

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
английской филологии



Цурикова Л.В.
10.06.2022 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.09 Устное деловое общение на первом иностранном языке

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

45.03.02 Лингвистика

2. Профиль подготовки/специализации:

Теория и методика преподавания иностранных языков и культур. Английский язык

3. Квалификация (степень) выпускника: бакалавр

4. Форма обучения: очная

5. Кафедра, отвечающая за реализацию дисциплины:

Кафедра английской филологии

6. Составители программы: Попова Дарья Александровна, к.ф.н., доцент, Бочарова Марина Владимировна, к.ф.н., доцент, Завьялова Лилия Алексеевна, к.ф.н., преподаватель, Степанищева Софья Алексеевна, преподаватель.

7. Рекомендована: Научно-методическим советом факультета РГФ, протокол № 8 от 23.05.2022 г.

8. Учебный год: 2023/2024, 2024/2025, 2025/2026

Семестр: 4-8

9. Цели и задачи учебной дисциплины:

Цель дисциплины – ознакомление студентов с базовыми дискурсивными стратегиями иноязычного поведения в сфере деловой коммуникации, а также с основными дискурсивными особенностями устной деловой коммуникации в иноязычной языковой культуре.

Реализация поставленной цели осуществляется благодаря решению следующих задач:

- 1) развить и усовершенствовать речевые умения, задействованные на каждом этапе ведения диалога/полилога на иностранном языке в условиях бизнес-среды;
- 2) ознакомить студентов с языковым компонентом устного делового общения на ИЯ, напр. языковые средства когезии и когерентности, средства поддержания раппорта с аудиторией, , способы языкового оформления начала, основной части и заключения диалога/полилога в условия бизнес-среды;
- 3) познакомить обучающихся с технологией поддержания эффективного раппорта в устной деловой коммуникации с целевой аудиторией, моделями продуктивного взаимодействия с другими участниками коммуникации на всех стадиях общения, этикетом деловой коммуникации, допустимыми/ недопустимыми вариантами организации и подачи сообщаемой во время диалога/полилога информации, риторико-этикетными моделями поведения говорящего.

10. Место учебной дисциплины в структуре ООП: дисциплина Б1.В.09 Устное деловое общение на первом иностранном языке входит в часть, формируемую участниками образовательных отношений, Блока Б1.

11. Планируемые результаты обучения по дисциплине (знания, умения, навыки), соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями) и индикаторами их достижения:

Код	Название компетенции	Код(ы)	Индикатор(ы)	Планируемые результаты обучения
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1	Выбирает на иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения	<p>Знать: риторические, стилистические и языковые нормы и приемы, принятые в сфере деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации и изучаемых иностранных языках</p> <p>Уметь: использовать адекватные стратегии и тактики, способствующие успеху в сфере деловой коммуникации на государственном языке Российской Федерации и изучаемых иностранных языках</p> <p>Владеть: навыками варьирования коммуникативных стратегий и тактик, способствующих достижению поставленной цели в сфере</p>

				делового общения
		УК-4.5	Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи	<p>Знать: риторические, стилистические и языковые нормы и приемы, принятые в разных сферах устной и письменной коммуникации на изучаемом иностранном языке</p> <p>Уметь: использовать адекватные стратегии и тактики, способствующие успеху в разных сферах устной и письменной коммуникации на изучаемом иностранном языке</p> <p>Владеть приемами эффективного речевого общения на изучаемом иностранном языке в различных коммуникативных сферах в письменной и устной форме</p>
ПК-5	Способен использовать для решения профессиональных задач свободное владение изучаемым языком в его литературной форме в различных типах устной и письменной коммуникации	ПК-5.1	Владеет основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста для решения общих и профессиональных задач, в том числе в контексте преподавания иностранных языков и культур	<p>Знать: разнообразные дискурсивные способы реализации коммуникативных целей высказывания</p> <p>Уметь: осуществлять отбор и использовать оптимальные дискурсивные способы реализации коммуникативных целей высказывания в опоре на текущий коммуникативный контекст и в зависимости от сферы общения (в том числе в контексте преподавания иностранных языков и культур).</p> <p>Владеть: приемами эффективного речевого общения в процессе выступления и ведения беседы в различных сферах коммуникации: социально-бытовой, научно-практической, официально-деловой, профессиональной</p>
		ПК-5.2	Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и	<p>Знать: особенности основных регистров общения в общей и профессиональной сферах общения.</p> <p>Уметь: распознавать регистры общения; использовать</p>

			профессиональной сферах общения	регистры общения сообразно текущей коммуникативной ситуации Владеть: навыками оформления письменной и устной речи в соответствии с выбранным регистром общения; навыками переключения между регистрами общения
--	--	--	---------------------------------	---

12. Объем дисциплины в зачетных единицах/часах в соответствии с учебным планом — 8 ЗЕТ / 288 часов.

