МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ КОРАБЛЕБУДУВАННЯ
імені адмірала Макарова

ФІЛОЛОГІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ
(повна назва підрозділу)

КАФЕДРА ПРИКЛАДНОЇ ЛІНГВІСТИКИ
(повна назва кафедри)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Проректор із науково-
педагогічної роботи
_____ Сергій СЛОБОДЯН

РОБОЧА ПРОГРАМА НАВЧАЛЬНОЇ ДИСЦИПЛІНИ

Program of the Discipline

Основи міжкультурної комунікації та взаємодії з клієнтами

Basics of Intercultural Communication and Customer Service

рівень вищої освіти перший (бакалаврський)

тип дисципліни вибіркова

мова викладання англійська, українська

Миколаїв – 2025

ЗМІСТ

Вступ 4
1. Опис навчальної дисципліни 5
2. Мета вивчення навчальної дисципліни 5
3. Передумови для вивчення дисципліни 6
4. Очікувані результати навчання 6
5. Програма навчальної дисципліни 6
6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування 10
7. Форми поточного та підсумкового контролю 10
8. Критерії оцінювання результатів навчання 13
9. Інструменти, обладнання, програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна 13
10. Рекомендовані джерела інформації 14

ВСТУП

Анотація

Навчальна дисципліна «Основи міжкультурної комунікації та взаємодії з клієнтами» розкриває зв'язок мови і культури, ознайомлює з основами міжкультурної комунікації в професійному світі та принципами обслуговування клієнтів в англомовному світі. Практична сторона курсу реалізує практику відбору й презентації знань з національно-культурної специфіки мовленнєвого спілкування з метою забезпечення розвитку комунікативної компетенції студентів та уміння працювати в ситуаціях взаємодії з клієнтами мовою, яка вивчається. Програма дисципліни «Основи міжкультурної комунікації та взаємодії з клієнтами» розрахована на студентів спеціальності філологів, студентів гуманітарних та інших спеціальностей, які володіють англійською мовою на рівні B1+ та цікавляться питаннями міжкультурної комунікації та практичними принципами взаємодії з клієнтами англійською мовою.

Ключові слова: *міжкультурна комунікація, англійська мова, обслуговування клієнтів, ділове спілкування.*

Abstract

The discipline «Basics of Intercultural Communication and Customer Service» is focused on a connection between language and culture, introduces the basic information about intercultural communication in professional world, and principles of customer service. The program is created for students who have B1+ level of English and are interested in intercultural communication and providing customer service to English-speaking customers.

Key words: *intercultural communication, customer service,*

1. Опис навчальної дисципліни

<table>
<tr><td rowspan="2">Найменування показників</td><td rowspan="2">Галузь знань, спеціальність (освітня програма), освітній рівень</td><td colspan="2">Характеристика навчальної дисципліни</td></tr>
<tr><td>денна форма навчання</td><td>заочна форма навчання</td></tr>
<tr><td>Кількість кредитів – 5</td><td rowspan="15">Освітній рівень: перший (бакалаврський)</td><td colspan="2">Вибіркова</td></tr>
<tr><td>Модулів – 1</td><td colspan="2">Рік підготовки:</td></tr>
<tr><td>Змістових модулів – 3</td><td>4-й</td><td>4-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Електронна адреса РПНД на сайті Університету</td><td colspan="2">Семестр</td></tr>
<tr><td>7-й</td><td>7-й</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Індивідуальне науково-дослідне завдання не передбачено</td><td colspan="2">Лекцій</td></tr>
<tr><td>30 год.</td><td>6год.</td></tr>
<tr><td rowspan="2">Загальна кількість годин –150</td><td colspan="2">Практичні, семінарські</td></tr>
<tr><td>30 год.</td><td>6 год.</td></tr>
<tr><td rowspan="2"></td><td colspan="2">Лабораторні</td></tr>
<tr><td>0 год.</td><td>0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Самостійна робота</td></tr>
<tr><td>90 год.</td><td>136 год</td></tr>
<tr><td colspan="2">Індивідуальні завдання: 0 год.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Вид контролю: залік</td></tr>
<tr><td colspan="2">Форма контролю: комбінована</td></tr>
</table>

2. Мета вивчення навчальної дисципліни

Мета вивчення навчальної дисципліни ««Основи міжкультурної комунікації та взаємодії з клієнтами» — формування у студентів культурно толерантного мислення, відкритості до культурного різноманіття та формування навичок, необхідних для ефективної міжкультурної комунікації та соціокультурної експертизи міжкультурної взаємодії в професійному світі.

