

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Львівський національний університет імені Івана Франка
факультет іноземних мов
кафедра німецької філології

"Затверджено"

на засіданні кафедри німецької філології
факультету іноземних мов
Львівського національного університету
імені Івана Франка
(протокол № 12 від 23 червня 2023 р.)

В.о. завідувача кафедри



доц. Н. Є. Петрашук

Силабус освітньої компоненти

«Німецька мова професійного спілкування»,
що викладається в межах

ОПП «Німецька та англійська мови і літератури
(переклад включно)»

другого (магістерського) рівня вищої освіти для здобувачів
зі спеціальності **035 Філологія**
за спеціалізацією **035.043 Германські мови та літератури**
(переклад включно), перша – німецька

Львів – 2023

Силабус курсу «Німецька мова професійного спілкування»

Назва освітньої компоненти	Німецька мова професійного спілкування
Адреса викладання освітньої компоненти	Львівський національний університет імені Івана Франка, м. Львів, вул. Університетська, 1
Факультет та кафедра, за якою закріплена освітня компонента	Факультет іноземних мов, кафедра німецької філології
Галузь знань, шифр та назва спеціальності (спеціалізації)	Галузь знань – 03 Гуманітарні науки Спеціальність – 035 Філологія Спеціалізація – 035.043 Германські мови та літератури (переклад включно), перша – німецька

ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВИКЛАДАЧА

Прізвище, ім'я, по батькові	Пиц Тарас Богданович
Науковий ступінь	кандидат філологічних наук
Вчене звання	доцент
Посада	доцент кафедри німецької філології Львівського національного університету імені Івана Франка
Місце роботи	Львівський національний університет імені Івана Франка, кафедра німецької філології
Електронна адреса	taras.pyts@lnu.edu.ua
Сторінка викладача	http://lingua.lnu.edu.ua/employee/pyts-taras-bohdanovych

КОНСУЛЬТАЦІЇ

Час	У день проведення лекцій, практичних занять (за попередньою домовленістю).
Місце	Львівський національний університет імені І. Франка, кафедра німецької філології (м. Львів, вул. Університетська, 1, каб. 427).

ІНФОРМАЦІЯ ПРО КУРС

Сторінка освітньої компоненти	https://lingua.lnu.edu.ua/course/
Коротка анотація освітньої компоненти	Дисципліна «Німецька мова професійного спілкування» є обов'язковою освітньою компонентою (початкова дисципліна) зі спеціальності 035 Філологія за спеціалізацією 035.043 Германські мови та літератури (переклад включно), перша – німецька для освітньо-професійної програми «Німецька та англійська мови і літератури (переклад включно)» другого (магістерського) рівня вищої освіти, яка викладається у 3 семестрі в обсязі 3 кредитів (за Європейською Кредитно-Трансферною Системою ECTS).

Інформація про освітню компоненту	Освітню компоненту розроблено для надання здобувачам вищої освіти необхідних знань, обов'язкових для організації професійної і наукової комунікації.
Мета та завдання освітньої компоненти	<p>Метою освітньої компоненти «Німецька мова професійного спілкування» є розвиток і формування у здобувачів освіти професійно зорієнтованих умінь і навичок усного і письмового спілкування у межах фахової та наукової тематики, практичне оволодіння основами офіційно-ділового та наукового стилів німецької мови відповідно до потреб професійної підготовки за фахом та міжкультурного спілкування.</p> <p>Завдання дисципліни:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) розвиток у здобувачів освіти основ лінгвістичної та комунікативної компетентностей у сфері спілкування, що визначені майбутніми професійними інтересами і потребами; 2) розширення та збагачення термінологічної лексики відповідно до спеціалізації і формування навичок оперування фаховою термінологією; 3) формування та розвиток умінь працювати з німецькомовною фаховою та науковою літературою; 4) ефективне та правильне використання вербальних і невербальних засобів німецькомовної комунікації під час ведення публічних виступів, презентацій, перемовин, зустрічей, воркшопів, тренінгів, тощо; 5) вироблення навичок самоконтролю за дотриманням мовних норм у спілкуванні; 6) розвиток у студентів пізнавальних інтересів в межах інтеркультурного контексту, прагнення до удосконалення своєї професійної підготовки засобами іноземної мови.
Література для вивчення освітньої компоненти	
Методичне забезпечення:	
Рамкова програма з німецької мови професійного спілкування для вищих навчальних закладів України. К. : Ленвіт, 2014. 136 с.	
Основна	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Bayerlein O., Buchner P. Campus Deutsch: Lesen. München: Hueber Verlag, 2013. 88 S. 2. Erfolgreich am Telefon und bei Gesprächen im Büro. Trainingsmodul / erarb. von Volker Eismann. Berlin: Cornelsen, 2015. 128 S. 3. Huemer B., Rheindorf M., Gruber H. Abstract, Exposé und Förderantrag. Eine Schreibanleitung für Studierende und junge Forschende. Wien-Köln-Weimar : Böhlau, 2012. 176 S. 4. Richter U., Fügert N. Wissenschaftlich arbeiten und schreiben. Intensivtrainer. Stuttgart: Klett Sprachen GMBH, 2017. 96 S. 5. Бориско Н.Ф. Бізнес-курс німецької мови. Київ: Логос, 2007. 352 с. 	
Додаткова	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Höffgen A. Deutsch lernen für den Beruf. Ismaning: Hueber, 2001. 264 S. 2. Marktplatz. Deutsche Sprache in der Wirtschaft. Mit Texten, Übungen für Selbststudium und Unterricht. Köln: Büro für Verlagsmarketing, 1998. 288 S. 	

