

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«КУБАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»
Факультет романо-германской филологии

УТВЕРЖДАЮ:
Проректор по учебной работе,
качеству образования – первый
проректор


подпись

Хагуров Т.А.

«28» мая 2021 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.В.ДВ.01.02 Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)

Специальность 45.05.01 Перевод и переводоведение

Специализация Лингвистическое обеспечение межгосударственных отношений

Форма обучения очная

Квалификация лингвист-переводчик

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык) составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по специальности 45.05.01 Перевод и переводоведение, специализации Лингвистическое обеспечение межгосударственных отношений

Программу составил(и):

М.А. Величко, старший преподаватель
кафедры теории и практики перевода



Рабочая программа дисциплины Б1.В.ДВ.01.02 Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык) утверждена на заседании кафедры теории и практики перевода

протокол № 11 «17» мая 2021 г.

И.о. зав. кафедрой теории
и практики перевода

Шершнева Н.Б.



Утверждена на заседании учебно-методической комиссии факультета РГФ
протокол № 5 «18» мая 2021 г.

Председатель УМК факультета Бодоньи М.А.



Рецензенты:

Шульженко М.Ю., канд. филол.наук, доцент, кафедры прикладной лингвистики и информационных технологий ФГБОУ ВО «КубГУ»

Виноградова Е.В., канд. пед. наук, доцент, доцент кафедры теории и практики перевода ФГБОУ ВО «ПГУ»

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Цель освоения дисциплины

Цель дисциплины «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)» формирование и развитие способности осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода.

1.2 Задачи дисциплины:

- развить способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод
- развить способность обеспечить соответствие перевода особенностям коммуникации

1.3. Место дисциплины в структуре образовательной программы

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений Блока 1 «Дисциплины (модули)» учебного плана.

Дисциплина «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)» наряду с такими дисциплинами как «Практикум по профессионально-ориентированному переводу», «Технический перевод» и «Перевод деловой документации (первый иностранный язык)» направлена на формирование профессиональной компетенции (ПК-2), обеспечивающей формирование способности осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода.

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

Изучение данной учебной дисциплины направлено на формирование у обучающихся следующих компетенций:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине
ПК-2: способен осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода.	
ИПК-2.3. Демонстрирует способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Знает, как осуществлять профессионально-ориентированный перевод
	Умеет осуществлять профессионально-ориентированный перевод
	Владеет способностью осуществлять профессионально-ориентированный перевод
ИПК-2.4. Обеспечивает соответствие перевода особенностям коммуникации	Знает, как обеспечивать соответствие перевода особенностям коммуникации
	Умеет обеспечивать соответствие перевода особенностям коммуникации
	Владеет способностью обеспечивать соответствие перевода особенностям коммуникации

2. Структура и содержание дисциплины

2.1. Распределение трудоемкости дисциплины по видам работы

Общая трудоёмкость дисциплины составляет **4** зачетных единиц (**144** часа), их распределение по видам работ представлено в таблице

Виды работ	Всего часов	Форма обучения	
		очная	
		8 семестр (часы)	9 семестр (часы)
Контактная работа, в том числе:			
Аудиторные занятия (всего):			
занятия лекционного типа			
лабораторные занятия	50	28	22
практические занятия			
семинарские занятия			
Иная контактная работа:			
Контроль самостоятельной работы (КСР)			
Промежуточная аттестация (ИКР)	0,5	0,2	0,3
Самостоятельная работа, в том числе:	66,8	43,8	23
Подготовка реферата			
Подготовка презентации			
Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение лекционного материала и материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным и практическим занятиям, коллоквиумам и т.д.)	46,8	33,8	13
Подготовка к текущему контролю	20	10	10
Контроль:			
Подготовка к экзамену	26,7	-	26,7
Общая трудоемкость	час.	144	72
	в том числе контактная работа	50,5	28,2
	зач. ед	4	2

2.2. Содержание дисциплины

Распределение видов учебной работы и их трудоемкости по разделам дисциплины.

