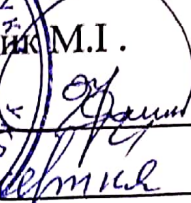



**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**  
**НАВЧАЛЬНО-НАУКОВИЙ ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ЕКОНОМІЧНИХ**  
**ВІДНОСИН ІМ. Б.Д. ГАВРИЛИШИНА**

**ЗАТВЕРДЖУЮ:**  
 Перший проректор  
 Шинкарик М.І.  
  
 2018 р.



**РОБОЧА ПРОГРАМА**

**З ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ»**

Ступінь вищої освіти – магістр

Галузь знань 23 – «Соціальна робота»

Спеціальність 231 – «Соціальна робота»

Освітньо-наукова програма – «Соціальна робота та соціальна політика»

**Кафедра міжнародних економічних відносин**

Форма навчання	Курс	Семестр	Лекції (год.)	Практ. (семін.) (год.)	ІРС (год.)	Тренінг (год.)	Самост. робота студ. (год.)	Разом (год.)	Екз. (сем.)
Денна	1	2	15	15	3	4	173	210	2

**Тернопіль – ТНЕУ**

**2018**

## СТРУКТУРА РОБОЧОЇ ПРОГРАМИ НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

### «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ»

#### 1.Опис дисципліни «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ»

<b>Дисципліна «Ділові комунікації англійською мовою»</b>	<b>Галузь знань, спеціальність, СВО</b>	<b>Характеристика навчальної дисципліни</b>
<b>Кількість кредитів ECTS–7</b>	Галузь знань 23 Соціальна робота	<b>Статус дисципліни</b> Обов'язкова дисципліна Мова навчання: англійська
<b>Кількість залікових модулів – 4</b>	Спеціальність 231 Соціальна робота	<b>Рік підготовки:</b> 1 <b>Семестр:</b> 2
<b>Кількість змістових модулів– 3</b>	<b>Ступінь вищої освіти</b> магістр	<b>Лекції – 15 год.</b> <b>Практичні заняття – 15</b> год.
<b>Загальна кількість годин – 177 год</b>		<b>Самостійна робота</b> <b>студента – 177 год.</b> З них тренінг 4 год. <b>Індивідуальна робота – 3</b> год.
<b>Тижневих годин – 14</b> год., <b>з них аудиторних – 2</b> год.		<b>Вид підсумкового</b> <b>контролю – залік</b>

#### 2. МЕТА І ЗАВДАННЯ ДИСЦИПЛІНИ «ДІЛОВІ КОМУНІКАЦІЇ АНГЛІЙСЬКОЮ МОВОЮ»

Інтеграційні процеси і активний розвиток ділових контактів ставлять конкретні завдання перед вищою школою щодо підготовки кваліфікованих спеціалістів, основною сферою діяльності яких є 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.

**2.1. Мета вивчення дисципліни** полягає у формуванні необхідного рівня комунікативної спроможності у сферах ділового та професійного дискурсу в усній і писемній формах, а також розвитку стійкого інтересу до його змісту. Вивчення дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою» передбачає вищий рівень володіння англійською мовою (рівень B2), а також цілеспрямованої, наполегливої роботи, активної взаємодії і співпраці на практичних заняттях та самостійного виконання індивідуально-дослідного завдання.

## **2.2. 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 яких забезпечує вивчення дисципліни:**

Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Навички міжособистісної взаємодії.

Здатність працювати в команді.

## **2.4. Передумови для вивчення дисципліни**

Навчальна дисципліна «Ділові комунікації англійською мовою» є необхідною складовою частиною підготовки спеціалістів із соціальної роботи. Дисципліна розрахована на студентів, які вивчали англійську мову професійного спрямування, володіють систематичними знаннями з дисципліни та певними навичками перекладу, самостійної роботи та роботи з науковою та методичною літературою.

## **2.5. Результати навчання:**

Самостійно й автономно знаходити інформацію необхідну для професійного зростання, опанувати її, засвоювати та продукувати нові знання, розвивати професійні навички та якості. Застосовувати іноземні джерела при виконанні завдань науково-дослідної та прикладної діяльності, висловлюватися іноземною мовою, як усно, так і письмово.

### **3. Програма навчальної дисципліни**

#### **Змістовий модуль I. Комунікація у професійному дискурсі.**

##### **Тема 1. Офіційні доповіді.**

Складові офіційної доповіді: вступ, основна частина, висновок.

Підготовчий етап: планування та вербалізація ідей.

Пошук необхідної інформації.

Аналіз і узагальнення матеріалів.

Література: 2, 3, 5.

##### **Тема 2. 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.

Література: 2, 3, 5.