3. Ruge E. Behördenkorrespondenz. Musterbriefe. Anträge. Einsprüche. Niederhausen: Falken-Verlag GmbH, 2010. 112 S.
4. Фрайхофф Д. Німецька економічна мова : підруч. Вінниця: Нова книга, 2001. 168 с.
5. Ятель Г.П., Гіленко І.О., Мариненко Л.Я., Мироненко Т.С. Німецька мова. Поглиблений курс. Київ: Вища школа, 2002. 214 с.

Інтернет-ресурси

1. Auf Deutsch präsentieren – so gestaltest Du Deinen Vortrag interessanter. URL: <https://www.business-nemski.com/auf-deutsch-praesentieren-so-gestaltest-du-deinen-vortrag-interessanter>
2. Bewerbungsschreiben - Qualität und Individualität sind das A und O. URL: <https://www.die-bewerbungsschreiber.de/bewerbungsschreiben>
3. Einen Vortrag halten. Redemittel für deine Präsentation. URL: https://www.youtube.com/watch?v=q3Bks3LPID4&ab_channel=SuperDeutsch
4. Kleiner Leitfaden der wichtigen Textsorten fürs Studium. URL: <https://www.studocu.com/de/document/universitat-bremen/einfuehrung-in-die-neuere-deutsche-literaturwissenschaft/kleiner-leitfaden-der-wichtigen-textsorten-fuers-studium/4020486>
5. Redemittel für die Präsentation. <https://www.goethe.de/resources/files/pdf135/redemittel5.pdf>
6. Textsorten. URL: <https://uol.de/geschichte/studium-und-lehre/schreibberatung/texte-als-pruefungsleistung/textsorten>
7. Wie schreibe ich die PERFЕКTE Bewerbung? URL: https://www.youtube.com/watch?v=dhYtry1_zIg&ab_channel=plan%26los
8. Академічне письмо: навч. посібник / Уклад. Ревуцька С.К., Зінченко В.М. Кривий Пір, 2019. 130 с. URL: <http://elibrary.donnuet.edu.ua/1644/1/%D0%9F%D0%BE%D1%81%D1%96%D0%B1%D0%BD%D0%B8%D0%BA%20%D0%90%D0%BA%D0%B0%D0%B4%D0%B5%D0%BC%D1%96%D1%87%D0%BD%D0%B5%20%D0%BF%D0%B8%D1%81%D1%8C%D0%BC%D0%BE.pdf>

