

Чернівецький національний університет імені Юрія Федьковича
Факультет іноземних мов
Кафедра іноземних мов для гуманітарних факультетів



„ЗАТВЕРДЖУЮ“

в.о. декана факультету іноземних мов

доц. Колісниченко Т. В.

08 2024 року

РОБОЧА ПРОГРАМА
Навчальної дисципліни

Ділове спілкування іноземною мовою
Business Communication in a Foreign Language
обов'язкова

Освітньо-професійна програма «Українська мова та література»

Спеціальність 035 «Філологія (українська мова та література)»

Галузь знань 03 Гуманітарні науки

Рівень вищої освіти другий (магістерський)

Факультет філологічний

Мова навчання англійська

Чернівці 2024 рік

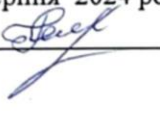
Робоча програма навчальної дисципліни «Ділове спілкування іноземною мовою»/«Business Communication in a Foreign Language» складена відповідно до освітньо-професійної програми «Філологія (українська мова та література)» (протокол №5 від 27 квітня 2022р.).

Розробник: ГОЛОВАЦЬКА Наталія Григорівна, к. філол. наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов для гуманітарних факультетів.

Викладачі: ГОЛОВАЦЬКА Наталія Григорівна, к. філол. наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов для гуманітарних факультетів.

ГЛАДКОСКОК Леся Григорівна, к. філол. наук, доцент, доцент кафедри іноземних мов для гуманітарних факультетів.

Погоджено з гарантом ОПП і методичною радою філологічного факультету
Протокол № 1 від 12 серпня 2024 року
Голова методичної ради
філологічного факультету  Алла АНТОФІЙЧУК

Робоча програма затверджена на засіданні кафедри іноземних мов для гуманітарних факультетів
Протокол № 1 від 12 серпня 2024 року
Завідувач кафедри  Наталія ГОЛОВАЦЬКА

Схвалено

Методичною радою факультету іноземних мов

Протокол № 1 від «12» серпня 2024 року
Голова методичної ради факультету  Ірина БЕЖЕНАР

Мета навчальної дисципліни. Метою викладання навчальної дисципліни є вивчення мови на діловому, культурологічному, професійному рівнях; практичне володіння мовою на автономному рівні для ділового, професійного спілкування, реалізація на письмі комунікативних намірів; робота з іншомовними джерелами ділового, професійного характеру; досягнення студентами рівня знань дипломованого спеціаліста, спроможного застосувати іноземну мову у практичній діяльності й полягає у формуванні у студентів фахової комунікативної компетенції, базою для якої є комунікативні уміння, сформовані на основі мовних знань і навичок, що відповідають стандарту B2. Цей курс входить до навчальної програми європейських університетів і сприяє формуванню необхідної мовленнєвої компетенції у сфері ділових стосунків в усній і письмовій мовах.

Завдання вивчення навчальної дисципліни.

Основними завданнями вивчення дисципліни є вироблення умінь орієнтуватися в потоці різноманітної інформації іноземною мовою; знаходити, сприймати, аналізувати, оцінювати, застосовувати на практиці відомості, одержані в словесній чи іншій формі; опанування фоновими знаннями мови; розвиток умінь вільно спілкуватися в різних ситуаціях; формулювати власну думку, висловлювати думки та відношення щодо ділових проблем та завдань, життєвих явищ, суспільних та інших проблем; розуміти інших людей, знаходити спільну мову з ними; реалізація комунікативних намірів на письмі (ділове листування, оформлення спеціалізованої документації, статті, реферати, тощо); робота з іншомовними джерелами ділового та професійно-виробничого характеру за результатом скласти реферат або анотацію до прочитаного тексту зі спеціальності; участь в бесідах англійською мовою в обсязі тематики, передбаченої програмою.

Пререквізити. Дисципліни «Іноземна мова за професійним спрямуванням» (англійська), Професійна іноземна мова (англійська).

