

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

Утверждено:
на заседании кафедры
протокол от «17» февраля 2021 г. №5

Зав. кафедрой



Р.Х. Бахитова

Согласовано:
Председатель УМК института



_/Л.Р. Абзалилова

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

«Культура делового общения на иностранном языке»

Вариативная часть

программа бакалавриата

Направленность (профиль) подготовки
«Финансы в цифровой экономике»

Квалификация
бакалавр

Разработчик (составитель):
Доцент, к. филол. наук



Елинсон М.А.

Для приема: 2021

Уфа 2021 г.

Составитель / составители: _____ Доцент, к.филол. н. Елинсон М.А. _

Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры цифровой экономики и коммуникации протокол № 5 от 17 февраля 2021г.

Заведующий кафедрой _____ / Р.Х. Бахитова/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О/

Дополнения и изменения, внесенные в рабочую программу дисциплины, утверждены на заседании кафедры _____,
протокол № _____ от « _____ » _____ 20 _ г.

Заведующий кафедрой _____ / _____ Ф.И.О

Список документов и материалов

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы	4
2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы	4
3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся).....	5
4. Фонд оценочных средств по дисциплине	29
4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания.....	29
4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций.....	34
5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	55
5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины.....	55
5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины	56
6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине	57

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

По итогам освоения дисциплины обучающийся должен достичь следующих результатов обучения:

Категория (группа) компетенций ¹ (при наличии ОПК)	Формируемая компетенция (с указанием кода)	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
Коммуникация	ПК – 1 Способен, используя зарубежные источники информации, собрать необходимые данные по вопросам управления организацией, разрешение конфликтных ситуаций	ИПК 1.1 Знает социокультурные реалии и межкультурные различия при осуществлении коммуникации на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности и речевые формулы для разрешения конфликтов на иностранном языке	Знать: 1. Знает социокультурные реалии и межкультурные различия при осуществлении коммуникации на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности. 2. Знает речевые формулы для разрешения конфликтов на иностранном языке
		ИПК 1.2 Умеет находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию и правильно использовать формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.	Уметь: 1. Находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию; 2. Правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

¹ Указывается только для УК и ОПК (при наличии).

		<p><i>ИПК 1.3</i> <i>Владеет способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке</i></p>	<p><i>Владеть:</i> 1. <i>Способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке</i></p>
--	--	---	---

2. Цель и место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина «Культура делового общения на иностранном языке» относится к вариативной части.

Дисциплина изучается на 3 и 4 курсах в 5,6,7 и 8 семестрах очной формы обучения; на 4 и 5 курсах в 8, 9 и 10 семестрах заочной формы обучения.

Целью учебной дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке» является формирование навыков эффективной коммуникации на иностранном языке в ситуациях межкультурного профессионального взаимодействия и обработки иноязычной информации делового характера.

3. Содержание рабочей программы (объем дисциплины, типы и виды учебных занятий, учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся)

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 5 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	32
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма(ы) контроля:
Зачет 5семестр.

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 1. Types of business entity								
1.	Sole traders, partnerships and PLCs. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		8		10	1, 2, 4, 5	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
2.	Грамматика: повторение - типы вопросов, времена группы Simple в активном и пассивном залоге, типичные случаи употребления. Предлоги места и направления, их употребление в инструкциях и руководствах. Тренировка грамматических явлений в контексте делового общения.		8		10	1, 6	Выполнение упражнений, (6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста
3.	Освоение активного словаря по теме модуля: finance department structure and functions: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего		8		10	1, 2, 3, 4, 5	Изучение активного словаря, составление глоссария (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.

	слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)							
4.	<p>Говорение: обзор различных способов финансирования бизнес-проектов, описание функционала и структуры финансового управления компании.</p> <p>Монологическая речь: пересказ коротких текстов по теме модуля, сравнительный анализ двух текстов на заданную тематику.</p> <p>Диалогическая речь: разыгрывание диалогов и ролевых игр по теме модуля для отработки заданных речевых моделей.</p>		8		9,8	1, 2, 3, 4, 5	<p>Выполнение упражнений, изучение активного словаря</p> <p>Пересказ текстов на иностранном языке (1, 5)</p>	<p>Практические задания: реферирование текста, презентация.</p>
	Всего часов за 5 сем:		32		39,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 6 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	32
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма(ы) контроля:
Зачет 6 семестр.

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 2. Negotiations							
1.	Чтение и перевод текста Negotiating conditions. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		8		10	1, 2, 3, 4, 5	Заучивание дефиниций (5, 8) Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
2.	Грамматика: Modal verbs. Advice structures. Модальные глаголы в качестве маркеров разных регистров коммуникации: от дружеского неформального до делового формального. Разбор различных способов предлагать советы по степени уместности в контексте делового		8		10	1, 6, 7	Выполнение упражнений, отработка навыков с помощью интернет-ресурсов (6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста

	общения. Упражнения на закрепление грамотного использования данных грамматических явлений.							
3	Освоение активного словаря по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)		8		10	1, 2, 3, 4, 5	Составление конспекта видеурока. Презентация изучаемой разговорной темы в виде сообщения.	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста
4	Говорение: разговор по телефону, способы выражения внимания к собеседнику, запрос, уточнение информации. Аргументированное отстаивание собственной позиции: отработка речевых моделей выражения своей точки зрения, согласия/несогласия с собеседником, приглашения собеседника к выражению его точки зрения. Выступление перед аудиторией с презентацией по теме модуля.		8		9,8	1, 2, 3, 4, 5	Выполнение упражнений, Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: реферирование текста, презентация

	Ведение протокола переговоров..							
	Всего часов за 6 сем:		32		39,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 7 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	2/72
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	32
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	39,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма контроля:
Зачет 7семестр.

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1. Concepts and conventions of accounting							
1.	Чтение и перевод текстов. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		8		10	1, 2, 3, 4, 5	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
2.	Грамматика: инфинитив, простые и сложные формы, функция в предложении. Использование сложных инфинитивных конструкций для формулирования более кратких и емких по содержанию предложений. Отработка моделей с наиболее частотными функциями инфинитива для решения задач делового общения.		8		10	1, 6, 7	Выполнение упражнений, (1, 6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
3.	Освоение активного словаря		8		10	1, 2, 3, 4, 5	Презентация	Практические задания:

	по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.						изучаемой разговорной темы в виде сообщения. (1, 4, 5)	чтение и перевод текста, реферирование текста
4.	Говорение: Тренировка в использовании клише для представления отчетов. Формальный и неформальный стили общения. Описание графиков и схем. .		8		9,8	1, 3, 4, 5	Тренировка произносительных навыков с помощью интернет-ресурсов. Подготовка доклада/презентации (1, 5)	Практические задания: реферирование текста, презентация
	Всего часов за 8 сем:		32		34,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 8 семестр
очной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	32
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,2
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	75,8
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма контроля:
Зачет 8 семестр.

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Модуль 2. Written business communication								
1.	Чтение и перевод текста Businessnews. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		8		21	1, 3, 4, 5	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста, диалог.
2.	Грамматика: формы выражения будущего времени. Важность различия разных способов выражения будущего в деловом общении. Разбор оттенков значения разных способов выражения будущего. Отработка наиболее частотных в деловой коммуникации способов выражения будущего.		8		21	1, 6, 7	Выполнение упражнений, (1, 6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.

3	Освоение активного словаря по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)		8		21	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Презентация изучаемой разговорной темы в виде сообщения. (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста, диалог
4	Письмо: структура и лексические особенности различных типов отчетности (balancesheet, profitandlossaccount, cashflowstatement) Анализ разных видов деловой документации, составление шаблонов и подбор клише, характерных для каждого вида деловой документации. Отработка разных видов деловой документации в письме.		8		12,8	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	Подготовка доклада/ презентации (1, 2, 3, 4, 5) Подготовка к итоговому контролю.	Практические задания: письмо
	Всего часов за 8 сем:		32		75,8			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
4 сессию 3 курса
заочной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	1/36
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	18
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,5
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	17,5
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма контроля:

Контрольная работа 4 сессия

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1. Types of business entity							
1.	Sole traders, partnerships and PLCs. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		5		5	1, 2, 4, 5	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
2.	Грамматика: повторение - типы вопросов, времена группы Simple в активном и пассивном залоге, типичные случаи употребления. Предлоги места и направления, их употребление в инструкциях и руководствах. Тренировка грамматических явлений в контексте делового общения.		5		5	1, 6	Выполнение упражнений, (6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста
3.	Освоение активного словаря по теме модуля: finance department structure and functions: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего,		5		5	1, 2, 3, 4, 5	Изучение активного словаря, составление глоссария (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.

	подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)							
4.	<p>Говорение: обзор различных способов финансирования бизнес-проектов, описание функционала и структуры финансового управления компании.</p> <p>Монологическая речь: пересказ коротких текстов по теме модуля, сравнительный анализ двух текстов на заданную тематику.</p> <p>Диалогическая речь: разыгрывание диалогов и ролевых игр по теме модуля для отработки заданных речевых моделей.</p>		3		2,5	1, 2, 3, 4, 5	<p>Выполнение упражнений, изучение активного словаря</p> <p>Пересказ текстов на иностранном языке (1, 5)</p>	<p>Практические задания:</p> <p>реферирование текста, презентация</p>
	Всего часов за сесс. 4:		18		17,5			

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 7,8 сессии 4 курса
заочной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/108
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	36
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,4
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	71,6
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	

Форма контроля:

Зачет 7,8 сессии

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 2. Negotiations							
5.	Чтение и перевод текста Negotiating conditions. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		9		20	1, 2, 3, 4, 5	Заучивание дефиниций (5, 8) Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
6.	Грамматика: Modal verbs. Advice structures. Модальные глаголы в качестве маркеров разных регистров коммуникации: от дружеского неформального до делового формального. Разбор различных способов предлагать советы по степени уместности в контексте делового общения.		9		20	1, 6, 7	Выполнение упражнений, отработка навыков с помощью интернет- ресурсов (6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста

	Упражнения на закрепление грамотного использования данных грамматических явлений.							
7	Освоение активного словаря по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)		9		20	1, 2, 3, 4, 5	Составление конспекта видеурока. Презентация изучаемой разговорной темы в виде сообщения.	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста
8	Говорение: разговор по телефону, способы выражения внимания к собеседнику, запрос, уточнение информации. Аргументированное отстаивание собственной позиции: отработка речевых моделей выражения своей точки зрения, согласия/несогласия с собеседником, приглашения собеседника к выражению его точки зрения. Выступление перед аудиторией с презентацией по теме модуля. Ведение протокола переговоров.		9		21,6	1, 2, 3, 4, 5	Выполнение упражнений, Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: реферирование текста, презентация
Всего часов за 7,8 с.:			36		71,6			

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФГБОУ ВО «БАШКИРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ, ФИНАНСОВ И БИЗНЕСА

СОДЕРЖАНИЕ РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ

дисциплины «Культура делового общения на иностранном языке»
на 9,10 сессии 5 курса
очно-заочной формы обучения

Вид работы	Объем дисциплины
Общая трудоемкость дисциплины (ЗЕТ / часов)	3/180
Учебных часов на контактную работу с преподавателем:	
Лекций	
практических/ семинарских	36
Лабораторных	
других (групповая, индивидуальная консультация и иные виды учебной деятельности, предусматривающие работу обучающихся с преподавателем) (ФКР)	0,4
Учебных часов на самостоятельную работу обучающихся (СР)	143,6
Учебных часов на подготовку к экзамену/зачету (контроль)	9

Форма контроля:
Зачет 9,10 сессии

№ п/п	Тема и содержание	Форма изучения материалов: лекции, практические занятия, семинарские занятия, лабораторные работы, самостоятельная работа и трудоемкость (в часах)				Основная и дополнительная литература, рекомендуемая студентам (номера из списка)	Задания по самостоятельной работе студентов	Форма текущего контроля успеваемости (коллоквиумы, контрольные работы, компьютерные тесты и т.п.)
		ЛК	ПР/СЕМ	ЛР	СР			
1	2	3	4	5	6	7	8	9
	Модуль 1. Concepts and conventions of accounting							
1.	Чтение и перевод текстов. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		5		15	1, 2, 3, 4, 5	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
2.	Грамматика: инфинитив, простые и сложные формы, функция в предложении. Использование сложных инфинитивных конструкций для формулирования более кратких и емких по содержанию предложений. Отработка моделей с наиболее частотными функциями инфинитива для решения задач делового общения.		5		15	1, 6, 7	Выполнение упражнений, (1, 6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
3.	Освоение активного словаря		5		10	1, 2, 3, 4, 5	Презентация	Практические задания:

	по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)						изучаемой разговорной темы в виде сообщения. (1, 4, 5)	чтение и перевод текста, реферирование текста
4.	Говорение: Тренировка в использовании клише для представления отчетов. Формальный и неформальный стили общения. Описание графиков и схем.		3		13,8	1, 3, 4, 5	Тренировка произносительных навыков с помощью интернет-ресурсов. Подготовка доклада/презентации (1, 5)	Практические задания: реферирование текста, презентация
Модуль 2. Written business communication								
5.	Чтение и перевод текста Businessnews. Введение новой лексики, подбор дефиниций, поиск соответствий в родном языке. Чтение и перевод текстов. Обсуждение прочитанного, составление плана текстов. Аудирование. Задания на общее понимание, поиск определенной информации, обсуждение прослушанного, краткое обобщение прослушанного.		5		29,8	1, 3, 4, 5, 8	Заучивание дефиниций Пересказ текстов, резюме на русском и иностранном языках (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста, диалог.

6.	Грамматика: формы выражения будущего времени. Важность различения разных способов выражения будущего в деловом общении. Разбор оттенков значения разных способов выражения будущего. Отработка наиболее частотных в деловой коммуникации способов выражения будущего.		5		20	1, 6, 7, 8	Выполнение упражнений, (1, 6, 7)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста.
7	Освоение активного словаря по теме модуля: составление глоссария по теме модуля, подбор синонимов и антонимов, составление дефиниций. Тренировочные задания на активизацию и закрепление изучаемой лексики (подбор подходящего слова, исключение неподходящего, подготовленное и неподготовленное объяснение значения слова и проч.)		5		20	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8,	Презентация изучаемой разговорной темы в виде сообщения. (1, 5)	Практические задания: чтение и перевод текста, реферирование текста, диалог
8	Письмо: структура и лексические особенности различных типов отчетности (balancesheet, profitandlossaccount, cashflowstatement) Анализ разных видов деловой документации, составление шаблонов и подбор клише, характерных для каждого вида деловой документации. Отработка разных видов деловой документации в письме.		3		20	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8	Подготовка доклада/ презентации (1, 2, 3, 4, 5) Подготовка к итоговому контролю.	Практические задания: письмо

	Всего часов за 3 сессию:		36		143,6		
--	---------------------------------	--	----	--	-------	--	--

4. Фонд оценочных средств по дисциплине

4.1 Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Код и формулировка компетенции ПК-1 Способен, используя зарубежные источники информации, собрать необходимые данные по вопросам управления организацией, разрешение конфликтных ситуаций

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения	
		Не зачтено	Зачтено
<p><i>ИПК 1.1</i> Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном(ых) языках в организации академического и профессионального взаимодействия; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия.</p>	<p><i>Знать:</i> 1. Знает социокультурные реалии и межкультурные различия при осуществлении коммуникации на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности. 2. Знает речевые формулы для разрешения конфликтов на иностранном языке</p>	<p>Отсутствие или фрагментарные представления об основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых норм употребления лексики и фонетики; о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры;</p>	<p>Сформированные представления об основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых норм употребления лексики и фонетики; о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры;</p>

<p><i>ИПК 1.2.</i> Умеет находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию и правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p><i>Уметь:</i> 1. Находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию; 2. Правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Отсутствие или фрагментарные умения в понимании на слух диалогической и монологической речи и создании адекватных в условиях конкретной ситуации общения устных и письменных текстов; о чтении и понимании (со словарем) несложных текстов познавательного характера;</p>	<p>В целом успешное использование умения правильно понимать на слух диалогическую и монологическую речь и создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; читать и понимать (со словарем) несложные тексты познавательного характера</p>
<p><i>ИПК 1.3</i> Владеет способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада,</p>	<p><i>Владеть:</i> 1. Способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи по</p>	<p>Отсутствие или фрагментарные владения навыками нормативного произношения, грамматического минимума и наиболее употребительными лексическими средствами, обеспечивающими понимание при письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия;</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков нормативного произношения, грамматического минимума и наиболее употребительных лексических средств, обеспечивающих понимание при письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; навыков устной и</p>

<i>информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке</i>	<i>профилю подготовки на иностранном языке</i>	навыками устной и письменной речи в условиях повседневной коммуникации	письменной речи в условиях повседневной коммуникации
---	--	--	--

Для экзамена

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине	Критерии оценивания результатов обучения			
		2 («неудовлетворительно»)	3 («удовлетворительно»)	4 («хорошо»)	5 («отлично»)
<i>ИПК 1.1 Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном(ых) языках в организации академического и профессионального взаимодействия; существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия.</i>	<i>Знать: 1. Знает социокультурные реалии и межкультурные различия при осуществлении коммуникации на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности. 2. Знает речевые формулы для разрешения конфликтов на иностранном языке</i>	Фрагментарные представления основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых нормах употребления лексики и фонетики и о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры.	Неполные представления основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых нормах употребления лексики и фонетики и о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры.	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы представления основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых нормах употребления лексики и фонетики и о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры.	Сформированные систематические представления основных правилах грамматики (на уровне морфологии и синтаксиса); базовых нормах употребления лексики и фонетики и о требованиях к речевому и языковому оформлению устных и письменных высказываний с учетом специфики иноязычной культуры.