<p>Обсяг освітньої компоненти та її тривалість</p>	<p>3 кредити ЄКТС один семестр 90 годин 3 них: 32 годин аудиторних (16 годин лекції, 16 годин практичні) та 58 годин самостійної роботи.</p>
<p>Очікувані результати навчання</p>	<p>Після завершення навчання здобувач вищої освіти буде:</p> <p>знати:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ основні типи навчальних письмових робіт і текстів, їхню характеристику, структуру, очікувані результати а також те, що необхідно з'ясувати з науковим керівником перед їхнім написанням; ➤ основні типи наукових робіт, їхню характеристику, структуру, очікувані результати а також те, що необхідно з'ясувати з науковим керівником перед їхнім написанням; ➤ правила академічної доброчесності при написанні кваліфікаційних робіт; ➤ структуру й основні вимоги до складання й оформлення різних видів документації, необхідних для подання заяви на стипендію / грант чи на працевлаштування: Curriculum Vitae, Bewerbungsschreiben та ін.; ➤ мовні норми й термінологію свого фаху;

- структурні особливості презентації, її лексико-граматичні і стилістичні елементи (кліше);
- правила культури ділового спілкування та етикет ділового мовлення.

вміти:

- написати з дотриманням усіх вимог студентську наукову роботу (тези, доповідь на конференції, магістерська робота) з дотриманням правил академічної доброчесності;
- правильно покликатися на джерела у кваліфікаційних роботах;
- користуватися фаховою термінологією;
- грамотно заповнювати чи оформляти документацію, необхідну для подання заяви на стипендію / грант чи на працевлаштування від німецьких фондів (DAAD, HSS та ін.): Curriculum Vitae, Bewerbungsschreiben, Exposé;
- створити презентацію з використанням відповідних лексико-граматичних і стилістичних елементів (кліше);
- застосовувати й дотримуватися правил культури ділового спілкування.

Освітня компонента передбачає формування у здобувача вищої освіти наступних загальних та фахових компетентностей, визначених освітньою програмою:

Загальні компетентності (ЗК):

- **ЗК 1.** Здатність спілкуватися державною мовою як усно, так і письмово.
- **ЗК 6.** Здатність спілкуватися іноземною мовою.
- **ЗК 8.** Навички використання інформаційних і комунікаційних технологій.
- **ЗК 10.** Здатність спілкуватися з представниками інших професійних груп різного рівня (з експертами з інших галузей знань/видів економічної діяльності).

Фахові компетентності (ФК):

- **ФК 5.** Здатність критично осмислювати історичні надбання та новітні досягнення філологічної науки.
- **ФК 6.** Здатність застосовувати поглиблені знання з обраної філологічної спеціалізації для вирішення професійних завдань.
- **ФК 7.** Здатність вільно користуватися спеціальною термінологією в обраній галузі філологічних досліджень.

У результаті вивчення освітньої компоненти здобувач вищої освіти повинен досягти наступних програмних результатів навчання визначених освітньою програмою:

Програмні результати навчання (ПРН):

	<ul style="list-style-type: none"> ➤ ПРН 2. Упевнено володіти державною та іноземною мовами для реалізації письмової та усної комунікації, зокрема в ситуаціях професійного й наукового спілкування; презентувати результати своїх досліджень державною та іноземною мовами. ➤ ПРН 3. Застосовувати сучасні методики і технології, зокрема інформаційні, для успішного й ефективного здійснення професійної діяльності та забезпечення якості дослідження в конкретній філологічній галузі. ➤ ПРН 12. Дотримуватися правил академічної доброчесності. ➤ ПРН 18. Володіти професійно орієнтованою іншомовною комунікативною компетенцією (мовною, мовленнєвою, соціокультурною, навчально-стратегічною) з німецької мови на рівні С 2.1 та з англійської мови на рівні С 1 відповідно до вимог Загальноєвропейських рекомендацій з мовної освіти.
Ключові слова	Фахова термінологія, академічна доброчесність, кваліфікаційна робота, мовні норми, офіційно-діловий стиль, науковий стиль німецької мови, етикет ділового мовлення, лінгвістична компетентність, комунікативна компетентність.
Формат та форма навчання	Змішаний Денна форма навчання
Теми	Подано у СХЕМІ КУРСУ* (Додаток 1)
Підсумковий контроль	Залік
Пререквізити	Для вивчення освітньої компоненти здобувачі вищої освіти потребують базових знань з філологічних освітніх компонент, достатніх для сприйняття категоріального апарату лінгвістики.
Форми організації навчання	Лекції, семінари, самостійна робота, консультації, тестування, презентації, написання доповідей, обговорення самостійної роботи.
Методи навчання	Пояснювально-ілюстративний метод, репродуктивний метод, метод проблемного викладення матеріалу, евристичний метод, дослідницький метод.
Необхідне обладнання	Маркерна дошка, маркери, проектор і ноутбук.

