

МИНОБРНАУКИ РОССИИ

**Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Майкопский государственный технологический университет»**

Факультет Международного образования

Кафедра Иностранных языков



УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе

Л.И. Задорожная

«26 августа 2016 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.В.ДВ.01.01 Деловой иностранный язык (английский)

по направлению
подготовки бакалавров 20.03.01 Техносферная безопасность

по профилю подготовки Охрана природной среды и ресурсосбережение

квалификация (степень)
выпускника Бакалавр

программа подготовки академический бакалавриат

форма обучения очная, заочная

год начала подготовки 2016

Майкоп

Рабочая программа составлена на основе ФГОС ВО и учебного плана МГТУ по направлению (специальности) 20.03.01 Техносферная безопасность

Составитель рабочей программы:

Доцент, кандидат педагогических наук, доцент
(должность, ученое звание, степень)


(подпись)

Бибикова Э.В.
(Ф.И.О.)

Рабочая программа утверждена на заседании кафедры

Иностранных языков

(наименование кафедры)

Заведующий кафедрой
«31» августа 2016г.


(подпись)

Шадрике З.М.
(Ф.И.О.)

Одобрено научно-методической комиссией факультета
(где осуществляется обучение)

«31» августа 2016г.

Председатель
научно-методического
совета направления (специальности)
(где осуществляется обучение)


(подпись)

Р.Р. Куркова
(Ф.И.О.)

Декан факультета
(где осуществляется обучение)
«31» августа 2016г.


(подпись)

(Ф.И.О.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник УМУ
«31» августа 2016г.


(подпись)

Алексан С.З.
(Ф.И.О.)

Зав. выпускающей кафедрой
по направлению (специальности)


(подпись)

Р.Р. Куркова
(Ф.И.О.)

1. Цели и задачи освоения дисциплины

Целью дисциплины «Деловой иностранный язык» является повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования. Овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами, а также для дальнейшего самообразования. А именно: овладение первичными навыками делового общения на иностранном языке, а также совершенствование нормативного курса грамматики, дальнейшее развитие навыков устной и письменной речи в результате овладения речевыми образцами, содержащими новые лексические и грамматические явления и более углубленное изучение отдельных особенностей языка, свойственных деловой речи.

При обучении студентов разговорному иностранному языку акцент делается на достижение ими практического владения основами делового общения в устных и письменных формах в типичных ситуациях: знакомство, разговор по телефону, командировка за рубеж, заказ билета и номера в гостинице, формы оплаты, виды фирм, ведение деловых переговоров, коммерческая корреспонденция (коммерческое письмо, факс, письмо (запрос, предложение и т.п.)). Кроме того, изучение разговорного иностранного языка призвано обеспечить приобретение общей, коммуникативной и профессиональной компетенции.

Для реализации поставленной цели необходимо решить следующие задачи:

- стимулировать интеллектуальное и эмоциональное развитие личности учащегося;
- овладеть определенными когнитивными приемами, позволяющими совершать познавательную и коммуникативную деятельность;
- развить способности к социальному взаимодействию;
- формировать общеучебные и компенсационные умения, умения постоянного самосовершенствования.

Коммуникативная компетенция включает лингвистический, социокультурный и прагматический компоненты. Особое значение приобретает решение таких задач как: умение соотносить языковые средства с конкретными сферами, ситуациями, условиями и задачами общения; языковой материал рассматривается как средство реализации речевого общения; при отборе языкового материала осуществляется функционально-коммуникативный подход.

Наряду с практической целью – обучением общению на иностранном языке – данный курс ставит образовательные и воспитательные цели. Достижение образовательных целей означает расширение кругозора студентов, повышение уровня их общей культуры и образования, а также культуры мышления, общения и речи. Воспитательный потенциал дисциплины «Деловой иностранный язык» реализуется путем формирования уважительного отношения к культурным ценностям, обычаям, традициям и особенностям других стран и народов.

Данная программа нацелена на формирование и развитие автономности учебно-познавательной деятельности студента по овладению иностранным языком, что предполагает учет личностных потребностей и интересов обучаемого. При этом студент выступает в качестве полноправного участника процесса обучения, построенного на принципах сознательного партнерства и взаимодействия с преподавателем, что непосредственно связано с развитием самостоятельности студента, его творческой активности и личной ответственности за результативность обучения.

2. Место дисциплины в структуре ОП по направлению подготовки

Дисциплина «Деловой иностранный язык» относится к вариативной части учебного плана подготовки бакалавров на базе Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 20.03.01 «Техносферная безопасность» и является дисциплиной по выбору.

Дисциплина ориентирована на формирование профессионально значимых знаний, умений и навыков, обеспечивающих достижение уровня языковой компетенции, необходимого и достаточного для реализации целей научной и профессиональной коммуникации. Преподавание языка осуществляется во взаимосвязи со специальными дисциплинами.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы. Форма итогового контроля – зачет.

3. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы.

В результате изучения учебной дисциплины у обучающегося формируются компетенции:

- владение письменной и устной речью на русском языке, способность использовать профессионально-ориентированную риторику, владение методами создания понятных текстов, способность осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков (ОК-13);

- готовность использовать знания по организации охраны труда, охраны окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях на объектах экономики (ПК-9).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать:

- нормы устной и письменной речи на русском и на одном из иностранных языков; принципы выделения и использования функциональных стилей и логические основы построения речи и аргументации, а также принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности;

- основы охраны труда, охраны окружающей среды; организационные основы осуществления мероприятий по предупреждению и ликвидации последствий аварий и катастроф природного и антропогенного характера; методы технико-экономического анализа защитных мероприятий; способы организации жизнедеятельности человека в чрезвычайных ситуациях.

уметь:

- логически верно, аргументированно, ясно строить устную и письменную речь и вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности; применять знания одного из иностранных языков при работе с иноязычным текстом;

- организовать мероприятия по охране труда и окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях; рассчитывать социально-экономическую эффективность защитных мероприятий.

владеть:

- грамотной письменной и устной речью на русском языке; приемами ведения дискуссии; навыками использования нормативных правовых документов в своей профессиональной деятельности; навыками работы с текстами на одном из иностранных языков;

- готовностью использовать знания по организации охраны труда, охраны окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях на объектах экономики; способностью прогнозировать развитие негативной ситуации в среде обитания; способностью принимать участие в проведении экологических экспертиз регионов и аттестации объектов и регионов по защите в чрезвычайных ситуациях, в инспекции и аудиторских проверках промышленных предприятий, других объектов экономики и их комплексов на соответствие требованиям безопасности и охраны окружающей среды.

4. Объем дисциплины и виды учебной работы. Общая трудоемкость дисциплины.

4.1. Объем дисциплины и виды учебной работы по очной форме обучения.

Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестр
		4
Контактные часы (всего)	34,25/0,95	34,25/0,95
В том числе:		
Лекции (Л)	17/0,47	17/0,47
Практические занятия (ПЗ)	17/0,47	17/0,47
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)		
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)	0,25/0,006	0,25/0,006
Самостоятельная работа (СР) (всего)	37,75/1,05	37,75/1,05
В том числе:		
выполнение домашнего задания по различным видам речевой деятельности: - тренировочные лексико-грамматические упражнения; - чтение, перевод текстов, извлечение содержательной информации; - самостоятельное изучение теоретических разделов.	37,75/1,05	37,75/1,05
Контроль (всего)		
Форма итоговой аттестации: зачет(4 семестр)		зачет
Общая трудоемкость(часы/з.е.)	72/2	72/2

4.2. Объем дисциплины и виды учебной работы по заочной форме обучения.
Общая трудоемкость дисциплины составляет 2 зачетные единицы (72 часа).

Вид учебной работы	Всего часов/з.е.	Семестры
		5
Аудиторные занятия (всего)	8,25/0,2	8,25/0,2
В том числе:		
Лекции (Л)	4/0,1	4/0,1
Практические занятия (ПЗ)	4/0,1	4/0,1
Семинары (С)		
Лабораторные работы (ЛР)		
Контактная работа в период аттестации (КРАТ)	0,25/0,006	0,25/0,006
Самостоятельная работа под руководством преподавателя (СРП)		
Самостоятельная работа (СР) (всего)	60/1,6	60/1,6
В том числе:		
выполнение домашнего задания по различным видам речевой деятельности: - тренировочные лексико-грамматические упражнения; - чтение, перевод текстов, извлечение содержательной информации; - самостоятельное изучение теоретических разделов.	60/1,6	60/1,6
Контроль (всего)	3,75/0,1	3,75/0,1
Форма итоговой аттестации: зачет (5 семестр)		зачет
Общая трудоемкость(часы/з.е.)	72/2	72/2

5. Структура и содержание дисциплины

5.1. Структура дисциплины для ОФО.

4 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)						Формы текущего контроля успеваемости (по неделям семестра) Форма промежуточной аттестации (по семестрам)
			Л	С/ЛЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР	
1.	You and your company.	1,2,3	3	3				6	Диалог, монолог по теме, перевод текста.
2.	Preparing a trip.	4,5,6	3	3				6	Диалог, монолог по теме
3.	Away on business.	7,8,9	3	3				5,75	Монолог по теме, диалог, перевод текста
4.	Visiting a company.	10,11	2	2				5	Резюме в письменной форме
5.	People at work.	12,13	2	2				5	Монолог по теме, перевод текста
6.	Getting a job.	14,15	2	2				5	Диалог, монолог по теме, перевод текста
7.	Dealing with problems.	16,17	2	2				5	Диалог, монолог по теме, перевод текста
8.	Промежуточная аттестация: зачет					0,25			Зачет в устной форме
	ИТОГО:		17	17		0,25		37,75	

5.2. Структура дисциплины для ЗФО.