Результати навчання. Згідно з вимогами освітньо-професійної програми «Українська мова та література» підготовки здобувачів другого (магістерського) рівня вищої освіти, вивчення дисципліни «Ділове спілкування іноземною мовою» сприяє формуванню наступних компетентностей та програмних результатів навчання:

Загальні компетентності (ЗК): **ЗК-5.** Здатність працювати в команді та автономно. **ЗК-6.** Здатність спілкуватися іноземною мовою. **ЗК-8.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій. **ЗК-10.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Фахові компетентності (ФК): **ФК-5.** Усвідомлення методологічного, організаційного та правового підґрунтя, необхідного для досліджень та/або інноваційних розробок у галузі філології, презентації їх результатів професійній спільноті та захисту інтелектуальної власності на результати досліджень та інновацій.

Програмні результати навчання (ПР): **ПР-2.** Упевнено володіти державною та іноземною мовами для реалізації письмової та усної комунікації, зокрема в ситуаціях професійного й наукового спілкування; презентувати результати досліджень державною та іноземною мовами. **ПР-5.** Знаходити оптимальні шляхи ефективного взаємодії у професійному колективі та з представниками інших професійних груп різного рівня. **ПР-10.** Збирати й систематизувати мовні, літературні, фольклорні факти, інтерпретувати й перекладати тексти різних стилів і жанрів (залежно від обраної спеціалізації). **ПР-13.** Доступно й аргументовано пояснювати сутність конкретних філологічних питань, власну точку зору на них та її обґрунтування як фахівцем, так і широкому загалу, зокрема особам, які навчаються. **ПР-17.** Планувати, організовувати, здійснювати і презентувати дослідження та/або інноваційні розробки в конкретній філологічній галузі.

Опис змісту робочої програми навчальної дисципліни
Загальна інформація

Форма навчання	Рік підготовки	Семестр	Кількість		Кількість годин						Вид підсумкового контролю
			кредитів	годин	лекцій	практичні	семінарські	лабораторні	самостійна робота	індивідуальні завдання	
Денна	1	1	3	90	-	30	-	-	56	4	Залік

Структура змісту навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	денна форма					
	Усього	у тому числі				
		л	п	лаб	інд	с.р.
1	2	3	4	5	6	7
Змістовий модуль 1 Робота, співбесіда, резюме. Особистість та її оточення. Стосунки.						
Тема 1. Етапи успішного пошуку роботи.	12		4			8
Тема 2. Співбесіда. Види співбесід.	18		6		2	10
Тема 3. Резюме. Коротка автобіографія.	14		4			10
Модульна контрольна	1		1			
Разом за ЗМ1	45		15		2	28
Змістовий модуль 2. Ділове спілкування. Ділові листи. Конфлікти.						
Тема 1. Способи ділового спілкування.	14		4		2	8
Тема 2. Ділові листи.	16		6			10
Тема 3. Конфлікти та їх вирішення.	14		4			10
Модульна контрольна	1		1			
Разом за ЗМ2	45		15		2	28
Усього за весь цикл	90		30		4	56

Тематика практичних занять

№	Назва теми	години	
		дф	зф
	Змістовий модуль 1 Тема 1:		
1	Етапи успішного пошуку роботи. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які ключові кроки включає процес підготовки до пошуку роботи, і чому вони важливі для досягнення успіху?	2	

