

## Karta opisu zajęć - Sylabus

Państwowa Wyższa Szkoła Techniczno-Ekonomiczna im. ks. Bronisława Markiewicza w Jarosławiu

### I. INFORMACJE PODSTAWOWE

Nazwa zajęć: <b>Wykorzystanie języka angielskiego w budowaniu relacji z klientem</b>	Cykl kształcenia rozpoczynający się w roku akademickim 2023/2024
---	--

Nazwa kierunku studiów, poziom i profil kształcenia: **Filologia - pierwszego stopnia profil praktyczny**

Język wykładowy: polski i angielski	Rodzaj zajęć: <b>zajęcia kształcenia specjalistyczne</b>
-------------------------------------	--

Rok studiów: 1	Semestr: 2
----------------	------------

Liczba punktów ECTS przypisana zajęciom: 3	Koordinator zajęć Imię, nazwisko, tytuł/stopień naukowy, adres e-mail: Elżbieta Wolanin-Jarosz, dr inż., <a href="mailto:elzbieta.wolanin-jarosz@pwste.edu.pl">elzbieta.wolanin-jarosz@pwste.edu.pl</a>
--	---

Jednostka organizacyjna: Wydział Humanistyczny

### FORMA PROWADZENIA ZAJĘĆ I LICZBA GODZIN

Ogólna liczba godzin zajęć dydaktycznych na studiach stacjonarnych i niestacjonarnych z podziałem na formy:

Studia stacjonarne		Studia niestacjonarne	
Wykład:	15	Wykład:	
Ćwiczenia:	15	Ćwiczenia:	
Laboratorium:		Laboratorium:	
Lektorat:		Lektorat:	
Projekt:		Projekt:	
Zajęcia praktyczne:		Zajęcia praktyczne:	
Seminarium:		Seminarium:	
Zajęcia terenowe:		Zajęcia terenowe:	
Praktyki zawodowe:		Praktyki zawodowe:	
Inna forma (jaka):		Inna forma (jaka):	
<b>RAZEM:</b>	30	<b>RAZEM:</b>	

### II. INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

**Wymagania wstępne i dodatkowe:** Znajomość języka angielskiego na poziomie umożliwiającym prowadzenie ćwiczeń.

**Cel (cele) kształcenia dla zajęć:** Celem zajęć jest przyswojenie przez studentów specjalistycznego języka angielskiego wykorzystywanego przez specjalistę językowego w celu wsparcia specjalistów ds. budowania relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym organizacji.

#### EFEKTY UCZENIA SIĘ OKREŚLONE DLA ZAJĘĆ I ICH ODNIENIE DO EFEKTÓW UCZENIA SIĘ OKREŚLONYCH DLA KIERUNKU STUDIÓW

Efekty uczenia się określone dla zajęć w kategorii wiedza, umiejętności oraz kompetencje społeczne oraz metody weryfikacji efektów uczenia się

**UWAGA:**

Dzielimy efekty uczenia się określone dla zajęć na kategorie wiedzy, umiejętności i kompetencji społecznych. Określone dla zajęć efekty uczenia się nie muszą obejmować wszystkich trzech kategorii i zależą one od formy zajęć.

