

**ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ**

Система управління якістю

Система забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти

Сертифікована на відповідність ДСТУ ISO 9001:2015

Кафедра менеджменту, маркетингу і міжнародної логістики

ЗАТВЕРДЖЕНО

вченою радою ЧТЕІ ДТЕУ

(прот. № 1 від 29.08.2024 р.)

Директор

_____ **Анатолій ВДОВІЧЕН**

**ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ
ІНОЗЕМНОЮ МОВОЮ (АНГЛІЙСЬКА)/
FOREIGN LANGUAGE FOR PROFESSIONAL
COMMUNICATION (ENGLISH)**

**ПРОГРАМА/РОБОЧА ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY/
COURSE OUTLINE**

для студентів

освітній ступінь	магістр	/ master
галузь знань	18 Виробництво та технології	/ Production and Technologies
спеціальність	181 Харчові технології	/ Catering Technologies
освітня програма	Ресторанні технології та бізнес	/ Restaurant Technology and Business
вид дисципліни	обов'язкова	

Чернівці 2024

**Розповсюдження і тиражування без офіційного дозволу ЧТЕІ ДТЕУ
заборонено**

Автор: Катерина Гільдебрант, к. філ. н., доцент кафедри
менеджменту, маркетингу і
міжнародної логістики ЧТЕІ ДТЕУ.

Програму/робочу програму розроблено на основі освітньо-
професійної програми «Ресторанні технології та бізнес», розглянуто і
схвалено на засіданні кафедри менеджменту, маркетингу і міжнародної
логістики __.08.2024 р., протокол № 1, затверджено вченою радою ЧТЕІ
ДТЕУ 29.08.2024 р., протокол № 1.

Рецензенти: Ірина Гнатишена, к. філ. н, доцент кафедри фінансів,
обліку і оподаткування ЧТЕІ ДТЕУ;

Оксана Петренко, к. філ. н, доцент кафедри
комунікативної лінгвістики та
перекладу ЧНУ ім. Ю. Федьковича.

**ПРОФЕСІЙНА КОМУНІКАЦІЯ ІНОЗЕМНОЮ
МОВОЮ (АНГЛІЙСЬКА)/
FOREIGN LANGUAGE FOR PROFESSIONAL
COMMUNICATION (ENGLISH)**

**ПРОГРАМА/РОБОЧА ПРОГРАМА / COURSE SUMMARY/
COURSE OUTLINE**

Автор: к. філ. н., доцент кафедри менеджменту, маркетингу і
міжнародної логістики ЧТЕІ ДТЕУ _____ Катерина
ГІЛЬДЕБРАНТ
___.08.2024 р.

Завідувач кафедри: к. е. н., доцент кафедри менеджменту, маркетингу і
міжнародної логістики ЧТЕІ ДТЕУ _____ Валентина ЧИЧУН
___.08.2024 р.

ВСТУП

Програма дисципліни «Професійна комунікація іноземною мовою» (ПКІМ) призначена для студентів другого (магістерського) рівня вищої освіти ЧТЕІ ДТЕУ денної форми навчання галузі знань 18 «Виробництво та технології», спеціальності 181 «Харчові технології», спеціалізації «Ресторанні технології та бізнес». Програму підготовлено відповідно до Стандартів вищої освіти України із зазначеної спеціальності та відповідної освітньо-професійної програми підготовки магістрів ЧТЕІ ДТЕУ.

Дисципліна «Професійна комунікація іноземною мовою» (ПКІМ) зорієнтована на здобувача другого (магістерського) рівня вищої освіти і базується на його навчальному навантаженні, необхідному для досягнення мети програми, спрямованої на результати навчання. Курс ПКІМ розроблений для студентів із рівнем володіння іноземною мовою не нижче B2 і повинен забезпечити досягнення здобувачами вищої освіти рівня незалежного користувача іноземної мови.

Вивчення дисципліни дозволяє поглибити основи професійної іншомовної комунікації, формує здатність успішно долати міжкультурні непорозуміння та конфліктні ситуації, виявити себе як комунікативну особистість, сприяє формуванню соціокультурного компоненту у професійній діяльності, удосконалює загальні та професійно-орієнтовані іншомовні комунікативні компетенції для забезпечення ефективного спілкування у професійному середовищі.

Метою вивчення дисципліни ПКІМ є набуття здобувачами вищої освіти високого рівня іншомовної комунікативної компетенції у сферах професійного спілкування в усній і письмовій формах, формування навичок практичного володіння іноземною мовою в різних видах мовленнєвої діяльності в обсязі тематики, що обумовлена професійними потребами.

Основними *завданнями* вивчення дисципліни є:

Практичне: формувати у здобувачів вищої освіти професійні комунікативні компетенції з англійської мови у сфері харчових технологій.

Освітнє: сприяти формуванню у здобувачів вищої освіти здатності до самоосвіти, що надасть їм змогу продовжувати вивчення мови і після закінчення ЗВО.

Пізнавальне: залучати здобувачів вищої освіти до таких академічних видів діяльності, які активізують і далі розвивають увесь спектр їхніх пізнавальних здібностей.

Розвиваюче: допомагати здобувачам вищої освіти у формуванні загальних компетенцій з метою розвитку особистої мотивації (цінностей, ідеалів); сприяти їхньому позитивному ставленню до вивчення мови.

Соціокультурне: досягти розуміння важливих і різнопланових міжнародних соціокультурних проблем, для того щоб діяти належним чином у культурному розмаїтті професійних та академічних ситуацій.

Предметом вивчення дисципліни є іншомовна комунікація, яка оптимізується у реально-часових мовленнєвих практиках та професійно-ділових ситуаціях і дає можливість здійснювати професійне спілкування та формувати автономність здобувача вищої освіти як мовної особистості.

Навчальна дисципліна «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)» розрахована на здобувачів вищої освіти, які вивчали навчальну дисципліну «Іноземна мова за професійним спрямуванням (англійська)» у ЗВО і мають вхідний рівень володіння мовою B₂. Вивчення дисципліни передбачає певні знання та вміння:

знання

- загальноповсякденної лексики англійської мови, яка використовується у сфері знайомих ситуацій щоденного життя, роботи, дозвілля тощо;
- фахової лексики та термінології, що вживається у широкому колі тем професійно-орієнтованого спілкування у сфері харчових технологій;
- основних граматичних понять і категорій, правил побудови зв'язного висловлювання;

вміння

- розуміти основний зміст чіткого нормативного мовлення на знайомі теми;
- висловлюватися англійською у ситуаціях щоденної рутини та фахового спілкування;
- описувати враження, події, мрії, надії і наміри, коротко викласти та обґрунтувати свою думку;
- читати і розуміти адаптовані тексти (в тому числі інструкції, рекламні брошури, листи, короткі офіційні документи)
- писати зв'язне повідомлення (есе, лист, інструкцію) англійською мовою на знайому чи цікаву тематику.

Дисципліна «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)», як обов'язкова компонента освітньої програми, забезпечує оволодіння студентами загальними та фаховими компетентностями і досягнення ними програмних результатів навчання за відповідною освітньо-професійною програмою (табл. 1).

