

Karta przedmiotu

Nazwa i kod przedmiotu	Fakultet II: Transkrypcja i analiza rozmów biznesowych (Ćw. audytoryjne), PG_00138591						
Kierunek studiów	Filologia germańska (O)						
Data rozpoczęcia studiów	październik 2024 r.	Rok akademicki realizacji przedmiotu			2025/2026		
Poziom kształcenia	II stopnia	Grupa zajęć			Grupa zajęć obowiązkowych z zakresu kierunku studiów Grupa zajęć fakultatywnych Grupa zajęć powiązanych z prowadzonymi badaniami naukowymi w dziedzinie nauki związanej z kierunkiem - profil ogólnoakademicki		
Forma studiów	stacjonarne	Sposób realizacji			na uczelni		
Rok studiów	2	Język wykładowy			polski Niemiecki 100%		
Semestr studiów	4	Liczba punktów ECTS			3.0		
Profil kształcenia	ogólnoakademicki	Forma zaliczenia			zaliczenie		
Jednostka prowadząca	Rektor -> Wydział Filologiczny -> Instytut Filologii Germańskiej -> Zakład Języka Niemieckiego i Translatoryki						
Imię i nazwisko wykładowcy (wykładowców)	Odpowiedzialny za przedmiot		dr Monika Szafrńska				
	Prowadzący zajęcia z przedmiotu						
Formy zajęć	Forma zajęć	Wykład	Ćwiczenia	Laboratorium	Projekt	Seminarium	RAZEM
	Liczba godzin zajęć	0.0	30.0	0.0	0.0	0.0	30
	W tym liczba godzin zajęć na odległość: 0.0						
Aktywność studenta i liczba godzin pracy	Aktywność studenta	Udział w zajęciach dydaktycznych, objętych planem studiów		Udział w konsultacjach		Praca własna studenta	RAZEM
	Liczba godzin pracy studenta	30		8.0		37.0	75
Cel przedmiotu	Cel stanowi zaznajomienie studentów z analizą konwersacyjną jako metodą badań wywodzącą się z badań społecznych, która z powodzeniem została zaimplementowana do badań językoznawczych. Po zapoznaniu się z założeniami metody i metodami transkrypcji nagrań audio lub video, studenci wykonają projekt badawczy. Studenci oprócz wykazania umiejętności samodzielnej transkrypcji nagrań rozmów, nabędą wiedzę z zakresu specyfiki języka mówionego (m. in. biznesowych rozmów telefonicznych, nierzadko w kontekście interkulturowym), teorii aktów mowy, uprzejmości językowej.						