5 семестр

№ п/п	Раздел дисциплины	Неделя семестра	Виды учебной работы, включая самостоятельную и трудоемкость (в часах)					
			Л	С/ЛЗ	КРАТ	СРП	Контроль	СР
1.	You and your company.	1,2,3	1					9
2.	Preparing a trip.	4,5,6		1				9
3.	Away on business.	7,8,9	1					9

4.	Visiting a company.	10,11		1				9
5.	People at work.	12,13	1					8
6.	Getting a job.	14,15		1				8
7.	Dealing with problems.	16,17	1	1				8
8.	Промежуточная аттестация: зачет				0,25		3,75	
	ИТОГО:		4	4	0,25		3,75	60

5.3. Содержание разделов дисциплины «Деловой иностранный язык», образовательные технологии. Лекционный курс.
4/5 семестр

№ п/п	Наименование темы дисциплины	Трудоемк ость (часы/ зач. ед.)		Содержание	Формир уемые компете нции	Результаты освоения (знать, уметь, владеть)	Образователь ные технологии
		офо	офт				
Тема 1.	You and your company.	3/0,0 83	1/0, 027	Формулы межличностного неформального и формального общения в социуме, выражающие приветствие и прощание, просьбу и благодарность, извинение и сожаление, предложение и уверенность, одобрение и неодобрение, различные пожелания.	ОК-13 ПК-9	Знать наиболее употребительные структуры межличностного неформального и формального общения в социуме. Уметь понимать устную речь в пределах изучаемой темы. Владеть навыками речи по изучаемой тематике.	Формы и методы активного обучения
Тема 2.	Preparing a trip.	3/0,0 83		Чтение: С целью выборочного понимания необходимой / запрашиваемой информации информационных, прагматических, публицистических, научно- познавательных, текстов. Аудирование: понимание на слух основного содержания звучащих текстов монологического и диалогического характера в рамках изучаемой темы. Грамматика: Past Tenses.	ОК-13 ПК-9	Знать правила речевого этикета. Уметь участвовать в диалоге в рамках предложенной ситуации. Владеть нормативным произношением и интонацией.	Методы коммуникативн ого обучения
Тема 3.	Away on business.	3/0,0 83	1/0, 027	Чтение: С целью выборочного понимания необходимой / запрашиваемой информации информационных, прагматических, публицистических, научно-	ОК-13 ПК-9	Знать правила ведения диалога- побуждения и диалога-расспроса. Уметь понимать устную (диалогическую) речь в ситуативном общении.	Методы интенсивного обучения

				<p>познавательных, текстов.</p> <p>Грамматика: повторение Present Tenses, Past Tenses</p> <p>Аудирование: понимание на слух основного содержания несложных звучащих текстов монологического и диалогического характера в рамках изучаемой темы.</p>		<p>Владеть навыками построения повествовательных и вопросительных предложений.</p>	
Тема 4.	Visiting a company.	2/0,0 5		<p>Чтение текста с целью понимания необходимой информации.</p> <p>Аудирование: понимание на слух основного содержания несложных звучащих текстов монологического и диалогического характера в рамках изучаемой темы.</p>	ОК-13 ПК-9	<p>Уметь участвовать в диалоге в рамках предложенной ситуации.</p> <p>Владеть нормативным произношением и интонацией.</p>	<p>Формы и методы активного обучения</p>
Тема 5.	People at work.	2/0,0 5	1/0, 027	<p>Основные языковые и поведенческие нормы делового общения с учетом некоторых национальных особенностей.</p>	ОК-13 ПК-9	<p>Знать правила речевого этикета.</p> <p>Уметь участвовать в диалоге в рамках предложенной ситуации.</p> <p>Владеть нормативным произношением и интонацией.</p>	<p>Методы коммуникативного обучения</p>
Тема 6.	Getting a job.	2/0,0 5		<p>Чтение текста с целью понимания необходимой информации.</p> <p>Аудирование: понимание на слух основного содержания несложных звучащих текстов монологического и диалогического характера в рамках изучаемой темы.</p>	ОК-13 ПК-9	<p>Знать языковую структуру делового разговора по телефону.</p> <p>Уметь участвовать в диалоге в рамках предложенной ситуации.</p> <p>Владеть лексикой по изучаемой теме.</p>	<p>Методы интенсивного обучения</p>
Тема 7.	Dealing with problems.	2/0,0 5	1/0, 027	<p>Чтение текста с целью понимания необходимой информации.</p> <p>Аудирование: понимание на слух основного содержания несложных звучащих текстов монологического и диалогического характера в рамках изучаемой темы.</p>	ОК-13 ПК-9	<p>Знать наиболее употребительные грамматические и лексические структуры, необходимые для устных и письменных форм общения. Уметь понимать устную речь в пределах изучаемой темы. Владеть навыками речи по изучаемой тематике.</p>	<p>Метод проектов</p>

	Итого	17/0, 47	4/0, 11				
--	-------	-------------	------------	--	--	--	--

5.4. Практические и семинарские занятия, их наименование, содержание и объем в часах

№ п/п	№ раздела дисциплины	Наименование практических и семинарских занятий	Объем в часах / трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
		4/5 семестр		
1.	1.	You and your company.	3/0,083	
2.	2.	Preparing a trip.	3/0,083	1/0,027
3.	3.	Away on business.	3/0,083	
4.	4.	Visiting a company.	2/0,05	1/0,027
5.	5.	People at work.	2/0,05	
6.	6.	Getting a job.	2/0,05	1/0,027
7.	7.	Dealing with problems.	2/0,05	1/0,027
8.	Итого:		17/0,47	4/0,11

5.5. Лабораторные занятия, их наименование и объем в часах

Лабораторные занятия учебным планом не предусмотрены.

5.6. Примерная тематика курсовых проектов (работ)

Курсовой проект (работа) учебным планом не предусмотрен.

5.7. Самостоятельная работа студентов

Содержание и объем самостоятельной работы студентов
4/5 семестр

Разделы и темы рабочей программы самостоятельного изучения	Перечень домашних заданий и других вопросов для самостоятельного изучения	Сроки выполнения	Объем в часах/трудоемкость в з.е.	
			ОФО	ЗФО
1. You and your company.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц. Подготовка устного сообщения по теме занятия.	3 неделя	6/0,16	9/0,25
2. Preparing a trip.	Проработка учебного материала по изучаемой теме. Заучивание новых лексических единиц. Высказывания монологического/ диалогического характера по теме.	6 неделя	6/0,16	9/0,25
3. Away on business.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц. Высказывания монологического/ диалогического характера по теме.	9 неделя	5,75/0,16	9/0,25

4. Visiting a company.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц по теме. Составление резюме.	11 неделя	5/0,13 8	9/0,25
5. People at work.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц. Высказывания монологического/ диалогического характера по теме.	13 неделя	5/0,13 8	8/0,22
6. Getting a job.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц. Высказывания монологического/ диалогического характера по теме.	15 неделя	5/0,13 8	8/0,22
7. Dealing with problems.	Проработка учебного материала, изученного на занятиях. Заучивание новых лексических единиц. Высказывания монологического/ диалогического характера по теме.	17 неделя	5/0,13 8	8/0,22
Итого			37,75/ 1,04	60/1,6 6

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

6.1. Методические указания (собственные разработки)

1. General English [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов неязыковых факультетов. Уровень B1-Intermediate / [сост.: Л.В. Чистобаева, З.М. Шадже]. - Майкоп : Магарин О.Г., 2015. - 308 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtn.ru:8002/libdata.php?id=2100024572>

6.2. Литература для самостоятельной работы

1. Доркин, И.В. Английский язык. Разговорная лексика [Электронный ресурс]: краткий справочник / Доркин И.В. - Минск: Вышэйшая школа, 2015. - 96 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35459>

7. Фонд оценочных средств для проведения промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине

7.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
 /САМУСОВА Е.Е. /

Этапы формирования компетенции (номер семестра согласно учебному плану)	Наименование учебных дисциплин, формирующих компетенции в процессе освоения образовательной программы
ОК - 13: - владение письменной и устной речью на русском языке, способность использовать профессионально-ориентированную риторику, владение методами создания понятных текстов, способность осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков	
1	Русский язык и культура речи
4	Технический иностранный язык
1,2,3	Иностранный язык
4	<i>Деловой иностранный язык</i>
2	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (учебная практика)
6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)
8	Педагогическая практика
8	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
8	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
1	Адыгейский язык
ПК - 9: готовность использовать знания по организации охраны труда, охраны окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях на объектах экономики	
4	Безопасность жизнедеятельности
6	Экология человека
4	Экономика
3	Культурология
7	Экономика и прогнозирование промышленного природопользования
4	Физиология человека
2,3	Экологическая безопасность профессиональной деятельности
7	Основы токсикологии
5	Микробиология с основами биотехнологии
7,8	Экологический мониторинг
8	Нормирование в области техносферной безопасности
4	<i>Деловой иностранный язык</i>
4	Технический иностранный язык
3	Социальная экология
3	Экологическая культура
7	Охрана труда
7	Правовые основы промышленного природопользования
2	Практика по получению первичных профессиональных умений и навыков, в том числе первичных умений и навыков научно-исследовательской деятельности (учебная практика)

4	Технологическая практика (учебная практика)
6	Практика по получению профессиональных умений и опыта профессиональной деятельности (производственная практика)
8	Преддипломная практика для выполнения выпускной квалификационной работы
8	Подготовка к сдаче и сдача государственного экзамена
8	Защита выпускной квалификационной работы, включая подготовку к процедуре защиты и процедуру защиты
3	Политология

7.2. Описание показателей и критериев оценивания компетенций на различных этапах их формирования, описание шкалы оценивания

Планируемые результаты освоения компетенции	Критерии оценивания результатов обучения				Наименование оценочного средства
	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	отлично	
ОК -13: владение письменной и устной речью на русском языке, способность использовать профессионально-ориентированную риторику, владение методами создания понятийных текстов, способность осуществлять социальное взаимодействие на одном из иностранных языков					
Знать: нормы устной и письменной речи на русском и на одном из иностранных языков; принципы выделения и использования функциональных стилей и логические основы построения речи и аргументации, а также принципы языкового оформления официально-деловых текстов в сфере профессиональной деятельности.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	контрольная работа, тесты, зачеты, экзамен
Уметь: логически верно, аргументированно, ясно строить устную и письменную речь и вести полемику; использовать возможности официально-делового стиля в процессе составления и редактирования нормативных правовых документов в профессиональной деятельности; применять знания одного из иностранных языков при работе с иноязычным текстом.	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	

Владеть: грамотной письменной и устной речью на русском языке; приемами ведения дискуссии; навыками использования нормативных правовых документов в своей профессиональной деятельности; навыками работы с текстами на одном из иностранных языков.	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении навыков допускаются пробелы	Успешное и систематическое применение навыков	
ПК -9: готовность использовать знания по организации охраны труда, охраны окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях на объектах экономики					
Знать: основы охраны труда, охраны окружающей среды; основы организационные осуществления мероприятий по предупреждению и ликвидации последствий аварий и катастроф природного и антропогенного характера; методы технико-экономического анализа защитных мероприятий; способы организации жизнедеятельности человека в чрезвычайных ситуациях.	Фрагментарные знания	Неполные знания	Сформированные, но содержащие отдельные пробелы знания	Сформированные систематические знания	контрольная работа, тесты, зачеты, экзамен
Уметь: организовать мероприятия по охране труда и окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях; рассчитывать социально-экономическую эффективность защитных мероприятий	Частичные умения	Неполные умения	Учения полные, допускаются небольшие ошибки	Сформированные умения	
Владеть: готовностью использовать знания по	Частичное владение навыками	Несистематическое применение навыков	В систематическом применении	Успешное и систематическое	

<p>организации охраны труда, охраны окружающей среды и безопасности в чрезвычайных ситуациях на объектах экономики; способностью прогнозировать развитие негативной ситуации в среде обитания; способностью принимать участие в проведении экологических экспертиз регионов и аттестации объектов и регионов по защите в чрезвычайных ситуациях, в инспекции и аудиторских проверках промышленных предприятий, других объектов экономики и их комплексов на соответствие требованиям безопасности и охраны окружающей среды.</p>		<p>навыков допускаются пробелы</p>	<p>применение навыков</p>	
--	--	--	---------------------------	--

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

Задание для контрольной работы

Вариант 1

ЗАДАНИЕ 1. Вставьте ответные реплики

1. Fill in the answers.

- 1) – What are you going to give her? _____
- 2) – Shall I serve you some meat? _____
- 3) – Tanya, how many books you have! _____
- 4) – Please accept our gifts. _____
- 5) – What delicious cake! Did you make it yourself? _____
- 6) – How do you want your tea? Strong or weak? _____
- 7) – Thank you very much for a wonderful evening. _____
- 8) – Are you going to Lena's for her birthday? _____
- 9) – May I have some bread? _____
- 10) – How many guests will there be? _____

2. Fill in the sentences.

- 1) _____ – Thank you for your gifts.
- 2) _____ – With milk and without sugar.
- 3) _____ – Let's! Sit closer. Smile!
- 4) _____ – What a table! It is so pretty!
- 5) _____ – We'll be there with pleasure!
- 6) _____ – Yes, please, one piece.
- 7) _____ – Here you go.
- 8) _____ – I'll have tea, please.
- 9) _____ – No, thanks. It's time for me to go.
- 10) _____ – It was great. I was at Linda's for her birthday.