Таблиця 1

Матриця компетентностей та результатів навчання, які формуються під час вивчення навчальної дисципліни «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)» відповідно до освітньо-професійної програми «Ресторанні технології та бізнес»

Шифр компетентності	Компетентності	Шифр результату навчання	Результати навчання
Інтегральна компетентність			
Здатність розв'язувати задачі дослідницького та/або інноваційного характеру у сфері харчових технологій.			
	Загальні компетентності (ЗК)		
ЗК1	Здатність до пошуку, оброблення та аналізу інформації з різних джерел.	РН1	Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.
ЗК4	Здатність діяти соціально відповідально та свідомо.	РН1	Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.
ЗК5	Здатність працювати в міжнародному контексті.	РН1	Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.
		РН9	Вільно володіти державною та іноземною мовами для обговорення професійної діяльності, результатів досліджень та інновацій у сфері харчових технологій.
	Спеціальні (фахові) компетентності (СК)		
СК2	Здатність планувати і виконувати наукові дослідження з урахуванням світових тенденцій науково-технічного розвитку галузі.	РН1	Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.
СК3	Здатність захищати інтелектуальну власність у сфері харчових технологій.	РН1	Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у сфері харчових технологій.

СК5	Здатність презентувати та обговорювати результати наукових досліджень і проєктів.	РН7	Мати спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері харчових технологій, зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців.
		РН9	Вільно володіти державною та іноземною мовами для обговорення професійної діяльності, результатів досліджень та інновацій у сфері харчових технологій.

Методи навчання та засоби діагностики, що відповідають визначеним результатам навчання за навчальною дисципліною, наведено в таблиці 2

Таблиця 2

Результати навчання, методи навчання та засоби діагностики за дисципліною / Results of study

Results of study (1. знати; 2. вміти; 3. комунікація; 4 автономність та відповідальність*)		Методи викладання і навчання	Форми/ засоби оцінювання	Відсоток у підсумкові оцінки дисципліни
Код	Результати навчання			
1	2	3	4	5
1.1	Знати граматичні структури, необхідні для гнучкого вираження відповідних понять, а також для ведення комунікації у межах широкого кола тем професійного спрямування.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	20%
1.2	Знати правила синтаксису англійської мови, щоб мати можливість розпізнавати інформацію на професійну тематику і продукувати монологічне та діалогічне мовлення.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
1.3.	Знати мовні форми, властиві офіційному та розмовному регістрам професійного мовлення.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
1.4.	Знати широкий діапазон словникового запасу (у т.ч. фахової термінології), необхідного для комунікації в академічній і професійній сферах.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
аудіювання	2.1	Розуміти головні ідеї та розпізнавати відповідну інформацію під час обговорень, дебатів, офіційних переговорів, лекцій, бесід із загальних питань у сфері харчових технологій.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен

	2.2	Розуміти суть і більшість деталей в автентичних радіопередачах і телепередачах в галузі технологій харчування	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	8%
	2.3	Розуміти намір мовця, визначати його позицію і точку зору.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	
говоріння	2.4	Реагувати на основні ідеї та суттєво важливу інформацію під час обговорень, дискусій, офіційних переговорів, лекцій, бесід, що пов'язані з загальними питаннями сфери технології харчування.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	11%
	2.5	Чітко аргументувати свою позицію відносно актуальних тем спеціальності.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
	2.6	Виконувати низку мовленнєвих функцій, гнучко користуючись загальноновживаними фразами, кліше та виразами.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	
	2.7	Адекватно (з точки зору комунікативної підготовки) поводитись у типових світських, академічних і професійних ситуаціях.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
	2.8	Виступати з підготовленими індивідуальними презентаціями щодо широкого кола професійних тем.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
	2.9	Висловлювати думки щодо змісту автентичних радіопередач та телевізійних програм, які стосуються сфери обраної спеціальності.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	
читання	2.10	Розуміти автентичні тексти, пов'язані з професійними темами з підручників, газет, журналів та Інтернет джерел.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	8%
	2.11	Розуміти зміст статутних документів, контрактів, звітів тощо.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	

письмо	2.12	Писати деталізовані завдання та звіти, пов'язані з навчанням та спеціальністю.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	8%
	2.13	Писати резюме економічних текстів з високим ступенем граматичної коректності.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
	2.14	Користуватись базовими засобами зв'язку для поєднання висловлювань у чіткий та логічно об'єднаний дискурс.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	
	2.15	Готувати і продукувати ділову та професійну кореспонденцію.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	
3		Формувати навички міжособистісної комунікації в ході вирішення колективних задач, прийняття рішень, ведення переговорів та взаємодії всередині груп.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	усне опитування, тестування, екзамен	35%
4.		Самостійно виявляти проблеми професійного характеру при аналізі конкретних ситуацій та пропонувати способи їх вирішення.	лекція, практичне заняття, самостійна робота	доповідь, тестування, екзамен	10%

Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання відображено в табл. 3.

Таблиця 3

Співвідношення результатів навчання дисципліни із програмними результатами навчання

	Результати навчання																					
Програмні результати	1.1	1.2	1.3	1.4	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	2.8	2.9	2.10	2.11	2.12	2.13	2.14	2.15	3	4	
РН 1. Відшуковувати, систематизувати та аналізувати науково-технічну інформацію з різних джерел для вирішення професійних та наукових завдань у	+	+	+	+	+	+	+							+	+	+	+	+	+	+	+	

сфері харчових технологій.																						
РН 7. Мати спеціалізовані концептуальні знання, що включають сучасні наукові здобутки у сфері харчових технологій, зрозуміло і недвозначно доносити власні знання, висновки та аргументацію до фахівців і нефахівців.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+
РН 9. Вільно володіти державною та іноземною мовами для обговорення професійної діяльності, результатів досліджень та інновацій у сфері харчових технологій.	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+	+

Форми оцінювання здобувачів: екзамен, стандартизовані тести, презентації виконаних індивідуальних завдань, презентації та виступи на наукових заходах, виконання індивідуальних завдань.

Розділ 1. Зміст навчальної дисципліни за темами

Зміст дисципліни ПКІМ створює умови для досягнення студентами рівня незалежного користувача іноземної мови.

Зміст програми спрямований на формування професійної комунікативної компетентності, яка розглядається як мовна поведінка, що є специфічною для академічного і професійного середовища; виховання комунікативної особистості здатної здійснювати професійно-орієнтовану комунікацію у діловому контексті. Мовна поведінка вимагає набуття лінгвістичної компетентності (мовленнєвих умінь та мовних знань), соціолінгвістичної та прагматичної компетентності, що є необхідним для виконання завдань, пов'язаних із навчанням та роботою. Розвиток комунікативної компетентності

відбувається відповідно до здатності студентів навчатися, їх фахових знань та попереднього досвіду, і здійснюється у межах ситуативного контексту, пов'язаного з навчанням і спеціалізацією.

Шляхом аналізу потреб визначені необхідні комунікативні вміння, фахові ситуації та професійні сфери, в яких студенти будуть використовувати ці вміння. Програма надає перевагу тим навчальним потребам, що найбільше забезпечують іншомовну мовленнєву поведінку студентів у їх майбутній професійній діяльності.

Тема 1. Основи комунікації (Communication Fundamentals)

Комунікація як ключ до успіху, чому важливо мати гарні комунікативні навички. Визначення поняття комунікації; комунікація як процес, розуміння, обмін та значення. Характеристики комунікації. Принципи ефективного комунікативного процесу: 7C успішної комунікації (clarity, completeness, conciseness, concreteness, courtesy, correctness, consideration). Важливі елементи комунікації: комунікативна потреба, відправник, повідомлення, реципієнт, відповідь. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. Вирішення ситуативних завдань у парах.

Граматичний аспект: правила побудови стверджувальних речень, питань, наказів та прохань.