ОЦІНЮВАННЯ

Розподіл балів, які отримують студенти	Аудиторна робота – 40 балів Модульна контрольна робота – 30 балів Самостійна робота – 30 балів Залік оформляється шляхом сумування одержаних студентом балів за усі види навчальної діяльності. Підсумкова максимальна кількість балів – 100.
Критерії оцінювання	1. Оцінювання аудиторної роботи (0 – 40 балів) студентів враховує успішність опрацювання теоретичних питань і базової та допоміжної літератури до змістових модулів

лекційного курсу, якість виконання практичних завдань до змістових модулів навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання:

- «**відмінно**» (37–40 балів): активна робота на заняттях, теоретична підготовка до теми із залученням додаткової літератури, високий рівень сформованості навичок та умінь (аналіз наукової літератури, розуміння лінгвістичних і зокрема ономастичних концепцій);
- «**добре**» (29–36 балів): досить активна робота на заняттях, виконання всіх домашніх завдань на належному рівні, належний рівень сформованості навичок та умінь (аналіз наукової літератури, розуміння лінгвістичних і зокрема ономастичних концепцій);
- «**задовільно**» (25–28 балів): періодично досить активна робота на заняттях, виконання 50% домашніх завдань на достатньому, а інших 50% – на задовільному рівні, задовільний рівень сформованості навичок та умінь (аналіз наукової літератури, розуміння лінгвістичних і зокрема ономастичних концепцій);
- «**достатня**» (21–24 балів): окремі відповіді, базовані тільки на базовій науковій літературі без цілісного розуміння лінгвістичних і зокрема ономастичних концепцій);
- «**незадовільно**» (0-20 балів): переважна або повна невідповідність вимогам при виконанні завдань або їх невиконання.

Шкала оцінювання

Кількість балів	Якість теоретичної та/чи практичної підготовки (усне опитування)	% правильних відповідей (аудиторна робота)
40 – 37	відмінна	100 – 90
36 – 33	дуже добра	89 – 81
32 – 29	добра	80 – 71
28 – 25	задовільна	70 – 61
24 – 21	достатня	60 – 51
20 – 0	незадовільна	50 і менше

2. Оцінювання самостійної роботи студентів (0-30), враховує якість та обсяг опрацювання літератури, вміння її реферувати, аналізувати, узагальнювати результати пошуків і виклад власних думок.

Критерії оцінювання:

- **«відмінно»** (28 – 30 балів): повне розкриття теми, яке демонструє глибоке розуміння предмету вивчення й аргументований виклад матеріалу, правильне оформлення самостійної роботи;
- **«дуже добре»** (25 – 27 балів): достатнє розкриття теми, яке демонструє доволі глибоке розуміння предмету вивчення й аргументований виклад матеріалу, правильне оформлення наукової роботи з деякими неточностями і незначними помилками;
- **«добре»** (22 – 24 балів): достатнє розкриття теми, яке демонструє досить добре розуміння предмету вивчення й аргументований виклад матеріалу, правильне оформлення самостійної роботи з невеликою кількістю неточностей та помилок;
- **«задовільно»** (19 – 21 балів): неповне розкриття теми, яке демонструє поверхнєве розуміння предмету вивчення й недостатньо аргументований виклад матеріалу, неправильне оформлення самостійної роботи із суттєвими неточностями і помилками;
- **«достатньо»** (16 – 18 балів): неповне розкриття теми, яке демонструє дуже поверхнєве розуміння предмету вивчення й не підкріплений аргументами зовсім (або лише поодинокими) виклад матеріалу, неправильне оформлення самостійної роботи із суттєвими неточностями і помилками;
- **«незадовільно»** (0 – 15 балів): незадовільне виконання завдання, яке свідчить про недостатню сформованість передбачених фахових компетентностей, знань і вмінь або невиконання завдання.

