

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



Хагуров Т.А.

« 28 » _____ 20 21 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Б1.О.27 Язык делового общения

Направление подготовки/специальность 43.03.02 Туризм

Направленность (профиль) / специализация Туристско-экскурсионная
деятельность

Форма обучения заочная

Квалификация бакалавр

Краснодар 2021

Рабочая программа дисциплины Язык делового общения составлена в соответствии с федеральным государственным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 43.03.02 Туризм

Программу составил(и):

Бычкова О.Н., ст. преподаватель



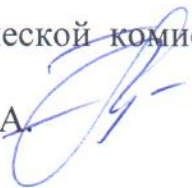
Рабочая программа дисциплины утверждена на заседании кафедры прикладной лингвистики и новых информационных технологий протокол № 7 «14» мая 2021г.

Заведующий кафедрой (разработчика) Бодоньи М.А.



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

Председатель УМК факультета Бодоньи М.А.



Рецензенты:

Кулинцева Н.А., канд. филол. наук, доцент кафедры западноевропейских языков и культур ФГБОУ ВО «Пятигорский государственный университет»

Зиньковская А.В., д-р филол. наук, заведующий кафедрой английской филологии ФГБОУ ВО «Кубанский государственный университет»

1. Цели и задачи изучения дисциплины

1.1 Овладение системой иностранного языка для осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.

1.2 Задачи дисциплины:

- формирование и развитие языковых навыков и умений в области фонетики, лексики, грамматики изучаемого иностранного языка для реализации деловой коммуникации;
- овладение системой иностранного языка как средством межъязыковой коммуникации за счет знаний особенностей функционирования фонетических, лексико-грамматических, стилистических и социокультурных норм родного и иностранного языков в разных сферах речевой коммуникации.

1.3 Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Дисциплина «Язык делового общения» относится к Обязательной части Блока 1 "Дисциплины (модули)" учебного плана.

1.4 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), 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
УК-4: способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).	
ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.	Знает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.
	Умеет применять нормы и требования, принятые в стране(ах) изучаемого языка, при реализации устной и письменной деловой коммуникации
	Владеет способностью к порождению устной и письменной деловой коммуникации с учетом соблюдения норм и требований, принятых в стране(ах) изучаемого языка.
ИУК-4.2. Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах).	Знает языковые средства (грамматические, лексические) необходимые для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
	Умеет использовать языковые средства для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.
	Владеет способностью к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке

2. Структура и содержание дисциплины

2.1 Распределение трудоёмкости дисциплины по видам работ

Общая трудоёмкость дисциплины составляет 5 зач. ед. (180 часов), их распределение по видам работ представлено в таблице:

Вид учебной работы	Трудоемкость, часов			
	установочная сессия	зимняя сессия	Всего	
Контактная работа, в том числе:	10	10,3	20,3	
Аудиторные занятия (всего)				
Практические занятия	10	10	20	
Иная контактная работа:				
КРП				
Промежуточная аттестация (ИКР)		0,3	0,3	
Самостоятельная работа, в том числе:	62	88,7	150,7	
Проработка учебного материала	20	28,7	48,7	
Выполнение контрольной работы	20	30	50	
Подготовка к текущему контролю	22	30	52	
Контроль:				
Подготовка к экзамену			8,7	
Общая трудоемкость	час.	72	107,7	179,7
	в том числе контактная работа	72	108	180
	зач. ед.			5

2.2 Структура дисциплины:

№	Наименование разделов (тем)	Количество часов				
		Всего	Аудиторная работа			Внеаудиторная работа
			Л	ПЗ	ЛР	
1	2	3	4	5	6	7
1.	CVs and interviews Appointments, introductions	29		4		25
2.	Telephoning	27		2		25
3.	Small talk	27		2		25
4.	Companies	27		2		25
5.	Marketing, advertising, PR	31		6		25
6.	Company meetings and decisions	29		4		25
	<i>ИТОГО по разделам дисциплины</i>	170		20		150
	Контроль самостоятельной работы (КСР)					
	Промежуточная аттестация (ИКР)	0,3				
	Подготовка к текущему контролю	8,7				
	Общая трудоемкость по дисциплине	180				

2.3 Содержание разделов (тем) дисциплины:

2.3.1 Занятия лекционного типа

Занятия лекционного типа не предусмотрены.

