

**Силабус навчальної дисципліни
«Крос-культурні аспекти бізнес комунікації»**

Ступінь вищої освіти – здобувач вищої освіти першого (бакалаврського рівня)

Освітньо-професійна програма – для всіх ОПП

Рік навчання: 2, Семестр: 4.

Кількість кредитів: 5.

Мова викладання: українська, англійська.

Підсумковий контроль - диференційований залік

Форма проведення занять - практичні заняття

Назва курсу	Крос-культурні аспекти бізнес комунікації Cross-cultural aspects of business communication
Викладач (-і)	Волкова Людмила Вікторівна, к. пед. н., доцент Чорна Альона Ігорівна, старший викладач Вдовенко Лариса Іванівна, старший викладач
Контактний телефон.	0955762307
E-mail:	liudavolkova@gmail.com
Електронна версія курсу	https://moodle.dpu.edu.ua/course/view.php?id=3051
Консультації	Очні консультації: вівторок, 13.00-14.00 кафедра іноземних мов Онлайн-консультації за потребою

Коротка анотація до курсу

Навчальна дисципліна «Крос-культурні аспекти бізнес комунікації» передбачає розв'язання низки завдань фундаментальної професійної підготовки фахівців вищої кваліфікації, зокрема розуміння ділової культури свого партнера – найважливіша умова ефективної взаємодії в міжнародному бізнесі. Щоб зрозуміти свою роль на глобальному ринку і будувати бізнес, спираючись на реалії свого ринку, необхідно розуміти те місце, яке посідає національна ділова культура серед ділових культур світу.

Кожен народ має свої культурні традиції, свій національний характер. Успішність ведення бізнесу залежить не лише від правильно обраної бізнес-моделі, організаційної структури компанії, джерел фінансування, але й від особливостей та ефективності функціонування неформальних інституцій зовнішнього середовища.

Метою навчальної дисципліни є формування поваги та свідомо толерантного ставлення студентів до розмаїття національних та корпоративних культур через розвиток комунікативних мовленнєвих компетентностей студентів (лінгвістичної, прагматичної та соціолінгвістичної), які забезпечують їх надійним інструментом ефективного спілкування в міжнародному контексті з урахуванням соціокультурної, гендерної, вікової, релігійної специфіки учасників комунікації.

1. Формат курсу – очний, заочний..

2. Компетентності, які мають бути сформовані в результаті опанування навчальної дисципліни

Здатність розв'язувати складні спеціалізовані задачі та практичні проблеми під час професійної діяльності.

Здатність спілкуватися іноземною мовою.

Здатність застосовувати знання у практичних ситуаціях.

3. Результати навчання

У результаті вивчення навчальної дисципліни студент повинен:

знати:

- англійську лексику, пов'язану із сферою бізнесу;
- поняття бізнес-комунікації;
- основні норми ділового англійського мовлення;
- крос-культурні аспекти бізнес-комунікації;
- сучасні міжнародні тенденції пов'язані з управлінською діяльністю;

вміти:

- читати, розуміти, перекладати, реферувати та анотувати англійськомовну спеціальну літературу;
- застосовувати здобуті у процесі вивчення англійської мови професійні та комунікативні навички для вирішення повсякденних проблем;
- готувати доповіді та презентації з питань професійних інтересів англійською мовою (як усно, так і письмово);
- успішно взаємодіяти з представниками інших мов та культур з метою вирішення повсякденних та професійних питань.

4. Обсяг курсу

Вид заняття	Загальна кількість годин (денна/заочна)
Лекції	0
семінарські заняття / <i>практичні</i> / лабораторні	40/8
самостійна робота	106/140
індивідуально-консультаційна робота	4/2

Технічне й програмне забезпечення/обладнання – мультимедійне забезпечення.

