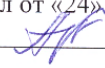


Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Наумова Наталия Александровна
Должность: Ректор
Дата подписания: 24.10.2024 14:21:41
Уникальный программный ключ:
6b5279da4e034bff679172803da5b7b559fc69e2

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры английской филологии
Протокол от «24» мая 2023 г. № 11
Зав. кафедрой  /Е.И. Абрамова/

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Язык делового общения»

Направление подготовки
45.03.02 Лингвистика

Профиль:
Теория и методика преподавания иностранных языков и культур
(английский + немецкий или французский языки)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Мытищи
2023

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

УТВЕРЖДЕН
на заседании кафедры английской филологии
Протокол от «24» мая 2023 г. № 11
Зав. кафедрой _____
/Е.И. Абрамова/

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

«Язык делового общения»

Направление подготовки
45.03.02 Лингвистика

Профиль:
Теория и методика преподавания иностранных языков и культур
(английский + немецкий или французский языки)

Квалификация
Бакалавр

Форма обучения
очно-заочная

Мытищи
2023

Содержание

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы.....3
2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....3
3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения образовательной программы.....4
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы.....16

Год начала подготовки 2023

1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах) УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Оцениваемые компетенции	Уровень сформированности	Этап формирования	Описание показателей	Критерии оценивания	Шкала оценивания
УК-4	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: этические нормы культур изучаемых языков, общекультурные универсалии, принципы устного и письменного общения Уметь: находить пути к сотрудничеству на основе принципов уважения своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума	Выполнение проверочных тестов Подготовка реферата Практическое задание	Шкала оценивания проверочных тестов Шкала оценивания реферата Шкала оценивания практического задания

УК-4	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: этические нормы культур изучаемых языков, общекультурные универсалии, принципы устного и письменного общения Уметь: находить пути к сотрудничеству на основе принципов уважения своеобразия иноязычной культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума Владеть: навыками взаимодействия с иноязычными культурами позиций культурного релятивизма и толерантности	Выполнение проверочных тестов Подготовка реферата Подготовка доклада Комплексный анализ текста Практическая подготовка	Шкала оценивания проверочных тестов Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада Шкала оценивания комплексного анализа текста Шкала оценивания практической подготовки
------	-------------	--	--	--	--

3. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов освоения программы дисциплины

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Темы докладов по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Уровень: Продвинутый

Сделать устный доклад на одну из следующих тем:

1. Представление компании (по выбору студента)
2. Представление продукта компании (по выбору студента)
3. Представление бренда компании (по выбору студента)
4. Представление проекта компании (по выбору студента)

Шкала оценивания доклада.

Баллы	Критерии оценивания
16-20	Доклад соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением большого количества научных и практических источников по теме, магистрант в состоянии ответить на вопросы по теме доклада.
6-15	Доклад в целом соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением нескольких научных и практических источников по теме, магистрант в состоянии ответить на часть вопросов по теме доклада.
0-5	Доклад не соответствует заявленной теме, выполнен с использованием только 1 или 2 источников, магистрант допускает ошибки при изложении материала, не в состоянии ответить на вопросы по теме доклада.

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Темы рефератов по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Уровень: Продвинутый

Подготовить реферат на одну из следующих тем

1. Функциональные стили.
2. Разновидности делового общения
3. Ведение переговоров
4. Язык рекламы
5. Основные особенности делового регистра.
6. Устное и письменное деловое общение
7. Письменное деловое общение
8. Грамматические (структурные) категории текста.
9. Язык электронных сообщений
10. Особенности деловой презентации
11. Резюме.
12. Интервью.
13. Деловой этикет
14. Бизнес-культура в разных странах

Шкала оценивания реферата.

Баллы	Критерии оценивания
16-20	Реферат соответствует заявленной теме, выполнен на хорошем научном уровне, оформлен в соответствии с требованиями, письменная речь грамотная.
6-15	Реферат в целом соответствует заявленной теме (возможны небольшие отклонения), выполнен на хорошем научном уровне, может содержать незначительные ошибки в оформлении, письменной речи
0-5	Реферат не соответствует заявленной теме, ненаучен, не соответствует требованиям оформления, содержит много грамматических, орфографических и содержательных ошибок

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Контрольные задания по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке.

