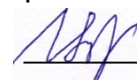


МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ВОРОНЕЖСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
(ФГБОУ ВО «ВГУ»)

УТВЕРЖДАЮ
Заведующий кафедрой
английской филологии



Цурикова Л.В.
05.05.2023 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Б1.В.06 Устная бизнес-коммуникация на первом иностранном языке (английский язык)

1. Шифр и наименование направления подготовки/специальности:

45.03.02 Лингвистика

2. Профиль подготовки/специализации:

Теория и практика межкультурной коммуникации

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 № 7 от 28.04.2023 г.

8. Учебный год: 2024/2025, 2025/2026, 2026/2027

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.06 Устная бизнес-коммуникация на первом иностранном языке (английский язык) 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-4	Способен выступать в роли посредника между представителями своей и иноязычной культуры в общей и профессиональной сферах общения	ПК-4.2	Владеет необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур в общей и профессиональной сферах общения	<p>Знать: типичные сценарии взаимодействия участников межкультурной коммуникации, а также культурно специфические нормы ожидания относительно допустимого поведения в различных типах интеракции.</p> <p>Уметь: адаптироваться к динамично развивающимся условиям межкультурного взаимодействия; преодолевать влияние этнических гетеростереотипов</p> <p>Владеть: вербальными и невербальными механизмами построения эффективного и гармоничного взаимодействия в контексте межкультурного общения; навыками прогнозирования, упреждения и предотвращения потенциально возможных сбоев в межкультурном общении</p>
ПК-5	Способен использовать для решения профессиональных задач свободное владение изучаемым языком в его	ПК-5.2	Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах	<p>Знать: особенности основных регистров общения в общей и профессиональной сферах общения.</p> <p>Уметь: распознавать регистры общения; использовать регистры общения соответственно</p>

литературной форме в различных типах устной и письменной коммуникации	общения	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 — 9 ЗЕТ / 324 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		152	36	34	32	26	24
в том числе:	лекции						
	практические	152	36	34	32	26	24
	лабораторные						
Самостоятельная работа		172	63	20	31	46	12
Форма промежуточной аттестации			зачет	зачет	зачет	контрольная работа	зачет с оценкой
Итого:		324	99	54	63	72	36

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/course/view.php?id=5578
2	Talking about jobs	Приемы описания рабочих обязанностей. Необходимые знания и умения	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5578

3	Showing interest in other people	Эффективные стратегии обмена информацией. Как донести свою точку зрения до собеседника	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5578
4	Exchanging information	Упражнения – «ледоколы». Стратегии поддержания интереса у собеседника	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5578
5	Cold calling	«Холодные звонки»: основные правила и особенности.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
6	Confirming or rearranging appointments	Назначение, перенос и отмена запланированной встречи. Языковые и речевые особенности.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
7	Making a complaint on the telephone	Стратегии и тактики работы с жалобами. Стратегии вежливости. Отказы	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
8	Running a face-to-face meeting	Организация и проведение бизнес-встречи, совещания. Планирование, чек-листы, достижение консенсуса	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
9	Negotiating agreement	Переговорный процесс, его планирование и особенности.	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
10	Assigning action points	Распределение служебных поручений и контроль выполнения	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
11	Presenting a product or service	Презентация товара или услуги	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
12	Closing a sale	Осуществление сделки в различных отраслях	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493

			=5493
13	A successful job interview	Успешное прохождение собеседования	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637
14	Brands	Глобализация, продвижение брендов	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637
15	Business travelling	Служебные командировки: основные особенности	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637
16	Changes in an organization	Изменения в организации, слияние и поглощение компаний	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637
17	Organisational structure	Структура компании, составляющие части успешной организации	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
18	Advertising	Реклама и рекламный бизнес: основные черты и особенности	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
19	Human resources in a company	Кадровые решения в организации	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
20	International market	Международные рынки и их развитие	https://edu.vsu.ru/course/view.php?id=5493
21	Business ethics	Бизнес-этика: правила поведения	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637
22	Competition	Законы развития конкуренции	https://edu.vsu.ru/enrol/index.php?id=4637

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		6	8	14
2.	Talking about jobs		6	8	14
3.	Showing interest in other people		7	8	15
4.	Exchanging information		7	8	15
5.	Cold calling		7	8	15
6.	Confirming or rearranging appointments		7	8	15
7.	Making a complaint on the telephone		7	8	17
8.	Running a face-to-face meeting		7	8	17