Основні завдання вивчення дисципліни:

- ознайомити студентів з основними концептуальними надбаннями міжкультурної комунікації як наукової дисципліни;
- розвинути у студентів здатність ефективно спілкуватися апнглійською мовою в професійній сфері;
- розвинути здатність здійснювати письмове спілкування з клієнтами англійською мовою;
- розвинути здатність розуміти й використовувати в спілкуванні з носіями та не-носіями англійської мови культурні особливості ділової комунікації.

Навчальна дисципліна також має на меті розкрити зв’язок мови і культури, ознайомити студентів з ефективними комунікативними стратегіями при міжкультурній комунікації та навчити студентів засобам аналізу міжкультурної комунікації, виявлення стереотипів та хибних атрибуцій. Практична сторона курсу реалізує практику відбору й презентації знань з національно-культурної специфіки мовленнєвого спілкування з метою забезпечення розвитку комунікативної компетенції студентів та знань про світ мови, яка вивчається, необхідних для подальшого вивчення і вдосконалення мови та використання її для професійних цілей.

3. Передумови для вивчення дисципліни

Передумовами для вивчення даної дисципліни є попереднє вивчення англійської мови на рівні В1+ та володіння навичками спілкування.

4. Очікувані результати навчання

Вивчення навчальної дисципліни передбачає формування та розвиток у студентів готовності до толерантного сприйняття соціальних та культурних відмінностей, уміння комунікувати з клієнтами англійською мовою, а також елементарних навичок збирати, аналізувати, систематизувати й інтерпретувати лінгвальні та екстралінгвальні факти і використовувати їх для розв'язання складних завдань і проблем у спеціалізованих сферах професійної діяльності та/або навчання.

5. Програма навчальної дисципліни

Модуль 1. Культура, мова та міжкультурна комунікація

Змістовий модуль 1. Вступ до міжкультурної комунікації

Тема 1. Актуальність вивчення міжкультурної комунікації в сучасному суспільстві. Основні аспекти вивчення культури в міжкультурних студіях. Об'єкт, предмет, мета та завдання міжкультурної комунікації як окремої дисципліни.

Література [Ребрій] с. 6-14

Тема 2. Виникнення та розвиток концепції міжкультурної комунікації в США. Культурний релятивізм та євроцентризм. Е Холл та Д. Трагер «Культура як комунікація». Е. Холл «Мовчазна мова». Методологія дослідження культур К. Клакхона та Ф. Стродбіка. Гіпотеза Сепіра-Уорфа. Л. Самовар та Р. Портер про інтерпретацію невербальної поведінки. Адаптація та культурний шок. Три основні підходи до розуміння міжкультурної комунікації: функціоналістський, інтерпретативний та критичний. Теорія міжкультурної комунікації в Західній Європі. Розвиток теорії та практики міжкультурної комунікації в Україні. Відмінності між культурами низького та високого контексту в електронній комунікації (Чанг та Чен).

Література [Ребрій] с. 48-55

Тема 3. Поняття культури. Проблема дефініції поняття культури. Методологічні підходи до вивчення культури. Особливості культури. Локальні культури. Мовна та концептуальна картина світу. Види відносин між культурами: утилітарні, відносини неприйняття; відносини взаємодії.

Література [Ребрій] с. 20-26

Тема 4. Соціалізація як процес входження індивіда до об'єктивної реальності суспільства. Соціальні ролі та значимі символи в соціалізації. (Дж.Г. Мід). Англійський та японський стилі виховання дітей. Інкультурація. Стадії інкультурації: первинна та вторинна. Ігрові форми інкультурації. Механізми інкультурації. Культурна трансмісія: вертикальна, горизонтальна, непряма. Імітація. Ідентифікація. Відчуття сорому. Відчуття вини. Нівелювання значення традиційних атрибутів культурної самобутності: історичності, територіальності, інтерактивності та інших.

Література [Ребрій] с.

