

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:
6b5279da4e034bffa679172803da5b7b559fc69e2

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

Факультет романо-германских языков
Кафедра английской филологии

Согласовано

деканом факультета

« 01 » 06 2023 г.

/Щабанова В.П./

Рабочая программа дисциплины

Язык делового общения (английский)

Направление подготовки

45.03.02 Лингвистика

Профиль:

Иностранный язык и межкультурная коммуникация
(английский + немецкий или французский языки)

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Согласовано учебно-методической комиссией
Института лингвистики и межкультурной
коммуникации

Протокол « 24 » 05 2023 г. № 10

Председатель УМКом /Лачугина Е.Н./

Рекомендовано кафедрой английской
филологии

Протокол от « 22 » 05 2023 г. № 10

Зав. кафедрой /Абрамова Е.И./

Мытищи
2023

Автор-составитель:

Абрамова Елена Ивановна

кандидат филологических наук, доцент,

доцент кафедры английской филологии

Рабочая программа дисциплины «Язык делового общения (английский)» составлена в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 45.03.02 Лингвистика, утвержденного приказом МИНОБРНАУКИ РОССИИ от 12.08.2020 г. № 969.

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий.

Год начала подготовки (по учебному плану) 2023

СОДЕРЖАНИЕ

1. Планируемые результаты обучения.....	4
2. Место дисциплины в структуре образовательной программы.....	4
3. Объем и содержание дисциплины.....	5
4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся.....	7
5. Фонд оценочных средств для проведения текущей и промежуточной аттестации по дисциплине.....	9
6. Учебно-методическое и ресурсное обеспечение дисциплины.....	22
7. Методические указания по освоению дисциплины.....	23
8. Информационные технологии для осуществления образовательного процесса по дисциплине.....	24
9. Материально-техническое обеспечение дисциплины.....	24

1. ПЛАНИРУЕМЫЕ РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ

1.1. Цель и задачи дисциплины

Цель дисциплины – обучить студентов основам специального общения на иностранном языке в устной и письменной форме в типичных ситуациях. Научить студентов специальному языку, применимому во всех видах профессиональной деятельности.

Задачи дисциплины:

Ознакомление студентов с основами делового общения на иностранном языке. Овладение профессиональной лексикой и языковыми клише. Изучение вопросов, связанных с пониманием национально-исторических особенностей бизнес-культуры Великобритании, США, Канады, Австралии и Новой Зеландии. Приобретение студентами достаточно полного представления о бизнес-реалиях. Стимулирование самостоятельной деятельности по освоению содержания дисциплины и формированию необходимых компетенций.

1.2. Планируемые результаты обучения

В результате освоения данной дисциплины у обучающихся формируются следующие компетенции:

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

СПК-3. Способен осуществлять диалог в общей и профессиональной сферах общения и проводить консультации по вопросам организации межкультурных и языковых мероприятий на основе полученных лингвокультурологических знаний.

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЙ ПРОГРАММЫ

Дисциплина входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» и является элективной дисциплиной.

Данная дисциплина направлена на формирование у обучающихся навыков в области ведения деловых переговоров и деловой переписки на английском языке, на совершенствование умений использования деловой лексики и умения правильно использовать этикетные формулы и различные регистры общения. Дисциплина «Язык делового общения (английский)» тесно связана с дисциплиной базовой части «Практический курс первого иностранного языка», т.к. учащиеся должны обладать твёрдыми знаниями в области английской грамматики, грамотно строить высказывания как в письменной, так и в устной речи, владеть повседневной лексикой языка. После прохождения дисциплины студенты уже подготовлены для восприятия более сложной информации дисциплины «Основы теории межкультурной коммуникации», поскольку они обладают знаниями об особенностях деловой коммуникации в англоговорящих странах, а также о деловой коммуникации в межкультурном аспекте. Помимо этого, изучение дисциплины «Язык делового общения (английский)» значительно облегчает дальнейшее изучение «Практический курс первого иностранного языка» и «Практика

устной и письменной речи первого иностранного языка», т.к. студенты уже уверенно выражают свои мысли на иностранном языке и обладают твердыми знаниями о различных регистрах общения.