2.3.2 Занятия семинарского типа

№ раздела	Наименование раздела	Содержание раздела	Форма текущего контроля
1	2	3	4
1	CVs and interviews Appointments, introductions	Professional skills: <i>asking questions, thanking; Resume writing; Interviews; Making appointments</i> Language review: <i>Revision of Tenses</i> Listening: <i>an interview with the Senior Vice President of a prestigious hotel chain</i> Reading: <i>Old-fashioned quality</i> Vocabulary: <i>quality control / customer care</i>	эссе/сообщение № 6, словарный диктант, лексико-грамматические задания, деловые и ролевые игры № 3, тест
2	Telephoning	Professional skills: <i>making arrangements on the telephone</i> Language review: <i>talking about the future</i> Listening: <i>a business traveller's priorities</i> Reading: <i>Air Rage – Guardian</i> Vocabulary: <i>English and American travel words</i>	эссе/сообщение № 1, словарный диктант, лексико-грамматические задания, деловые и ролевые игры № 1
3	Small talk	Professional skills: <i>social English</i> Language review: <i>Modals</i> Listening: <i>an interview with a trainer in cultural awareness</i> Reading: <i>Advice for doing business across cultures</i> Vocabulary: <i>idioms for talking about business relationships</i>	эссе/сообщение № 4, словарный диктант, лексико-грамматические задания
4	Companies	Professional skills: <i>socialising</i> Language review: <i>noun combinations</i> Listening: <i>an interview with the partner of a management consultancy</i> Reading: <i>Flexibility in the Workplace – Fast Company</i> Vocabulary: <i>words used for describing company structure</i>	эссе/сообщение № 2, словарный диктант, лексико-грамматические задания
5	Marketing, advertising, PR	Professional skills: <i>starting presentations</i> Language review: <i>Articles</i> Listening: <i>an interview with the head of planning at an advertising agency</i> Reading: <i>Successful advertising – Guardian</i> Vocabulary: <i>words for talking about advertising</i>	эссе/сообщение № 3, словарный диктант, деловые и ролевые игры № 2, лексико-грамматические задания
6	Company meetings and decisions	Professional skills: <i>managing meetings</i> Language review: <i>questions</i> Listening: <i>an interview with the experienced job interviewer</i> Reading: <i>How to Select the Best Candidates – Financial Times</i> Vocabulary: <i>words to describe the recruitment process and personal character</i>	эссе/сообщение № 5, словарный диктант, лексико-грамматические задания

2.3.3 Лабораторные занятия

Лабораторные занятия не предусмотрены

2.3.4 Примерная тематика курсовых работ (проектов)

Курсовые работы 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	2	3
1.	Проработка учебного материала	<i>Шевелёва, С.А.</i> Деловой английский: учебное пособие; комплект практических заданий по разделам; комплект текстов для диктантов; комплект заданий текущего контроля.

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.

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.

3. Образовательные технологии

В процессе освоения дисциплины «Язык делового общения» используются следующие образовательные технологии:

- стандартные методы обучения – лабораторные занятия с объяснением теоретического материала (например, грамматические правила, фонетические правила артикуляции звуков), обсуждение рефератов, докладов, проверка домашнего задания, консультации преподавателя, анализ ошибок, написание проверочных и тестовых работ;
- методы обучения с применением интерактивных форм образовательных технологий: деловые и ролевые учебные игры, «мозговой штурм», разбор конкретных ситуаций, практических задач и кейсов, презентации.
- для лиц с ограниченными возможностями здоровья предусмотрена организация консультаций с использованием электронной почты.

Сем естр	Вид занятия (Л, ПР, ЛР)	Используемые интерактивные образовательные технологии	Кол-во часов
7	ЛР	деловые и ролевые игры, «мозговой штурм», разбор конкретных ситуаций, активизация	2

		ключевых понятий (грамматических и тематических)	
<i>Итого:</i>			2

Интерактивные образовательные технологии, используемые на занятиях.

№ра здела	Наименование разделов	Кол-во часов	Интерактивные технологии
1	2	3	4
1	CVs and interviews Appointments, introductions	1	деловые и ролевые игры, «мозговой штурм», разбор и обсуждение конкретных ситуаций, активизация ключевых понятий (грамматических и тематических)
2	Telephoning	1	«мозговой штурм», разбор и обсуждение конкретных ситуаций, активизация ключевых понятий (грамматических и тематических)

4. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации

Оценочные средства предназначены для контроля и оценки образовательных достижений обучающихся, освоивших программу учебной дисциплины.