5. Політика курсу – дотримання академічної доброчесності відповідні до «Положення про академічну доброчесність в ДПУ». Плагіат і інші форми нечесної роботи неприпустимі. Неприпустимі відзеркалення коментарів інших здобувачів вищої освіти на форумі і наслідування їм, що розцінюється, як фальсифікація реальних даних інформаційного стану здобувача вищої освіти.

6. Схема навчальної дисципліни

Години Денка (заочка)	Тема, план	Форма заняття та діяльності	Результати навчання	Вага оцінки (К-сть балів)
4/2	Тема 1. Developing intercultural skills План. 1. What does culture mean? 2. Describing a company's corporate culture. 3. The challenges of working across both national and corporate cultures; reasons for cultural misunderstanding in an organisation. 4. Flexible thinking model.	Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.	Зрозуміти, що означає культура; навчитися описувати культуру; що розвивати гнучке мислення; вивчити стратегії підтримки	3/8

	<p>5. Strategies for supporting more flexible thinking in others.</p> <p>6. Becoming more sensitive to possible misunderstandings and handling them effectively; flexible thinking and ways to develop it (case study)</p>		<p>більш гнучкого мислення інших.</p>	
4/-	<p>Тема 2. Managing first meetings План.</p> <p>1. How to ask the right questions?</p> <p>2. Communication strategies for handling first meetings.</p> <p>3. Different attitudes to small talk and personal relationships at work.</p> <p>4. Managing different styles of small talk.</p> <p>5. Conversational styles & relationship building.</p> <p>6. Finding things in common when responding to what people tell you at first meeting; types of questions which you could use in a first conversation with a stranger.</p>	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>Задавати правильні питання; вивчити стратегії спілкування для проведення зустрічі; розуміти формат побудови стосунків на роботі; вести розмови у різних стилях</p>	3/-
6/2/2	<p>Тема 3. Communicating effectively and managing conflict План.</p> <p>1. Differences in communication styles across cultures and why communication can go wrong</p> <p>2. How to communicate messages with good and bad news sensitively?</p> <p>3. Phrases which help to manage conversations more effectively.</p> <p>4. Why conflict happens and how conflict is handled across cultures?</p> <p>5. Ways to avoid potential conflicts and strategies to manage conflict situations.</p> <p>6. Three different communication styles based on their work (digest from 'Riding the Waves of Culture' by Fons Trompenaars and Charles Hampden-Turner)</p> <p>7. Guidelines on interactive communication style</p> <p>8. A-I-R as a three-step method for avoiding potential conflict (case study)</p> <p>9. Handling conflict across cultures; strategies to take heat out of a conflict situation (case study)</p>	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>Розуміти відмінності в стилях спілкування в різних культурах; делікатно передавати повідомлення з хорошими та поганими новинами; вивчити фрази, які допомагають більш ефективно керувати розмовами; зрозуміти, природу конфліктів та як конфлікти вирішуються в різних культурах; навчитися уникати</p>	4,5/8/5

			потенційних конфліктів і стратегії управління конфліктними ситуаціями	
6/2	<p>Тема 4. Managing international meetings</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Different approaches to decision making and how to deal with difficult communicators. 2. Managing the decision-making process effectively in meetings. 3. Using language skills to manage difficult communicators in meetings. 4. Analysing advantages and disadvantages of different decision-making styles in different organisations 5. Ways to improve decision-making in international meetings (role-play). 6. Challenges caused by culturally-driven and personality-driven behaviour in meetings 7. Strategies to support group communication. 	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>Розуміти різні підходи до прийняття рішень і як з ними боротися; складні комунікатори; ефективно керувати процесом прийняття рішень на зустрічах; використовувати мовні навички, щоб керувати складними комунікантам и на зустрічах</p>	4,5/5
6/-	<p>Тема 5. Presenting across cultures</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The challenges of presenting to different audiences. 2. How to customise messages for your audience? 3. Analysing the dynamics of the Q&A phase of a presentation 4. Ways to manage different types of questions effectively. 5. What kind of things you need to know about your audience before a presentation. 6. Adapting to the needs and interests of local audiences 7. Making a welcome presentation. 8. Dealing with the difficult question types (role play) 	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>Готувати презентації для різних аудиторій; вчитися як налаштувати повідомлення для вашої аудиторії; проаналізувати динаміку фази запитань і відповідей в презентація; навчитися ефективно керувати різними типами</p>	4,5/-