3 ОБЪЕМ И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

3.1. Объем дисциплины

Показатель объема дисциплины	Форма обучения
	Очная Количество часов
Объем дисциплины в зачетных единицах	2
Объем дисциплины в часах	72
Контактная работа:	28.2
Лекции	12 ¹
Практические занятия	16 ²
из них, в форме практической подготовки	16
Контактные часы на промежуточную аттестацию:	0.2
Зачет	0.2
Самостоятельная работа	36
Контроль	7.8

Форма промежуточной аттестации: зачет в 4 семестре.

3.2. Содержание дисциплины

Наименование разделов (тем) дисциплины	Очная	
	Лекции	Практические занятия
		Общее кол-во из них, в форме практической подготовки

¹ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

² Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Тема 1. Общение в деловой сфере. Социальные паттерны делового общения: встречи, представления, извинения, комплименты, приглашения, благодарность, прощание. Формы и каналы делового общения. Общие принципы делового общения.	1	1	1
Тема 2. Концепты деловой коммуникации. Образ делового человека в переговорах. Современные тенденции ведения переговоров. Языковой этикет в переговорах. Межкультурное общение в переговорном процессе. Национальные стили ведения переговоров. Влияние имиджа предпринимателя (делового человека, человека, ведущего переговоры) на эффективность деловой коммуникации.	2	1	1
Тема 3. Формы устного и письменного делового общения. Разговор по телефону и деловое письмо. Формы устного и письменного делового общения, их особенности и различия. Дискурс делового телефонного разговора. Телефонный этикет. Стил ь делового письма. Основы оформления документации.	1	1	1
Тема 4. Язык рекламы и средств массовой информации. Роль рекламы в деловом общении. Национальные культурные и языковые особенности ведения рекламной кампании. Терминология рекламного общения. Языковые особенности рекламного дискурса. Связи с общественностью. Дискурс текста объявления.	1	2	2
Тема 5. Культура речи делового общения. Понятие этикета в деловом общении. Культурно-обусловленный этикет. Этикет в устном и письменном	1	1	1

деловом общении. Эвфемизмы, жаргон, сленг в деловом общении. Социализация и общение в жанре small talk. Поддержание разговора. Приветствие гостей в офисе компании. Представление гостей и сотрудников. Непринуждённая беседа в ресторане.			
Тема 6. Поиск работы и поступление на работу. Собеседование. Поиск сотрудника и требования, предъявляемые к нему. Условия работы в компании. Структура компании, иерархия, должностные обязанности. Подготовка к собеседованию. Поведение во время собеседования. Написание резюме. Написание сопроводительного письма. Написание рекомендательного письма.	2	2	2
Тема 7. Деловая культура в разных странах. Понятие культуры и деловой культуры. Уровни культуры в межкультурном общении: общение по телефону, приветствие, знакомство, ведение переговоров, тайм-менеджмент, публичное выступление, язык, подарки. Культурные концепты в деловом общении.	2	4	4
Тема 8. Деловая презентация. Информационные технологии в бизнесе. Приветствие аудитории. Жестикуляция и язык тела. Инструменты для презентации. Эффективное представление. Визуальные средства. Завершающая часть презентации. Стадия «вопрос – ответ». Решение проблемных ситуаций (прерывания, заминки и т.п.). Представление компании, продукта компании, бизнес-проекта.	2	4	4
Итого	12³	16⁴	16

³ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

⁴ Реализуется в формате электронного обучения с применением дистанционных образовательных технологий

Практическая подготовка

Тема	Задание на практическую подготовку (лингвистическая деятельность)	Количество часов
Тема 1. Общение в деловой сфере	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (коммуникация внутри компании).	1
Тема 2. Концепты деловой коммуникации. Образ делового человека в переговорах	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (ведение переговоров).	1
Тема 3. Формы устного и письменного делового общения. Разговор по телефону и деловое письмо.	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (деловой разговор по телефону).	1
Тема 4. Язык рекламы и средств массовой информации	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (составление рекламного текста).	2
Тема 5. Культура речи делового общения	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (составление справочника по бизнес-этикету).	1
Тема 6. Поиск работы и поступление на работу. Собеседование.	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (собеседование при устройстве на работу).	2
Тема 7. Деловая культура в разных странах	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (описание национальной деловой культуры).	4
Тема 8. Деловая презентация. Информационные технологии в бизнесе	Действия по формализации лингвистического материала в соответствии с поставленными задачами и с учетом коммуникативной обстановки (составление деловой презентации о компании).	4

4. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ОБУЧАЮЩИХСЯ

Темы для самост. изучения	Изучаемые вопросы	Кол-во часов	Формы самостоятельной работы	Методическое обеспечение	Форма отчётност и
Тема 1.	Communication in the company	4	Выполнение практических заданий (Описание форм общения компании внутри и вне ее).	Учебные пособия, справочники, словари	Практические задания
Тема 2.	The influence of a businessman's image on the efficiency of business communication . Business meetings and negotiations.	4	Выполнение практических заданий (Разработка деловой игры «Деловые переговоры: как выходить из тупиковой ситуации»)	Учебные пособия, справочники, словари	Практические задания
Тема 3.	Business talks, telephone conversation.	4	Выполнение практических заданий (Работа с корреспонденцией на английском языке. Диалог «Урегулирование жалобы по телефону».	Учебные пособия, справочники, словари	Практические задания
Тема 4.	Advertising a firm's product.	4	Рекламный мини-проект)	Видеофильмы по теме	Практические задания
Тема 5.	Introductions. Free and easy talk. Negotiations.	4	Выполнение практических заданий (Поддержание беседы светского характера. Разработка деловой игры «Искусство переговоров»)	Учебные пособия, справочники, словари	Практические задания

Тема 6.	Business deals. Job interview. Research into the company	6	Выполнение практических заданий (Разработка мини- деловой игры «Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата»)	Учебные пособия, справочники, словари	Практиче- ские задания
Тема 7.	Cultural factors and misunderstandi ngs in (non)verbal communication	4	Выполнение практических заданий (Определение стиля общения с представителями разных культур).	Учебные пособия, справочники, словари	Практиче- ские задания
Тема 8.	Presenting a business idea.	6	Выполнение практических заданий	Видеофильм ы по теме, учебные пособия, справочники, словари	Практиче- ские задания

5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ТЕКУЩЕЙ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

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

Код и наименование компетенции	Этапы формирования
У-4. Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа
СПК-3. Способен осуществлять диалог в общей и профессиональной сферах общения и проводить консультации по вопросам организации межкультурных и языковых мероприятий на основе полученных лингвокультурологических знаний.	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа

5.2 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	Выполнение проверочных тестов Подготовка реферата Подготовка доклада Комплексный анализ	Шкала оценивания проверочных тестов Шкала оценивания реферата Шкала оценивания доклада

			культуры и ценностных ориентаций иноязычного социума Владеть: навыками взаимодействия с иноязычными культурами позиций культурного релятивизма и толерантности	текста Практическая подготовка	Шкала оценивания комплексного анализа текста Шкала оценивания практической подготовки
СПК-3	Пороговый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: культурологические аспекты общения и особенности консультирования по вопросам организации межкультурных мероприятий разного статуса Уметь: применять на практике консультационные навыки в области лингвокультурологических отношений	Выполнение проверочных тестов Подготовка реферата Практическое задание	Шкала оценивания проверочных тестов Шкала оценивания реферата Шкала оценивания практического задания
СПК-3	Продвинутый	1. Работа на учебных занятиях 2. Самостоятельная работа	Знать: культурологические аспекты общения и особенности консультирования по вопросам организации межкультурных мероприятий разного статуса Уметь: применять на практике консультационные	Выполнение проверочных тестов Подготовка реферата Подготовка доклада	Шкала оценивания проверочных тестов Шкала оценивания реферата Шкала оценивания

			навыки в области лингвокультурологических отношений Владеть: стратегиями и тактиками в условиях межличностного и межкультурного информационного обмена	Комплексный анализ текста Практическая подготовка	ния доклада Шкала оценивания комплексного анализа текста Шкала оценивания практической подготовки
--	--	--	--	---	--

Шкала оценивания практической подготовки

Баллы	Критерии оценивания
16-20	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).
6-15	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).
0-5	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).

Шкала оценивания доклада

Баллы	Критерии оценивания
8-10	Доклад соответствует заявленной теме, выполнен с привлечением большого количества научных и практических источников по теме, магистрант в состоянии ответить на вопросы по теме доклада.
4-7	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.
0-3	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.