Efekty uczenia się przedmiotu	Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu
	[FGMU2_U09] Umie podejmować autonomiczne działania zmierzające do rozwijania zdolności, wskazuje kierunki dalszych badań; potrafi pracować samodzielnie, kierować pracą zespołu.	Student dzięki pracy zespołowej nad prezentacją/referatem/projektem podejmuje autonomiczne działania zmierzające do rozwijania jego indywidualnych zdolności, ale także nabywa umiejętności pracy w zespole w różnych rolach lub przejmując rolę lidera zespołu, który wskazuje kierunki dalszych badań.	[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport [SU5] realizacja zadania problemowego [SU8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta
	[FGMU2_W03] Zna i rozumie na poziomie rozszerzonym terminologię w języku niemieckim oraz teorię i metodologię z dziedziny językoznawstwa w języku niemieckim.	Student zna i rozumie na poziomie rozszerzonym terminologię w języku niemieckim oraz teorię i metodologię takich zagadnień językoznawczych jak: analiza konwersacyjna, komunikacja interkulturowa, teoria aktów mowy, strategie komunikacyjne, uprzejmość językowa.	[SW4] test/egzamin - ustny lub pisemny [SW2] prezentacja/projekt/referat/raport
	[FGMU2_W12] Zna i rozumie zależności pomiędzy kształtowaniem się języka a zmianami w kulturze i społeczeństwie, ma pogłębioną wiedzę o kompleksowej naturze języka i jego znaczeniu w procesach poznawczych.	Student zna i rozumie zależności pomiędzy językiem, jego kompleksową naturą a zmianami w kulturze i społeczeństwie oraz problemy/nieporozumienia mogące wynikać z zetknięcia się w dialogu różnych tożsamości kulturowych.	[SW4] test/egzamin - ustny lub pisemny [SW1] wypowiedź ustna/rozmowa/dyskusja [SW2] prezentacja/projekt/referat/raport [SW5] realizacja zadania problemowego
	[FGMU2_K03] Potrafi odpowiednio określić priorytety służące realizacji określonego przez siebie lub innych zadania, na podstawie analizy sytuacji i problemów formułuje propozycje rozwiązania.	Student przygotowuje się do realizacji zadania (projektu, referatu, prezentacji etc.) planując poszczególne etapy jego wykonania i określając przy tym priorytety. Analizuje pracę nad każdym etapem, wyciąga wnioski i formułuje propozycje rozwiązań ewentualnych problemów.	[SK2] prezentacja/projekt/referat/raport [SK5] realizacja zadania problemowego
	[FGMU2_W06] Zna szczegółowo współczesne dokonania, ośrodki i szkoły badawcze w dziedzinie językoznawstwa, rozumie ich historyczne i kulturowe uwarunkowania oraz tendencje rozwojowe.	Student zna szczegółowo współczesne dokonania, ośrodki i szkoły badawcze w dziedzinie pragmatyki (interkulturowej), badań nad (tele)komunikacją w biznesie i analizy konwersacyjnej, rozumie ich historyczne i kulturowe uwarunkowania oraz tendencje rozwojowe.	[SW4] test/egzamin - ustny lub pisemny [SW1] wypowiedź ustna/rozmowa/dyskusja [SW2] prezentacja/projekt/referat/raport
	[FGMU2_U04] Poprawnie stosuje poznaną terminologię naukową w języku niemieckim, trafnie definiuje pojęcia z zakresu literaturoznawstwa i językoznawstwa oraz zjawisk z zakresu wybranej specjalności, tj.: translatyki, lub nauczania języków lub biznesu i gospodarki.	Student poprawnie stosuje poznaną terminologię naukową z zakresu pragmatyki (interkulturowej), analizy konwersacyjnej, komunikacji interkulturowej (także w biznesie) w języku niemieckim oraz trafnie definiuje pojęcia z tego zakresu.	[SU4] test/egzamin - ustny lub pisemny [SU8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta
	[FGMU2_U02] Wykorzystuje nabyte umiejętności badawcze, wyciąga wnioski, opracowuje i prezentuje wyniki w zakresie literaturoznawstwa lub językoznawstwa, potrafi wykorzystywać i integrować wiedzę z kilku dyscyplin naukowych.	Student posiada rozwinięte umiejętności badawcze w zakresie analizy konwersacyjnej wyciąga wnioski, opracowuje i prezentuje wyniki własnych prób badawczych w zakresie pragmatyki interkulturowej i analizy języka mówionego, zwłaszcza telefonicznych rozmów biznesowych, potrafi wykorzystywać i integrować nabytą wcześniej wiedzę z innych dyscyplin naukowych.	[SU1] wypowiedź ustna/rozmowa/dyskusja [SU2] prezentacja/projekt/referat/raport [SU5] realizacja zadania problemowego
	[FGMU2_U08] Posiada podstawową umiejętność przekładu wybranych rodzajów tekstów z języka niemieckiego na język polski oraz z języka polskiego na język niemiecki, lub umiejętności w zakresie przygotowania i realizacji zadań dydaktycznych, lub w zakresie funkcjonowania w przedsiębiorstwie i w biznesie.	Pochylając się nad analizą problemów komunikacyjnych, które mogą wynikać np. z interferencji językowej, student nabywa podstawową umiejętność przekładu wybranych pojęć i struktur językowych występujących w biznesowej rozmowie telefonicznej.	[SU3] opracowanie tekstowe/praca pisemna [SU4] test/egzamin - ustny lub pisemny [SU8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta

	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Efekt kierunkowy</th> <th>Efekt z przedmiotu</th> <th>Sposób weryfikacji i oceny efektu</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>[FGMU2_K01] Ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych.</td> <td>Student ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności oraz potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu obranego problemu badawczego. Udziela innym studentom konstruktywnej krytyki.</td> <td>[SK1] wypowiedź ustna/rozmowa/diskusja [SK2] prezentacja/projekt/referat/raport [SK8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta</td> </tr> <tr> <td>[FGMU2_U06] Posiada pogłębioną umiejętność tworzenia różnych prac pisemnych oraz wystąpień ustnych w języku niemieckim.</td> <td>Student posiada pogłębioną umiejętność tworzenia wystąpień ustnych w języku niemieckim w zakresie tematyki zajęć (prezentowanie wyników własnych prób badawczych np. pracy projektowej).</td> <td>[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport [SU6] demonstracja umiejętności praktycznych</td> </tr> </tbody> </table>	Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu	[FGMU2_K01] Ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych.	Student ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności oraz potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu obranego problemu badawczego. Udziela innym studentom konstruktywnej krytyki.	[SK1] wypowiedź ustna/rozmowa/diskusja [SK2] prezentacja/projekt/referat/raport [SK8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta	[FGMU2_U06] Posiada pogłębioną umiejętność tworzenia różnych prac pisemnych oraz wystąpień ustnych w języku niemieckim.	Student posiada pogłębioną umiejętność tworzenia wystąpień ustnych w języku niemieckim w zakresie tematyki zajęć (prezentowanie wyników własnych prób badawczych np. pracy projektowej).	[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport [SU6] demonstracja umiejętności praktycznych		
Efekt kierunkowy	Efekt z przedmiotu	Sposób weryfikacji i oceny efektu										
[FGMU2_K01] Ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności, potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu problemów poznawczych i praktycznych.	Student ma pogłębioną świadomość poziomu swojej wiedzy i umiejętności oraz potrafi dokonać krytycznej oceny odbieranych treści, a także zastosować swoją wiedzę w rozwiązywaniu obranego problemu badawczego. Udziela innym studentom konstruktywnej krytyki.	[SK1] wypowiedź ustna/rozmowa/diskusja [SK2] prezentacja/projekt/referat/raport [SK8] obserwacja samodzielnej lub zespołowej pracy studenta										
[FGMU2_U06] Posiada pogłębioną umiejętność tworzenia różnych prac pisemnych oraz wystąpień ustnych w języku niemieckim.	Student posiada pogłębioną umiejętność tworzenia wystąpień ustnych w języku niemieckim w zakresie tematyki zajęć (prezentowanie wyników własnych prób badawczych np. pracy projektowej).	[SU2] prezentacja/projekt/referat/raport [SU6] demonstracja umiejętności praktycznych										
Treści przedmiotu	<p>Problematyka zajęć będzie obejmować:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Cechy języka mówionego 2) Analizę konwersacyjną jako metodę 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) Komunikację interkulturową - możliwe problemy komunikacyjne 7) Formułowanie dyrektywnych aktów mowy oraz uprzejmość językową jako strategię komunikacyjne <p>Drużga 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, strategię wywierania wpływu, przejmowania kontroli, statusy społeczne, manipulacja, demonstracja władzy, różnice kulturowe, strategię formułowania dyrektywnych aktów mowy w ujęciu międzykulturowym etc.</p>											
Wymagania wstępne i dodatkowe	Poziom kompetencji językowych odpowiednio do treści programowych we wcześniejszych semestrach, który umożliwi osiągnięcie zamierzonych efektów uczenia się.											
Sposoby i kryteria oceniania osiągniętych efektów uczenia się	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Sposób oceniania (składowe)</th> <th>Próg zaliczeniowy</th> <th>Składowa oceny końcowej</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ocena końcowej pracy semestralnej (projekt/prezentacja)</td> <td>51.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> <tr> <td>oceny cząstkowe (kolokwia/ realizacja zadań lub ćwiczeń w trakcie zajęć/aktywność)</td> <td>51.0%</td> <td>50.0%</td> </tr> </tbody> </table>			Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej	ocena końcowej pracy semestralnej (projekt/prezentacja)	51.0%	50.0%	oceny cząstkowe (kolokwia/ realizacja zadań lub ćwiczeń w trakcie zajęć/aktywność)	51.0%	50.0%
Sposób oceniania (składowe)	Próg zaliczeniowy	Składowa oceny końcowej										
ocena końcowej pracy semestralnej (projekt/prezentacja)	51.0%	50.0%										
oceny cząstkowe (kolokwia/ realizacja zadań lub ćwiczeń w trakcie zajęć/aktywność)	51.0%	50.0%										