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

Уровень: Пороговый / Продвинутый

1.Подготовьте диалог на английском языке, инсценирующий интервью при приеме на работу. Используйте официальный регистр речи

2.Подготовьте диалог на английском языке, инсценирующий разговор по телефону.

A Personnel Manager calls the Reception Manager of the Belvedere Hotel to arrange accommodation for a Swedish visitor.	
You are the reception Manager of the Belvedere Hotel. You will receive a call from someone confirming a hotel reservation. Note the caller's name, company and telephone number. Note also the name of the guest and all other details concerning the booking e.g. how the caller will pay, and any special requirements of the guest. Your restaurant closes at 10 pm each evening, but other restaurants in the area stay open later. You do not normally hold a room later than 8 pm, as in the past several guests have failed to arrive.	You are a Personnel Manager of a publishing company. Your telephone number is 01753 320492, extension 1209. Call the Belvedere Hotel to confirm a reservation for your overseas visitor, Malin Johansen for 3 nights from Friday 22 April – Sunday 24 April. She will be arriving late on Friday (approximately 11.30 pm), so ask the hotel to hold the room for her until that time. She may also want to have a late meal at the hotel. However, she will not require breakfast or any other meals. She will want coffee-making facilities in her room, a fax-machine and a safe for keeping valuables. You will pay the accommodation with your Visa Card, # 4209 1802 3853 8620.

One of you is a company employee who has arranged to meet a colleague (your partner) from one of your subsidiaries) Explain that you cannot keep the appointment, and give a reason. Suggest an alternative time.

Шкала оценивания практического задания (диалога)

Показатель	Балл
Диалог выполнен в соответствии с коммуникативной задачей. Соблюдены фонетические, грамматические и лексические нормы диалогической речи. Выражены разные типы реагирования, соответствующие коммуникативной задаче для англоязычной культуры. Использована активная лексика.	отлично (81 – 100%)
Диалог выполнен в соответствии с коммуникативной задачей. В целом, соблюдены фонетические, грамматические и лексические нормы диалогической речи. В целом выражены разные типы реагирования, соответствующие коммуникативной задаче для англоязычной культуры. Использована активная лексика.	хорошо (61-80%)
Диалог выполнен в соответствии с коммуникативной задачей. В целом, соблюдены фонетические, грамматические и лексические нормы диалогической речи. Недостаточно выражены разные типы реагирования. Активная лексика не представлена в нужном объеме.	удовлетворительно (41-60%)
Коммуникативная задача не выполнена.	Неудовлетворительно (менее 40%)

3. Написать/напечатать на компьютере резюме на английском языке, правильно его оформив и используя следующие выражения:

Personal statement

Work experience

Skills

Qualifications

4. Написать/напечатать на компьютере сопроводительное письмо на английском языке, используя правильные формы обращения и следующие выражения:

I am writing to apply.../I am writing in answer to...

I look forward to.../I am looking forward to...

Consideration

5. Расставьте параграфы (а-е) в деловом письме в правильном порядке

(a) We are a Turkish company exporting to the EU, and need a firm of lawyers in France to represent us on some legal matters.

- (b) I am emailing you off your website, which I found through Google.
- (c) An early reply would be greatly appreciated.
- (d) We would be grateful for some information about the legal services that your firm offers. In particular, we would like to know your experience in dealing with disputes between companies involved in import/export

(Ответы: b, a, d, c)

6. Дополните деловое письмо пропущенными словами: *addition, hesitate, further, separate, custom-made, enquiry, pleased, your.*

Dear Mr. Caracciolo:

Thank you for (1) _____ e-mail of December 1. We, too, are excited about our line of Memphis furniture reproductions.

I am (2) _____ to tell you that all reproductions are labeled and cannot be confused with the original Memphis furniture we produced in the 1980s. In (3) _____, each reproduction is stamped with the date it was produced.

