

ОСНОВИ ДІЛОВОЇ КОМУНІКАЦІЇ

Курс – 3

Семестр – 5, 6

Лекції - 10 (6; 4)

Диференційований залік – 6 семестр

Практичні заняття - 4 (0; 4)

Самостійна робота - 93 (20; 73)

Усього (годин/кредитів ECTS) - 105/3,5

Домашнє завдання (1) - 6 семестр

Метою навчальної дисципліни є ознайомлення студентів з основами ділової комунікації, її мовленнєвими, моральними та психологічними складовими, опанування моделями, стилями та технологіями спілкування, розвиток комунікативних компетенцій фахівця – учасника професійного спілкування англійською мовою у сфері бізнесу, економіки та суспільних відносин.

Завданнями вивчення навчальної дисципліни є:

- поглиблення знань про мову професійного спілкування у сфері ділового спілкування, уявлення про усні та писемні форми ділового стилю, вербальні та невербальні засоби спілкування;
- оволодіння системою сучасних науково-теоретичних знань про мовні, жанрово-стилістичні, соціолінгвістичні, соціокультурні й психологічні особливості ділової комунікації;
- формування вміння розрізняти жанри ділового стилю за призначенням: ділові листи, контракти, звітні документи;
- формування і безперервний розвиток практичних навичок, що входять до складу когнітивно-дискурсивної компетенції фахівця усного й писемного ділового мовлення англійської мови.
- вдосконалення вміння володіння нормами мовного оформлення та редагування документів з використанням сучасних інформаційних технологій;
- вдосконалення практики підготовки та проведення усної ділової комунікації.

ВИКОНАННЯ ДОМАШНЬОГО ЗАВДАННЯ

Мета домашнього завдання – визначити ступінь опанування студентами навчального матеріалу, що пропонується для самостійного вивчення.

Конкретною метою домашнього завдання є закріпити навички складання англомовного ділового листа й підготувати електронного/паперового листа на вибір (листа запита, листа звернення, листа-прохання, листа-підтвердження, рекомендаційного листа, листа-претензії) згідно з правилами ділового листування та підготувати резюме. Виконання домашнього завдання здійснюється за вимогами матеріалів лекцій 3, 7-9 з навчального посібника *А.Г. Гудманян Ділова англомовна комунікація: навч. посібник / А.Г. Гудманян, Ю.М. Плетенецька, О.М. Линтвар. – К. : НАУ, 2016. – 128 с.*

ЗАВДАННЯ НА ПРАКТИЧНІ ЗАНЯТТЯ

Практичне заняття 1

Тема заняття: Написання ділового листа

Питання для доповідей та обговорення:

1. Структура та характерні ознаки бізнес-листа.
2. Ефективність бізнес-листа (технічні та естетичні вимоги).
3. Офіційний та неофіційний стилі бізнес-листа.
4. Формати бізнес-листа.

Готуючись до практичного заняття 1, студенти повинні переформулювати наведеного нижче неофіційного бізнес-листа в офіційний. На занятті студенти повинні бути готові порівняти свої

листи з варіантом прикладу, а також підготувати офіційного бізнес-листа на задані нижче ситуації з використанням кліше з листа-прикладу.

Fine Foods Ltd.
10 Bridge Street
London
SW10 5TG

Hello Mr. Roger Jones:

I got the letter you sent on 1st September, and the stuff about the stock control system you make. It sounds great for us, but I want to check some things before we buy it. You said the system is bang up-to-date, but what happens if you update it again soon? Do we get money off the new one? You said it takes 3 weeks to install the system – that's too long! Can't you do it any quicker? Hope you can reply soon, we're in a bit of a hurry.

Thanks,
Janet Brown

Ситуації для підготовки бізнес-листа:

Situation 1: You are Head of Human Resources at an international cosmetics company. You have been in touch with an IT Training company about training for some of your staff. You have now received information about the training but need to change some of the details. With a partner, think of what kind of changes you might need to make (for example, the number of people taking the training course). Now underline the phrases and expressions in your own letter and on worksheet 2 which you could incorporate into the letter. Write the letter with your partner.