Структура оценочных средств для текущей и промежуточной аттестации

№ п/п	Код и наименование индикатора	Результаты обучения	Наименование оценочного средства	
			Текущий контроль	Промежуточная аттестация
1	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	Знает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка.	Тестирование	Тест (вопросы 1-10) (семестр 1) Тест (вопросы 1-10) (семестр 2) Тест (вопросы 1-10) (семестр 3) Вопрос 1 экзаменационного билета (семестр 4)
2	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации, принятые в стране(ах) изучаемого языка	Умеет применять нормы и требования, принятые в стране(ах) изучаемого языка, при реализации устной и письменной деловой коммуникации	Тестирование	Коммуникативная ситуация (семестр 1) Коммуникативная ситуация (семестр 2) Коммуникативная ситуация (семестр 3) Вопрос 2 экзаменационного билета (семестр 4)
3	ИУК-4.1. Соблюдает нормы и требования к устной и письменной деловой коммуникации,	Владеет способностью к порождению устной и письменной деловой коммуникации с учетом соблюдения	Монологические высказывания в устной или письменной формах;	Коммуникативная ситуация (семестр 1) Коммуникативная ситуация (семестр 2) Коммуникативная ситуация (семестр 3)

	принятые в стране(ах) изучаемого языка	норм и требований, принятых в стране(ах) изучаемого языка.		Вопрос 2 экзаменационного билета (семестр 4)
4	Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Знает языковые средства (грамматические, лексические) необходимые для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.	лексико-грамматические задания, словарный диктант	Тест (вопросы 11-20) (семестр 1) Тест (вопросы 11-20) (семестр 2) Тест (вопросы 11-20) (семестр 3) Вопрос 1 экзаменационного билета (семестр 4)
5	Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Умеет использовать языковые средства для реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке.	Перевод с английского на русский; пересказ текста	Кейс-задание (семестр 1) Кейс-задание (семестр 2) Кейс-задание (семестр 3) Вопрос 3 экзаменационного билета (семестр 4)
6	Демонстрирует способность к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном(ых) языке(ах)	Владет способностью к реализации деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке	Монологические высказывания в устной или письменной формах;	Кейс-задание (семестр 1) Кейс-задание (семестр 2) Кейс-задание (семестр 3) Вопрос 3 экзаменационного билета (семестр 4)

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

Лексико-грамматические задания

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

К разделам 1 - 6

1. Choose the most suitable tense form to complete the sentences (Conditionals Type 1).

1. We (agree) to sign the new contract if you (increase) our salaries by 5%. 2. We (sign) the deal tomorrow unless something (go) wrong. 3. Unless we (hear) from you by 5 pm tomorrow, we (assume) that the deal is off. 4. We (be) able to avoid a strike tomorrow if we (agree) to all the union's demands. 5. If we (continue) to order over 500 cases, they (continue) giving us free delivery. 6. Unless we (discuss) the matter now, the problem is going to get worse. 7. We (be) able to commence work if the deposit (be) paid. 8. We (sign) this contract tomorrow if there (be) no further problems.

2. Choose the correct or the best phrase in each group.

- 1 a) the secretary of Mr Lorenzo b) Mr Lorenzo's secretary c) Mr Lorenzo secretary
- 2 a) our company future b) our companies future c) our company's future
- 3 a) last year's results b) last year results c) the results of last year
- 4 a) our sales target b) our sale target c) our target of sales
- 5 a) last month board meeting b) last month's board meeting c) board meeting of last month
- 6 a) a personnel's policy b) a policy of personnel c) a personnel policy
- 7 a) a salary increase b) an increase of salary c) a salaries increase
- 8 a) a contract breach b) a contract's breach c) a breach of contract
- 9 a) unemployment figures b) figures of unemployment c) unemployment's figures

3. Rewrite the following sentences to make the words in italics the subject of the sentence

1 Jean-Antoine Menger invented *the chocolate bar*. 2 People have read *this newspaper* since 1605. 3 We are going to make *20% of our workforce* redundant. 4 We are relocating *our head office in Canada*. 5 Carl Benz produced *the first motor car* in 1884. 6 Patrick Miller built *the first steam ship* in Scotland in 1799. 7 We were considering *the new proposal* for most of last week. 8 Ralph Schneider introduced *the credit card* in 1950. 9 They have cancelled *the 9.00 am flight to Hong Kong*. 10 They are investigating *the problem*.

**Задание для письменного тестирования
по дисциплине «Язык делового общения»**

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

TEST Разделы 1-6

Mark the word that doesn't belong in each group.

1. a) accountant	b) solicitor	c) stockbroker	d) workaholic	e) advertising executive
2. a) wages	b) bonus	c) promotion	d) pay	e) salary
3. a) worry	b) pressure	c) stress	d) flexitime	e) rat race
4. a) people	b) product	c) promotion	d) price	e) place
5. a) boiled	b) bottled	c) fried	d) baked	e) grilled

Mark the verb that does not go with the noun.

- 6 a) retain b) entertain c) look after d) give up customers
 7 a) take up b) re-arrange c) stick to d) plan a schedule
 8 a) meet b) miss c) catch d) keep within a deadline
 9 a) prepare b) book c) keep within d) discuss the budget
 10 a) implement b) increase c) lose d) forecast sales

Choose the best word or phrase to fit the definition.

