

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Західноукраїнський національний університет

ЗАТВЕРДЖУЮ
В.о. директора навчально-наукового
інституту міжнародних
відносин ім. Б.Д.Гаврилишина
Людмила ГАВРИЛЮК-ЄНСЕН
«30» 08 2024 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ
Проректор
з науково-педагогічної роботи
Віктор ОСТРОВЕРХОВ
«30» 08 2024 р.



РОБОЧА ПРОГРАМА

з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою»

ступінь вищої освіти – магістр

галузь знань – 07 – «Управління та адміністрування»

спеціальність – 073 «Менеджмент»

освітньо-наукова програма – «Міжнародний менеджмент»

кафедра міжнародних економічних відносин

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практичні (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Залік. (сем.)
Денна	1	1	15	30	5	6	94	150	1

30.08.2024
[Signature]

Тернопіль – ЗУНУ
2024


Робоча програма складена на основі освітньо-наукової програми підготовки магістра галузі знань 07 «Управління та адміністрування» спеціальності 073 «Менеджмент», затвердженої Вченою радою ЗУНУ (протокол № 11 від 26.06.2024 р.).

Робочу програму склала к.е.н., доцент, доцент кафедри міжнародних економічних відносин Тетяна БУЧИНСЬКА. 

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри міжнародних економічних відносин, протокол № 1 від 27.08.2024 р.

Завідувач кафедри  д.е.н., проф. Роман ЗВАРИЧ

Розглянуто та схвалено групою забезпечення спеціальності «Менеджмент», протокол № 2 від 30.08.2024 р.

Голова групи
забезпечення спеціальності  Михайло ШКІЛЬНЯК

Гарант ОПП  Тетяна ДЛУГОПОЛЬСЬКА

СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ “ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ”

1. Опис дисципліни

Дисципліна – Ділові комунікації англійською мовою	Галузь знань, спеціальність, СВО	Характеристика навчальної дисципліни
Кількість кредитів ECTS – 5	Галузь знань – 07 – «Управління та адміністрування»	Статус дисципліни - нормативна Мова навчання – англійська
Кількість залікових модулів – 4	Спеціальність – 073 «Менеджмент»	Рік підготовки: Денна – 1 Семестр: 1
Кількість змістовних модулів – 2	Ступінь вищої освіти – магістр	Лекції: Денна – 15 год. Практичні заняття: Денна – 30 год.
Загальна кількість годин – 150		Самостійна робота: Денна – 94 год. Тренінг – 6 год. Індивід. робота: Денна – 5 год.
Тижневих годин – 10, з них аудиторних – 3		Вид підсумкового контролю – залік

2. Мета й завдання дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою»

2.1. Мета вивчення дисципліни.

Інтеграційні процеси і активний розвиток ділових контактів ставлять конкретні завдання перед вищою школою щодо підготовки кваліфікованих спеціалістів, основною сферою діяльності яких, розвиток бізнесу та налагодження міжнародних економічних зв'язків.

Курс “Ділові комунікації (англійською мовою)” повинен забезпечити відповідний рівень знань ділової англійської мови і розвинути у студентів вміння і навички активного використання сучасних форм і засобів комунікації (у даному випадку переговорів і дебатів, написання і виголошення офіційних промов і презентацій), у співпраці з діловими партнерами, у налагодженні співпраці, розв'язанні складних питань вирішенні конфліктів і проблем, тощо.

Отже, метою курсу є формування необхідного рівня комунікативної спроможності у сферах ділового та професійного дискурсу в усній і писемній формах, а також розвиток стійкого інтересу до його змісту. Вивчення дисципліни передбачає вищий рівень володіння англійською мовою, обов'язкове опанування програми попередніх етапів курсів, а також цілеспрямованої, наполегливої роботи, активної взаємодії і співпраці на практичних заняттях та самостійного виконання комплексного практичного індивідуального завдання.

2.2. Завдання вивчення дисципліни.