6/-	<p>Тема 6. Working in an international team</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The challenges of working in an international team and the value of feedback to team members. 2. Ways to make an effective personal introduction at first team meetings and ways to give and respond to feedback. 3. Identifying what kind of networker you are. 4. Team-building process. 5. Ways to maintain the initial positive feelings and efficiency in a team 6. Feedback as a means of building mutual understanding, respect and trust in a team 7. Ways to encourage feedback; giving and handling feedback 	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>питань</p> <p>Розуміти труднощі роботи в міжнародній команді та значення зворотного зв'язку для членів команди; знати способи ефективного особистого представлення на першій зустрічі; надання відповіді на відгуки</p>	4,5/-
6/2	<p>Тема 7. Managing diversity and creativity</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. The value of diversity for organisations and how to use brainstorming techniques to support creative thinking. 2. Ways to make people work together more effectively and ways to introduce and evaluate ideas while communicating across cultures. 3. Project presentation. Making team presentations. 4. Feedback and discussion. 	<p>Практичні заняття: виконання практичних завдань, тестові завдання, доповіді, презентації, усні та письмові відповіді на теоретичні запитання, запитання понятійного апарату, написання резюме.</p>	<p>Розуміти цінність різноманітності для організацій і як її використовувати; техніки мозкового штурму для підтримки творчого мислення; дізнатися, як змусити людей працювати разом ефективніше та способи представлення та оцінки ідей під час спілкування</p>	4,5/8
2/2	<p>Тема 8. Summative assessment</p> <p>План.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. End-of-course written 	<p>Практичне заняття: виконання практичних завдань, тестові</p>	<p>Тестування навсальних досягнень</p>	1,5/8

achievement test	завдання.	курсу	
------------------	-----------	-------	--

7. Система оцінювання

Денна форма навчання

Модулі	Модуль 1								Контрольний захід №1 – 5 балів	диференційований залік - 50 балів	Загальна оцінка з курсу = 50 балів + 50 балів (екзамен)
Загальна кількість балів за модулем	100										
Теми	T.1	T.2	T.3	T.4	T.5	T.6	T.7	T.8			
Відповідь на семінарському занятті	3	3	4.5	4.5	4.5	4.5	4.5	1.5			
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи										
Індивідуальна робота	10										
Підсумковий тестовий контроль на платформі дистанційного навчання УДФСУ MOODLE	5										

Заочна форма навчання

Модулі	Модуль 1								Контрольний захід №1 – 10 балів	диференційований залік - 50 балів	Загальна оцінка з курсу = 50 балів + 50 балів (екзамен)
Загальна кількість балів за модулем	100										
Теми	T.1	T.2	T.3	T.4	T.5	T.6	T.7	T.8			
Відповідь на семінарському занятті	8		8				8	8			
Самостійна робота	Оцінювання самостійної роботи здійснюється під час семінарських занять та написання контрольної роботи										
Індивідуальна робота	8										
Підсумковий тестовий контроль на платформі дистанційного навчання УДФСУ MOODLE	5										

8. Шкала оцінювання

Сума балів за 100-	Оцінка ЄКТС	Значення оцінки ЄКТС	Оцінка за національною шкалою
--------------------	-------------	----------------------	-------------------------------

бальною шкалою			Екзамен, курсова робота, практика	Залік
90-100	A	відмінно	відмінно	зараховано
80-89	B	дуже добре	добре	
70-79	C	добре		
60-69	D	задовільно	задовільно	
50-59	E	достатньо		
35-49	FX	незадовільно з можливістю повторного складання	незадовільно	не зараховано
0-34	F	незадовільно з обов'язковим повторним вивченням курсу		

