

Efekty uczenia się

Nazwa formy kształcenia: **obsługa klienta niemieckojęzycznego w środowisku międzynarodowym**

Jednostka prowadząca: **Wydział Humanistyczny**

Wymiar kształcenia (liczba godzin): **8**

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się:

Absolwent szkolenia posiada rozwinięte kompetencje językowe i międzykulturowe umożliwiające profesjonalną obsługę klienta w języku niemieckim w środowisku międzynarodowym. Potrafi skutecznie i adekwatnie kulturowo prowadzić korespondencję biznesową, rozmowy telefoniczne oraz reagować w sytuacjach problemowych i konfliktowych w kontaktach z klientami z Niemiec, Austrii i Szwajcarii. Jest przygotowany do samodzielnego i odpowiedzialnego funkcjonowania w środowisku zawodowym wymagającym kompetencji w zakresie komunikacji międzykulturowej.

Symbole efektów uczenia się	Efekty uczenia się – opis	Nazwa zajęć/przedmiotu prowadzącego do uzyskania efektu uczenia się	Kryteria weryfikacji
1	2	3	4
WIEDZA: absolwent zna i rozumie			
IFK_W01	w stopniu zaawansowanym uwarunkowania komunikacji międzykulturowej w obszarze niemieckojęzycznym (Niemcy, Austria, Szwajcaria) oraz ich znaczenie dla profesjonalnej obsługi klienta	Podstawy komunikacji międzykulturowej w obszarze niemieckojęzycznym	zaliczenie testu sprawdzającego z wynikiem co najmniej 80%
UMIEJĘTNOŚCI: absolwent potrafi			
IFK_U01	w stopniu zaawansowanym prowadzić korespondencję biznesową i instytucjonalną w języku niemieckim, z uwzględnieniem norm językowych i kulturowych	Korespondencja biznesowa i instytucjonalna w języku niemieckim	poprawne wykonanie zadania praktycznego na poziomie co najmniej 80%
IFK_U02	w stopniu zaawansowanym skutecznie prowadzić rozmowy telefoniczne i bezpośrednią obsługę klienta w języku niemieckim, dostosowując styl komunikacji do kontekstu zawodowego i kulturowego	Rozmowy telefoniczne i bezpośrednia obsługa klienta w języku niemieckim	poprawne wykonanie zadania praktycznego na poziomie co najmniej 80%
IFK_U03	w stopniu zaawansowanym reagować adekwatnie językowo i komunikacyjnie w trudnych i konfliktowych sytuacjach obsługi klienta, w tym w przypadku reklamacji i nieporozumień	Rozwiązywanie trudnych sytuacji i obsługa reklamacji w środowisku międzykulturowym	poprawne wykonanie zadania praktycznego na poziomie co najmniej 80%
KOMPETENCJE SPOŁECZNE: absolwent jest gotów do			
IFK_K01	w stopniu zaawansowanym świadomego i odpowiedzialnego funkcjonowania w środowisku międzykulturowym oraz do uwzględniania różnic kulturowych w kontaktach zawodowych z klientami	Korespondencja biznesowa i instytucjonalna w języku niemieckim	aktywny udział w ćwiczeniach oraz świadome podejmowanie decyzji w realizowanych zadaniach

IFK_K02	w stopniu zaawansowanym profesjonalnego reprezentowania instytucji lub firmy w kontaktach z klientami niemieckojęzycznymi oraz do samodoskonalenia kompetencji językowych i komunikacyjnych	Rozmowy telefoniczne i bezpośrednia obsługa klienta w języku niemieckim Rozwiązywanie trudnych sytuacji i obsługa reklamacji w środowisku międzykulturowym	aktywny udział w ćwiczeniach oraz świadome podejmowanie decyzji w realizowanych zadaniach
IFK_K03	w stopniu zaawansowanym wykazania kompetencji w zakresie profesjonalnego rozwiązywania trudnych sytuacji oraz obsługi reklamacji w środowisku międzykulturowym	Rozwiązywanie trudnych sytuacji i obsługa reklamacji w środowisku międzykulturowym	aktywny udział w ćwiczeniach oraz świadome podejmowanie decyzji w realizowanych zadaniach

Opis kwalifikacji absolwenta na poziomie 6 Polskiej Ramy Kwalifikacji.

Objaśnienia:

Kolumna nr 1 – symbol efektu uczenia się dla danej formy kształcenia nadany przez autora projektu.

Kolumna nr 2 – opis treści efektów uczenia się - założenia przygotowane przez autora projektu.

Kolumna nr 4 – kryteria weryfikacji osiągnięcia poszczególnych efektów uczenia się.

TREŚCI KSZTAŁCENIA

Nazwa formy kształcenia: **obsługa klienta niemieckojęzycznego w środowisku międzynarodowym**

Jednostka prowadząca: **Wydział Humanistyczny**

CHARAKTERYSTYKA TREŚCI KSZTAŁCENIA

1. Podstawy komunikacji międzykulturowej w obszarze niemieckojęzycznym

Cel kształcenia i treści merytoryczne: zapoznanie z kluczowymi uwarunkowaniami kulturowymi i komunikacyjnymi w kontaktach z klientami z Niemiec, Austrii i Szwajcarii. Treści obejmują omówienie różnic kulturowych w obszarze języka, zwyczajów komunikacyjnych, norm zachowań biznesowych oraz ich wpływu na skuteczność obsługi klienta.