Разделы дисциплины, изучаемые в 8 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	International Trade Documents	15			6	9
2.	Contract	17			6	9
3.	Terms of Payment	13			4	9
4.	Certificate of Origin	13			4	9
5.	Certificate of Quality	11,8			6	5,8
6.	Test	2			2	2
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	71,8			28	43,8
	Контроль самостоятельной работы (КСР)					
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,2				
	Подготовка к промежуточному контролю	-				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

Разделы дисциплины, изучаемые в 9 семестре (ОФО)

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1.	Family Law	8			4	4
2.	Insurance	8			4	4
3.	Forms of Business: Sole Proprietorships, Partnerships and Limited Liability Companies, Corporations	8			4	4
4.	Agency Relationships.	8			4	4
5.	Estate Planning. Succession. Wills and Trusts.	8			4	4
6.	Final test	5			2	3
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	45			22	23
	Контроль самостоятельной работы (КСР)					
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к промежуточному контролю	26,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	72				

2.3. Содержание разделов дисциплины:

2.3.1. Занятия лекционного типа

В соответствии с учебным планом занятия лекционного типа не предусмотрены.

2.3.2 Занятия семинарского типа (лабораторные работы)

№	Наименование раздела (темы)	Тематика занятий/работ	Форма текущего контроля
8 семестр			
1.	International Trade Documents	Чтение и перевод текста по теме International Trade Documents на английском языке. Составление глоссария по теме. Выполнение упражнений на закрепление лексического материала по теме. Перевод текста с русского языка на английский.	Практическое задание 1
2.	Contract	Контракт и его структура. Составление глоссария. Выполнение упражнений на закрепление лексического материала по теме. Перевод контракта.	Практическое задание 2
3.	Terms of Payment	Основные термины, относящиеся к условиям оплаты при заключении торговых соглашений и контрактов. Составление глоссария. Перевод платежных документов.	Практическое задание 3
4.	Certificate of Origin	Сертификат о происхождении товара. Составление глоссария. Выполнение упражнений на закрепление лексического материала по теме. Перевод текста по теме.	Практическое задание 4
5.	Certificate of Quality	Сертификат качества. Составление глоссария. Выполнение упражнений на закрепление	Практическое задание 5

		лексического материала по теме. Перевод текста по теме.	
6.	Final Test	Семестровый тест	Контрольная работа
9 семестр			
7.	Family Law	Перевод образцов законодательства различного уровня в сфере семейного права, международных конвенций о правах женщин и защите ребенка, брачных договоров, различных документов из судопроизводства по делам семьи, документация, необходимая при международном усыновлении.	Практическое задание 1
8.	Insurance	Перевод образцов законодательства различного уровня в указанной сфере, примеров судебных дел, текстов различного стиля по указанной теме.	Практическое задание 2
9.	Forms of Business: Sole Proprietorships, Partnerships and Limited Liability Companies, Corporations	Перевод образцов законодательства различного уровня в сфере бизнеса и компаний, устава компаний, протокола заседания акционеров, документов, связанных с регистрацией компании, отрывков монографий, посвященных различным формам организации бизнеса.	Практическое задание 3
10.	Agency Relationships.	Перевод образцов законодательства различного уровня в указанной сфере, доверенности акционера на голосовании, письменной доверенности, краткого изложения судебных дел.	Практическое задание 4
11.	Estate Planning. Succession. Wills and Trusts.	Перевод образцов законодательства различного уровня в указанной сфере, документации, связанной с передачей собственности в доверительное управление, текстов различного стиля о наследовании имущества.	Практическое задание 5
12.	Final test	Семестровый тест	Контрольная работа

2.3.4. Примерная тематика курсовых работ (проектов)

В соответствии с учебным планом курсовые работы (проекты) не предусмотрены.

2.4 Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине (модулю)

№	Вид СРС	Перечень учебно-методического обеспечения дисциплины по выполнению самостоятельной работы
1.	Самостоятельное изучение разделов, самоподготовка (проработка и повторение материала учебников и учебных пособий, подготовка к лабораторным занятиям и т.д.)	Методические указания по организации самостоятельной работы по дисциплине «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)», утвержденные кафедрой теории и практики перевода, протокол №11 от 17.05.2021 г.

Учебно-методические материалы для самостоятельной работы обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья (ОВЗ) предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

3. Образовательные технологии, применяемые при освоении дисциплины (модуля)

Образовательные технологии, используемые в процессе реализации курса «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)» направлены на активизацию познавательной деятельности студентов, развитие способов продуктивной деятельности, расширение стратегий обучающихся при работе с информационными текстами, стимулирование критического и творческого подхода к решению учебных задач и моделированию профессиональной деятельности, активизация сотрудничества, развитие умений работать в команде.

