

FISA DISCIPLINEI

1. Date despre program

1.1 Instituția de învățământ superior	Universitatea "Artifex" din București
1.2 Facultatea	Management-Marketing
1.3 Departamentul	Management-Marketing
1.4 Domeniul de studii	Administrarea afacerilor
1.5 Ciclul de studii	Master
1.6 Programul de studii / Calificarea	Administrarea afacerilor în comerț, turism și servicii
1.7 Forma de învățământ	IF (Învățământ cu Frecvență)
1.8 Limba de studiu	Română
1.9 Anul universitar	2024-2025

2. Date despre disciplină

2.1 Denumirea disciplinei	Corespondență și comunicare în afaceri în limba engleză								
2.2 Codul disciplinei	MAA0251FC1205								
2.3 Titularul activităților de curs									
2.4 Titularul activităților de seminar									
2.5 Anul de studiu	I	2.6 Semestrul	2	2.7 Tipul de evaluare (E - examen / V - verificare / C - colocviu)	V	2.8 Regimul disciplinei (O - obligatorie, A - opțională, F- facultativă)	F	2.9 Numărul de credite ECTS	3

3. Timpul total estimat (ore pe semestru al activităților didactice)

3.1 Număr de ore pe săptămână	3	din care:	1	3.3 seminar / laborator	2
		3.2 curs			
3.4 Numărul de săptămâni	14				
3.5 Total ore din planul de învățământ	42	din care:	14	3.7 seminar / laborator	28
		3.6 curs			
Distribuția fondului de timp:					ore
Studiul după manual, suport de curs, bibliografie și notițe					10
Documentare suplimentară în bibliotecă, pe platformele electronice de specialitate și pe teren					10
Pregătire seminarii / laboratoare, teme, referate, portofolii și eseuri					10
Tutoriat / Consultații					2
Examinări					1
Alte activități:					
3.7 Total ore studiu individual			33		
3.8 Total ore pe semestru (număr de credite ECTS × 25 ore)			75		

4. Pre-condiții (acolo unde este cazul)

4.1 de curriculum	Cunoștințe de bază (elementare) privitoare la domeniul economic / mediul de afaceri.
4.2 de competențe	Nivel minim B1 al competențelor de limbă străină

5. Condiții (acolo unde este cazul)

5.1 De desfășurare a <i>cursului</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sală de clasă (laborator de limbi străine) dotată cu tablă, calculatoare și acces la internet • Studenții vor avea asupra lor diverse materiale didactice (puse la dispoziție în prealabil de către profesor)
5.2 De desfășurare a <i>seminarului / laboratorului</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Sală de clasă (laborator de limbi străine) dotată cu tablă, calculatoare și acces la internet; • Studenții își vor închide telefoanele mobile în timpul orei de curs; • Studenții vor avea asupra lor diverse materiale didactice (puse la dispoziție în prealabil de către profesor) • Prezența <i>activă</i> la orele de seminar.

6. Competențele specifice acumulate

Competențe profesionale	<ol style="list-style-type: none"> 1. ofera consiliere în ceea ce privește gestionarea personalului 2. stabilește relații de afaceri 3. analizează procese de afaceri 4. identifică acțiuni de îmbunătățire
Competențe transversale	<ol style="list-style-type: none"> 1. ofera consiliere altora 2. respecta angajamente

7. Obiectivele disciplinei (reieșind din grila competențelor acumulate)

7.1 Obiectivul general al disciplinei	Înșușirea <i>limbajului de specialitate</i> și a <i>tehnicilor de comunicare</i> în mediul economic național și <i>intercultural</i> (european), în vederea comunicării eficiente și a <i>relaționării</i> optime cu <i>clienții</i> și cu <i>partenerii de afaceri</i>	
7.2 Obiectivele specifice	Cunoștințe:	<p>R.1.1: Absolventul cunoaște și înțelege <i>limbajul</i> aferent domeniului (administrarea afacerilor, marketing și relații cu clienții și partenerii de afaceri), în limbile română și engleză</p> <p>R.1.2: Absolventul înțelege corect diferite <i>tipuri de mesaje (orale și scrise)</i> în limba engleză și este capabil să extragă <i>informația esențială / relevantă</i> dintr-un material studiat (folosind diferite tehnici de citire / ascultare)</p> <p>R.1.3: Absolventul identifică (într-un mesaj <i>audiat / citit</i>) diverse informații, atitudini și opinii și este capabil să discearnă între <i>informație</i> și <i>opinie</i></p>