<p><i>ИПК 1.2</i> Умеет находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию и правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p><i>Уметь:</i> 1. Находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию; 2. Правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</p>	<p>Фрагментарные умения в понимании на слух диалогической и монологической речи и создании адекватных в условиях конкретной ситуации общения устных и письменных текстов; в чтении и понимании (со словарем) несложных текстов познавательного характера;</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое умение понимать на слух диалогическую и монологическую речь и создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; читать и понимать (со словарем) несложные тексты познавательного характера;</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы в умениях понимать на слух диалогическую и монологическую речь и создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; читать и понимать (со словарем) несложные тексты познавательного характера;</p>	<p>Сформированное умение понимать на слух диалогическую и монологическую речь и создавать адекватные в условиях конкретной ситуации общения устные и письменные тексты; читать и понимать (со словарем) несложные тексты познавательного характера;</p>
<p><i>ИУК 1.3</i> Владеет способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада,</p>	<p><i>Владеть:</i> 1. Способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора,</p>	<p>Фрагментарное владение нормативным произношением, грамматическим минимумом и наиболее употребительными лексическими средствами, обеспечивающими понимание при</p>	<p>В целом успешное, но не систематическое применение навыков нормативного произношения, грамматического минимума и наиболее употребительного лексических средств,</p>	<p>В целом успешное, но содержащее отдельные пробелы применения навыков нормативного произношения, грамматического минимума и наиболее употребительного лексических средств,</p>	<p>Успешное и систематическое применение навыков нормативного произношения, грамматического минимума и наиболее</p>

информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке	аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке	письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; навыками устной и письменной речи в условиях повседневной коммуникации	обеспечивающих понимание при письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; навыков устной и письменной речи в условиях повседневной коммуникации	обеспечивающих понимание при письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; навыков устной и письменной речи в условиях повседневной коммуникации	употребительного лексических средств, обеспечивающих понимание при письменном и устном общении в процессе межличностного и межкультурного взаимодействия; навыков устной и письменной речи в условиях повседневной коммуникации
--	--	---	---	---	---

Показатели сформированности компетенции:

Критериями оценивания являются баллы, которые выставляются преподавателем за виды деятельности (оценочные средства) по итогам изучения модулей (разделов дисциплины).

Шкалы оценивания:

Для зачета:

зачтено – от 60 до 110 рейтинговых баллов (включая 10 поощрительных баллов),
не зачтено – от 0 до 59 рейтинговых баллов).

Для экзамена:

от 45 до 59 баллов – «удовлетворительно»;
от 60 до 79 баллов – «хорошо»;
от 80 баллов – «отлично».

4.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения	Оценочное средство
<p><i>ИПК 1.1</i> <i>Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации; современные коммуникативные технологии на русском и иностранном(ых) языках в организации академического и профессионального взаимодействия и существующие профессиональные сообщества для профессионального взаимодействия.</i></p>	<p>Знать: <i>1. Знает социокультурные реалии и межкультурные различия при осуществлении коммуникации на иностранном языке в различных ситуациях профессиональной деятельности.</i> <i>2. Знает речевые формулы для разрешения конфликтов на иностранном языке</i></p>	<p>контрольные вопросы на зачет, практическое задание</p>
<p><i>ИПК 1.2</i> <i>Умеет находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию и правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на</i></p>	<p>Уметь: <i>1. Находить необходимые для профильной деятельности источники информации и извлекает из них необходимые сведения на иностранном языке; выделяет значимую / запрашиваемую информацию;</i> <i>2. Правильно использует формулы речевого этикета в зависимости от профессионального контекста общения на иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</i></p>	<p>контрольные вопросы на зачет, практическое задание</p>

<p><i>иностранном языке для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.</i></p>		
<p><i>ИПК 1.3 Владеть способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке</i></p>	<p>Владеть: <i>1. Способностью представлять результаты аналитической и исследовательской работы в виде выступления, доклада, информационного обзора, аналитического отчета, статьи по профилю подготовки на иностранном языке</i></p>	<p>Устные выступления, сообщения практическое задание</p>

Экзаменационные билеты

Структура экзаменационного билета:

Экзаменационный билет содержит 3 вопроса.

Список вопросов к экзамену:

1. Why does every business need a USP?
2. Types of business organization.
3. Organizational chart.
4. Profit, loss and breakeven.
5. CV and a cover letter.
6. Sole traders, partnerships and PLCs.
7. Finance department structure and functions.
8. Informal letters features.
9. Formal letter features.
10. Types of accounting documents.
11. Negotiating conditions.
12. Letters of complaint features.
13. Mergers, acquisitions and takeovers.
14. Sales department functions.
15. Marketing department functions.
16. Advertising techniques.
17. Most common negotiating techniques.
18. Famous modern entrepreneurs.
19. Funding for a start-up.
20. Ethical code of practice.
21. Company social responsibility issues.
22. Corporate culture elements.
23. Most common ways of keeping in touch in business communication.
24. Rules of business telephone communication.

25. Structure of reports, business plans or SWOT analysis.

Образец экзаменационного билета:

Экзаменационный билет № 1

1. Составьте связное монологическое высказывание на иностранном языке по предложенной теме (7-10 предложений). Время на подготовку 5-7 минут.
2. Кратко передайте содержание текста на иностранном языке (5-7 предложений). Будьте готовы ответить на вопросы преподавателя по содержанию текста. Объем текста – 1500-2000 печ. знаков. Использование словаря не допускается. Время на подготовку - 20 минут.
3. Будьте готовы поддержать беседу с преподавателем по темам, изученным в течение всего курса. Использование словаря не допускается. Время на подготовку – 1,5 минуты.

Перевод оценки из 100-балльной в четырех-балльную производится следующим образом:

- отлично – от 80 до 110 баллов (включая 10 поощрительных баллов);
- хорошо – от 60 до 79 баллов;
- удовлетворительно – от 45 до 59 баллов;
- неудовлетворительно – менее 45 баллов.

Критерии оценки (в баллах):

- **25-30 баллов** выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

- **17-24 баллов** выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

- **10-16 баллов** выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

- **1-10 баллов** выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Критерии оценки (для заочной формы обучения):

Оценка «отлично» выставляется студенту, если студент дал полные, развернутые ответы на все теоретические вопросы билета, продемонстрировал знание функциональных

возможностей, терминологии, основных элементов, умение применять теоретические знания при выполнении практических заданий. Студент без затруднений ответил на все дополнительные вопросы. Практическая часть работы выполнена полностью без неточностей и ошибок;

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если студент раскрыл в основном теоретические вопросы, однако допущены неточности в определении основных понятий. При ответе на дополнительные вопросы допущены небольшие неточности. При выполнении практической части работы допущены несущественные ошибки;

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если при ответе на теоретические вопросы студентом допущено несколько существенных ошибок в толковании основных понятий. Логика и полнота ответа страдают заметными изъянами. Заметны пробелы в знании основных методов. Теоретические вопросы в целом изложены достаточно, но с пропусками материала. Имеются принципиальные ошибки в логике построения ответа на вопрос. Студент не решил задачу или при решении допущены грубые ошибки;

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если ответ на теоретические вопросы свидетельствует о непонимании и крайне неполном знании основных понятий и методов. Обнаруживается отсутствие навыков применения теоретических знаний при выполнении практических заданий. Студент не смог ответить ни на один дополнительный вопрос.

Список вопросов к зачету (для заочной формы обучения)

1. Business communication types and peculiarities.
2. Organizational types.
3. Types of business organization.
4. Self-presentation: do's and don'ts.
5. One's strong and weak points.
6. How to make your customer happy.
7. How to deal with difficult customers.
8. Diplomatic ways of saying "no".
9. Western business communication style.
10. Asian business communication style.
11. Russian business communication style.
12. Customer service functions.
13. CV and cover letter writing tips.
14. The value of work placement.
15. Work placement report writing: main points.
16. What have you learned from your work experience?
17. What have you learned about yourself?
18. What are the advantages/disadvantages of business trips?
19. What advice do you have for somebody traveling for business?
20. Where would you like to go on a business trip? Why?
21. What do you think is the future of business trips?
22. As a customer in general, what do you usually expect?
23. How do you gain more customers?
24. How do you lose customers?
25. "The customer is always right." Do you agree/disagree?
26. What is your definition of "customer service"?
27. What is excellent customer service?
28. What is poor customer service?

