

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Институт географии, геологии, туризма и сервиса

УТВЕРЖДАЮ:

Проректор по учебной работе,
качеству образования, сервису
проректор

подпись

«31» мая 2024



РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.02 ЯЗЫК ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ

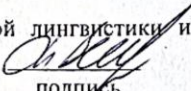
Направление подготовки	<u>43.03.03 «Гостиничное дело»</u>
Направленность (профиль)	<u>Гостинично-ресторанная деятельность</u>
Форма обучения	<u>Очная</u>
Квалификация	<u>Бакалавр</u>

Краснодар 2024

Рабочая программа дисциплины Язык делового общения составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.03 Гостиничное дело

Программу составил(и):

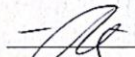
Величко М. А., старший преподаватель кафедры прикладной лингвистики и новых информационных технологий



подпись

Рабочая программа дисциплины Язык делового общения утверждена на заседании кафедры прикладной лингвистики и новых информационных технологий протокол № 9 «13» мая 2024 г.

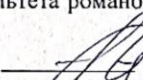
Заведующий кафедрой (разработчик) Бодонь М. А.



подпись

Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета романо-германской филологии протокол № 4 «15» мая 2024 г.

Председатель УМК факультета Бодонь М. А.



подпись

Рецензенты:

Кулинцева Н. А., канд. филол. наук, доцент кафедры западноевропейских языков и культур ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»

Катермина В. В., д-р филол. наук, профессор кафедры английской филологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «Язык делового общения» формирование и развитие способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке.

1.2 Задачи дисциплины

- расширять знания о нормах и требованиях к устной и письменной деловой коммуникации, принятых в стране изучаемого языка;
- развивать умения применять нормы и требования, принятые в стране(ах) изучаемого языка, при реализации устной и письменной деловой коммуникации;
- развивать способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.02 «Язык делового общения» относится к вариативной части Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина «Язык делового общения» наряду с такими дисциплинами как «Иностранный язык в профессиональной сфере», «Иностранный язык» направлена на формирование универсальной компетенции (УК-4), обеспечивающей формирование способности осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

1.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
УК-4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	
ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.	Знает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.
	Умеет применять нормы и требования, принятые в стране(ах) изучаемого языка, при реализации устной и письменной деловой коммуникации
	Владеет способностью к порождению устной и письменной деловой коммуникации с учетом соблюдения норм и требований, принятых в стране(ах) изучаемого языка.
ИУК-4.2. Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах).	Знает языковые средства (грамматические, лексические) необходимые для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
	Умеет использовать языковые средства для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
	Владеет способностью к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4** зачетных единиц (**144** часов), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ		Всего часов	Форма обучения	
			Очная 7 семестр	Заочная 4 курс
Контактная работа, в том числе:				
Аудиторные занятия (всего):				
Практические занятия			102	42
Иная контактная работа:				
Контроль самостоятельной работы (КСР)				
Промежуточная аттестация (ИКР)			0,3	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:			78	165
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным занятиям и т.д.)			36	130
Подготовка к текущему контролю			42	35
Контроль:				
Подготовка к экзамену			35,7	8,7
Общая трудоемкость	час.	144	216	216
	в том числе контактная работа		102,3	42,3
	зач. ед	5	6	6

2.2. Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.
Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов			
		Всего	Аудиторная работа		
			Л	ПЗ	Внеаудиторная работа СРС
1.	CVs and interviews. Appointments, introductions	32		18	14
2.	Telephoning	32		18	14
3.	Small talk	32		18	14
4.	Companies	32		18	14
5.	Marketing, advertising, PR	32		18	14
6.	Company meetings and decisions	20		12	8
	ИТОГО по разделам дисциплины	180		102	78
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	-			
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3			
	Подготовка к промежуточному контролю	35,7			
	Общая трудоемкость по дисциплине	216			

Разделы дисциплины, изучаемые на 4 курсе (ЗФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов
---	-----------------------------	------------------

		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	СРС
1.	CVs and interviews. Appointments, introductions	36		8		28
2.	Telephoning	36		8		28
3.	Small talk	36		8		28
4.	Companies	36		8		28
5.	Marketing, advertising, PR	36		8		28
6.	Company meetings and decisions	27		2		25
	ИТОГО по разделам дисциплины	207		42		165
	Контроль самостоятельной работы (КСР)	-				
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к промежуточному контролю	8,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	216				

2.3. Содержание разделов дисциплины:

2.3.1. Занятия лекционного типа

В соответствии с учебным планом лекционные занятия не предусмотрены.