Тема 5. Культура та поведінка. Культурні фактори, що обумовлюють поведінку індивіда в міжкультурній взаємодії. «Культурні окуляри» Е. Холл. Наївний реалізм (Г. Баузінгер). Культурна чуткість. Емпатія. Види емпатії: когнітивна, експресивна, соціальна. «Платинове правило спілкування» (М. Беннет). Емпатичний тип комунікації. Культура та цінність. Культурні цінності. Система цінностей. Соціальні норми. Устої, звичаї, традиції, обряд та право. Культура та ідентичність. Культурна ідентичність. Гібридні віртуальні культури та гібридні віртуальні ідентичності (І. Клотьє). Типи реакцій на поведінку представників іншої культури.

Література [Ребрій] с. 14-20

Тема 6. Культура та мова. Зв'язок культури та мови її носіїв (Ф. Боас, Б. Мілиновський). Мова як детермінант способу мислення народу, який розмовляє цією мовою (Сепір-Уорф). Критика та підтримка гіпотези Сепіра-Уорфа.

Література [Ребрій] с. 39-48

Тема 7. Підсумковий тест.

Змістовний модуль 2. Культура та особистість в міжкультурній комунікації.

Тема 8. Міжкультурна компетенція та шляхи її формування.

Література [Манакін] с. 8-19

Тема 9. Комунікація та спілкування. Три основні підходи до питання співвідношення між поняттями комунікація та спілкування. Види спілкування. Поняття комунікативного процесу. Основні форми комунікації: міжособистісна, внутрішньогрупова, масова, міжкультурна. Особливості міжкультурної комунікації. Теорії міжкультурної комунікації. Теорія високо- та низько контекстуальних культур Е. Голла. Теорія культурних вимірів Г. Гофстеде. Теорія культурної грамотності Е. Гірша. Відмінності між низькоконтекстними та високо контекстними культурами в електронній комунікації. Відмінності між індивідуалістськими та колективістськими культурами в електронній комунікації.

Література [Utley] с. 56-73

Тема 10. Структура міжкультурної комунікації. Детермінанти міжкультурної комунікації. Специфіка культури у ставленні до природи, часу, простору, спілкування, характеру аргументації в процесі особистого спілкування, особистої свободи, природи самої людини. Форми міжкультурної комунікації: пряма, непряма, опосередкована, неопосередкована. Внутрішній та зовнішній аспекти міжкультурної комунікації.

Література [Utley] с. 74-84

Тема 11. Форми акультурації: асиміляція, сепарація, маргіналізація та інтеграція. Результати акультурації. Психологічна та соціокультурна акультурація. Акультурація як комунікація. «Культурний шок» (К. Оберг). Шість проявів культурного шоку. U-подібна крива адаптації. W-подібна крива реадаптації. Фактори, що впливають на культурний шок. Модель освоєння чужої культури М. Беннета. Етноцентристські та етнорелятивістські етапи. Конструктивна маргінальність.

Література [Utley] с.

Тема 12. Сприйняття та категоризація. Фактори, що детермінують сприйняття. Фактор першого враження, вищості, атрактивності, гарного ставлення. Культура та сприйняття. Детермінанти культурного сприйняття. «Свої» та «чужі». Поняття «чужого». Соціальна номенклатура іншого (Ю. Сорока). Ворог як категорія соціального сприйняття. Міжкультурні конфлікти. Види міжкультурних конфліктів. Причини міжкультурних конфліктів. Стратегії вирішення міжкультурних конфліктів.

Література [Сорока] с. 40-74

Тема 13. Поняття про атрибуцію. Зміщення атрибута. Теорія казуальної атрибуції. Види атрибуції. Вплив атрибуції на процес міжкультурної комунікації. Фундаментальна помилка атрибуції. Помилка ілюзорних кореляцій. Помилка помилкової згоди. Мотиваційна помилка атрибуції. Стереотипи в міжкультурній комунікації. Поняття стереотипу. Етнічні стереотипи. Виникнення стереотипів. Стереотипи та «економія мислення». Функції стереотипів. Стереотипи як перепони в міжкультурній комунікації. Упередження в міжкультурній комунікації. Поняття упередження. Механізми формування упереджень. Типи упереджень. Виправлення упередження.

Література [Сорока] с. 75-96

Тема 14. Підсумковий тест.

Змістовний модуль 3. Ділове спілкування та взаємодія з клієнтами в англомовному світі.

Тема 15. Аспекти ділової культури в англомовному світі. Англійська мова як мова міжнародного спілкування.

Література [Utley], с. 86-111

Тема 16. Особливості культури Великої Британії.

Література [Utley] с.

Тема 17. Особливості культури США. «Плавильний котел». Фронтир та Дикий Захід. «Велике яблуко». Ізоляціонізм та зміна ролі США у XIX-XXI століттях. Епоха постправди.