29. Have you ever had to deal with customers? How was it?
30. How do/would you deal with customer problems?
31. What is your understanding of marketing?
32. What is your company's target market?
33. What kind of marketing does your company use?
34. In your opinion what forms of marketing are the most/least successful?
35. What kind of marketing is successful in your country?
36. How good are you at negotiating?
37. What are some good negotiation tactics?
38. Do you do negotiations in your work, personal like or while shopping?
39. What have you had to negotiate for in your life? (Examples: House, car, items at a bazaar)
40. Do you think men or women are better at negotiations? Why?

Типовые формы контроля для всех форм обучения

Текущий контроль

Типовые практические задания

Формы и содержание типовых практических заданий:

- чтение и перевод текста по теме модуля (объем 2000 знаков);
- пересказ (реферирование) текста на иностранном языке по теме модуля (объем 3000 знаков);
- презентация (устная речь) на иностранном языке по теме модуля с использованием активного словаря модуля (10 -15 предложений)
- диалог на английском языке по теме модуля с использованием активного словаря и речевых моделей модуля (7-10 реплик для каждого участника диалога)
- письмо (различные виды деловых писем, аннотации, информационные обзоры, доклады и проч.)

**Критерии оценки выполнения практических заданий для текущего контроля:
Критерии оценки выполнения чтения и перевода текста:**

Критерии	Баллы
<p><i>При чтении</i> речь воспринимается легко: необоснованные паузы отсутствуют; фразовое ударение и интонационные контуры, произношение слов практически без нарушений нормы; допускается не более 2-х фонетических ошибок.</p> <p><i>Перевод</i> полный. Отсутствие смысловых и терминологических искажений. Творческий подход и абсолютная точность передачи содержания и характерных особенностей стиля переводимого текста.</p>	5
<p><i>При чтении</i> речь воспринимается достаточно легко, однако присутствуют необоснованные паузы; фразовое ударение и интонационные контуры практически без нарушений нормы; допускается от 3 до 5 фонетических ошибок, в том числе 1-2 ошибки, искажающие смысл.</p> <p><i>Перевод</i> полный. Соблюдается точность передачи содержания. Отсутствуют смысловые искажения. Допускаются некоторые терминологические неточности и незначительные нарушения характерных особенностей переводимого текста.</p>	4
<p><i>При чтении</i> речь воспринимается достаточно легко, однако</p>	3

присутствуют необоснованные паузы; есть ошибки в фразовых ударениях и интонационных контурах; допускается от 5 до 7 фонетических ошибок, в том числе 3 ошибки, искажающие смысл <i>Перевод</i> не совсем полный. Отсутствуют смысловые искажения. Допускаются незначительные терминологические искажения. Имеют место неточности в передаче содержания текста.	
<i>При чтении</i> речь не воспринимается из-за необоснованных пауз; неправильных фразовых ударений и искаженных интонационных контуров, допущено 8 и более фонетических ошибок. <i>Перевод</i> неполный. Допускаются грубые терминологические искажения. Нарушается правильность передачи содержания переводимого текста.	2
Понимание отдельных предложений, не несущих основную информацию. Ответ не по существу.	1
Отказ от чтения. Отказ от перевода текста.	0

Пример практического задания на чтение и перевод:

Read and translate into Russian the following text:

Making money from the Internet

How can companies make money from the Internet? Many companies have tried and failed. Even big companies like AOL and Yahoo! are doing less well these days. People did not buy enough to keep the dot.com retailers in business, and advertising did not make enough money for them.

Martin Child, UK Managing Director of the Internet company Overture, says you have to make it easy for is customers to find you. Overture began as Goto.com in 1997. Advertisers pay to get their products at the top of the list when surfers enter keywords into search engines on the Internet. This is called paid-for placement searches and it seems to work. Overture had revenues of \$142.8m in the first quarter of this year, and a profit of \$29.3m. Sixty thousand advertisers use its services worldwide.

The world's biggest search engine is Google. It first offered paid-for placement searches to advertisers in January 2000. Now clients can buy keywords so that customers see their sites on the right-hand side of the screen. Google now has AOL and Earthlink in the US and Lycos in Canada as its biggest clients.

There is strong competition, and paid-for placement companies must offer services which seem to be different from their competitors. StaffanEngdegard, Senior Analyst at Jupiter Research, says, 'There isn't much difference between them. So the market will be very competitive.' If advertisers see little difference in service, the main competition will be on price. Google, says Engdegard, may stay in first place, but it too will have to keep prices low.

From the Financial Times

Критерии оценки выполненияпересказа (реферирования) текста:

Критерии	Баллы
<i>При пересказе (реферировании)</i> извлечение из текста основной информации со степенью 100% полноты и точности понимания. Отсутствие избыточной информации. Высказывание своего отношения к проблеме, обозначенной в предложенном тексте. Содержание высказывания соответствует теме, отличается спонтанностью и аргументированностью. Речь правильная, отсутствуют ошибки языкового характера.	5

<i>При пересказе (реферировании)</i> извлечение из текста основной информации со степенью полноты понимания в пределах 70–75%. Отсутствие второстепенной информации. Несоблюдение логической/хронологической связи фактов и событий при изложении содержания текста. Допускается избыточность информации. Речевая активность студента достаточно высокая, допускаются языковые ошибки.	4
<i>При пересказе (реферировании)</i> извлечение из текста основной информации со степенью полноты понимания в пределах 60–70%. Основная информация отделена от второстепенной. Имеет место неумение сгруппировать информацию по определенным признакам. Речевая активность студента невысокая. Ответы на вопросы преподавателя осознанные. Допускаются лексические и грамматические ошибки.	3
<i>При пересказе (реферировании)</i> полнота понимания текста в пределах 50%. Неумение провести селективный отбор информации, переработать и логично изложить ее. При передаче содержания текста допускается второстепенная и избыточная информация. Имеет место не совсем точное понимание текста, отдельные факты искажены. Речевая активность студента невысокая. Имеет место непонимание некоторых вопросов преподавателя. Допускается значительное количество грамматических, лексических и фонетических ошибок.	2
Понимание отдельных предложений, не несущих основную информацию.	1
Ответ не по существу. Отказ от пересказа.	0

Пример практического задания на реферирование текста:

Read and summarize the most relevant information of the following text using active vocabulary of the unit:

I decided to go to China because I thought it would be a very interesting place, very different to where I live or where I had lived, you know, the way of life out there would be completely different to, to, what I'm used to. I thought it would really challenge myself as well. I taught when I lived in China. I, um, I taught at a university. The students I was working with wanted to come and study in the UK and I prepared them for their studies in England. To be a teacher in China you have to, first of all, have a degree which is a requirement of your visa but, um, it's also useful to have what they call a CELTA qualification which is a four-week intensive teaching qualification which runs you through the basics of how to teach.

I lived there for about three and a half years and in that time I worked in, I lived and worked in three different parts of China. The jobs that I had were in, were in, different parts of the country so I basically just went where an attractive job was. I think perhaps the biggest challenge of going to China was not being able to read or write any script. It was like being, being, a child again because you couldn't read street signs. You couldn't read menus in restaurants. You couldn't read signs on shops so quite a lot of the time you didn't know what buildings were without going into them and kind of looking around.

But over time you learn the basics and you do, there's an obvious system to the characters and once you've learnt that, it is possible to use, to learn to read and obviously, that's kind of the biggest challenge but aside from that, but linked to it as well, there are all kinds of communication issues not only with language but the whole issue of face in Chinese culture and the Chinese will go to great lengths to avoid having to say 'no' where if you've asked them to do something and they can't, they'll always find an excuse why they can't do it instead of telling you 'no' straightaway.

Doing business in China is, I think, a very complicated thing as an outsider. There's obviously the whole issue of face and that kind of thing. But a lot of weight is placed on personal relations and there's a whole tradition of gift giving. When you're doing business with someone in China it is the customary thing to take them a gift even when, upon first meeting. You know, typical things would be an expensive bottle of cognac or brandy or something or if it's male-to-male business dealings, it's, cigarettes would always be a gift that's given.

But also, I think, as a Westerner in China, the Chinese are always very grateful, very impressed if you make an effort to at least learn some of their language or if you take the time to, um, to pick up some of their customs and habits then, um, they will be very appreciative and they'll be very impressed.

The Chinese always thought it was very unusual how much we in the West say 'please' and 'thank you' all the time. Interestingly there is a word in Chinese for 'please' but in the three and a half years I was there I don't think I ever heard anyone say it. Not because they're rude but it's just not in their, in their culture to say it. In the UK we say 'thank you' when the waitress, you know, in a restaurant when the waitress brings us the menu, when she asks us what we want, when she brings us the cutlery. And in China I found myself doing that because that just came naturally to me. But if I was ever out with Chinese friends they would always think it was very, very unusual.