2.3.2 Занятия семинарского типа

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
7 семестр (ОФО) 4 курс (ОФО)			
1.	CVs and interviews Appointments, introductions	Professional skills: <i>asking questions, thanking; Resume writing; Interviews; Making appointments</i> Language review: <i>Revision of Tenses</i> Listening: <i>an interview with the Senior Vice President of a prestigious hotel chain</i> Reading: <i>Old-fashioned quality</i> Vocabulary: <i>quality control / customer care</i>	Эссе / сообщение (тема № 1, 2), письменный словарный диктант № 1, лексико-грамматические задания № 1
2.	Telephoning	Professional skills: <i>making arrangements on the telephone</i> Language review: <i>talking about the future</i> Listening: <i>a business traveller's priorities</i> Reading: <i>Air Rage – Guardian</i> Vocabulary: <i>English and American travel words</i>	Эссе/сообщение (тема № 3, 4), письменный словарный диктант № 2, деловая/ролевая игра № 1, лексико-грамматические задания № 2
3.	Small talk	Professional skills: <i>social English</i> Language review: <i>Modals</i> Listening: <i>an interview with a trainer in cultural awareness</i> Reading: <i>Advice for doing business across cultures</i> Vocabulary: <i>idioms for talking about business relationships</i>	Эссе/сообщение (тема № 5,6), письменный словарный диктант № 3, лексико-грамматические задания № 3, деловая/ролевая игра № 2
4.	Companies	Professional skills: <i>socialising</i> Language review: <i>noun combinations</i> Listening: <i>an interview with the partner of a management consultancy</i> Reading: <i>Flexibility in the Workplace – Fast Company</i> Vocabulary: <i>words used for describing company structure</i>	Эссе/сообщение (тема № 7, 8), письменный словарный диктант № 4, лексико-грамматические задания № 4,

5.	Marketing, advertising, PR	Professional skills: <i>starting presentations</i> Language review: <i>Articles</i> Listening: <i>an interview with the head of planning at an advertising agency</i> Reading: <i>Successful advertising – Guardian</i> Vocabulary: <i>words for talking about advertising</i>	Эссе/сообщение (тема № 9) письменный словарный диктант № 5, лексико-грамматические задания № 5, презентация (тема 1)
6.	Company meetings and decisions	Professional skills: <i>managing meetings</i> Language review: <i>questions</i> Listening: <i>an interview with the experienced job interviewer</i> Reading: <i>How to Select the Best Candidates – Financial Times</i> Vocabulary: <i>words to describe the recruitment process and personal character</i>	Эссе/сообщение (тема № 10) письменный словарный диктант № 6, лексико-грамматические задания № 6, семестровый тест № 1

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

В соответствии с учебным планом курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1.	Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным занятиям и т.д.)	<i>Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Язык делового общения», утвержденные кафедрой прикладной лингвистики и новых информационных технологий, протокол № 9 от 13.05.2024 г.</i>

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

Образовательные технологии, используемые в процессе реализации курса Язык делового общения направлены на активизацию познавательной деятельности студентов, развитие способов продуктивной деятельности, расширение стратегий обучающихся при работе с информационными текстами, стимулирование критического и творческого подхода к решению учебных задач и моделированию профессиональной деятельности, активизация сотрудничества, развитие умений работать в команде.

В процессе освоения дисциплины «Язык делового общения» используются следующие образовательные технологии:

- стандартные методы обучения – лабораторные занятия с объяснением теоретического материала (например, грамматические правила, фонетические правила артикуляции звуков), обсуждение сообщений, проверка домашнего задания, консультации преподавателя, анализ ошибок, написание проверочных и тестовых работ;
- методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий: деловые и ролевые учебные игры, «мозговой штурм», разбор конкретных ситуаций, практических задач и кейсов, презентации.
- в ходе реализации курса используется Открытая Среда Модульного Динамического Обучения КубГУ, в которой представлен электронный учебный курс по дисциплине «Язык делового общения» в соответствии с ООП для обеспечения интернет поддержки обучения. Реализация курса предполагает выполнение заданий, тестов и других форм организации учебной деятельности по дисциплине, которые выполняются в асинхронной форме.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины «Язык делового общения».

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	Знает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.	Письменный словарный диктант №1-6	Письменный словарный диктант (семестр 7) Письменный словарный диктант (семестр 7) Письменный словарный диктант (семестр 7) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)
2	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	Умеет применять нормы и требования, принятые в стране(ах) изучаемого языка, при реализации устной и письменной деловой коммуникации	Эссе/сообщение №1-10	Эссе/сообщение (семестр 7) Эссе/сообщение (семестр 7) Эссе/сообщение (семестр 3) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)
3	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к	Владеет способностью к	Деловая ролевая игра №1-2	Деловая ролевая игра (семестр 7)

	устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	порождению устной и письменной деловой коммуникации с учетом соблюдения норм и требований, принятых в стране(ах) изучаемого языка.		Деловая ролевая игра (семестр 7) Деловая ролевая игра (семестр 7) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)
4	ИУК-4.2. Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Знает языковые средства (грамматические, лексические) необходимые для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.	Семестровый тест №1	Тест (вопросы 1-50) (семестр 71) Тест (вопросы 1-50) (семестр 7) Тест (вопросы 1-50) (семестр 3) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)
5	ИУК-4.2. Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Умеет использовать языковые средства для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.	Лексико-грамматические задания №1-6	Лексико-грамматические задания (семестр 7) Лексико-грамматические задания (семестр 7) Лексико-грамматические задания (семестр 7) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)
6	ИУК-4.2. Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Владеет способностью к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке	Деловая ролевая игра №1-2 Презентация 1	Деловая ролевая игра (семестр 7) Деловая ролевая игра (семестр 7) Презентация (семестр 7) Вопрос 1-10 экзаменационного билета (семестр 7)

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Примерные задания теста Семестр 1-2

TEST Разделы 1-6

Mark the word that doesn't belong in each group.

1. a) accountant	b) solicitor	c) stockbroker	d) workaholic	e) advertising executive
2. a) wages	b) bonus	c) promotion	d) pay	e) salary
3. a) worry	b) pressure	c) stress	d) flexitime	e) rat race
4. a) people	b) product	c) promotion	d) price	e) place
5. a) boiled	b) bottled	c) fried	d) baked	e) grilled

Mark the verb that does not go with the noun.

- | | | | | |
|-----------------|---------------|----------------|----------------|------------|
| 6 a) retain | b) entertain | c) look after | d) give up | customers |
| 7 a) take up | b) re-arrange | c) stick to | d) plan | a schedule |
| 8 a) meet | b) miss | c) catch | d) keep within | a deadline |
| 9 a) prepare | b) book | c) keep within | d) discuss | the budget |
| 10 a) implement | b) increase | c) lose | d) forecast | sales |

Choose the best word or phrase to fit the definition.

- 11 A short description of a typical customer likely to be interested in a particular product. a) consumer profile b) consumer behavior c) consumer goods d) consumer definition
- 12 An organisation's programme of advertising activities in order to sell a product. a) advertising figures b) advertising executive c) advertising campaign d) advertising agency
- 13 A name or design that goes with a product or group of products so that they can be easily recognised by customers. a) range b) brand c) launch d) niche
- 14 A group of products in a particular part of the market.
a) market research b) market share c) market survey d) market segment
- 15 The length of time during which a company expects to sell a particular product before it has to replace it with a more up-to-date product.
a) product life cycle b) product range c) product timetable d) product forecast
- 16 When someone loses their job in a company because the job is no longer needed. a) strike action b) resignation c) redundancy d) job insecurity
- 17 A large business organisation that consists of several different companies that have joined together. a) a complex b) a conglomerate c) a component d) a composition
- 18 Changing the way a company is organised or financed.
a) re-assessing b) re-defining c) re-building d) restructuring
- 19 A sudden, large growth in business or sales. a) boom b) bust c) launch d) rocket
- 20 To give a small additional amount of money to someone to thank them for their service.
a) bill b) tip c) swap d) check

Choose the best response from the box.

- 21 I'd like you to meet my assistant, Gerald Dyke.....
- 22 How's business?.....
- 23 Would you like me to show you round?
- 24 Can I get you a drink? ...
- 25 Do you mind if I smoke?

Критерии оценки теста:

- оценка «отлично» выставляется студенту при правильном выполнении 85-100% заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при правильном выполнении 70-84% заданий;
- оценка «удовлетворительно» студенту при правильном выполнении 55-69% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» при правильном выполнении менее 55% заданий.

Примерные лексико-грамматические задания к разделам:

К разделам 1 - 6

1. Choose the most suitable tense form to complete the sentences (Conditionals Type 1).

1. We (agree) to sign the new contract if you (increase) our salaries by 5%. 2. We (sign) the deal tomorrow unless something (go) wrong. 3. Unless we (hear) from you by 5 pm tomorrow, we (assume) that the deal is off. 4. We (be) able to avoid a strike tomorrow if we (agree) to all the union's demands. 5. If we (continue) to order over 500 cases, they (continue) giving us free delivery. 6. Unless we (discuss) the matter now, the problem is going to get worse. 7. We (be) able to commence work if the deposit (be) paid. 8. We (sign) this contract tomorrow if there (be) no further problems.