Список рекомендованих джерел

Основний: 5, 6

Додатковий: 9, 11

Інтернет-джерела: 12

Тема 2. Базові поняття ділової комунікації (The Foundations of Business Communication)

Поняття ділової комунікації та її важливість. Відмінність ділової комунікації від повсякденної. Основні елементи ділової комунікації: відправник/ ділова інформація/ реципієнт/ зворотний зв'язок. Фактори, які впливають на ефективність ділової комунікації: практичність, стислість, ясність, відповідність фактам, переконливість. Виклики, з якими стикається ділова комунікація сьогодні. Поняття міжособистісної ділової комунікації, групового та командного спілкування. Переваги та недоліки командної роботи, аналіз позитивної та негативної поведінки учасників групи.

Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. Доповіді про особистісний досвід командної роботи та позитивні/ негативні моменти спілкування у робочій групі.

Граматичний аспект: прямі та непрямі запитання.

Список рекомендованих джерел

Основний: 3, 5

Додатковий: 11

Інтернет-джерела: 12

Тема 3. Комунікативна етика. Діловий етикет (Communicative Ethics. Business Etiquette)

Поняття комунікативної етики, етичної поведінки. Аналіз цілей етичного комунікатора. Важливість захисту інтелектуальної власності; приклади неетичної комунікації (плагіат, виключення важливої інформації, вибіркове чи неточне цитування, спотворення цифрових даних, неточне відтворення зображень, недотримання потреб інформаційної безпеки). Етичні проблеми та етичні ляпи. Розгляд інструментів правильної комунікативної поведінки.

Знайомство зі сталими виразами, які застосовуються для передачі розуміння/ не розуміння змісту отриманої інформації, власного враження та особистої думки стосовно отриманої інформації; способи висловлення прохання запиту необхідної інформації; що говорити, щоб отримати пояснення чи уточнення стосовно почутого. Фрази, які використовуються для вираження власної згоди/ не згоди із отриманою інформацією / пропозицією; висловлення сумніву/ невпевненості/ побоювання; шанобливі способи вираження контраргументу/ відмови. Чемне перебивання, мовленнєві конструкції, які допомагають уникнути непорозуміння.

Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. Використання наданих сталих виразів та зворотів для ведення комунікативної діяльності у різноманітних ділових ситуаціях.

Граматичний аспект: модальні дієслова (must, may/ might, can/ could).

Список рекомендованих джерел

Основний: 3, 4, 5, 8

Додатковий: 9, 11

Інтернет-джерела: 13, 14

Тема 4. Професійна комунікація під час влаштування на роботу (Employment Communication)

Розгляд різних видів оголошень про наявні вакансії; визначення характеристик ймовірної бажаної посади та прийнятних для себе умов праці; розгляд позитивних та негативних сторін тієї чи іншої посади.

Підготовка документів та подання заявки на обрану посаду. Заповнення бланків з відомостями про себе та організацію. Процедура проходження інтерв'ю: розгляд найбільш поширених запитань до кандидатів та підбір ймовірних відповідей. Що слід і чого не слід робити та казати, форма одягу, жестикуляція/ міміка/ постава.

Основні правила та форми підготовки резюме та життєпису; різниця між ними; особливості заповнення ключових розділів резюме чи життєпису (відомості про кандидата, освіта, досвід роботи, обов'язки та завдання на попередніх місцях роботи, вміння та навички, особливі відзнаки, захоплення та інтереси). Характеристики та загальноприйняті норми офіційного епістолярного стилю; формат написання супровідного листа. Поширені

кліше та вирази, які допоможуть скласти успішний супровідний лист для отримання омріяної професії.

Доповіді про правила та особливості влаштування на роботу, недоліки та переваги тієї чи іншої професії; вміння та навички, необхідні для кожної з них. Обґрунтування вибору власної професії. Рольова гра: уявіть себе кандидатом на посаду технолога харчової промисловості/ менеджера / директора ресторану та/ чи інтерв'юером.

Граматичний аспект: модальні дієслова (have to, should, need to, be to).

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 4, 8

Додатковий: 9, 11

Інтернет-джерела: 13, 14

Тема 5. Комунікація на робочому місці: службовий регламент та процедури (Workplace Communication: Office Regulations and Procedures)

Презентація фірми. Організаційна структура підприємства; види підпорядкувань та владних повноважень (лінійна організаційна структура, організаційна структура з основним та допоміжним персоналом, матрична організаційна структура); взаємодія та співпраця в робочому колективі.

Організація комунікації на підприємстві: внутрішня висхідна/ низхідна комунікація/ горизонтальна (бокова) комунікація. Поняття зовнішньої професійної комунікації. Методи ділової комунікації: особистісна, веб-конференції, телефонні розмови, електронною поштою, бізнес кореспонденція.

Функції та важливість професійної комунікації: інформування про службові обов'язки та процедури; забезпечення зворотного зв'язку з персоналом та клієнтами; мотивування працівників; обговорення поточних проблем для ефективного прийняття рішень; побудова соціальних зв'язків між працівниками; подолання конфліктних ситуацій.

Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. Використання наданих сталих виразів та зворотів для практики діалогічного мовлення. Практичне завдання: поясніть новому працівнику організаційну структуру фірми та його місце у ній.

Граматичний аспект: пряма та непряма мова, стверджувальні речення.

Список рекомендованих джерел

Основний: 2, 4, 5, 8

Додатковий: 9, 10, 11

Інтернет-джерела: 13, 14

Тема 6. Робота з клієнтом, комунікація телефоном (Work with a Client, Telephoning)

Робота адміністратора. Розгляд ймовірних ситуацій ділового спілкування на робочому місці. Поширені кліше та вирази для ведення ділової комунікації та вирішення щоденних офісних питань (робота з

клієнтом віч-на-віч та по телефону). Лексичні одиниці, що використовуються для з'єднання із адресатом; початку/завершення розмови; запиту необхідної інформації; відповіді на запит. Телефонні повідомлення (текстові та голосові). Рольові ігри та кейс-стаді для практичного використання і закріплення розглянутих кліше та виразів.

Робота із клієнтом: мистецтво переконання. Надання інформації про фірму та послуги, які вона надає; опис товару; надання рекомендацій та порад. Розгляд різноманітних ймовірних незручних моментів та проблем, які виникають під час обслуговування клієнтів. Правила ввічливої відповіді / вибачення за нанесену шкоду / обіцянка виправити ситуацію тощо.

Опанування фахової лексики на основі текстів, діалогів та лексичних вправ. Діалогічне мовлення: вирішення різноманітних проблемних моментів у роботі з клієнтами фірми.

Граматичний аспект: пряма та непряма мова, питальні та спонукальні речення.

Список рекомендованих джерел

Основний: 4, 8

Додатковий: 9, 11

Інтернет-джерела: 13, 14

Тема 7. Зустрічі та перемовини (Meetings and Negotiations)

Рекомендації щодо скликання зборів; визначення доцільності їх організації, альтернативні методи вирішення проблемної ситуації.

Підготовка до проведення зборів, написання оголошення та складання порядку денного. Роль та обов'язки головуєчого. Розгляд ключових фраз та сталих виразів, які використовуються для організації та успішного проведення структурно-логічних частин зборів: початку/ вступу, основної частини (делегування обов'язків, визначення цілей зібрання, запобігання перебиванням, контроль розуміння змісту та роз'яснення неясного), підведення підсумків. Обговорення: що потрібно робити та чого слід уникати під час проведення/ участі у зборах. Використання мистецтва переконання для аргументації власної точки зору стосовно того чи іншого питання. Розгляд та опанування комунікативних виразів, якими можна розпочати висловлення власної думки/ бачення тієї чи іншої проблеми.