Efekty uczenia się:

Wiedza (zna i rozumie): uwarunkowania komunikacji międzykulturowej w obszarze niemieckojęzycznym w stopniu zaawansowanym.

Umiejętności (potrafi): uwzględniać różnice kulturowe w komunikacji z klientami.

Kompetencje społeczne (jest gotów do): świadomego funkcjonowania w środowisku międzykulturowym.

Symbole efektów uczenia się dla formy kształcenia: IFK_W01.

Liczba ECTS: ---

2. Korespondencja biznesowa i instytucjonalna w języku niemieckim

Cel kształcenia i treści merytoryczne: rozwinięcie umiejętności tworzenia poprawnej językowo i kulturowo adekwatnej korespondencji biznesowej i instytucjonalnej w języku niemieckim. Treści obejmują redagowanie e-maili, pism formalnych i dokumentów komunikacyjnych, z uwzględnieniem konwencji językowych, grzecznościowych oraz zasad komunikacji międzykulturowej.

Efekty uczenia się:

Wiedza (zna i rozumie): zasady prowadzenia korespondencji biznesowej w języku niemieckim w stopniu zaawansowanym.

Umiejętności (potrafi): prawidłowo redagować korespondencję biznesową i instytucjonalną.

Kompetencje społeczne (jest gotów do): profesjonalnego komunikowania się z klientami niemieckojęzycznymi w formie pisemnej.

Symbole efektów uczenia się dla formy kształcenia: IFK_U01, IFK_K01.

Liczba ECTS: ---

3. Rozmowy telefoniczne i bezpośrednia obsługa klienta w języku niemieckim

Cel kształcenia i treści merytoryczne: rozwinięcie praktycznych umiejętności prowadzenia rozmów telefonicznych oraz bezpośrednich kontaktów z klientami w języku niemieckim. Treści obejmują strategie komunikacyjne, słownictwo branżowe, prowadzenie dialogu, zadawanie pytań, reagowanie na prośby i informacje zwrotne, a także adekwatne reagowanie w sytuacjach problemowych.

Efekty uczenia się:

Wiedza (zna i rozumie): podstawy językowe i komunikacyjne niezbędne w obsłudze klienta w stopniu zaawansowanym.

Umiejętności (potrafi): prowadzić w stopniu zaawansowanym rozmowy telefoniczne i bezpośrednią obsługę klienta.

Kompetencje społeczne (jest gotów do): profesjonalnego reprezentowania instytucji lub firmy w kontaktach z klientami.

Symbole efektów uczenia się dla formy kształcenia: IFK_U02, IFK_K02.

Liczba ECTS: ---

4. Rozwiązywanie trudnych sytuacji i obsługa reklamacji w środowisku międzykulturowym

Cel kształcenia i treści merytoryczne: przygotowanie uczestników do skutecznego rozwiązywania trudnych i konfliktowych sytuacji w obsłudze klienta w języku niemieckim. Treści obejmują analizę typowych problemów, strategie negocjacyjne i medacyjne, rozwiązywanie reklamacji oraz adekwatne reagowanie językowe i kulturowe w sytuacjach wymagających profesjonalnej interwencji.

Efekty uczenia się:

Wiedza (zna i rozumie): zasady reagowania w trudnych sytuacjach komunikacyjnych w stopniu zaawansowanym.

Umiejętności (potrafi): rozwiązywać konflikty i obsługiwać reklamacje w kontakcie z klientami niemieckojęzycznymi w stopniu zaawansowanym.

Kompetencje społeczne (jest gotów do): podejmowania odpowiedzialnych decyzji i profesjonalnego działania w sytuacjach konfliktowych.

Symbole efektów uczenia się dla formy kształcenia: IFK_U03, IFK_K03.

Liczba ECTS: ---

Plan szkolenia

Nazwa formy kształcenia: **obsługa klienta niemieckojęzycznego w środowisku międzynarodowym**

Jednostka prowadząca: **Wydział Humanistyczny**

Lp.	Nazwa przedmiotu/zajęć	Tryb organizacji zajęć ¹	Wymiar godzin ²	Forma zaliczenia /sposób weryfikacji efektów uczenia się ³	Punkty ECTS (jeżeli są przewidziane)
1	2	3	4	5	6
1.	Podstawy komunikacji międzykulturowej w obszarze niemieckojęzycznym	st.	(T) 2	zal.	---
2.	Korespondencja biznesowa i instytucjonalna w języku niemieckim	st.	(P) 2	zal.	---
3.	Rozmowy telefoniczne i bezpośrednia obsługa klienta w języku niemieckim	st.	(P) 2	zal.	---
4.	Rozwiązywanie trudnych sytuacji i obsługa reklamacji w środowisku międzykulturowym	st.	(P) 2	zal.	---
Ogółem godzin:			8	Ogółem punktów ECTS:	---

Forma zakończenia: po zakończeniu szkolenia każdy uczestnik otrzyma świadectwo jego ukończenia; warunkiem wydania świadectwa jest obecność i aktywny udział w zajęciach, a także zaliczenie testu z wynikiem co najmniej 80%.

Objaśnienia:

¹ *Zajęcia realizowane w formie stacjonarnej- st.*

² *Liczba godzin i charakter przedmiotu/zajęć: (T) – zajęcia teoretyczne, (P) – zajęcia praktyczne.*

³ *Symbole formy zaliczenia: zal. – zaliczenie bez oceny.*