- 11 A short description of a typical customer likely to be interested in a particular product. a) consumer profile b) consumer behavior c) consumer goods d) consumer definition
 12 An organisation's programme of advertising activities in order to sell a product. a) advertising figures b) advertising executive c) advertising campaign d) advertising agency
 13 A name or design that goes with a product or group of products so that they can be easily recognised by customers. a) range b) brand c) launch d) niche
 14 A group of products in a particular part of the market.
 a) market research b) market share c) market survey d) market segment
 15 The length of time during which a company expects to sell a particular product before it has to replace it with a more up-to-date product.
 a) product life cycle b) product range c) product timetable d) product forecast
 16 When someone loses their job in a company because the job is no longer needed. a) strike action b) resignation c) redundancy d) job insecurity
 17 A large business organisation that consists of several different companies that have joined together. a) a complex b) a conglomerate c) a component d) a composition
 18 Changing the way a company is organised or financed.
 a) re-assessing b) re-defining c) re-building d) restructuring
 19 A sudden, large growth in business or sales. a) boom b) bust c) launch d) rocket
 20 To give a small additional amount of money to someone to thank them for their service. a) bill b) tip c) swap d) check

Choose the best response from the box.

- 21 I'd like you to meet my assistant, Gerald Dyke.....
- 22 How's business?.....
- 23 Would you like me to show you round?
- 24 Can I get you a drink? ...
- 25 Do you mind if I smoke?

Пример практических заданий по дисциплине «Язык делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

1. Ask your partner the questions below and make a note of the answers. Then tell the class what you have found out.

- 1. How often do you have meetings in English?
- 2. Which of the meetings above do you attend?
- 3. What other types of meeting do you have?
- 4. Are your meetings with colleagues from your company or with contacts from other companies (customers, suppliers, clients, ...)

2. Listen to the two telephone dialogues and complete the table.

	Dialogue 1	Dialogue 2
a) What will the meeting be about?		
b) When will the meeting take place?		
c) How long will the meeting last?		

3. Listen again and complete the sentences from the dialogues.

Call 1

- 1. Could we _____ a time to meet next week?
- 2. How _____ Monday at nine?
- 3. Sorry, I can't _____ it then.
- 4. How _____ sometime after lunch?
- 5. Should we _____ for the whole afternoon
- 6. Let's leave the length of the meeting _____ for now.
- 7. So, I'll _____ you on Monday at two.

Call 2

- 8. _____ we could meet and go over the details _____?
- 9. What time _____ you _____ in mind?
- 10. Would half past five _____ you?
- 11. I'm _____ I have another appointment then.
- 12. Well, I'll see you _____ Monday _____ 7.30, then.

Пример деловой (ролевой) игры по дисциплине «Язык делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

1 Тема: Booking a hotel

2 Концепция игры

The travel service manager phones the account manager for Corporate Travel, Universal Airlines. He asks to propose three hotels in France for the seminar. The account manager asks for more details about the seminar and its participants.

3 Роли:

- a travel service manager;
- account manager for Corporate Travel, Universal Airlines;

4 Ожидаемый (е) результат (ы)

Формирование и развитие навыков общения с клиентами по телефону, запроса и поиска информации.

Пример тестов

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

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

1. A: Did you meet _____ at the party?
B: Yes, I met _____ who knows you!
A) someone / anyone B) anything / nobody
C) anybody / somebody D) everybody / nothing
2. A: Ouch! There's _____ in my eye!
B: Let me look. No, I can't see _____.
A) something / anything B) anything / anywhere
C) somebody / everywhere D) something / nothing
3. A: Let's go _____ hot for our holidays.
B: But we can't go _____; that's too expensive.
A) everywhere / nowhere B) somewhere / anywhere
C) anywhere / everywhere D) anybody / someone
4. A: I don't want to talk to _____.
B: And I want to talk to _____ either.
A) anyone / no one B) somebody / everyone
C) nobody / somebody D) everybody/anybody
5. I lost my glasses. I looked _____, but I couldn't find them.
A) anywhere B) everywhere
C) somewhere D) everything
6. A: Did you buy _____ at the shops?
B: No, _____. I didn't have any money."
A) something / anything B) everything / something
C) anything / nothing D) no one / anybody
7. It was a great party. _____ loved it.
A) Everything B) Anyone
C) Somebody D) Everybody
8. I'm bored. I want _____ interesting to read, or _____ to talk to, or _____ interesting to go.
A) anything / everyone / something
B) somebody / anyone / anywhere
C) something / somebody / somewhere
D) everything / nobody / somewhere
9. Have you got _____ homework?
A) many B) much C) a few D) some
10. We don't need _____ eggs. Just half a dozen.
A) a little B) many C) much D) a few
11. Is there _____ traffic in your town?
A) a few B) many C) some D) much
12. I have _____ close fiends. Two or three.
A) a lot of B) a little C) a few D) much
13. I don't know _____ students in this class. Because I am a newcomer.
A) many B) a few C) some D) much
14. How _____ people live in your house?
A) any B) much C) many D) a lot of