ЗАДАНИЕ 2. Расставьте слова в правильном порядке, чтобы получились вопросы.

- 1) there a canteen is in office your?
- 2) meeting rooms there in your office are?
- 3) telephone is what your number?
- 4) email your what is address?
- 5) was how the trip?
- 6) in Russia your business how is?
- 7) you are in Finance?
- 8) he in the Marketing Department is?
- 9) the area of your office what is?

ЗАДАНИЕ 3. Вместо точек вставьте глаголы **to sing, to draw, to dance** в нужной форме.

a) to sing

I like... How does she...? This singer... excellently. They used to... only Russian, but now they... English. And soon they... Italian. What are you...?

b) to dance

– Do you... well? – I... badly. Lena used to... badly, but now she... excellently. Tom and Ted... with their friends. Tomorrow we will go to our friends' house and we... there. With whom is Igor...? Last weekend I... at a discotheque.

c) to draw

What are you...? What do you like...? On vacation Sergey will go to Sochi and he... the sea. Does she... well? Who are they...? I used to... badly, but now I... well.

ЗАДАНИЕ 4. Дайте перевод каждому названию отдела.

- 1) Sales (the Sales Department)
- 2) Marketing (the Marketing Department)
- 3) Human Resources (the HR Department)
- 4) Public Relations (the PR Department)
- 5) Finance (the Financial Department)
- 6) Accounts
- 7) Legal Services (the Legal Department)
- 8) Administration (the Administrative Department)
- 9) Information Technologies (the IT Department)
- 10) Production (the Production Department)
- 11) Purchasing Department

Вариант 2

ЗАДАНИЕ 1. Добавьте нужные вспомогательные глаголы и запишите вопросы.

- 1) What/you do?
- 2) Who/you work for?
- 3) Which department/you in?
- 4) Where/you study?
- 5) What qualifications/you have?
- 6) What/your responsibilities?
- 7) When/your company established?
- 8) Where/your head office located?
- 9) How many employees/you have?
- 10) /you have any subsidiaries in other countries?
- 11) What/your annual turnover?

ЗАДАНИЕ 2. Найдите и исправьте 14 ошибок в тексте.

Megasoft a large multinational company based in the UK. It employ about 5,000 people. The company have branches in 12 countries with offices in 20 cities. It has operations in Russia as well.

Megasoft produce electronics and software. It's factories are in China and Japan, so it's suppliers are mostly in Asia. The company invest a lot of money in research and development, as a result, each year it launche a new product into the market. Its most popular products are: MBook, MPod and MPad.

Electronics a highly competitive market. The main competitors of Megasoft is Apple and Microsoft. The company have shops and warehouses in 12 countries and sells its products in the domestic market and abroad. The majority of its customers is young middleclass people.

Megasoft is a very successful company. It's annual turnover is about USD 300 million.

ЗАДАНИЕ 3. Расставьте слова в правильном порядке и запишите предложения.

- 1) your company when was established?
- 2) you have subsidiaries got?
- 3) what your annual turnover is?
- 4) to increase it you hope do?

- 5) your head office located where is?
- 6) employees how many you have got?
- 7) you can offer what products?
- 8) it is fully computerized?
- 9) up-to-date it is?
- 10) quick, efficient and reliable is it?
- 11) how much it does cost?
- 12) a discount you give me can?

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильное предложение.

- 1) a) Yesterday I got up at 7 as usual. b) Yesterday I goted up early as usual.
- 2) a) We married when we finished school. b) We married when we finished school.
- 3) a) The child stopped crying and smiled to me. b) The child stoped crying and smiled at me.
- 4) a) I didn't go out yesterday. b) I didn't went out yesterday.
- 5) a) When did you finished school? b) When did you finish school?
- 6) a) When were you born? b) When was you born?
- 7) a) I didn't see anybody in the street. b) I didn't seen anybody in the street?
- 8) a) Did you taken a shower yesterday? b) Did you take a shower yesterday?
- 9) a) I not liked our teacher. b) I didn't like our teacher.
- 10) a) When you go to work? b) When did you go to work?

Вариант 3

ЗАДАНИЕ 1. Добавьте нужные вспомогательные глаголы и запишите вопросы.

- 1) What/you do?
- 2) Who/you work for?
- 3) Which department/you in?
- 4) Where/you study?
- 5) What qualifications/you have?
- 6) What/your responsibilities?
- 7) When/your company established?
- 8) Where/your head office located?
- 9) How many employees/you have?
- 10) /you have any subsidiaries in other countries?
- 11) What/your annual turnover?

ЗАДАНИЕ 2. Найдите и исправьте 14 ошибок в тексте.

Megasoft a large multinational company based in the UK. It employ about 5,000 people. The company have branches in 12 countries with offices in 20 cities. It has operations in Russia as well.

Megasoft produce electronics and software. It's factories are in China and Japan, so it's suppliers are mostly in Asia. The company invest a lot of money in research and development, as a result, each year it launche a new product into the market. Its most popular products are: MBook, MPod and MPad.

Electronics a highly competitive market. The main competitors of Megasoft is Apple and Microsoft. The company have shops and warehouses in 12 countries and sells its products in the domestic market and abroad. The majority of its customers is young middleclass people.

Megasoft is a very successful company. It's annual turnover is about USD 300 million.

ЗАДАНИЕ 3. Расставьте слова в правильном порядке и запишите предложения.

- 1) your company when was established?
- 2) you have subsidiaries got?
- 3) what your annual turnover is?
- 4) to increase it you hope do?
- 5) your head office located where is?
- 6) employees how many you have got?
- 7) you can offer what products?
- 8) it is fully computerized?
- 9) up-to-date it is?
- 10) quick, efficient and reliable is it?
- 11) how much it does cost?
- 12) a discount you give me can?

ЗАДАНИЕ 4. Выберите правильное предложение.

- 1) a) Yesterday I got up at 7 as usual. b) Yesterday I goted up early as usual.
- 2) a) We married when we finished school. b) We married when we finished school.
- 3) a) The child stopped crying and smiled to me. b) The child stoped crying and smiled at me.
- 4) a) I didn't go out yesterday. b) I didn't went out yesterday.
- 5) a) When did you finished school? b) When did you finish school?
- 6) a) When were you born? b) When was you born?
- 7) a) I didn't see anybody in the street. b) I didn't seen anybody in the street?
- 8) a) Did you taken a shower yesterday? b) Did you take a shower yesterday?
- 9) a) I not liked our teacher. b) I didn't like our teacher.
- 10) a) When you go to work? b) When did you go to work?

Вариант 4

ЗАДАНИЕ 1. Поставьте все глаголы в скобках в простом прошедшем времени и переведите текст.

Bill Clinton

Bill Clinton (be born) in 1946. He (grow up) in a small town called Hope. When Bill (be) a young boy, Hope (be) the place where everybody (know) everyone else. People (not/lock) their doors at night. Everyone (feel) very safe there. Three months before he (be born), something very sad (happen) to his family. His father (die) in a car accident. So Bill (live) with his grandparents while his mother (go) to school to become a nurse. Bill's grandmother (believe) in education. She (read) to Bill all the time. She even (hang) cards around his high chair to help him to learn numbers. She (do) a good job teaching her grandson. Bill (can) read when he was only three. Soon Bill's mother (marry) for the second time. The family (move) to a new town, Hot Springs. Soon Bill (have) a new little brother. When Bill (be) a teenager, he (be) an important leader in his high school and church. He (get) good grades and (work) very hard to help people in his community. But he (work) on something else too. He (practice) his saxo-phone until he (play) so well that he (win) the first prize in a band contest! One summer, Bill (be chosen) to be part of Boy's Nation. He (meet) many other kids who (be interested) in leader-ship and the government. That summer he also (meet) a very famous person, who (be) at that time the leader of the nation. He even (shake) hands with John J. Kennedy, the President of the US! At first Bill (not/intend) to become a politician. He (want) to be a doctor. Then he (think of) making a living as a saxophone player but in the end he (decide) to go to the university. So he (enter) Georgetown University in Wash-ington, D.C. He (study) really well and when he (finish) college he (win) a great honor. He (be sent) to England to study. When he (return) to the US, he started law school. He (want) to become a lawyer. He also (want) to return to Arkansas. While he (be) in law school, he (meet) someone he really (like). Her name (be) Hillary Rodham and she also

(study) law. Once they were taking a drive and saw a very beautiful house. Hillary (think) it was the most beautiful house she had ever seen. Just a short while after that drive Bill (buy) the house and (say) to Hillary, "I (buy) the house you (like). So you'd better marry me. I can't live here by myself." And Hillary (smile) and (agree). Who wouldn't? Three years later Bill (be elected) governor of Arkansas. He (spend) fourteen years trying to make education, health care, and the environment better in his state. He (want) more jobs and better life conditions for the people in Arkansas. In 1980 Bill and Hilary (have) a daughter. And in 1992 Bill Clinton (be elected) the President of the United States. Before he (become) president he (speak) about his program on TV, he (take) bus trips and (stop) in towns across the country. He (promise) to the Americans to improve the quality of their life, more jobs, better roads, better pay, better education and health care, in short — a better life. He (become) one of the most popular American presidents, and one of the brightest and most intellectual politicians of our times but unfortunately he (get involved) in some really dirty scandals that (tarnish) his reputation and (put) an end to his political career.

ЗАДАНИЕ 2. Прочитайте и исправьте 10 ошибок в диалоге.