При освоении дисциплины применяются следующие образовательные технологии:

1) Дифференцированное обучение – организация образовательного процесса на основе учета индивидуально-типологических особенностей обучающихся и вариативного построения учебного процесса в выделенных группах. Реализуется путем включения в учебный процесс заданий различного уровня сложности (репродуктивный, продвинутый, творческий). При использовании дифференцированного подхода используется метод малых групп, метод проектов.

2) Интерактивное обучение как способ организации учебного процесса, при котором студенты и преподаватель активно взаимодействуют друг с другом. Каждый участник взаимодействия вносит свой вклад, в ходе работы происходит обмен идеями, знаниями, выработка совместных способов действия. Интерактивное обучение реализуется в ходе фронтальной, групповой и парной работы. Признаки интерактивного обучения: комфортная психологическая атмосфера занятий, позволяющая студенту чувствовать свою интеллектуальную состоятельность, психологическую защищенность; самостоятельный поиск обучающимися вариантов решения поставленной учебной задачи; при этом

исключается доминирование какого-либо участника учебного процесса или какой-либо идеи, превосходство активности обучающихся над активностью преподавателя, активное воспроизведение ранее полученных теоретических знаний в новых условиях, наличие обратной связи.

3) Проблемное обучение как технология, основанная на структуре учебного процесса, предполагающего разрешение последовательно создаваемых учебных проблемных ситуаций. Проблемная ситуация – осознанное интеллектуальное затруднение, порождаемое несоответствием между имеющимися знаниями и теми, которые необходимы для решения возникшей ситуации. Учебная проблема направляет мыслительный поиск, пробуждает интерес к исследованию. Проблема выражается в форме проблемного вопроса или проблемного задания.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших «Перевод в сфере бизнеса (первый иностранный язык)».

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИПК-2.3. Демонстрирует способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Знает, как осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Практическое задание	Практическое задание (семестр 8,9)
2	ИПК-2.3. Демонстрирует способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Умеет осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Практическое задание	Практическое задание (семестр 8,9)
3	ИПК-2.3. Демонстрирует способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Владеет способностью осуществлять профессионально-ориентированный перевод	Контрольная работа	Контрольная работа (семестр 8,9) Вопрос 1 экзаменационного билета (семестр 9)
	ИПК-2.4. Обеспечивает соответствие перевода особенностям коммуникации	Знает, как обеспечивать соответствие перевода особенностям коммуникации	Практическое задание	Практическое задание (семестр 8,9)
	ИПК-2.4. Обеспечивает соответствие перевода	Умеет обеспечивать соответствие перевода	Практическое задание	Практическое задание (семестр 8,9)

	особенностям коммуникации	особенностям коммуникации		
	ИПК-2.4. Обеспечивает соответствие перевода особенностям коммуникации	Владеет способностью обеспечивать соответствие перевода особенностям коммуникации	Контрольная работа	Контрольная работа (семестр 8,9) Вопрос 2 экзаменационного билета (семестр 9)

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы

Типовое практическое задание:

Assignment 1. Translate the following instructions into Russian:

TEXT 1 (Instructions)

Making a claim to an insurance company

You will need to provide proof of any incident.

- Report all thefts or losses to the nearest police and ask them for a written police report. Get a receipt from the airline or baggage handler for lost or damaged luggage
- Get your paperwork in order for medical claims, and keep all receipts for all expenses
- Contact your insurer as soon as possible for a claim form. Complete it and return it with any suitable evidence, including copies of receipts, photographs and any police or medical reports you have
- If you do send any original documents, always make sure it is by recorded delivery, and you keep photocopies
- Keep all correspondence between yourself and the company. Make accurate records of every phone call, the name of the individual you spoke to and the time you spoke to them.
- If your claim is rejected, appeal against the decision. You should produce any further evidence to help the insurer decide in your favour. If this does not work, contact the Financial Ombudsman Service to see if it can help.

Assignment 2. Translate the following excerpt into Russian:

TEXT 2 (Excerpt from a Code of Ethics)

Paralegals

Paralegals, like lawyers, are held to a code of ethics. Unlike lawyers, these codes of ethics are imposed as a result of voluntary membership in professional organizations and not by a licensing board such as the ABA. Still, the ethical rules set forth within the codes are very important.

