

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н. И. Лобачевского»

**ИНСТИТУТ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА**

УТВЕРЖДЕНО  
решением ученого совета ННГУ  
протокол от  
«16» июня 2021г. № 8

**Рабочая программа дисциплины**

**«ДЕЛОВЫЕ КОММУНИКАЦИИ НА ИНОСТРАННОМ ЯЗЫКЕ»**

Уровень высшего образования  
**СПЕЦИАЛИСТ**

Направление подготовки  
**38.05.02 Таможенное дело**

Направленность образовательной программы  
**Таможенные операции и таможенный контроль**

Форма обучения  
**(очная / заочная)**

Нижний Новгород

**2021 год**

## 1. Место дисциплины в структуре ООП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации на иностранном языке» изучается студентами курса в 7 семестре, входит в часть, формируемая участниками образовательных отношений. Трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетные единицы.

№ варианта	Место дисциплины в учебном плане образовательной программы	Стандартный текст для автоматического заполнения в конструкторе РПД
1	Блок 1. Дисциплины (модули) Часть, формируемая участниками образовательных отношений	Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 «Деловые коммуникации на иностранном языке» относится к части, формируемой участниками образовательных отношений ООП

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства
	Индикатор достижения компетенции* (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине**	
ПК-3. Владение навыками заполнения всех видов таможенных деклараций и иных таможенных документов, а также контроля сведений, содержащихся в них, в том числе в отношении кода товаров в соответствии с ТН ВЭД, происхождения и таможенной стоимости товаров, перемещаемых через таможенную границу	ПК-3.1. Умеет заполнять таможенные декларации и иные таможенные документы.;	Знать основные понятия и особенности, связанные с межкультурными коммуникациями на русском и иностранном языках  Уметь осуществлять на практике коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке в профессиональной сфере  Владеть навыками общения и написания деловой корреспонденции на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях	тесты, Доклады, практические задания  кейсы

Евразийского экономического союза	ПК-3.2. Контролирует правильность сведений, содержащихся в таможенных декларациях и иной таможенной документации, в том числе в отношении кода товаров в соответствии с ТН ВЭД, происхождения и таможенной стоимости товаров, перемещаемых через таможенную границу Евразийского экономического союза.	Знать основные понятия и особенности, связанные с межкультурными коммуникациями на иностранном языке  Уметь осуществлять на практике коммуникацию на иностранном языке в профессиональной сфере с целью контроля правильности информации  Владеть навыками общения на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях	
-----------------------------------	---	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная форма обучения	очно-заочная форма обучения	заочная форма обучения
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>_3_ ЗЕТ</b>		<b>_3_ ЗЕТ</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>		<b>108</b>
<b>в том числе</b>			
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>	<b>49</b>		<b>34</b>
- занятия лекционного типа	<b>16</b>		<b>4</b>
- занятия семинарского типа	<b>32</b>		<b>6</b>
(практические занятия / лабораторные работы)			
<b>самостоятельная работа</b>	<b>59</b>		<b>93</b>
<b>КСР</b>	<b>1</b>		<b>1</b>
<b>Промежуточная аттестация – зачет/зачет</b>	<b>зачет</b>		<b>зачет</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

Наименование и краткое содержание разделов и тем дисциплины	Всего (часы)			в том числе												Самостоятельная работа обучающихся		
				Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы														
				из них														
	Занятия лекционного типа			Занятия семинарского типа			Занятия лабораторного типа			Всего								
Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	Очная	Очно-заочная	Заочная	
РАЗДЕЛ 1. Основы межкультурной коммуникации				2		2	10		2						14		20	
РАЗДЕЛ 2. Письменные коммуникации на английском языке				6		1	10		2						26		33	
РАЗДЕЛ 3. Устные коммуникации на английском языке				8		1	12		2						19		30	
В т.ч. текущий контроль																		
Промежуточная аттестация - зачет																		
Итого	108			16		4	32		6						59		93	

### СТРУКТУРА КУРСА

#### СОДЕРЖАНИЕ ЛЕКЦИОННЫХ И ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

##### РАЗДЕЛ 1. Основы деловой коммуникации

Введение в теорию коммуникации (Классификация коммуникаций. Способы и формы деловых коммуникаций. Сущность, особенности, причины, условия, проблемы и нормы в коммуникационных процессах. Вербальные и невербальные коммуникации. Устные и письменные коммуникации). Невербальные средства общения. Невербальные коммуникации в общении.

Деловой этикет. Особенности деловых коммуникаций в разных странах (национальные особенности деловой коммуникации).

Коммуникативные барьеры в общении и их преодоление. Конфликты в деловом общении и способы их разрешения

##### РАЗДЕЛ 2. Письменные коммуникации на английском языке

Составление резюме, жизнеописания, сопроводительных писем и пр. Оформление делового письма. Простые коммерческие письма. Электронная почта. Запросы. Коммерческие предложения. Заказы. Претензии и рекламации. Контракты. Прочие документы. поступление на работу.

##### РАЗДЕЛ 3. Устные коммуникации на английском языке

Презентационные материалы в коммуникациях, особенности подготовки. Особенности публичного выступления. Стратегия составления самопрезентации.

Переговоры с иностранными партнерами, особенности подготовки. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними. Деловые приемы и их виды. Дресс-код. Этические нормы при вручении подарков для разных культур.

Встреча партнеров в офисе, переговоры и соглашения (Обсуждение условий поставки. Обсуждение условий оплаты).

Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи. Разговор по телефону (Запрос информации. Предложения и приглашения. Назначение встречи. Подтверждение договоренности о встрече).

Предварительный заказ (гостиница, такси, билеты).

Прохождение таможи.

Представление презентационных материалов.

Практические занятия (семинарские занятия) организуются, в том числе в форме практической подготовки, которая предусматривает участие обучающихся в выполнении отдельных элементов работ, связанных с будущей профессиональной деятельностью. Практическая подготовка предусматривает: решение практических заданий и разбор кейсов.

На проведение практических занятий (семинарских занятий) в форме практической подготовки отводится 6 часа.

Практическая подготовка направлена на формирование и развитие:

- практических навыков в соответствии с профилем ОП:

- Владение навыками общения на иностранном языке
- Подготовка документов на иностранном языке

Текущий контроль успеваемости реализуется в рамках занятий семинарского типа, групповых или индивидуальных консультаций.

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Успешное изучение дисциплины возможно при самостоятельной систематической работе студентов над нормативной и учебной литературой.

Успешное изучение данной дисциплины возможно только при правильной организации самостоятельной работы студента. Ни в какой мере нельзя ограничиваться только прослушиванием и конспектированием лекции. Лекция должна ознакомить студента с сутью и основным содержанием той или иной темы. Она очерчивает круг вопросов, проблем, по которым студент с помощью учебников, учебных пособий получает прочные, конкретные знания. Желательно ознакомиться с рекомендованной в программе курса литературой, дающей дополнительные знания по пройденному материалу. С целью закрепления полученных знаний и проверки уровня подготовки студента по конкретной теме учебного курса необходимо ответить на контрольные вопросы, сформулированные в рабочей программе по каждой теме и при необходимости вновь вернуться к дополнительному изучению отдельных вопросов темы.

Студент должен понимать, что только он сам, самостоятельно, путем добросовестного усвоения содержания лекций, изучения учебной и дополнительной литературы, смысла и содержания самих правовых норм и практики их применения, путем вдумчивой и добросовестной подготовки к занятиям, может приобрести прочные и глубокие знания по курсу, которые необходимы не только для получения знаний, отвечающих требованиям высшего образования, но и для применения их на практике. При изучении отдельных проблем курса «Деловые коммуникации на иностранном языке», особенно теоретического характера, желательно проведение сравнения учебного материала, изложенного в различных учебниках и монографиях, решение практических задач, тестов, подготовка докладов.

Это способствует выработке у будущего специалиста мировоззрения, верного представления об основных особенностях коммуникаций.

Следовательно, предпочтение в процессе обучения должно отдаваться выработке способности к межкультурной коммуникации на иностранном языке.

*Практические занятия* неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной и итоговой аттестациях.

Практические и семинарские занятия помогают студентам глубже усвоить учебный материал, приобрести навыки научно-теоретического обобщения литературных источников, творческой работы над документами и первоисточниками. Начиная подготовку к практическому и семинарскому занятию, необходимо указать студентам страницы в конспекте лекций, разделы учебников и учебных пособий, чтобы они получили общее представление о месте и значении темы в изучаемом курсе. Затем следует рекомендовать им поработать с дополнительной литературой, сделать записи по рекомендованным источникам. Ввиду трудоемкости подготовки к семинару преподавателю следует предложить студентам алгоритм действий, рекомендовать еще раз внимательно прочитать записи лекций и уже готовый конспект по теме семинара, тщательно продумать свое устное выступление.

На семинаре каждый его участник должен быть готовым к выступлению по всем поставленным в плане вопросам, проявлять максимальную активность при их рассмотрении. Выступление должно строиться свободно, убедительно и аргументированно. Преподаватель следит, чтобы выступление не сводилось к репродуктивному уровню (простому воспроизведению текста), не допускается и простое чтение конспекта. При этом студент может обращаться к записям конспекта и лекций, непосредственно к первоисточникам, использовать знание художественной литературы и искусства, факты и наблюдения современной жизни и т. д.

Вокруг такого выступления могут разгореться споры, дискуссии, к участию в которых должен стремиться каждый. Преподавателю необходимо внимательно и критически слушать, подмечать особенное в суждениях студентов, улавливать недостатки и ошибки, корректировать их знания и, если нужно, выступать в роли рефери, направлять развитие дискуссии в нужном направлении. При этом обращать внимание на то, что еще не было сказано, или поддерживать и развивать интересную мысль, высказанную выступающим студентом.

В заключение преподаватель как руководитель семинара подводит его итоги. Он может (выборочно) проверить конспекты студентов и, если потребуется, внести в них исправления и дополнения.

Следует учитывать тот факт, что время, отводимое на лекционный курс, не позволяет охватить все существующие на сегодняшний день подходы и взгляды на систему мирового хозяйства и международных экономических отношений. Поэтому в процессе освоения дисциплины для лучшего усвоения материала необходимо регулярно обращаться к литературным источникам, предлагаемым в библиографическом списке и, кроме этого, пользоваться через компьютерную сеть университета и при самостоятельной подготовке в домашних условиях образовательными ресурсами, представленными в разделе «учебно-методическое обеспечение дисциплины», а также общедоступными Интернет-порталами, содержащими большое количество как научно-популярных, так и узкоспециализированных статей, посвященных различным аспектам учебной дисциплины.

Значительное место при изучении дисциплины отводится самостоятельной работе студентов, ее объем определен учебным планом, самостоятельная работа является внеаудиторной и обязательна для каждого студента.