Особливості проведення міжнародних зборів та конференцій. Організація приїзду та розміщення іноземних учасників. Розгляд прикладів листа-запрошення. Складання власного листа-запрошення на уявну міжнародну конференцію/ збори кулінарних митців. Кейс-стаді: обрання місця проведення міжнародної конференції.

Засвоєння фахової лексики на основі лексичних вправ. Вихід на монологічне та діалогічне мовлення з теми. Рольова гра: розподіл обов'язків між учасниками навчального процесу та організація уявних зборів для вирішення нагальних проблем фірми.

Граматичний аспект: утворення та засади вживання пасивного стану (часові форми; стверджувальна, питальна та заперечна форми).

Список рекомендованих джерел

Основний: 2, 4, 7, 8

Додатковий: 9, 11

Інтернет-джерела: 13

**Тема 8. Презентації
(Presentations)**

Знайомство із основними умовами, які слід враховувати з метою проведення успішної презентації (цільова аудиторія, структурування, подача, темп та швидкість, хороша візуалізація). Логічні частини презентації: вступ/оголошення теми, детальний розгляд важливих питань, питання-відповіді, підведення підсумків, завершення. Поширені мовленнєві одиниці (сталі вирази та звороти), які використовуються для введення слухачів у тему, звертання уваги слухачів на візуальний супровід, продовження опису питання, зміни теми, підведення підсумків.

Процес підготовки до презентації: завчасне планування, цілі та завдання презентації, врахування потреб цільової аудиторії, потужний зміст (простота, чіткість, структурованість, доречність), організація, візуалізація, репетиція, подача без напруження та нервів, зоровий контакт та взаємодія з аудиторією, жестикуляція, голос та тембр, зворотній зв'язок.

Особливості опису діаграм, схем та трендів. Види графічного представлення інформації (a flow chart, a pie chart, a bar chart, a line chart, a table, a diagram); терміни, які використовуються для позначення зростання показників, їх зменшення чи падіння, залишення без змін; лексичні одиниці, що позначають швидкість та рівень змін. Робота із синонімічними рядами, виконання лексико-граматичних вправ для закріплення мовленнєвих одиниць.

Обговорення основних понять та моментів проведення презентації. Визначення найважливішого етапу чи частини презентації відповідно до думки кожного здобувача вищої освіти. Підготовка презентації на задану або на вільну тематику. Монологічна презентація засвоєного матеріалу.

Граматичний аспект: умовні речення I та II типів.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 2, 4, 8

Додатковий: 9, 10, 11

Тема 9. Ділова кореспонденція (Business Correspondence)

Аналіз різного роду ділової кореспонденції. Формат написання листа у англомовному світі, методичні рекомендації щодо його оформлення: важливі структурні одиниці та їх правильне розміщення (адреса відправника, ім'я та адреса адресата, дата, вступне привітання, основна частина листа, завершення, підпис, ім'я та посада відправника). Зразок оформлення

конверту, важлива інформація та її правильне розміщення. Розгляд прикладів листа-пропозиції, листа-замовлення, листа-запиту, листа-скарги.

Написання меморандуму, структурні частини та їх наповнення. Мета, предмет та завдання меморандуму. Відмінність між меморандумом та діловим листом. Аналіз зразків меморандуму, обговорення доцільності використання різних видів ділової кореспонденції у різних ситуаціях.

Складання звітів та оголошень. Методичні рекомендації.

Основні правила написання електронного листа. Діловий етикет електронного листування.

Засвоєння лексики за допомогою лексичних вправ та текстової інформації. Обговорення різноманітних видів ділових листів. Вміння складати різні види ділових листів.

Граматичний аспект: умовні речення III типу.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 4, 8

Додатковий: 9, 11

Тема 10. Іншомовна комунікація під час війни (Foreign Language Communication under War Conditions)

Підвищена роль комунікативної діяльності та зростання необхідності побудови, а також зміцнення контактів з іноземними партнерами в умовах російської агресії.

Відкритість як основа комунікації. Важливість оперативного донесення інформації іноземним партнерам. Поняття оміканальності (розгалуженої системи комунікацій); альтернативні способи зв'язку (месенджери, чатботи, лайв-чати) на випадок, коли пошта чи дзвінки не працюють. Організація даних та надання доступу до них для всіх членів команди на випадок відсутності інтернету, електроенергії.

Створення автоматизованої персоналізованої відповіді на вхідні заявки та чати, яка забезпечить збереження та підтримку комунікації у скрутні часи. Кризова комунікація як поняття; її характеристики та особливості.

Опанування фахової лексики з теми на основі лексичних вправ та діалогів. Вміння оперативно надати чітку та вичерпну інформацію про поточний стан справ. Обговорення: особливості організації відряджень та подорожей закордон в умовах військового стану; обмеження перетину кордону для військовозобов'язаних; пошук альтернатив закордонним поїздам.

Граматичний аспект: повтор розглянутих граматичних тем; виконання граматичних вправ для закріплення пройденого матеріалу.

Список рекомендованих джерел

Основний: 1, 4, 6

Додатковий: 9, 11

Розділ 2. Структура дисципліни та розподіл годин за темами (тематичний план)

Денна форма навчання

Загальний обсяг 150 год., у тому числі:

лекції – 22 год.;

практичні заняття – 22 год.;

самостійна робота – 106 год.

консультації – 2 год.

Назва теми	Кількість годин				Форми оцінювання/ контролю
	Усього годин	з них			
		лекції	практичні заняття	самостійна робота студентів	
Тема 1. Основи комунікації (Communication Fundamentals)	14	2	2	10	УО
Тема 2. Базові поняття ділової комунікації (The Foundations of Business Communication)	14	2	2	10	УО
Тема 3. Комунікативна етика. Діловий етикет (Communicative Ethics. Business Etiquette)	14	2	2	10	Д
Тема 4. Професійна комунікація під час влаштування на роботу (Employment Communication)	16	2	2	12	УО
Тема 5. Комунікація на робочому місці: службовий регламент та процедури (Workplace Communication: Office Regulations and Procedures)	14	2	2	10	УО
Тема 6. Робота з клієнтом, комунікація телефоном (Work with a Client, Telephoning)	14	2	2	10	Д
Тема 7. Зустрічі та перемовини (Meetings and Negotiations)	18	3	3	12	Д
Тема 8. Презентації (Presentations)	18	3	3	12	Т
Тема 9. Ділова кореспонденція (Business Correspondence)	14	2	2	10	УО
Тема 10. Іншомовна комунікація під час війни (Foreign Language Communication under War Conditions)	14	2	2	10	Т
Разом	150	22	22	106	

Умовні позначення:

ПР – практична робота

Т – тестування

УО – усне опитування

Д – доповідь

Розділ 3. Тематика та зміст лекційних, практичних занять, самостійної роботи студентів

Результати навчання	Навчальна діяльність	Роб. час студ., год.
знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.11); комунікація (3); автономія (4).	Тема 1. Основи комунікації (Communication Fundamentals) Лекція <i>План</i> 1. Комунікація як ключ до успіху, чому важливо мати гарні комунікативні навички. 2. Визначення поняття комунікації; комунікація як процес, розуміння, обмін та значення. Характеристики комунікації. 3. Принципи ефективного комунікативного процесу: 7C успішної комунікації (clarity, completeness, conciseness, concreteness, courtesy, correctness, consideration). 4. Важливі елементи комунікації: комунікативна потреба, відправник, повідомлення, реципієнт, відповідь. 5. Комунікативні бар'єри та шляхи їх подолання. Список рекомендованих джерел: <i>Основний:</i> 5, 6	2