Consider the first three Canons of the Code of Ethics published by the National Association of Legal Assistances:

Canon 1: A paralegal must not perform any of the duties that attorneys only may perform nor take any actions that attorneys may not take.

Canon 2: A paralegal may perform any task which is properly delegated and supervised by an attorney, as long as the attorney is ultimately responsible to the client, maintains a direct relationship with the client, and assumes professional responsibility for the work product.

Canon 3: A paralegal must not: (a) engage in, encourage, or contribute to any act which could constitute the unauthorized practice of law; and (b) establish attorney-client relationships, set fees, give legal opinions or advice or represent a client before a court or agency unless so authorized by that court or agency; and (c) engage in conduct or take any action which would assist or involve the attorney in a violation of professional ethics or give the appearance of professional impropriety.

Assignment 3. Translate the following excerpt into Russian and get ready to render the article:

Dutch prisons are closing because the country is so safe

Chris Weller Mar. 22, 2016, 11:40 AM

In 2013, 19 prisons in the Netherlands closed because the country didn't have enough criminals to fill them.

Now, five more are slated to close their doors by the end of the summer, according to internal documents obtained by The Telegraaf.

While these closures will result in the loss of nearly 2,000 jobs, only 700 of which will transition into other unknown roles within Dutch law enforcement, the trend of closing prisons follows a steady drop in crime since 2004.

The problem of empty jail cells has even gotten to the point where, last September, the country imported 240 prisoners from Norway just to keep the facilities full.

Still, according to The Telegraaf's report, Justice Minister Ard van der Steur announced to parliament that the cost of maintaining sparsely-filled prisons was costprohibitive for the small country.

A number of factors underlie the Netherlands' ability to keep its crime rate so low, namely, relaxed drug laws, a focus on rehabilitation over punishment, and an electronic ankle monitoring system that allows people to re-enter the workforce.

A study published in 2008 found the ankle monitoring system reduced the recidivism rate by up to half compared to traditional incarceration. Instead of wasting away in a jail cell, eating up federal dollars, convicted criminals are given the opportunity to contribute to society.

These measures all add up to an unbelievably low incarceration rate: Although the Netherlands has a population of 17 million, only 11,600 people are locked up. That's a rate of 69 incarcerations per 100,000 people.

The US, meanwhile, has a rate of 716 per 100,000 – the highest in the world. It's marked largely by its lack of attention to social services and rehabilitation programs once prisoners finish their sentences. Without a safety net to give them any other options, many fall back into their old habits.

Seeing as how the Netherlands is literally importing prisoners to keep jails full, larger countries like the US could learn a thing or two from the Dutch model.

Assignment 4. Translate the following excerpt into Russian and get ready to render the article:

Solitary confinement is 'no touch' torture, and it must be abolished

Chelsea E Manning Monday 2 May 2016

Shortly after arriving at a makeshift military jail, at Camp Arifjan, Kuwait, in May 2010, I was placed into the black hole of solitary confinement for the first time.

Within two weeks, I was contemplating suicide.

After a month on suicide watch, I was transferred back to US, to a tiny 6 x 8ft (roughly 2 x 2.5 meter) cell in a place that will haunt me for the rest of my life: the US Marine Corps Brig in Quantico, Virginia. I was held there for roughly nine months.

For 17 hours a day, I sat directly in front of at least two Marine Corps guards seated behind a one-way mirror. I was not allowed to lay down. I was not allowed to

lean my back against the cell wall. I was not allowed to exercise. Sometimes, to keep from going crazy, I would stand up, walk around, or dance, as “dancing” was not considered exercise by the Marine Corps.

For brief periods, every other day or so, I was escorted by a team of at least three guards to an empty basketball court-sized area. There, I was shackled and walked around in circles or figure-eights for 20 minutes. I was not allowed to stand still, otherwise they would take me back to my cell.

I was only allowed a couple of hours of visitation each month to see my friends, family and lawyers, through a thick glass partition in a tiny 4 x 6ft room. My hands and feet were shackled the entire time. Federal agents installed recording equipment specifically to monitor my conversations, except with my lawyers.

The United Nations special rapporteur on torture, Juan Mendez, condemned my treatment as “cruel, inhuman and degrading treatment”. In a preface to the 2014 Spanish edition of the Sourcebook on Solitary Confinement, written by Mendez he strongly recommends against any use of solitary confinement beyond 15 days.