Zalecana lista lektur	Podstawowa lista lektur	Literatura do wykorzystania w zależności od obranego tematu projektu i ukierunkowania analizy:
		<p>Atkinson, Maxwell J.; Heritage John (Hrsg.) (1984): Structures of social action: studies in conversation analysis. Cambridge University Press and Editions. Cambridge.</p> <p>Austin, John Langshaw (1975): How to do things with words. Oxford University Press. New York.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Bolten, Jürgen (2006): Interkulturowa kompetencja. Poznań: Wydawnictwo Naukowe UAM.</p> <p>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. Kultura. Teksty. Wiedza. Wydawnictwo Euro- Edukacja. Warszawa. (otwarty dostęp https://www.researchgate.net/publication/236980128_Hoflichkeitsausdrucke_und_antropozentrische_Linguistik)</p> <p>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.</p> <p>Brinker, Klaus; Sager, Sven Frederik (1989): Linguistische Gesprächsanalyse: eine Einführung. Schmidt Berlin.</p> <p>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.</p> <p>Brown, Penelope; Levinson Stephen (1987): Politeness: Some universals in language usage. Cambridge University Press. Cambridge.</p> <p>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.</p> <p>Deppermann, Arnulf (2008): Gespräche analysieren. Eine Einführung. VS Verlag für Sozialwissenschaften. Wiesbaden.</p> <p>Deppermann, Arnulf; Hartung, Martin (2011) (Hg.): Gesprächsforschung. http://www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2011/heft2011.html (artykuły i książki w otwartym dostępie)</p>

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.

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 (2001): Poza kulturą. Wydawnictwo Naukowe PWN. Warszawa. Przeł. Elżbieta Goździak.

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.

Hinnenkamp, Volker (1998): Mißverständnisse in Gesprächen : eine empirische Untersuchung im Rahmen der interpretativen Soziolinguistik. Westdeutscher Verlag. Opladen.

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.

Meibauer, Jörg (2001): Pragmatik. Eine Einführung. Stauffenburg Verlag. Tübingen.

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. (https://www.researchgate.net/publication/279647175_Interkulturelle_Pragmatik_Aufforderungen_Entschuldigungensuchung_zur_interkulturellen_Sprechhandlungskompetenz_deutscher_A)

Moeschler, Jacques (1994): Das Genfer Modell der Gesprächsanalyse. [In:] Fritz, Gerd; Hundsnurscher, Franz (Hrsg.): Handbuch der Dialoganalyse. Niemeyer. Tübingen. S. 69-94.

Nothdurft, Werner; Reitemeier, Ulrich; Schröder, Peter (1994): Beratungsgespräche. Analyse asymmetrischer Dialoge. Gunter Narr Verlag. Tübingen.

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.

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])

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 (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 Sempex, 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.

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

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.

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. 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

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.

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 Sempex, Warszawa. S. 18-37.

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 (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: Comunicare - historia i kultura. Wydawnictwa Uniwersytetu Warszawskiego. Warszawa.

		Wapikieszny, Izabela. 2010. Wykaz mowy (Wj) w syntaktycznej (ed): Skłodowskiej. Lublin. S. 259-280.
	Uzupełniająca lista lektur	<p>Korpusy języka mówionego i źródła internetowe:</p> <p>FOLK http://agd.ids-mannheim.de/folk.shtml</p> <p>Dortmunder Chat-Korpus https://www.uni-due.de/germanistik/chatkorpus/</p> <p>Datenbank für gesprochenes Deutsch (także inne oprócz FOLK: Mundsprachen, Umgangssprache, Wissenschaftssprache) https://dgd.ids-mannheim.de/dgd/pragdb.dgd_extern.welcome</p> <p>Gabler Wirtschaftslexikon: https://wirtschaftslexikon.gabler.de/</p>
	Adresy eZasobów	<p>Podstawowe</p> <p>https://bg.ug.edu.pl/e-biblioteka/zasoby-elektroniczne - Zachęcamy do korzystania z e-zasobów Biblioteki UG.</p>
Przykładowe zagadnienia/ przykładowe pytania/ realizowane zadania		
Praktyki zawodowe w ramach przedmiotu	Nie dotyczy	

Dokument wygenerowany elektronicznie. Nie wymaga pieczęci ani podpisu.