9.	Negotiating agreement		7	8	17
10.	Assigning action points		7	8	17
11.	Presenting a product or service		7	8	17
12.	Closing a sale		7	8	17
13.	A successful job interview		7	8	17
14.	Brands		7	8	17
15.	Business travelling		7	8	17
16.	Changes in an organization		7	8	17
17.	Organisational structure		7	6	17
18.	Advertising		7	8	17
19.	Human resources in a company		7	6	17
20.	International market		7	8	17
21.	Business ethics		7	8	17
22.	Competition		7	8	17
	Итого:		152	172	324

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 тем 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. А 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/enrol/index.php?id=4637

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.); копир 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	ПК-4	Владеет необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур в общей и профессиональной сферах общения (ПК-4.2)	Перечень тем к дискуссии, практические задания №3-5
		ПК-5	Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах	

Competition	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.06 Устная бизнес-коммуникация на первом иностранном языке (английский язык)» (10 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 «Устная бизнес-коммуникация на первом иностранном языке (английский язык)»;
- 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 отдельные неточности и ошибки при ответе, незначительное нарушение логики аргументации.	Базовый уровень	Зачтено
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
--------	------	------	--------	------

- Breitling and Cartier *sell* luxury watches around the world.
- It only our laboratory half an hour to test all the ingredients.
- Which market segment they usually ?
- Oh no! My printer properly. I'll ask Leila to run off a copy of the report for you.
- you more money in marketing this year?
- Their advertising agency never at weekends.
- Do you think we a big risk if we postpone the launch of our new model?
- Unfortunately, our range of soft drinks well at the moment.
- This time, we our advertising campaign on the young.
- 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
manage Ltd, where he² a team of five responsible for all organic products under
develop 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
supervise⁵ the testing of an innovative range of soups and dressings, and
write⁶ a report.
enjoy He⁷ his job and is proud of his company. Indeed, Merlin Foods
expand / have⁸ rapidly. It⁹ subsidiaries in France and Germany
own and¹⁰ Kilkeny Dairies (Ireland). Sales and earnings for the company
increase¹¹ far beyond expectations. The Sunnyvale brand in particular
become¹² 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.

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

- A growing number of people criticise the airlines and demand better *service*
- There are signs that airlines are trying to respond to customer dissatisfaction, for example by providing more and quality in-flight meals.
- Cases of passenger misbehaviour are unfortunately all too common on long-distance
- After a 15-hour flight, you can expect a lot of travellers to suffer from
- Poor service and frequent will inevitably harm an airline's reputation.
- Flight and crews sometimes have to deal with dangerous in-flight behaviour.
- 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.

- Francesca travelling from Italy to Singapore in March. *is*
- We're going meet our agent to discuss our new strategy.
- So you finish in five minutes? OK then. I wait for you in the lounge.
- What time the train arrive in Brussels?
- By the way, Jeff, what you doing on Thursday afternoon?
- It's all decided now. We going to hold the sales conference in Rome.
- 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.

down	assess
	grade
	locate
	train
de	centralise
	date
	develop
re	launch
	organise
	regulate
up	size
	structure

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 «Устная бизнес-коммуникация на первом иностранном языке (английский язык)»;
- 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		

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.	--	Неудовлетворительно
---	----	---------------------

20.3 Фонд оценочных средств сформированности компетенций студентов, рекомендуемый для проведения диагностических работ

УК-4.1 Выбирает на иностранном языке коммуникативно приемлемые стратегии делового общения

УК-4.5 Владеет интегративными коммуникативными умениями в устной и письменной иноязычной речи

ПК-4.2 Владеет необходимыми интеракционными и контекстными знаниями, позволяющими преодолевать влияние стереотипов и адаптироваться к изменяющимся условиям при контакте с представителями различных культур в общей и профессиональной сферах общения

ПК-5.2 Владеет особенностями официального, нейтрального и неофициального регистров общения в устной и письменной коммуникации в общей и профессиональной сферах общения

Перечень заданий для оценки сформированности компетенции:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности, автоматическая проверка): 1 балл

№	Задание	Ответ
1	<p>Ответьте на вопрос:</p> <p>What would you say in the following situations when you are in an English-speaking business environment?</p> <p>You arrive half an hour late for a meeting.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. That sounds good. 2. Bad luck. 3. After you. 4. Sorry. 	4