Unfortunately, conditions similar to the ones I experienced in 2010-11 are hardly unusual for the estimated 80,000 to 100,000 inmates held in these conditions across the US every day.

In the time since my confinement at Quantico, public awareness of solitary confinement has improved. In June 2015, US supreme court justice Anthony Kennedy called the prison system “overlooked” and “misunderstood”, stating that he welcomes a case that would allow the court to review whether or not solitary confinement is cruel and unusual under the US constitution.

The evidence is overwhelming that it should be deemed as such: solitary confinement in the US is arbitrary, abused and unnecessary in many situations. It is cruel, degrading and inhumane, and is effectively a “no touch” torture. We should end the practice quickly and completely.

<i>Критерии оценки выполнения практического задания</i>	
Работа выполнена полностью. Ошибки отсутствуют. Возможно наличие одной неточности или описки, не являющихся следствием незнания или непонимания учебного материала. Студент показал полный объем знаний, умений в освоении пройденных тем и применение их на практике.	5
Работа выполнена полностью. Допущена одна-две ошибки или два-три недочета.	4
Работа выполнена, но допущены три – пять ошибок и/ или более четырех недочетов.	3
Работа выполнена не полностью. Допущены грубые ошибки (более четырех). Работа выполнена не самостоятельно или работа не сдана.	2

Типовая контрольная работа:

LISTENING

Track 2

A Listen to the interview with Alicia Chavez, an expert in news media and new technology. Choose the correct answer - a, b or c - to the questions below. You will hear the interview twice.

- 1 What does Ms Chavez say about newspapers?
 - a) They will soon be replaced by the Internet.
 - b) They need to change.
 - c) They are losing money.
- 2 What does Ms Chavez say about the newspaper business?
 - a) It's becoming easier.
 - b) It's becoming more challenging.

- c) It's always been very difficult.
- 3 What does Ms Chavez say is the main source of income for newspapers?
- a) Sales
b) Marketing services
c) Advertising
- 4 What does Ms Chavez say newspapers should do?
- a) Publish on the Internet
b) Encourage readers to buy new devices
c) Understand the technology that people use
- 5 How does Ms Chavez say that online content will be paid for mostly?
- a) By advertising
b) By users paying for it directly, for example, through subscriptions
c) Through the sale of electronic reading devices
- 6 What does Ms Chavez say about TV?
- a) The TV business and the newspaper business are similar.
b) TV will probably be replaced by the Internet.
c) When it was invented, it didn't end the newspaper business.

LANGUAGE

A Choose the correct words to complete each sentence.

- 7 (I'm going to visit / I visiting) the factory in Itami next week.
- 8 Have you (ate / eaten) lunch yet?
- 9 We're (worked / working) very hard this week to meet the deadline.
- 10 (He move / He's moving) from Brussels to Riyadh in October.
- 11 We (have / having) a staff meeting every Monday morning.
- 12 They've (decided / going to decide) to close the Barcelona office.
- 13 My company (producing / produces) brake parts for cars.
- 14 My fight (arrives / arrived) next Tuesday at noon and my first meeting is at two o'clock.
- 15 She (goes / has went) to New York about three times a year.
- 16 (We've invested / We investing) about two million dollars in R&D so far this year.
- 17 I usually (take / am taking) a taxi when I go to head office.
- 18 We (are being / are) very busy these days.

READING

Read the article about brands.

Brands through people

By Simon Glynn

What makes consumers choose one airline over another or one mortgage provider over its rival?

Our research shows that your reaction to a brand depends on your experience of buying, using or owning it and not just on advertising. The most important part of that experience is often your personal interaction with people. This is an area that most companies don't understand or invest enough in.

Take airlines. Satisfaction with cabin crew contributes more to people choosing the same airline again than other factors.

Why do companies not spend more on their people when there are clear benefits? Here are two common reasons.

It's too expensive

Many organisations know that people matter. But they don't invest in this area because they think it is a luxury they cannot afford. And it's true that some role models, such as the Four Seasons hotel group or Virgin Atlantic Upper Class, would be too expensive for most to copy.

But there are smart, affordable solutions that create a lot of brand value out of only a little customer interaction. First Direct earns the highest level of customer recommendation of any UK bank through just the telephone contact with its customers.

