 godzin = 3 ECTS.

Termin realizacji przedmiotu

2023/2024 letni

Status przedmiotu

fakultatywny (do wyboru)

Język wykładowy

- polski w wymiarze 10.00%
- niemiecki w wymiarze 90.00%

Metody dydaktyczne

- Analiza tekstów z dyskusją
- Analiza zdarzeń krytycznych (przypadków)
- Dyskusja
- Metoda projektów (projekt badawczy, wdrożeniowy, praktyczny)
- Praca indywidualna.
  - Praca w parach.
  - Prezentacja.
- Praca w grupach

Forma i sposób zaliczenia oraz podstawowe kryteria oceny lub wymagania egzaminacyjne

Sposób zaliczenia

Zaliczenie na ocenę

Formy zaliczenia

- wykonanie pracy zaliczeniowej - projekt lub prezentacja
- ustalenie oceny zaliczeniowej na podstawie ocen cząstkowych otrzymywanych w trakcie trwania semestru
- wykonanie pracy zaliczeniowej - przeprowadzenie badań i prezentacja ich wyników
- kolokwium

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 transktypcji 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 Gruyther. 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 (42008): 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, Urlich; Tomiczek, Eugeniusz (2010): Wie wir reden. Sprechen im deutsch-polnischen Kontrast. Wrocław: OW ATUT & Neisse Verlag.
Erll, 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 Niemyer 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, Spechaktsequenzen. (= 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, Swetlana (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 Josefine (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, Urlich; 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 Interation". [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 pragmalingwistycznej. 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 Anliegensformulierungen 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, Emannuel A. (1990): On the organization of sequences as a source of „coherence“ in talk-in-interaction. [In:] Dorval, Bruce (Hrsg.): Conversational organization and ist 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 Transktiptionssystem 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 wyrażeń 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.): Woring 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.welcome
Gabler Wirtschaftslexikon: https://wirtschaftslexikon.gabler.de/

Kierunkowe efekty uczenia się	Wiedza
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	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 profesjonalne 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