Шкала оцінювання

Кількість балів	Якість теоретичної та/чи практичної підготовки (усне опитування)	% правильних відповідей (індивідуальне завдання)
28 – 30	відмінна	100 – 90
25 – 27	дуже добра	89 – 81
22 – 24	добра	80 – 71
19 – 21	задовільна	70 – 61
16 – 18	достатня	60 – 51
10 – 0	незадовільна	50 і менше

3. Оцінювання письмової модульної роботи (30 балів) враховує рівень сформованості знань та вмінь на проміжних етапах вивчення навчальної дисципліни.

Критерії оцінювання:

	<ul style="list-style-type: none"> – «відмінно» (28 – 30 балів): правильна відповідь на 28-30 тестових завдань, допускається не більше двох помилок; – «дуже добре» (25 – 27 балів): правильна відповідь на 25-27 тестових завдань, допускається від трьох до п'яти помилок; – «добре» (22 – 24 балів): правильна відповідь на 22-24 тестові завдання, допускається від шести до восьми помилок; – «задовільно» (19 – 21 балів): правильна відповідь на 19-21 тестове завдання, допускається від дев'яти до одинадцяти помилок; – «достатньо» (16 – 18 балів): правильна відповідь на 18-20 тестових завдань, допускається від дванадцяти до чотирнадцяти помилок; – «незадовільно» (0 – 15 балів): правильна відповідь на 15 або менше тестових завдань, що свідчить про недостатню сформованість передбачених фахових компетентностей, знань і вмінь. 			
	Кількість балів	Якість теоретичної та/чи практичної підготовки (усне опитування)	% правильних відповідей (тестування)	
	28 – 30	відмінна	100 – 90	
	25 – 27	дуже добра	89 – 81	
	22 – 24	добра	80 – 71	
	19 – 21	задовільна	70 – 61	
	16 – 18	достатня	60 – 51	
	0 – 15	незадовільна	50 і менше	
Політика виставлення балів	Крім перерахованих вище видів навчальної діяльності при підсумковому оцінюванні враховується також присутність на заняттях, запізнення, активність студента під час практичного заняття. Недопустимим є користування мобільним телефоном, планшетом чи іншими мобільними пристроями під час заняття в цілях не пов'язаних з навчанням. Також неприйнятним є списування, плагіат, несвоєчасне виконання поставленого завдання і т. ін.			
Шкала оцінювання: національна та ECTS	Кількість балів	Оцінка ECTS	Визначення	Залік
	100 - 90	A	Відмінно	Зараховано
	89 - 81	B	Дуже добре	Зараховано
	80 - 71	C	Добре	Зараховано
	70 - 61	D	Задовільно	Зараховано
	60 - 51	E	Достатньо	Зараховано

	21 - 50	FX	Недостатньо	Не зараховано (з можливістю повторного складання)
	0 - 20	F	Незадовільно	Не зараховано (з обов'язковим повторним вивченням дисципліни)
Студентам на замітку	<p>Академічна доброчесність. Індивідуальні завдання студентів мають бути оригінальними дослідженнями чи міркуваннями. Відсутність посилань на використані джерела, фабрикування джерел, списування, втручання в роботу інших студентів є прикладом академічної недоброчесності. Виявлення її ознак в письмовій роботі студента є підставою для її незарахування викладачем, незалежно від масштабів плагіату чи обману.</p> <p>Відвідування занять є важливою складовою навчання. Всі студенти повинні відвідувати усі лекції і практичні заняття курсу. Студенти мають інформувати викладача про неможливість відвідати заняття. У будь-якому випадку студенти зобов'язані дотримуватися усіх строків визначених для виконання усіх видів письмових робіт, передбачених курсом.</p> <p>Література. Література, яка надається викладачем, використовується студентами виключно в освітніх цілях без права її передачі третім особам. Також вітається використання студентами іншої літератури та джерел, яких немає серед рекомендованих.</p> <p>Жодні форми порушення академічної доброчесності не толеруються.</p>			
Опитування	Відгук на курс можна залишити на відповідній сторінці у системі деканат.			