Форма промежуточной аттестации: зачет, зачет с оценкой, контрольная работа

13. Трудоемкость по видам учебной работы:

Вид учебной работы		Трудоемкость					
		Всего	По семестрам				
			4 семестр	5 семестр	6 семестр	7 семестр	8 семестр
Аудиторные занятия		116	18	16	32	26	24
в том числе:	лекции						
	практические	116	18	16	32	26	24
	лабораторные						
Самостоятельная работа		172	45	38	31	37	21
Форма промежуточной аттестации			зачет	зачет	зачет	контрольная работа	зачет с оценкой
Итого:		288	63	54	63	63	45

13.1 Содержание дисциплины:

п/п	Наименование раздела дисциплины	Содержание раздела дисциплины	Реализация раздела дисциплины с помощью онлайн-курса, ЭУМК
Практические занятия			
1.	Starting a conversation	Основные стратегии и тактики начала диалога. Темы, которых следует избегать	https://edu.vsu.ru/enroll/index.php?id=5800

2	Talking about jobs	Приемы описания рабочих обязанностей. Необходимые знания и умения	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=5800
3	Showing interest in other people	Эффективные стратегии обмена информацией. Как донести свою точку зрения до собеседника	
4	Exchanging information	Упражнения – «ледоколы». Стратегии поддержания интереса у собеседника	
5	Cold calling	«Холодные звонки»: основные правила и особенности.	
6	Confirming or rearranging appointments	Назначение, перенос и отмена запланированной встречи. Языковые и речевые особенности.	
7	Making a complaint on the telephone	Стратегии и тактики работы с жалобами. Стратегии вежливости. Отказы	
8	Running a face-to-face meeting	Организация и проведение бизнес-встречи, совещания. Планирование, чек-листы, достижение консенсуса	
9	Negotiating agreement	Переговорный процесс, его планирование и особенности.	
10	Assigning action points	Распределение служебных поручений и контроль выполнения	
11	Presenting a product or service	Презентация товара или услуги	

12	Closing a sale	Осуществление сделки в различных отраслях	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=5804
13	A successful job interview	Успешное прохождение собеседования	
14	Brands	Глобализация, продвижение брендов	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5497
15	Business travelling	Служебные командировки: основные особенности	
16	Changes in an organization	Изменения в организации, слияние и поглощение компаний	
17	Organisational structure	Структура компании, составляющие части успешной организации	
18	Advertising	Реклама и рекламный бизнес: основные черты и особенности	
19	Human resources in a company	Кадровые решения в организации	
20	International market	Международные рынки и их развитие	
21	Business ethics	Бизнес-этика: правила поведения	
22	Competition	Законы развития конкуренции	

13.2 Темы (разделы) дисциплины и виды занятий:

№ п/п	Наименование темы (раздела) дисциплины	Виды занятий (количество часов)			
		Лекции	Практические	Самостоятельная работа	Всего
1.	Starting a conversation		5	8	13
2.	Talking about jobs		5	8	13
3.	Showing interest in other people		5	8	13
4.	Exchanging information		5	8	13
5.	Cold calling		5	8	13
6.	Confirming or rearranging appointments		5	8	13
7.	Making a complaint on the telephone		5	8	13
8.	Running a face-to-face meeting		5	8	13
9.	Negotiating agreement		5	8	13
10.	Assigning action points		5	10	15
11.	Presenting a product or service		5	10	15
12.	Closing a sale		5	8	13
13.	A successful job interview		7	10	17
14.	Brands		5	8	13
15.	Business travelling		5	10	15
16.	Changes in an organization		5	8	13
17.	Organisational structure		5	8	13
18.	Advertising		5	8	13
19.	Human resources in a company		5	8	13
20.	International market		7	10	17
21.	Business ethics		6	8	14
22.	Competition		6	10	16
	Итого:		116	172	288

14. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины:

Приступая к изучению дисциплины, обучающемуся необходимо внимательно ознакомиться с тематическим планом занятий, списком рекомендованной учебной литературы, уяснить последовательность выполнения индивидуальных (самостоятельных) учебных заданий.