	2 Які документи є необхідними для успішного пошуку роботи, і як правильно підготувати кожен з них для різних видів вакансій? 3 Які стратегії можуть допомогти підтримати мотивацію та впевненість під час пошуку роботи, особливо в умовах конкуренції на ринку праці? Грамматика: Теперішні та минулі неозначені часи		
2	Розвиток усного мовлення. Виконання лексико-граматичних вправ на теперішні та минулі неозначені часи.	2	
	Змістовий модуль 1 Тема 2:		
3	Співбесіда. Перелік питань, що вивчаються: 1 Що таке співбесіда? 2 Як підготуватися до співбесіди, щоб справити враження на роботодавця і показати свої сильні сторони? 3 Які поширені помилки можна зробити під час співбесіди, і як їх уникнути? Грамматика: Майбутні часи.	2	
4	Види співбесід. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які основні відмінності між інтерв'ю один на один та групою співбесідою? 2 Як підготуватися до телефонної чи відео співбесіди, щоб виглядати професійно та впевнено? 3 Чим відрізняються технічні співбесіди від поведінкових, і які стратегії допомагають успішно пройти кожен з них?	2	
5	Тренінг проходження mock-interview. Розвиток усного мовлення. Виконання лексико-граматичних вправ на майбутні часи.	2	
	Змістовий модуль 1 Тема 3:		
6	Резюме. Коротка автобіографія. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які ключові елементи повинні бути обов'язково включені в резюме, щоб воно виглядало професійно? 2 Як адаптувати резюме під конкретну вакансію, щоб підвищити шанси на успіх? 3 Які помилки найчастіше допускають кандидати при складанні резюме, і як їх уникнути? Грамматика: Перфектні часи.	2	
7	Розвиток усного мовлення. Написання власного резюме. Виконання лексико-граматичних вправ на перфектні часи.	2	
	Закріплення пройденого матеріалу. Контрольна робота по модулю 1.	1	
	Змістовий модуль 2 Тема 1:		
8	Способи ділового спілкування. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які основні принципи ефективного ділового спілкування, і як вони допомагають побудувати продуктивні відносини на роботі? 2 Як правильно використовувати невербальне спілкування в діловому середовищі, щоб підсилити ваші меседжі? 3 Які основні види ділового спілкування існують, і в чому їхні особливості? 4 Як вибір виду ділового спілкування впливає на ефективність комунікації в команді? Грамматика: Пасивний стан	2	
9	Розвиток усного мовлення. Виконання лексико-граматичних вправ на пасивний стан	2	

	Змістовий модуль 2 Тема 2:		
10	Ділові листи. Загальна характеристика. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які основні правила оформлення ділового листа, щоб він виглядав професійно та зрозуміло? 2 Як правильно формулювати прохання або пропозицію в діловому листі, щоб забезпечити позитивну відповідь? 3 Які найбільш поширені помилки роблять люди при написанні ділових листів, і як їх уникнути? ГраMATика: Модальні дієслова.	2	
11	Види ділових листів. Перелік питань, що вивчаються: 1 Які основні види ділових листів існують і в яких ситуаціях кожен з них використовується? 2 Як правильно вибрати формат ділового листа залежно від його мети (наприклад, запит, пропозиція, скарга)? 3 Для чого пишуть a follow-up letter?	2	
12	Розвиток усного мовлення. Виконання лексико-граматичних вправ на модальні дієслова.	2	
	Змістовий модуль 2 Тема 3:		
13	Конфлікти та їх вирішення. Перелік питань, що вивчаються: 1 Що таке конфлікти? Які основні причини виникнення конфліктів на роботі, і як їх можна попередити? 2 Які стратегії та методи вирішення конфліктів найбільш ефективні для збереження продуктивних відносин? 3 Як правильно підходити до вирішення конфліктів у команді, щоб досягти взаєморозуміння і уникнути ескалації ситуації? 4 Які є види конфліктів? ГраMATика: Пряма / непряма мова.	2	
14	Розвиток усного мовлення. Виконання лексико-граматичних вправ на пряму / непряму мову	2	
15	Закріплення пройденого матеріалу. Контрольна робота по модулю 2.	1	

Теми індивідуальних завдань

№	Назва теми
1.	Презентація/відео-презентація на тему <i>Етикет ділової розмови по телефону.</i>
2.	Презентація/відео-презентація на тему <i>Ділові культури різних країн.</i>
3.	Презентація/відео-презентація на тему <i>Глобалізація.</i>
4.	Презентація/відео-презентація на тему <i>Переваги і недоліки видів ділових співбесід.</i>