15. He has _____ money. He's a millionaire.
 A) many B) a lot of C) a little D) a lot
16. A: Do you take sugar in coffee?"
 B: Just _____. Half a spoonful."
 A) a few B) many C) a little D) a lot of
17. A: Have you got _____ CD's?
 B: Yes, hundreds.
 A) much B) a little C) a few D) lots of
18. I'll be ready in _____ minutes.
 A) a lot B) a little C) much D) a few
19. She speaks good Spanish, but only _____ Russian.
 A) a few B) a lot of C) much D) a little
20. I come to _____ school by _____ bus.
 A) * / the B) the / a C) * / * D) the / the

Пример заданий на порождение монологических высказываний

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

1 You are on the phone with a client whose hotels you use for your tours. He has just suggested meeting next Wednesday, but you would prefer to meet on Friday at 11.00.

CLIENT: What about meeting next week - say Wednesday at 2.30?

YOU:

2 Your client asks if there is anything in particular you want to talk about. You want to discuss how many rooms you will need for next season. You also want a price reduction, but don't want to go into details now.

CLIENT: Is there anything in particular that you'd like to bring up?

YOU:

3 Your client wants to discuss the complaints you had last year. You think this is a good idea, and suggest bringing along some of the letters you have received from dissatisfied customers.

CLIENT: Perhaps we could look at any complaints you had last year and see if there are any problems we can sort out.

YOU:

4 Your client suggests that he may have to raise prices; this is absolutely unacceptable. Say you understand his point, but might consider booking more rooms instead.

CLIENT: Now, as I am sure you know, the changes in the exchange rate mean that there will have to be to a modest increase in our charges, or we'll end up losing money.

YOU:

5 Your client asks if there is anything else to discuss; your directors have insisted that you talk about the high cancellation charges, which they felt were unreasonable.

CLIENT: Is there anything else that you'd like on the agenda?

YOU: _____

6 You have decided to bring the phone call to a close. Finish by confirming the time of your meeting.

CLIENT: I'll make sure that the meeting room is free, and I'll bring along the documents I mentioned.

YOU:

Темы эссе / сообщений (монологических высказываний) по дисциплине «Язык делового общения»

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

1. Travel Industry: Your travel experiences.
2. Organisation: Dealing with Guests.
3. Advertising: Secrets of successful advertising.
4. Cultures: Cultural awareness.
5. Employment: retaining good staff.
6. Quality: Quality control and customer service.

Пример заданий для контроля уровня сформированности навыков, умений, способностей создания понятных, корректных, терминологически насыщенных текстов профессиональной тематики на иностранном языке и на родном языке в результате пересказа текста на иностранном языке.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

Read and translate the text in writing:

Guest information management

Progressive hospitality companies are all customer-oriented and do not spare efforts to gather all relevant information about their current and potential guests. There are several simple techniques to do it properly. Most common of them is placing *guest comment cards* on dining room tables and in guest rooms. Or they are handed to departing customers. This technique provides useful information and insights into problem areas. For example, several negative comments on food would indicate a potential problem for a restaurant, if no corrective action is taken.

A problem with guest comment cards is that they may not reflect the opinions of the majority of guests. Commonly, only those people who are very angry or very pleased take the time to complete a card. Thus comment cards can be useful in spotting problem areas, but they are not a good indication of overall guest satisfaction.

In order to identify frequent and repeat guests and give them top priority in a sales blitz, the company needs an *automated guest history*. It is also important to know the former frequent guests who are no longer using the hotel. Salespeople will want to call on these former clients to see if they can regain their business. This system offers a competitive advantage to a chain, particularly a small chain.

Пример тестов для контроля уровня сформированности рецептивных видов речевой деятельности (чтение и аудирование), в том числе и в рамках будущей профессиональной деятельности

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством: УК-4

Responding to complaints

Read the following complaints and responses. Then complete the exercises below.

Complaints

- a) We still haven't received confirmation that the coach has been booked, and this is the fifth time that I've rung you.
- b) I'm just calling to say that the brochures haven't arrived - do you think you could send us some more because we're running quite low?
- c) It's really much too hot for me here. I think we should have been warned, you know, and another thing, I saw those Jones children in the pool yesterday, and they were very noisy, and then last night I was bitten by a mosquito. We're not going to come on holiday with you again, you know.
- d) Look, we are not going to move into a room without a sea view. The brochure clearly stated that we would be given one and we paid extra for it, and we're going to sit here in reception until you sort it out.
- e) Surely you can't expect us to have the baby on our laps for the whole flight.