Situation 2: You are organising a conference for your company's sales representatives from all over the country. You have already booked the hotel where the conference will be held and the sales reps will stay, and have just received a letter of confirmation. However, you need to make some changes to the arrangements. With a partner, think of what kind of changes you might need to make (for example, the number of hotel rooms you need). Now underline the phrases and expressions in your own letter and on worksheet 2 which you could incorporate into the letter. Write the letter with your partner.

Практичне заняття 2

Тема заняття: Контракт. Переклад контракту.

Питання для доповідей та обговорення:

1. Види контракту. Структура контракту.
2. Перелік інкотермінів.
3. Лексичні, стилістичні та граматичні особливості контракту.
4. Переклад частини контракту.

Готуючись до практичного заняття, студенти повинні підготувати переклад нижчеподаного контракту. Прокоментувати вибір лексичних відповідників, клішованих виразів, граматичну будову речень. Порівняти свої переклади контрактів із запропонованим прикладом.

КОНТРАКТ КУПЛИ-ПРОДАЖИ

01 декабря 2016 г.

Киев
Украина

Общество с ограниченной ответственностью «СЕЛЕНА ЭКСПОРТ», (Киев/Украина), именуемое в дальнейшем «ПРОДАВЕЦ», в лице Директора г-жи Петровой Ирины Владимировны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и фирма Belle Époque Handels GmbH (Австрия), именуемая в дальнейшем «ПОКУПАТЕЛЬ», в лице Dr. Alfred Hammerer, действующего на основании полномочий, предоставленных ему, с другой стороны, заключили настоящий Контракт о нижеследующем:

1. ПРЕДМЕТ КОНТРАКТА

- 1.1. ПОКУПАТЕЛЬ покупает Товары у ПРОДАВЦА.
- 1.2. ПРОДАВЕЦ продает Товары ПОКУПАТЕЛЮ для перепродажи на территории Австрии.

2. КОЛИЧЕСТВО ТОВАРА

- 2.1. В соответствии с Инвойсами.

3. КАЧЕСТВО ТОВАРА

- 3.1. Соответствует нормальным качественным характеристикам производителя.

4. ЦЕНЫ И ОБЩАЯ СУММА КОНТРАКТА

- 4.1. В соответствии с Инвойсами.
- 4.2. Цена Товара указана в Инвойсах и может изменяться каждые шесть месяцев.
- 4.3. Валюта Контракта – евро.
- 4.4. Сумма поставок по Контракту определяется в соответствии с Инвойсами.
- 4.5. Минимальная сумма заказа должна быть не менее 5 000 евро.
- 4.6. Если ПОКУПАТЕЛЬ не выполняет пункт 4.5. данного Договора, то ПРОДАВЕЦ имеет право продавать товар по розничным ценам. В данном случае, ПОКУПАТЕЛЬ теряет право заказывать продукцию по оптовой цене.

5. УСЛОВИЯ ПЛАТЕЖА

- 5.1. ПОКУПАТЕЛЬ составляет форму-заказ и отправляет его ПРОДАВЦУ по электронной почте. В течение 3 дней ПРОДАВЕЦ должен отослать Проформу-Инвойс ПОКУПАТЕЛЮ по электронной почте. ПОКУПАТЕЛЬ делает 100%-ю предоплату, и ПРОДАВЕЦ начинает производство Товара. После завершения процесса производства ПРОДАВЕЦ должен поставить об этом в известность ПОКУПАТЕЛЯ по электронной почте или факсом. ПРОДАВЕЦ должен отослать Товары ПОКУПАТЕЛЮ непосредственно по завершению производства.
- 5.2. Инвойс выставляется перед отправкой продукции.
- 5.3. В случае непоставки Товара ПРОДАВЕЦ обязуется вернуть полученную сумму в течение 10 (десяти) дней со дня оплаты Товара.
- 5.4. Все банковские сборы в стране ПРОДАВЦА относятся за счет ПРОДАВЦА, а в стране ПОКУПАТЕЛЯ – за счет ПОКУПАТЕЛЯ.