2. Choose the correct or the best phrase in each group.

- 1 a) the secretary of Mr Lorenzo b) Mr Lorenzo's secretary c) Mr Lorenzo secretary
- 2 a) our company future b) our companies future c) our company's future
- 3 a) last year's results b) last year results c) the results of last year
- 4 a) our sales target b) our sale target c) our target of sales
- 5 a) last month board meeting b) last month's board meeting c) board meeting of last month

- 6 a) a personnel's policy b) a policy of personnel c) a personnel policy
 7 a) a salary increase b) an increase of salary c) a salaries increase
 8 a) a contract breach b) a contract's breach c) a breach of contract
 9 a) unemployment figures b) figures of unemployment c) unemployment's figures

3. Rewrite the following sentences to make the words in *italics* the subject of the sentence

1 Jean-Antoine Menger invented *the chocolate bar*. 2 People have read *this newspaper* since 1605. 3 We are going to make *20% of our workforce* redundant. 4 We are relocating *our head office in Canada*. 5 Carl Benz produced *the first motor car* in 1884. 6 Patrick Miller built *the first steam ship* in Scotland in 1799. 7 We were considering *the new proposal* for most of last week. 8 Ralph Schneider introduced *the credit card* in 1950. 9 They have cancelled *the 9.00 am flight to Hong Kong*. 10 They are investigating *the problem*.

Критерии оценки лексико-грамматического задания:

- оценка «отлично» выставляется студенту при правильном выполнении 89-100% заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту при правильном выполнении 79-88% заданий;
- оценка «удовлетворительно» студенту при правильном выполнении 65-78% заданий;
- оценка «неудовлетворительно» при правильном выполнении менее 65% заданий.

Примерные задания для письменного словарного диктанта

№ 1 Раздел 5

advertisements/commercials		subliminal advertising	
subvertising		viral advertising	
a start-up company		junk mail	
to buy a stake		a publicity stunt	
to launch		press coverage	
an advertising campaign		a live advertisement	
an advertising company		a pop-up advertisement	
an ad consumer		a controversial slogan	
an eye-catching slogan		muzak	
a point-of-sale		to charge 100r. an hour	
billboards/hoardings		to do up seat belts	
a word-of-mouth ad		to draw an ad brief	
leaflets		to get into execution	

free samples		youthful audience	
mouth-watering food		key age group	
thirst-quenching		to be literate about smth.	
a soft drink		a piece of outrageous skill	

Критерии оценки письменного словарного диктанта:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если количество правильно написанных слов составляет от 85 до 100 % от общего количества заданий;
- оценка «хорошо» выставляется студенту, если количество правильно написанных слов составляет от 70 до 84 % от общего количества заданий;
- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильно написанных слов составляет от 55 до 69 % от общего количества;
- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если количество правильно написанных слов ниже уровня 55 % от общего количества.

Примерные темы эссе / сообщений по дисциплине

1. Travel Industry: Your travel experiences.
2. Organisation: Dealing with Guests.
3. Advertising: Secrets of successful advertising.
4. Cultures: Cultural awareness.
5. Employment: retaining good staff.
6. Quality: Quality control and customer service.

Критерии оценки эссе / сообщений:

оценка «зачтено» выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал основной литературы, правильно обосновывает принятое решение.

оценка «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет работу.

Пример деловой (ролевой) игры по дисциплине

Responding to complaints

Read the following complaints and responses. Then complete the exercises below.

Complaints

- a) We still haven't received confirmation that the coach has been booked, and this is the fifth time that I've rung you.
- b) I'm just calling to say that the brochures haven't arrived - do you think you could send us some more because we're running quite low?

c) It's really much too hot for me here. I think we should have been warned, you know, and another thing, I saw those Jones children in the pool yesterday, and they were very noisy, and then last night I was bitten by a mosquito. We're not going to come on holiday with you again, you know.

d) Look, we are not going to move into a room without a sea view. The brochure clearly stated that we would be given one and we paid extra for it, and we're going to sit here in reception until you sort it out.

e) Surely you can't expect us to have the baby on our laps for the whole flight.

Responses

1. Oh, why don't you just stop moaning and leave me alone!

2. I'm sorry about that. I'll have a look at the file and see what I can find out.

3. I'm sorry, but there isn't anything I can do. The flight is fully booked, and there just aren't any free seats available.

4. Yes, of course – I'm very sorry. I'll make sure you get another hundred by Friday.

5. I'm terribly sorry, you're absolutely right. I'll go and see the manager immediately and get you moved. I know there are still a few ones free, so you needn't worry.

A Match the complaints with the responses. The first one has been done for you.

a 2 b ____ c ____ d ____ e ____

B Now put the responses in order. Which were the most helpful, and which were the least helpful?

Most helpful

Least helpful

C Using your own ideas, reply to the following complaints by holidaymakers on one of your tours. Try to be as helpful as possible.

1 My wife has been very ill for the last two days. I really don't know what to do.

2 I'm afraid our holiday has got off to a rather bad start. The noise from the road is really terrible, and I find it quite hard to sleep.