Symbol efektów uczenia się określonego dla zajęć*	Treść efektu uczenia się. Po zakończeniu zajęć i potwierdzeniu osiągnięcia efektów uczenia się, student w kategorii:		Odniesienie do efektów uczenia się określonych dla kierunku studiów (symbol efektów uczenia się)	
<b>Wiedzy - zna i rozumie</b>				
W01	specjalistyczny język angielski w zakresie budowania relacji z klientem wewnętrznym i zewnętrznym organizacji.		K_W06	
W02	znaczenie poprawności językowej (języka angielskiego) w formułowaniu koncepcji oraz kształtowaniu narzędzi w relacjach z klientem w organizacji.		K_W10	
<b>Umiejętności - potrafi</b>				
U01	wykorzystać znajomość specjalistycznego języka angielskiego w procesie wsparcia działań mających na celu budowanie strategii działalności oraz relacji z klientami organizacji.		K_U07	
U02	stosować specjalistyczny język angielski w redagowaniu dokumentacji strategii organizacji w zakresie relacji z klientem.		K_U06	
<b>Kompetencji społecznych - jest gotów do</b>				
K01	potrafi współdziałać w zespole i rozwiązywać problemy marketingowe z zakresu obsługi klienta		K_K02	
<b>UWAGA!</b> Zaleca się, aby w zależności od liczby godzin zajęć, liczba efektów uczenia się zawierała się w przedziale: 3-7, ale są to wartości umowne.				
<b>TREŚCI PROGRAMOWE I ICH ODNIESIENIE DO FORM ZAJĘĆ I METOD OCENIANIA</b>				
Treści programowe (uszczegółowione, zaprezentowane z podziałem na poszczególne formy zajęć, tj. wykład, ćwiczenia, laboratoria, projekty, seminaria i inne):				
Symbol treści programowych	Opis treści programowych	Forma zajęć	Metody dydaktyczne prowadzenia zajęć umożliwiające osiągnięcie założonych efektów uczenia się *	Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się przypisanych do zajęć #
		<b>wykład</b>		
TP-01	Klient w strategii przedsiębiorstwa - anglojęzyczna terminologia specjalistyczna.	X	wykład podający, wykład problemowy	Odpowiedź ustna na wylosowane przez studenta pytania, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02)
TP-02	Pojęcie i typy relacji - anglojęzyczna terminologia specjalistyczna.	X	wykład podający, wykład problemowy	Odpowiedź ustna na wylosowane przez studenta pytania, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02)

TP-03	Wykorzystanie Specjalistycznego języka angielskiego w omawianiu zasad, funkcji i narzędzi marketingu relacyjnego.	X	wykład podający, wykład problemowy	Odpowiedź ustna na wylosowane przez studenta pytania, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02)
TP-04	Znaczenie poprawności językowej w kształtowaniu relacji z klientem (proces budowania, jakość w relacjach)	X	wykład podający, wykład problemowy	Odpowiedź ustna na wylosowane przez studenta pytania, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02)
		<b>ćwiczenia</b>		
TP-05	Wykorzystanie specjalistycznego języka angielskiego we wsparciu obsługi klientów indywidualnych oraz biznesowych	X	Studium przypadku, praca indywidualna, praca w parach i grupach, burza mózgów, prezentacja	kolokwium zaliczeniowe polegające na wypełnieniu testu wyboru, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02) zadania projektowe - symulacja polegająca na odgrywaniu sytuacji, odzwierciedlających problemy i zjawiska zachodzące w realnym świecie (U_01, U_02, K_01)
TP-06	Lojalność klientów – Wykorzystanie anglojęzycznej terminologii specjalistyczne	X	Studium przypadku, praca indywidualna, praca w parach i grupach, burza mózgów, prezentacja	kolokwium zaliczeniowe polegające na wypełnieniu testu wyboru, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02) zadania projektowe - symulacja polegająca na odgrywaniu sytuacji, odzwierciedlających problemy i zjawiska zachodzące w realnym świecie (U_01, U_02, K_01)