5.5. БАНКОВСКИЕ РЕКВИЗИТЫ СТОРОН:

ПРОДАВЕЦ:
«СЕЛЕНА ЭКСПОРТ» ООО

ПАО «МАРФИН БАНК», в городе Черноморск
Код ЕГРПОУ 21650966
МФО 328168
SWIFT код: МТВАУА2D
р/р EUR 26009421491978

ПОКУПАТЕЛЬ:
Belle Époque Handels GmbH

Банк:
Адрес банка:
Номер счета: AT 135500010400027066
BIC код: SLYNYAT2S

6. УСЛОВИЯ И СРОКИ ПОСТАВКИ

- 6.1. Товар поставляется на условиях СРТ-Зальцбург, согласно ИНКОТЕРМС-2010.
- 6.2. ПРОДАВЕЦ должен доставить Товар в течение 60 дней после полной оплаты за партию Товара.

6.3. Датой поставки товара, согласно Контракта, является дата пересечения таможенной границы Австрии.

6.4. Досрочная поставка разрешена.

7. УПАКОВКА И МАРКИРОВКА

7.1. Тара и внутренняя упаковка должны обеспечивать защиту Товара при транспортировке и перегрузке, а также предохранять Товар от воздействия окружающей среды.

7.2. Все сопроводительные документы, требуемые в соответствии с Контрактом, должны быть выполнены на английском языке.

8. ИНСТРУКЦИИ ПО ПЕРЕВОЗКЕ И ИЗВЕЩЕНИЯ

8.1. До отправления Товара ПРОДАВЕЦ должен передать по факсу ПОКУПАТЕЛЮ копии Инвойсов согласно выполненной поставке не позже, чем за 24 часа до отправления.

9. ПРЕТЕНЗИИ

9.1. Претензии относительно количества и качества Товаров должны направляться ПРОДАВЦУ ПОКУПАТЕЛЕМ в течение 3 дней с даты получения Товара ПОКУПАТЕЛЕМ.

9.2. В случае не предъявления ПОКУПАТЕЛЕМ в течение 3 (трёх) дней претензии относительно качества и количества Товара, полученного по конкретному Инвойсу, Товар считается качественным.

9.3. Если ПОКУПАТЕЛЬ находит товар (волосы) ненадлежащего качества, не соответствующий его заказу, то ПРОДАВЕЦ обязуется в течение 60 дней обменять товар, с дня получения претензии от ПОКУПАТЕЛЯ.

10. АРБИТРАЖ

10.1. Стороны договариваются, что все споры и разногласия, возникающие из настоящего Контракта, они будут решать путем переговоров.

10.2. В случае невозможности решить спор или разногласие путём переговоров, Стороны договорились, что в этом случае спор, противоречие или требование, которые возникнут между сторонами по Контракту или в связи с ним, подлежат передаче на рассмотрение в Международный коммерческий арбитражный суд при Торгово-промышленной палате Украины в связи с его регламентом. К настоящему договору применяется материальное право Украины. Место арбитража — г. Киев. Язык арбитража — русский.

10.3. Решение указанного арбитража будет являться окончательным и обязательным для выполнения каждой из Сторон.

11. ФОРС-МАЖОР

11.1. В случае невозможности выполнения стороной ее обязательств по настоящему Контракту по причине: эмбарго, любого рода военных действий, блокады, запрета на экспорт или импорт, на который сторона не может влиять, выполнение стороной указанных обязательств будет отложено на период действия таких обстоятельств.