Література [Utley] с.

Тема 18. Взаємодія з клієнтами та її основні принципи в діловому світі США та Європи. Діловий етикет.

Література [Utley], с. 86-111

Тема 19. Якісна взаємодія з клієнтами. Взаємодія зі складними клієнтами. Деескалація.

Література [Dignen] с. 34-45

Тема 20. Взаємодія з клієнтами по телефону. Утримання. Переведення на іншого користувача.

Література [Dignen] с. 14-25

Тема 21. Фонетичні особливості ділового спілкування по телефону.

Література [Dignen] с.

Тема 22. Письмова комунікація з клієнтами. Види письмових повідомлень. Формальні та неформальні листи (вибачення, запрошення, запит) та типові помилки у їх написанні.

Література [Longman Exam Dictionary]; [Dignen] с. 26-33

Тема 23. Підсумковий тест.

Тематичний план навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин									
	денна форма					Заочна форма				
	усього	у тому числі				усього	у тому числі			
		л	п	лаб	с.р.		л	п	лаб	с.р.
Модуль 1										
Змістовий модуль 1.										
Тема 1. Актуальність вивчення, об'єкт, предмет, мета та завдання міжкультурної комунікації як окремої дисципліни.	7	1	1	-	5	6	1			6
Тема 2. Теорія та практика міжкультурної комунікації в Україні та світі	7	1	1	-	5	7	1			6
Тема 3. Поняття культури.	7	1	1	-	5	6				6
Тема 4. Соціалізація. Інкультурація. Ідентифікація.	7	-	2	-	5	7				7
Тема 5. Культура та поведінка.	6	1	1	-	4	6				6
Тема 6. Культура та мова.	7	1	2	-	4	5				5
Тема 7. Підсумковий тест.	4		2	-	2	6		1		5
Разом за змістовим модулем 1	**45**	5	**10**	-	**30**	**45**	**2**	**1**		**41**
Змістовий модуль 2.										
Тема 8. Міжкультурна компетенція та шляхи її	7	1	1	-	5	7	1			6

формування.										
Тема 9. Культура та спілкування.	7	1	1	-	5	6				6
Тема 10. Структура міжкультурної комунікації.	7	1	2	-	4	6				6
Тема 11. Акультурація.	5	-	1	-	4	6	1			6
Тема 12. Сприйняття та категоризація.	7	1	2	-	4	5				5
Тема 13. Атрибуція. Стереотипи.	6	1	1	-	4	6				6
Тема 14. Підсумковий тест.	6	-	2	-	4	5		1		6
Разом за змістовим модулем 2	**45**	5	**10**	-	**30**	**45**	**2**	**1**		**41**
Змістовий модуль 3.										
Тема 15. Аспекти ділової культури в англомовному світі. Англійська мова як мова міжнародного спілкування.	6	3	1	-	5	7	1			6
Тема 16. Особливості культури Великої Британії.	7	3	1	-	6	6				6
Тема 17. Особливості культури США.	8	2	1	-	5	6				6
Тема 18. Взаємодія з клієнтами та її основні принципи в діловому світі США та Європи. Діловий етикет.	6	2	1	-	5	6				6
Тема 19. Якісна взаємодія з клієнтами. Взаємодія зі складними клієнтами. Деескалація.	6	2	1	-	5	7	1			6
Тема 20. Взаємодія з клієнтами по телефону. Утримання. Переведення на іншого користувача.	9	2	1	-	6	6				6
Тема 21. Фонетичні особливості ділового спілкування по телефону.	6	2	1	-	5	6				6
Тема 22. Письмова комунікація з клієнтами. Види письмових повідомлень. Формальні та неформальні листи (вибачення, запрошення, запит) та типові помилки у їх написанні.	7	2	1		5	6				6
Тема 23. Підсумковий тест.	5	2	2		3	6				6
Разом за зі змістовим модулем 3	**60**	**20**	**10**		**30**	**60**	**2**	**4**		**54**
Усього годин за курс навчання	**150**	**30**	**30**	-	**90**	**150**	**6**	**6**	-	**136**

Самостійна робота

Розподіл годин самостійної роботи для студентів денної форми навчання:

- підготовка до практичних занять – *1-3 год. / 1 заняття*;
- підготовка до контрольних заходів – 30 годин.