Завдання вивчення дисципліни полягає у формуванні у студентів комунікативної культури і міжкультурної компетенції, у набутті навичок практичного володіння англійською мовою в різних сферах мовленнєвої діяльності на рівні ділових і партнерських контактів із носіями мови.

Формування комунікативної культури передбачає володіння мовою як засобом комунікації. Формування міжкультурної компетенції пов'язане із необхідністю активної участі у комунікації з представниками різних культур. Все вищесказане повинно

стимулювати вироблення навичок адекватної мовленнєвої поведінки при ділових зустрічах і переговорах, у презентаціях, промовах і дебатах.

Крім цього, завдання курсу полягає у розвитку мовленнєвих вмінь і навичок, іншими професійними потребами (обробка новітньої інформації, пошук матеріалів з оригінальних іноземних джерел, робота з діловими паперами).

2.3. Найменування та опис компетентностей, формування котрих забезпечує вивчення дисципліни:

ЗК2. Здатність до спілкування з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності);

ЗК3. Навички використання інформаційних та комунікаційних технологій;

СК5. Здатність створювати та організовувати ефективні комунікації в процесі управління.

2.4. Передумови для вивчення дисципліни

Для освоєння студентами необхідних теоретичних знань та отримання практичних навичок щодо ділових комунікацій їм необхідно володіти щонайменше рівнем В1 англійської мови.

2.5. Результати навчання.

ПРН2. Ідентифікувати проблеми в організації та обґрунтовувати методи їх вирішення;

ПРН3. Проектувати ефективні системи управління організаціями;

ПРН7. Організовувати та здійснювати ефективні комунікації всередині колективу, з представниками різних професійних груп та в міжнародному контексті;

ПРН8. Застосовувати спеціалізоване програмне забезпечення та інформаційні системи для вирішення задач управління організацією;

ПРН 9. Демонструвати навички спілкування в професійних і наукових колах державною та іноземною мовами;

ПРН13. Вміти планувати і викладати спеціальні навчальні дисципліни у закладах вищої освіти.

3. Програма навчальної дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою» Змістовий модуль I. Комунікація у професійному дискурсі.

Тема 1. Ділові комунікації у 21 столітті.

Ділові комунікації і їх роль в управлінні організацією.

Управлінська інформація: її види та властивості.

Рівні та види комунікації.

Комунікаційний процес і канали передачі інформації.

Перепони і перешкоди в діловому спілкуванні.

Комунікативні навички як один із найважливіших soft skill.

Тема 2. Офіційні доповіді.

Складові офіційної доповіді: вступ, основна частина, висновок.

Підготовчий етап: планування та вербалізація ідей.

Пошук необхідної інформації.

Аналіз і узагальнення матеріалів.

Тема 3. Офіційні промови.

Характерні риси і типологія промов.

Написання промови/виступу із негативним змістом.

Написання промови/виступу із позитивним змістом.

Вимоги щодо написання висновків.

Візуальні і допоміжні засоби.

Мистецтво виголошення промови: основні акценти.
Тренінг виступу.

Змістовий модуль II. Презентації у ділових комунікаціях

Тема 4. Підготовчий етап виконання презентації

Критерії ефективної усної презентації.

Відбір і організація змісту презентаційних матеріалів.

Дизайн візуальних засобів і рекламних листків.

Комерційне використання вебсайтів.

Розробка електронного варіанту презентації: підбір кольорів, шрифтів і розмірів.

Тема 5. Види презентацій, особливості представлення презентації перед аудиторією

Спрямування презентації на міжнародному аудиторію.

Підготовка до усної презентації: основні акценти.

Особливості групової презентації.

Розподіл обов'язків і відповідальності.

Тема 6. Переговорні стратегії і технології, види переговорів та їхні складові

Переговори: міфи і реальність.

Етика ділових переговорів - неписані правила переговорів та їх дотримання. Сучасні переговорні стратегії і технології.

Види переговорів.

Складові переговорів: учасники, предмет обговорення, альтернатива, інтереси обох сторін, позиції сторін, переговорний процес, наслідки і результати.