На практических занятиях проходит обсуждение и отработка материала лекции, выполнение практических заданий, обсуждение научных работ по теме, рекомендованных преподавателем для самостоятельного изучения.

При изучении учебной дисциплины особое внимание следует уделить приобретению навыков решения профессионально-ориентированных задач. Для этого, изучив материал данной темы, необходимо разобраться в решениях соответствующих задач, которые рассматривались на практических занятиях, приведены в учебно-методических материалах, пособиях, учебниках, обратив особое внимание на методические указания по их решению.

Закончив изучение раздела, необходимо проверить умение ответить на все вопросы программы курса по этой теме (осуществить самопроверку).

В качестве текущей аттестации обучающимся предлагается обсуждение проблемных вопросов деловой направленности, обобщающих полученные знания, умения и навыки.

Изучение дисциплины требует систематического, упорного и последовательного накопления знаний, умений и навыков. Пропуски отдельных тем не позволяют глубоко освоить весь предмет в целом.

15. Перечень основной и дополнительной литературы, ресурсов Интернет, необходимых для освоения дисциплины:

а) литература:

№ п/п	Источник
1	Focus on business english [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для вузов. Pt. 1 / Воронеж. гос. ун-т ; сост. : А. В. Варушкина, Е. С. Селезнева. - Электрон. текстовые дан. - Воронеж : ИПЦ ВГУ, 2012. <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m12-49.pdf >.
2	Focus on business english [Электронный ресурс] : учебно-методическое пособие для вузов. Pt. 2 / Воронеж. гос. ун-т ; сост. : А. В. Варушкина, Е. С. Селезнева. - Электрон. текстовые дан. - Воронеж : ИПЦ ВГУ, 2012 . URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m12-50.pdf >.
3	Морозенко В. В. A Course of Business English Learning. Деловой английский язык : учебно-методический комплекс / В. В. Морозенко, Турук И. Ф. - Москва : Евразийский открытый институт, 2010. - 152 с. <URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=90389 >.
4	Тихомирова О. В. Business English [Электронный ресурс] : a way to success / О. В. Тихомирова ; Воронеж. гос. ун-т. - Воронеж : Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2013. Pt. 1. - 28 с. URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m13-48.pdf >.
5	Тихомирова О. В. Business English [Электронный ресурс] : a way to success : / О. В. Тихомирова ; Воронеж. гос. ун-т.— Воронеж : Издательско-полиграфический центр Воронежского государственного университета, 2013. - Pt. 2.— 28 с. <URL: http://www.lib.vsu.ru/elib/texts/method/vsu/m13-49.pdf >.
6	Jones, Leo . New international business English : communication skills in English for business purposes : student's book / Leo Jones, Richard Alexander.— Updated ed.— Cambridge : Cambridge University Press, 2004.— 176 p.
7	Mascull, Bill . Business vocabulary in use / Bill Mascull.— Cambridge, UK [etc.] : Cambridge University Press, 2003.— 172 p.

8	Powel, Mark . In company : intermediate student's book with CD-ROM : [CEF level B1-B2] / Mark Powell .— 2nd ed. — Oxford : Macmillan, 2011 .— 159 p.
---	--

б) информационные электронно-образовательные ресурсы (официальные ресурсы интернет):

№ п/п	Источник
9	Филиппова М. М. Деловое общение на английском [Электронный ресурс] : учебное пособие / М. М. Филиппова. - Москва : Московский государственный университет имени М. В. Ломоносова, 2010. - 352 с. <i>Книга находится в премиум-версии ЭБС IPR BOOKS.</i>
10	ЭБС «Университетская библиотека онлайн». – Режим доступа: по подписке. – URL: ЭБС "Университетская библиотека онлайн" читать электронные книги (biblioclub.ru)
11	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5497

16. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы

№ п/п	Источник
1	Зинченко В.Г. Межкультурная коммуникация. От системного подхода к синергетической парадигме : учебное пособие / В. Г. Зинченко, В. Г. Зусман, З. И. Кирнозе .— 2-е изд. — М. : Флинта, 2008 .— 220, [2] с.