	Aptitudini:	<p>R.1.1: Absolventul aplică în mod corect și logic <i>regulile gramaticale</i> de bază ale limbii engleze, pentru a se exprima inteligibil și corect</p> <p>R.1.2: Absolventul este capabil să confirme înțelegerea mesajului prin intermediul unor <i>comentarii</i> personale, precum și să inițieze și să participe la <i>conversații</i> pe teme cotidiene și profesionale</p> <p>R.1.3: Absolventul poate să comunice eficient <i>informații</i>, să susțină diverse <i>idei</i> și să exprime <i>opinii</i> (acord, dezacord, critici și sugestii) în limba engleză (atât <i>monologic</i>, cât și <i>dialogic</i>), în <i>situații specifice</i> vieții profesionale (ședințe, întâlniri, negocieri, conversații telefonice și față în față, corespondența de afaceri, etc), fără a leza demnitatea și dreptul la opinie al interlocutorilor (inclusiv într-un context <i>multi-cultural</i>)</p> <p>R.1.4: Absolventul este capabil să planifice și să organizeze <i>ședințe / întâlniri de afaceri</i> (în cadrul companiei și în afara acesteia), să stabilească ordinea de zi și să conducă (să prezideze) o ședință, să redacteze procesul verbal, etc</p> <p>R.1.5: Absolventul poate să redacteze un <i>mesaj scris</i> în limba engleză (<i>email / scrisoare</i>), în context profesional, respectând convențiile (regulile) elementare ale corespondenței de afaceri și adaptând <i>stilul / registrul</i> (formal / informal) la situația dată</p>
	Responsabilitate și autonomie	<p>R.1.1: Absolventul selectează și utilizează în conversație expresiile cele mai adecvate în funcție de <i>situația de comunicare</i> și își adaptează <i>discursul</i> la particularitățile interlocutorilor (face distincția între stilul <i>formal</i> și <i>informal</i>)</p> <p>R.1.2: Absolventul rezolvă <i>problemele și blocajele</i> inerente comunicării și relațiilor interumane (de afaceri), folosind <i>tactici și strategii</i> pragmatice specifice (repetiție, clarificare, reformulare, solicitarea de explicații și clarificări, politețe, stil <i>indirect</i>, etc)</p> <p>R.1.3: Absolventul evaluează în mod realist propriile <i>competențe socio-lingvistice</i> în contextul obiectivelor sale profesionale și ia măsuri eficiente de corectare și <i>auto-perfecționare</i> (prin studiu individual, formare continuă, etc)</p> <p>R.1.4: Absolventul își folosește abilitățile de comunicare și competențele lingvistice dobândite în procesul de <i>relaționare și comunicare cu clienții</i>, în cadrul firmelor din domeniul comerțului, turismului și serviciilor, precum și în vederea elaborării și implementării strategiilor de vânzare, marketing, etc</p>

8. Conținuturi

8.1 Curs	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
Corespondență de afaceri (noțiuni de bază) - <i>convențiile de bază</i> privind redactarea unui mesaj scris în limba engleză (formule introductive și de încheiere, organizarea textului, etc) - <i>scrisoare</i> vs. <i>email</i> (adrese, dată, etc) - <i>tipuri de scrisori</i> (comerciale) - diferențe de <i>stil</i> (formal / informal)	citire și interpretare	2 ore	2 (Cap. 2)
Funcții și responsabilități (în cadrul firmelor de comerț, turism și servicii) - descrierea (fișa) postului - ședința de vânzări - stabilirea obiectivelor - conversațiile <i>telefonice</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 1) 2 (Cap. 2)
Socializarea în afaceri - târguri și expoziții	citire și interpretare, exerciții de vocabular	2 ore	1 (Cap. 2)