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

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.

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

Шкала оценивания практических заданий

Балл	Показатель
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

5.3. 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 для практической подготовки

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.

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 (a-e) 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

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

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.

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.

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

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).

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.

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.

Примерные практические задания

1. Описание форм общения компании внутри и вне ее.
2. Разработка деловой игры «Деловые переговоры: как выходить из тупиковой ситуации»
3. Работа с корреспонденцией на английском языке.
4. Диалог «Урегулирование жалобы по телефону».
5. Поддержание беседы светского характера.
6. Разработка деловой игры «Искусство переговоров»
7. Разработка деловой мини-игры «Открытие фирмы: набор сотрудников и комплектование штата»
8. Определение стиля общения с представителями разных культур

Примерные темы докладов

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)

Примерные темы рефератов

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

Примерное задание для комплексного анализа текста

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.

Примерные проверочные тесты

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

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?

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. ...

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.

Примерный перечень вопросов к зачету

1. Устная деловая речь и её разновидности: неподготовленная, частично подготовленная, подготовленная. Приёмы подготовки.
2. Событие<текст<личность в устной деловой культуре. Расширение культурного поля современной языковой личности. Новые явления в устной речи.
3. Слово>мысль>поступок в устной речи деловых коммуникаторов. Устная речь – главный инструмент взаимодействия менеджера с подчинёнными, управление на всех уровнях.
4. Речевые особенности устного служебно-делового общения. Требования к речевой коммуникации в деловой среде.
5. Деловые диалоги и монологи, роль личности, культуры и этики в деловой речи.
6. Деловые беседы, их виды. Речевые средства наиболее регулярных тем в деловой беседе, роль и типы вопросов и призывов.
7. Деловые совещания, их виды. Языковые различия, обусловленные масштабом и спецификой привлечённых участников.
8. Проблемные совещания: дискуссии и дебаты. Роль ключевых слов и доминант в формировании целей и задач проблемных совещаний; в обсуждении вопросов, обмене мнениями, прениях, спорах.
9. Деловые разговоры. Языковые характеристики коммуникативных и ролевых установок телефонного этикета.
10. Переговоры как одна из форм устного делового общения. Виды переговоров и их речевые особенности.
11. Отличия переговорной и повседневной коммуникации. Особенности речевого поведения участника переговоров. Овладение навыками переговорного процесса.
12. Креативный аспект современной деловой речи. Речевая агрессия и коммуникативная безопасность.
13. Произносительная культура устной речи: интонация, темп, ритм, логическое ударение, рациональное паузирование.
14. Воздействие устных форм общения на письменный вариант деловой речи. Документы для фиксации и воспроизведения устной речи.
15. Преимущества и недостатки устной и письменной форм делового общения и их языкового воплощения. Пути и формы преодоления недостатков в деловой речи.

5.4.Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

В рамках освоения дисциплины предусмотрены следующие формы текущего контроля: тестирование, реферат, доклад, комплексный анализ текста, практическая подготовка, практические задания.

Общее количество баллов по дисциплине – 100 баллов.

Максимальное количество баллов, которое может набрать обучающийся в течение семестра за текущий контроль, включая практическую подготовку, равняется 80 баллам.

Изучение дисциплины «Язык делового общения (английский)» предусматривает форму отчетности – зачёт, который включает в себя теоретическую и практическую часть.

Зачет – 20 баллов.

Распределение баллов по видам работ	
Тест	до 10 баллов
Реферат	до 20 баллов
Практическое задание	до 10 баллов
Доклад	до 10 баллов
Комплексный анализ текста	до 10 баллов
Практическая подготовка	до 20 баллов
Зачет	до 20 баллов

Шкала оценивания зачета

Показатель	Количество баллов (вклад в рейтинг)
• обнаруживает понимание вопросов; • умеет видеть междисциплинарные связи предметов; • владеет основной терминологической базой; • умеет логично выстроить свой ответ; • излагает суть вопросов грамотно с точки зрения языковой нормы и метаязыка науки; • знает авторов-исследователей по данной проблеме; • умеет делать выводы по излагаемому материалу.	7-20
• демонстрирует разрозненные бессистемные знания; • допускает грубые ошибки в определении понятий; • излагает материал неуверенно и нечетко; • испытывает серьезные затруднения при ответе на вопросы экзаменатора.	0-6

Итоговая шкала по дисциплине

Итоговая оценка складывается из оценки за выполнения всех предусмотренных в программе дисциплины форм отчетности в рамках текущего контроля, а также оценки на промежуточной аттестации.