4. Структура залікового кредиту дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою» (денна форма навчання)

Програма змістовних модулів	Кількість годин					Контрольні заходи
	Лекції	Практичні заняття	Само-стійна робота	ІРС	Тренінг	
<i>Змістовий модуль I. Комунікація у професійному дискурсі.</i>						
Тема 1. Ділові комунікації у 21 столітті.	2	2	16	2	2	Поточне опитування, Стандартизовані тести
Тема 2. Офіційні доповіді.	2	4	16		-	Представлення доповідей
Тема 3. Офіційні промови.	4	6	16		2	Виступи
<i>Змістовий модуль II. Презентації у ділових комунікаціях</i>						
Тема 4. Підготовчий етап виконання презентації	2	6	16	3	2	Поточне опитування
Тема 5. Види презентацій, особливості представлення презентації перед аудиторією	2	6	16		-	Представлення презентації
Тема 6. Переговорні стратегії і технології, види переговорів та їхні складові	3	6	14		-	Командна робота
РАЗОМ	15	30	94	5	6	

5. Тематика практичних занять

Практичне заняття 1. Ділові комунікації у 21 столітті.

Мета. Розкрити сутність та зміст поняття ділових комунікацій.

Питання для обговорення:

1. Підходи до розуміння сутності комунікації.
2. Тенденції розвитку сучасного спілкування.
3. Процес комунікації: елементи та етапи
4. Основні комунікативні навички.
5. Види комунікації в управлінні.
6. Особливості передачі та сприйняття інформації.

Додаткові питання:

1. Основні закони спілкування, їх урахування під час ділової інтеракції.
2. Інформаційні канали і мережі.
3. Читання як навичка невербальної комунікації. Правило "7 секунд" Дж. Мітчелла
4. Характеристика основних комунікаційних навичок у діловій комунікації.

Практичне заняття 2, 3. Офіційні промови як засіб комунікації. Формат офіційних промов.

Мета. Ознайомити студентів із особливостями підготовки офіційних промов у житті організації.

Питання для обговорення:

1. Структура, підготовка та виголошення промови.
2. Планування та підготовка до виступу.
3. Розроблення власної стратегії і тактики доведення певної інформації до слухачів у процесі виголошення промов.

Додаткові питання:

1. Комунікативні можливості та переваги у процесі передачі та отриманні інформації.
2. Стереотипізація та емпатія – механізми сприйняття у спілкуванні.
3. Використання цитат.

Практичне заняття 4, 5, 6. Формат офіційних доповідей: вступ, основна частина, висновок.

Мета. Ознайомити студентів зі структурою офіційної доповіді.

Питання для обговорення:

1. Структура написання офіційної доповіді.
2. Планування та підготовка до написання офіційної доповіді.
3. Розроблення власної стратегії і тактики написання офіційної доповіді.

Додаткові питання:

1. Проект підготовки доповіді.
2. Використання офіційних даних державної статистичної звітності та аналітичних розробок у державних доповідях.

Практичне заняття 7, 8, 9. Навички виголошення промови. Використання візуальних допоміжних засобів.

Мета: Вдосконалення навичок виголошення промов. Використання допоміжних засобів.

Питання для обговорення:

1. Невербальні засоби передачі інформації.
2. Основні мовленнєві прийоми, які допомагають доповідачеві спілкуватися з аудиторією (заохочення, прояснення, перепитування, емпатія, підбиття підсумків).
3. Дрес-код як невербальний засіб передачі інформації.

Додаткові питання:

1. Структура вітальної промови.
2. Типові схеми формування першого враження.
3. Вміння говорити та слухати.

Практичне заняття 10, 11, 12. Опанування мистецтвом презентування.

Мета: Вдосконалення навичок презентування.

Питання для обговорення:

1. Способи подолання комунікативних бар'єрів.
2. Роль ділових презентацій.
3. Письмові та усні презентації.
4. Мова як головний засіб спілкування.