Customers at QVC, the market-leading television shopping channel, value their interaction with the station's people – in this case not the call centre staff who take the shopping orders, so much as the relationship that viewers believe they have with QVC's onscreen presenters.

The importance is not clear

Satisfaction surveys can hide the importance of people. For example, choosing a mortgage is often very influenced by counter staff in a bank or building society. Research with customers at the critical stage, where they have received a quote but not yet signed a document, shows that their interaction with the mortgage provider's representative is the biggest single influence on their choice.

It is bigger than perceptions of the products and fees, which are often the subject of the brand's advertising and communications. Yet in the same research conducted after the loan is given, customers may have forgotten the good customer service they received and may focus more on general brand impressions. If you conduct your research at that point – and this is often the case – the very important role that your staff have played will not be clear. **FT**

A Now decide if these statements are true or false.

- 19 Advertising is by far the most important way of supporting a brand's image.
20 Companies often don't invest enough in counter staff.
21 Customers may become loyal to an airline if they like the cabin crew.
22 Spending money on employee training generally isn't very beneficial to a company.
23 Most companies need to understand more about how customers behave.
24 Four Seasons and Virgin Atlantic have invested a lot in their people to build brand value.

B Choose the best word or phrase to complete these sentences.

- 25 First Direct has created high customer satisfaction with _____ interaction.
a) only a little b) frequent c) Internet-only
- 26 QVC customers feel that they have _____ with the company's presenters.
a) little time b) a relationship c) two-way communication
- 27 _____ don't always give a clear understanding of customers.
a) Satisfaction surveys b) Sales figures c) Perceptions
- 28 Mortgage customers' experience with staff is _____ influence on their decision to buy.
a) not considered a big b) almost never an c) the most important
- 29 It is important to ask customers' feelings _____.
a) at the right time b) before they become angry c) about advertising
- 30 Brand advertising and communication often focuses on _____.
a) customer satisfaction b) staff c) products and fees

SKILLS

A Complete the conversation with the words in the box.

see feel get down hang on need talk about don't think don't offer

Jan OK, let's _____³¹ to business. The aims of this meeting are to _____³² the training budget for this year, and to –

Pat In my opinion, we _____³³ to work on team building. I _____³⁴ that we –

Jan Could you just _____³⁵ a moment, please? The other purpose of this meeting is to agree the new seating arrangement. OK, now, how do you _____³⁶ about training, Pat?

Pat Sales could be better. I don't think our sales staff understand the product. Why _____³⁷ we plan a product training day soon?

Jan I _____³⁸ what you mean but I think we need to do more. May we could _____³⁹ incentives, too.

B Put the sentences into a logical order to make a conversation.

- a) This is Lee Simpson.
b) No problem. How about Tuesday at ten o'clock?
c) Great. So I'll see you on Tuesday. Goodbye.
d) I'd like to speak to Lee Simpson, please.

- e) Hello, Lee. This is Dana Kirk. We've got an appointment next Monday but I'm afraid something's come up. Could we fix another time?
- f) That's OK for me.
- 40 _____ 43 _____
- 41 _____ 44 _____
- 42 _____ 45 _____

VOCABULARY

A Match the sentence beginnings (46–51) with the best endings (a–f).

- 46 I prefer to take only carry-on _____ a) _____ of our soft drinks in a popular TV show.
- 47 The T-445 is the market _____ b) _____ class when we travel for work.
- 48 When the New York branch _____ c) _____ leader, but the challenger is selling very well.
is downsized,
- 49 To keep costs down, we all _____ d) _____ about fifty jobs will be cut.
fly economy
- 50 After the new system is _____ e) _____ the staff to use it.
installed, we'll retrain
- 51 We had a good result from _____ f) _____ baggage when I travel by air.
the placement

B Choose the best word or phrase to complete these sentences.