Критерии оценки выполнения сообщений (презентаций)

Критерии	Баллы
Высказывание связное и логически последовательное. Диапазон используемых языковых средств достаточно широк. Употребление языковых и речевых средств абсолютно адекватное. Языковые средства употреблены правильно в соответствии с лексико-грамматическими нормами изучаемого языка. Материал излагается последовательно с точки зрения логики предмета и норм литературного языка. Ошибки, нарушающие коммуникацию отсутствуют или незначительны. Речь достаточно беглая. Произношение правильное. Присутствует умение делать анализ, выводы и обобщения. Достигнуто смысловое единство текста.	5
В целом высказывание связанное и последовательное. Используется довольно большой объем языковых средств, достаточно уверенное владение лексико-грамматическими средствами изучаемого языка при незначительной помощи преподавателя. Однако присутствуют отдельные ошибки, нарушающие коммуникацию, языковую правильность, беглость. Темп речи несколько замедлен. Произношение не чистое, страдающее акцентом под влиянием родного языка. Допустимое наличие ошибок – 3-4.	4
Диапазон языковых средств ограничен (узок). Наличие частых пауз, затрудняющих коммуникацию. Темп речи замедлен. Объем высказывания не достигает нормы. Наличие языковых ошибок (6-7), затрудняющих понимание сказанного или искажающих смысл. Нарушается последовательность высказывания.	3
Высказывание не соответствует требованиям программы по объему (небольшое). Наблюдается устость вокабуляра (словарь крайне беден), наличие многочисленных грубых ошибок (как языковых, так и фонетических) и частых пауз, мешающих коммуникации и затрудняющих понимание высказывания. Наблюдаются затруднения в построении высказывания и ответах на вопросы преподавателя. Коммуникативная задача не выполнена.	2

Очень слабые знания программного материала или отсутствие знаний не позволяют студенту оформить высказывание в связный речевой отрезок, речевая задача не решена. Многочисленные лексические и грамматические ошибки не позволяют студенту донести свою мысль до аудитории. Наблюдается непонимание вопросов преподавателя, неумение осуществить речевое высказывание.	1
Отказ от выполнения задания	0

Примеры типовых вопросов для устных выступлений перед аудиторией:

1. Successstories: typical features.
2. Different types of negotiators.
3. Business communication types and peculiarities.
4. Organizationaltypes.
5. Types of business organization.
6. Self-presentation: do's and don'ts.
7. Jobinterviewtips.
8. Businessplan function.
9. Trendsdescription: do's and don'ts.
10. One's strong and weak points.

Критерии оценки диалогической речи

Критерии					Баллы
Содержание	Взаимодействие с собеседником	Лексическое оформление речи	Грамматическое оформление речи	Произношение	
Задание полностью выполнено: цель общения успешно достигнута, тема раскрыта в заданном объеме, социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения	Демонстрирует способность логично и связно вести беседу: начинает, при необходимости, и поддерживает ее с соблюдением очередности при обмене репликами, проявляет инициативу при смене темы, восстанавливает беседу, в случае сбоя.	Демонстрирует словарный запас, адекватный поставленной задаче.	Использует грамматические структуры в соответствии с поставленной задачей; практически не делает ошибок.		5

<p>Задание выполнено: цель общения достигнута, однако тема раскрыта не в полном объеме, в основном социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения.</p>	<p>В целом демонстрирует способность логично и связно вести беседу: начинает, при необходимости, и в большинстве случаев поддерживает ее с соблюдением очередности при обмене репликами, не всегда проявляет инициативу при смене темы, демонстрирует наличие проблемы в понимании собеседника.</p>	<p>Демонстрирует достаточный словарный запас, в основном соответствующий поставленной задаче, однако наблюдается некоторое затруднение при подборе слов и отдельные неточности в употреблении.</p>	<p>Использует структуры, в целом соответствующие поставленной задаче; допускает ошибки, не затрудняющие понимания.</p>	<p>Речь понятна: в целом соблюдает правильный интонационный рисунок, не допускает фонематических ошибок, все звуки в потоке речи произносит правильно, может иметь легкий акцент.</p>	<p>4</p>
<p>Задание выполнено частично: цель общения достигнута не полностью, тема раскрыта в ограниченном объеме, социокультурные знания использованы в соответствии с ситуацией общения в ограниченном объеме.</p>	<p>Демонстрирует неспособность логично и связно вести беседу: не начинает и не стремится поддерживать ее, не проявляет инициативы при смене темы, передает наиболее общие идеи в ограниченном контексте; в значительной степени зависит от помощи со стороны собеседника.</p>	<p>Демонстрирует ограниченный словарный запас, в некоторых случаях недостаточный для выполнения поставленной задачи.</p>	<p>Делает многочисленные ошибки или допускает ошибки, затрудняющие понимание.</p>	<p>В основном речь понятна: не допускает фонетических ошибок, звуки в потоке речи в большинстве случаев произносит правильно, однако в интонационном рисунке прослеживается влияние родного языка.</p>	<p>3</p>
<p>Задание не выполнено: цель общения не достигнута.</p>	<p>Не может поддерживать беседу.</p>	<p>Словарный запас недостаточен для выполнения поставленной задачи.</p>	<p>Неправильное использование грамматических структур делает невозможным выполнение поставленной задачи.</p>	<p>Речь почти не воспринимается на слух из-за большого количества фонематических ошибок и неправильного произнесения</p>	<p>2-1</p>

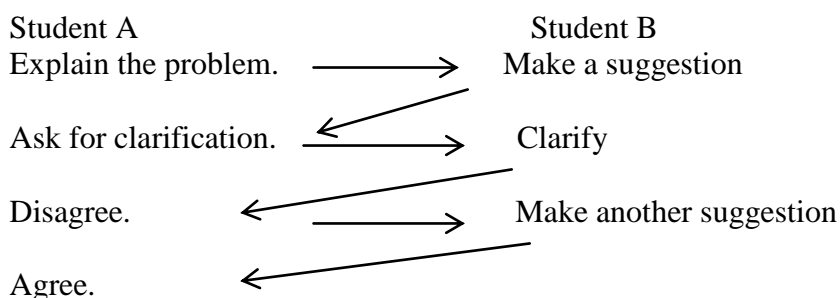
				отдельных звуков.	
Отказ от ответа					0

Пример практического задания на диалогическую речь

Problems and solutions

With a partner, brainstorm solutions to these problems. Use the flow chart below and expressions from the checklist.

- 1 We need to choose a corporate colour for our sandwich bar.
- 2 We need to decide what kind of desserts to sell.
- 3 We need an original idea for staff uniforms.
- 4 We need to find €20,000 to start the business.
- 5 We need to decide how to package the sandwiches.
- 6 We need to decide what kind of drinks to sell.
- 7 We need to decide our opening and closing times.
- 8 We need to choose the background music.



Критерии оценки письменных работ

(различные виды деловых писем, аннотации, информационные обзоры, доклады и проч.)

Критерии оценки	Баллы
Коммуникативная задача решена, соблюдены основные правила оформления текста, очень незначительное количество орфографических и лексико-грамматических погрешностей. Логичное и последовательное изложение материала с делением текста на абзацы. Правильное использование различных средств передачи логической связи между отдельными частями текста. Учащийся показал знание большого запаса лексики и успешно использовал ее с учетом норм иностранного языка. Практически нет ошибок. Соблюдается правильный порядок слов. При использовании более сложных конструкций допустимо небольшое	5

количество ошибок, которые не нарушают понимание текста. Почти нет орфографических ошибок. Соблюдается деление текста на предложения. Имеющиеся неточности не мешают пониманию текста.	
Коммуникативная задача решена, но лексико-грамматические погрешности, в том числе выходящих за базовый уровень, препятствуют пониманию. Мысли изложены в основном логично. Допустимы отдельные недостатки при делении текста на абзацы и при использовании средств передачи логической связи между отдельными частями текста или в формате письма. Учащийся использовал достаточный объем лексики, допуская отдельные неточности в употреблении слов или ограниченный запас слов, но эффективно и правильно, с учетом норм иностранного языка. В работе имеется ряд грамматических ошибок, не препятствующих пониманию текста. Допустимо несколько орфографических ошибок, которые не затрудняют понимание текста.	4
Коммуникативная задача решена, но языковые погрешности, в том числе при применении языковых средств, составляющих базовый уровень, препятствуют пониманию текста. Мысли не всегда изложены логично. Деление текста на абзацы недостаточно последовательно или вообще отсутствует. Ошибки в использовании средств передачи логической связи между отдельными частями текста. Много ошибок в формате письма. Учащийся использовал ограниченный запас слов, не всегда соблюдая нормы иностранного языка. В работе либо часто встречаются грамматические ошибки элементарного уровня, либо ошибки немногочисленны, но так серьезны, что затрудняют понимание текста. Имеются многие ошибки, орфографические и пунктуационные, некоторые из них могут приводить к непониманию текста.	3
Коммуникативная задача не решена. Отсутствует логика в построении высказывания. Не используются средства передачи логической связи между частями текста. Формат письма не соблюдается. Учащийся не смог правильно использовать свой лексический запас для выражения своих мыслей или не обладает необходимым запасом слов. Грамматические правила не соблюдаются. Правила орфографии и пунктуации не соблюдаются.	2-1
Отказ от выполнения работы	0

Read the following information and complete the task. Write 60-80 words.