A job interview

- OK, let's get started. Why you want this job, Harry?
- Well, I want to work in big multinational company. I think Megasoftware is good company and it offers excellent career opportunities for ambitious people.
- Why you want to work in a multinational company?
- I think such a company can give me chance to work in different countries and to enrich my experience and to use my knowledge of foreign languages.
- What languages do you speak?
- Spanish, Italian and French.
- Oh, that impressive.
- I hope it'll be useful in my future work.
- As you know, Harry, we need sales team leader.
- Yes, I know. How many people is there in the sales team?
- Fifty. That's a lot of people. So what are your strengths as a manager?
- Well, I always set clear goals and I can communicate them to the staff.
- And how are you deal with conflicts in the team?
- The only solution is to listen to people and solve all the problems together.
- What sort of people are you work well with?
- I like hardworking, easy-going and reliable people, but I can work well with anybody who's really committed to work.
- Why should we hire you?
- Well, I have the right experience for the job. I'm very motivated and ready for challenges.
- Is there any questions, you'd like to ask us?
- Well, if you chose me, when would you like me to start?
- The vacancy should be filled next week. We'll let you know our decision tomorrow.
- Thank you for you time.
- Not at all. It was a pleasure. Goodbye.
- Bye.

Тексты для чтения и пересказа

Origins of Money

There are numerous myths about the origins of money. The concept of money is often confused with coinage. Coins are a relatively modern form of money. Their first appearance was probably in Asia in the 7th century BC. And whether these coins were used as money in the modern sense has also been questioned.

To determine the earliest use of money, we need to define what we mean by money. We will return to this issue shortly. But with any reasonable definition the first use of money is as

old as human civilization. The early Persians deposited their grain in state or church granaries. The receipts of deposit were then used as methods of payment in the economies. Thus, banks were invented before coins. Ancient Egypt had a similar system, but instead of receipts they used orders of withdrawal – thus making their system very close to that of modern checks. In fact, during Alexander the Great's period, the granaries were linked together, making checks in the 3rd century BC more convenient than British checks in the 1980s.

However, money is older than written history. Recent anthropological and linguistic research indicates that not only is money very old, but its origin has little to do with trading, thus contradicting another common myth. Rather, money was first used in a social setting. Probably at first as a method of punishment.

Early Stone Age man began the use of precious metals as money. Until the invention of coins, metals were weighed to determine their value. Counting is of course more practical, the first standardized ingots appeared around 2200 BC. Other commonplace objects were subsequently used in the abstract sense, for example miniature axes, nails, swords, etc.

Full standardization arrived with coins, approximately 700 BC. The first printed money appeared in China, around 800 AD. The first severe inflation was in the 11th century AD. The Mongols adapted the bank note system in the 13th century, which Marco Polo wrote about. The Mongol bank notes were "legal tender", i.e. it was a capital offense to refuse them as payment. By the late 1400s, centuries of inflation eliminated printed bank notes in China. They were reinvented in Europe in the 17th century.

1. Are the concepts of money and coinage the same?
2. How old is the first money?
3. What did early Stone Age men use as money?
4. Where and when did the first bank notes appear?
5. When and where was the printed money reinvented?

Employment

Since individuals typically earn their incomes from working for companies whose requirements are constantly changing, it is quite possible that at any given time not all members of a country's potential work force will be able to find an employer that needs their labor. This would be less problematic in an economy in which such individuals had unlimited access to resources such as land in order to provide for themselves, but when the ownership of the bulk of its productive capacity resides in relatively few hands, most individuals will be dependent on employment for their economic well-being. It is typical for true capitalist economies to have rates of unemployment that fluctuate between 3% and 15%. Some economists have used the term "natural rate of unemployment" to describe this phenomenon.

Depressed or stagnant economies have been known to reach unemployment rates as high as 30%, while events such as military mobilization (a good example is that of World War II) have resulted in just 1-2% unemployment, a level that is often termed "full employment". Typical unemployment rates in Western economies range between 5% and 10%. Some economists consider that a certain level of unemployment is necessary for the proper functioning of capitalist economies. Equally, some politicians have claimed that the "natural rate of unemployment" highlights the inefficiency of a capitalist economy, since not all its resources – in this case human labor – are being allocated efficiently.

Some libertarian economists argue that higher unemployment rates are in part the result of minimum wage laws, as well as in part the result of misguided monetary policy, and are not inevitable in a capitalist economy. They also claim that if the value of the productive capacity of a given employee is worth less to the employer than the minimum wage, that person will become unemployed, and therefore unemployment will exist whenever the legal minimum wage exceeds the true economic value of the least productive members of the labor pool. Likewise, if the amount of money a person can obtain on welfare approaches or equals what they could make by working, that person's incentive to work will be reduced.

Some unemployment is voluntary, such as when a potential job is turned down because the unemployed person is seeking a better job, is voluntarily living on savings, or has a non-wage-earning role, such as in the case of a traditional homemaker. Some measures of employment disregard these categories of unemployment, counting only people who are actively seeking work and have been unable to find any.

1. What is the natural rate of unemployment?
2. What sort of events can lead to full employment?
3. How can minimum wage laws affect unemployment rates?
4. When will person's incentive to work be reduced?

Tax

A tax is a compulsory charge or other levy imposed on an individual or a legal entity by a state or a functional equivalent of a state (e.g., tribes, secessionist movements or revolutionary movements). Taxes could also be imposed by a subnational entity.

Taxes may be paid in cash or in kind or as corvée labor. In modern capitalist taxation systems, taxes are designed to encourage the most efficient circulation of goods and services and are levied in cash. In kind and corvée taxation are characteristic of traditional or pre-capitalist states and their functional equivalents. The means of taxation, and the uses to which the funds raised through taxation should be put, are a matter of hot dispute in politics and economics, so discussions of taxation are frequently tendentious.

Public finance is the field of political science and economics that deals with taxation.

History of taxation

Political authority has been used to raise capital throughout history. In many pre-monetary societies, such as the Incan empire, taxes were owed in labor. Taxation in labor was the basis of the Feudal system in medieval Europe.

In more sophisticated economies such as the Roman Empire, tax farming developed, as the central powers could not practically enforce their tax policy across a wide realm. The tax farmers were obligated to raise large sums for the government, but were allowed to keep whatever else they raised.

Many Christians have understood the New Testament to support the payment of taxes, through Jesus's words "Render unto Caesar the things that are Caesar's".

There were certain times in the Middle Ages where the governments did not explicitly tax, since they were self-supporting, owning their own land and creating their own products. The appearance of doing without taxes was however illusory, since the government's (usually the Crown's) independent income sources depended on labor enforced under the feudal system, which is a tax exacted in kind.

Many taxes were originally introduced to fund wars and are still in place today, such as those raised by the American government during the American Civil War (1861-1865). Income tax was first introduced into Britain in 1798 to pay for weapons and equipment in preparation for the Napoleonic wars and into Canada in 1917 as a "temporary" tax under the Income War Tax Act to cover government expenses resulting from World War I.

The current income tax in America was set up by Theodore Roosevelt in 1913. It was called The Federal Income Tax and was deducted from incomes at rates varying from 1-7%. But, since then, the American Tax Code has been modified and new taxes have been added, especially over the World War I and II periods. Since World War II, the American Tax Code has increased in size four-fold.

1. What is the definition of a tax?
2. How can taxes be paid?
3. How were taxes paid in medieval Europe?

4. Why were many taxes originally introduced?
5. What kind of document describes what taxes people have to pay?

Вопросы к зачету

1. Письменный перевод текста по специальности с английского на русский язык со словарем объемом 1800 печатных знаков. Время выполнения – 60 минут.
2. Прочитать и пересказать на английском языке текст по специальности объемом 1500 печатных знаков.
3. Устно изложить одну из пройденных тем по специальности.

Темы к зачету

1. You and your company.
2. Preparing a trip.
3. Away on business.
4. Visiting a company.
5. People at work.
6. Getting a job.
7. Dealing with problems.

7.4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, и опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций

Требования к контрольной работе

Контрольная работа – средство проверки умений применять полученные знания для решения задач определенного типа по теме или разделу.

Контрольная работа представляет собой один из видов самостоятельной работы обучающихся. По сути – это изложение ответов на определенные теоретические вопросы по учебной дисциплине, а также решение практических задач. Контрольные проводятся для того, чтобы развить у обучающихся способности к анализу научной и учебной литературы, умение обобщать, систематизировать и оценивать практический и научный материал, укреплять навыки овладения понятиями определенной науки и т.д.

При оценке контрольной работы преподаватель руководствуется следующими критериями:

- работа была выполнена автором самостоятельно;
- обучающийся подобрал достаточный список литературы, который необходим для осмысления темы контрольной работы;
- автор сумел составить логически обоснованный план, который соответствует поставленным задачам и сформулированной цели;
- обучающийся проанализировал материал;
- обучающийся сумел обосновать свою точку зрения;
- контрольная работа оформлена в соответствии с требованиями;
- автор защитил контрольную работу и успешно ответил на все вопросы преподавателя.

Контрольная работа, выполненная небрежно, без соблюдения правил, предъявляемых к ее оформлению, возвращается без проверки с указанием причин, которые доводятся до обучающегося. В этом случае контрольная работа выполняется повторно.

Вариант контрольной работы выдается в соответствии с порядковым номером в списке студентов.

Критерии оценки знаний при написании контрольной работы

Отметка «отлично» выставляется обучающемуся, показавшему всесторонние, систематизированные, глубокие знания вопросов контрольной работы и умение уверенно применять их на практике при решении конкретных задач, свободное и правильное обоснование принятых решений.

Отметка «хорошо» выставляется обучающемуся, если он твердо знает материал, грамотно и по существу излагает его, умеет применять полученные знания на практике, но допускает в ответе или в решении задач некоторые неточности, которые может устранить с помощью дополнительных вопросов преподавателя.

Отметка «удовлетворительно» выставляется обучающемуся, показавшему фрагментарный, разрозненный характер знаний, недостаточно правильные формулировки базовых понятий, нарушения логической последовательности в изложении программного материала, но при этом он владеет основными понятиями выносимых на контрольную работу тем, необходимыми для дальнейшего обучения и может применять полученные знания по образцу в стандартной ситуации.

Отметка «неудовлетворительно» выставляется обучающемуся, который не знает большей части основного содержания выносимых на контрольную работу вопросов тем дисциплины, допускает грубые ошибки в формулировках основных понятий и не умеет использовать полученные знания.

Требования к выполнению тестового задания

Тестирование - это метод, основанный на стандартизированных заданиях, которые позволяют измерить знания, умения и навыки испытуемого.

Основные принципы тестирования, следующие:

- связь с целями обучения - цели тестирования должны отвечать критериям социальной полезности и значимости, научной корректности и общественной поддержки;
- объективность - использование в педагогических измерениях этого принципа призвано не допустить субъективизма и предвзятости в процессе этих измерений;
- справедливость и гласность - одинаково доброжелательное отношение ко всем обучающимся, открытость всех этапов процесса измерений, своевременность ознакомления обучающихся с результатами измерений;
- систематичность - систематичность тестирований и самопроверок каждого учебного модуля, раздела и каждой темы; важным аспектом данного принципа является требование репрезентативного представления содержания учебного курса в содержании теста;
- гуманность и этичность - тестовые задания и процедура тестирования должны исключать нанесение какого-либо вреда обучающимся, не допускать ущемления их по национальному, этническому, материальному, расовому, территориальному, культурному и другим признакам;

Важнейшим является принцип, в соответствии с которым тесты должны быть построены по методике, обеспечивающей выполнение требований соответствующего федерального государственного образовательного стандарта.