TP-07	Znaczenie specjalistycznego języka angielskiego w procesie wsparcia dystrybucji i komunikacji w marketingu relacyjnym	X	Studium przypadku, praca indywidualna, praca w parach i grupach, burza mózgów, prezentacja	kolokwium zaliczeniowe polegające na wypełnieniu testu wyboru, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02) zadania projektowe - symulacja polegająca na odgrywaniu sytuacji, odzwierciedlających problemy i zjawiska zachodzące w realnym świecie (U_01, U_02, K_01)
TP-08	Struktura systemu i koncepcje CRM – wykorzystanie języka angielskiego w obsłudze klienta.	X	Studium przypadku, praca indywidualna, praca w parach i grupach, burza mózgów, prezentacja	kolokwium zaliczeniowe polegające na wypełnieniu testu wyboru, weryfikujące efekty wiedzy (W01, W02) zadania projektowe - symulacja polegająca na odgrywaniu sytuacji, odzwierciedlających problemy i zjawiska zachodzące w realnym świecie (U_01, U_02, K_01)
		<b>Zajęcia praktyczne</b>		
TP-08				
TP-09				
		<b>laboratorium</b>		
TP-07				
TP-08				
<p><b>Metody weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć, powinny być zróżnicowane w zależności od kategorii, tj. inne dla kategorii wiedza i inne dla kategorii umiejętności i kompetencje społeczne.</b></p> <p>Dla wykładu:</p> <p>* np. wykład podający, wykład problemowy, ćwiczenia oparte na wykorzystaniu różnych źródeł wiedzy</p> <p># np. egzamin ustny, test, prezentacja, projekt</p> <p>Zaleca się podanie przykładowych zadań (pytań) służących weryfikacji osiągnięcia efektów uczenia się określonych dla zajęć.</p>				
<b>ZALECANA LITERATURA (w tym pozycje w języku obcym)</b>				
<p><b>Literatura podstawowa</b> (powinna być dostępna dla studenta w uczelnianej bibliotece):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. W. Urban, P. Siemieniako, Lojalność klientów: modele, motywacja i pomiar, PWN, Warszawa 2012</li> <li>2. I. Grzanka, Kapitał społeczny w relacjach z klientami, CeDeWu, Warszawa 2009</li> <li>3. I. Dębińska-Cyran, J. Hołub-Iwan, J. Perenc, Zarządzanie relacjami z klientem, Difin, Warszawa 2004</li> <li>4. John Egan, Marketing Communications . London: Thomson, 2007</li> </ol>				

**Literatura uzupełniająca:**

1. L. Nieżurawski, Pawłowska B., J. Witkowska, Satysfakcja klienta. Strategia-pomiar-zarządzanie, Wyd. Naukowe UMK, Toruń 2010
2. W. Ciechowski, Romanowski R., Marketing oparty na wiedzy w świetle procesów decyzyjnych, Wydawnictwo UEP, Poznań 2013
3. W. Wereda W., Zarządzanie relacjami z klientem (CRM) a postępowanie nabywców na rynku usług, Difin 3 /5, Warszawa 2009
4. • Burnett K.: Relacje z kluczowymi klientami. Analiza i zarządzanie, Kraków, Oficyna Ekonomiczna, 2002.
5. M.R. Salomon, M.K. Hogg, Consumer behaviour A European Perspective, Prentice Hall, London 2017
6. F. Buttle, S. Maklan, Customer Relationship Management. Concepts and Technologies, Routledge Taylor & Francis Group. 2019.

**III. INFORMACJE DODATKOWE****BILANS PUNKTÓW ECTS****OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (godziny)**

Forma aktywności	Liczba godzin *
Godziny zajęć (według harmonogramu) z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	30
Praca własna studenta	45
<b>SUMA GODZIN:</b>	<b>75</b>

**OBCIĄŻENIE PRACĄ STUDENTA (punkty ECTS)**

		Liczba punktów ECTS	
SUMARYCZNA LICZBA PUNKTÓW ECTS PRZYPISANYCH DO ZAJĘĆ	Praca studenta wymagająca bezpośredniego kontaktu z nauczycielem akademickim lub inną osobą prowadzącą zajęcia	Ogółem: 3	1,2
	Praca własna studenta		1,8

\* godziny lekcyjne, czyli 1 godz. oznacza 45 min;

**OPIS PRACY WŁASNEJ STUDENTA:**

Praca własna studenta musi być precyzyjnie opisana, uwzględniając charakter praktyczny zajęć. Należy podać symbol efektu uczenia się, którego praca własna dotyczy oraz metody weryfikacji efektów uczenia się stosowane w ramach pracy własnej. Przykładowe formy aktywności: (1) przygotowanie do zajęć, (2) opracowanie wyników, (3) czytanie wskazanej literatury, (4) napisanie raportu z zajęć, (5) przygotowanie do egzaminu, opracowanie projektu.