Баллы, полученные студентом по текущему контролю и промежуточной аттестации	Оценка в традиционной системе
41 - 100	Зачтено
0 -40	Не зачтено

6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И РЕСУРСНОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Основная литература:

1. Севостьянов, А. П. Business English: учебное пособие. - Москва: Директ-Медиа, 2019. - 743 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785447595135.html>

2. Таратухина, Ю. В. Деловые и межкультурные коммуникации : учебник и практикум для вузов / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — Москва : Юрайт, 2023. — 324 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/511159>
3. Яшина, Т. А. English for Business Communication. Английский язык для делового общения : учеб. пособие / Яшина Т. А. , Жаткин Д. Н. - 3-изд. - Москва : ФЛИНТА, 2021. - 110 с. - Текст : электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/flinta20122568.html>

6.2. Дополнительная литература:

1. Андриенко, А. С. Business English : учеб. пособие. – Ростов-на-Дону : ЮФУ, 2019. - 146 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785927531318.html>
2. Гриншкун, В. В. Современная цифровая образовательная среда : ресурсы, средства, сервисы / В. В. Гриншкун, Г. А. Краснова. - Москва : Проспект, 2021. - 216 с. - Текст : электронный. - URL : <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785392337446.html>
3. Колесникова, Н. Л. Пишем и говорим на деловые темы по-английски. Tips for Business Writing and Speaking Skills : учебное пособие. - Москва : ФЛИНТА, 2018. - 136 с. - Текст : электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785976534421.html>
4. Муртазина, Э. И. Гуманизация профессионального образования: развитие толерантности у студентов на занятиях английского языка . - Казань : КНИТУ, 2019. - 144 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785788226927.html>
5. Ступникова, Л. В. Английский язык в международном бизнесе. English in international business activities : учеб. пособие для вузов. — 2-е изд. - Москва : Юрайт, 2023. — 216 с. — Текст : электронный. — URL: <https://urait.ru/bcode/517594>
6. Труфанова, Н. О. English in Academic Context = Английский язык в сфере академического общения : учебное пособие / Н. О. Труфанова, Н. Н. Николаева, К. М. Иноземцева. - Москва : Издательство МГТУ им. Н. Э. Баумана, 2019. - 129 с. - Текст: электронный. - URL: <https://www.studentlibrary.ru/book/ISBN9785703852149.html>
7. Allison John, Townend Jeremy, Emmerson Paul. The Business. Student's book. (B2). Macmillan, 2013
8. David Cotton, David Falvey, Simon Kent. Market Leader 3d edition Intermediate. Coursebook, 2013.

6.3. Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

1. www.google.ru – поисковая система.
2. www.yandex.ru – поисковая система.
3. www.classes.ru – словари, ресурсы по лингвистике.
4. www.themoscowtimes.com – Moscow Times.
5. www.ft.co – Financial Times

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ

1. Методические рекомендации по подготовке к практическим занятиям.
2. Методические рекомендации по организации самостоятельной работы по дисциплинам.

8. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ДЛЯ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО ПРОЦЕССА ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Лицензионное программное обеспечение:

Microsoft Windows
Microsoft Office
Kaspersky Endpoint Security

Информационные справочные системы:

Система ГАРАНТ
Система «КонсультантПлюс»

Профессиональные базы данных

fgosvo.ru – Портал Федеральных государственных образовательных стандартов высшего образования

pravo.gov.ru - Официальный интернет-портал правовой информации

www.edu.ru – Федеральный портал Российское образование

Свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства

ОМС Плеер (для воспроизведения Электронных Учебных Модулей)
7-zip
Google Chrome

9. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

Материально-техническое обеспечение дисциплины включает в себя:

- учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: учебной мебелью, доской, демонстрационным оборудованием, персональными компьютерами, проектором;
- помещения для самостоятельной работы, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа к электронной информационно-образовательной среде.