Responses

- 1. Oh, why don't you just stop moaning and leave me alone!
- 2. I'm sorry about that. I'll have a look at the file and see what I can find out.
- 3. I'm sorry, but there isn't anything I can do. The flight is fully booked, and there just aren't any free seats available.
- 4. Yes, of course – I'm very sorry. I'll make sure you get another hundred by Friday.
- 5. I'm terribly sorry, you're absolutely right. I'll go and see the manager immediately and get you moved. I know there are still a few ones free, so you needn't worry.

A Match the complaints with the responses. The first one has been done for you.

a 2 b ___ c ___ d ___ e ___

B Now put the responses in order. Which were the most helpful, and which were the least helpful?

Most helpful

Least helpful

C Using your own ideas, reply to the following complaints by holidaymakers on one of your tours. Try to be as helpful as possible.

- 1 My wife has been very ill for the last two days. I really don't know what to do.
- 2 I'm afraid our holiday has got off to a rather bad start. The noise from the road is really terrible, and I find it quite hard to sleep.
- 3 I find it hard to believe that here we are at the start of the summer season and the swimming pool is empty.
- 4 We did say that we wanted to hire a Suzuki jeep, not a Fiat Cinquecento. Do you think you can sort it out?
- 5 I'm afraid I can't eat this hotel food any more. If I see another Greek salad, I think I'll be sick.

Зачетно-экзаменационные материалы для промежуточной аттестации (экзамен)

Промежуточной формой контроля знаний студентов очной формы обучения по дисциплине «Язык делового общения» является экзамен.

Экзамен включает следующие задания

- 1) чтение, перевод текста в письменной форме (с английского на русский) и пересказ текста, беседа с экзаменатором по прочитанному тексту;
- 2) подготовка и порождение устного монологического высказывания по предложенной теме;

Для получения экзаменационной оценки студентам необходимо продемонстрировать знание фактического материала, владение комплексом информации по вопросам практической грамматики, лексической содержательности. От студентов требуется: чтение, перевод и пересказ предлагаемого текста, реферирование русской статьи на английском языке и обсуждение темы. Ответ должен быть полным, правильным, свидетельствовать о глубоком понимании материала и умении им пользоваться.

Успешное освоение дисциплины предполагает результативные знания и умения по следующим аспектам:

- общение на английском языке на профессиональные темы в рамках деловой коммуникации (устное и письменное);
- перевод английских текстов профессиональной направленности (со словарем и без словаря);
- восприятие устной аутентичной речи на слух;
- готовности принять участие в ситуативно-обусловленной беседе по изученной тематике, а также сделать сообщение на профессионально-ориентированные темы;

Вопросы для подготовки к экзамену

1. Travel issues.
2. A successful organization.
3. Advertising. Good and bad advertisements.
4. Cultural awareness.
5. Cultural advice.
6. Management styles
7. The recruitment process.
8. Retaining good staff.
9. Quality control and customer service.
10. Job satisfaction: can it be achieved?
11. Perks that work (building employee loyalty).
12. What risks do businesses face? Describe the main types of risk.
13. What successful person do you most admire?
14. Customer service
15. How to build strong business relationships? Suggest your ideas.

Перечень компетенций (части компетенции), проверяемых оценочным средством:

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

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

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения лексико-грамматических заданий

- оценка«отлично»выставляется студенту при правильном выполнении 89-100 % заданий;
- оценка«хорошо»выставляется студенту при правильном выполнении 79-88% заданий;
- оценка«удовлетворительно»студенту при правильном выполнении 65-78% заданий;
- оценка«неудовлетворительно» при правильном выполнении менее 65% заданий.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения письменного тестирования

- оценка«отлично»выставляется студенту при правильном выполнении 89-100 % заданий;
- оценка«хорошо»выставляется студенту при правильном выполнении 79-88% заданий;
- оценка«удовлетворительно»студенту при правильном выполнении 65-78% заданий;
- оценка«неудовлетворительно» при правильном выполнении менее 65% заданий.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения практических заданий

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал основной литературы, правильно обосновывает принятое решение.

- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания участия в деловых (ролевых) играх

- оценка «зачтено» выставляется, если студент продемонстрировал:

освоение требуемых лексико-грамматических основ; знание и правильное применение общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; осуществление всех требуемых действий в рамках ситуаций, имитирующих профессиональную деятельность: знает основные формы вежливости при общении, способен начать, продолжить и завершить разговор (поприветствовать, выразить благодарность, принести извинения и т.д.); уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности; готовность инициировать решение проблемной ситуации в рамках профессиональной деятельности.