- Read this email from a customer.

Subject: Manhattan pictureframes	20 May 2018
<p>Dear...</p> <p>Following out telephone conversation last week, I would like to place an order for 50 Manhattan picture frames. Your catalogue gives the trade price of the Manhattan picture frame as £25. Can you confirm that this is still the price?</p> <p>Please let us know what trade discount you offer and what your delivery lead times are within the UK. We need delivery of the picture frames before the end of this month, so we would be</p>	

grateful if you could supply the items as soon as possible.

I look forward to receiving your reply,

Yoursincerely,

BertLewis

- Write an **email** to your customer
 - thankinghimfortheorder
 - givingthecurrenttradeprice
 - giving the terms of discount for payment within seven days
 - giving details of delivery times.

Критерии оценки для рубежного контроля
Критерии оценки выполнения письменных контрольных работ

Критерии оценивания	Количество баллов
Работа выполнена в полном объеме без ошибок и недочетов или имеет не более одного недочета. На все вопросы даны содержательные ответы. Использован широкий диапазон соответствующей грамматики и активного словаря, допускаются некоторые незначительные ошибки. Ответ хорошо структурирован с соответствующими связующими фразами и абзацами.	9-10
Работа выполнена полностью, но в ней имеется не более 2-3 негрубых ошибок или недочетов. На все вопросы даны правильные ответы, но имеются небольшие недочеты. Ответы оформлены не вполне аккуратно, но это не мешает пониманию. Использован определенный диапазон соответствующей грамматики и активного словаря, используемых с несколькими серьезными ошибками. В основном ответы хорошо структурированы с соответствующими связующими фразами.	7-8
Правильно выполнено не менее половины работы. На все вопросы даны удовлетворительные ответы, но имеются определенные недочеты. Использован ограниченный диапазон грамматики и активного словаря, используемого с некоторыми ошибками, но это не мешает пониманию. Ответы недостаточно аргументированы и структурированы с использованием ограниченного количества связующих элементов.	5-6
На все вопросы даны ответы, но имеются существенные ошибки в использовании грамматики и активного словаря, но это не мешает пониманию. Ответы структурированы недостаточно четко. Используется ограниченный диапазон грамматики и словаря с частыми ошибками.	3-4

Правильно выполнено не более 20 % всех заданий. Правильные ответы даны не на все вопросы, причем имеются грубые ошибки в грамматическом и лексическом оформлении высказываний. Ответы плохо структурированы.	2
Правильно выполнено не более 10 % всех заданий. Даны ответы на отдельные вопросы. Допущены значительные ошибки в грамматике и лексике. Текст ответа не структурирован.	1
Ответы неверные или отсутствуют.	0

Типичные задания для контрольных работ:

- закончить следующие предложения;
- являются ли утверждения правильными или неправильными;
- к чему относятся следующие слова;
- распределить главные идеи текста в порядке их следования в нем;
- соотнести словосочетания из текста с их определением;
- заполнить пробелы в тексте словами из предложенного списка;
- дать определение некоторым терминам, изученным в темах;
- расставить абзацы текста в их логической последовательности;
- закончить предложения своими словами;
- соотнести текст предложений из разных колонок;
- подобрать термины некоторым экономическим явлениям;
- перевод предложений с русского на английский;

Пример контрольной работы:

Вариант 1

Task 1

Read the article below about call centres.

Choose the best sentence from A–G below to fill each of the gaps.

For each question 1–6, mark one letter.

Do not use any letter more than once.

There is an example at the beginning.

Outsourcing call centre work to countries like India is increasingly seen as a high risk and low return strategy by some UK companies. (0) G. Among the reasons are the danger of **fraud**, the bad publicity of cutting jobs and, most importantly, customer dissatisfaction.

In 2005 there were reports from India of large-scale fraud in call centres. The Cyber Crime Cells in Puna arrested 17 people in a \$400,000 fraud case. The workers were able to transfer money from US accounts into their own accounts. (1) _____. Industry representatives in India have already promised to look into these problems and improve data security. They argue though that they have highly competent staff and many satisfied customers.

In India the systems for background checks on employees is not as well established as in Britain. (2) _____. An analyst said, 'Banks and building societies will lose people's trust if there are any more such scandals. Security is not as tight in India as it is in Britain. Some people are already checking where call centres are located.'

Industry analysts question whether it is sensible to outsource customer services on the basis of

cost alone. Linda Twillings of Bucky Consultants argues that the customer relationship is at the heart of most businesses and the key is to satisfy the customer and deal with any problems – not deal with the volume of calls as cheaply as possible. ‘Of course there are great costs savings,’ she says, ‘but if you outsource your customer care to a third party then you are putting your entire company future in their hands.’ (3) _____.

Although call centre jobs are sometimes seen as low skill and low wage dead-end jobs, in some areas of the UK these positions are highly sought-after and when a call centre closes it can have a big impact on the local community. In Witheringham, the town’s largest employer, a local call centre of a big bank, was closed and moved to Bangalore in India. (4) _____.

Customer satisfaction surveys show that people are often very unhappy with the service they get from call centres, whether in the UK or abroad. The British standards Institute (BSI) reports that resolution rates are very low – only at 50% of calls, while the target for the industry as a whole is 85%. This means that people have to call again and again. Typical complaints about the service are having to work through automated menus and then being told there is a queue, not knowing how long you will have to wait, and the high cost of the calls. (5) _____.

Call centre staff themselves sometimes have to put up with frustrated and abusive callers who have been annoyed by being on hold, have tried to get through many times, and find the whole process very irritating. (6) _____. The work is often monotonous – answering the phone all day – but it can be challenging when talking a customer through a complicated process, and satisfying when a problem is sorted out. Unsurprisingly, there is high staff turnover in most call centres.

A ‘It had a huge impact on the community,’ said the Mayor of Witheringham. ‘We were doing well, but overnight it was all gone.’

B More and more people are not waiting when they are put on hold.

C The staff have to be cheerful and understanding as many calls are recorded, and if they answer back they can be fired.

D Security consultants had been warning of such risks for years.

E In other cases callers have been tricked into revealing their PIN numbers to the operators, which provides access to their accounts.

F This risk to the company brand is a big factor in some companies not offshoring their call centres.

G This is causing them to rethink plans to move services offshore.

Task 2

Complete the text by putting an appropriate word from the box into each gap. There is an example at the beginning.

service ◦ symptoms ◦ process ◦ refund ◦ <u>customer support</u> ◦ looking ◦ technician ◦ supervisor

I had terrible problems with a laptop I bought recently. It looked great but when I got it home it wouldn’t start. I tried everything but had to call (0) customer support. They were great and very competent. They talked me through the whole (1) _____ of connecting all the cables and

stuff but still it didn't work. They put me through to the
 (2) _____ and he arranged for a visit from their (3) _____ and he fixed it. Then it
 kept crashing – I couldn't do anything on it. I called again and described the
 (4) _____ and they called me back and in the end they gave me a full
 (5) _____. It was excellent (6) _____ but I still don't have a computer and I'm still (7)
 _____ for one.

Write questions for these answers using the word given.

1 How _____?
 I'm having problems with my laptop.

2 Can _____?
 No, nothing happens when I press the *on* button.

3 What _____?
 John Smith. S-M-I-T-H.

4 Can _____?
 It's WWTO 5689 THY KLIO 9000

5 Can _____?
 OK, I'll be here until 5pm. Use this number – 872 ...

Вариант 2

Task 1

Read the article below about culture shock.

Consider the statements and mark them *C* (correct), *I* (incorrect) or *DS* (if the article doesn't say).

0 You are a young university student hoping to get your first work experience abroad with an internship. Or perhaps you have decided to make a lifestyle change later in life and take your skills and experience abroad. Maybe you have just been transferred overseas as your company expands on the international stage. Whatever the circumstances, you can gain many professional, personal and social benefits from the experience of living and working abroad. You should also be aware, though, that most people suffer from culture shock at some point. There are different feelings associated with culture shock, and you may go through some or all of the stages described below, although not necessarily in the same order.

1 Fascination This is the exciting part of culture shock, when everything seems wonderful, exotic and exciting. When you arrive, your first priority will probably be to deal with practical considerations such as sorting out your new accommodation and registering with a local doctor, but it's also important to take this opportunity to get out and enjoy the new culture around you.