3 I find it hard to believe that here we are at the start of the summer season and the swimming pool is empty.

4 We did say that we wanted to hire a Suzuki jeep, not a Fiat Cinquecento. Do you think you can sort it out?

5 I'm afraid I can't eat this hotel food any more. If I see another Greek salad, I think I'll be sick.

Критерии оценки деловой (ролевой) игры:

оценка «зачтено» выставляется, если студент продемонстрировал освоение требуемых лексико-грамматических основ; знание и правильное применение общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; осуществление всех требуемых действий в рамках ситуаций, имитирующих профессиональную деятельность: знает основные формы вежливости при общении, способен начать, продолжить и завершить разговор (поприветствовать, выразить благодарность, принести извинения и т.д.); уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности; готовность инициировать решение проблемной ситуации в рамках профессиональной деятельности.

оценка «не зачтено» выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Комплект заданий для итоговой письменной работы
по дисциплине «Язык делового общения»

Итоговая работа является тестом знаний разделов по дисциплине и представляет собой письменный опрос по вопросам, выносимым на проверку остаточных знаний

Вариант 1

FINAL TEST on BUSINESS ENGLISH (Variant I)

1. Using active vocabulary translate the following words and word combinations:

1) испытательный срок, 2) лидер продаж, 3) скрытая реклама продукта, 4) рекомендательное письмо, 5) гибкий/ скользящий график работы, 6) удерживать сотрудников, 7) ВВП, 8) точка торговли, 9) партия товаров, 10) сокращение персонала, 11) предлагать уступки, 12) выдвигать судебный иск, 13) младший бухгалтер, 14) юрист, принадлежащий конкретной компании, 15) послепродажное обслуживание, 16) частичное возмещение стоимости, 17) таможенные пошлины, 18) иерархия, 19) превышение кредита, 20) бюрократия, 21) законопослушный, 22) отмывание денег, 23) кумовство, 24) взятка/“откат”, 25) запустить рекламную компанию, 26) в среднем, 27) технический прорыв/крупное достижение, 28) видоизменять продукт, 29) бессмысленная и жестокая конкуренция, 30) проигрывать или побеждать (устойчивое выражение).

2. Complete the letter using the correct alternatives:

Dear Ms. Lemaire,

It was a 1) ____ meeting you here at Slim Gyms last Thursday. We had a very interesting discussion. We have now 2) ____ your 3) ____ and they were both very positive. I am therefore 4) ____ to offer you the 5) ____ of General Manager for our chain of Health and Leisure Clubs. We can offer a salary of \$70,000 a year, plus the usual 6) _____. We would like you to commence work on September, 1st. However. We have a special week of 7) ____ for all our managers during the week of August 15th in Kansas City, and I think it would be helpful and useful if you could 8) ____ this. It will help you to get to know the company and your future 9) ____!

Please, could you confirm that you wish to 10) ____ this post, and also let me know if you can go to Kansas City for the course? I look forward to hearing from you. Kind regards, Mr.Key.

- 1) a. happiness b. pleasure c. fun d. gladness
- 2) a. controlled b. certified c. tested d. checked
- 3) a. refers b. referees c. references d. referred
- 4) a. delighted b. content c. ecstatic d. over the moon
- 5) a. location b. situated c. position d. spot
- 6) a. benefactors b. benefits. c. kindnesses d. vantages
- 7) a. formation b. training c. educating. d. teaching
- 8) a. assist b. attenuate c. attend d. locate
- 9) a. cooperatives b. co-employees c. colleges d. colleagues
- 10) a. take off b. take out c. take up d. take in.

3. In each of the lines of the following text there is one wrong word. Spot the wrong word and write out the correct variant:

1/ E-commerce is now entered a more stable, mature period after the boom and bust

2/ of a few years ago. On some websites, for example those that sell books, you seeing
3/ comments from other users, who becomes, in effect, the site's book reviewers. An ethical
4/ problem that emerges recently is that some of the reviewers of the books are not
5/ ordinary readers, but sometimes working for publishers. In some cases, they
6/ are the authors themselves. Using a false name, one author has describing his own book
7/ as 'a work of genius'. The book site in question is said that it is putting stricter controls on
8/ the reviews on its site. It be checking that the names of reviewers are real by asking for ID.

4. Formal writing.

Make up a REPORT on your personal progress during the course of Business English (at least 250-300 words). Remember the rules of writing business reports.

Вариант 2

FINAL TEST on BUSINESS ENGLISH (Variant II)

1. Using active vocabulary translate the following words and word combinations:

1) уровень безработицы, 2) наименее продаваемый товар, 3) привлечение персонала извне, 4) посменная работа, 5) сопроводительное письмо, 6) продлевать контракт, 7) ВВП, 8) продавец/торговец вразнос, 9) заполнение рынка, 10) анкета потребителей, 11) привлечение персонала извне, 12) превзойти ожидания, 13) старший бухгалтер, 14) юрист, принадлежащий конкретной компании, 15) просроченная оплата, 16) чек, квитанция, 17) полное возмещение стоимости, 18) подлинные товары, 19) продавец-стажёр, 20) предприниматель, 21) ни прибыль, ни убыток, 22) спад экономики, 23) уклонение от уплаты налогов, 24) раскрытие фактов, 25) мошенник, жулик, 26) прозрачность межкультурных переговоров, 27) в целом, 28) сокрушить конкуренцию, 29) противоречивый, 30) начинать, стартовать (фразовый глагол).