17. Образовательные технологии, используемые при реализации учебной дисциплины, включая дистанционные образовательные технологии (ДОТ), электронное обучение (ЭО), смешанное обучение

При реализации дисциплины используются дистанционные образовательные технологии в части освоения материала, проведения текущей аттестации, для самостоятельной работы по дисциплине.

Для освоения материала на практических занятиях используются задания, предназначенные как для индивидуального решения задач, так и для коллективного обсуждения стратегии решения той или иной задачи.

Также используется следующее программное обеспечение:

1. Неисключительные права на ПО Dr. Web Enterprise Security Suite Комплексная защита Dr. Web Desktop Security Suite.
2. Программная система для обнаружения текстовых заимствований в учебных и научных работах Антиплагиат.ВУЗ
3. Программное обеспечение Microsoft Windows

18. Материально-техническое обеспечение дисциплины:

/ауд. 27, 28, 56, 58, 94/ - переносной проектор;

/ауд. 46/ - компьютер Core 2 ASUS P5B с выходом в Интернет (1 шт.); копия цифровой Sharp AR-5420 (1 шт.); монитор TFT 19" Samsung (1 шт.); телевизор Samsung LW20M22CP (1 шт.); DVD-VHS Samsung (1 шт.);

/ауд. 48/- DVD+VHS рекодер LG DVRK-898 (1 шт.), мультимедиа-проектор Epson EB-95 (1 шт.), настенный экран Lumien Master Picture;/ауд. 46/ - Монитор Samsung 19" LCD, компьютер Intel Core 2 Duo E6300 с выходом в Интернет, dvd-vhs samsung – мультиплейер;
/ауд. 51/ - мультимедиа-проектор NEC M300X (1 шт.), экран настенный ScreenMedia (1 шт.), ПК преподавателя/монитор Philips 223V5LSB2 с выходом в Интернет (1 шт.), ПК ученика Intel Core I3-2120 3.3Gz/3M/1066, DDR 2048Mб, HDD 160Gb, DVD-/+R/RW/-RAM, Video, корпус mini-ATX) с выходом в Интернет, клавиатура, мышь, монитор 18,5 LCD' (15 шт.), ИБП FSP APEX 600 (16 шт.) Телевизор Philips 32" PW (1 шт.);

19. Оценочные средства для проведения текущей и промежуточной аттестаций

Порядок оценки освоения обучающимися учебного материала определяется содержанием следующих разделов дисциплины:

№ п/п	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Оценочные средства
1.	Starting a conversation Talking about jobs Showing interest in other people Exchanging information Cold calling Confirming or rearranging appointments Making a complaint on the telephone	УК-4	Выбирает на иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения (УК-4.1)	Перечень тем к дискуссии, Практические задания №1-2
			Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи (УК-4.5)	
2.	Running a face-to-face meeting Negotiating agreement Assigning action points Presenting a product or service Closing a sale A successful job interview Brands Business travelling Changes in an organization Organisational structure Advertising Human resources in a company International market Business ethics Competition	ПК-5	Владеет основными дискурсивными способами реализации коммуникативных целей высказывания применительно к особенностям текущего коммуникативного контекста для решения общих и профессиональных задач, в том числе в контексте преподавания иностранных языков и культур (ПК-5.1)	Перечень тем к дискуссии, практические задания №3-5
			Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах общения (ПК-5.2)	
Промежуточная аттестация форма контроля – зачет, зачет с оценкой				Перечень тем к дискуссии, практические задания №1-5

20. Типовые оценочные средства и методические материалы, определяющие процедуры оценивания

20.1 Текущий контроль успеваемости

В соответствии с «Положением о текущей аттестации обучающихся по программам высшего образования Воронежского государственного университета» по дисциплине «Б1.В.09 Устное деловое общение на первом иностранном языке» (8 ЗЕТ) проводится одна текущая аттестация в семестр.

Оценочными средствами текущей аттестации являются задания в рамках дискуссий.

Контроль успеваемости по дисциплине в ходе **текущей аттестации** осуществляется с помощью дискуссии тем деловой направленности:

Перечень вопросов к дискуссии:

Describe your experience in “remote communication” (messengers, social net etc). What advantages and disadvantages do you see?