НЕФОРМАЛЬНА ОСВІТА

Таблиця 4.5

Шкала та критерії перезарахування результатів навчання, здобутих в неформальній освіті здобувача (до 25% обсягу контактних годин дисципліни) (розробляється відповідно до специфіки дисципліни) (денна/заочна)

Кількість балів	Форма заняття та діяльності	Критерії оцінювання	Рекомендовані ресурси для здобуття результату
10/8	Індивідуальна робота	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату обсягом 30 годин (1 кредит ECTS) або більше	Масові онлайн курси https://www.dpu.edu.ua/osvita/neformalna-informalna-osvita
1.5/8	Практичне заняття	Оцінюється робота за результатами надання сертифікату за темою семінарського заняття	Масові онлайн курси на платформі EdERA, Прометеус тощо. Онлайн курси мережевої академії Cisco (https://www.netacad.com/) тощо.
0		Відсутній результат або результат відповідає тематиці дисципліни	

10. Політика оцінювання

Політика щодо дедлайнів та перескладання: Завдання, які виконуються із порушенням термінів без поважних причин, оцінюються на нижчу оцінку (- 1 балів / - 1,5 бали). Перескладання модулів відбувається із дозволу дирекції Факультету за наявності поважних причин (наприклад, лікарняний).

Політика щодо академічної доброчесності: Письмові роботи перевіряються на наявність плагіату і допускаються до захисту із коректними текстовими запозиченнями не більше 20%. Списування під час контрольних робіт та екзамену заборонені (в т.ч. із використанням мобільних девайсів).

Політика щодо відвідування: Відвідування занять є обов'язковим компонентом оцінювання.

Загальна система оцінювання курсу	Виконання всіх видів навчальних робіт впродовж семестру / екзамен–50/50%
Вимоги до письмової роботи	Вивчення окремих питань, що передбачені для самостійного опрацювання. Оцінюється робота з тими матеріалами, які не задіяні в виконанні здобувачами вищої освіти домашніх завдань. Це матеріали, включені в перші два пункту розділу додаткові навчальні матеріали. Оцінка проводиться за складовою системи, в тому числі: коментарів до певних тем з зазначених матеріалів, розміщення на форумі в розділі «індивідуальна робота»; реферату, написаного студентом за однією з зазначених навчальних матеріалів обсягом до 10 сторінок формату А4 (обов'язково розробити до реферату презентації – не менше 7 слайдів) за запропонованою тематикою. Тематика для написання реферату обирається здобувачем вищої освіти самостійно зі списку.
Практичні заняття	Практичні заняття проводяться здобувачами вищої освіти згідно з розкладом занять у відповідності з планами практичних занять на основі опрацювання лекційних матеріалів, основної та додаткової літератури (наприклад: тестовий контроль, звіт про виконану самостійну роботу, демонстрація практичної навички, тощо). Поточний контроль (засвоєння окремих тем) проводиться у формі усного опитування або письмового експрес-контролю на практичних заняттях, у формі виступів здобувачів вищої освіти з доповідями при обговоренні навчальних питань на практичних заняттях. При оцінці роботи здобувача вищої освіти на практичному занятті враховується: відвідуваність занять, активна і продуктивна участь на семінарських заняттях, вивчення основної і додаткової літератури, своєчасне здавання всіх завдань.
Умови підсумкового контролю	Підсумковий семестровий контроль з дисципліни є обов'язковою формою контролю навчальних досягнень здобувачів вищої освіти. Він проводиться у письмовій формі у вигляді семестрового екзамену (за чотири рівневою шкалою оцінювання). Терміни проведення підсумкового семестрового контролю встановлюються графіком навчального процесу, а обсяг навчального матеріалу, який виноситься на підсумковий семестровий контроль, визначається робочою програмою дисципліни. Сумарна кількість рейтингових балів за вивчення дисципліни за семестр розраховується як сума балів, отриманих за результатами поточного контролю та балів, отриманих за результатами підсумкового семестрового контролю. Максимальна сума балів за семестр складає 100 балів. Підсумковий контроль здійснюється під час проведення навчальних занять і має на меті перевірку засвоєння здобувачами вищої освіти навчального