#### **Змістовий модуль II. Місце презентації у діловому спілкуванні**

##### **Тема 3. 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.

Література: 2, 3, 5.

##### **Тема 4. 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.

Література: 2, 3, 5.

### **Змістовий модуль III. Переговори місцевого значення.**

#### **Тема 5. 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.

Література: 6, 7, 9.

#### **Тема 6. Технологія проведення переговорів місцевого значення**

Етапи підготовки і проведення переговорів.

Створення умов для переговорів.

Раціональна поведінка учасника переговорів.

Табу: питання, які не підлягають обговоренню.

Перешкоди на шляху до успішних переговорів.

Пошуки компромісів.

Пошуки консенсусу.

Завершальний етап проведення переговорів.

Підведення підсумків.

Угоди і домовленості, їх укладання і оприлюднення.

Література: 6, 3, 9.

### **4. Структура залікового кредиту з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою»**

№ п/п	Теми курсу	Кількість годин				
		лекції	практичні	СРС	ІРС	Контрольні заходи
<b>Змістовий модуль 1. Комунікація у професійному дискурсі.</b>						
1.	Офіційні доповіді.	2	2	25	-	
2	Офіційні промови.	2	2	25	1	тест
<b>Змістовий модуль II. Місце презентації у діловому спілкуванні соціального працівника.</b>						
3.	Підготовчий етап виконання презентації	2	2	25	1	
4	Види презентацій, особливості представлення презентації перед аудиторією	2	2	35	-	тест

<b>Змістовий модуль III. Культура ведення переговорів та етикет спілкування соціального працівника.</b>						
5.	Переговорні стратегії і технології, види переговорів та їхні складові	3	3	33	1	
6.	Технологія проведення переговорів місцевого значення. Професійне спілкування у соціальній роботі.	4	4	30	-	тест
7.	<b>Тренінг</b>	-	-	4	-	
	<b>Всього:</b>	<b>15</b>	<b>15</b>	<b>177</b>	<b>3</b>	

## **5. Тематика практичних занять.**

### **Практичне заняття №1.**

#### **Тема: Офіційні доповіді**

**Мета:** Ознайомитися із складовими офіційної доповіді та на навчитися правильно планувати доповіді та аналізувати необхідний матеріал.

1. Складові офіційної доповіді: вступ, основна частина, висновок.
2. Підготовчий етап: планування та вербалізація ідей.
3. Пошук необхідної інформації.
4. Аналіз і узагальнення матеріалів.

Література: 2, 3, 5.

### **Практичне заняття №2.**

#### **Тема: Офіційні промови**

**Мета:** Оволодіти мистецтвом написання і проголошення промов

1. Характерні риси і типологія промов.
2. Написання промови/виступу із негативним змістом.
3. Написання промови/виступу із позитивним змістом.
4. Вимоги щодо написання висновків.
5. Візуальні і допоміжні засоби.
6. Мистецтво виголошення промови: основні акценти.
7. Тренінг виступу.

Література: 2, 3, 5.

### **Практичне заняття №3.**

#### **Тема: Підготовчий етап виконання презентації**

**Мета:** Ознайомитися із основними пунктами успішних презентацій.

1. Критерії ефективної усної презентації.
2. Відбір і організація змісту презентаційних матеріалів.
3. Дизайн візуальних засобів і рекламних листків.
4. Комерційне використання вебсайтів.

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

Література: 2, 3, 5.

#### **Практичне заняття №4.**

**Тема: Види презентацій, особливості представлення презентації перед аудиторією**

**Мета: Навчитися розставляти акценти в усній презентації.**

Спрямування презентації на міжнародну аудиторію.

Підготовка до усної презентації: основні акценти.

Особливості групової презентації.

Розподіл обов'язків і відповідальності.

Література: 2, 3, 5.

#### **Практичне заняття №5.**

**Тема: Переговорні стратегії і технології, види переговорів та їхні складові**

**Мета: Оволодіти основними стратегіями та технологіями переговорів.**

1. Переговори: міфи і реальність.
2. Етика ділових переговорів - неписані правила переговорів та їх дотримання.
3. Сучасні переговорні стратегії і технології.
4. Види переговорів.
5. Складові переговорів: учасники, предмет обговорення, альтернатива, інтереси обох сторін, позиції сторін, переговорний процес, наслідки і результати.

Література: 6, 7, 9.

#### **Практичне заняття №6.**

**Тема: Технологія проведення переговорів місцевого значення. Професійне спілкування у соціальній роботі.**

**Мета: Відпрацювати етапи проведення переговорів.**

1. Етапи підготовки і проведення переговорів.
2. Створення умов для переговорів.
3. Раціональна поведінка учасника переговорів.
4. Табу: питання, які не підлягають обговоренню.
5. Професійне спілкування у соціальній роботі.
6. Призначення і функції спілкування.