Describe some actual examples of change (or resistance to it!) in your organisation, how they were put into action, and what their results were. Also rate your own organisation (school or company) on its changeability on a scale of 1 to 10 in relation to other similar organisations

Imagine a competition in your company or industry, or one you would like to work for, to find the best initiative in change management. Who would win, and what would these initiatives be?

Описание технологии проведения

Материалы для дискуссии выдаются обучающимся на электронном или бумажном носителе. Время выполнения задания – 25 мин. Обучающиеся могут пользоваться составленными ими в течение семестра глоссариями.

Требования к выполнению заданий (или шкалы и критерии оценивания)

Максимальное количество – 100 баллов. Баллы соответствуют следующим оценкам:

100 – 55 баллов – «зачтено».

Ниже 55 баллов – «не зачтено».

Для оценивания результатов обучения на текущей аттестации используются следующие показатели:

- 1) владение содержанием учебного материала и понятийным аппаратом по дисциплине «Устное деловое общение на первом иностранном языке»;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными исследований;
- 4) умение устанавливать междисциплинарные связи;
- 5) владение деловым стилем английского языка;
- 6) умение обосновывать свои суждения и профессиональную позицию по излагаемому вопросу.

Для оценивания результатов обучения на текущей аттестации используется бинарная шкала: «зачтено», «не зачтено».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения на текущей аттестации:

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Соответствие ответа студента 3-6 перечисленным показателям. Компетенции сформированы на достаточном уровне, используются систематически. Обучающийся владеет понятийным аппаратом данной дисциплины (теоретическими основами дисциплины) и демонстрирует хороший уровень владения деловым иностранным языком, способен иллюстрировать ответ примерами и фактами, применять теоретические знания для решения практических задач. Допустимы	Базовый уровень	Зачтено

отдельные неточности и ошибки при ответе, незначительное нарушение логики аргументации.		
Ответ студента на контрольно-измерительный материал не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Компетенции не сформированы, что выражается в бессистемных, отрывочных знаниях, допускаемых грубых профессиональных ошибках, неумении связывать теорию с практикой, устанавливать междисциплинарные связи, формулировать выводы по ответу, отсутствии собственной профессиональной позиции. Студент не владеет нормами делового стиля общения на иностранном языке и не может их применять.	--	Не зачтено

20.2 Промежуточная аттестация

Промежуточная аттестация по дисциплине осуществляется с помощью следующих оценочных средств: собеседование по билету, включающему тему к дискуссии и практические задания.

Перечень тем к дискуссии:

In your experience, are own brands less good than name brands for these products?
food cleaning products over the counter medicines (e.g. aspirin)

Do name brands have a future in the face of store brands in your country? Why? Why not?
What are the current consumer trends in your country? Are consumers becoming more price-conscious, or is brand loyalty more important?

Describe some of the regional differences in consumer tastes and behaviour in your country.
'If Henry Ford in 1903 had started making houses and not cars, the world would be a completely different place. I just can't understand why buildings aren't made in factories.' Do you agree? Why? I Why not?

Would you like to talk to a life-size video representation of a colleague sitting opposite you across the table instead of going to see them face to face? Why? I Why not?

Describe your experience in "remote communication" (messengers, social net etc). What advantages and disadvantages do you see?

Describe some actual examples of change (or resistance to it!) in your organisation, how they were put into action, and what their results were. Also rate your own organisation (school or company) on its changeability on a scale of 1 to 10 in relation to other similar organisations

Imagine a competition in your company or industry, or one you would like to work for, to find the best initiative in change management. Who would win, and what would these initiatives be?

Is it the job of organisations to take care of their employees' complete emotional, physical and mental well-being? Why? I Why not? Do you share the existing optimism about the potential of collective intelligence? Why? I Why not?

Could collective intelligence be used in your own industry, or one that you would like to work in? How? How good is your organisation, or one you would like to work for, at keeping its graduate recruits?

' for people who come in from outside, there is less certainty, less of a definite future within the company.' Is this true of your organisation, or one you would like to work for?
Will Internet advertisers ever find a way of retaining the attention of users? Why? I Why not?

Can you imagine yourself making a 'one-click' purchase? If so, what product or service might you buy in this way? What advantages and disadvantages of this method of shopping do you see?