Самостоятельная работа предназначена для самостоятельного ознакомления студента с определенными разделами курса и дополнительными материалами дисциплины, с целью более глубокого изучения разделов дисциплины, приобретения новых знаний, навыков, умений. Самостоятельная работа ведется по рекомендованным педагогом материалам и направлена на выполнение заданий по курсу различных типов.

Самостоятельная работа студентов включает:

- изучение понятийного аппарата дисциплины;
- изучение тем самостоятельной подготовки по учебно-тематическому плану;
- работу над основной и дополнительной литературой;
- самоподготовка к практическим и другим видам занятий;
- самостоятельная работа студента при подготовке к зачету;
- подготовка контрольных работ (домашних заданий);
- самостоятельная работа студента в библиотеке;
- изучение сайтов по темам дисциплины в сети Интернет;
- сбор и изучение материалов, необходимых для участия в интерактивной форме;
- подготовку заданий по наиболее актуальным для вопросам деловой коммуникации;
- подготовку к выполнению заданий, и тестирования;
- подготовку к зачету.

Основным принципом организации самостоятельной работы студентов является комплексный подход, направленный на развитие критического мышления студентов и стимулирование диверсифицированных видов деятельности.

Контроль знаний студентов включает:

- Текущий контроль по работе над практическими заданиями, при этом учитывается степень активности работы каждого студента и своевременность выполнения заданий.
- Подготовка развернутых ответов по вопросам.
- Текущий контроль успеваемости в виде тестирования по итогам изучения отдельных тем и модулей дисциплины.
- Итоговая оценка выставляется с учетом работы студента в рамках практических занятиях, докладов, результатов текущих контрольных работ и итогового ответа.

Контроль знаний студентов включает:

- Текущий контроль по качеству и своевременности выполнения элементов дисциплины.
- выполнение тестов и контрольных работ по итогам изучения отдельных тем и модулей дисциплины;
- контроль выполняемых студентом самостоятельных заданий и проектных работ;
- Текущий контроль успеваемости в виде контрольных работ и тестирования по итогам изучения отдельных тем и модулей дисциплины, в том числе и с использованием Интернет-технологий.
- сдачу зачета в виде устного ответа.
- Итоговая оценка выставляется с учетом результатов работы студента с элементами курса, итоговым тестом и ответом на зачете.

#### Методические указания для обучающихся

Изучение теоретического материала определяется рабочей учебной программой дисциплины, включенными в нее календарным планом изучения дисциплины и перечнем литературы; рекомендуется при подготовке к занятиям повторить материал предшествующих тем рабочего учебного плана, а также материал предшествующих учебных дисциплин, который служит базой изучаемого раздела данной дисциплины. При подготовке к практическому занятию необходимо изучить материалы лекции, рекомендованную литературу. Изученный материал следует проанализировать в соответствии с планом занятия, затем проверить степень усвоения содержания вопросов.

Практические занятия неразрывно связаны с домашними заданиями как основным видом текущей самостоятельной работы, являясь, в сочетании с систематическим изучением теоретического материала основой рейтинговой оценки знаний, фиксируемой в промежуточной и итоговой аттестациях.

Самостоятельная работа проводится с целью углубления знаний по дисциплине и предусматривает:

- повторение пройденного учебного материала, чтение рекомендованной литературы;
- подготовку к практическим занятиям;
- выполнение общих и индивидуальных домашних заданий;
- работу с электронными источниками;
- подготовку к сдаче зачета.

Планирование времени на самостоятельную работу важно осуществлять на весь семестр, предусматривая при этом повторение пройденного материала.

При подготовке к зачету следует руководствоваться перечнем вопросов для подготовки к итоговому контролю по курсу. При этом необходимо уяснить суть основных понятий дисциплины.

Самостоятельная работа студентов, прежде всего, заключается в изучении литературы, дополняющей материал, излагаемый в лекционной части курса. Необходимо овладеть навыками библиографического поиска, в том числе в сетевых Интернет-ресурсах, научиться сопоставлять различные точки зрения и определять методы исследований.

Предполагается, что, прослушав лекцию, студент должен ознакомиться с рекомендованной литературой из основного списка, затем обратиться к источникам,



указанным в библиографических списках изученных книг, осуществит поиск и критическую оценку материала на сайтах Интернет, соберет необходимую информацию.

Существует несколько методов работы с литературой.

Один из них – метод повторения: смысл прочитанного текста можно заучить наизусть. Простое повторение воздействует на память механически и поверхностно. Полученные таким путем сведения легко забываются.

Наиболее эффективный метод – метод осознанного запоминания: прочитанный текст нужно подвергнуть большей, чем простое заучивание, обработке. Чтобы основательно обработать информацию, важно произвести целый ряд мыслительных операций: прокомментировать новые данные; оценить их значение; поставить вопросы; сопоставить полученные сведения с ранее известными.

Для улучшения обработки информации очень важно устанавливать осмысленные связи, структурировать новые сведения. Изучение научной, учебной и иной литературы требует ведения рабочих записей. Форма записей может быть весьма разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект.

### **Вопросы для самостоятельной работы**

1. Специфика делового общения.
2. Коммуникативные барьеры в общении.
3. Речевые технологии делового общения.
4. Невербальные средства общения.
5. Методы и виды делового общения.
6. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
7. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
8. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
9. Особенности публичного выступления.
10. Требования к деловой письменной речи.
11. Понятие конфликта и конфликтной ситуации и способы их разрешения.
12. Подготовка и проведение переговоров.
13. Методика подготовки и проведения деловых бесед.
14. Деловое совещание как один из видов делового общения.
15. Основные этапы подготовки к деловым переговорам.
16. Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения.
17. Правила делового общения по телефону.
18. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
19. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
20. Стратегия и тактика проведения переговоров.
21. Стратегия составления самопрезентации.
22. Требования к культуре деловой речи.
23. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
24. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
25. Этические нормы при вручении подарков.
26. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
27. Назначение делового этикета.
28. Правила проведения деловой беседы.
29. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
30. Подготовка и планирование переговоров.
31. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
32. Особенности деловой культуры в разных странах.

33. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
34. Общие этические принципы и нормы делового общения.
35. Роль этикета и культуры поведения в деловых коммуникациях.
36. Презентации в деловых коммуникациях.
37. Виды, формы и функции деловых коммуникаций.

#### **Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы**

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического специалистиата / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — (Специалист. Академический курс). <https://www.biblio-online.ru/>
2. Жернакова, М. Б. Деловые коммуникации : учебник и практикум для прикладного специалистиата / М. Б. Жернакова, И. А. Румянцева. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 370 с. — (Специалист. Прикладной курс). <https://www.biblio-online.ru/>
3. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для специалистов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — (Специалист. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3. <https://www.biblio-online.ru/>
4. Коноваленко, М. Ю. Деловые коммуникации : учебник и практикум для академического специалистиата / М. Ю. Коноваленко. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 476 с. — (Специалист. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-5039-7. <https://www.biblio-online.ru/>
5. Филиппова, М. М. Деловой английский язык : учебник и практикум для академического специалистиата / М. М. Филиппова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 353 с. — (Специалист. Академический курс). — ISBN 978-5-534-00602-5 <https://www.biblio-online.ru/>
6. Таратухина, Ю. В. Деловые и деловые коммуникации : учебник и практикум для академического специалистиата / Ю. В. Таратухина, З. К. Авдеева. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 324 с. — (Специалист. Академический курс). <https://www.biblio-online.ru/>
7. Лавриненко, В. Н. Деловая этика и этикет : учебник и практикум для академического специалистиата / В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышова, В. В. Кафтан ; под ред. В. Н. Лавриненко, Л. И. Чернышовой. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 118 с. — (Специалист. Академический курс). <https://www.biblio-online.ru/>
8. Ратников, В. П. Деловые коммуникации : учебник для специалистов / В. П. Ратников ; отв. ред. В. П. Ратников. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 527 с. — (Специалист. Академический курс). — <https://www.biblio-online.ru/>
9. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения: Учебное пособие / З.В. Маньковская. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 223 с.: 60х90 1/16. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=252490>
10. Язык деловых межкультурных коммуникаций : учебник / под ред. Т.Т. Черкашиной. — М. : ИНФРА-М, 2017. — 368 с. + Доп. материалы [Электронный ресурс; Режим доступа <http://www.znanium.com>].

#### **К зачету должны быть сданы**

- Домашние задания
- Презентация на английском языке с учетом правил составления
- Деловое письмо
- Резюме (CV)

Контрольные вопросы и задания для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведены в п. 5.2.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используется электронный курс Деловые коммуникации на иностранном языке (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3443>), созданный в системе электронного обучения ННГУ - <https://e-learning.unn.ru/>

## 5. Фонд оценочных средств для промежуточной аттестации по дисциплине (модулю),

включающий:

### 5.1. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	Шкала оценивания сформированности компетенций						
	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено		зачтено				
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки.	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок.	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки, без ошибок.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки.	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме.	Продemonстрированы все основные умения, решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов
<u>Навыки</u>	Отсутствие владения материалом. Невозможность	При решении стандартных задач не продемонстрированы	Имеется минимальный	Продemonстрированы базовые	Продemonстрированы базовые	Продemonстрированы навыки	Продemonстрирован творческий подход к

	ть оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	ированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки.	набор навыков для решения стандартных задач с некоторыми недочетами	навыки при решении стандартных задач с некоторыми недочетами	навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов.	при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов.	решению нестандартных задач
--	---	--	---	--	--	---	-----------------------------

### Шкала оценки при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
	<b>превосходно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне, выше предусмотренного программой
<b>зачтено</b>	<b>отлично</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «отлично»
	<b>очень хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «очень хорошо»
	<b>хорошо</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «хорошо»
	<b>удовлетворительно</b>	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
<b>не зачтено</b>	<b>неудовлетворительно</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», ни одна из компетенций не сформирована на уровне «плохо»
	<b>плохо</b>	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.2. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения.

Контроль знаний студентов включает:

- текущий контроль по своевременному выполнению заданий, при этом учитывается степень активности работы каждого студента;
- текущий контроль подготовленных заданий;
- текущий контроль выполненных контрольных работ и тестирования по итогам изучения отдельных тем и блоков дисциплины.
- оценку за доклады и обсуждения;
- Зачет (выставляется с учетом работы студента на практических занятиях, результатов заданий и тестирования).

**При оценке результатов обучения во внимание принимается:**  
 выполнение текущих и домашних заданий и ответы на занятия – 30%  
 презентация на английском языке – 10 %  
 Подготовка CV – 5 %  
 Подготовка деловых писем – 5 %  
 Подготовка диалогов – 5 %  
 своевременность предоставления материалов – 10% (в долях от количества своевременно выполненных заданий)  
 текущая работа студента в виде докладов и сообщений – 5%  
 контрольные работы и тестирования – 10% (в долях от полученных оценок)  
 посещаемость – 10% (в долях от посещаемости)  
 итоговый зачет 10% (при качественном и своевременном выполнении текущих заданий студент может получить зачет по текущей успеваемости).