В тестовых заданиях используются четыре типа вопросов:

- закрытая форма - является наиболее распространенной и предлагает несколько альтернативных ответов на поставленный вопрос. Например, обучающемуся задается вопрос, требующий альтернативного ответа «да» или «нет», «является» или «не является», «относится» или «не относится» и т.п. Тестовое задание, содержащее вопрос в закрытой форме, включает в себя один или несколько правильных ответов и иногда называется выборочным заданием. Закрытая форма вопросов используется также в тестах-задачах с выборочными ответами. В тестовом задании в этом случае сформулированы условие задачи и все необходимые исходные данные, а в ответах представлены несколько вариантов результата решения в числовом или буквенном виде. Обучающийся должен решить задачу и показать, какой из представленных ответов он получил.

– открытая форма - вопрос в открытой форме представляет собой утверждение, которое необходимо дополнить. Данная форма может быть представлена в тестовом задании, например, в виде словесного текста, формулы (уравнения), графика, в которых пропущены существенные составляющие - части слова или буквы, условные обозначения, линии или изображения элементов схемы и графика. Обучающийся должен по памяти вставить соответствующие элементы в указанные места («пропуски»).

– установление соответствия - в данном случае обучающемуся предлагают два списка, между элементами которых следует установить соответствие;

– установление последовательности - предполагает необходимость установить правильную последовательность предлагаемого списка слов или фраз.

Критерии оценки знаний при проведении тестирования

Отметка «отлично» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 85% тестовых заданий;

Отметка «хорошо» выставляется при условии правильного ответа не менее чем 70 % тестовых заданий;

Отметка «удовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа не менее 50 %;

Отметка «неудовлетворительно» выставляется при условии правильного ответа менее чем на 50 % тестовых заданий.

Результаты текущего контроля используются при проведении промежуточной аттестации.

Критерии оценки знаний на зачете

Зачет – форма проверки знаний, умений и навыков, приобретенных обучающимся в процессе усвоения учебного материала лекционных, практических и семинарских занятий по дисциплине.

Зачет может проводиться в форме устного опроса по билетам (вопросам), с предварительной подготовкой или без подготовки, по усмотрению преподавателя. Преподаватель вправе задавать вопросы сверх билета.

Преподаватель может проставить зачет без опроса или собеседования тем студентам, которые активно работали на практических занятиях в течение семестра.

Зачет оценивается по двухбалльной шкале:

«Зачтено» ставится при выполнении заданий.

«Незачтено» ставится, если задания не выполнены.

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

8.1. Основная литература

1. General English [Электронный ресурс]: учебное пособие для студентов неязыковых факультетов. Уровень B1-Intermediate / [сост.: Л.В. Чистобасва, З.М. Шадже]. - Майкоп : Магарин О.Г., 2015. - 308 с. - Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8002/libdata.php?id=2100024572>

8.2. Дополнительная литература

1. Доркин, И.В. Английский язык. Разговорная лексика [Электронный ресурс]: краткий справочник / Доркин И.В. - Минск: Вышэйшая школа, 2015. - 96 с. - ЭБС «IPRbooks» - Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/35459>

2. Афанасьев, А.В. Курс эффективной грамматики английского языка [Электронный ресурс]: учебное пособие / А.В. Афанасьев. - М.: Форум: ИНФРА-М, 2015. - 88 с. - ЭБС «Znaniium.com» - Режим доступа: <http://znaniium.com/catalog.php?bookinfo=498984>

СОГЛАСОВАНО
С БИБЛИОТЕКОЙ МГТУ
 САМУСОВА Е.В.

8.3. Информационно-телекоммуникационные ресурсы сети «Интернет»

1. - Образовательный портал ФГБОУ ВО «МГТУ» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <https://mkgtu.ru/>
2. - Официальный сайт Правительства Российской Федерации. [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.government.ru>
3. - Информационно-правовой портал «Гарант» [Электронный ресурс]: Режим доступа: <http://www.garant.ru/>
4. - Научная электронная библиотека www.eLIBRARY.RU – Режим доступа: <http://elibrary.ru/>
5. - Электронный каталог библиотеки – Режим доступа: <http://lib.mkgtu.ru:8004/catalog/fol2;>
6. - Единое окно доступа к образовательным ресурсам: Режим доступа: <http://window.edu.ru/>

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

Виды речевой деятельности

Чтение

Главным итогом работы с любым текстом является понимание его содержания. Для достижения поставленной цели мы рекомендуем вам эту работу вести в несколько этапов.

- 1-й этап. Прочитайте весь текст полностью без словаря. В тексте вам могут встретиться незнакомые слова и выражения. Несмотря на это, попытайтесь понять общее содержание текста.
- 2-й этап. Приступайте к повторному чтению текста. Вы заметите, что слова и выражения, которые были (или казались) совершенно непонятными, начинают обретать смысл – ещё не ясный и не совсем точный в деталях, но – смысл. Это - пример того, как «работает» контекст, т.е. окружение тех слов и выражений, которые вам пока ещё непонятны. Прочитав текст второй раз, вы увидите, что неясности касаются уже только узкоспециальных значений тех или иных слов и выражений.
- 3-й этап. На этом этапе мы рекомендуем воспользоваться словарем и другими вспомогательными источниками, с целью полного понимания текста.

Примечание: Если необходимо, то вы можете каждый этап повторить дважды.

Содержание текста обычно проверяется следующими заданиями:

- ответьте на вопросы по тексту (устно/письменно);
- задайте вопросы к тексту (устно/письменно);
- передайте основное содержание текста (устно/письменно);
- найдите ключевые слова и выражения, раскрывающие основное содержание текста;
- выделите главную проблематику текста;
- составьте план-конспект прочитанного текста;
- сделайте письменный перевод текста;
- составьте письменную аннотацию текста.

Перевод

Перевод - выражение средствами другого языка всего того, что уже выражено или выражается средствами языка оригинала.

Значительные трудности при переводе с английского на русский язык вызывает многозначность слов, когда бывает непросто подобрать нужное значение слова для данного контекста. Например, возьмём английское слово *great* и посмотрим, как меняется его значение в зависимости от контекста:

1) *Newton was a great thinker and scientist.* — Ньютон был великим мыслителем и учёным.

2) *My grandfather lived to a great age.* — Мой дедушка дожил до преклонного возраста.

3) *During our Black Sea voyage there was a great storm.* — Во время нашего путешествия по Чёрному морю был сильный шторм.

Сходные явления наблюдаются и в русском языке. Например: "тонкий лист" переводится на английский язык как *"a thin sheet"*; "тонкий вкус" — как *"a delicate taste"*, а "тонкий слух" — как *"a keen hearing"* и т.п.

Для того чтобы уметь правильно сопоставлять английские и русские слова при переводе, необходимо ознакомиться с основными типами смысловых соответствий.

К ним относятся следующие:

1. Значение английского слова полностью соответствует значению русского слова и, независимо от контекста, передаётся постоянно одним и тем же эквивалентом. К таким словам относятся:

- имена собственные: *George* — Джордж;
- географические названия: *London* — Лондон;
- названия дней недели, месяцев: *June* — июнь;
- числительные: *two* — два;
- технические термины: *microphone* — микрофон.

2. Английскому слову в русском языке соответствует несколько слов. Для перевода многозначного слова в данном случае отыскиваем нужное значение, а затем в пределах данного значения находим наиболее соответствующий данному контексту вариант.

3. Наряду с многозначностью существительных, глаголов, прилагательных значительные трудности при переводе создаёт многозначность служебных слов.

Например, определённый артикль *the* перед прилагательными в сравнительной степени означает «чем... тем»:

The more machines we have, the easier will be the work. - Чем больше у нас будет машин, тем легче будет работа.

But, помимо значения "но" может означать:

"только", "всего лишь", "кроме":

Различные случаи дополнительных значений служебных слов следует запоминать!

Следует также запоминать различные фразеологические выражения, которые могут встретиться в тексте.

Например, *at any rate* — во всяком случае, *by all means* — во что бы ни стало, *by no means* — никоим образом

В процессе работы над текстом существенную помощь окажет вам некоторое сходство звучания и значения слов, общих для русского и английского языков. Это — либо слова, которые пришли в английский и русский из одного источника, либо заимствования, слова, пришедшие из английского в русский. Например, *constitution* — конституция, *revolution* — революция, *parliament* — парламент.

- *kilogram* — килограмм
- *automobile* — автомобиль

Но в английском и русском языках встречаются слова, которые при внешнем сходстве расходятся по своему звучанию, например:

- especially* — особенно (не "специально")
- sympathy* — сочувствие (не "симпатия")
- intelligent* — умный (не "интеллигент")

Очень важно при переводе уметь правильно пользоваться словарем.

Словарь — это сложный механизм, работа с которым требует известных навыков. Поэтому, не зная, как устроен словарь, мы не всегда сможем найти нужное слово или выражение.

Главная наша *ошибка* иногда состоит в том, что, открыв словарь на нужной странице, мы берем первое попавшееся значение найденного слова, не задумываясь о том, подходит ли оно по контексту.

Например, встретив в переводимом тексте предложение «*They ship goods to Australia*», студент, обратившись к словарю за значением слов *ship* и *goods* и взяв первые, самые распространённые: *ship* - корабль; *goods* - хороший, добрый - неизбежно встанет в тупик: его подстрочник, т.е. предварительный вариант перевода, будет просто нелеп: «*Они корабль хороший (или хорошие?) в Австралию*»

Конечно, существенную помощь в переводе данной фразы окажут и *общие знания* о строении английской фразы, о порядке слов в ней, а также о том, что одна и та же словоформа может выступать и в функции, скажем, глагола, и в функции существительного. Так, после подлежащего, выраженного личным местоимением *They*, должно идти сказуемое, выраженное глаголом, а после него - дополнение, выраженное существительным. Но и в этом случае всех ответов мы не получим. В лучшем случае перевод его фразы будет звучать так:

«*Они везут на кораблях что-то хорошее в Австралию.*»

Между тем, внимательно проработав соответствующую словарную статью, мы найдем и другие значения искомым слов:

to ship (глагол) — транспортировать, отправлять, перевозить;

goods (существительное, мн. число) — товары; и его перевод был бы более удачен:

«*Они транспортируют грузы в Австралию.*» Чтобы избежать ненужных сложностей с чтением и переводом текста, надо иметь навыки пользования словарём.

Лингвистический материал ГРАММАТИКА

Чтобы говорить на английском языке, понимать английскую речь, читать и писать на данном языке, необходимо знать грамматику современного английского языка. Что следует понимать под выражением «знать грамматику языка»? Это значит, что изучающий иностранный язык должен знать, каким образом в английском языке образуются слова, словосочетания, предложения, уметь употреблять их в устной и письменной речи. Этого можно добиться при помощи выполнения специальных учебных упражнений.