I am so sorry that we cannot fulfill your request for custom orders of fabric or wood at this time. Perhaps we will do this in the future. Our Roma line of fine furniture can be (4) _____.

A Rome catalogue will be sent to you under (5) _____ cover.

If you have any (6) _____ questions, please do not (7) _____ to contact me directly.

Again, thank you for your (8) _____.

Sincerely yours,

Jouris Knockaert

President, Memphis Design

(Ответы: 1. your 2. pleased 3. addition 4. custom-made 5. separate 6. further 7. hesitate 8. enquiry)

7. Выберите правильный вариант

1. We expect payment *by/within* May 31.
2. Invoices are sent *on/no later than* 14 days after we ship the order.
3. The check should be there *on/within* the week.
4. We will turn this matter over to a collection agency *on/within* March 3rd if we have not heard from you.
5. Please contact me *by/on* the end of the week to discuss this matter.
6. We sent your first invoice *by/on* April 22nd.
7. This is *a/the* fourth reminder we have sent.
8. *An/The* amount of \$5,699 is still due on this account.
9. We look forward to serving you in *a/the* future.
10. We received *an/the* empty envelope from your accounting department.
11. We must receive payment by the end of *a/the* week.
12. At this point, *a/the* partial payment would be better than no payment at all.

(Ответы: 1. by 2. no later than 3. within 4. on, 5. by 6. on 7. the 8. the 9. the 10. an 11. the 12. a)

8. Подберите начало и концовку делового письма

Beginnings ...

1. I am writing in response to your advertisement in yesterday's *Daily Scope* concerning a vacancy in your sales department.
2. I am writing in reply to your letter requesting information about our products.

3. I am writing in my capacity as chairman of the residents' association to draw your attention to the problem of excessive noise levels in our neighborhood.
4. I am writing to request permission to use the company premises for a meeting which will be held during the holidays.
5. I am writing to advise you of the changes in the schedule for the forthcoming seminar on "Safety in the Home".

... Endings

- A) I hope that these changes will not cause you too much inconvenience and that you still will be able to attend.
- B) We feel confident that you will find something in our range that meets your requirements and look forward to receiving your order.
- C) I am available for interview any weekday between 9 am and 5 pm, and I look forward to meeting you in person to discuss the possibility of my employment.
- D) We trust that you will give this matter your urgent consideration and look forward to receiving any suggestions you might have to help overcome the problem.
- E) We would be extremely grateful if you were to allow us to use the facilities for the duration of our meeting. Thank you in anticipation of your kind cooperation.

(Ответы: 1.C 2. B 3. D 4. E 5. A)

9. Подберите синонимы, принадлежащие к разным стилям деловой речи

Box A	Box B
1 assistance	a) ask
2 due to	b) ask for
3 enquire	c) because of
4 further	d) book (v)
5 inform	e) check/prove
6 information	f) facts
7 obtain/receive	g) fix (v)
8 occupation	h) get
9 possess	i) give
10 provide	j) have
11 repair	k) help (n)
12 request	l) job
13 requirements	m) more
14 reserve	n) needs (n)
15 verify	o) tell

(Ответы: 1.k 2.c 3.a 4.m 5.o 6.f 7.h 8.l 9.j 10.i 11.g 12.b 13.n 14.d 15.e)

10. Дополните деловой диалог по телефону

Secretary: Good morning, ABC Company, how (1) I help you?
 Mr. Thomas: Hello, this is Bill Thomas. May I speak with Ms. Tanaka, please.
 Secretary: I'm sorry, she is (2) of the office right now. May I take a message?
 Mr. Thomas: Yes please. This is Anthony Thomas.
 Secretary: And how can he (3) you, Mr. Thomas?
 Mr. Thomas: At 438-3498.
 Secretary: Was that (4)?
 Mr. Thomas: Yes, that's right.
 Secretary: Okay. I will give him the message as soon as he (5).