Примеры практических заданий к зачету:

Практическое задание №1

A Complete the sentences with the verbs from the box. Use each verb twice. Put each verb into the correct form and the correct tense – present simple or present continuous.

invest	sell	take	target	work
--------	------	------	--------	------

- 1 Breitling and Cartier *sell* luxury watches around the world.
- 2 It only our laboratory half an hour to test all the ingredients.
- 3 Which market segment they usually ?
- 4 Oh no! My printer properly. I'll ask Leila to run off a copy of the report for you.
- 5 you more money in marketing this year?
- 6 Their advertising agency never at weekends.
- 7 Do you think we a big risk if we postpone the launch of our new model?
- 8 Unfortunately, our range of soft drinks well at the moment.
- 9 This time, we our advertising campaign on the young.
- 10 Our company a lot in R&D. That's why we develop fewer new products than our competitors.

B Complete this text with the correct form, present simple or present continuous, of the verbs given. Then check your answers.

work Ralf Hinze *works*¹ in the R&D department of the Antwerp-based company Merlin Foods Ltd, where he² a team of five responsible for all organic products under the brand name *Sunnyvale*. They³ about three new products each year.

work This week, however, Ralf is not in his office. He⁴ in the lab. He *supervise*⁵ the testing of an innovative range of soups and dressings, and *write*⁶ a report.

enjoy He⁷ his job and is proud of his company. Indeed, Merlin Foods *expand / have*⁸ rapidly. It⁹ subsidiaries in France and Germany *own* and¹⁰ Kilkeny Dairies (Ireland). Sales and earnings for the company *increase*¹¹ far beyond expectations. The Sunnyvale brand in particular *become*¹² hugely popular throughout Europe.

D Tick the ten verbs which are not *normally* found in continuous forms. The first one has been done for you.

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1 agree <input checked="" type="checkbox"/> | 8 prefer <input type="checkbox"/> |
| 2 believe <input type="checkbox"/> | 9 realise <input type="checkbox"/> |
| 3 belong <input type="checkbox"/> | 10 research <input type="checkbox"/> |
| 4 compare <input type="checkbox"/> | 11 seem <input type="checkbox"/> |
| 5 consist <input type="checkbox"/> | 12 stretch <input type="checkbox"/> |
| 6 contain <input type="checkbox"/> | 13 suppose <input type="checkbox"/> |
| 7 depend <input type="checkbox"/> | 14 surprise <input type="checkbox"/> |

E Choose verbs from Exercise D to complete the sentences. Put them into the correct form of the present simple.

- 1 It *seems*..... that our new range of equipment is becoming more and more popular.
- 2 he to our proposal?
- 3 Dreher has developed a new brand of beer that any alcohol.
- 4 We may or we may not expand into China. It on the success of our products there.
- 5 Our new range of toiletries essentially of environment-friendly deodorant sprays.
- 6 all the respondents to the same market segment?

Практическое задание №2

A Complete the sentences with words from the box.

divert	jet-lag	cabin	legroom
delays	service	flights	

- 1 A growing number of people criticise the airlines and demand better *service*
- 2 There are signs that airlines are trying to respond to customer dissatisfaction, for example by providing more and quality in-flight meals.
- 3 Cases of passenger misbehaviour are unfortunately all too common on long-distance
- 4 After a 15-hour flight, you can expect a lot of travellers to suffer from
- 5 Poor service and frequent will inevitably harm an airline's reputation.
- 6 Flight and crews sometimes have to deal with dangerous in-flight behaviour.
- 7 We were heading for Warsaw, but owing to the bad weather, they had to our flight to Frankfurt.

C In each sentence, one word is missing. Show where the word should go and write it on the line provided.

- 1 Francesca / travelling from Italy to Singapore in March. ... *is*
- 2 We're going meet our agent to discuss our new strategy.
- 3 So you finish in five minutes? OK then. I wait for you in the lounge.
- 4 What time the train arrive in Brussels?
- 5 By the way, Jeff, what you doing on Thursday afternoon?
- 6 It's all decided now. We going to hold the sales conference in Rome.
- 7 Monday morning? Just one moment. I just check my diary.

B Complete the text with the best words.

Customer satisfaction

For the second time, the Korona Hotel has been ranked No. 1 for customer satisfaction.

'At our hotel, we give our¹ more than a high-quality experience, we get them to enjoy the Korona way of life,' says Kurt Ahlberg, the General Manager, 'and we pride ourselves on excellent² in a luxurious environment'.