2 Frustration When the initial excitement of being in a new culture has passed, even the simplest aspects of life abroad can feel difficult and irritating. Buying credit for your mobile phone, using your credit card, paying the electricity bill – all of these things are often done slightly differently in other countries, and this can suddenly feel frustrating and difficult. You may find yourself thinking, 'Why don't they do it here the way we do it in my country?' This can affect your professional life too, if you feel irritated by work habits and customs that are very different from those that you are used to.

3 Depression For some people, frustration can turn to depression. Stress, anxiety and even flu-like symptoms can make life very difficult, and may affect how well you perform your duties at work. This stage is the hardest to deal with, but fortunately not everyone who works abroad

experiences it.

4 Adaptation It takes longer for some people than others, but at some point you will adapt to the new culture, and enjoy it on a deeper level than at the fascination stage. Most people who adapt successfully are those who make the effort to learn at least some of the language, find out about local customs and social etiquette, and make friends with local people.

5 Re-adjustment If your work abroad is a temporary placement, there is one more stage to go through. Just as you have adapted to life abroad, it's time to return home. And at that point, you are faced with a different kind of culture shock – re-adjusting to life in your home country again.

- 1 University graduates often spend some time working abroad.
- 2 Culture shock affects all people in the same way.
- 3 More people are working abroad than in the past.
- 4 Working abroad can help you develop personally as well as professionally.
- 5 All foreign workers experience fascination, frustration and depression before they adapt to a new culture.
- 6 When moving to a new country, you should try to enjoy the excitement of the new culture as well as making practical arrangements.
- 7 Cultural differences in working practices can be frustrating for workers abroad.
- 8 If depression makes you feel ill when you live abroad, you should visit a doctor.
- 9 Trying to learn even a few words of the local language can help you adapt.
- 10 Re-adjustment is the final stage of culture shock for everyone who goes to work in another country.

Task 2 Complete the text about looking for work abroad with words from the box.

abroad	culture	CV	experience	foreign	impress	interviews
multicultural						
placement		subject				

With the current global economic situation, many students may feel that their degree will not be enough to help them find the job they want. Most companies look for people with skills and (21)_____, as well as a relevant degree (22)_____. An internship, or work (23)_____, in a different country can be a great solution, offering you the chance to acquire hands-on work experience and enjoy the adventure of (24)_____ travel.

While you are deciding where you would like to work, it is a good idea to find out as much as possible about the (25)_____ of the countries you are considering. Understanding different people's values is essential if you want to work (26)_____. You must be prepared to adapt to the ways of the country, both at work and in your personal life.

Back home, when you look for a permanent job, this type of experience can (27)_____ prospective employers and make your (28)_____ look more interesting than those of other candidates. Use your cover letter to explain your new skills and experience, and wait to see how many (29)_____ you will be invited to attend. As more people are adventuring abroad to work, experience of working with (30)_____ teams is becoming more important.

Task 3 Write an email based on the following brief. Write about 30-40 words.

You have received an email from Angela Correa giving information about the International Medical Convention in Bogota from 14–19 October.

Write an email to Angela

- saying that you are going to attend the convention

- explaining that you cannot stay for all five days
- asking Angela to make a reservation for you at a hotel.

Критерии оценивания устной речи (устного ответа)

Критерии	Баллы
Свободное владение изученным материалом в предложенной ситуации. Содержание высказывания соответствует ситуации общения. Речевая активность студента очень высокая, ответ отличается логичностью, связностью, полнотой, последовательностью и беглостью. Высказывание политематического характера, хорошо аргументировано, выражает свою точку зрения. Темп речи высокий. Отсутствие ошибок языкового характера.	5
Достаточное владение изученным материалом в предложенной ситуации. Содержание высказывания в целом соответствует ситуации общения, отличается достаточной связностью, полнотой и беглостью, хорошо аргументировано, выражается собственное мнение. Речь разнообразна, допускается 3-4 языковые ошибки, исправляемые на основе самокоррекции.	4
Полное воспроизведение заученной темы. Речь упрощенная. Понимание языка ограничено. Ответ содержит значительное количество лексических/грамматических/фонетических ошибок, значительно влияющих на адекватность оформления речи.	3
Коммуникативная задача решается на уровне неполного воспроизведения по памяти заученной темы. Неадекватное оформление устных высказываний. Ответ содержит большое количество ошибок.	2
Коммуникативная задача не решена. Ответ содержит грубые структурные и грамматические ошибки.	1
Отсутствие ответа или отказ от него.	0

Пример задания для устного ответа:

Answer the question using active vocabulary of the course:

1. What does the job of an economist require?
2. What kinds of jobs do people look for?
3. What do some companies do to keep their employees?
4. Why do people change their jobs?
5. Where does a company advertise its vacancies?
6. What do people who apply for a job send to a company?
7. What are different ways to work?
8. Why does part-time work appeal to students?
9. What abilities help people to run their business?
10. What is important when a company goes global?
11. Do you agree that it's crucial to learn about the local culture of the country you are doing business with? Why? Why not?
12. Why are good personal relations important in business?

Критерии оценки тестовых заданий:

Процент правильных ответов	Количество баллов
95 - 100 %	10

85 - 94 %	9
75 - 84%	8
65 - 74%	7
55 - 64%	6
45 - 54%	5
менее 45%	0

Пример заданий для тестового контроля уровня усвоения учебного материала:

Вариант 1

Выберите один из предложенных вариантов ответа:

1. It's crucial to _____ up a good client base.
a) send b) extend c) build + d) increase
2. I work for a _____ called Quickshoes.
a) company + b) cash-cow c) consumer d) colleague
3. Our main _____ are sports footwear.
a) good b) products + c) client d) shop
4. Our company has a national market _____ of 23%.
a) brand b) increase c) share + d) leader
5. I'm responsible for 25 _____ working under me.
a) employers b) employees + c) employs d) employment
6. While making a business presentation you should use _____ professionally.
a) visuals + b) venues c) papers d) microphone
7. If your professional performance is excellent you get _____.
a) sacked b) fired c) informed d) promoted +
8. At the time of the recent economic crisis the _____ rate increased significantly.
a) unemployment + b) employment c) workforce d) market
9. To get an invitation to a job interview, you should make up an impressive _____.
a) application b) CV + c) reference d) recommendation
10. The owner of our company also manages the business himself. He is the _____.
a) HR-manager b) head of RD c) CEO + d) MD
11. The advertisement of Coca-Cola is mainly _____ at the young people.
a) sent b) invented c) meant d) aimed +
12. When you are 65, you usually _____.
a) retire + b) resign c) quit d) hire
13. Your total _____ next year can double if you take our job offer!
a) money b) credit c) account d) income +
14. When a company has bad times, a lot of its workers can be made _____.
a) redundant + b) fired c) hired d) promoted

15. It took me 2 weeks to find another job and in 2015 I _____ Round Earth Mechanics.
a) entered b) went c) began d) joined +
16. Someone who starts their own business, especially when it involves seeing a new opportunity, is called an _____.
a) businessman b) director c) mentor d) entrepreneur +
17. They are in _____ to the bank.
a) debt + b) deposit c) draft d) duty
18. The profits have soared since we took over MediaSetGroup.
Which variant means the same as have soared?
a) have risen slightly b) have risen sharply + c) have gone down a little d) have gone down a lot
19. I'm applying _____ the vacancy you advertised in the local newspaper last weekend.
a) for + b) in c) at d) on
20. Susan is in _____ of the team of 5 research engineers.
a) charge + b) responsible c) contact d) touch
21. Nobody wants to see inflation go _____ of control.
a) about b) on c) out + d) front
22. A system of working in which people work a set number of hours within a fixed period of time, but can change the time they start or finish work, is called _____.
a) trade union b) bureaucracy c) flexitime + d) freelance
23. I'm not very good at time-management, so working to a tight _____ is a considerable stress for me.
a) term b) time c) limit d) deadline +
24. The Central Bank has intervened in the currency markets today to try to stabilize the _____ rate.
a) change b) exchange + c) interest d) currency
25. We have not found a suitable _____ for the new offices.
a) situation b) position c) definition d) location +

Вариант 2

1. I met Pete, when he in the park.
(a) was walking (b) walked (c) walks (d) is walking
2. We are going to the cinema Saturday night.
(a) on (b) at (c) in (d) to
3. Where do you come ...?
(a) from (b) at (c) for (d) about
4. How have you been learning English?
(a) long (b) much (c) many (d) far