- stabilirea de contacte și construirea relațiilor - conversație uzuală (<i>small talk</i>) - <i>emails</i>	(metoda inductivă)		
Oferte - discursul de vânzare (<i>sales pitch</i>) - modelul AIDA (Atenție, Interes, Dorință, Acțiune) - procesul de ofertare (<i>bidding / tendering</i>) - scrisoarea de <i>ofertă</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 3)
Negocierea - stiluri și strategii de negociere (<i>win-win</i> , etc) - termeni și condiții (<i>fraza condițională</i>) - exprimarea (<i>dez</i>)acordului	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 4)
Comenzi - comenzi telefonice și online - termeni și condiții contractuale - exprimarea <i>cifrelor și numerelor</i>	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 5)
Relațiile cu clienții (<i>Customer care</i>) - reclamații (telefonice sau formulare online) - răspunsuri și scuze - CASH (<i>Confirm, Ask, Serve, Help</i>)	citire și interpretare, exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 6)
TOTAL		14 ore	

Bibliografie obligatorie:

1. Gutjahr, Lothar; Mahoney, Sean – *English for Sales & Purchasing* (Oxford Express series), Oxford University Press, 2009 (+ MultiRom) (Units 1-6)
2. Vasile, Veronica – *English for Business & Commercial Communication*, editura Standardizarea, 2013 (Chap. 2 – **Business Communication – Socializing in Business**)

8.2 Seminar / Laborator	Metode de predare / lucru	Fond de timp	Referințe bibliografice
Correspondență de afaceri (noțiuni de bază) - <i>convențiile de bază</i> privind redactarea unui mesaj scris / a unei scrisori în limba engleză (formule introductive și de încheiere, organizarea textului, etc) - diferența dintre <i>scrisoare</i> și <i>email</i> (adrese, dată, etc) - <i>tipuri de scrisori</i> (comerciale) - diferențe de <i>stil</i> (fomal / informal)	citire și interpretare, redactarea unor paragrafe	2 ore	3 (Cap. 1)
Tipuri de întâlniri / ședințe - tipuri de ședințe: formale (de consiliu, AGA, etc) și <i>informale</i> (de lucru, etc) - planificarea, confirmarea și re-programarea unei întâlniri / ședințe; vocabular (abrevieri și acronime); - <u>limbaj funcțional</u> : exprimarea <i>scuzelor</i> (pentru absențe, întârzieri, etc); conversația telefonică	citire și interpretare, conversație (Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 1); 2 (Cap. 2)
Socializarea în afaceri - subiecte de conversație (personală și profesională) în context multi-cultural - deschiderea unei ședințe / întâlniri de afaceri și enunțarea obiectivelor de pe ordinea de zi (<i>agenda</i>) - <u>limbaj funcțional</u> : prezentări, conversație <i>informală</i> (întrebări și răspunsuri, etc)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 2); 2 (Cap. 2)

Defășurarea unei discuții / întâlniri / ședințe - discuții și puncte de vedere - vocabular (exprimarea cauzei și a efectului) - <u>limbaj funcțional</u> : întreruperi; clarificări și reformulări	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 3); 2 (Cap. 2)
Rezolvarea conflictelor și dezacordurilor - comentarii și contribuții, <i>dezacorduri</i> și critici (în context <i>multi-cultural</i>) - vocabular (limbaj diplomatic / indirect) - <u>limbaj funcțional</u> : exprimarea <i>opiniilor</i> , criticilor, acordului și <i>dezacordului</i> ; <i>sugestii</i> (pozitive)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 4); 2 (Cap. 2)
Negocierea și supunerea la vot - negocierea, procedura de votare a deciziilor - <u>limbaj funcțional</u> : <i>oferte (proponeri)</i> și <i>contra-oferte</i> (acceptare, refuz, solicitarea unui timp de gândire) - <u>gramatică</u> : discutarea posibilităților / alternativelor (verbe modale, modul condițional)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 5); 2 (Cap. 2)
Încheierea unei discuții / întâlniri / ședințe - încheierea discuției / ședinței, recapitularea rezultatelor și confirmarea deciziilor luate; corespondență (<i>follow-up emails</i>), etc; - procesul verbal (<i>minutes</i>)	citire / ascultare și interpretare, conversație (joc de roluri, Q&As), exerciții de vocabular (metoda inductivă)	2 ore	1 (Cap. 6)
TOTAL		14 ore	
Bibliografie obligatorie:			
1. Thomson, Kenneth – <i>English for Meetings</i> (Express Series), Oxford University Press, 2007 (+ MultiRom) (Units 1-6)			
2. Vasile, Veronica – <i>English for Business & Commercial Communication</i> , editura Standardizarea, 2013 (Chap. 2 – Business Communication – Socializing in Business)			
3. Chiriacescu, A.; Barghiel, V.; Mureșan, L. ; Hollinger, Al. – <i>Corespondența de afaceri în limbile română și engleză</i> , ed. Teora, Buc., 1999 (Cap. 1 – <i>Introd. în corespondența de afaceri</i>)			
Bibliografie suplimentară:			
4. Brookes, Michael; Horner, David – <i>Business English (Engleza pentru afaceri)</i> , editura Teora, București, 1997 (pp. 35-56 – Business Communications)			
5. Laws, Anne – <i>Meetings</i> , Summertown Publishing Ltd., 2000			
6. Leigh, Judith – <i>Organizing and Participating in Meetings</i> , Oxford Univ. Press, 2002			
7. MacKenzie, Ian – <i>Management and Marketing</i> (with mini-dictionary), (Section 1, pp. 14-15), Thomson & Heinle, 1997			