W01: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu, przygotowanie do odpowiedzi ustnej.

W02: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu, przygotowanie do odpowiedzi ustnej.

U01.: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu, przygotowanie do odpowiedzi ustnej.

U02: przygotowanie do zajęć, czytanie wskazanej literatury, przyswojenie wiedzy niezbędnej do opracowania projektu, przygotowanie do odpowiedzi ustnej.

**KRYTERIA OCENIANIA**

Ocena kształtująca:

Oceny zdobyte w trakcie ćwiczeń; ocena przygotowanego przez studenta projektu, obserwacja realizacji zadań, efektów indywidualnej i zespołowej pracy studenta oraz stopnia przyswojenia wiedzy i opanowania umiejętności praktycznych zakładanych w efektach uczenia się określonych dla zajęć.

**Ocena podsumowująca:**

Prezentacja

Prezentacja oceniana jest wg następujących kryteriów:

1. Poprawność językowa.
2. Adekwatność
3. Estetyka prezentacji.
4. Interakcja – aktywne uczestnictwo słuchaczy poprzez zadawanie pytań lub zgłaszanie spostrzeżeń.

Każdy kryterium ocenianie jest w skali od 1-5. Średnia wyliczona w procentach będzie oceną cząstkową wg skali

poniżej:

Ocena bardzo dobra – 93-100%

Ocena dobra plus – 85-92%

Ocena dobra – 77-84%

Ocena dostateczny plus – 69%-76%

Ocena dostateczny – 60-68%

Test zaliczeniowy oceniany jest wg skali poniżej:

Ocena bardzo dobra – 93-100%

Ocena dobra plus – 85-92%

Ocena dobra – 77-84%

Ocena dostateczny plus – 69%-76%

Ocena dostateczny – 60-68%

Zaliczenie ustne:

Odpowiedź ustna na wylosowane przez studenta pytanie, weryfikujące efekty wiedzy.

Student otrzymuje ocenę:

bardzo dobrą – gdy posiada wyczerpującą wiedzę z zakresu problematyki omawianej w trakcie zajęć i bezbłędnie odpowiada na pytania (bezbłędnie definiuje pojęcia i dokonuje ich pogłębionej charakterystyki) oraz potrafi dokonać analizy i oceny konkretnych zagadnień problemowych i potrafi proponować różnorodne rozwiązania konkretnych przypadków praktycznych

dobrą – gdy posiada rzetelną wiedzę z przedmiotowego zakresu, odpowiada bez poważnych błędów merytorycznych i formalno-językowych (poprawnie definiuje pojęcia i poprawnie charakteryzuje poszczególne zagadnienia oraz potrafi dokonać analizy i oceny konkretnych zagadnień problemowych

dostateczną – gdy posiada podstawową wiedzę z zakresu problematyki omawianej w trakcie zajęć (definiuje podstawowe pojęcia i dokonuje ich ogólnej charakterystyki)

niedostateczną – gdy nie posiada podstawowej wiedzy z zakresu problematyki omawianej w trakcie zajęć (nie potrafi zdefiniować podstawowych pojęć i dokonać ich ogólnej charakterystyki).

**INFORMACJA O PRZEWIDYWANEJ MOŻLIWOŚCI WYKORZYSTANIA KSZTAŁCENIA NA ODLEGŁOŚĆ****Nie przewiduje się**

.....  
(data, podpis Koordynatora  
odpowiedzialnego za zajęcia)

.....  
(data, podpis Kierownika Zakładu/  
Kierownika Jednostki Międzyinstytutowej)

*Uwaga:*

*Karta opisu zajęć (sylabus) musi być dostępna dla studenta.*