	Практичне заняття <i>План:</i> 1. Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. <i>Вирішення ситуативних завдань у парах.</i> 2. Граматичний аспект: правила побудови стверджувальних речень, питань, наказів та прохань; виконання граматичних вправ Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 5, 6 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12	2
	Самостійна робота Виконання завдань до практичних занять. Підготовка до усного опитування з теми, тестування з лексико-граматичного матеріалу.	10
знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.11); комунікація (3); автономія (4).	Тема 2. Базові поняття ділової комунікації (The Foundations of Business Communication) Лекція <i>План</i> 1. Поняття ділової комунікації та її важливість. 2. Відмінність ділової комунікації від повсякденної. 3. Основні елементи ділової комунікації: відправник/ ділова інформація/ реципієнт/ зворотний зв'язок. 4. Фактори, які впливають на ефективність ділової комунікації: практичність, стислість, ясність, відповідність фактам, переконливість. Виклики, з якими стикається ділова комунікація сьогодення. 5. Поняття міжособистісної ділової комунікації, групового та командного спілкування. Переваги та недоліки командної роботи, аналіз позитивної та негативної поведінки учасників групи. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 3, 5 <i>Додатковий:</i> 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. 2. Доповіді про особистісний досвід командної роботи та позитивні/ негативні моменти спілкування у робочій групі. 3. Граматичний аспект: прямі та непрямі запитання, виконання граматичних вправ. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 3, 5 <i>Додатковий:</i> 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12	2
	Самостійна робота Підготовка до практичних занять. Вихід на монологічне та діалогічне мовлення з теми. Розповідь про важливі елементи ефективної професійної комунікації.	10

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.15); комунікація (3); автономія (4).	Тема 3. Комунікативна етика. Діловий етикет (Communicative Ethics. Business Etiquette) Лекція <i>План</i> 1. Поняття комунікативної етики, етичної поведінки. 2. Аналіз цілей етичного комунікатора; приклади неетичної комунікації (плагіат, виключення важливої інформації, вибіркове чи неточне цитування, спотворення цифрових даних, неточне відтворення зображень, недотримання потреб інформаційної безпеки). 3. Етичні проблеми та етичні ляпи. Розгляд інструментів правильної комунікативної поведінки. 4. Знайомство зі сталими виразами, які застосовуються для передачі розуміння/ не розуміння змісту отриманої інформації, власного враження та особистої думки стосовно отриманої інформації; способи висловлення прохання запиту необхідної інформації; що говорити, щоб отримати пояснення чи уточнення стосовно почутого. 4. Сталі вирази, які використовуються для вираження власної згоди чи не згоди із отриманою інформацією / пропозицією; висловлення сумніву / невпевненості / побоювання; шанобливі способи вираження контраргументу / відмови. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 3, 4, 5, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12, 13	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. Використання наданих сталих виразів та зворотів для ведення комунікативної діяльності у різноманітних ділових ситуаціях. 2. Граматичний аспект: модальні дієслова (must, may/ might, can/ could). Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 3, 4, 5, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12, 13	2
	Самостійна робота Виконання завдань до практичних занять. Підготовка до усного опитування з теми, тестування з лексико-граматичного матеріалу.	10

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.15); комунікація (3); автономія (4).	Тема 4. Професійна комунікація під час влаштування на роботу (Employment Communication) Лекція <i>План</i> 1. Розгляд різних видів оголошень про наявні вакансії; визначення характеристик ймовірної бажаної посади та прийнятних для себе умов праці; розгляд позитивних та негативних сторін тієї чи іншої посади. 2. Підготовка документів та подання заявки на обрану посаду. Заповнення бланків з відомостями про себе та організацію. 3. Процедура проходження інтерв'ю: розгляд найбільш поширених запитань до кандидатів та підбір ймовірних відповідей. Що слід і чого не слід робити та казати, форма одягу, жестикуляція/ міміка/ постава. 4. Основні правила та форми підготовки резюме та життєпису; різниця між ними; особливості заповнення ключових розділів резюме чи життєпису (відомості про кандидата, освіта, досвід роботи, обов'язки та завдання на попередніх місцях роботи, вміння та навички, особливі відзнаки, захоплення та інтереси). 5. Характеристики та загальноприйняті норми офіційного епістолярного стилю; формат написання супровідного листа. Поширені кліше та вирази, які допоможуть скласти успішний супровідний лист для отримання омріяної професії. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Доповіді про правила та особливості влаштування на роботу, недоліки та переваги тієї чи іншої професії; вміння та навички, необхідні для кожної з них. 2. Обґрунтування вибору власної професії. Рольова гра: уявіть себе кандидатом на посаду технолога харчової промисловості/ менеджера / директора ресторану та/ чи інтерв'юером. 3. Граматичний аспект: модальні дієслова (have to, should, need to, be to). Розгляд граматичних конструкцій, їх закріплення за допомогою виконання граматичних вправ. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Самостійна робота Закріплення лексико-граматичного матеріалу шляхом виконання вправ, підготовка до практичних занять. Монологічне та діалогічне мовлення з теми.	12

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.15); комунікація (3); автономія (4).	Тема 5. Комунікація на робочому місці: службовий регламент та процедури (Workplace Communication: Office Regulations and Procedures) Лекція <i>План</i> 1. Презентація фірми. Організаційна структура підприємства; види підпорядкувань та владних повноважень. 2. Організація комунікації на підприємстві: внутрішня висхідна/ низхідна комунікація/ горизонтальна (бокова) комунікація. Поняття зовнішньої професійної комунікації. 3. Методи ділової комунікації: особистісна, веб-конференції, телефонні розмови, електронною поштою, бізнес кореспонденція. 4. Функції та важливість професійної комунікації. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 2, 4, 5, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 10, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Виконання практичних вправ для закріплення здобутих знань. Використання наданих сталих виразів та зворотів для практики діалогічного мовлення. 2. Практичне завдання: поясніть новому працівнику організаційну структуру фірми та його місце у ній. 3. Граматичний аспект: пряма та непряма мова, стверджувальні речення. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 2, 4, 5, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 8, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Самостійна робота Підготовка до практичних занять, вихід на монологічне та діалогічне мовлення з теми, презентація організаційної структури обраної фірми.	10

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.10); комунікація (3); автономія (4).	Тема 6. Робота з клієнтом, телефонні розмови (Work with a Client, Telephoning) Лекція <i>План</i> 1. Робота адміністратора. Розгляд ймовірних ситуацій ділового спілкування на робочому місці. 2. Поширені кліше та вирази для ведення ділової комунікації та вирішення щоденних офісних питань (робота з клієнтом віч-на-віч та по телефону). 3. Лексичні одиниці, що використовуються для з'єднання із адресатом; початку/завершення розмови; запиту необхідної інформації; відповіді на запит. Телефонні повідомлення (текстові та голосові). 4. Робота із клієнтом: мистецтво переконання. Надання інформації про фірму та послуги, які вона надає; опис товару; надання рекомендацій та порад. 5. Розгляд різноманітних ймовірних незручних моментів та проблем, які виникають під час обслуговування клієнтів. Правила ввічливої відповіді / вибачення за нанесену шкоду / обіцянка виправити ситуацію / відшкодування коштів тощо. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Опанування фахової лексики на основі текстів, діалогів та лексичних вправ. Діалогічне мовлення: вирішення різноманітних проблемних моментів у роботі з клієнтами фірми. 2. <i>Рольові ігри та кейс-стаді для практичного використання і закріплення розглянутих кліше та виразів.</i> 3. Граматичний аспект: модальні дієслова (have to, should, need to, be to) Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13, 14	2
	Самостійна робота Закріплення лексико-граматичного матеріалу шляхом виконання вправ. Підготовка до переказу лекційного матеріалу.	10