9. Coroborarea conținuturilor disciplinei cu așteptările reprezentanților comunității epistemice, asociațiilor profesionale și angajatori reprezentativi din domeniul aferent programului

- Pe parcursul derulării disciplinei, pot fi invitați practicieni pentru prelegeri punctuale.
- Anual, în perioada de analiză a planurilor de învățământ, conținutul disciplinei și oportunitatea introducerii sau înlocuirii unor discipline sunt discutate cu reprezentanții comunității epistemice și cu reprezentanți ai mediului de afaceri din diverse domenii de activitate, inclusiv cu reprezentanți din sistemul cooperatist - Uniunea Națională a Cooperăției Mesteșugărești (UCECOM), în vederea adaptării la cerințele acestora și la cele ale pieței muncii.

10. Evaluare

Tip activitate	10.1 Criterii de evaluare	10.2 Metode de evaluare	10.3 Pondere din nota
----------------	---------------------------	-------------------------	-----------------------

			finală
10.4 Curs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Înțelegerea și interpretarea corectă a cerințelor și mesajelor / textelor (de diverse tipuri) în limba engleză; ▪ Capacitatea de înțelegere și prelucrare a informației (analiză și sinteză); ▪ Cunoașterea terminologiei de specialitate aferente tematicii studiate (în limba engleză); ▪ Aspecte atitudinale: seriozitate, interes pentru studiul individual și implicare în activitatea de cercetare științifică. 	Probă de verificare scrisă (în sesiunea de examene) (test tip grilă și subiect liber)	50%
10.5 Seminar / laborator	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prezența și participarea activă la seminar (discuții, activități de grup); ▪ Înțelegerea și interpretarea corectă a cerințelor și mesajelor / textelor (de diverse tipuri) în limba engleză; ▪ Exprimarea liberă (corectă și fluentă), atât oral, cât și în scris, în limba-țintă (engleză); ▪ Coerența logică în exprimare și argumentare; ▪ Capacitatea de înțelegere și prelucrare a informației (analiză și sinteză); ▪ Cunoașterea terminologiei de specialitate aferente tematicii studiate (în limba engleză). 	Evaluarea <i>continuă</i> (pe parcursul semestrului)	20 %
		Participarea <i>activă</i> la seminar și realizarea de teme scrise (exerciții / traduceri / proiecte / eseuri)	30%
10.6 Standard minim de performanță			
<ul style="list-style-type: none"> • obținerea notei minime 5 la <i>examenul final / proba de verificare finală</i>; • participarea la minim 1/2 din seminarii; • realizarea temelor scrise / proiectelor, în timp util (dacă este cazul); • însușirea unui <i>vocabular minimal</i> specific tematicii studiate (inclusiv <i>limbaj funcțional</i>); • exprimarea <i>inteligibilă și coerentă</i> în limba străină (<i>oral și în scris</i>). 			

Data completării: 23.09.2024

Intocmit,

Lector Univ. dr. Veronica Vasile

.....

Data avizării în departament: 30.09.2024

Semnătura directorului de departament,

Conf. Univ.dr. Aurelian Diaconu

.....

Responsabil program de studii,

Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

.....

Data aprobării în Consiliul facultății: 30.09.2024

Semnătura Decan,

Conf. Univ.dr. Anca Mihaela Melinceanu

.....