- **оценка «не зачтено»**

выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если студент показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения тестов

- оценка «отлично» выставляется студенту при правильном выполнении 90-100 % заданий;

- оценка «хорошо» выставляется студенту при правильном выполнении 80-89% заданий;

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту при правильном выполнении 65-79% заданий;

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту при правильном выполнении менее 65% заданий.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения заданий на порождение монологических высказываний

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение и использование общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности.

- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; при наличии серьезных упущений в процессе использования учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения эссе/сообщений

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности; исчерпывающе, последовательно, четко и логически стройно излагает материал; не затрудняется с ответом при видоизменении заданий, использует в ответе материал основной литературы, правильно обосновывает принятое решение.
- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания заданий по созданию понятных, корректных, терминологически насыщенных текстов профессиональной тематики на иностранном языке и на родном языке в результате пересказа текста на иностранном языке.

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение и использование общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности.
- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; при наличии серьезных упущений в процессе использования учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания выполнения тестов для контроля уровня сформированности рецептивных видов речевой деятельности (чтение и аудирование), в том числе и в рамках будущей профессиональной деятельности

- **оценка «зачтено»** выставляется студенту, если студент продемонстрировал знание и правильное применение и использование общей и профессионально-ориентированной лексики, грамматических правил, конструкций и т.п.; уверенное пользование лексическими единицами, составленными с учетом профессиональной направленности.
- **оценка «не зачтено»** выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы; при наличии серьезных упущений в процессе использования учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений.

Методические рекомендации, определяющие процедуры оценивания на экзамене

Оценка **«отлично»** выставляется, если студент

- глубоко и прочно усвоил программный материал, свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, причем не затрудняется с ответом при видоизменении заданий; может фонетически и интонационно правильно прочитать текст, содержащий изученный лексический и грамматический материал; может читать и переводить без словаря с иностранного языка на русский язык текст, включающий активно и рецептивно пройденный лексический и грамматический материал; может понимать зрительно и на слух текст, содержащий активно усвоенный лексический и грамматический материал, и передавать его содержание на иностранном языке; орфографически правильно

оформлять письменный текст; составлять план-схему текста, выделяя основные мысли в тексте.

Оценка **«хорошо»** выставляется, если студент

- твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, не допуская существенных неточностей в ответе на вопрос, правильно применяет теоретические положения при решении практических вопросов и задач, владеет необходимыми навыками и приемами их выполнения.

Оценка **«удовлетворительно»** выставляется, если студент

- имеет знания только основного материала, но не усвоил его деталей, допускает неточности, недостаточно правильные формулировки, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, испытывает затруднения при выполнении практических работ;

Оценка **«неудовлетворительно»** выставляется, если студент

- не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы;

- знает ограниченное количество фонетических особенностей, общей лексики и ограниченный объем грамматических явлений изучаемого языка, что не соответствует минимальным требованиям к уровню В1;

- знает в очень ограниченном объеме профессионально-направленную лексику в рамках будущей профессиональной деятельности, что не позволяет ему использовать английский язык в профессиональной сфере;

- знает на крайне низком уровне недостаточном для ведения эффективной коммуникации культуру и традиции стран изучаемого языка, правила речевого этикета.

- организация иноязычного общения не соответствует уровню В1, что показывает невозможность участвовать в обсуждении, коммуникативных ситуациях и т.п.,

- речь крайне медленна,

- делает много пауз для поиска подходящего выражения, в речи значительное количество ошибок, влияющих на понимание,

- не может поддерживать краткий разговор, понимает недостаточно, чтобы самостоятельно вести беседу,

- испытывает значительные сложности при создании терминологически насыщенных текстов профессиональной тематики на иностранном языке и на родном языке как следствие перевода с иностранного;

- испытывает значительные затруднения, делает многочисленные ошибки при использовании профессионально-ориентированных средств иностранного языка для осуществления социального взаимодействия на изучаемом иностранном языке;

- владеет на крайне низком уровне языковыми навыками и умениями в области фонетики, лексики, грамматики изучаемого иностранного языка, соответствующими уровню В1 для реализации социального взаимодействия на изучаемом иностранном языке, допускает многочисленные ошибки, которые иногда влияют на понимание,

- владеет на низком уровне стратегиями перевода с иностранного на русский язык в рамках профессиональной сферы

- владеет на низком уровне рецептивными видами речевой деятельности (чтение и аудирование), в том числе и в рамках будущей профессиональной деятельности.

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

Шевелёва, С.А. Деловой английский : учебное пособие / С.А. Шевелёва. - 2-е изд., перераб. и доп. - Москва : Юнити-Дана, 2015. - 382 с. - ISBN 978-5-238-01128-8 ; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=436816>

Для освоения дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья имеются издания в электронном виде в электронно-библиотечных системах «Лань» и «Юрайт».