Завдання для самостійної роботи

№ з/п	Вид роботи	Кількість годин	
		Денна форма	Заочна форма
1	Підготовка до практичних занять	20	30
2	Підготовка проектів	25	30
3	Підготовка до модульних контрольних робіт	20	40
4	Підготовка до заліку	25	36
	Разом	90	136

6. Методи навчання, засоби діагностики результатів навчання та методи їх демонстрування

Методи навчання для всіх видів занять:

- робота з літературою — опрацювання різних видів джерел, спрямоване на формування нових знань, їх закріплення, вироблення вмінь і навичок та реалізацію контрольно-корекційної функції в умовах формальної, неформальної та інформальної освіти;
- пояснення — словесне розкриття причинно-наслідкових зв'язків і закономірностей у розвитку природи, людського суспільства і людського мислення;
- дискусія — обмін поглядами щодо конкретної проблеми з метою набуття нових знань, зміцнення власної думки, формування вміння її обстоювати;
- вправа — планомірне, організоване, повторне виконання дій із метою оволодіння ними або підвищення їх якості;
- практична робота — метод поглиблення і закріплення теоретичних знань та перевірки наукових висновків.

Засоби діагностики результатів навчання та методи їхньої демонстрації:

- усні відповіді (лише для студентів денної форми навчання);
- тести;
- проєктна робота;
- презентації результатів виконаних завдань;
- модульна контрольна робота;
- залік;
- екзамен;
- комплексна контрольна робота.

7. Форми поточного та підсумкового контролю

Досягнення студента оцінюються за 100-бальною системою Університету.

Підсумкова оцінка навчального курсу включає в себе оцінки з поточного контролю і оцінки заключного іспиту. У кожного компонента своя частка в загальній системі оцінок. У поточних оцінках студент може набрати від 60 балів до 100 балів. Під компонентом поточних оцінок розуміються оцінки протягом семестру (активність, участь в дискусіях; виконання завдань та інше).

Кількість балів, яка відводиться для заключного іспиту в загальній системі оцінок – 40 балів. Право складати заключний іспит надається студенту, якій з урахуванням максимальних балів поточних оцінок і заключного іспиту набирає не менше 60 балів. Підсумкова оцінка навчального курсу є сумою поточних оцінок і оцінки іспиту.

Поточний контроль проводиться на кожному практичному занятті та за результатами виконання завдань самостійної роботи. Він передбачає оцінювання теоретичної підготовки здобувачів вищої освіти із зазначеної теми (у тому числі, самостійно опрацьованого матеріалу) під час роботи на практичних заняттях та набутих практичних навичок під час виконання завдань самостійної роботи.

Зарахування кредитів навчального курсу можливо тільки після досягнення результатів, запланованих РПНД, що відображається в одній з позитивних оцінок, передбачених чинним законодавством.

Форми контролю результатів навчальної діяльності студентів та їхнє оцінювання

Проєктна робота	**Критерії оцінювання**
5	Робота виконана в установлений термін. Проєкт — самостійне, унікальне дослідження, що містить правильно структуровану інформацію, а також логічні та обґрунтовані висновкові положення. Проєкт також відзначається практичною цінністю результатів.
4	Робота виконана в установлений термін. Проєкт — самостійне, унікальне дослідження, що містить правильно структуровану інформацію. Висновкові положення містять неточності та відзначаються поверхневістю тез.
3	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує проєкт відповідно до рекомендацій викладача, проте допускає помилки інтерпретації фактів, їхній логічній презентації, формулюванні висновків. Практична цінність проєкту не є чітко доведеною.
2	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує проєкт відповідно до рекомендацій викладача, проте допускає помилки у висвітленні фактів, їхній логічній презентації, вміщує до проєкту неактуальну інформацію. Проєкт не має практичної цінності.
1	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує проєкт під керівництвом викладача; не здійснює самостійної пошукової роботи, не може зробити узагальнення та сформулювати висновкові положення.
0	Робота не виконувалася.
	Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 10 балів (2 роботи по 5 балів).