- 52 We need to _____ decision-making to give middle management more control.
a) _____ relocate b) relaunch c) decentralise
- 53 Customer _____ means consumers like to keep buying our brand.
a) _____ image b) loyalty c) awareness
- 54 Americans usually say _____ for a 'single' ticket.
a) _____ round-trip b) one-way c) return
- 55 After the new team have had time to settle in, we'll _____ the situation.
a) _____ reassess b) upgrade c) deregulate
- 56 In London, people talk about the _____ rather than the subway.
a) _____ motorway b) lift c) underground
- 57 When a famous actor says he uses a product, that's called an _____.
a) _____ endorsement b) launch c) share
- 58 When you reduce the number of employees in an office, you call it _____.
a) _____ downsizing b) desizing c) resizing
- 59 At the end of a meal, a British person usually asks for the _____.
a) _____ check b) cost c) bill
- 60 A market _____ is customers of a similar age, income or social group.
a) _____ share b) segment c) leader

WRITING

A You have received the following e-mail. Write a short reply (50–60 words). Include the following points.

- Apologise for the mistakes that were made.
- Explain that the employee who handled the arrangements is no longer with your company.
- Offer to arrange free transfers and accommodation for two visitors next time a meeting is held in Hong Kong.

To:	Agnes Wong
Subject:	Hong Kong travel arrangements
Dear Mrs Wong,	

Last month my company arranged flights, ground transfers and hotel accommodation through your company, Star Travel. We were hosting a meeting for our regional managers here in Hong Kong. We were very unhappy with the results of the booking.

Though all of the flight arrangements were acceptable, two members of our group were not met at the airport as agreed, though their flights arrived on time. After waiting to be met, they finally took taxis. However, when they arrived at the hotel, it turned out that their booking had been changed to a different hotel. They again had to take taxis to get to the right location.

We were treated very poorly by Star Travel and feel we are entitled to compensation. Please contact me as soon as possible to discuss how we may resolve this situation.

Yours sincerely,

Ms Eleanor Adams

B You work for the computer maintenance company Fisher's Computer services. You recently had a planning meeting for managers to prepare for the launch of your new maintenance service contracts. read the action plan and write an e-mail (90–110 words) to all site managers. Include the following points.

- The subject of the message
- Details about what is going to happen in the next four months
- Invitation to ask you any questions

Action plan: Service contract upgrade

March

Carry out market research

Finalise specifications of new maintenance packages

April

Train all sales staff in new product Site managers help prepare launch

May

Launch in London, Cardiff, Bristol

June

Launch in Manchester, Leeds, Newcastle

Критерии оценки теста

Оценка по тесту выставляется пропорционально доле правильных ответов:

90-100% – оценка «отлично»

75-89% – оценка «хорошо»

60-74% – оценка «удовлетворительно»

менее 60% правильных ответов – оценка «неудовлетворительно»

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен/зачет)

8 семестр. Форма промежуточного контроля – зачет.

Зачет предусматривает проверку уровня сформированности профессиональной компетенции ПК-2, а именно:

способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода

Зачет включает следующие задания: предлагается письменно перевести текст по пройденным темам с английского языка на русский. Объем текста 1800-2000 знаков, время на перевод - 40 минут.

9 семестр. Форма промежуточного контроля – экзамен.

Экзамен предусматривает проверку уровня сформированности опрофессиональной компетенции ПК-2, а именно:

способность осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода

Экзамен включает следующие задания:

2 вопроса для оценки способности осуществлять профессионально-ориентированный перевод в соответствии с его целями и особенностями коммуникации, а также оценивать качество выполненного перевода

Критерии оценивания результатов обучения

<i>Оценка</i>	<i>Критерии оценивания по экзамену</i>
<i>Высокий уровень «5» (отлично)</i>	<i>оценку «отлично» заслуживает студент, освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал без пробелов; выполнивший все задания, предусмотренные учебным планом на высоком качественном уровне; практические навыки профессионального применения освоенных знаний сформированы.</i>
<i>Средний уровень «4» (хорошо)</i>	<i>оценку «хорошо» заслуживает студент, практически полностью освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не оценены максимальным числом баллов, в основном сформировал практические навыки.</i>
<i>Пороговый уровень «3» (удовлетворительно)</i>	<i>оценку «удовлетворительно» заслуживает студент, частично с пробелами освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, многие учебные задания либо не выполнил, либо они оценены числом баллов близким к минимальному, некоторые практические навыки не сформированы.</i>
<i>Минимальный уровень «2» (неудовлетворительно)</i>	<i>оценку «неудовлетворительно» заслуживает студент, не освоивший знания, умения, компетенции и теоретический материал, учебные задания не выполнил, практические навыки не сформированы.</i>

Оценочные средства для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья выбираются с учетом их индивидуальных психофизических особенностей.