2. Complete the text with the correct alternatives:

People think they have a clear idea of the process of inventing something. The inventor has a 1) _____. A 2) _____ is developed. There are difficulties and 3) _____: at some point someone shouts, "Back to the 4) _____!" Eventually there is a 5) _____ and the problems are ironed out. A product is launched and its inventor is hailed as a 6) _____ and 7) _____ pioneer. He or she 8) _____ the idea and becomes rich. Or the pioneer is overtaken by others who manage to commercialize the idea more successfully.

But the process of invention is not as straightforward as it seems. Take the steam engine. It was not 9) _____ by James Watt – his contribution was to make key improvements to the original design. The 10) _____ for fax machines and photocopiers existed for many years before these inventions were adopted in large numbers.

- 1) a. wavebrain b. brainwave c. idea c. ideal
- 2) a. fore-type b. pre-type c. front-type d. prototype
- 3) a. back-sets b. setbacks c. let-downs d. outlets
- 4) a. floorboard b. draw board c. drawing board d. hardboard
- 5) a. break-off b. break-out c. break-in d. breakthrough
- 6) a. gate-crashing b. grate-falling c. ground-breaking d. floor-smashing
- 7) a. revolting b. revolving c. revving d. revolutionary
- 8) a. patents b. pastes c. patients d. parents
- 9) a. innovated b. invented c. inverted d. involved
- 10) a. technicities b. techniques c. technicians d. technologies

3. In each of the lines of the following text there is one wrong word. Spot the wrong word and write out the correct variant:

Dear Bob Jenkins,

1/ It was a pleasure to meeting you on Tuesday – I hope you had a good trip back to Los
2/ Angeles. Following our discuss, this is to confirm we can deliver 1000 watches now, with
3/ another 4000 by the end of November. The unit cost will be \$43 for a minimum command
4/ of 5000 units, with no further discounts. We would ask for a paying of 30% when you
5/ place your order, and the remainder when goods are ship. Unsold goods may be returned
6/ and the amount credited to your discount. We can extend our guarantee to 12 months.
7/ I hope you will find these conditions accepting. We would need confirmation this week in
8/ order to provide all the good by the end of November.

Looking forward to hearing from you.

Best regards,

Jimmy Chen.

4. Formal writing.

Make up a REPORT on your personal progress during the course of Business English (at least 250-300 words). Remember the rules of writing business reports.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Требования к экзамену

Промежуточной формой контроля знаний студентов очной (заочной) формы обучения по дисциплине «Язык делового общения» является экзамен (7 семестр (ОФО), 4 курс (ЗФО)).

Экзамен включает следующие задания

1) чтение, перевод текста в письменной форме (с английского на русский) и пересказ текста, беседа с экзаменатором по прочитанному тексту;

2) подготовка и порождение устного монологического высказывания по предложенной теме.

Для получения экзаменационной оценки студентам необходимо продемонстрировать знание фактического материала, владение комплексом информации по вопросам практической грамматики, лексической содержательности. От студентов требуется: чтение, перевод и пересказ предлагаемого текста, реферирование русской статьи на английском языке и обсуждение темы. Ответ должен быть полным, правильным, свидетельствовать о глубоком понимании материала и умении им пользоваться.

Успешное освоение дисциплины предполагает результативные знания и умения по следующим аспектам:

- общение на английском языке на профессиональные темы в рамках деловой коммуникации (устное и письменное);
- перевод английских текстов профессиональной направленности (со словарем и без словаря);
- восприятие устной аутентичной речи на слух;
- готовности принять участие в ситуативно-обусловленной беседе по изученной тематике, а также сделать сообщение на профессионально-ориентированные темы.

Образец текста для чтения и пересказа (экзаменационное задание 1)

Negotiating by e-mail

Who has not typed out an angry reply to an e-mail message, hit the send button – and then regretted it? Surely no technology has led to so many conflict and lost friendships as electronic mail. But nowhere is e-mail more dangerous than in negotiations. Experiments by Michael Morris, an academic at Stanford Business School, and a group of colleagues have now demonstrated what many people have always thought: negotiations are more likely to go well if they are conducted, at least in part, face-to-face, rather than between strangers with keyboards and screens. Email is not necessarily a bad way to negotiate, but the research suggests that it needs to be used carefully. Together with Leight Thompson, of the Kellogg Graduate Business school at Northwestern University, and several other academics, Mr Morris studied mock negotiations that used only e-mail and compared them with ones where there was a brief getting-to-know you telephone call before the negotiations. The second type went more smoothly. Other experiments found that electronic negotiations were easier when the negotiators began by swapping photographs and personal details, or when the already knew each other.