Додаткові питання:

1. Застосування риторичних механізмів для створення ефективної презентації
2. Презентації як ефективний переконливий дискурс

Практичне заняття 13, 14, 15. Переговорні стратегії і технології, види переговорів та їхні складові.

Мета: Вдосконалення навичок виголошення переговорів.

Питання для обговорення:

1. Структура ділових переговорів.
2. Типові схеми формування першого враження.
3. Стратегії та тактика ведення ділових переговорів.
4. Досягнення успіху переговорів як обов'язкової частини ділових контактів.

5. Застосування фраз при різних стратегіях взаємодії.

Додаткові питання:

1. Переговори орієнтовані на конфлікт.
2. Переговори орієнтовані на консенсус.

6.Тренінг.

Організація та проведення тренінгу

Тематика:

Тренінг 1. Ділові переговори.

Мета тренінгу: навчити студентів отримувати запланований результат у процесі переговорів, займати «сильну» позицію в переговорах; вдосконалити вміння здобувати найкращі можливості для своєї компанії в результаті переговорів.

Цілі та завдання тренінгу:

Відпрацювати навички ефективної поведінки в процесі переговорів.

Розкрити можливості переговорних стратегій.

Вдосконалити використання невербальної та паравербальної складової переговорів

Вдосконалити способи реагування на заперечення.

Оволодіти техніками переконання та ефективних аргументацій.

Навчитись яскраво презентувати та відстоювати свою позицію.

Методи проведення: тестування, анкетування, міні-лекція, мозковий штурм, обговорення проблемних питань і групові дискусії, розв'язання кейсів, рольова гра

Тренінг 2. Дебати.

Тренінг — це запланований процес модифікації (зміни) ставлення, знання чи поведінкових навичок того, хто навчається, через набуття навчального досвіду, щоб досягти ефективного виконання в одному виді діяльності або в певній галузі

Мета тренінгу: розвиток і вдосконалення навичок аргументації.

Порядок проведення:

1. Ознайомлення із завданням, коротке повторення матеріалу.

2. Розподіл ролей.

3. Дебати. Дебати складаються з двох частин. Протягом першої частини виступають три основних промовця. Промовці виступають по черзі. Кожен з промовців виконує чітко визначену роль. Після виступів основних промовців розпочинаються дебати в залі, в котрих може взяти участь кожен (також основні промовці). Її розпочинає промовець зі сторони пропозиції. Кожний виступаючий має по 3 хвилини, причому головуючий має право скоротити регламент цих виступів. Дебати тривають до моменту, коли вже не буде бажаючих виступати. Промовці з зали повинні виступати по черзі - спочатку промовець зі сторони пропозиції, а потім зі сторони опозиції. Головуючий має право перервати дебати швидше, якщо вважатиме, що вони тривають занадто довго.

Після дебатів в залі відбувається голосування. Предметом голосування є аргументи, а не теза. Голосують за аргументи, а не за тези.

Під час дебатів промовці не стають за трибуну, а стоять біля неї - промовці, які підтримують пропозицію - по праву сторону від головуючого, опозиція - по ліву. Секретар кладе на трибуну карточки з записаним часом, що лишився до кінця виступу.

4. Підведення підсумків.

7. САМОСТІЙНА РОБОТА СТУДЕНТІВ

Організація самостійної роботи студентів вимагає особливої уваги, тому, що частина питань, кожної теми виноситься на самостійне вивчення студентами. Самостійна робота студента забезпечується системою навчально-методичних засобів, передбачених кафедрою для вивчення навчальної дисципліни. Методичні матеріали передбачають можливість проведення самоконтролю (питання, тестування) з боку студента. Самостійна робота над засвоєнням дисципліни може виконуватися у читальних залах університету, навчальних кабінетах та комп'ютерних лабораторіях, в домашніх умовах. Кафедра забезпечує консультації з окремих найскладніших тем курсу. Викладачі кафедри здійснюють також поточний і підсумковий контроль та аналізують результати самостійної роботи студента.

