



Силабус курсу Ділове листування

Ступінь вищої освіти - магістр
Галузь знань - 29 Міжнародні відносини
Спеціальність - 291 Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії
Освітньо-професійна програма - «Міжнародні відносини, суспільні комунікації та регіональні студії»

Рік навчання: 2

Семестр: 3

Кількість кредитів: 4

Мова викладання: українська

Керівник курсу

к.філол.н., доц. **Вергун Лариса Іванівна**

Контактна інформація

l.verhun@tneu.edu.ua

Опис дисципліни

Метою дисципліни є формування необхідної комунікативної компетенції студентів для професійного ситуативного спілкування у писемній та усній формах. Завдання курсу - забезпечити рівень знань ділової англійської мови, а також розвинути у студентів уміння та навички, пов'язані із використанням сучасних засобів комунікації, написанням ділових паперів та налагодженням ділових контактів. Введення лексичного та граматичного матеріалу, забезпечується в автентичних контекстах, наближених до професійно-ситуативних. Навчальний матеріал курсу подається послідовно та чітко прив'язується до попереднього, широко використовуються інтерактивні методи навчання.

Структура курсу

№	Тема	Результати навчання	Завдання
1	Тема 1. Письмова та усна форма ділового спілкування, їх роль у бізнес-середовищі та інших сферах професійної діяльності	Знати особливості вербальної та невербальної форми комунікації і простору, дистанції і часу у діловому англомовному спілкуванні; знати про особливості емоційної насиченості ділової комунікації та способи підвищення її ефективності	Вправи, тести, кейси

2	Тема 2. Писемні форми ділових комунікацій	Володіти навичками писемного ділового стилю англійською мовою; вміти планувати і писати бізнес-повідомлення, визначати цілі формулювання основної ідеї, узгоджувати зміст, стиль, вибирати формат, готувати чорновий варіант написання абзаців, робити остаточні правки (вибір лексичних одиниць, перевірку на граматичну коректність і відповідність стандартам)	Тренувальні вправи, Тести
3	Тема 3. Повідомлення електронною поштою	Знати особливості сучасних засобів комунікацій; знати і вміти застосовувати на практиці правила оформлення ділового листа/повідомлення в електронному варіанті, стандарти написання відповіді на діловий лист/повідомлення, умовні скорочення, додатки до листа; вміти писати електронні листи; замовляти готельні послуги, призначати дати ділової зустрічі, написати лист-підтвердження, вітальні листи та листи вдячності, запрошення і висловлення співчуття; знати відповідні терміни англійською мовою	Вправи, тести, кейси, рольові ігри
4	Тема 4. Запити: правила оформлення і вербалізація	Уміти подавати пропозиції, прохання вислати каталоги, зразки, фото, іншу додаткову інформацію англійською мовою, відповідати на запити; знати структуру писемної форми запитів (початок, підтвердження готовності допомогти, пропонування альтернатив, посилання на інші місця/людей) та особливості відправки каталогів, цінників, зразків; вміти деталізувати запити в усній формі: обговорення цін, способів оплати, варіантів доставки товару і т.д.	Вправи, тести, кейси,
5	Тема 5. Оформлення платіжних документів	Знати правила оформлення англійською мовою накладних, фактур і рахунків, особливості написання супровідного листа, основні банківські документи та їх прочитання, оформлення чеків, доручень, поштових переказів, гарантійних листів, поповнення рахунків і зняття з рахунків, кредитний трансфер, реагування на затримки в оплаті за послуги (товари), три варіанти написання листа-нагадування; вміти застосувати ці знання на практиці	Вправи, тести, кейси, групова презентація

6	Тема 6. Скарги і рекламації	Знати особливості мови листа-скарги, види скарг і рекламацій, способи писемного вирішення конфліктів; вміти написати відповідь на скаргу, нагадування і попередження, здійснювати пошук компромісних варіантів англійською мовою	Вправи, тести, кейси, рольові ігри
7	Тема 7. Основні банківські послуги і документи (коротка форма)	Знати англійську термінологію щодо видів банківських послуг (відкриття і закриття рахунків, користування кредитними картками, повідомлення банку про зміну підпису, взяття позички, валютні операції) та використовувати її на письмі та в усному мовленні для вирішення дискусійних питань	Вправи, тести, кейси, рольові і стимуляційні ігри
8	Тема 8 Супровідні документи	Знати і вміти використовувати у практичній діяльності англійську термінологію щодо попередніх домовленостей і дозволів на доставку, накладних, сертифікатів на товар і призначення відповідальної людини (агента). Вміти написати лист-підтвердження про надходження товару, описати процедурні питання страхування товарів, оформлення страхових полісів	Вправи, тести, кейси, рольові і симуляційні ігри
9	Тема 9. Повідомлення, доповідні записки і короткі звіти	Вміти здійснювати внутрішню англійську переписку в організації, знати її особливості і структурні компоненти; знати і засвоїти структура звіту (заголовок, вступ, основна частина, висновки, рекомендації); вміти складати звіти англійською мовою	Вправи, тести, кейси, симуляційні ігри
10	Тема 10. Критерії написання вдалих звітів і пропозицій	Знати стилістичні особливості написання інформаційних доповідей, аналітичних звітів та ділових пропозицій; вміти складати доповіді англійською мовою та ефективно використовувати таблиці, діаграми, інші зорові опори.	Вправи, тести, кейси, симуляційні ігри