Література: 6, 3, 9.

#### **6. Комплексне практичне індивідуальне завдання з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою»**

КПЗ з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою» має форму учбових ситуаційних ситуацій, які охоплюють всі теми. Метою виконання КПЗ є продемонструвати вміння вести належний пошук, здатність критично оцінити та інтерпретувати складні моделі поведінки людей в організаційних умовах, а також переконливо довести свої аргументи до слухача (читача). Виконується КПЗ згідно з вимогами і правилами, доведеними до студентів заздалегідь і є одним із

обов'язкових складових залікового кредиту. КППЗ видається студенту в перші два тижні навчання та виконується упродовж семестру відповідно до встановленого графіку, дотримання якого є необхідною передумовою допуску до здачі модулів. КППЗ оцінюється за 100-бальною шкалою і становить 30% підсумкового балу .

### **Practical individual task**

Choose a country/nationality (or even a group of countries e.g Scandinavian) and write a report (approx.20 pages) about specific cultural differences in communication:

- 1) Verbal Communication
- 2) Nonverbal Communication\*

Eye contact

Touch

Gestures

Physical Space

Facial Expressions

Posture

Paralanguage

Present the report to your teacher with PowerPoint Presentation (10-15slides, 7 minutes for your presenting). Be ready to ask and answer questions.

\* Nonverbal Communication

Nonverbal communication can take many forms. Effectiveness as an international professional often hinges on understanding what these forms might be and how their meanings may differ between countries. Below are samples of seven forms of nonverbal communication, as well as specific cultural variances.

Eye contact

Whether or not eye contact is made, who makes it and how long it lasts vary tremendously in meaning. In many Asian cultures, avoiding eye contact is seen as a sign of respect. However, those in Latin and North America consider eye contact important for conveying equality among individuals. In Ghana, if a young child looks an adult in the eye, it is considered an act of defiance.

Touch

A great number of cultural expressions are achieved through touch. In America, for example, using a firm handshake is considered appropriate to greet a stranger or another business professional. In France, however, it is common to kiss someone you greet on both cheeks. Touching children on the head is fine in North America. Yet in Asia, this is considered highly inappropriate, as the head is considered a sacred part of the body. In the Middle East, the left hand is customarily used to handle bodily hygiene. Therefore, using that hand to accept a gift or shake hands is considered extremely rude. There are also a wide range of cultural viewpoints on the appropriate rules regarding physical contact between both similar and opposite genders.

Gestures

Gestures can convey wildly different meanings. Individuals in the United States use the "OK" sign to convey that something is acceptable. In Japan, the same hand symbol means "money." Argentinians, Belgians, the French and the Portuguese all use



the symbol to mean “zero” or “nothing.” Still other countries in eastern Europe consider that same sign an offensive swear.

#### Physical Space

Countries that are densely populated generally have much less need for personal space than those that are not. The Japanese, for example, are less likely to react strongly to an accidental touch by a stranger than Americans. Less personal space is also needed in areas such as Latin America, and, in the context of one-on-one conversations, the Middle East.

#### Facial Expressions

Winking is a facial expression particularly varied in meaning. In Latin America, for example, the gesture is often considered a romantic or sexual invitation. The Yoruba people in Nigeria wink at their children if they want them to leave the room. And the Chinese consider the gesture rude.

#### Posture

Posture can convey power structures, attitudes and levels of civility. Slouching in Taiwan is considered disrespectful, while other parts of the world may not think much of it one way or another. In America, standing with hands on the hips may suggest power or pride, but in Argentina, it may suggest anger or a challenge.

Many cultures also frown upon showing the bottom of the shoe, something that is considered dirty. Therefore, sitting with the foot resting on the opposite knee is strongly discouraged in places such as many Arab countries.

#### Paralanguage

“Paralanguage” refers to factors of speech such as accent, pitch range, volume or articulation. In Britain, for example, people use volume to convey anger, while in India, they use it to command attention. Japanese women make a point of raising the pitch of their voices to differentiate themselves from men. In America, voice pitch between genders remains comparably the same.

The use of and attitude toward silence can also be considered a type of paralanguage. The Greeks use silence as a way to refuse things, while Egyptians use it to consent. Some cultures (such as those in Asia) are generally more comfortable with long bouts of silence than others.