	<p>матеріалу. Форми оцінювання поточної навчальної діяльності стандартизовані і включають контроль теоретичної та практичної підготовки.</p> <p>Загальна система оцінювання – остаточна оцінка за поточну навчальну діяльність виставляється за 5-и бальною (національною) шкалою. Участь у роботі впродовж семестру / екзамен – 50%/50% за 100-бальною шкалою.</p> <p>Здобувач вищої освіти відвідав усі практичні семінарські заняття і отримав не менше, ніж 25 балів за поточну успішність.</p> <p>Максимальна кількість балів, яку може набрати студент за поточну навчальну діяльність для допуску до екзамену становить 50 балів.</p> <p>Мінімальна кількість балів, яку повинен набрати студент за поточну навчальну діяльність для допуску до екзамену становить 25 балів.</p>
--	---

12. Рекомендована література

Основна:

1. Dingen B. Communicating Across Cultures. Student's Book with Audio CD (Cambridge Business Skills). – Cambridge University Press, 2021. – 96 p.
2. Gesteland R.R. Cross-cultural Business Behaviour. Marketing, Negotiating, Sourcing and Managing Across Cultures. - Copenhagen Business School Press, 2022.

Допоміжна:

1. Doing Business Across Cultures: Кроскультурні аспекти ділової комунікації: Навчальний посібник для студентів I-II курсів спеціальності „Міжнародна економіка” / Уклад. І.А. Бокун, Л.В. Гнаповська. – Суми: УАБС, 2014. – 73 с. (Англійською мовою).
2. Lustig M.W. Intercultural Competence. Interpersonal Communication across Cultures. - Pearson Ltd, 2012. 5 Lewis R.D. When Cultures Collide: Leading across Cultures. - Nicholas Brealey International, 2016.

Інформаційні ресурси:

1. <https://www.internationalrelationsedu.org/what-is-international-business/>
2. <https://criticalmediaproject.org/>
3. Ethics in Business Communication. Module 1: Communicating in Business. - Retrieved from: <https://courses.lumenlearning.com/wmopen-businesscommunicationmgrs/chapter/ethics-in-business-communication/>
4. Global Business Ethics. Module 5: Ignorance of the Law is No Excuse: Ethical and Legal Issues in Global Business. - Retrieved from: <https://courses.lumenlearning.com/suny-internationalbusiness/chapter/reading-global-business-ethics/>
5. Cotton G. The Importance of Cross-Cultural Business Communications. - Retrieved from: <https://www.eonetwork.org/octane-magazine/special-features/theimportanceofcross-culturalbusinesscommunications>

Міжнародні видання:

1. Helm, S. Market Leader Business English: Accounting and Finance. – London : Pearson Longman, 2019. – 96 p.
2. Jenny Dooley. Grammarway 3: English grammar book / Jenny Dooley. – Express Publishing, 2020. – 272 p.
3. Law J. Dictionary of Accounting / Jonathan Law, Gregory Owen. – London : Oxford University Press, 2020. – 448 p.
4. MacConnell Campbell R. Macroeconomics / Campbell R. McConnell, Stanley L. Brue. – N.Y. : McGraw-Hill, 2019. – 488 p.
5. MacKenzie, I. Professional English in Use : Finance. – Cambridge University Press, 2019. – 136 p.
6. Nikolenko A.G. English Lexicology: theory and Practice: Навч. посібник для вищих

навч. закладів / Nikolenko. – Vinnytsa: Nova Knyha, 2020. – 527 с.

Матеріали навчально методичного забезпечення

<https://moodle.dpu.edu.ua/course/view.php?id=3051>

<https://library.dpu.edu.ua/123/category/653-ekonomichni-pereklad>