*Załącznik nr 4 do Zarządzenia Nr…………..*

**KARTA KURSU (realizowanego w module specjalności)**

**Język francuski stosowany**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nazwa | Język francuski specjalistyczny: obsługa  klienta |  |
| Nazwa w j. ang. | Professional French: Customer Service |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Kod |  | Punktacja ECTS\* | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Koordynator | dr Agnieszka Kukuryk | Zespół dydaktyczny |

Opis kursu (cele kształcenia)

|  |
| --- |
| Rozwijanie praktycznych umiejętności językowych w zakresie komunikacji z klientem francuskojęzycznym w środowisku zawodowym: hotelarskim, turystycznym i handlowym. Kształcenie kompetencji kulturowych i językowych niezbędnych do profesjonalnej obsługi gościa/klienta zgodnie ze standardami branżowymi. Przygotowanie uczestników do samodzielnego prowadzenia rozmów z klientami w języku francuskim – osobiście, telefonicznie i pisemnie. Poszerzanie słownictwa branżowego oraz rozwijanie umiejętności porozumiewania się w sytuacjach typowych i problemowych. |

Warunki wstępne

|  |  |
| --- | --- |
| Wiedza | Znajomość języka na poziomie B1 / B2 |
| Umiejętności | Wykorzystanie wiedzy i umiejętności nabytych w trakcie nauki języka francuskiego – V semestr. |
| Kursy |  |

Efekty uczenia się

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Wiedza | Efekt uczenia się | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| W01: ma podstawową wiedzę o miejscu i znaczeniu specjalistycznego języka francuskiego w systemie nauk oraz specyfice przedmiotowej i metodologicznej języka z dziedziny turystyki, hotelarstwa i/lub handlu  W02: zna podstawową terminologię w języku francuskim z dziedziny branżowej;  W03 ma podstawową wiedzę o powiązaniach języka francuskiego z branży turystycznej z innymi dyscyplinami naukowymi | W01  W02  W03 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Umiejętności | Efekt uczenia się | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| U01: posiada umiejętność wyszukiwania, selekcjonowania i użytkowania informacji z zakresu specjalistycznego języka z wykorzystaniem różnych źródeł i sposobów;  U02: posiada umiejętność posługiwania się podstawowymi ujęciami teoretycznymi i pojęciami właściwymi dla studiowanej dyscypliny w zakresie francuskiego języka turystycznego lub handlowego w typowych sytuacjach profesjonalnych; | U01  U02 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Kompetencje społeczne | Efekt uczenia się | Odniesienie do efektów kierunkowych |
| K01: posiada umiejętność współdziałania i pracy w grupie, przyjmując w niej różne role;  K03: posiada umiejętność odpowiedniego określania priorytetów służących realizacji określonego przez siebie lub innych zadania; | K01  K03 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Organizacja | | | | | | | | | | | | | |
| Forma zajęć | Wykład  (W) | Ćwiczenia w grupach | | | | | | | | | | | |
| A |  | K |  | L |  | S |  | P |  | E |  |
| Liczba godzin |  |  | | 15 | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  | |  | |  | |  | |  | |  | |

Opis metod prowadzenia zajęć

|  |
| --- |
| Metoda komunikacyjna; metody aktywizujące: ćwiczenia klasyczne i stymulujące z użyciem materiałów audio, analiza tekstów; |

Formy sprawdzania efektów uczenia się

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | E – learning | Gry dydaktyczne | Ćwiczenia w szkole | Zajęcia terenowe | Praca laboratoryjna | Projekt indywidualny | Projekt grupowy | Udział w dyskusji | Referat | Praca pisemna (esej) | Egzamin ustny | Egzamin pisemny | Inne |
| W01 |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| W02 |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| W03 |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| U01 |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| U02 |  | + | + |  |  | + | + | + |  |  |  |  |  |
| K01 |  | + | + |  |  | + | + |  |  |  |  |  |  |
| K02 |  | + | + |  |  |  | + | + |  |  |  |  |  |
| K03 |  | + | + |  |  |  | + |  |  |  |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Kryteria oceny | Regularne i aktywne uczestnictwo w zajęciach, zaliczenie testów kontrolnych z omawianych zagadnień, terminowe zaliczanie prac indywidualnych i grupowych. |

|  |  |
| --- | --- |
| Uwagi | brak |

Treści merytoryczne (wykaz tematów)

|  |
| --- |
| Zakres językowy i komunikacyjny (kompetencje językowe):  Używanie form grzecznościowych i języka formalnego;  Posługiwanie się czasownikami modalnymi i wyrażeniami funkcjonalnymi;  Tworzenie krótkich wypowiedzi ustnych i pisemnych dotyczących sytuacji zawodowych;  Rozumienie i stosowanie typowych pytań i odpowiedzi w dialogach z klientem;  Znajomość słownictwa branżowego związanego z rezerwacją, zakwaterowaniem, transportem, zakupami, usługami.  Kompetencje międzykulturowe:  Rozumienie różnic kulturowych w obsłudze klienta francuskojęzycznego;  Stosowanie form grzecznościowych i zwrotów charakterystycznych dla kontaktów formalnych we Francji i krajach frankofońskich;  Budowanie pozytywnego wizerunku firmy dzięki uprzejmej, profesjonalnej komunikacji. |

Wykaz literatury podstawowej

|  |
| --- |
| Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean-Luc Penfornis, *Tourisme.com* - Livre de l'élève + CD audio - 2ème édition, CLE International, 2013. Sophie Corbeau, Chantal Dubois, Jean-Luc Penfornis, *Hôtellerie-restauration.com*, CLE International, 2013. Arnaud Laygues, Andreu Coll, *Le français en contexte Tourisme* – Livre de l’élève + CD audio, Broché – 10 avril 2014.Jean-Luc Penfornis, *Affaires.com. Francais professionnel*. Niveau avance B2-C1, CLE International, 2018. Teksty przygotowywane na bieżąco przez prowadzącego na podstawie aktualnych materiałów prasowych, podręcznikowych, itp. dostosowanych do poziomu, tematyki i celu zajęć. |

Wykaz literatury uzupełniającej

|  |
| --- |
| Anne-Marie Calmy, *Le Français du tourisme* (Manuel), Hachette 2003.Alexandre Holle, Amandine Diogo, Meryl Maussire, Bertrand Lauret, Sara Kaddani, Edito Pro B1 Module Vendre ses produits et services podręcznik + zeszyt ćwiczeń + wersja online, Didier 2021. |

Bilans godzinowy zgodny z CNPS (Całkowity Nakład Pracy Studenta)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ilość godzin w kontakcie z prowadzącymi | Wykład |  |
| Konwersatorium (ćwiczenia, laboratorium itd.) | 15 |
| Pozostałe godziny kontaktu studenta z prowadzącym | 2 |
| Ilość godzin pracy studenta bez kontaktu z prowadzącymi | Lektura w ramach przygotowania do zajęć | 5 |
| Przygotowanie krótkiej pracy pisemnej lub referatu po zapoznaniu się z niezbędną literaturą przedmiotu | 5 |
| Przygotowanie projektu lub prezentacji na podany temat (praca w grupie) | 3 |
| Przygotowanie do egzaminu | - |
| Ogółem bilans czasu pracy | | 30 |
| Ilość punktów ECTS w zależności od przyjętego przelicznika | | 1 |