Если результаты обучения оценены по текущей успеваемости, шкала оценки

Шкала оценивания	Показатели
Превосходно	91% -100%
Отлично	80% -90%
Очень хорошо	70%-79%
Хорошо	60%-69%
Удовлетворительно	50%-59%
Неудовлетворительно	10%-49%
Плохо	Менее 10%

#### **К зачету должны быть сданы**

Домашние задания

Презентация на английском языке с учетом правил составления

Деловые письма (Простые коммерческие письма (подтверждение получения письма, поздравление с днем рождения, поздравление с праздником), Письмо-Запрос информации. Письмо-Коммерческое предложение. Письмо-Заказ. Письмо-Претензия)

Резюме (CV)

#### **На зачете**

I Вопросы для ответа на русском языке (см. 5.2.1 Контрольные вопросы)

II Перевод текста с русского на английский и с английского на русский, вставьте пропущенное слово

III Диалог по темам

- Welcoming visitors: At reception
- Welcoming visitors: making visitors feel welcome
- Welcoming visitors: small talk in the office
- Welcoming visitors: solving a visitor's problem
- Welcoming visitors: invitation to different activities after work
- Telephone calls: solving a problem
- Telephone calls: leaving a message
- Telephone calls: booking a hotel (request for a room)
- Telephone calls: booking a hotel (request for payment)

- Telephone calls: booking a taxi
- Checking –in/out a hotel
- At customs

### 5.2.1 Контрольные вопросы

вопросы	Код формируемой компетенции
1. Виды, формы и функции деловых коммуникаций.	ПК-3
2. Деловое совещание как один из видов делового общения.	ПК-3
3. Деловые приемы и их виды.	ПК-3
4. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.	ПК-3
5. Коммуникативные барьеры в общении.	ПК-3
6. Методика подготовки и проведения деловых переговоров.	ПК-3
7. Методы и виды делового общения.	ПК-3
8. Назначение и особенности делового этикета.	ПК-3
9. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.	ПК-3
10. Невербальные средства общения.	ПК-3
11. Общие требования к деловой беседе и ее структура.	ПК-3
12. Особенности деловой культуры в разных странах (Ближний Восток).	ПК-3
13. Особенности деловой культуры в разных странах (Скандинавские страны).	ПК-3
14. Особенности деловой культуры в разных странах (страны Азии).	ПК-3
15. Особенности деловой культуры в разных странах (США и Канада).	ПК-3
16. Особенности деловой культуры в разных странах (Центрально-европейские страны: Германия, Франция, Италия).	ПК-3
17. Особенности публичного выступления.	ПК-3, ПК-3
18. Оформление деловой корреспонденции на английском	ПК-3

языке	
19. Подготовка переговоров .	ПК-3
20. Понятие конфликта и конфликтной ситуации и способы их разрешения.	ПК-3
21. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.	ПК-3
22. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.	ПК-3
23. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.	ПК-3
24. Презентации в деловых коммуникациях (правила оформления презентации)	ПК-3, ПК-3
25. Презентации в деловых коммуникациях (структура презентации).	ПК-3, ПК-3
26. Протокольные аспекты переговоров	ПК-3
27. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.	ПК-3
28. Роль этикета и культуры поведения в деловых коммуникациях. Нормы делового общения	ПК-3
29. Специфика делового общения (устные и письменные коммуникации).	ПК-3
30. Стратегия составления самопрезентации (собеседование при приеме на работу)	ПК-3
31. Стратегия составления самопрезентации (составление CV).	ПК-3
32. Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения.	ПК-3
33. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.	ПК-3
34. Типы деловых культур по Льюису	ПК-3
35. Требования к деловой письменной речи.	ПК-3
36. Этические нормы при вручении подарков.	ПК-3

### 5.2.2. Типовые тестовые задания для оценки сформированности компетенции

Оценка выполнения тестовых заданий рассчитывается в следующем процентном соотношении:

Шкала оценивания	Показатели
Превосходно	90% -100%
Отлично	80% -90%
Очень хорошо	70%-80%
Хорошо	60%-70%
Удовлетворительно	40%-60%
Неудовлетворительно	10%-40%
Плохо	Менее 10%

### тестовые задания для оценки сформированности компетенции ПК-3

#### Тесты для оценки сформированности компетенций

1.	Способ открытого коллективного обсуждения проблем — это деловые ...	совещания <b>переговоры</b> встречи беседы
2.	Главными требованиями к телефонному общению являются:	принципиальность логичность определенность <b>краткость и содержательность</b>

Вставьте предлоги:

1. We have received your letter ... the 16th ... October.
2. Our letter dated ... the 5th May was sent ... air-mail,
3. We acknowledge receipt ... your letter ...the 15th ... which we thank you.
4. The m.v. "Neva" will arrive Odessa ... the 23d ... December.
5. The s.s. "Erevan" arrived ... Poti yesterday.
6. Please inform us... your decision immediately.
7. We will write... you ...this question ... a few days.
8. We are obliged... your letter ... yesterday's date ... which you sent us your catalogue ...Compressors.
9. We will write ... you again ... receipt ... your Catalogue.
10. Our letter ... the 15th May was sent... reply ... your telegram .... the same date.