У каждого языка своя грамматика. Сходные черты грамматик помогают нам освоить иностранный язык, а различия затрудняют изучение языка.

Вот некоторые существенные отличия.

1. В русском языке глагол имеет 3 времени: настоящее (читаю), прошедшее (читал) и будущее (прочту). Обратите внимание на то, что формы времени образуются главным образом при помощи окончаний и приставок. В системе глаголов в русском языке имеются формы совершенного и совершенного вида (прочитал – читал).

В английском языке 16 времен, формы которых образуются главным образом при помощи вспомогательных глаголов (I am reading, I have read, I shall read, и т.д.). Формы совершенного и несовершенного вида отсутствуют.

2. В русском языке порядок слов в предложении относительно свободный, при котором основной смысл предложения не меняется: Я купила вчера интересную книгу ↔ Купила я вчера интересную книгу ↔ Вчера я купила интересную книгу ↔ Вчера купила я интересную книгу ↔ Интересную книгу купила я вчера ↔ Интересную книгу я купила вчера ↔ Книгу интересную вчера я купила, и т.д.

По-английски мы это же можем сказать I bought an interesting book yesterday ↔ Yesterday I bought an interesting book. Другие перемещения не возможны.

Чтобы выполнить правильно грамматическое упражнение, следует повторить определенное правило. Для этого вам необходимо посмотреть записи в рабочих тетрадях, или найти соответствующие материалы в учебниках или учебно-методических пособиях, имеющихся в библиотеке МГТУ или на кафедре иностранных языков.

ФОНЕТИКА

Чтобы адекватно выразить в речи ту или иную мысль, необходимо правильно ее произнести. Успеху в работе над произношением, несомненно, способствуют имитация звучащей речи и знания того, как следует произнести тот или иной звук, как правильно в интонационном отношении оформить то или иное предложение. Сочетание знаний и имитационных способностей приведут вас к успешной выработке умений, а затем и автоматизированных навыков.

ЛЕКСИКА

Основной проблемой при изучении любого иностранного языка является заучивание слов. На это уходит 70 - 80% времени и усилий. По мнению специалистов, новая лексика лучше всего запоминается в конкретном тексте, диалоге, словосочетании, устойчивом выражении, конкретной ситуации. Слова, заученные вне контекста, лежат «мертвым грузом» и в нужной ситуации не приходят на ум. Поэтому, выработайте для себя правило: каждый раз, принимаясь за новый текст, повторите весь предыдущий лексический материал путем быстрых «пробежек» по словам. Помните, что частота общения с изучаемым материалом имеет прямую связь с качеством ваших знаний.

Для заучивания слов предлагается несколько методов:

- 1-й метод основан на смысловой общности слов, образующих блок. Например, в блоке «в отеле» будут находиться слова: забронировать номер, зарегистрироваться, оплатить счет, заполнить анкету, аннулировать заказ и т.д. Удобнее всего изготовить карточки (лучше из плотного картона). С одной стороны записываются слова и словосочетания на английском языке, а с другой – их перевод на русском. Карточки можно пронумеровать для облегчения нахождения соответствующего слова. Карточки должны иметь название блока в соответствии со смысловой макроструктурой (темой). На практике установлено, что изучающие английский язык могут легко выучить в день 20 единиц. Вы можете начать с меньшего количества. Изучать иностранные слова можно двумя способами, отталкиваясь от английского или русского слова. Обязательно проходите три главные ступени при изучении слов в указанной последовательности: чтение и перевод с английского, перевод с русского, воспроизведение наизусть каждого блока.

- 2-й метод основан на фонематической классификации слов, т.е. выбираются слова, имеющие общее звучание. Например, общекорневой гласный [:] – all, ball, tall. Очень удобен этот метод при заучивании неправильных глаголов. Следует сгруппировать глаголы по сходству образования форм прошедшего времени, причастия II, и произношения изменяемого корневого гласного. Например: dig-dug-dug, spin-spun-spun, stick-stuck-stuck, win-won-won. Этот метод полезен и тем, что отрабатывается и лексика, и грамматика, и фонетика, и орфография.

- 3-й метод. Возьмите маркер или цветной карандаш приятного для вас цвета и закрасьте им все незнакомые слова в тексте. Затем выпишите их и найдите их значения в словаре. Обратите особое внимание на так называемые интернациональные слова. Помните, что в английском языке ударение в словах несет и смысловоразличительную функцию. Сравните: 'income – in'come. С помощью словаря тщательно проработайте содержание текста. Добивайтесь полного стопроцентного понимания. Не пропускайте ни одного незнакомого или «трудного» слова. Рано или поздно они все вам понадобятся. Лучше всего рекомендуется объединить (путем подчеркивания ручкой) «цветные» слова с рядомстоящими так, чтобы образовывались короткие смысловые фразы (например:

провели переговоры с представителями; независимые эксперты в области). Постоянно сверяйте правильность произношения слов с транскрипцией. Обращайте внимание на ударение и длительность звуков, от которых нередко меняются их значения. Переходите к новому материалу только после того, как хорошо усвоите предыдущий. Имейте в виду, что слабое знание иностранного языка чаще всего проявляется в недостаточности словарного запаса. Помните, что знание слов – это уже 80% знания языка!

Учебно-методические материалы по практическим занятиям дисциплины

FINDING THE RIGHT JOB

Office Careers

Every day, large companies receive hundreds of letters from job seekers. Unemployment statistics make headlines. Behind unemployment hides another, more personal kind of employment crisis: underemployment.

Underemployment can involve full- or part-time work. The term refers to the type of work you are doing: the heart surgeon working as a salesperson or the professor sorting mail. Are these examples exaggerated? Unfortunately not. Especially when you consider the lives of many adults who have moved from their country of birth to another part of the globe.

Underemployment

Why do so many people settle for underemployment? Perhaps because of the need to find a job quickly, any job. Unfortunately, the best job is not often the easiest to find. In modern, industrial nations underemployment is alarmingly common; studies in the United States, for instance, have shown that as many as 80 percent of adults are underemployed. That's almost everybody! So if you share in the frustration of underemployment you are hardly alone. In fact, you're in good company!

Taking underemployment personally, a person may feel singled out. Yet underemployment differs from failure. Underemployment is temporary and can be overcome in time. To develop a career means setting long-term employment goals.

Finding the Right Work

Finding employment takes hard work in itself; so does finding a better position once employed. Competition for good jobs – those that are challenging, interesting, and well paid – is here to stay. Landing the right job is a major step in launching a successful career. But career planning only starts there.

Career development involves long-term planning. The search continues over the years as a person moves from one position to the next, developing skills which include the use of language.

A wide variety of skills is required for almost any job, anything from taking instructions to giving them, from being supervised to supervising. In order to signal what you can do and what you have done, it is useful to think of your skills and experience in terms of action verbs.

Job Search

How can you make basic decisions about the choice of jobs and career? Most people go to the openings. If you read the want ads in the newspaper, for example, you learn who is offering employment. This is only one way to go about finding work.

Another strategy is to do some long-range planning. This involves determining your abilities, interests, and needs. What have you already learned by education and experience to do well? There are your strengths, or abilities. What is it that you most enjoy doing? There are your interests. What kind of income will you need to support yourself and your family? These are your needs.

In addition to the development of language and vocational skills, a successful career depends on learning how to look for work. Success is not guaranteed by seeing experts at an employment agency. While professionals may give valuable assistance, success in the long run

depends on doing some thinking on your own – for instance, naming personal interests and abilities on a resume.

Developing a resume begins with listing the skills a person has already gained. In addition, a resume specifies how and where those skills were acquired. All told, the resume states the qualifications and work history of an applicant. A well-written resume sent with a letter of application can win the interview of a lifetime.

Often what makes a prospective applicant stand out is the attitude that comes through in the cover letter. Qualities such as initiative, self-control, and a sense of responsibility are highly regarded by employers today.

Employment in Market Economy

In market terms, an individual can increase his income by working harder (taking a second job, say) or working smarter (for example, acquiring new, more wanted skills). In the United States, according to statistics, education has a direct and powerful effect on earnings; a person with university degree, or 16 years of education, will over a lifetime earn more than twice what someone with only eight years of education will earn. But still many persons entering the working world lack adequate training in such areas as leadership, communicating ideas and needs, and working successfully as a member of a team. Employees must be skilled in allocating time, money and other resources needed to carry out a job. They are to be able to evaluate and use new information. They must understand how one task may affect other related tasks. Finally they have to be able to learn new skills and adapt to changing technology.

MORE DETAILS FOR AMERICAN RESUME FORMAT

The candidate's resume must catch their attention upon first glance. Below are some helpful tips to get your candidate's resume noticed:

1) Keep the resume to one or two pages only. This is most important as the HR director usually does not have time to read through several pages on each candidate. The one page resume will pique interest just enough for them to ask for more.

2) Fonts type and sizes. Use fonts "Times New Roman" or "Arial". Also you must use small font sizes such as 10 or 12 points. Remember: you should keep your resume to one or two pages only.

3) Do not use text boxes, frames, backgrounds, etc. Your resume should be clear and professional.

4) Do not title your resume CURRICULUM VITAE. That title is reserved for multiple page resumes filled with specific work experiences in the higher levels of employment such as attorneys, doctors, and scientists etc.

5) Insert a small business photo on the right upper side of your resume. We recommend that men wear shirt and tie or suit and women business attire. Please avoid t-shirts, sweat-shirts, hats, religious garments, low neckline blouses, etc.

6) Do not put your age or gender on the resume. That information is mandatory on the visa application but inappropriate on a resume. Most, if not all American companies, follow a strict Equal Opportunity Employer code. To list your age and gender would indicate tacit discrimination.

7) Pay attention on how you write the dates on your resume. Remember that in the United States the month comes first of the day. Also you should use the Roman calendar.

8) List University degree. List your university degree and the year you graduated, but not the courses. The American employers are more interested in your university degree and work experience.

9) List your work Experience. Start from the most recent position. If you have many numerous positions you should list the last three. Also you must give a detailed description of your experience for each position.

10) Don't list your references on the resume. If you want, you can keep them on a separate page and we will provide them to the employer when asked.

Note: In the objectives listed on your resume, don't list "to enhance English skills" as a reason or goal in entering the trainee program. The American company wants to think you are already fluent in English. This is proper to list on your application but never in your resume.

INTERVIEW TECHNIQUE

Making the Most of Your Experience

How many times have you been asked the question, «What do you do for living?» There is a tendency for people to answer this question by saying, for example, «I'm a secretary» or «I'm a salesgirl». In everyday conversations these answers are acceptable, but in an interview the interviewer will be more interested in your skills than in your former titles. On your resume you must try to put more emphasis on things you can do and have done rather than on what you are or were called while doing those things.

At job interviews an applicant is expected to explain past work experience clearly. A good applicant is prepared to speak specifically about skills as well as experience.