The³ are responsive and service-oriented, they obviously enjoy their jobs and want to help the clients. The Korona is committed to meeting the⁴ of today's international business⁵: there is high-speed Internet access throughout the hotel, and there are three spacious meeting rooms, with all the⁶ needed for successful business⁷.

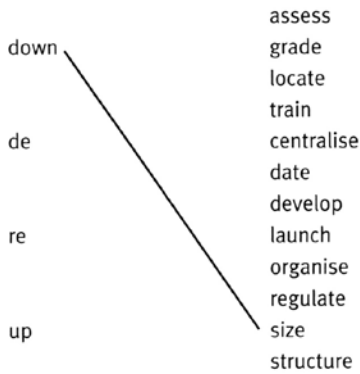
In addition, the⁸ of the hotel is ideal: a three-minute drive from the international airport.

Ahlberg has long understood that busy executives cannot afford to waste time in⁹ jams as they try to¹⁰ city centre venues. Nor do executives particularly enjoy getting up at dawn to catch an early-morning¹¹.

- | | | | |
|----------------|---------------|------------------|--------------|
| 1 a) customers | b) guests | c) tourists | d) shoppers |
| 2 a) waiters | b) help | c) chefs | d) service |
| 3 a) crew | b) assistants | c) salesmen | d) staff |
| 4 a) needs | b) functions | c) success | d) failure |
| 5 a) tourists | b) dealers | c) travellers | d) voyagers |
| 6 a) tools | b) facilities | c) buildings | d) machines |
| 7 a) speeches | b) lectures | c) presentations | d) talks |
| 8 a) location | b) place | c) venue | d) situation |
| 9 a) transport | b) street | c) road | d) traffic |
| 10 a) reach | b) get | c) arrive | d) go |
| 11 a) arrival | b) airport | c) flight | d) check-in |

Практическое задание №3

Make prefix and verb combinations to complete the sentences. Use the correct form of the verbs.



All the verbs in Exercise A have a corresponding noun. Make nouns from the verbs and put them in the correct column.

No change	-ation	-ing	-ment
.....update.....downsizing.....
.....
.....

Complete each pair of sentences with the same noun from Exercise B.

- 1 The collapse of two banks triggered a widespread of the risk of lending money to financial institutions.
The financial crisis prompted a of the banks' role.
- 2 Mrs Cooper's presidency was marked by the promotion of home ownership, financial and an unshakeable faith in the free market.
Despite the huge problems faced by financial institutions, some experts maintain that further of the economy and increased entrepreneurialism are essential for our country to increase its growth rate.
- 3 Some websites offer a minute-by-minute on the rate of exchange between all major currencies.
The latest on fund trends can be downloaded from our website.
- 4 The retail chain has not yet put a figure on the number of job losses involved in the
Northland Bank could not escape the general of staff and branch numbers among the country's major High Street banks.
- 5 The of the product will involve a new brand name and a more attractive label.
Two months after its, the circulation of the newspaper had doubled.

Практическое задание №4

Match each sentence with the correct function on the right.

- | | |
|---|----------------|
| 1 As agreed, our consultant will be arriving on Wednesday, April 30. | |
| 2 Could you please send us some information about the change of ownership at Orseca? | a) apologising |
| 3 If you require any assistance with your relocation, do not hesitate to contact us. | b) confirming |
| 4 This is to let you know that plans for the retraining of our admin staff are under way. | c) informing |
| 5 We are sorry for any inconvenience you may suffer as a result of this cancellation. | d) offering |
| 6 We should relaunch our <i>Davina</i> mineral water under a different name. | e) requesting |
| | f) suggesting |

Match these sentence halves.

- | | |
|--|--|
| 1 According to the latest report our consultant has submitted, | a) held on Mondays and Fridays. |
| 2 Firstly, the timing is far from ideal, | b) at the way Jeffrey Hiley conducts the workshops. |
| 3 In addition, the same employees have sometimes expressed dissatisfaction | c) attendance at retraining seminars is declining. |
| 4 In my opinion, there are two main | d) especially on Friday after a full working week. |
| 5 Secondly, some employees seem unhappy | e) reasons for this situation. |
| 6 This is particularly true for seminars | f) that they were not involved in choosing the topics. |

Put sentences 1–6 in Exercise B in the correct order to make a section from a report.