5. What do you do a living?
(a) for (b) at (c) in (d) from
6. Pushkin was born 6 June, 1799.
(a) on (b) at (c) in (d) -
7. Do you know where the President of America?
(a) lives (b) leave (c) live (d) inhabits
8. What about?
(a) are you thinking (c) you are thinking (b) is you thinking (d) you is thinking
9. Which of these is an adjective? It is
(a) hard (b) hardly (c) harden (d) hardship
10. What sort of things are you good ...?
(a) at (b) for (c) in (d) on
11. Hawaii and Lebanon are two places where you can ski in the morning and sunbathe on the beach the afternoon.
(a) in (b) to (c) at (d) on
12. How often travelling?
(a) do you go (b) does you go (c) are you going (d) were you going
13. Now will you please me and pay attention to what I'm saying because it's very important.
(a) listen to (b) hear (c) hearing (d) listening to
14. I my parents these days.
(a) don't often visit (b) often don't visit (c) don't visit often (d) often not visit
15. I a terrible cold after walking my dog in the rain.
(a) caught (b) cought (c) catched (d) caughted
16. Have I told you a story how I was absolutely when a crocodile almost bit me?
(a) terrified (b) terrific (c) terrible (d) terrifying
17. I twisted my ankle! – Oh, dear! You should ...
(a) put a bag of ice on it (b) drink more water
(c) put some cream on it immediately (d) put some plasters on it
18. Look at Mike. He..... his lessons.
(a) is doing (b) does (c) was doing (d) did
19. Every day father the house at half past eight.
(a) leaves (b) is leaving (c) has left (d) will be leaving
20. We (walk) in silence when he suddenly (ask) me to help him
(a) were walking, asked (b) were walking, was asking
(c) walked, asked (d) walked, was asking

21. Susan an absolutely gorgeous dress at a sale yesterday!
(a) bought (b) brought (c) thought (d) sought
22. Mike felt the of adrenalin during his first skydiving experience.
(a) rush (b) crush (c) crash (d) cash
23. to an English-speaking country?
a) Have you ever been b) Have you ever being
c) Did you ever be d) Were you ever
24. Jane is a vegetarian. She _____ meat.
(a) never eats (b) sometimes eats (c) often eats (d) ususally eats
25. We've been friends _____ many years.
(a) for + (b) since (c) during (d) from

Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Оценка знаний, умений и навыков, характеризующая этапы формирования компетенций в рамках изучения дисциплины осуществляется в ходе текущей и промежуточной аттестаций.

Текущая аттестация проводится в соответствии с Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Башкирского государственного университета. Текущая аттестация проводится в форме(ах): устного опроса (индивидуальный опрос, доклады, презентации); письменных работ (контрольные, выполнение практико-ориентированных заданий); тестирования. Критерии оценивания приведены выше.

Промежуточная аттестация проводится в соответствии с Положением о промежуточной аттестации обучающихся по программам высшего образования.

Контрольно-измерительные материалы промежуточной аттестации включают в себя теоретические вопросы, позволяющие оценить уровень полученных знаний и практическое(ие) задание(я), позволяющее(ие) оценить степень сформированности умений и(или) навыков, и(или) опыт деятельности (в форме теста и устного выступления). При оценивании используются качественные шкалы оценок. Критерии оценивания приведены выше.

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

5.1. Перечень основной и дополнительной учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

Основная литература

1. Лобанова, Е. И. An English course for student of finance : учебно-методический комплекс / Е. И. Лобанова, И. Ф. Турук. – Москва : Евразийский открытый институт, 2009. – 200

- с. – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90391> (дата обращения: 07.09.2021).
 – ISBN 978-5-374-00155-6. – Текст : электронный.
2. Яшина, Т. А. English for Business Communication=Английский язык для делового общения : учебное пособие : [16+] / Т. А. Яшина, Д. Н. Жаткин. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2021. – 111 с. – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57951> (дата обращения: 04.09.2021).
 – ISBN 978-5-9765-0335-9. – Текст : электронный.
3. Гусякова, А. В. Business English in the New Millennium : учебное пособие : [16+] / А. В. Гусякова ; Московский педагогический государственный университет. – Москва : Московский педагогический государственный университет (МПГУ), 2016. – 180 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=472847> (дата обращения: 04.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-4263-0358-4. – Текст : электронный.
4. Шляхова, В. А. Английский язык для экономистов=English foreconomists : учебник / В. А. Шляхова, О. Н. Герасина, Ю. А. Герасина. – Москва : Дашков и К°, 2020. – 296 с. : ил. – (Учебные издания для бакалавров). – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573197> (дата обращения: 04.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-394-02222-7. – Текст : электронный.

Дополнительная литература

5. Вельчинская, В. А. Грамматика английского языка : учебно-методическое пособие / В. А. Вельчинская. – 5-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2018. – 232 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=79509> (дата обращения: 07.09.2021). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9765-0679-4. – Текст : электронный.
6. Комаров, А. С. A Practical Grammar of English for Students=Практическая грамматика английского языка для студентов : учебное пособие / А. С. Комаров. – 3-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 246 с. – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=115590> (дата обращения: 07.09.2021). – ISBN 978-5-89349-848-6. – Текст : электронный.
7. Данчевская, О. Е. English for Cross-Cultural and Professional Communication=Английский язык для межкультурного и профессионального общения : учебное пособие : [16+] / О. Е. Данчевская, А. В. Малёв. – 6-е изд., стер. – Москва : ФЛИНТА, 2017. – 192 с. – Режим доступа: по подписке. –
 URL: <https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=93369> (дата обращения: 04.09.2021). – ISBN 978-5-9765-1284-9. – Текст : электронный.

5.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и программного обеспечения, необходимых для освоения дисциплины

№	Наименование Интернет-ресурса	Ссылка (URL) на Интернет ресурс
1.	Ресурсный сайт издательства «Макмиллан»	www.macmillan.ru
2.	Толковые словари английского языка	http://oxforddictionaries.com

		http://www.macmillandictionary.com/
3.	LearningEnglish. Сайт для изучающих английский язык.	http://www.bbc.co.uk/learningenglish/english/features/lingohack
4.	Видеоуроки по разным аспектам английского языка	www.engvid.com
5.	Электронный словарь Мультитран	www.multitrans.ru

1. База данных периодических изданий на платформе EastView: «Вестники Московского университета», «Издания по общественным и гуманитарным наукам» - <https://dlib.eastview.com/>
2. Информационная система «Единое окно доступа к образовательным ресурсам» - <http://window.edu.ru>
3. Научная электронная библиотека eLibrary.ru - <http://elibrary.ru/defaultx.asp>
4. Электронная библиотечная система «Университетская библиотека онлайн» – <https://biblioclub.ru/>
5. Электронная библиотечная система «ЭБ БашГУ» – <https://elib.bashedu.ru/>
6. Электронная библиотечная система издательства «Лань» – <https://e.lanbook.com/>
7. Электронный каталог Библиотеки БашГУ – <http://www.bashlib.ru/catalogi>.
8. Архивы научных журналов на платформе НЭИКОН (Cambridge University Press, SAGE Publications, Oxford University Press) - <https://archive.neicon.ru/xmlui/>
9. Издательство «Annual Reviews» - <https://www.annualreviews.org/>
10. Издательство «Taylor&Francis» - <https://www.tandfonline.com/>
11. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade Договор №104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные.
12. Microsoft Office Standard 2013 Russian. Договор №114 от 12.11.2014 г. Лицензии бессрочные.
13. Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии бессрочные
14. Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle)

6. Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Наименование специализированных аудиторий, кабинетов, лабораторий	Вид занятий	Наименование оборудования, программного обеспечения
Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа: №№ 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 114, 122	Практические/семинарские занятия	Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows

<p>, 204, 207, 208, 209, 210, 212, № 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312 .</p>		<p>Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.MicrosoftOfficeStandard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007</p>
<p>Учебная аудитория для проведения групповых и практических консультаций, учебная аудитория для текущего контроля и промежуточной аттестации: №№ 101, 102, 103, 104, 105, 107, 108, 109, 110, 111, 114, , 122, 204, 207, 208, 209, 210, 212, 213, 218, 220, 221, 222, 301, 305, 307, 308, 309, 311а, 311в, 312.</p>	<p>Групповые и Практические консультации, текущий контроль и промежуточная аттестация</p>	<p>Учебная мебель, доска, проекционный экран, проектор, персональные компьютеры. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.MicrosoftOfficeStandard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные. 3.Система централизованного тестирования БашГУ (Moodle). GNU General Public License Version 3, 29 June 2007</p>
<p>Помещения для самостоятельной работы:302 читальный зал (гуманитарный корпус).</p>	<p>Самостоятельная работа</p>	<p>Учебная мебель, персональные компьютеры в комплекте HP, моноблок, персональный компьютер в комплекте моноблок iRU. 1.Windows 8 Russian. Windows Professional 8 Russian Upgrade. Договор № 104 от 17.06.2013 г. Лицензии – бессрочные. 2.MicrosoftOfficeStandard 2013 Russian. Договор № 114 от 12.11.2014 г. Лицензии – бессрочные.</p>