Самостійна робота

№	Назва теми	го д
1	Презентація/відео-презентація на тему «Етапи успішного пошуку роботи.» Виконання лексико-граматичних завдань та читання текстів з теми. Теперішні та минулі часи.	9
2	Презентація/відео-презентація на тему «Співбесіда. Види співбесід.». Виконання лексико-граматичних завдань та читання текстів з теми. Питання в непрямій мові. Майбутні часи.	9

3	Презентація/відео-презентація на тему «Резюме. Коротка автобіографія.» Виконання лексико-граматичних завдань та читання текстів з теми. Перфектні часи.	9
4	Презентація/відео-презентація на тему «Способи ділового спілкування.» Виконання лексико-граматичних завдань та читання текстів з теми. Пасивний стан	9
5	Презентація/відео-презентація на тему «Ділові листи.» Лексико-граматичні вправи. Прийменники місця, часу, напрямку. Модальні дієслова.	10
6	Презентація/відео-презентація на тему «Конфлікти та їх вирішення.» Виконання лексико-граматичних завдань та читання текстів з теми. Лексико-граматичні вправи. Пряма / непряма мова.	10

Самостійна робота пошукового характеру передбачає розв'язання проблемних завдань, аргументування та узагальнення; інтерактивні методи (опрацювання дискусійних питань), метод вправ, методи стимулювання та мотивації навчання (дискусії, обговорення, аналіз конкретних ситуацій).

Контроль та оцінювання навчальних досягнень студентів у процесі вивчення навчальної дисципліни

Засоби оцінювання

Засобами оцінювання та демонстрування результатів навчання можуть бути: контрольні роботи; лексико-граматичні тести; проекти (індивідуальні та командні проекти); есе; презентації результатів виконаних завдань; тощо.

Форми поточного та підсумкового контролю

Формами поточного контролю є усна відповідь здобувачів вищої освіти, письмова робота (тестування, есе, анотація, твір, речення на переклад), виконання завдань в електронному курсі на платформі Moodle та ін.

Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних занять і має на меті перевірити рівень підготовленості здобувача вищої освіти, а також контролювати результати самостійної роботи здобувачів вищої освіти та рівень виконання індивідуальних завдань (написання та виголошення рефератів, підготовка презентацій). Передбачено такі форми і методи поточного контролю:

- опитування на практичних заняттях для перевірки результатів опрацювання лекційного матеріалу;
- перевірка самостійної роботи;
- проведення індивідуальних консультацій як для окремих здобувачів вищої освіти, так і груп здобувачів вищої освіти.

Формою *підсумкового контролю* є залік (9 семестр).

Критерії оцінювання навчальних досягнень студентів за результатами поточного контролю

Оцінюючи знання здобувачів вищої освіти під час практичних занять, викладач послуговується такими критеріями:

- рівень розуміння, ступінь засвоєння теоретичних понять та фактичного матеріалу;
- обізнаність з основною та додатковою літературами до теми;
- уміння логічно, послідовно викладати матеріал;
- уміння узагальнювати інформацію під час виступів в аудиторії; загальна грамотність, логічність і чіткість відповіді.

**Розподіл балів, які отримують здобувачі
Семестр 9**

Поточне оцінювання (аудиторна та самостійна робота)						К-сть балів залік	Сумарна к-ть балів
Змістовий модуль №1			Змістовий модуль №2				
T1	T2	T3	T4	T5	T6	40	100
8	14	8	8	14	8		

T1, T2 ... T6 – теми змістових модулів.

Таблиця відповідності балів, які отримують здобувачі

Оцінка ЄКТС	К-сть балів за тему	К-сть балів за тему
	Max. 8	Max. 14
A	7.2 – 8.0	12.6 – 14.0
B	6.4 – 7.1	11.2 – 12.5
C	5.6 – 6.3	9.8 – 11.1
D	4.8 – 5.5	8.4 – 9.7
E	4.0 – 4.7	7.0 – 8.3
FX	2.4 – 3.9	4.9 – 6.9
F	1.0 – 2.3	2.0 – 4.8

**Критерії оцінювання результатів навчання (з навчальної дисципліни)
на підсумковому контролі**

Критерієм успішного проходження здобувачем освіти підсумкового оцінювання є досягнення ним мінімального порогу рівня оцінки за кожним запланованим результатом навчальної дисципліни. Мінімальний пороговий рівень оцінки визначається за допомогою якісних критеріїв і трансформується в мінімальну позитивну оцінку використовуваної числової (рейтингової) шкали.