СХЕМА КУРСУ

Тиждень	Тема, план, тези	Форма діяльності	Література	Завдання, год.	Термін виконання
Змістовий модуль 1. Типи навчальних письмових робіт, текстів, студентська наукова робота і академічний стиль наукової роботи					
1	Тема 1. Основні типи навчальних письмових робіт, текстів і студентська наукова робота. Характеристика, структура, вимоги, очікувані результати навчальних письмових робіт і текстів. Тези, доповіді на конференціях, кваліфікаційні роботи. Їхня характеристика, структура, вимоги до написання, очікувані результати. Правила академічної доброчесності.	лекція	Основна: 1, 3 Інтернет-джерела: 4, 6, 8	Тема 1. (5 год)	Протягом семестру згідно з розкладом занять
2	Основні типи навчальних письмових робіт, текстів і студентська наукова робота.	практичне заняття			
3	Тема 2. Академічний стиль наукової роботи. Обрання теми дослідження, формулювання мети й завдань, актуального стану дослідження, гіпотез, основних дефініцій, коректне цитування, виклад методів дослідження,	лекція	Основна: 1, 4 Інтернет-ресурси: 8	Тема 2. (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять

	аргументів, написання висновків, бібліографічний опис літератури.				
4	Академічний стиль наукової роботи	практичне заняття			
Змістовий модуль 2. Укладення документації на отримання стипендії за кордоном, заявки на місце роботи і німецькомовна презентація					
5	Тема 3. Подання заявки на отримання гранту / стипендії від міжнародного фонду на навчання чи з метою написання кваліфікаційної роботи. Кому надається підтримка? Хто її надає? Як приймаються рішення про надання гранту / стипендії? На що варто звернути увагу при поданні заявки? Структурні елементи супровідної документації.	лекція	Основна: 3	Тема 3. (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять
6	Подання заявки на отримання гранту / стипендії від міжнародного фонду на навчання чи з метою написання кваліфікаційної роботи.	практичне заняття			
7	Тема 4. Подання заявки на роботу. Правила, структура та особливості укладання та оформлення апікаційної форми, автобіографії (у формі таблиці) та супровідного листа у процесі пошуку роботи. Лексико-граматичні та прагматичні особливості апікаційної форми, резюме та супровідного листа. Структура та стилістика ділового листа.	лекція	Основна: 5 Додаткова: 1, 3 Інтернет-ресурси: 4, 6, 8	Тема 4. (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять

8	Подання заяви на роботу.	практичне заняття			
9	Тема 5. Німецькомовна презентація: структура, правила, особливості. Структурні особливості презентації. Німецькомовні лексико-граматичні і стилістичні елементи (кліше) презентації. Відповідні засоби вербальної комунікації та адекватні форми ведення дискусії. Аналіз німецькомовних джерел з метою пошуку даних, необхідних для презентації.	лекція	Основна: 1 Додаткова: 5 Інтернет-ресурси: 1, 3, 5	Тема 5 (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять
10	Німецькомовна презентація: структура, правила, особливості.	практичне заняття			
Змістовий модуль 3. Культура мовлення на робочому місці і ділових телефонних розмов.					
11	Тема 6. Рутинні розмови із співробітниками та начальством. Знайомство. Опрацювання запитів та робочих завдань. Обговорення чи планування роботи, доручень і термінів їхнього виконання.	лекція	Основна: 2, 5	Тема 6 (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять
12	Рутинні розмови із співробітниками та начальством.	практичне заняття			
13	Тема 7. Культура ведення телефонних розмов з начальством та колегами. Особливості телефонної комунікації. Диктування та нотування телефонних номерів та імен. Як приймати, відповідати чи	лекція	Основна: 2, 5 Інтернет-ресурси:	Тема 7. (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять

	переадресувати телефонні дзвінки? Як надати довідку чи отримати інформацію? Передавання запитів і доручень начальства.				
14	Культура ведення телефонних розмов з начальством та колегами.	практичне заняття			
15	Тема 8. Культура ведення телефонних розмов з клієнтами, постачальниками і бізнес-партнерами. Представлення і привітання. Приймання дзвінків замість начальства і переадресовування. Посередництво у телефонній комунікації. Як домовлятися про зустрічі? Підтвердження зустрічі електронною поштою. Відповіді на скарги. Підготовка до телефонної розмови. Як залишати повідомлення на автовідповідачі чи прослуховувати їх? Чи приймати рішення про ділову зустріч? Як здійснювати замовлення, бронювання телефоном?	лекція	Основна: 2, 5	Тема 8 (3 год.)	Протягом семестру згідно з розкладом занять
16	Культура ведення телефонних розмов з клієнтами, постачальниками і бізнес-партнерами.	практичне заняття			