2	<p>Прочитайте текст объявления и ответьте на вопрос, выбрав один из предложенных вариантов (А, В или С)</p> <p>Office Staff Required Experience essential Full training given</p> <p>Applicants must have:</p> <p>A relevant qualifications B previous experience C training D recommendation.</p>	В
3	<p>Прочитайте задание и выберите правильный вариант ответа:</p> <p>'Sick leave' refers to:</p> <p>a. Time off work because of illness. b. Time off work because of holidays. c. Time off work because of family problems. d. Time off work because of problems with pets.</p>	a.
4	<p>Прочитайте текст объявления и ответьте на вопрос, выбрав один из предложенных вариантов (А, В или С)</p> <p>Pakistan-based manufacturer of sports items wishing to do business in Europe is looking for importers</p> <p>The company wants to: A sell its products abroad. B import products into Pakistan. C manufacture in Europe. D start a new company abroad.</p>	А
5	<p>Прочитайте задание и выберите правильный вариант ответа:</p> <p>When your employer gets rid of you because you have done something wrong (although not always).</p> <p>a. To sack b. To resign c. To quit d. To volunteer</p>	b.

6	<p>Прочитайте задание и выберите правильный вариант ответа:</p> <p>Things that you have done (in a work situation) which have been very successful.</p> <p>a. Interview</p> <p>b. Achievement</p> <p>c. Reference</p> <p>d. Referee</p>	b.
7	<p>Прочитайте задание и выберите правильный вариант ответа:</p> <p>The personnel office deals with:</p> <p>a. Clients</p> <p>b. Management</p> <p>c. Staff</p> <p>d. Government</p>	c.

№	Задание	Ответ
8	<p>Соедините части предложений так, чтобы получилось логическое высказывание:</p> <p>1. We were all in agreement</p> <p>2. Don` t forget your user ID and password</p> <p>3. We didn` t have any more paper in stock</p> <p>a. so we had to order some more</p> <p>b. which meant we didn` t have to discuss the details of the deal</p> <p>c. because you` ll need them to access you work laptop</p>	<p>1. – b</p> <p>2. – c</p> <p>3. – a</p>

9	<p>Соедините части предложений так, чтобы получилось логическое высказывание</p> <p>1. Could you book one single room</p> <p>2. If possible, he would prefer</p> <p>3. He`s arriving on Thursday 5th June</p> <p>a. a non-smocking room.</p> <p>b. and leaving on the 7th in the morning</p> <p>c. in the name of Robert Dorey?</p>	<p>1. – c</p> <p>2. – a</p> <p>3. – b</p>
---	---	---

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности, ручная проверка): 2 балла

№	Задание	Ответ
10	<p>Вставьте пропущенное слово:</p> <p>_____ talk is a kind of polite conversation meant to avoid "awkward silence" and allow people to be friendly at social gatherings.</p>	Small
11	<p>Вставьте пропущенное слово:</p> <p>_____ is the part of your presentation where you explain the plan of the talk, details and structure as well as provide your audience with useful guidelines.</p>	Outline
12	<p>Вставьте пропущенное слово:</p> <p>Sara: My name is Sara Hall and my telephone number is 0582 1067.</p> <p>Mark: Sorry, I couldn`t hear that. Could you _____up? It`s a terrible line.</p>	Speak
13	<p>Вставьте пропущенное слово:</p> <p>Jerry: I`m calling about your new Samsung DVD players. Do you have any in stock?</p> <p>Miles: I`ll just go and see. (4)_____ the line please?</p>	Hold

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности, ручная проверка): 5 баллов

№	Задание	Ответ
14	<p>Приведите пример страны, который свойственен патерналистский стиль управления и перечислите особенности коммуникативного взаимодействия в такой корпоративной культуре.</p> <p>Give an example of a country with a prevalent paternalistic management culture and provide the features of communication in such a culture.</p>	<p>Russia</p> <p>The communication is top-down with a good degree of interest in the happiness and wellbeing of the workforce. Managers tend to explain their decisions and want the workforce to understand them.</p>
15	<p>Приведите пример страны, которой свойственна культура “персиков”. Перечислите основные черты их коммуникативного поведения.</p> <p>Give an example of a country with a peach culture. Write down the features of their communicative behaviour.</p>	<p>The USA</p> <p>They like talking about themselves and asking personal questions. They are friendly and easy-going. However, they won't let you get too close to their heart.</p>
16	<p>Напишите 5 безопасных тем для разговора с малознакомыми людьми в деловой среде</p> <p>Write down 5 safe topics you can use for small talk with people you do not know well in the business environment</p>	<p>work</p> <p>travel</p> <p>weather</p> <p>work environment</p> <p>national culture</p>

4) открытые задания (эссе, только для языковых дисциплин, повышенный уровень сложности) 10 баллов

№	Задание	Ответ

17

Write a small talk conversation that can take place when you want to remind your colleague who has forgotten about the upcoming meeting. Make sure you do the following:

- greet
- remind your colleague about the meeting
- inform that the meeting is on Friday
- inform that everyone should deliver a presentation about everyday work problems
- inform that there will be a discussion after the meeting

Employee1: Hey! Do you remember about the meeting?