Навчальний матеріал, передбачений для засвоєння під час самостійної роботи, виноситься на підсумковий контроль поряд з навчальними матеріалами, який опрацьовується на навчальних заняттях.

На самостійне опрацювання виноситься наступний перелік питань:

№ п/п	Тематика
1	Документаційне забезпечення ділової комунікації.
2	Результативність ділових комунікацій.
3	Принципи морального кодексу ділової комунікації.
4	Інтернет як інструмент ділової комунікації.
5	Способи захисту каналів ділової комунікації.
6	Роль ділових комунікацій в дипломатії
7	Розв'язання національних конфліктів - успіхи і невдачі
8	Ведення міжкультурних комунікацій та переговорів
9	Ділова нарада і ділова бесіда.
10	Особливості ділової комунікації в різних країнах
11	Діловий етикет і його вплив на ділову комунікацію
12	Бар'єри в комунікації і їх подолання. Типологія комунікативних бар'єрів (мікробар'єри і макробар'єри).
13	Комунікативний портрет конкурентоздатного фахівця.
14	Базова техніка ділової комунікації. Ведення переговорів.
15	Жанри ділової комунікації в міжкультурній сфері.
16	Ділова комунікація в умовах глобалізації.
17	Особливості ділової комунікації в транснаціональних компаніях.
18	Подолання міжкультурних проблем і бар'єрів як обов'язкова складова комунікації міжнародних компаній.
19	Інформаційна і психологічна структура ділової комунікації.
20	Евристичні методи виконання завдань у діловій комунікації.
Всього: 94 год.	

8. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання

У процесі вивчення дисципліни "Ділові комунікації англійською мовою" використовуються наступні засоби оцінювання та методи демонстрування результатів навчання:

- поточне опитування, тестування;
- презентації результатів виконаних завдань;
- наскрізні проекти;
- оцінювання результатів модульної контрольної роботи;
- оцінювання результатів самостійної роботи студентів;

- інші види індивідуальних і групових завдань;
- залік.

9. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

Критерії оцінювання

Підсумковий бал (за 100-бальною шкалою) з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою» визначається як середньозважена величина, в залежності від питомої ваги кожної складової залікового кредиту.

Модуль 1		Модуль 2		Модуль 3	Модуль 4
20 %	20%	20%	20%	5 %	15%
Поточне оцінювання	Модульний контроль	Поточне оцінювання	Модульний контроль	Тренінг	Самостійна робота
Визначається як середнє арифметичне з оцінок отриманих під час занять.	Теоретичні питання. Опитування (1-3) теми – 10 балів за тему – макс. 30 балів. 2. Модульна контрольна робота теми 1-3 макс. 40 балів. макс.70 балів.)	Середнє арифметичне з оцінок отриманих під час занять	Теоретичні питання і практичне завдання . Презентація доповідей теми (4-6) – 20 балів за тему макс. 60 балів. Модульна контрольна робота теми 4-6 макс. 40 балів.	Оцінка за презентаційні матеріали за результатам виконання тренінгового завдання.	Визначається як середнє арифметичне з оцінок, отриманих під час вивчення дисципліни за самостійну роботу (презентації, есе, проекти).

Шкала оцінювання:

За шкалою Університету	За національною шкалою	За шкалою ECTS
90-100	Відмінно	<i>A (відмінно)</i>
85-89	Добре	<i>B (дуже добре)</i>
75-84		<i>C (добре)</i>
65-74	Задовільно	<i>D (задовільно)</i>
60-64		<i>E (достатньо)</i>
35-59	Незадовільно	<i>FX (незадовільно з можливістю повторного)</i>
1-34		<i>F (незадовільно з обов'язковим повторним курсом)</i>

10. Інструменти, обладнання та програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