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.10); комунікація (3); автономія (4).	Тема 7. Зустрічі та перемовини (Meetings and Negotiations) Лекція <i>План</i> 1. Рекомендації щодо скликання зборів; визначення доцільності їх організації, альтернативні методи вирішення проблемної ситуації. 2. Підготовка до проведення зборів, написання оголошення та складання порядку денного. Роль та обов'язки головуєчого. Розгляд ключових фраз та сталих виразів, які використовуються для організації та успішного проведення структурно-логічних частин зборів: початку/ вступу, основної частини (делегування обов'язків, визначення цілей зібрання, запобігання перебиванням, контроль розуміння змісту та роз'яснення неясного), підведення підсумків. 3. Обговорення: що потрібно робити та чого слід уникати під час проведення/ участі у зборах. Використання мистецтва переконання для аргументації власної точки зору стосовно того чи іншого питання. 4. Розгляд та опанування комунікативних виразів, якими можна розпочати висловлення власної думки/ бачення тієї чи іншої проблеми. 5. Особливості проведення міжнародних зборів та конференцій. Організація приїзду та розміщення іноземних учасників. Розгляд прикладів листа-запрошення. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 2, 4, 7, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13	3
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Засвоєння фахової лексики на основі лексичних вправ. Вихід на монологічне та діалогічне мовлення з теми. <i>Рольова гра: розподіл обов'язків між учасниками навчального процесу та організація уявних зборів для вирішення нагальних проблем фірми.</i> 2. Складання власного листа-запрошення на уявну міжнародну конференцію/ збори кулінарних митців. <i>Кейс-стаді: обрання місця проведення міжнародної конференції.</i> 3. Граматичний аспект: утворення та засади вживання пасивного стану (часові форми; стверджувальна, питальна та заперечна форми). Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 2, 4, 7, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 13	3
	Самостійна робота Підготовка до практичних занять. Опрацювання додаткового матеріалу із розділу «Ділова англійська мова».	12

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.10); комунікація (3); автономія (4).	Тема 8. Презентації (Presentations) Лекція <i>План</i> 1. Знайомство із основними умовами, які слід враховувати з метою проведення успішної презентації (цільова аудиторія, структурування, подача, темп та швидкість, хороша візуалізація). 2. Логічні частини презентації: вступ/ оголошення теми, детальний розгляд важливих питань, питання-відповіді, підведення підсумків, завершення. 3. Поширені мовленнєві одиниці (сталі вирази та звороти), які використовуються для введення слухачів у тему, звертання уваги слухачів на візуальний супровід, продовження опису питання, зміни теми, підведення підсумків. 4. Процес підготовки до презентації: завчасне планування, цілі та завдання презентації, врахування потреб цільової аудиторії, потужний зміст (простота, чіткість, структурованість, доречність), організація, візуалізація, репетиція, подача без напруження та нервів, зоровий контакт та взаємодія з аудиторією, жестикуляція, голос та тембр, зворотній зв'язок. 5. Особливості опису діаграм, схем, трендів. Види графічного представлення інформації (a flow chart, a pie chart, a bar chart, a line chart, a table, a diagram); терміни, які використовуються для позначення зростання/ зменшення/ падіння показників; лексичні одиниці, що позначають швидкість та рівень змін. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 2, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 10, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12, 13	3
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Робота із синонімічними рядами, виконання лексико-граматичних вправ для закріплення мовленнєвих одиниць. 2. Обговорення основних понять та моментів проведення презентації. Визначення найважливішого етапу чи частини презентації відповідно до думки кожного здобувача вищої освіти. 3. <i>Підготовка презентації на задану або на вільну тематику.</i> Монологічна презентація засвоєного матеріалу. 4. Граматичний аспект: умовні речення I та II типів. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 2, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 10, 11 <i>Інтернет-джерела:</i> 12, 13	3
	Самостійна робота Закріплення лексико-граматичного матеріалу шляхом виконання вправ та ситуативних завдань. Підготовка до переказу лекційного матеріалу.	12

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.15); комунікація (3); автономія (4).	Тема 9. Ділова кореспонденція (Business Correspondence) Лекція <i>План</i> 1. Аналіз різного роду ділової кореспонденції. 2. Формат написання листа у англomовному світі, методичні рекомендації щодо його оформлення: важливі структурні одиниці та їх правильне розміщення (адреса відправника, ім'я та адреса адресата, дата, вступне привітання, основна частина листа, завершення, підпис, ім'я та посада відправника). 3. Зразок оформлення конверту, важлива інформація та її правильне розміщення. Розгляд прикладів листа-пропозиції, листа-замовлення, листа-запиту, листа-скарги. 4. Написання меморандуму, структурні частини та їх наповнення. Мета, предмет та завдання меморандуму. Відмінність між меморандумом та діловим листом. Аналіз зразків меморандуму, обговорення доцільності використання різних видів ділової кореспонденції у різних ситуаціях. 5. Складання звітів та оголошень. Методичні рекомендації. 6. Основні правила написання електронного листа. Діловий етикет електронного листування. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Засвоєння лексики за допомогою лексичних вправ та текстової інформації. Обговорення різноманітних видів ділових листів. Використання мовних шаблонів та зразків для написання власних ділових листів. 2. <i>Кейс-стаді:</i> написання звіту про аналіз ведення ресторанного бізнесу у сусідньому місті. 3. Граматичний аспект: умовні речення III типу. Розгляд граматичних конструкцій, їх закріплення за допомогою виконання граматичних вправ. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 8 <i>Додатковий:</i> 9, 11	2
	Самостійна робота Підготовка до практичних занять, вихід на монологічне та діалогічне мовлення з теми, презентація власного листа на задану тематику.	10

знання (1.1-1.4); вміння (2.1-2.10); комунікація (3); автономія (4).	Тема 10. Іншомовна комунікація під час війни (Foreign Language Communication under War Conditions) Лекція <i>План</i> 1. Підвищена роль комунікативної діяльності та зростання необхідності побудови, а також зміцнення контактів з іноземними партнерами в умовах російської агресії. 2. Відкритість як основа комунікації. Важливість оперативного донесення інформації іноземним партнерам. Поняття оміканальності (розгалуженої системи комунікацій); альтернативні способи зв'язку (месенджери, чатботи, лайв-чати) на випадок, коли пошта чи дзвінки не працюють. 3. Організація даних та надання доступу до них для всіх членів команди на випадок відсутності інтернету, електроенергії. 4. Створення автоматизованої персоналізованої відповіді на вхідні заявки та чати, яка забезпечить збереження та підтримку комунікації у скрутні часи. Кризова комунікація як поняття; її характеристики та особливості. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 6 <i>Додатковий:</i> 9, 11	2
	Практичне заняття <i>План</i> 1. Опанування фахової лексики з теми на основі лексичних вправ та діалогів. Вміння оперативно надати чітку та вичерпну інформацію про поточний стан справ. 2. <i>Дискусія: особливості організації відряджень та подорожей закордон в умовах військового стану; обмеження перетину кордону для військовозобов'язаних; пошук альтернатив закордонним поїздкам.</i> 3. Граматичний аспект: повтор розглянутих граматичних тем; виконання граматичних вправ для закріплення пройденого матеріалу. Список рекомендованих джерел <i>Основний:</i> 1, 4, 6 <i>Додатковий:</i> 11	2
	Самостійна робота Закріплення лексико-граматичного матеріалу шляхом виконання вправ. Підготовка до переказу лекційного матеріалу.	10
Підсумковий семестровий контроль - екзамен		

* виділені курсивом питання (≈20%), розглядаються із застосуванням інтерактивних методів навчання (моделювання ситуацій, «мозковий штурм», метод кейс-стаді, ділові та рольові ігри, дебати, робота в малих групах, проведення відео-конференцій, вебінари, застосування елементів змішаного навчання тощо).