(Ответы: 1. May/ can 2. Out 3. Reach/call 4. 438-3498 5. Returns/ comes back)

11. Подберите части предложения

1 International negotiations are	a) can mean confidence in one culture, but disrespect in another.
2 Differences in approach reflect national culture, but also	b) generally different from negotiations in your own country.
3 Direct eye contact	c) often incorrect.
4 The handshake or verbal agreement is	d) expected to be a formal, written, legal document.
5 In some cultures, a contract is	e) seen in some cultures as objective and impersonal, focused on business-to-business relationships rather than personal ones.
6 Personal relationships in business are	f) far more important in some cultures than business-to-business ones.
7 Business is	g) company culture, gender or even the level of international negotiating experience.
8 Cultural preconceptions and regional generalisations are	h) very useful things to bring to any negotiation.
9 Flexibility and an open mind are	i) more important than the written contract in some cultures.
10. A business philosophy is a set of principles	j) that a company uses to decide how to handle different areas of operation.

(Ответы: 1.b 2.g 3.a 4.i 5.d 6.f 7.e 8.c 9.h 10.j)

Показатель	Балл
Правильность ответов составляет более 80 % от общего количества контрольных заданий	20 баллов
Правильность ответов составляет более 61 -80 % от общего количества контрольных заданий	15 баллов
Правильность ответов составляет от 41 до 60 % от общего количества контрольных заданий	10 баллов
Правильность ответов составляет менее 41 % от общего количества контрольных заданий	5 баллов

12.Переведите на английский язык

1. Переговаривающиеся стороны могут не прийти к соглашению.
2. Благодаря поддержке компетентной и профессиональной команды мы способны сконцентрировать наши ресурсы на ведении успешного бизнеса.
3. Глобальный финансовый кризис вызвал значительное и резкое падение цен.
4. У меня назначена встреча на 11 часов, но я не могу прийти.
5. Извините, мой график напряженный, я не могу назначить встречу на это время.
6. Необходимо вкладывать деньги в подбор персонала и подготовку выпускников к решению реальных задач.

7. Низкий уровень безработицы вынуждает кадровые отделы предприятий прикладывать усилия к сохранению персонала.
8. Он отправил резюме и сопроводительное письмо с объяснением причин, по которым он бы хотел получить эту должность.
9. Его ежегодный доход, включая зарплату и премии, увеличился на 2000\$.
10. Реклама этого стирального порошка ориентирована на российский рынок.

(Ответы: 1 Negotiating parties/sides, come to / reach an agreement. 2. Competent, focus/ concentrate our resources on running/ conducting 3. Considerable/ great, sharp, fall/reduction/ decrease in prices 4. Appointment 5. Schedule is tight, appoint/ make a meeting 6. Staff/ staffing, training 7. Unemployment level, HR/ human resource, to preserve/keep staff/ employees 8. CV/resume, cover(ing) letter 9. Wages/salary, bonus 10. Washing powder/detergent, aimed at, Russian market)

Шкала оценивания практического задания.

Баллы	Критерии оценивания
8-10	Правильность ответов составляет более 80 % от общего количества всех контрольных заданий
6-7	Правильность ответов составляет более 61 -80 % от общего количества всех контрольных заданий
4-5	Правильность ответов составляет от 41 до 60 % от общего количества всех контрольных заданий
1-3	Правильность ответов составляет менее 41 % от общего количества всех контрольных заданий

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Проверочные тесты по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Уровень: Пороговый / Продвинутый

1. Подберите ответы к вопросам

1. Is this your first visit to the Far East?	a. In the UK, in Oxford.
2. Oh really. What do you do?	b. Nearly ten years.
3. Where are you based?	c. No, I come here quite often.
4. How long have you been there?	d. No, actually this is my first trip.
5. Have you been to Hong Kong before?	e. I'm the Marketing Director for a small import-export company.
6. How long have you been here?	f. Till tomorrow night.
7. How long are you staying?	g. A week.
8. Is it comfortable?	h. I really like it. There is a lot to do.
9. What's the food like?	i. It's good, but eating in the Peninsular can be quite expensive.
10. So, what do you think of Hong Kong?	j. Very! And it has a great view over the harbor.
	k. At the Peninsular Hotel

(Ответ: 1.c 2.e 3.a 4.b 5.d 6.g 7.f 8.j 9.i 10.h)

2. Отметьте вопросы, которые абсолютно не стоит задавать деловым партнерам из других культур

1. How much do you earn?
2. What do you like most about (living in .../ your job/ this event)?
3. What's your opinion on (this restaurant/ event/ place)?
4. Do you come here often?
5. What do you recommend I do/ see (in your town/ country / region)?
6. What's the weather like in your country/city/region at the moment?