From *The Economist*

Вопросы для подготовки к порождению устного монологического высказывания по предложенной теме (7 семестр (ОФО), 4 курс (ЗФО))

1. Brands as one of the key parts of marketing. Consumer loyalty.
2. Experience that people are likely to have when travelling for business.
3. Change of business. Difficulties connected with mergers and acquisitions.
4. Different types of organizations, good and bad qualities of an organization.
5. Typical stages of an advertising campaign. Subvertising – advantages and disadvantages for consumers.
6. The best ways for businesses and entrepreneurs to raise money. The functions and behaviour of the global stock markets.
7. Lack of cultural awareness as a factor leading to communication breakdown. Cultural identity of Russian business environment.
8. Human resources as an essential part of business company integrity. The recruitment process.
9. Trade (trade globalization, free trade and letters of credit). Different types of negotiations techniques.
10. Dwell on ethics at workplace and possible unethical activities in business. Corporate training as a prospect for in-house staff improvement.
11. Types of leadership styles. The most essential decision-making skills.
12. Doing business on a competitive edge – features and factors of success. The future of business.

Критерии оценки по промежуточной аттестации (экзамен)

Оценка «зачтено»/ «отлично» выставляется, если студент

- глубоко и прочно усвоил программный материал, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; может фонетически и интонационно правильно прочитать текст, содержащий изученный лексический и грамматический материал; может читать и переводить без словаря с иностранного языка на русский язык текст, включающий активно и рецептивно пройденный лексический и грамматический материал; может понимать зрительно и на слух текст, содержащий активно усвоенный лексический и грамматический материал, и передавать его содержание на иностранном языке; орфографически правильно оформлять письменный текст; составлять план-схему текста, выделяя основные мысли в тексте.

Оценка «зачтено»/ «хорошо» выставляется, если студент

- твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка «зачтено»/ «удовлетворительно» выставляется, если студент

- имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

Оценка «не зачтено»/ «неудовлетворительно» выставляется, если студент

- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы;

- знает ограниченное количество фонетических особенностей, общей лексики и ограниченный объем грамматических явлений изучаемого языка, что не соответствует минимальным требованиям к уровню B1;

- знает в очень ограниченном объеме профессионально-направленную лексику в рамках будущей профессиональной деятельности, что не позволяет ему использовать английский язык в профессиональной сфере;

- знает на крайне низком уровне недостаточном для ведения эффективной коммуникации культуру и традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета;

- организация иноязычного общения не соответствует уровню B1, что показывает невозможность участвовать в обсуждении, коммуникативных ситуациях и т.п.;

- речь крайне медленна;

- делает много пауз для поиска подходящего выражения, в речи значительное количество ошибок, влияющих на понимание;

- не может поддерживать краткий разговор, понимает недостаточно, чтобы самостоятельно вести беседу;

- испытывает значительные сложности при создании терминологически насыщенных текстов профессиональной тематики на иностранном языке и на родном языке как следствие перевода с иностранного;

- испытывает значительные затруднения, делает многочисленные ошибки при использовании профессионально-ориентированных средств иностранного языка для осуществления социального взаимодействия на изучаемом иностранном языке;

- владеет на крайне низком уровне языковыми навыками и умениями в области фонетики, лексики, грамматики изучаемого иностранного языка, соответствующими уровню B1 для реализации социального взаимодействия на изучаемом иностранном языке, допускает многочисленные ошибки, которые иногда влияют на понимание;

- владеет на низком уровне стратегиями перевода с иностранного на русский язык в рамках профессиональной сферы;

- владеет на низком уровне рецептивными видами речевой деятельности (чтение и аудирование), в том числе и в рамках будущей профессиональной деятельности.

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

- при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

- при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. *Шевелёва, С.А.* Деловой английский: учебное пособие / С.А. Шевелёва. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2016. - 382 с. - ISBN 978-5-238-01128-8; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436816>

5.2. Периодическая литература

Использование периодической литературой не предусмотрено.

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. ScienceDirect www.sciencedirect.com

Ресурсы свободного доступа:

1. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Самостоятельная работа обучающихся по иностранному языку является неотъемлемой составляющей процесса освоения программы обучения иностранному

языку. Самостоятельная работа охватывает все аспекты изучения иностранного языка и в значительной мере определяет результаты и качество освоения дисциплины «Язык делового общения». Самостоятельная работа является средством организации и управления самостоятельной деятельности студентов, которая обеспечивается умением осуществлять планирование деятельности, искать решение проблемы или вопроса, рационально организовывать свое рабочее время и использовать необходимые для этого инструменты. Самостоятельная работа студента служит получению новых знаний, упорядочению и углублению имеющихся знаний, формированию профессиональных навыков и умений.