11.2. Достаточным доказательством наличия вышеуказанных обстоятельств будет служить сертификат, выданный соответственно Торговой Палатой Страны ПРОДАВЦА или ПОКУПАТЕЛЯ.

12. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ

12.1. Ни одна из сторон не вправе передавать свои права и/или обязанности по Контракту третьим лицам без письменного согласия другой стороны.

12.2. Любые поправки и дополнения к настоящему Контракту приобретают юридическую силу только при их оформлении в письменном виде уполномоченными представителями обеих сторон.

12.3. Стороны договорились, что правоотношения по данному Контракту регулируются материальным правом Украины.

12.4. Настоящий Контракт составлен на английском и русском языках. По одному у каждой из сторон. В случае разногласий английский вариант является основным.

12.5. Копии Приложений, Инвойсов, Спецификаций, Подтверждений Заказов, переданные по факсу, имеют юридическую силу.

12.6. Контракт вступает в силу с момента его подписания Сторонами и действует в течение одного года с момента его вступления в силу. Если ни одна из сторон не объявляет о прекращении действия настоящего Соглашения за 30 (тридцать) календарных дней до истечения указанного срока действия, настоящий Контракт автоматически продлевается на тот же самый срок.

12.7. Стороны договорились, что данный Контракт может быть досрочно расторгнут по инициативе одной из Сторон путём письменного уведомления другой Стороны не менее чем за 30 дней до даты расторжения.

ПЕРЕЛІК ПИТАНЬ ДЛЯ ПІДГОТОВКИ ДО ДИФЕРЕНЦІЙОВАНОГО ЗАЛІКУ

1. Комунікація. Ділова комунікація.
2. Види ділової комунікації.
3. Компоненти комунікації.
4. Моделі комунікації. Комунікативний квадрат.
5. Вікно Джохарі, Трансакційний аналіз Еріка Берна.
6. Теорія Неда Германна.
7. Форми комунікації.
8. Письмова комунікація.
9. Структура, пунктуація, характерні риси бізнес-листа.
10. Формат бізнес-листа.
11. Характеристика резюме. Основні види.
12. Типові помилки в написанні резюме.
13. Відмінності між резюме та CV.
14. Формат, структура e-mail-у.
15. Доповідь: структура та види.
16. Усні види комунікації: механічні та немеханічні типи.
17. Переваги та недоліки телефонної розмови як усного виду комунікації.
18. Телефонна розмова: стандартизовані кліше.
19. Відеоконференція: Види та застосування.
20. Лист запит, лист замовлення, лист відповідь: формат і структура.
21. Лист підтвердження, лист супровід, лист переказ коштів: формат і структура.
22. Лист проміжна відповідь, лист направлення, лист відмова: формат і структура.
23. Соціальні ділові листи.
24. Рекламно-комерційні листи.
25. Невербальна комунікація: роль та функції.
26. Контракт: його структура, види.
27. Перелік інкотермінів.
28. Стилiстичні, лексичні та граматичні характеристики контракту.
29. Діловий стиль. Норми мови. Практичні вказівки.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

1. А.Г. Гудманян Ділова англomовна комунікація: навч. посібник / А.Г. Гудманян, Ю.М. Плетенецька, О.М. Линтвар. – К. : НАУ, 2016. – 128 с.
2. Ghauri U. International Business Negotiations. – N.Y.: Elsevier Science & Technology, 2003. – 531 p.
3. Guffey M.E. Business Communication: Process and Product (with Info Trac). – N.Y.: South-Western College Pub, 2005. – 688 p.

РЕЙТИНГОВА СИСТЕМА ОЦІНЮВАННЯ НАБУТИХ СТУДЕНТОМ ЗНАНЬ ТА ВМІНЬ

5-6 семестр		Мах кількість балів
Модуль 1		
Вид навчальної роботи	Мах кількість балів	
Відповідь на практичному занятті	10	60
Виконання та захист домашнього завдання	50	
Диференційований залік		40
Усього за 5-6 семестри		100