Виконання творчих завдань	**Критерії оцінювання**
5	Студент виконує завдання у встановлений термін, спирається на матеріали, рекомендовані викладачем і відібрані самостійно, використовуючи значний обсяг опрацьованого матеріалу, робить висновки та вказує на перспективи застосування рішення в подальшій практичній діяльності.
4	Студент виконує завдання у встановлений термін, спирається на матеріали, рекомендовані викладачем і відібрані самостійно, не всі з яких достатньо відповідають тематиці роботи, робить висновки без вказівки перспектив подальших досліджень.
3	Студент виконує завдання із порушенням установленого часу для цього виду роботи; використовує лише матеріали, рекомендовані викладачем.
2	Студент виконує завдання із порушенням установленого часу для цього

	виду роботи; використовує обмежену кількість матеріалів, рекомендованих викладачем, не демонструє самостійності висновків і/або розуміння перспектив застосування дослідження рішення в подальшій практичній діяльності.
1	Студент виконує завдання за допомогою викладача.
0	Студент не виконує завдання.
	Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 15 балів (3 роботи по 5 балів).

Відповіді на практичних заняттях	**Критерії оцінювання**
2	Відповідь правильна, повна, логічна, містить аналіз, систематизацію, узагальнення, використані міжпредметні зв'язки, містить аргументовані висновки.
1	Відповідь в цілому правильна, доволі повна, логічна; допущені несуттєві помилки та неточності у викладенні матеріалу.
0,5	Відповідь частково правильна, містить неточності, недостатньо обґрунтована з використанням неправильної / некоректної термінології.
0	Студент не дає відповіді чи його відповідь містить значну кількість суттєвих помилок, не обґрунтована.
	Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 45 балів (15 відповідей по 2 бали).

Поточний модульний контроль у формі тестування

Правильних відповідей,%	100	90	80	70	60	50	40	30	20	10
Бал	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

Контрольна робота	**Критерії оцінювання**
25–23	Робота виконана в установлений термін. Вона є самостійним, унікальним дослідженням, що містить повні обґрунтовані й підтверджені фактами відповіді.
22–18	Робота виконана в установлений термін. Вона є самостійним, унікальним дослідженням, що містить містить повні обґрунтовані й підтверджені фактами відповіді з певними незначними неточностями.
17–12	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує роботу відповідно до рекомендацій викладача, проте допускає помилки у наведених фактах і висновках.
11–7	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує роботу відповідно до рекомендацій викладача, проте допускає помилки у наведених фактах і висновках.
6–1	Робота виконана з порушенням установлених термінів. Студент виконує роботу під керівництвом викладача; не здійснює самостійної пошукової роботи, не може зробити її структуризацію, допускає помилки у наведених фактах і висновках.
0	Робота не виконувалася.
	Максимальна оцінка студента за цей компонент програми 25 балів

Форма контролю	**Максимальна кількість балів**

	Денна форма	Заочна форма
Відповіді на практичних заняттях	15х2 бали = 30 балів	0х3 бали = 0 балів
Проєктна робота	2х5 балів = 10 балів	6х5 балів = 30 балів
Творча робота	3х5 балів = 15 балів	15х5 балів = 75 балів
Тестування	2х10 балів = 20 балів	2х10 балів = 20 балів
Контрольна (письмова творча) робота	1х25 балів= 25 балів	1х25 балів= 25 балів
Всього	**100**	**100**

8. Критерії оцінювання результатів навчання

		Денне відділення		Заочне відділення	
		Вид роботи	Кількість балів	Вид роботи	Кількість балів
ЗМ 1	Т1	Відповідь на практичному занятті	2		
	Т2	Відповідь на практичному занятті	8		
		Проєкт	5	Проєкт	15
		Творча робота	5	Творча робота	30
	Т3	Відповідь на практичному занятті	3		–
		Творча робота	5		
	ПМК	Тест	10	Тест	10
ЗМ 2	Т1	Відповідь на практичному занятті	2		
	Т2	Відповідь на практичному занятті	6		
		Творча робота	5	Творча робота	30
ЗМ 3	Т1	Відповідь на практичному занятті	2		
	Т2	Відповідь на практичному занятті	10		
		Проєкт	5	Проєкт	15
		Творча робота	5	Творча робота	15
	ПМК	Тест	10	Тест	10
Контрольна робота		Проект	25	Проект	25
Підсумковий контроль		Залік		Залік	
Сума			100		100

9. Інструменти, обладнання, програмне забезпечення, використання яких передбачає навчальна дисципліна

Наочним матеріалом для лекційних занять послужить друковано-роздатковий матеріал у вигляді ілюстративних таблиць і опорних схем, а також аудіозаписи телефонних розмов та діалогів.

На практичних заняттях прислужиться використання карток із вправами.