### 7. Самостійна робота

№	Тематика	Кількість годин
1	Ядро переговорів – конфлікт, або конфліктна ситуація.	20
2	Анатомія внутрішньо-особистісного конфлікту	20
3	Міжособистісний конфлікт: способи розв’язання.	20
4	Техніка взаємодії з клієнтами в процесі соціальної роботи	20
5	Причини проблем спілкування з клієнтами. Подолання конфліктів.	20
6	Етика ділових переговорів соціального працівника	10
7	Міжгруповий конфлікт та його характеристики.	20

8	Умови проведення успішних переговорів	10
9	Розв'язання міжкультурних конфліктів – успіхи і невдачі	20
10	Подолання соціальних конфліктів через переговори.	17
	<b>РАЗОМ</b>	<b>177</b>

### **8.Тренінг з дисципліни «Ділові комунікації англійською мовою»**

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

#### **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.

#### **Тренінг 2. Дебати.**

Мета тренінгу: розвиток і вдосконалення навичок аргументації.

Порядок проведення:

1. Ознайомлення із завданням, коротке повторення матеріалу.

2. Розподіл ролей.

3. Дебати. Дебати складаються з двохчастин. 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 можев зяти 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.

#### 9. Засоби оцінювання та методи демонстрування результатів

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

- стандартизовані тести;
- поточне опитування;
- залікове модульне тестування та опитування;
- командні проекти;
- презентації результатів виконаних завдань та досліджень;
- оцінювання результатів КППЗ;
- ректорська контрольна робота;
- інші види індивідуальних та групових завдань.

#### 10. Критерії, форми поточного та підсумкового контролю

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

Заліковий модуль 1	Заліковий модуль 2 (ректорська контрольна робота)	Заліковий модуль 3 (підсумкова оцінка за КППЗ, враховуючи поточне опитування)	Разом
<b>30%</b>	<b>40%</b>	<b>30%</b>	<b>100%</b>
тиждень 7	тиждень 15	тиждень 15	

Шкала оцінювання:

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

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

№	Найменування	Номер теми
1	Проектор	1-6
2	Комп'ютер	1-6
3	PowerPoint Presentation program	1-6

## РЕКОМЕНДОВАНІ ДЖЕРЕЛА ІНФОРМАЦІЇ

1. Abrahams M. Tips for making presentations memorable. Los Altos, CA: Bold Echo, 2016.
2. Anderson Thayne, Forrester Kent. Reading then Writing. From Source to Essay. - Murray State University, 1992.
3. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence. UK: Oxford University Press, 2005. 297 p.
4. Bovee Courtland L., Thill John V. Business Communication Today. - Prentice Hall, 2014.
5. Connelly Mark. The Sundance Writer. A Rhetoric Reader Handbook.- Harcourt College Publishers, 2000.
6. Fisher, R., Ury, W. and Patton, B. Getting to Yes: Negotiating Agreement without Giving In, 2nd ed., Houghton Mifflin, 1991.
7. Gibaldi Joseph, Acherter Walter S. MLA Handbook for Writers of Research Papers.- The Modern Language Association of America, New York, 1998.
8. Guffey Mary Ellen, Loewy Dana Business Communication: Process & Product 9th Edition. Cengage Learning, 2017, 1056 p.
9. Hybels Sandra, Weaver Richard L. Communicating Effectively. Random House, 1996.
10. Jordan R.R. Academic Writing Course. Longman, 2013.
11. Judith Dwyer, Nicole Hopwood. The Business Communication Handbook. Melbourne, VIC : Cengage Australia, 2015.
12. Kennedy G. Everything is negotiable: How to get the best deal every time / London: Random House Business books, 2008.- 384p.
13. Kent-Paxton Laura. Elements of Effective Writing. Prentice Hall, 2012.
14. Locker K.O. Business and Administrative Communication Richard D. Irwin, Inc., 2012.
15. Lucas Stephen. The Art of Public Speaking, 11th edition. McGraw-Hill Education, 2011, 382 p.
16. O'Driscoll Nina, Pilbeam Adrian. Meeting and Discussions. Longman, 2009.
17. O'Driscoll Nina, Pilbeam Adrian. Presentations. Longman, 2014.
18. Ober Scot. Contemporary Business Communication. Houghton Mifflin Company, 2013.
19. Osborn Michael, Osborn Suzanne. Public Speaking. Houghton Mifflin Company, 1988.

20. Quintanilla Kelly M. Wahl Shawn T. Business and Professional Communication: Keys for Workplace Excellence. Third Edition. SAGE Publications, Inc., 2016. 408 p.
21. Roebuck Deborah Britt. Improving Business Communication Skills. - Prentice Hall, 2011.
22. Wood, Nancy V. Perspectives on Argument. 3d ed. London: Prentice Hall International (UK) Ltd., 2012.