7. What do you think of the new boss?
8. What's the political situation in your country/city/region at the moment?
9. How old are you?
10. Is this your first visit to Moscow?

(Ответ: 1, 7, 8, 9)

3. Выберите более вежливый вариант

- 1 a) This invoice should be paid immediately. ... b) You must pay this invoice immediately. ...
- 2 a) You have not paid invoice JK387. ... b) We note from our records that invoice JK387 has not been paid. ...
- 3 a) This outstanding balance is now overdue. ... b) Your outstanding balance is now overdue. ...
- 4 a) Please send a bank transfer to clear this amount. ... b) Please send a bank transfer to clear this amount. If you have already dealt with this matter, then please disregard this email. ...

(Ответ: 1.a 2.b 3.a 4.b)

4. Выберите правильный ответ

1. If you are working as a receptionist. It is important that you:
 - A. Always have a pen and notepad nearby.
 - B. Be familiar with your organization.
 - C. Smile.
 - D. All of the above.
2. How should you respond when introduced to someone?
 - A. Hi! Nice to meet you!
 - B. You mispronounced my name, it's Smythe, not Smith.
 - C. A pleasure meeting you, Mr. Monroe.
 - D. Hey Timmy, nice to meet ya!
3. How should you react if someone forgets to introduce you when you are in a group of people you have not met?
 - A. Take offense, how dare they forget to introduce you!
 - B. Stand quietly and never say anything.
 - C. Push your way into the conversation.
 - D. Wait for a convenient time to introduce yourself.
4. Cell phones have become a huge part of our lives. However, there are times when their use can be annoying, and inappropriate in a business setting. All of the following are good rules when it comes to cell phone use, except one.
 - A. Do not speak loudly when using your cell in public places.
 - B. If you must drive and use your cell, use hand-free equipment.
 - C. It's fine to take pictures of whoever you wish.
 - D. Be sure ring tones are not offense, or are songs that contains lyrics that may be offensive.
5. If you are answering the phone in a business setting, which of these statements is an example of poor phone etiquette.
 - A. He is not in the office at the moment. Would you like to leave a message?
 - B. I don't know where he is.
 - C. I expect her shortly. Would you like to leave a message on her voice mail?

- D. She is unavailable at the moment. Would you like to leave a message?
6. The handshake or verbal _____ is more important than the written contract in some countries.
A. Agreement
B. Contact
C. Arrangement
D. Contract
7. When breaking the ice with a contact at the beginning of a meeting it is appropriate to discuss such things as the weather, politics and traffic.
A. True
B. False
8. When corresponding with a business contact by email you should:
A. Be as formal as if you were writing an actual letter on paper
B. Be a little more informal to appear up-to-date with technology and the trend towards a relaxed work atmosphere
9. In formal letters, what should you write as a salutation when you do not know the person?
A. Dear Sir or Madam
B. Dear Sir and Madam
C. Dear Sirs or Madams
10. You have been asked to reply to a letter ASAP. What do these four letters mean?
A. Any Say Any Place
B. As Soon As Possible
C. All Said And Paid
11. You receive a cell phone call while you're in an important meeting. What do you do?
A Answer it and excuse yourself to have the conversation in the hall.
B Let it ring until it stops.
C Answer the phone and turn your back for conversation privacy.
D Turn off the phone before the meeting and check for messages when the meeting is over.
12. You pass a co-worker in the hallway and he asks «How are you?». You respond by:
A. Telling him that your back has been hurting you and you have a cold
B. Saying «Fine, thanks»
C. Explaining that you are tired and stressed out in your job
13. What would you say to someone on their 28th birthday?
A. Congratulations.
B. Happy birthday.
C. Joyous birthday.
D. Happy anniversary.
14. The taxi fare is £8.30 so you give the taxi driver £10. What do you say?
A. The tip is yours.
B. Keep the tip.
C. The change is yours.
D. Keep the change.
15. The hostess says, «Thank you for the flowers, they're beautiful». What do you say?
A. Don't mention them.
B. It's a pleasure.
C. They're OK.
D. Please.