Під час виконання завдань самостійної роботи доцільним стане використання довідників, енциклопедій, сайтів музеїв, університетів, бібліотек.

10. Рекомендовані джерела інформації

Основна література

1. Загороднова В. Ф. Основи міжкультурної комунікації : навч.посібник / В. Ф. Загороднова. – Бердянськ : БДПУ, 2018. – 314 с.
2. Бакіров В., Ушакова Н., Хижняк Л. Міжкультурна комунікація в університеті: історичний досвід і виклики сучасності // Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи». 2018. (39). С. 286-293.
3. Манакін В. М. Мова і міжкультурна комунікація : навч. посіб. / В. М. Манакін. – К.: ВЦ «Академія», 2012. – 288 с. – (Серія «Альма матер»).
4. Ребрій О.В. Теорія міжкультурної комунікації : конспект лекцій / О. В. Ребрій. – Харків, 2022. – 72 с.
5. The Handbook of Critical Intercultural Communication. Second Edition. Edited by Thomas K. Nakayama Rona Tamiko Halualani. 2024. John Wiley & Sons Ltd Edition History Blackwell Publishing Ltd. 594 p.
6. Barry Tomalin and Mike Nicks (2007) The World's Business Cultures and How to Unlock Them. Thorogood Publishingю 282 p.
7. Bob Dignen (2011) Communicating Across Cultures. Cambridge University Press. 98 p.
8. Richard D. Lewis (2001) When Cultures Collide. Managing successfully across cultures. NICHOLAS BREALEY PUBLISHING LONDON. 223 p.
9. Utley Derek (2005) Intercultural Resource Pack. Cambridge University Press. 111 p.
10. Сорока Ю. Свої, чужі, різні: соціокультурна перспектива сприйняття Іншого : онографія / Юлія Сорока. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2012. – 332 с.

Додаткова література

1. Алексєєва І.О. Вступ до теорії міжкультурної комунікації : Підручник / І. О. Алексєєва. – К. : Видавничо-поліграфічний центр "Київський університет", 2011. – 300 с.
2. Верховод Л. І. Соціологія культури та міжкультурна комунікація : навч.-метод. посіб. для студ. ден. та заочн. форми навч. спец. «Соціологія» / Л. І. Верховод ; Держ. закл. «Луган. нац. ун-т імені Тараса Шевченка». – Старобільськ : Вид-во ДЗ «ЛНУ імені Тараса Шевченка», 2018. – 263 с.
3. Українська мова і міжкультурна комунікація у глобалізованому світі: виклики та перспективи : Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції, присвяченій 30-літтю кафедри української мови, літератури та культури КПІ ім. Ігоря Сікорського 18 жовтня 2019 р. – 119 с.
4. М'язова І. Ю. Особливості тлумачення поняття «міжкультурна комунікація» / І. Ю. М'язова // Філософські проблеми гуманітарних наук. – 2006. – № 8 . – С. 108–113.
5. Allwood, J. (Ed.) (1985) Intercultural communication, Papers in Anthropological Linguistics 12, University of Göteborg, Dept of Linguistics.
6. Stephen M. Croucher (2011) Social Networking and Cultural Adaptation: A Theoretical Model, Journal of International and Intercultural Communication, 4:4, 259-264, DOI:10.1080/17513057.2011.598046 [Електронний ресурс. Режим доступу] Social Networking and Cultural Adaptation: A Theoretical Model
7. Бацевич Ф.С. Словник термінів міжкультурної комунікації. - К.: Довіра, 2007. - 205 с. - (Словники України). Бацевич Ф. С. Словник термінів міжкультурної комунікації (2007)

8. Сорока Ю. Г. Свої, чужі, різні: соціокультурна перспектива сприйняття Іншого : монографія / Юлія Сорока. – Х. : ХНУ імені В. Н. Каразіна, 2012. – 332 с.

Інформаційні ресурси

1. https://geerthofstede.com/culture-geert-hofstede-gert-jan-hofstede/6d-model-of-national-culture/
2. https://oxford-review.com/the-oxford-review-dei-diversity-equity-and-inclusion-dictionary/cultural-sensitivity-definition-and-explanation/
3. Словник термінів міжкультурної комунікації - Ф.С. Бацевич
4. https://www.coreknowledge.org/
5. https://search.lib.virginia.edu/sources/uva_library/items/u5289967

Розробник:
доцент НУК, старший викладач
кафедри прикладної лінгвістики Наталія Мочалова