№	Найменування	Номер теми
1.	Мультимедійний комплекс	1-6

2.	Ноутбук	1-6
3.	Інтерактивна дошка	1-6

Рекомендовані джерела інформації

1. Бучинська Т.В. Вплив технологічної та поведінкової революцій на основні характеристики універсальних компетентностей людини. Електронне наукове видання Класичного приватного університету «Приазовський економічний вісник» Випуск №6 (23), 2020р. Електронний ресурс/Т.В. Бучинська //Приазовський економічний вісник. 2020. №6 (23). С.10-14.
2. Buchynska T., Vjarne Rerup Schlichter Soft Skills of Delivery Managers in Co-sourced Software Project Procedia Computer Science Journal. Volume 181 C, 2021, Pp.905-912
3. Бучинська Т.В. Зарубіжна практика формування універсальних компетентностей сучасного фахівця в умовах революції 4.0. Електронний журнал «Економіка та суспільство» Випуск №26, 2021р. eISSN:2524-0072
4. Бучинська Т.В., Батрин Н.В., Вергун Л.І. Soft skills в умовах інклюзивного розвитку світового господарства: Міжнародні економічні відносини. Підручник/за заг. ред. д.е.н., професора Крисоватого А.І., д.е.н., професора Зварича Р.Є. Тернопіль: ЗУНУ, 2021. С.603-634.
5. Бучинська Т.В., Гомотюк А.О. Ділові комунікації в проєктному менеджменті міжнародних компаній. Інноваційна економіка №3 (2023). С. 134-138)
6. Бучинська Т.В., Юркевич Г.Й. Формування ефективних ділових комунікацій в компаніях. Інноваційна економіка.2024.№ 2. С. 106-111.
7. Бучинська Т.В., Вергун Л.І. Культура та комунікація. Міжнародний менеджмент: Підручник/за ред. Проф. А.І. Крисоватого, проф. Р.Є. Зварича. Тернопіль: ЗУНУ, 2024. 508с.
8. Батченко Л. В., Бондар І. С., Русавська В. А. Бізнес-комунікації в міжнародному менеджменті: Навч. пос. К:Ліра-К, 2021. 304с.
9. Бистрицький Є., Пролесєв С., Зимовець Р. Комунікація і культура в глобальному світі. Вид-во: Дух і Літера, 2020. 416с.
10. Боголюбова Н.М. Міжкультурна комунікація. 2017. URL: https://stud.com.ua/90283/kulturologiya/mizhkulturna_komunikatsiya
11. Ерін Меєр. Культурна карта, Бар'єри міжкультурного спілкування в бізнесі. В-во: Наш формат, 2020, 224с.
12. Кетрін Стотхарт. Як знайти спільну мову. Впевненість і харизма при спілкуванні з особистостями різного типу. В-во: КМ-БУКС, 2022.
13. Janine Kurnoff, Lee Lazarus, (2021) Everyday Business Storytelling, Create, Simplify, and Adapt A Visual Narrative for Any Audience: Wiley. 278p.
14. John P. Stewart, Don Fulop. (2019). Mastering the Art of Oral Presentations: Winning Orals, Speeches, and Stand-Up Presentations 1st Edition: Wiley. 177p.
15. Joel Peterson, Entrepreneurial Leadership: The Art of Launching New Ventures, Inspiring Others, and Running Stuff Happer Collins Leadership 2020, 225p.
16. J.C. Moore (2018). Time To GIT: Quick Public Speaking Guide Paperback, KenCee Publishers LLC, Conyers, GA. 24p.
17. Khan, A.A. & Taher, M. A. (2016). Business Communication: Report Writing. Dhaka: Abir Publication.
18. M. O'Keefe, L. Lansford, R. Wright, E. Frenedo, L.Wright (2018). Business Partner B1, Pearson Education Limited.
19. Nancy Duarte. (2016). HBR Guide to Persuasive Presentations: Unabridged. 229p.
20. Prajeet Budhale. (2021). The Golden Book of Business Presentation Skills: Quick and Easy Tips to Make Powerful Presentations: Kindle Edition.
21. Raman, Meenakshi & Sangeeta Sharma. (2022). Technical Communication: Principles and Practice. Second Edition. New Delhi: Oxford University Press.

22. Susan Lowe, Louise Pile (2020) Business English language practice: Effective communication in business English, Delta publishing.