Підсумкова оцінка, як показник результатів вивчення навчальної дисципліни, складається із сумарної кількості балів за поточне оцінювання – 60 балів та підсумкового модуль – контролю (залік) – 40 балів, за 100-бальною університетською шкалою.

Критерії оцінювання результатів навчання з навчальної дисципліни

Загальна максимальна сума балів, яка присвоюється здобувачеві вищої освіти за курс, становить 100 балів, яка є сумою балів за виконання практичних завдань, підсумкове тестування, самостійну роботу та бали, отримані під час заліку. При виставленні рейтингового підсумкового балу обов'язково враховується присутність здобувача вищої освіти на заняттях, активність здобувача вищої освіти під час практичного заняття; користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час опитування та виконання письмових завдань; списування та плагіат, а також результати відпрацювання з поважної причини пропущених занять.

Оцінку „A” (зараховано) заслуговує здобувач вищої освіти, який виявив всебічні, систематичні і глибокі знання, за повне (90-100 балів) володіння програмовим матеріалом курсу.

Оцінку „В” (зараховано) отримує здобувач вищої освіти, який засвоїв навчально-програмовий матеріал у достатньому обсязі (80–89 балів), успішно виконав передбачені програмою завдання, засвідчив систематичний характер знань із дисципліни, але при конкретному аналізі допускає незначні неточності.

Оцінку „С” (зараховано) ставимо за порівняно повне і загалом правильне висвітлення здобувачем вищої освіти основних питань курсу (70–79 балів), знання та вміння викласти тему, однак у відповідях здобувачів вищої освіти допускає окремі похибки і неточності, які не впливають на загальну стрункість знань і свідчать про розуміння здобувачем вищої освіти матеріалу курсу.

Оцінки „D” (зараховано) заслуговує здобувач вищої освіти, який виявив знання основного навчального матеріалу в обсязі (60-69 балів), необхідному для подальшого навчання і майбутньої роботи за професією, здатний виконувати завдання, передбачені програмою, однак допускає у відповідях поодинокі грубі помилки.

Оцінку „Е” (зараховано) ставиться за відповіді, які хоч і свідчать про деяке знання здобувачем вищої освіти програмового матеріалу (50-59 балів), однак це знання є неповним, поверховим, здобувач вищої освіти не зовсім точно трактує поняття і терміни, допускає неточності при викладі матеріалу; загалом здобувач вищої освіти володіє мінімальними знаннями, які дозволяють у майбутньому виконувати свої фахові функції.

Оцінку „FX” (незараховано) заслуговує здобувач вищої освіти, у знаннях якого є прогалини (35-49 балів), який допускає принципові помилки у виконанні передбачених програмою завдань, не володіє науковою термінологією, не зовсім розуміє значення конкретних теоретичних і практичних питань, який, однак, прагне покращити свої знання.

Оцінку „F” (незараховано) отримує здобувач вищої освіти, який набрав менше 35 балів, за неправильні або надто приблизні відповіді на поставлені запитання; обсяги практичних навичок такого здобувача вищої освіти недостатні для виконання фахових обов’язків, тобто він не спроможний продовжити навчання чи приступити до професійної діяльності після закінчення вищого навчального закладу без додаткових занять з цієї дисципліни.