(Ответ: 1.B 2.C 3.B 4.C 5.B 6.A 7.B 8.B 9.A 10.B 11.D 12.B 13.B 14.D 15.B)

Шкала оценивания проверочных тестов

Баллы	Критерии оценивания
8-10	Правильность ответов составляет более 80 % от общего количества тестовых заданий
6-7	Правильность ответов составляет более 61 -80 % от общего количества тестовых заданий
4-5	Правильность ответов составляет от 41 до 60 % от общего количества тестовых заданий
1-3	Правильность ответов составляет менее 41 % от общего количества тестовых заданий

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Комплексный анализ текста по дисциплине «Язык делового общения»

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Оцениваемые компетенции:

Уровень: Пороговый / Продвинутый

Текст для комплексного анализа.

Прочитайте текст и выполните упражнения после текста

Office Etiquette

Learn the rules of business etiquette

All you want is a room somewhere... but there's a code of conduct to follow

In today's so-called 'classless society', worrying about etiquette may seem as outmoded as tipping your top hat to a lady. Few of us care which knife and fork we use, or even if they match. Etiquette is dead. Long live etiquette.

Like it or not, in the world of business etiquette remains important. The way you behave, the way you dress, even the way you speak can make the difference between a promotion and a letter of notice. But you won't find the rules of business etiquette in your company handbook and they certainly don't teach them at university. The result: when you start your first job or move from one company to another, you're a naive Eliza Dolittle, desperate for guidance and mentorship.

David Robinson, management consultant and author of Business Etiquette "Your Complete Guide to Correct Behaviour in Business", which has been translated into a dozen languages, says: "My own definition of business etiquette is 'the unwritten code of good behaviour in business. It's the universal underpinning of the way people expect others to behave, the commercial application of acceptable personal behaviour. In my view, etiquette actually helps people to be themselves more. "It takes the irritation out of the system and helps you communicate more effectively. Familiarity with the code gives you the ability to handle demanding business situations with confidence and allows your real talents to be recognised. It's particularly important for young professionals to follow the code if they want to fit into their organisation harmoniously. The way you act will be noticed and assessed by the people who determine your prospects."

Andrew West, business psychologist at West Associates, says if you're in any doubt as to what is considered acceptable behaviour, ask. You may feel stupid, but it will save you - and others - from embarrassment.

David Robinson believes the golden rules can be summarised by the mnemonic 'impact': 'I' stands for integrity. 'M' is for manners: never be selfish, boorish or undisciplined. 'P' is personality:

communicate your own values, attitudes and opinions. 'A' is appearance. 'C' is consideration. See yourself from the other person's standpoint. Finally 'T' is for tact. Think before you speak and when in doubt, say nothing."

A. Find the English words and phrases for the following:

- устаревший;
- снять шляпу перед ...
- Да здравствует...!
- извещение об увольнении;
- нуждаться в руководстве и наставничестве;
- консультант по вопросам управления;
- лежащий в основе;
- принятое поведение;
- вести себя в деловой ситуации уверенно;
- гармонично встроиться в систему;
- оценить;
- невоспитанный;
- недисциплинированный.

B. Explain the following phenomena

Etiquette

Business etiquette

Classless society

Promotion

Guide

Acceptable behaviour

Consultant

integrity

C. Talk on the issues of the text:

1. Is etiquette essential in modern business society?
2. What are the main issues of the business etiquette?
3. Who is Eliza Dolittle and why does the author mention her?
4. What definitions of etiquette can you spot in the text?
5. What are the functions of business etiquette, according to David Robinson?
6. Do you find Andrew West's advice useful?
7. Dwell on the elements of the mnemonic 'impact'.