Цели и задачи самостоятельной работы обучающихся:

- закрепление, углубление, расширение и систематизация знаний, полученных во время занятий;
- самостоятельность овладения новым учебным материалом;
- формирование умений и навыков самостоятельного умственного труда;
- овладение различными формами взаимоконтроля и самоконтроля;
- развитие самостоятельности мышления;
- формирование убежденности, волевых качеств, способности к самоорганизации, творчеству.

Самостоятельная работа включает следующие формы работ:

- подготовка к текущему контролю;
- подготовка к лабораторным занятиям;
- подготовка домашнего задания, включая подготовку сообщений, докладов, презентаций и т.п.;
- проработка и повторение материала учебников и учебных пособий;
- самостоятельное изучение тем дисциплины.

Рекомендации по эффективной работе над отдельными аспектами в рамках дисциплины «Язык делового общения»

1. Работа над техникой чтения

Техника чтения образует значимый критерий оценки степени владения языком, поэтому разумно работать над ней постоянно и доводить до совершенства. Для этого рекомендуется систематическое чтение текстов на иностранном языке вслух, прослушивание и просмотр аутентичных аудио- и видеоматериалов, участие в устных формах работы на занятии и общение с носителями языка (например, посредством Интернет-ресурсов).

2. Работа с текстом

При работе с текстом следует учитывать, что существуют различные виды чтения, которые определяются в зависимости от цели чтения и поставленных задач. Определение вида чтения позволит наиболее эффективно организовать время и работу с текстом. Задачей ознакомительного чтения является понимание основной линии содержания читаемого текста и создание комплексных образов прочитанного. Изучающее чтение направлено на точное и полное понимание прочитанного и его критическое осмысление. Оно предполагает умение пользоваться разными словарями (толковыми, страноведческими, словарями синонимов, двуязычными). Этот вид чтения обычно используется при работе над статьями по специальности. Работая над таким текстом, следует вдумчиво и внимательно прочитать его, отмечая незнакомые вам слова, найти их значения в словаре, выбрать значение слова, подходящее по контексту и выучить его. Закончив чтение текста, нужно проверить свое понимание по вопросам и другим заданиям, которые находятся после текста. Просмотровое чтение – беглое, выборочное чтение текста по блокам для более подробного ознакомления с его деталями и частями. Оно направлено на принятие решения о его дальнейшем использовании, то есть выяснение области, к которой относится данный текст, освещаемой в нем тематике, установление круга основных вопросов. Насколько полно понят текст при просмотрном

чтении определяется тем, может ли читающий ответить на вопрос, интересен ли ему текст, какие части текста могут оказаться наиболее информативными. Поисковое чтение предполагает овладение умением находить в тексте те элементы информации, которые являются значимыми для выполнения той или иной задачи, и ориентировано, прежде всего, на чтение прессы и специальной литературы. Аналитическое чтение – более сложный вид чтения, ориентированный на глубокое раскрытие содержания текста и его структуры. Внимание должно быть направлено на детальное восприятие текста с анализом языковой формы, который позволяет осознать структурные компоненты речи, устанавливать их структурно-семантические и функциональные соответствия.

3. Работа с лексическим материалом

Для эффективного усвоения лексического материала и расширения словарного запаса полезно использовать следующие упражнения: составление несложных предложений на иностранном языке с использованием новых слов (устно и письменно); письменный перевод предложений, содержащих новые слова, на иностранный язык; составление несложного связного текста-ситуации на определенную тему с максимальным использованием слов, изученных в рамках данной темы; составление списка слов и словосочетаний по какой-либо теме (тексту), выписывание из словаря лексических единиц в их начальной форме.

4. Работа с грамматическими формами и конструкциями

Для эффективного усвоения грамматической формы или конструкции рекомендуется внимательное чтение записей, таблиц или правил в учебнике, изучение и анализ примеров и выполнение упражнений на конкретную грамматическую модель, т. е. упражнений, которые иллюстрирует данное правило. Необходимо обращать внимание на употребление грамматической формы или конструкции в определенном контексте, находить примеры их использования в аутентичных источниках и максимально часто применять изучаемую модель при построении собственного устного или письменного высказывания.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, ауд. 208	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, ноутбук, доступ к сети Интернет	Microsoft Office 365 Professional Plus - Пакет программного обеспечения для преподавателей и сотрудников с использованием облачных технологий (Microsoft). Артикул правообладателя O365ProPlusforEDU AllLng MonthlySubscriptions-VolumeLicense MVL 1License AddOn toOPP (код 5XS-00003). Соглашение Microsoft “Enrollment for Education Solutions” 72569510. Лицензионный договор №73–АЭФ/223-ФЗ/2018. от 06.11.2018

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	