Розділ 4. Оцінювання результатів навчання здобувача

Оцінювання знань студентів відбувається відповідно до «Положення про оцінювання результатів навчання студентів у Чернівецькому торговельно-економічному інституті державного торговельно-економічного університету» (http://chtei-knteu.cv.ua/ua/content/download/dostyp/ozinka_stud.pdf).

Форми оцінювання/контролю передбачають поточний, підсумковий модульний та семестровий контроль.

Поточне оцінювання. Поточний контроль здійснюється під час проведення практичних, семінарських, контактних занять та занять у дистанційному режимі і має на меті перевірку рівня підготовленості здобувача до виконання конкретного завдання чи рівень засвоєння пройденого матеріалу. При поточному контролі результатів навчання здобувачів оцінюванню підлягає виконання ними (табл. 4):

- завдань під час навчальних занять;
- контрольних (модульних) робіт;
- індивідуальних завдань самостійної роботи.

Таблиця 4

Структура підсумкової оцінки за накопичувальною системою з навчальної дисципліни (форма підсумкового контролю – екзамен)

Види навчальної діяльності здобувача		Розподіл балів
Поточний контроль	Робота на навчальних заняттях (практичних, контактних заняттях, заняттях у дистанційному режимі)	до 45 балів
	Виконання та захист індивідуальних завдань самостійної роботи	до 20 балів
	Представлення результатів науково-дослідних робіт здобувача: 1. Участь у студентських олімпіадах, конкурсах наукових робіт, грантах, науково-дослідних проєктах. 2. Публікація наукових статей, тез доповіді на конференціях. 3. Проходження рекомендованих (самостійно обраних) додаткових курсів, які можна зарахувати як результати неформальної/інформальної освіти.	Додаткові (заохочувальні) бали (до 15 балів)
	Виконання завдань підсумкового модульного контролю	до 36 балів
Семестрова кількість балів		до 100 балів
Кількість балів за результатами семестрового контролю (екзамену)		до 100 балів
Загальна підсумкова кількість балів (оцінка) з навчальної дисципліни		до 100 балів

Підсумковий модульний контроль проводиться з метою визначення результатів за період теоретичного навчання студентів на останньому за розкладом занятті. Основними формами підсумкового модульного контролю можуть бути: теоретичні питання, тестування, захист проєктів, розв’язання ситуаційних завдань, письмові контрольні роботи тощо.

Семестрову кількість балів формують бали отримані у процесі теоретичного засвоєння матеріалу, практичних робіт і самостійної роботи впродовж семестру за накопичувальною сумою від 0 до 100 балів за всіма видами робіт, передбачених з даної дисципліни за темами, а також бали за підсумковий модульний контроль.

Відповідно до навчального плану, завершується дисципліна *семестровим контролем (екзаменом)*. Студент не допускається до екзамену, якщо семестрова кількість балів, включаючи бали за підсумковий модульний контроль менше за 60 балів (табл. 5).

Таблиця 5

Узагальнений розподіл балів за формами контролю

Бали за темами	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	Підсумковий модульний контроль	Семестрова кількість балів (разом)	Екзамен
Мінімум	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	4,5	15	60	60
Максимум	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	30	100	100

Семестровий контроль знань студентів (екзамен) проводиться з метою оцінки результатів навчання на завершальному етапі у формі письмового семестрового екзамену в обсязі навчального матеріалу, визначеного навчальною програмою, і в терміни, встановлені навчальним планом. Екзамен проводиться згідно з розробленими та затвердженими білетами, а також у формі автоматизованого підсумкового тестування на сервері дистанційного навчання *Moodle*. Оцінка за екзамен виставляється студенту за 100-бальною шкалою (табл.). Оцінювання здійснюється за національною шкалою – «відмінно», «добре», «задовільно», «незадовільно» та за шкалою ECTS.

Шкала переведення балів, отриманих студентом за екзамен

90-100	Відмінно /Excellent
75-89	Добре /Good
60-74	Задовільно /Sufficient
0-59	Незадовільно / Failed

Здобувача *допускають до семестрового контролю* у формі екзамену, якщо він за результатами поточного контролю з навчальної дисципліни протягом семестру:

- набрав не менше 60 балів – для здобувачів усіх форм навчання;
- не пропустив більш як 50% практичних занять – для здобувачів очної (денної) форми навчання.

Якщо здобувач *був відсутній* на екзамені без причини, підтвердженої довідкою встановленого зразка про тимчасову непрацездатність, то він втрачає право на одне складання екзамену, за ним залишається можливість двох перескладань. Під час підготовки до відповіді за екзаменаційним білетом (тестом) здобувач може користуватися лише дозволеним переліком матеріалів. Використання інших матеріалів та інформаційних засобів (сторонні друковані матеріали, Інтернет, мобільний телефон, планшет, смарт-годинник, додаткові вкладки браузера на комп'ютері (у разі комп'ютерного тестування) тощо) вважається порушенням Етичного кодексу студента (норм та правил Академічної доброчесності в ЧТЕІ ДТЕУ) й дає підстави екзаменатору відсторонити цього здобувача від виконання завдань екзаменаційного білета (тесту) та оцінити результати екзамену в нуль балів.

Заборонено перемовлятися, вставати, переміщатися по аудиторії та виходити з неї під час виконання завдань екзаменаційного білета чи комп'ютерного тестування. Якщо під час складання екзамену виникають питання технічного або іншого характеру (уточнення умови завдання екзаменаційного білета/тестового питання, повідомлення про погане самопочуття тощо), здобувач має право звернутися до екзаменатора. Здобувач, який за сумарним результатом поточного і підсумкового контролю у формі екзамену набрав від 45 до 59 балів (включно), після додаткової самостійної підготовки має право перескласти екзамен.

Перескладання екзамену з навчальної дисципліни дозволяється не більше двох разів: перший раз – науково-педагогічному працівнику, який проводив екзамен; другий – в присутності комісії з науково-педагогічних працівників кафедри. В обох випадках загального підсумкового оцінювання результатів навчання цього здобувача враховують результат їх поточного контролю. Термін ліквідації академічної заборгованості для таких осіб встановлюється згідно з графіком навчального процесу.

Здобувач, який за результатами другого перескладання екзамену (комісії) з навчальної дисципліни набрав від 0 до 44 балів (включно), вважається таким, що має академічну заборгованість. Він має право за власною заявою опанувати цю навчальну дисципліну в наступному семестрі понад обсяги, встановлені навчальним планом відповідної освітньої програми на засадах факультативного вивчення за індивідуальним графіком згідно з Положенням про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ.