Шкала оцінювання: національна та ЄКТС

Сума балів за всі види навчальної діяльності	Оцінка за національною шкалою	Оцінка за шкалою ЄКТС	
		Оцінка	Пояснення за розширеною шкалою
90 – 100	Зараховано	A	відмінно
80-89		B	дуже добре
70-79		C	добре
60-69		D	задовільно
50-59		E	достатньо
35-49	Незараховано	FX	незадовільно з можливістю повторного складання
0-34		F	незадовільно з обов’язковим самостійним повторним опрацюванням освітнього компонента до перескладання

Детальна інформація щодо критеріїв оцінювання подана в нормативному документі на сайті кафедри <https://liberal1.chnu.edu.ua/kafedra/normativni-dokumenty/>

Освітні технології, методи навчання і викладання навчальної дисципліни

- Технології інноваційного навчання;
- Технології проблемного навчання;
- Інформаційно-комунікаційні технології навчання;
- Task-based learning / навчання, що базується на завданнях;
- Presentation-Practice-Production / Представлення-Практика-Продуктування;
- Комунікативні методи;
- Кейс-метод;
- Метод проєктів;
- CLIL (Content and Language Integrated Learning) / предметно-мовне інтегроване навчання;
- Метод сценаріїв;
- Робота з інформаційними ресурсами: навчально-методичною, науковою, нормативною літературою та інтернет-ресурсами;
- Самостійна робота над індивідуальним завданням або за програмою навчальної дисципліни;
- Дистанційне навчання з використанням відповідних онлайн-платформ;
- Гейміфікація / використання ігрових елементів для стимулювання навчання;
- Flipped classroom / перевернуте навчання (самостійне вивчення матеріалу з подальшим обговоренням та практикою на заняттях);
- Мультимедійні технології (використання відео, аудіо, інтерактивних презентацій тощо);
- Веб-квести / навчальні завдання, засновані на пошуку інформації в інтернеті;
- Кооперативне навчання (робота в малих групах для досягнення спільних цілей);
- Використання мобільних додатків для навчання (наприклад, Duolingo, Quizlet);
- Shadowing / метод повторення за диктором для покращення вимови та інтонації;
- Рольові ігри та симуляції;
- Використання штучного інтелекту та чат-ботів для покращення мовної практики;
- Проблемно-орієнтоване навчання (Problem-Based Learning)

Питання для самоконтролю та контролю знань з дисципліни «Ділове спілкування іноземною мовою»

Лексичний блок	Граматичний блок
-----------------------	-------------------------

Етапи успішного пошуку роботи:

1. Які основні етапи пошуку роботи та як кожен з них впливає на результат?
2. Які інструменти можна використовувати для ефективного пошуку вакансій?
3. Як підготуватися до пошуку роботи, щоб мінімізувати стрес та зберегти мотивацію?

Співбесіда (види співбесід):

1. Які ключові аспекти варто враховувати при підготовці до співбесіди?
2. Як підготуватися до різних видів співбесід, таких як телефонні, відео та особисті?
3. Як ефективно відповісти на складні чи несподівані питання під час співбесіди?
4. Які є види співбесід?
5. Охарактеризуйте кожен вид співбесіди.

Резюме та коротка автобіографія:

1. Які елементи повинні бути обов'язково включені до резюме, щоб воно виглядало привабливо для роботодавця?
2. Як адаптувати резюме під конкретну вакансію, щоб збільшити шанси на запрошення на співбесіду?
3. Як написати коротку автобіографію, яка підкреслює ваші найважливіші досягнення та кваліфікацію?

Способи ділового спілкування:

1. Як правильно використовувати різні способи ділового спілкування в залежності від ситуації та аудиторії?
2. Які принципи ефективного ділового спілкування допомагають зберегти професіоналізм і уникнути непорозумінь?
3. Як правильно реагувати на критику та вносити конструктивні зауваження під час ділового спілкування?

Ділові листи:

Теперішні та минулі неозначені часи:

1. Як утворюються теперішній та минулий неозначені часи в англійській мові та які відмінності між ними?
2. Які ситуації вимагають використання теперішнього неозначеного часу, а які — минулого неозначеного?
3. Як правильно вживати неозначені часи в контексті опису щоденних дій та подій, що відбулися в минулому?