D. Analyse

- * the genre of the text
- * the register of the text
- * the lexis of the text
- * the structure of the text
- * the grammatical structures used in the text
- * the message of the text

E. Prepare the summary of the text.

Шкала оценивания комплексного анализа текста

Баллы	Критерии оценивания
-------	---------------------

6-10	Текст подвергнут полному анализу с позиций изучаемой дисциплины, анализ охватывает все уровни языковой системы, допускаются немногочисленные незначительные ошибки.
0-5	Текст подвергнут неполному анализу с позиций изучаемой дисциплины, анализ охватывает не все уровни языковой системы, в анализе содержатся немногочисленные существенные ошибки.

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Задания для практической подготовки по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Уровень: Пороговый / Продвинутый

1. Написать резюме
2. Написать сопроводительное письмо
3. Написать письмо-запрос
4. Написать жалобу
5. Написать письмо-приглашение
6. Написать протокол собрания
7. Написать письмо – ответ на жалобу
8. Написать письмо – отказ от приглашения
9. Написать письмо-заявление

Шкала оценивания практической подготовки.

Баллы	Критерии оценивания
8-10	если из всех заданий студент выполнил как минимум 80% (уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
6-7	если из всех заданий студент выполнил как минимум 60% (не достаточно уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
4-5	если из всех заданий студент выполнил 40% (не уверенные действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).
1-3	если из всех заданий студент выполнил менее 40% заданий (отсутствие действий по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки).

4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов освоения образовательной программы

Изучение дисциплины «Язык делового общения (английский)» предусматривает следующие формы отчетности и итогового контроля: зачет (4 семестр).

Зачет представляет собой перевод предложений, содержащих активную бизнес-лексику и устную теоретическую часть (студент демонстрирует знание теоретического материала по дисциплине).

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Перечень предложений на перевод по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции: УК-4.1., 4.2., 4.3.

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

1. В нашей компании установили единую автоматизированную систему. Как только сотрудник вводит данные, все, кто имеет доступ к базе, получают эту информацию.
2. Не могли бы вы объяснить это более детально и пояснить этот график?
3. Он четко выражает свои мысли, не отклоняется от темы и дает простые примеры.
4. Сейчас Джон – исполнительный директор крупной розничной компании, но свою карьеру он начал с простого продавца, и только через 10 лет работы он стал директором по продажам международной компании.
5. У дистрибьютора была большая сеть контактов, которую он выстраивал на протяжении многих лет.
6. Доставка находится под хорошим контролем от отгрузки до прибытия к потребителю. Чтобы ее ускорить, мы избегаем посредников.
7. Женщины в США имеют прекрасную возможность сочетать интересы работы и семьи, т.к. в США развита система детских учреждений.
8. Компания объявила о сокращении штата: 100 должностей будут сокращены.
9. Переговоры с зарубежными партнерами гораздо сложнее, т.к. невербальное общение интерпретируется по-разному в разных культурах. Поэтому надо уметь применять разные подходы и стили общения
10. Когда вы обмениваетесь визитными карточками с японскими бизнесменами, не торопитесь и рассмотрите ее тщательно, иначе это будет восприниматься как оскорбление.
11. Перед тем, как говорить о бизнесе, необходимо поболтать о незначительных вещах, чтобы «растопить лед» и создать непринужденную атмосферу.
12. Обычно на заседании Совета директоров его члены занимают место в соответствии с определенной иерархией.
13. Желательно, чтобы вступительные сообщения авторов были краткими (не более 10 мин.), чтобы выделить достаточно времени для проведения общего обсуждения.

14. Эта круговая диаграмма очевидно показывает, что яблоки составляют большую долю нашей торговли.
15. Эта розничная сеть в последнее время значительно улучшила обслуживание покупателей.
16. Предприятие предоставляет такие льготы, как оплата больничных дней, обучение персонала, премии и бесплатный обед.
17. Во время собеседования ему было задано несколько провокационных вопросов, на которые он ответил в положительном ключе, поэтому он оказался самым успешным претендентом и был взят на работу.
18. Беспроеигрышные переговоры – это новая тенденция отношений между переговаривающимися сторонами, готовыми к сотрудническим и партнерским отношениям.
19. Этот пункт обсуждается в ходе переговоров, и обе стороны открыты предложениям.
20. Партнеры попросили нас о скидке, но мы не смогли ее предоставить из-за финансовых проблем в компании.

МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ»
(ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПРОСВЕЩЕНИЯ)

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Перечень вопросов к зачету по дисциплине «Язык делового общения»

Оцениваемые компетенции:

УК-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

УК-4.1. Грамотно и ясно строит диалогическую речь в рамках межличностного и межкультурного общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую переписку на государственном языке Российской Федерации и иностранном языке с учетом социокультурных особенностей

УК-4.3. Демонстрирует способность находить, воспринимать и использовать информацию на иностранном языке, полученную из печатных и электронных источников для решения стандартных коммуникативных задач

Уровень: Пороговый / Продвинутый

1. Деловое общение. Формы. Виды. Цели.
2. Деловой английский язык. История. Стилиевые особенности.
3. Устная деловая коммуникация. Формы. Языковые и речевые особенности. Преимущества и недостатки.
4. Письменная деловая коммуникация. Формы. Языковые и речевые особенности. Преимущества и недостатки.
5. Особенности делового общения в разных культурах.
6. Деловое письмо. Языковые особенности. Электронное деловое письмо.
7. Этикет в деловом общении.
8. Резюме и сопроводительное письмо. Языковые особенности.
9. Деловая презентация. Языковые особенности.
10. Деловые переговоры: подготовка, языковые особенности. Правила этикета.. Языковые и культурные особенности.
11. Разговор по телефону. Этикет. Языковые и речевые особенности.
12. Языковые особенности рекламы.
13. Лексические особенности языка делового общения.
14. Грамматические особенности языка делового общения.
15. Стилистические особенности языка делового общения.
16. Невербальная коммуникация.

Критерии оценки ответов студентов на зачете

Оценка	Характеристика	Количество баллов
отлично	Отметка «отлично» выставляется, если студент: • обнаруживает глубокое понимание теоретических вопросов и практического вопроса; • умеет видеть междисциплинарные связи предметов, пройденных в процессе обучения в бакалавриате; • владеет основной терминологической базой; • умеет логично выстроить свой ответ; • излагает суть вопросов грамотно с точки зрения языковой нормы и метаязыка науки; • умеет вести полемику с экзаменаторами, отстаивая свое мнение по дискуссионной теме.	81-100
Хорошо	Оценка «хорошо» ставится, если студент: • обнаруживает достаточно глубокое понимание теоретических вопросов и практического вопроса, но затрудняется в приведении примеров; • умеет видеть междисциплинарные связи предметов, пройденных в процессе обучения в бакалавриате; • в целом владеет терминологической базой, но допускает отдельные неточности; • недостаточно четко структурирует ответ; • излагает суть вопросов достаточно грамотно с точки зрения языковой нормы и метаязыка науки (не более 2-3 ошибок); • в целом правильно отвечает на вопросы, но не очень успешно ведет полемику с экзаменаторами, отстаивая свое мнение по дискуссионной теме.	61-80
удовлетворительно	Оценка «удовлетворительно» ставится, если студент: • показывает понимание теоретических вопросов и практического вопроса, но раскрывает материал неполно, затрудняется приводить примеры; • не всегда видит междисциплинарные связи предметов, пройденных в процессе обучения в бакалавриате; • допускает неточности в определении понятий; • излагает материал нечетко и непоследовательно; • допускает ошибки с точки зрения языковой нормы и метаязыка науки (более 4-5 ошибок в том числе ведущих к искажению смысла высказывания); • испытывает серьезные затруднения при ответе на вопросы экзаменатора.	41-60
неудовлетворительно	Оценка «неудовлетворительно» ставится, если студент: • демонстрирует разрозненные бессистемные знания; • допускает грубые ошибки в определении понятий; • излагает материал неуверенно и нечетко; • допускает грубые и/или многочисленные ошибки в устной речи, ведущие к искажению смысла высказывания; • не может ответить практически ни на один вопрос	0-40

	экзаменатора.	
--	---------------	--