– при необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на экзамене;

– при проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями;

– при необходимости для обучающихся с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Процедура оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине (модулю) предусматривает предоставление информации в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

5. Перечень учебной литературы, информационных ресурсов и технологий

5.1. Учебная литература

1. Деловая коммуникация на английском языке: УМК. Деловой английский язык с использованием кейсов (конкретных ситуаций). В двух частях. Часть I) [Электронный ресурс] : учеб. пособие / О.В. Десятова [и др.]. – Электрон. дан. – Москва : МГИМО, 2011. – 152 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/46244>

2. Савельева О.Г. Деловой английский для всех [Текст] = Business English for Everyone: учебно-практическое пособие / О. Г. Савельева, К. С. Волошина ; М-во образования и науки Рос. Федерации, Кубанский гос. ун-т. – Краснодар: [Кубанский государственный университет], 2016. – 114 с.

5.2. Периодическая литература

Использование периодической литературы не предусмотрено.

5.3. Интернет-ресурсы, в том числе современные профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Электронно-библиотечные системы (ЭБС):

1. ЭБС «ЮРАЙТ» <https://urait.ru/>
2. ЭБС «УНИВЕРСИТЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ОНЛАЙН» www.biblioclub.ru
3. ЭБС «BOOK.ru» <https://www.book.ru>
4. ЭБС «ZNANIUM.COM» www.znanium.com
5. ЭБС «ЛАНЬ» <https://e.lanbook.com>

Профессиональные базы данных:

1. ScienceDirect www.sciencedirect.com

Ресурсы свободного доступа:

1. Словари и энциклопедии <http://dic.academic.ru/>;

Собственные электронные образовательные и информационные ресурсы КубГУ:

1. Среда модульного динамического обучения <http://moodle.kubsu.ru>

6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)

Планирование и организация времени, необходимого для изучения дисциплины.

Необходимо равномерно распределять время на подготовку, для этого необходимо в срок выполнять каждое домашнее задание. Описание последовательности действий студентов.

Студенту необходимо выполнять каждое домашнее задание. При выполнении домашнего задания при возникновении вопросов, связанных с употреблением незнакомых грамматических или синтаксических конструкций, рекомендуется прибегнуть к помощи справочной литературы. При возникновении вопросов, связанных с использованием лексических единиц, необходимо обратиться к словарю. При возникновении неразрешимых вопросов, необходимо прибегнуть к помощи преподавателя.

Работать с литературой следует согласно рекомендациям, даваемым преподавателем. Прежде всего, необходимо ознакомиться со списком обязательной литературы. На дополнительную литературу следует также обратить внимание, так как в ней может содержаться информация, которая может помочь наиболее полно овладеть изучаемым материалом.

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья большое значение имеет индивидуальная учебная работа (консультации) – дополнительное разъяснение учебного материала.

Индивидуальные консультации по предмету являются важным фактором, способствующим индивидуализации обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или лицом с ограниченными возможностями здоровья.

7. Материально-техническое обеспечение по дисциплине (модулю)

Наименование специальных помещений	Оснащенность специальных помещений	Перечень лицензионного программного обеспечения
Учебные аудитории для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации №229	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: ТВ, ПК. Оборудование: нет	Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.
Учебные аудитории для проведения лабораторных работ. №229 (Учебная лаборатория межкультурной коммуникации)	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: ТВ, ПК. Оборудование: нет	Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

Для самостоятельной работы обучающихся предусмотрены помещения, укомплектованные специализированной мебелью, оснащенные компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

Наименование помещений для самостоятельной работы обучающихся	Оснащенность помещений для самостоятельной работы обучающихся	Перечень лицензионного программного обеспечения
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (читальный зал Научной библиотеки)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети «Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.
Помещение для самостоятельной работы обучающихся (ауд. 347)	Мебель: учебная мебель Комплект специализированной мебели: компьютерные столы Оборудование: компьютерная техника с подключением к информационно-коммуникационной сети	Microsoft Windows, Microsoft Office, Microsoft Teams.

	«Интернет» и доступом в электронную информационно-образовательную среду образовательной организации, веб-камеры, коммуникационное оборудование, обеспечивающее доступ к сети интернет (проводное соединение и беспроводное соединение по технологии Wi-Fi)	
--	--	--