### 5.2.3. Типовые практические задания для оценки сформированности компетенции ПК-3



### Критерии оценки выполненных практических заданий

Оценка	Критерии оценивания
«превосходно»	Обучающийся полностью выполняет задание, обосновывает решение, демонстрирует междисциплинарный подход при выполнении задания; способен оценивать, делать заключения с учетом различных критериев, создана система доказательств, убедительно аргументирующая выводы, рассуждения логичны; подход к выполнению задания неординарный; практический аспект освещен с разных сторон; обоснована собственная точка зрения.
«отлично»	Обучающийся полностью выполняет задание, обосновывает решение, основываясь на дополнительно полученных данных, делает обоснованные выводы, приводит доказательства, рассуждения логичны
«очень хорошо»	Обучающийся полностью выполняет задание, обосновывает решение, делает выводы, но допускает несущественную неточность при решении задания
«хорошо»	Обучающийся понял суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнил или допустил несущественные ошибки.
«удовлетворительно»	Обучающийся понял суть предложенного задания, но не в полном объеме его выполнил и допустил существенные (грубые фактические) ошибки.
«неудовлетворительно»	Обучающийся не понял суть предложенного задания, не в полном объеме его выполнил и допустил существенные ошибки. Или студент не смог решить предложенное задание.
«плохо»	Студент не выполнил задание, студент не владеет знаниями.

Для оценивания результатов обучения в виде умений и владений используются следующие процедуры и технологии:

- практические задания (далее – ПКЗ), включающих одну или несколько заданий (вопросов: заданий, диалогов и пр.) в виде краткой формулировки действий (комплекса действий), которые следует выполнить, или описание результата, который нужно получить.

По сложности ПКЗ разделяются на простые и комплексные задания.

Простые ПКЗ предполагают решение в одно или два действия. К ним можно отнести: простые ситуационные задачи с коротким ответом или простым действием; несложные задания по выполнению конкретных действий. Простые задания применяются для оценки умений. Комплексные задания требуют многоходовых решений как в типичной, так и в нестандартной ситуациях. Это задания в открытой форме.

Комплексные практические задания применяются для оценки владений.

Вставьте предлоги:

1. We have received your letter ... the 16th ... October.
2. Our letter dated ... the 5th May was sent ... air-mail,
3. We acknowledge receipt ... your letter ...the 15th ... which we thank you.
4. The m.v. "Neva" will arrive Odessa ... the 23d ... December.

5. The s.s. "Erevan" arrived ... Poti yesterday.
6. Please inform us... your decision immediately.
7. We will write... you ...this question ... a few days.
8. We are obliged... your letter ... yesterday's date ... which you sent us your catalogue ...Compressors.
9. We will write ... you again ... receipt ... your Catalogue.
10. Our letter ... the 15th May was sent... reply ... your telegram .... the same date.

### **1. Составьте в письменной форме**

Составление резюме, жизнеописания, сопроводительных писем и пр.

Оформление делового письма

Простые коммерческие письма

Запросы

Коммерческие предложения

Заказы

Претензии и рекламации

Контракты

### **2. Составьте в устной форме**

Разговор по телефону

Предложения и приглашения

Назначение встречи

Подтверждение договоренности о встрече

Переговоры и соглашения

Предварительный заказ.

Запрос информации

Размещение заказов

Обсуждение условий платежа

Обсуждение условий поставки

Обсуждение условий оплаты

Ответ на заказ

Предложение о работе и поступление на работу, резюме

Темы диалогов:

Диалог по темам

- Welcoming visitors: At reception
- Welcoming visitors: making visitors feel welcome
- Welcoming visitors: small talk in the office
- Welcoming visitors: solving a visitor's problem
- Welcoming visitors: invitation to different activities after work
- Telephone calls: solving a problem
- Telephone calls: leaving a message
- Telephone calls: booking a hotel (request for a room)
- Telephone calls: booking a hotel (request for payment)
- Telephone calls: booking a taxi
- Checking in/out a hotel
- At customs

### 3.Переведите

Деловое письмо

Пример :Gentlemen:

We have learned from the press that you have opened a new branch office in ... We wish you success and good luck. We also want to express the hope that our business relationship will continue to develop in the same pleasant and trusting manner.

Sincerely yours

Запросы

Dear Sirs:

Further to our conversation with your Sales Manager during the Exhibition of electronic equipment at Olympia in London we shall be obliged if you send us your quotation for the Model R800 computer.

Please let us know if you can supply us with three computers and quote your best prices. Delivery will be required within two months after we place the order. If you can guarantee prompt delivery and quote really competitive prices we shall be able to place an order with your company. We would also like to know when our specialists could be sent to your country to be trained as operators and programmers:

We are looking forward to hearing from you soon and hope that our future relations will be of mutual benefit.

Yours sincerely,

Коммерческие предложения

Dear Sirs,

We thank you for your enquiry of August 27, 20... concerning the supply of pumps and now are pleased to submit our offer.

With this offer we enclose drawings and specifications together with our leaflet.

Price: The total price of a pump is \$... which includes packing and delivery Russian port.

Delivery: Delivery of the pumps will begin three months after the contract is signed and will be completed within a period of four months.

Validity: This offer is valid 90 days from the date of this letter.

Payment: Payment is to be made in cash within 30 days of receipt of the following shipping documents: an Invoice, a Bill of Lading, an Insurance Policy and a Packing List.

We have quoted for the majority of spare parts in accordance with the details of your enquiry. But we cannot guarantee the supply of all items as in some cases our stocks of spares are limited.

We recommend you therefore to place an order as soon as possible to obtain the items you require.

I would personally very much like to visit you at your office in Moscow and discuss our possible future business relations.

Perhaps you will be kind enough to advise me of a suitable date and time for such a meeting.