For example: «I worked for eight months as an assistant to the manager at WXYZ radio. I learned to keep records carefully, to file rapidly, and to take information over the phone accurately». The fact that the work was unpaid and part-time is of secondary importance. What counts most are the skills acquired. It almost always pays to explain work experience in this way. Beginning with basic questions such as your own abilities, interests, and needs is a very different plan than taking the first available job. Choice of occupation is one of the biggest decisions we ever make. It pays to make it carefully.

Kinds of Interviews

There are many different kinds of employment interviews, but generally there are two basic types: the screening interview and the selection interview. A screening interview is often based on an employment application. In a screening interview, a personnel clerk or a staff person may review the company's application form you filled out to make sure that you have provided all essential information. Questions will usually require you to provide yes/no questions or give short answers providing specific information. Generally the screening interview is meant to be a check to make sure that all applicants meet minimal requirements before further interviewing is done. In a selection interview you may be interviewed by one or even four or five individuals. These may include a personnel manager or supervisory staff from the section for which you are applying. Questions in a selection interview may ask for specific information or may be open ended. The more experience you have in analyzing different styles of interviewing, the more flexible and adaptable you will be in dealing with actual interviews.

Interview Technique

Every interviewer is different; each has his or her own style. Some are professionally trained, but many are not. In general, however, interviewing styles fall into two broad types: directive and nondirective. An interviewer with a directive style will generally ask a number of pointed questions that are aimed at getting specific information. In a nondirective style interview, the interviewer tends to ask questions that allow the interviewees the opportunity to express themselves more openly.

An interview may be compared to a dance in which the interviewer is supposed to be the lead partner and the interviewee is supposed to be a follower. Most of the time the trick is to adjust yourself to the pace and style set up by the interviewer. If the style is directive, you should try to provide concise, accurate information without going on and on. If you have been asked a simple question, try to stick to it rather than trying to provide your whole life history. On the other hand, if you are being interviewed in a nondirective style, try to elaborate by providing specific examples and explanations.

Occasionally, you may be interviewed by an inexperienced or poorly trained interviewer. Remember that not everyone is equally skilled in the art of interviewing. Many people who interview do so only now and then as a minor responsibility rather than as their major job. When you are dealing with an unskillful interviewer, it may be necessary for you to redirect the interview. You should make this switch only after you realize that the interviewer's line of questioning is missing important information about you and your background. Just as in a dance in which a lead person fails to lead and it may occasionally become necessary for the other partner to lead, so too in an interview it may be necessary for you to redirect.

AT THE OFFICE

The Organization

According to an old saying, you can judge the personality of an organization by the switchboard operator. Organizations, in the end, are people – people playing roles. The roles differ in many ways. A superior, for instance, may have far greater power and authority than subordinates. Those with the greatest authority are said to be at the top of the hierarchy. The hierarchy of authority also establishes a chain of command, the route by which instructions and communicated between employees – who you speak to, for instance, when a problem arises. A hierarchy is actually composed of relationships between people. These relationships are based, in part, on who holds the power to make decisions. Job descriptions usually mention these relationships. Sometimes, however, rank is communicated less formally. Either way, in order to communicate successfully with coworkers, it is important to recognize these relationships within the organization.

Communication is a two-way street. We listen and we speak. Listening well is as important as speaking clearly. If you have learned English as a foreign language and are working for a joint venture, your colleagues learn to understand your way of speaking. However, those who do not know you may not understand your pronunciation as easily. Fortunately, there are several quick ways to improve your pronunciation. First, remember to listen to yourself speaking. Just remembering to speak carefully is a good start. When giving information on the phone, remember to be especially clear. Speak slowly. Pronounce each word carefully, one sentence at a time. You will be amazed how much more easily you are understood.

Active listening to get information

Good listeners listen actively. Then try to understand completely all that is being said. They make sure they understand. They are not afraid to ask questions. On the phone, for example, a good listener asks for details:

- Will there be any charge for the workshop?
- No, it's free.
- How many hours will it take?
- Three hours – from nine until noon.

Do you ask questions after listening? Asking questions is a sign that you are listening carefully.

Taking messages

After you have written down a phone message, read important details back to the caller.

- So the meeting starts at nine on Wednesday.
- Yes, quite right.
- Good. We'll be there.

Checking details is a form of active listening. It is especially important to be accurate when taking messages for others. Getting the message right in the first place is quicker and easier than calling back later for details.

Messages should be delivered promptly, especially when a message has been left to return a call. The original caller expects a reply.

Showing Politeness

To show politeness, English speakers use a variety of expressions. Here are a few examples.

- Please spell the company name. - It's Ross Electronics: R-O-S-S.
- I'm sorry, but could you repeat the area code?
- The code is 09722.
- I'm afraid that I missed the date.
- It's August 1st.
- Excuse me, but could you repeat the time for the meeting?
- It's at 2:00 on Tuesday.
- Would you mind repeating the message?
- Sure...
- I'm sorry, but I didn't catch that.
- I'm sorry, but I didn't understand the last phrase. It's noisy in the office today.
- Could you please speak up?

Phrases for politeness are often said with emphasis. Intonation, the rising and falling pitch of speech, is one form of emphasis. When you say the phrases yourself, try to repeat the information and emphasis as you heard it.

ON THE TELEPHONE

Handling the Telephone

Making a phone call is not always easy – especially if you do not know the person on the other end of the line very well. Phone messages must be accurate and complete. Taking them tests both writing and listening skills, especially when a caller is speaking quickly. Asking callers to repeat a message can help. Even people who have spoken a language all their lives ask each other to repeat things. There's really no need to be embarrassed about asking.

Requesting Repetition

When making requests, English speakers show politeness in several ways. Speaking with a friendly tone of voice usually does the trick. Sometimes there are even conflicts related to tone and register. They tend to occur more often in telephone communication than in face-to-face communication. When using the telephone, many people are not cautious in monitoring their tone and often express irritation in their voice that they would normally try to conceal when speaking face to face. There may be many reasons for this. Telephone conversation is less personal than face-to-face conversation. Since we cannot get nonverbal feedback from the person we are talking to, we may tend to express our irritation and displeasure more openly when using the telephone. It shows how important tone and register are in minimizing conflict with colleagues, potential customers, or people in other organizations.

Do not forget that the person you are talking to may be having difficulties too. Remember that the other person:

- Wants to understand you easily, so try to speak clearly;
- Cannot see your reactions, so always confirm that you have (or have not) understood each point that has been made;
- Cannot see you and does not know what a nice person you are, so make sure you sound polite and agreeable;
- Cannot spend much time, so make sure your call is brief;
- Is getting an impression of your company while talking to you, so make sure that you sound efficient.

This chapter provides phrases for taking messages and requesting information by phone.

Informing the Caller

Oftentimes at work we answer calls for co-workers. The caller, of course, is usually given a reason if someone cannot come to the phone. Several phrases are commonly used as explanations. Some are specific; others are not. Here are several examples:

- He's just stepped away from his desk.
- She's in a meeting.
- The boss is at lunch until 2:00.
- They are with a client.

Each of these phrases tells the caller why someone cannot come to the phone at the moment. They cover many situations without explaining any detail. The caller simply learns that the person is busy or unavailable. Explanations of absence are normally followed by offering to take a message. Common phrases include: Would you like to leave a message!

Could I take a message?

Should I have him call you back!

Can I tell her you called!

Who should I say called!

The caller may wish to leave additional information. If so, a more complete message is required. Sometimes it is necessary to ask callers for more information or to repeat what they have already said.

Requesting Specific Information

Complete telephone messages usually include important details such as names, telephone numbers, appointments, and addresses. For example, you might request the caller's telephone number. Be specific. Request only the information you need.

- Would you mind repeating the phone number?
- The number's 298-4713.
- Which room was that?
- It will be room 241.
- Could you please spell your last name?
- Sure. H-E-N-D-E-R-S-O-N.

Here is the example of the message:

To: Bob Stanley

Date: 12 Sept.

MESSAGE: Mr. Alan Murphy called from Kyiv, Ukraine. Please call him today before 3 p.m. or any time tomorrow at 044 2115762 about rearrangements for meeting. Message taken by: S.F.

BUSINESS WRITING

Steps to Good Writing

How do you write, with pen or pencil or on a personal computer? The tools vary, but the process is the same: Plan, Outline, Draft, Edit, Rewrite, and Proofread.

Plan first. Planning to write requires thinking about your audience and purpose, gathering necessary information, and reviewing appropriate resources. Plan your time and your place to write. Try to create an environment in which you can focus. Research facts, figures, and missing details first so that your draft can flow without interruption.

The writing process doesn't always follow neatly progressive steps, but it must begin with a plan. Then, you have choices. Some people outline first; some write the draft. You may start with either, but must include both steps.

The content should be accurate, clear, and correct: grammar, punctuation and spelling. It is important that each section contains only information pertinent to it. It is necessary that each paragraph: (1) focuses on one topic; (2) is limited to five or six sentences; (3) has most sentences in active voice; (4) each sentence contains an average of 15 to 20 words. Ideas must flow logically. There should be the following reference material on your shelf: a good English/Russian dictionary and a good Russian/English dictionary; on line: a spell checker and a grammar checker. Always remember the words of Samuel Johnson: «What is written without effort is in general read without pleasure».

How to Write Business Letters

On the job secretaries most often write short letters or fax-messages. Businesspersons have always used powerful communication to achieve wealth and position. The right message at the right time and place is a success. The principles of good correspondence are 1) writing often and 2) responding quickly. The keys to letter writing art still exist. If you wish to follow them, you will see the improvement in your very next letter.

1. *Begin from the end.* Decide what you would like to happen as a result of your letter. Want money? To sell something? A promotion? Summarize your letter in a sentence. The best letters have a strong sense of purpose.

2. *Put yourself in your reader's place.* Therefore be friendly and nice. Never write in anger. Your anger will evaporate: your letter will remain. Find ways to turn negative statements into positive ones.

3. *Write plainly.* Keep your sentences short – one idea in each. Any sentence longer than two typed lines is automatically suspect. Try to write the way you talk.

4. *Decide what information is important and what is irrelevant.* Chop out the whole paragraphs if they do not contribute. In particular, pay attention on adjectives as Voltaire wrote «The adjective is the enemy of the noun».

5. *Use active verbs.* Be brave not to write «Your invoice has been misdirected» instead of «I have misdirected your invoice». Whenever you can, use pronouns I, we, and you addressing your reader by name «Dear Ms White». The passive voice sounds rather wimpy.

6. *Check your grammar, spelling, punctuation, and style.* Set up a clean, logical format for your letter. Read the text aloud to yourself, or, better, to someone else and ask him or her to look critically at your draft.

7. *End the letter with an action step.* The last sentence of your letter should suggest the reader's or your own next move like «If you have any problems, please do not hesitate to call us at...».

STRUCTURE OF A BUSINESS LETTER

Sender's address

In correspondence that does not have a printed letterhead; the sender's address is written on the top right-hand side of the page.

In the UK, in contrast to the practice in some countries, it is not usual to write the sender's name before the sender's address.