Employee2: Hi! I have completely forgotten about it. Would you mind telling me about it.

Employee1: Yeah, sure! This Friday there is a meeting wherein we are asked to deliver a presentation.

Employee2: What precisely do we need to present?

Employee1: We need to discuss the challenges that we face in our everyday work and the steps we take to resolve those issues.

Employee2: Are we only supposed to discuss the problems with the solutions?

Employee1: Oh, No! There would be an open discussion post-presentation where you can discuss other things as well.

- 10 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также не менее 6 нижеуказанным показателям;
- 8 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также не менее 4 нижеуказанным показателям, частично не менее 3 показателям;
- 5 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также частично не менее 6 показателям;
- 2 балла – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также частично не менее 4 показателям;
- 0 баллов – содержание эссе не соответствует заявленной теме или более чем 3 показателям.

Показатели оценивания:

- полнота раскрытия темы;
- наличие в работе позиции ее автора;
- аргументированность выдвинутого тезиса работы;
- четкость, логичность, смысловое единство изложения;
- обоснованность выводов;
- грамотность изложения;

- специализированный показатель (при необходимости).

<p>18</p>	<p>Write a small talk conversation that can take place between two strangers who first meet each other</p> <p>over coffee at a business meetup. Make sure you include the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> - greet - introduce yourself - give details about your job and work responsibilities - share your feelings about the meetup - ask if your partner often takes part in such events 	<ul style="list-style-type: none"> - Hello, I'm Jackie Brown, Director of ABS Finance. - Nice to meet you, Jackie. I'm Lena Frank, Chief Accountant with BTF Group. - Nice to meet you, Lena. This meetup is very well organized, isn't it? - Yes, they have invited very interesting participants. Have you taken part in such events before? - Yes, I took part in last year's meetup and even gave a workshop. - Workshop? That's wonderful. - So, Lena, what do you do exactly at BTF Group? - I'm in charge of all the Group's finance. I make sure all the transactions are legal and on time. - That sounds exciting. <ul style="list-style-type: none"> ● 10 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также не менее 6 нижеуказанным показателям; ● 8 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также не менее 4 нижеуказанным показателям, частично не менее 3 показателям; ● 5 баллов – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также частично не менее 6 показателям; ● 2 балла – содержание эссе соответствует заявленной теме, а также частично не менее 4 показателям; ● 0 баллов – содержание эссе не соответствует заявленной теме или более чем 3 показателям. <p>Показатели оценивания:</p> <ul style="list-style-type: none"> - полнота раскрытия темы; - наличие в работе позиции ее автора; - аргументированность выдвинутого тезиса
-----------	--	--

		<p>работы;</p> <ul style="list-style-type: none"> - четкость, логичность, смысловое единство изложения; - обоснованность выводов; - грамотность изложения; - специализированный показатель (при необходимости).
--	--	---

Критерии и шкалы оценивания заданий ФОС:

Для оценивания выполнения заданий используется балльная шкала:

1) закрытые задания (тестовые, средний уровень сложности):

- 1 балл – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ (полностью или частично неверный).

2) открытые задания (тестовые, повышенный уровень сложности):

- 2 балла – указан верный ответ;
- 0 баллов – указан неверный ответ (полностью или частично неверный).

3) открытые задания (мини-кейсы, средний уровень сложности):

- 5 баллов – задание выполнено верно (получен правильный ответ, обоснован (аргументирован) ход выполнения (при необходимости));
- 2 балла – выполнение задания содержит незначительные ошибки, но приведен правильный ход рассуждений, или получен верный ответ, но отсутствует обоснование хода его выполнения (если оно было необходимым), или задание выполнено не полностью, но получены промежуточные (частичные) результаты, отражающие правильность хода выполнения задания, или, в случае если задание состоит из нескольких подзаданий, верно выполнено 50% таких подзаданий;
- 0 баллов – задание не выполнено или выполнено неверно (получен неправильный ответ, ход выполнения ошибочен или содержит грубые ошибки).

Задания раздела 20.3 рекомендуются к использованию при проведении диагностических работ с целью оценки остаточных результатов освоения данной дисциплины (знаний, умений, навыков).