Yours faithfully,

on behalf of Black & Co

G.E.Fox

Overseas Sales Manager

Заказы

Dear Sirs:

We are glad to receive your acceptance of our offer, and note that you have decided to buy this parcel of B.O.P. Darjeeling Tea. We hope you will be satisfied with the quality in consideration of the price, and assure you that in any future business it will be our endeavour to give the best possible service and the quality goods.

This day we have dispatched 25 cartons of tea at your account and risk through passenger train. The remaining cartons have been kept in the godown as per your instructions. We have also taken out the insurance of the goods and the policy is with us to be forwarded to you if you wish so.

Enclosed here is our account for this bargain.

Yours sincerely,

Encl.

#### 5.2.4. Типовые Кейс –задачи для оценки сформированности компетенции ПК-3

##### Критерии оценки выполненных кейсов

В ходе работы над кейсом важно уметь выделить ключевые положения ситуации, ответить на поставленные вопросы (выполнить поставленные задачи) и обосновать свой ответ, основываясь на теоретическом материале.

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, во всех случаях способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Отлично	Студент демонстрирует полные и глубокие знания теоретического материала курса, уверенно применяет полученные знания на

	практике, приобрёл умение быстро ориентироваться в содержании материала, понимает и умеет логично и последовательно разъяснить смысл своего ответа, доказать необходимость использования тех или иных теоретических положений, аргументированно и корректно отстаивает свою позицию, в более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Очень хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает несущественные затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В более чем 50% случаев способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Хорошо	Студент демонстрирует знание теоретического материала, но применение теоретических положений на практике вызывает некоторые затруднения, связанные с аргументацией своей позиции. Обучающийся в полной мере понимает суть проблемы. Основные требования к заданию выполнены. В принципе способен предложить альтернативные варианты решения проблемы.
Удовлетворительно	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий, но не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Неудовлетворительно	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий, не способен аргументированно излагать свою позицию, не видит альтернативных вариантов разрешения проблемной ситуации, не может последовательно изложить суть решения.
Плохо	Студент не обладает требуемым объёмом знаний теоретического материала и не может решить практическое задание.

Кейсы представляют собой упражнения, разработанные на основе конкретных ситуаций.

В курсе используются кейсы, различные по объёму, сложности и способу подачи материала. Большие задания, требующие значительного времени для подготовки, предназначены для внеаудиторной самостоятельной работы студентов с последующим представлением и обсуждением на занятиях.

Часть кейсов, предназначена для выполнения на практических занятиях, что позволит оценить не только теоретические знания, но и умения и навыки студентов работать в нестандартной ситуации, а также умение применять теоретические знания на практике.

Кейс метод как форма обучения и активизации учебного процесса позволяет решать следующие задачи:

1. Овладеть навыками и приемами всестороннего анализа ситуаций из сферы профессиональной деятельности;

2. Отработать умение востребовать дополнительную информацию, необходимую для уточнения исходной ситуации;
3. Приобрести навыки применения теоретических знаний для решения конкретных ситуаций;
4. Выработать умение осуществлять презентацию, то есть убедительно преподносить, обосновывать и защищать свою точку зрения;
5. Отработать навыки конструктивного критического оценивания различных точек зрения;
6. Научиться самостоятельно принимать решения на основе анализа ситуации;
7. Овладеть умениями извлекать пользу из своих и чужих ошибок, опираясь на обратную связь

Структура изложения такова, что вначале дается задание или конкретная ситуация. Преподавателем могут быть заданы другие вопросы по обсуждаемому кейсу.

### **Кейс –задачи для оценки сформированности компетенций ПК-3**

#### **Кейс –задача**

Напишите Деловые письма (Простые коммерческие письма (подтверждение получения письма, поздравление с днем рождения, поздравление с праздником), Письмо-Запрос информации.

#### **Кейс –задача**

#### **НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:**

Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock & Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock & Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.

#### **Кейс –задачи**

Напишите CV, мотивационное письмо, рекомендацию

### **Комплексные Кейс –задачи для оценки сформированности компетенций ПК-3 и ПК-3**

#### **Кейс-задача**

Составьте презентацию на английском языке с учетом всех рекомендаций по структуре, оформлению, использованию лексических единиц на тему, связанную с экономическими вопросами или вопросами в рамках таможенного дела, по вашему выбору. Сделайте анализ выбранной проблемы или вопроса. Представьте устно на практическом занятии.

#### **5.2.5. Типовые темы докладов для оценки сформированности компетенции ПК-3**

Критерии оценки доклада

Оценка	Уровень подготовки
Превосходно	Материал изложен полно, даны правильные определения основных понятий; Обнаружено понимание материала, обучающийся обосновывает свои суждения, применяет знания на практике, приводит примеры не только из учебника, но и самостоятельно сформулированные; Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка
Отлично	Материал изложен полно; Обнаружено понимание материала; Материал изложен последовательно и грамотно с точки зрения норм литературного языка
Очень хорошо	Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки «отлично», но обучающийся допускает 1-2 ошибки, которые способен исправить
Хорошо	Ответ удовлетворяет тем же требованиям, что и для отметки «очень хорошо», но обучающийся допускает 1-2 ошибки, которые способен исправить, и 1-2 недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого материала .
Удовлетворительно	Обучающийся обнаруживает знание и понимание основных положений данной темы, но: 1. материал изложен неполно, допущены неточности в определении понятий или в формулировках правил; 2. не умеет достаточно глубоко и доказательно обосновать свои суждения и приводить примеры; 3. излагает материал непоследовательно и допускает ошибки в языковом оформлении ответа
Неудовлетворительно	Обучающийся обнаруживает незнание большей части ответа соответствующего вопроса, допускает ошибки в формулировке определений и правил, искажающие их смысл, непоследовательно и неуверенно излагает материал
Плохо	Обучающийся обнаруживает незнание ответа соответствующего вопроса

### Темы докладов (сообщений)

1. Невербальные средства общения.
2. Методы делового общения.
3. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
4. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
5. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
6. Особенности публичного выступления.
7. Требования к деловой письменной речи.
8. Понятие конфликта и конфликтной ситуации и способы их разрешения.
9. Деловое совещание как один из видов делового общения.
10. Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения.
11. Правила делового общения по телефону.
12. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
13. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.