Майбутні часи:

1. Які основні способи вираження майбутнього часу в англійській мові, і в чому полягають їхні відмінності?
2. Як правильно використовувати "will" та "going to" для вираження майбутніх дій?
3. Коли слід використовувати майбутній час в контексті планів або передбачень?

Перфектні часи:

1. Як утворюються перфектні часи в англійській мові, і які ситуації вимагають їх використання?
2. В чому різниця між Present Perfect та Past Perfect, і коли кожен з них слід застосовувати?
3. Які типи подій або ситуацій підходять для використання перфектних часів (наприклад, досвід, завершеність дії)?

Пасивний стан:

1. Як утворюється пасивний стан в англійській мові, і коли його слід використовувати?
2. Які відмінності є між активним та пасивним станом у контексті граматики?
3. Як правильно використовувати пасивний стан в різних часах?

Модальні дієслова:

1. Які основні модальні дієслова використовуються в англійській мові, і що вони виражають?

1. Які основні правила написання ділових листів, щоб вони були зрозумілими та ефективними?
2. Як правильно структурувати діловий лист, щоб досягти бажаного результату?
3. Які помилки найчастіше зустрічаються в ділових листах, і як їх уникнути?

Конфлікти та їх вирішення:

1. Які основні стратегії вирішення конфліктів на роботі можуть сприяти підтримці продуктивних відносин?
2. Як правильно вирішувати конфлікти у команді, щоб уникнути ескалації ситуації?
3. Які методи допомагають уникнути конфліктів в діловому середовищі на етапі попередження?

2. Як правильно використовувати модальні дієслова для вираження можливості, дозволу, необхідності чи припущення?
3. Як змінюється форма модальних дієслів у різних часових формах?

Пряма / непряма мова:

1. Як правильно перетворювати прямі цитати на непряму мову в англійській мові?
2. Які основні правила зміни часу та особи при переході від прямої до непрямої мови?
3. Як використовувати непряму мову для передачі запитань, команд та побажань у різних контекстах?

Рекомендована література
Фахова (основна) література

1. Головацька Н.Г. Ділова англійська мова (англійською мовою). Чернівці: «Рута», 2015. 160 с.
2. Mascull B. Business vocabulary in use. Cambridge University Press, 2022. 178 p.

Допоміжна література

1. Oxford Practice Grammar Intermediate. John Eastwood. Pap: Cdr Ed., 2020. 425 p.
2. Foley, Mark, Hall, Diane. Longman Advanced Learners' Grammar: A Self-Study Reference and Practice Book with Answers. Longman, 2018. 384 p.

Інформаційні ресурси.

1. Дистанційний курс Ділова іноземна мова (англійська) [Електронний ресурс]. - URL: <https://moodle.chnu.edu.ua/course/view.php?id=2006>
2. Business Communication Courses — <https://www.coursera.org/courses?query=business%20communication>

Визнання результатів неформального та/або інформального навчання

Оцінювання та визнання результатів неформального та/або інформального навчання з навчальної дисципліни відбувається згідно з [«Порядком визнання у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича результатів навчання, здобутих шляхом неформальної та/або інформальної освіти»](#). В процесі вивчення дисципліни здобувачу освіти може бути зараховано до 25% балів, отриманих за результатами неформальної та/або інформальної освіти з проблем, що відповідають тематиці навчальної дисципліни.

Політика щодо академічної доброчесності

Дотримання політики щодо академічної доброчесності учасниками освітнього процесу при вивченні навчальної дисципліни регламентовано такими документами:

- «Етичний кодекс Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» <https://www.chnu.edu.ua/media/jxdfs0zb/etychnyi-kodeks-chernivetskoho-natsionalnoho-universytetu.pdf> ;
- «Положенням про виявлення та запобігання академічного плагіату у Чернівецькому національному університеті імені Юрія Федьковича» https://www.chnu.edu.ua/media/f5eobm/polozhennya-pro-zapobihannia-plahiatu_2024.pdf