5.2. Периодическая литература

Использование периодической литературой 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)

Изучение иностранного языка – это осознанная целенаправленная деятельность, ориентированная на усвоение структурных характеристик иностранного языка, таких как фонетика, лексика, грамматика. Немаловажным здесь является «умение учиться», т.к. рассчитывать на успех при ограниченном количестве часов можно только в том случае, если обучающийся будет уметь работать самостоятельно.

Для организации эффективной работы над иностранным языком необходимо научиться следующему:

- планировать собственную учебную деятельность;
- выбирать наиболее оптимальные средства решения поставленных учебных задач;
- использовать различные виды работ со справочной и учебной литературой в процессе выполнения учебной задачи;
- осуществлять самоконтроль в процессе учебной деятельности.

Работа над текстом – один из важнейших компонентов познавательной деятельности, который направлен на извлечение информации из письменного источника. Для того, чтобы текст стал реальной и продуктивной основой обучения всем видам речевой деятельности, необходимо проделать ряд операций с составляющими его языковыми единицами, научиться трансформировать их и конструировать свои предложения для решения определенных коммуникативных задач (пересказа, составления выступления по теме, диалога, письменного сообщения и т.д.). Рекомендуется следующий порядок действий:

1. Просмотрите текст и постарайтесь понять, о чем идет речь.
2. При повторном чтении разделите сложносочиненные или сложноподчиненные предложения на самостоятельные и придаточные, выделите причастные обороты или другие конструкции.
3. Найдите подлежащее и сказуемое, и поняв их значение, переведите последовательно второстепенные члены предложения.
4. Если предложение длинное, определите слова и группы, которые можно временно опустить для выяснения основного содержания предложения. Не ищите в словаре сразу все незнакомые слова, попробуйте догадаться об их значении по контексту.
5. Внимательно присмотритесь к словам, имеющим знакомые вам корни, суффиксы, приставки. При этом обратите внимание на то, какой частью речи являются такие слова.
6. Слова, оставшиеся непонятными, ищите в словаре.

Работа со словарем.

1. Повторите английский алфавит. Это поможет находить слова не только по первой букве, но и по всем остальным.
2. Запомните обозначения частей речи:
n – noun - имя существительное
v – verb - глагол
adj. – adjective – имя прилагательное и т.д.
3. Из нескольких значений слова в словарной статье постарайтесь подобрать близкое по смыслу, связав с общим смыслом предложения.
4. Помимо словарей общеупотребительной лексики пользуйтесь терминологическими словарями по своей специальности.

Несмотря на помощь словаря, вам будут встречаться непонятные слова и выражения. Не теряйте зря времени, если очень долго не можете разобраться сами. Обратитесь за консультацией к преподавателю.

Работа над лексикой.

Запоминание лексики обычно бывает основной трудностью при изучении иностранного языка. Без знания слов не может быть знания языка. Нужно проделать

большую и сознательную работу, прежде чем будет усвоен необходимый словарный минимум профессиональных терминов.

Встречая новое слово, всегда анализируйте его, обращая внимание на написание, произношение и значение. Часто можно найти сходство с аналогичным или сходным русским словом, например, *passenger* – пассажир и др. Важно также научиться подмечать родство новых слов с уже известными. Однако, есть слова, не поддающиеся никакому анализу. Их надо постараться запомнить, но механическое повторение не всегда эффективно. Попробуйте следующий порядок работы:

- произнесите новое слово сначала изолированно;
- произнесите словосочетание из текста с новым словом (уделите особое внимание предлогам);
- подберите к новому слову синонимы или антонимы (если это возможно);
- выполните письменно лексические упражнения после текста.

Работа над грамматикой.

Формирование речевого грамматического навыка предполагает воспроизведение различных грамматических явлений в ситуациях, типичных для профессиональной коммуникации и адекватное грамматическое оформление высказываний. Работая над этим, вам следует:

- прочтите развернутый теоретический материал по изучаемой теме в учебнике по грамматике английского языка;
- изучите справочную таблицу в приложении к данному пособию;
- найдите в тексте урока изучаемую грамматическую структуру;
- обозначьте имеющиеся грамматические ориентиры;
- сделайте письменно упражнения;
- варьируйте содержание предложений в имеющихся моделях, заменяя слова в зависимости от меняющейся ситуации;
- сопоставьте / противопоставьте изучаемую структуру ранее изученным;

Переход от навыков к умениям обеспечивается посредством активации новых грамматических структур в составе диалогических и монологических высказываний по определенной теме. Включайте освоенный материал в беседы и высказывания по пройденным темам.

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	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	
Учебные аудитории для проведения лабораторных работ. Лаборатория...	Мебель: учебная мебель Технические средства обучения: экран, проектор, компьютер Оборудование:	

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)	