- a)¹..... b) c)
 d) e) f)

Now complete the next section of the report with items from the box.

recommendations	appropriate to	aware of	decisions
in order to	so that		

In order for such seminars to be worth their cost, I would like to make several recommendations¹.

Prior to any training programme, we should:

- a) carry out an in-depth needs analysis² ensure that the content of the training is³ the needs of our company;
 b) conduct individual interviews with prospective participants,⁴ we can evaluate their level of motivation;
 c) ensure that all staff are fully⁵ the purpose of the proposed training, and involve them in⁶ about topics, format and length.

Практическое задание №5

Change the following phrases, as in the example.

- 1 a hotel with four stars a four-star hotel
 2 a deal worth eighty thousand euros
 3 a journey that lasts seven hours
 4 a loan of two million pounds
 5 a seminar that lasts three days
 6 an office block that has sixty storeys

Match the nouns 1–6 with the nouns a–f to make new compounds.

- 1 sales a) officer
 2 savings b) car
 3 customs c) assistant
 4 needs d) costs
 5 sports e) analysis
 6 labour f) account

Use the same word for each group to make new noun combinations.

- 1 world trade trade deficit trade secret
 2 crisis m..... m..... guru project m.....
 3 o..... hours head o..... o..... job
 4 life i..... travel i..... policy i..... broker
 5 p..... range consumer p..... p..... launch
 6 a..... agency radio a..... a..... campaign

Описание технологии проведения

Зачет проводится по контрольно-измерительным материалам, содержащим один вопрос к обсуждению и практические задания. На подготовку ответа отводится 40 минут.

Требования к выполнению заданий, шкалы и критерии оценивания

- 1) владение содержанием учебного материала и понятийным аппаратом по дисциплине «Устное деловое общение на первом иностранном языке»;
- 2) умение связывать теорию с практикой;
- 3) умение иллюстрировать ответ примерами, фактами, данными исследований;
- 4) умение устанавливать междисциплинарные связи;
- 5) владение деловым английским языком;
- 6) умение обосновывать свои суждения и профессиональную позицию по излагаемому вопросу.

Для оценивания результатов обучения на экзамене используется 4-балльная шкала: «отлично», «хорошо», «удовлетворительно», «неудовлетворительно».

Соотношение показателей, критериев и шкалы оценивания результатов обучения.

Критерии оценивания компетенций	Уровень сформированности компетенций	Шкала оценок
Полное соответствие ответа студента всем шести перечисленным показателям. Компетенции сформированы полностью, используются систематически. Обучающийся в полной мере владеет понятийным аппаратом дисциплины (теоретическими основами дисциплины), способен иллюстрировать ответ примерами, фактами, применять теоретические знания для решения практических задач. Студент демонстрирует высокий уровень владения деловой лексикой и нормами общения в бизнес-среде.	Повышенный уровень	Отлично
Ответ студента на контрольно-измерительный материал не соответствует одному из перечисленных показателей, но обучающийся дает правильные ответы на дополнительные вопросы. Компетенции в целом сформированы, но проявляются и используются фрагментарно, не в полном объеме, что выражается в отдельных неточностях при ответе. Ответ отличается меньшей обстоятельностью, глубиной, обоснованностью и полнотой, чем при повышенном уровне сформированности компетенций. Студент в целом владеет деловым иностранным языком, однако допускает незначительные ошибки в речи, присутствуют нарушения делового этикета.	Базовый уровень	Хорошо
Ответ студента на контрольно-измерительный материал не соответствует любым двум из перечисленных показателей, обучающийся дает неполные ответы на дополнительные вопросы, поверхностно владеет деловым стилем общения в бизнес-среде. Компетенции сформированы в общих чертах, проявляются и используются ситуативно, частично, что выражается в допускаемых неточностях и существенных ошибках при ответе, нарушении логики изложения, неумении аргументировать и обосновывать суждения и профессиональную позицию.	Пороговый уровень	Удовлетворительно
Ответ студента на контрольно-измерительный материал		

<p>не соответствует любым трем из перечисленных показателей. Компетенции не сформированы, что выражается в бессистемных, отрывочных знаниях, допускаемых грубых профессиональных ошибках, неумении связывать теорию с практикой, устанавливать междисциплинарные связи, формулировать выводы по ответу, отсутствию собственной профессиональной позиции.</p>	--	Неудовлетворительно
--	----	---------------------