Літературні джерела

1. Ashley A. Commercial Correspondence. New edition. Oxford Handbook. 2021. 299 p. URL: <https://staff-old.najah.edu/sites/default/files/Oxford%20Handbook%20of%20Commercial%20Correspondence.pdf>
2. Courtland L. Bovee, John V. Thill. Business Communication Today. Prentice Hall. 2012.
3. Deborah Britt Roebuck. Improving Business Communication Skills.- Prentice Hall. 2017.
4. Taunee Besson. Cover Letters. John Wiley & Sons, Inc. 2015
5. Дорда С. В., Соколова І. В., Гнаповська Л. В., Бокун І. А.. Ділова кореспонденція: рекомендації до написання та оцінювання = Business Correspondence: Tips on Writing and Assessment: навчальний посібник / Державний вищий навчальний заклад «Українська академія банківської справи Національного банку України». Суми: ДВНЗ «УАБС НБУ», 2014. 158 с.

6. Жученя К. Як писати так, щоб вам відповідали: правила ділового листування. 22.07.2020. URL: <https://happymonday.ua/pravy-la-dilovogo-lystuvannya>

7. Каплунов, Д. Як писати комерційну пропозицію / Д. Каплунов; пер. Р. Трифонов. Х.: Ранок: Фабула, 2019. 352 с.

8. Лист до колеги і партнера: як правильно вітатися, звертатися, вибачатися, відмовляти та прощатися українською мовою. 31.10.2018. URL: <https://budni.rabota.ua/ua/career/lyst-do-kolehy-i-partnera-yak-pravylno-vitatysya-zvertatysya-vybachatysya-vidmovlyaty-ta-proschatysya-ukrayinskoju-movoyu>

9. Правила ділового листування: 11 обов'язкових пунктів. 17.09.2019. URL: <https://budni.rabota.ua/ua/career/pravy-la-dilovoho-lystuvannya>

10. Феррацці, К. Ніколи не їжте наодинці та інші секрети успіху завдяки широкому колу знайомств / К. Феррацці; пер. І. Грипа. 2-ге вид. Х.: Клуб Сімейного Дозвілля, 2018. 350 с.

Політика оцінювання

• **Політика щодо дедлайнів та перескладання:** Для виконання індивідуальних завдань і проведення контрольних заходів встановлюються конкретні терміни. Перескладання модулів відбувається із дозволу деканату за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

• **Політика щодо академічної доброчесності:** Використання друкованих і електронних джерел інформації під час контрольних заходів та екзаменів заборонено.

• **Політика щодо відвідування:** Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання. За об'єктивних причин (наприклад, карантин, воєнний стан, хвороба, закордонне стажування) навчання може відбуватись в он-лайн формі за погодженням із керівником курсу з дозволу дирекції інституту.

Оцінювання

Остаточна оцінка за курс розраховується наступним чином:

Заліковий модуль 1 30%	Заліковий модуль 2 40%	Заліковий модуль 3 30%
Усне опитування під час занять (1-5 теми) - 6 балів за тему - макс. 30 балів Модульна контрольна робота (теми 1-4) - макс. 70 балів	Усне опитування під час занять (5-10 теми) 6 балів за тему - макс. 30 балів Модульна контрольна робота (теми 5-10) - макс. 70 балів	Підготовка КПІЗ - макс. 40 балів Захист КПІЗ - макс. 40 балів Участь у тренінгах - макс. 20 балів

Шкала оцінювання студентів:

ECTS	Бали	Зміст
A	90-100	відмінно
B	85-89	добре
C	75-84	добре
D	65-74	задовільно
E	60-64	достатньо
FX	35-59	незадовільно з можливістю повторного складання
F	1-34	незадовільно з обов'язковим повторним курсом