14. Стратегия составления самопрезентации.
15. Требования к культуре деловой речи.
16. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
17. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
18. Этические нормы при вручении подарков.
19. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
20. Назначение делового этикета.
21. Правила проведения деловой беседы.
22. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
23. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
24. Особенности деловой культуры в разных странах.
25. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
26. Общие этические принципы и нормы делового общения.
27. Роль этикета и культуры поведения в деловых коммуникациях.

#### **5.2.5. Типовая контрольная работа для оценки сформированности компетенции ПК-3**

##### **Критерии оценки контрольных работ:**

Превосходно	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дается полный комплексный ответ;</li> <li>– демонстрируются глубокие знания теоретического материала выше требуемого уровня;</li> <li>– умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы на уровне превосходно.</li> </ul>
5 («отлично»)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дается полный комплексный ответ;</li> <li>– демонстрируются глубокие знания теоретического материала;</li> <li>– умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы.</li> </ul>
Очень хорошо	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дается полный ответ;</li> <li>– демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;</li> <li>– возможны незначительные ошибки;</li> <li>– умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы, но с минимальными недочетами</li> </ul>
4 («хорошо»)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– дается неполный ответ;</li> <li>– демонстрируются глубокие знания теоретического материала и умение их применять;</li> <li>– возможны единичные ошибки;</li> <li>– умение обоснованно излагать свои мысли, делать необходимые выводы, но с незначительными ошибками.</li> </ul>
3 («удовлетворительно»)	<ul style="list-style-type: none"> <li>– затруднения с представлением комплексного ответа ;</li> <li>– неполное теоретическое обоснование;</li> <li>– затруднения в формулировке выводов.</li> </ul>



2 («неудовлетворительно»)	– отсутствие или неправильный ответ; – отсутствие теоретических знаний
---------------------------	---

#### ПРИМЕР КОНТРОЛЬНЫХ РАБОТ:

Вариант 1	<p><b>ПЕРЕВЕДИТЕ</b></p> <p>С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма от 15 марта          В соответствии с Вашей просьбой ...          Посылаем Вам с этим письмом каталог автомобилей          С нетерпением ожидаем Вашего ответа          Мы ссылаемся на ваше письмо от...          ....</p> <p><b>НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:</b></p> <p>Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock &amp; Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock &amp; Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.</p>
-----------	--

### 6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

#### а) основная литература:

1. Спивак, В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для академического специалитета / В. А. Спивак. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 460 с. — (Специалист. Академический курс) <https://biblio-online.ru/book/F83E1470-8FEB-49EF-82D0-FF2FCD2E9666>
2. Электронный образовательный ресурс ННГУ. Электронный курс, созданный в системе электронного обучения ННГУ «Деловые коммуникации на иностранном языке» (<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3443>)

#### б) дополнительная литература:

1. Дзялошинский, И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник для специалистов / И. М. Дзялошинский, М. А. Пильгун. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 433 с. — (Специалист. Академический курс). — ISBN 978-5-9916-3044-3 <https://biblio-online.ru/book/FAE8F042-C2C6-487B-97DF-1CF1215FA351>
2. Английский язык в ситуациях повседневного делового общения: Учебное пособие / З.В. Маньковская. - М.: НИЦ Инфра-М, 2012. - 223 с.: 60x90 1/16. <http://znanium.com/catalog.php?bookinfo=252490>

## Программное обеспечение и Интернет-ресурсы

1. Англо-русский словарь. Cambridge English. – URL: <https://dictionary.cambridge.org/ru/словарь/англо-русский/>
2. MSWindows 7 (лицензия на ГОУ ВПО ННГУ им. Лобачевского, идентификатор 47276400)
3. MicrosoftOffice 2007 Профессиональный + (лицензия на ГОУ ВПО ННГУ им. Лобачевского, идентификатор 47729513)
4. KasperskyEndpointSecurity 10 forWindows

## 7. Материально-техническое обеспечение дисциплины

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных программой, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: компьютер, проектор или ЖК-телевизор, акустическая система и микрофон (при необходимости), доска

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Для выполнения заданий для самостоятельной работы, студентам обеспечен доступ в интернет, а так же доступ к ресурсам электронной библиотеки ННГУ.

Программа составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО /ОС ННГУ \_\_\_\_\_.

### Автор

к.э.н., доцент кафедры «Мировой экономики и таможенного дела»

Ю.А. Гриневич

Рецензент (ы) \_\_\_\_\_

Зав. кафедрой «Мировой экономики и таможенного дела» ИЭП ННГУ им.

Н.И. Лобачевского, д.э.н., доцент

М.Л. Горбунова

Программа одобрена на заседании методической комиссии Института экономики и предпринимательства протокол № 3 от 15.03.2021 .