Здобувач, який не написав заяву на факультативне вивчення навчальної дисципліни, а отже не ліквідував наявну академічну заборгованість протягом двох навчальних семестрів, підлягає відрахуванню.

Перескладання екзамену з метою підвищення рейтингу з успішності та отримання більш високої оцінки під час екзаменаційної сесії не дозволено.

Загальна підсумкова оцінка вивчення навчальної дисципліни вираховується за формулою:

$$(Семестрова\ кількість\ балів + Семестровий\ контроль\ (екзамен)) / 2 \quad ||$$

Апеляція результатів підсумкового контролю у формі екзамену.

Відповідно до Положення про оцінювання результатів навчання студентів у ЧТЕІ ДТЕУ здобувач, який не погоджується з результатами підсумкового контролю у формі екзамену, має право не пізніше наступного робочого дня після оприлюднення результатів екзамену звернутися з письмовою апеляцією до начальника навчального відділу.

Дострокове складання екзамену. Як виняток, здобувачеві надають можливість дострокового складання екзамену в разі:

- невідкладного лікування на період проведення сесії;
- вагітності та пологів;
- офіційного запрошення на навчання за профілем спеціальності;

- наявності інших важливих підстав, що не порушують законодавство, нормативні документи Інституту та мають документальне підтвердження. Дозвіл на дострокове складання екзамену надає начальник навчального відділу за умови, що на момент подання заяви здобувач отримав не менше 50% від максимально можливої кількості балів за результатами поточного контролю з навчальної дисципліни.

Розділ 5. Ресурсне забезпечення навчальної дисципліни

Ресурсне забезпечення дисципліни «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)» включає різноманітні засоби, які допомагають студентам отримати знання та розвинути необхідні навички:

1. Підручники та навчальні посібники.
2. Електронні ресурси. Веб-сайти, електронні книги, інтерактивні навчальні платформи і відео лекції.
3. Аудиторні ресурси.
4. Програмне забезпечення. Навчально-методичний комплекс дисципліни «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)».

Розділ 6. Список рекомендованих джерел

Основний

1. Богацький І. С., Дюканова Н. М. Бізнес-курс англійської мови. Київ : Логос, 2015. 352 с.
2. Бурбак О. Ф., Гільдебрант К. Й., Максим'юк Н. В. Англійська мова за професійним спрямуванням. English for Specific Purposes : навч. посіб., Чернівці : Букрек, 2024. 271 с.
3. Воробйова І. А. English in Practice. Business Economics : навчальний посібник. Київ : Центр учбової літератури, 2019. 398 с.
4. Гільдебрант К. Й. Професійна комунікація іноземною мовою : методичні рекомендації до самостійної роботи студентів. Чернівці : ЧТЕІ ДТЕУ, 2024, 48 с.
5. Гончар К. Л., Тригуб Г. В., Хникіна О. О. English for Business Communication : Ділова комунікація англійською мовою : навч.-метод. посіб. Луцьк : ВежаДрук, 2022. 115 с.
6. Романова Т. О., Соловійова О. В. English for Caterers and Restaurateurs : навчальний посібник. Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2008. 224 с.
7. Murphy R. Essential Grammar in Use (Blue). Raymond Murphy. Cambridge : Cambridge University Press, 2019. 396 p.
8. Pilucka S. Business English. Svitlana Pilucka. Daugavpils : Saule Publishing, 1998. 192 p.

Додатковий

9. Гільдебрант К. Й. Англійська мова за професійним спрямуванням : навчальний посібник. Чернівці : ЧТЕІ КНТЕУ, 2015. 305 с.
10. Максим'юк Н. В. Ділова англійська мова : методичні рекомендації до самостійної роботи студентів. Чернівці : ЧТЕІ ДТЕУ, 2023. 82 с.
11. Emmerson P. Business Grammar Builder. Paul Emmerson. London :

Macmillan, 2010. 356 p.

Internet-ресурси

12. Business English Course | Business English Conversation. URL :
<https://www.youtube.com/watch?v=e7n2K5gR-rk>
13. Making Suggestions in English | Business English Conversation. URL :
<https://www.youtube.com/watch?v=lfEBjdzp4jw>
14. How to Negotiate in English - Business English Lesson. URL :
<https://www.youtube.com/watch?v=-3mFnAk9sbw>

Рекомендовані курси

для самостійного опанування в рамках формальної/ неформальної освіти

15. Відкритий онлайн-курс: Англійська для бізнесу та підприємництва. URL :
https://prometheus.org.ua/course/course-v1:АН+ENG_B101+2020_T1
16. Відкритий онлайн-курс: Англійська для кар'єрного зростання. URL :
https://prometheus.org.ua/course/course-v1:АН+Eng_CD101+2020_T1

Зразок екзаменаційного білета
ЧЕРНІВЕЦЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ІНСТИТУТ
ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО УНІВЕРСИТЕТУ

Екзаменаційний білет
з дисципліни «Професійна комунікація іноземною мовою (англійська)»
для студентів галузі знань 18 «Виробництво та технології»
спеціальності 181 «Харчові технології»
освітньої програми «Ресторанні технології»
освітнього ступеня «магістр»

Критерії оцінювання

№ завдання	Максимальна кількість балів
1	20
2	30
3	30
4	20

I. Виберіть правильний варіант відповіді:

- As prices were decreasing, they _____ the behavior of consumers.
a) can predict b) must predict c) could predict d) may predict
- You _____ take these documents. They were left for you.
a) could b) ought c) may d) might
- _____ your brother _____ the University next year?
a) Will ... have graduated from b) Will ... be graduating from
c) Will ... have been graduating from d) Will ... graduate from
- This foreign partner _____ from Italy.
a) aren't b) isn't c) am not d) doesn't
- I said to him, "Call me, please, when Mr. Black arrives in London".
a) I said to him to call me when Mr. Black arrives in London.
b) I said to him to call me when Mr. Black arrived in London.
c) I told him that he should call me when Mr. Black arrived in London.
d) I asked him to call me when Mr. Black arrived in London.
- The firm _____ office furniture in 2 weeks.
a) delivered b) delivers c) will deliver d) will be delivered
- The annual report _____ by the shareholders now.
a) is discussed b) is discussing c) discusses d) is being discussed
- While Ann was writing a report, Henry _____ for more information.
a) looked b) was looking c) was looked d) is looking
- He studies Spanish, _____?
a) doesn't he b) does he c) isn't he d) is he
- The director _____ some strict measures unless they _____ their attitude to work.

- | | |
|--------------------------------|--------------------------------|
| a) will undertake/won't change | b) will undertake/don't change |
| c) will undertake/will change | d) will undertake/change |

II. Перекладіть зі словником українською мовою текст з фаху:

Economists decide what, how and for whom to produce. They study the demand for goods and services, identify those, which the public demands, produce these goods and services efficiently, and supply them to the market. Economists study the ways of doing business and suggest methods for making more efficient use of employees, equipment, factories and other resources. The aim of economists and their economic activity is to achieve the highest possible level of goods and services production, distribution, and consumption. Being entrepreneurs, economists accept responsibility and risk for their business operations and expect to make profits. It is important to stress the role of entrepreneurs as innovators who develop new products, new markets, or new means of production.

III. Дайте відповіді на питання:

1. What expressions do business people use to give and get information?
2. What do the abbreviations LTD and the LLC stand for?
3. What is a CV?
4. How do businesspeople start a presentation?
5. What types of invitations do you know?
6. What is an informal greeting?

IV. Напишіть повідомлення на тему “Letter of Complaint” (10 речень).