Date

The date is written below the sender's address, sometimes separated from it by a space. In the cases of correspondence with the printed letterhead, it is also usually written on the righthand side of the page.

The month in the date should not be written in figures as they can be confusing; for example, 11.01.1998 means 11th January 1998 in the UK, but 1st November 1998 in the US. Nor should you abbreviate the month, e.g. Nov. for November, as it simply looks untidy. It takes a moment to write a date in full, but it can take a lot longer to find a misfiled letter, which was put in the wrong file because the date was confusing.

Many firms leave out the abbreviation 'th' after the date, e.g. 24 October instead of 24th October. Other firms transpose the date and the month, e.g. October 24 instead of 24 October. These are matters of preference, but whichever you choose you should be consistent throughout your correspondence.

Inside's (or receiver's) address

This is written below the sender's address and on the opposite side of the page, i.e. the left-hand one.

1. Surname known

If you know the surname of the person you are writing to, you write this on the first line of the address, preceded by a courtesy title and either the person's initial(s) or his/her first given

name, e.g. *Mr. J.E. Smith* or *Mr. John Smith* , not *Mr. Smith* . Courtesy titles used in addresses are as follows:

- Mr. (with or without a full stop; the abbreviated form 'mister' should not be used) is the usual courtesy title for a man.

- Mrs. (with or without a full stop; no abbreviated form) is used for a married woman.

- Miss (not an abbreviation) is used for an unmarried woman.

- Ms (with or without a full stop; no abbreviated form) is used for both married and unmarried women. Many women now prefer to be addressed by this title, and it is a useful form of address when you are not sure whether the woman you are writing to is married or not.

- Messrs (with or without a full stop; abbreviation for Messieurs, which is never used) is used occasionally for two or more men, e.g. *Messrs P. Jones and B.L. Parker*) but more commonly forms part of the name of a firm, e.g. *Messrs Collier & Clerk & Co.*

- There are many special titles, which should be included in addresses. They include:

- academic or medical titles, e.g. Doctor (Dr.), Professor (Prof.)

- military titles, e.g. Captain (Capt.), Major (Maj.), Colonel (col.)

- aristocratic title, e.g. Sir (which means that he is a Knight; not be confused with the salutation 'Dear Sir' and always followed by a given name – *Sir John Brown* , not *Sir J. Brown* or *Sir Brown*), Dame, Lord, Baroness, etc.

- Esq (with or without a full stop; abbreviation for Esquire) is seldom used now. If used, it can only be instead of 'Mr' and is placed after the name, e.g. *Bruce Hill Esq .*, not *Mr. Bruce Esq*

2. Title known

If you do not know the name of the person you are writing to, you may know or be able to assume his/her title or position in the company, e.g. the Sales Manager, or the Finance Director, in which case you can use it in the address.

3. Department known

Alternatively you can address your letter to a particular department of the company, e.g. The Sales Department, or The Accounts Department.

4. Company only

Finally, if you know nothing about the company and do not want to make any assumptions about the person or the department your letter should go to, you can simply address it to the company itself, e.g. Soundsonic Ltd., Messrs Collier & Clerke & Co.

Order of inside addresses

After the name of the person and/or company receiving the letter, the order and style of addresses in the UK and in the US, is as follows:

<i>British style</i>	<i>American style</i>
1. Inside Address (company)	
<p>Messrs Black & Sons, 159 Knightsbridge, London SW1 8YC</p> <p>The International Trading Company 24 Churchill Avenue Maidstone, Kent ZE8 9ZB</p>	<p>International Trading Company Sabas Building 507 A. Flores Street Manila Philippines</p> <p>The American Magazine 119 Sixth Avenue New York, NY 11011</p>
2. Addressing an individual on company business	
<p>The Manager The Hongkong and Shanghai Banking Corporation Main Office Kuala Lumpur Malaysia</p> <p>Dear Sir, Dear Sirs,</p> <p>Messrs Mahmoud & Son 329 Coast Road Karachi, Pakistan</p>	<p>Mr. C.C. Pan Far East Jewelry Co. 68 Queen's Road East Hong Kong</p> <p>Dear Sir: Gentlemen:</p> <p>The Standard Oil Company Midland Building Cleveland, Ohio 44115</p>
3. Addressing an individual on private business	

T. Hardy, Esq., c/o Waltons Ltd., 230 Snow Street, Birmingham, England Dear Tom, Miss Claire Waterson c/o Miller & Sons Pty. Ltd. Box 309 Sydney NSW 2000 Australia	Mr. C. Manzi Credito Milano Via Cavour 86 Milan Italy Dear Mr. Manzi, Continental Supply Company 321 Surawongse Bangkok Thailand
--	---

Style and punctuation of addresses

Both the addresses may be 'blocked' (i.e. each line is vertically aligned with the one above) or 'indented', as below:

Bredgade 51,
DK 1269,
Copenhagen K,
Denmark

There are no rules stating that one style or the other must be used, though blocking, at least in addresses, is more common. In any case you must be consistent, i.e. do not block the sender's address and then indent the inside address.

If punctuation is used, each line of the address is followed by a comma, except the last line. But, the majority of firms now use open punctuation, i.e. without any commas.

'For the attention of'

An alternative to including the recipient's name or position in the address is to use an 'attention of'.

e. g. For the attention of Mr. R. Singh (British English) or
Attention: Mr. E.G. Glass, Jr. (American English)

Salutations

- *Dear Sir* opens a letter written to a man whose name you do not know.
- *Dear Sirs* is used to address a company. Note: in the US – Gentlemen.
- *Dear Madam* is used to address a woman, whether single or married, whose name you do not know.
- *Dear Sir or Madam* is used to address a person you know neither the name nor the sex.
- When you do not know the name of the person you are writing to, the salutation takes the form of Dear followed by the person's surname. Initials or first names are not generally used in salutations: *Dear Mr. Smith*, not *Dear Mr. J. Smith*. The comma after the salutation is optional.

The body of the letter

This may be indented or blocked. It is a matter of choice. Whichever style you use, you must be consistent and use that style all through the letter.

It is usual to leave a line space between paragraphs in the body of the letter; if the blocked style is used, this is essential.

For the information concerning the linguistic aspect of writing the body of the letter, consult the following chapters of my diploma paper.

Complimentary closes

- If the letter begins with *Dear Sir*, *Dear Sirs*, *Dear Madam*, *Dear Sir or Madam*, it will close with *Yours faithfully*.

- If the letter begins with a personal name – *Dear Mr. James, Dear Mr. Robinson* – it will close with *Yours sincerely*.

- Avoid closing with old-fashioned phrases such as *We remain your faithfully*, or *Respectfully yours*, etc.

- Note that Americans tend to close even formal letters with *Yours truly* or *Truly yours*, which is unusual in the UK in commercial correspondence. But a letter to a friend or acquaintance may end with *Yours truly* or the casual *Best wishes*.

The comma after the complimentary close is optional. The position of the complimentary close – on the right, left or in the center of the page – is the matter of choice. It depends on the style of the letter (blocked letters tend to put the close on the left, indented letters tend to put them in the centre) and on the firm's preference.

Signature

Always type your name after your handwritten signature and your position in the firm after you typed signature. This is known as 'the signature block'. Even though you may think your signature is easy to read, letters such as 'a', 'e', 'o', and 'v' can easily be confused.

It is, to some extent, a matter of choice whether you sign with your initial(s), e.g. *D. Jenkins*, or your given name, e.g. *David Jenkins*, and whether you include a courtesy title, e.g. Mr., Mrs., Miss, Ms. In your signature block. But if you give neither your given name nor your title, your correspondent will not be able to identify your sex and may give you the wrong title when he/she replies. It is safer therefore, to sign with your given name, and safest of all to include your title.

Including titles in signatures is, in fact, more common among women than among men, partly because many women like to make it clear either that they are married (Mrs.) or unmarried (Miss) or that their marital status is not relevant (Ms.), and partly because there is a tendency to believe that important positions in a company can only be held by men. It would do no harm for men to start including their titles in their signatures.

Per pro

The term 'per pro' (p.p.) is sometimes used in signatures and means 'for and on behalf of'.

Secretaries sometimes use *p. p.* when signing a letter on behalf of their bosses.

When writing on behalf of your company, it is useful to indicate your position in the firm in the signature.

Enclosures

If there are many enclosures, e.g. leaflets, prospectus, etc., with the letter, these may be mentioned in the body of the letter. But many firms in any case write *Enc.* or *Encl.* At the bottom of the letter, and if there are a number of documents, these are listed, e.g.

Enc.

Bill of lading (5 copies)
Insurance certificate (1 copy)
Bill of exchange (1 copy)

Structural and lexical peculiarities of a business letter

Sender's address	{	Bredgate 51, DK 1260, Copenhagen K, DENMARK
Date	{	9 th May 2001
Inside address (Receiver's address)	{	Sounsonic Ltd., Warwik House, Warwik Street, Forest Hill, London SE23 1JF UNITED KINGDOM
Attention line	{	<u>For the attention of the Sales Manager</u>
Salutation	{	Dear Sir or Madam,
Body of the letter	{	Please would you sent me details of your quadrophonic sound system, which were advertised in the April edition of "Sound Monthly"? I am particular interested in the Omega range of equipment that you specialize in.
Complimentary close	{	Yours faithfully,
Signature	{	Ekaterina Gorgeeva E. Gorgeeva (Ms)
Per pro Company position	{	p.p. D. Sampson Sales manager
Enclosure	{	Enc.

Formatting Envelopes for Business Letters

It is best to type an envelope for a business letter. Most word document programs contain an envelope labeling function to help you. All you need to do is indicate the size of envelope you are using and type the correct information in the appropriate fields, for example:

<p>Sending company's name and address is printed here</p> <p>Ms. Maggie Jones Angel Cosmetics Inc. 110 East 25th Street New York NY 10021 USA</p>	<p>Postage stamp</p>
---	--------------------------

TYPES OF BUSINESS LETTERS

Письмо-запрос информации (Inquiry Letter)

An inquiry (also spelt enquiry) is sent when a businessman wants some information, especially about: the supply of goods, leaflets or catalogues, quotation or prices, samples, terms and discounts, availability of goods, delivery times and deadlines, method of transport, insurance.

A businessman will save unnecessary correspondence by giving full details that are relevant.

If a prospective customer approaches suppliers for the first time, it is useful to tell them something about his own business, the kind of goods he needs and for what purpose they are required. In this case of customers of long standing or repeat orders, the inquiry may be very simple. Often a phone call or a postcard will do.

The structure of an Inquiry letter

<i>Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы</i>	
Dear Sir or Madam	Уважаемый(ая) господин/госпожа
Dear Sirs	Уважаемые господа
<i>Указание источника информации о компании</i>	
With reference to your advertisement (ad) in...	Относительно вашей рекламы в ...
Regarding your advertisement (ad) in ...	Касательно вашей рекламы в ...
<i>Просьба выслать необходимые данные</i>	
Could you please send me ...	Не могли бы вы выслать мне
I would be grateful if you could...	Я был бы благодарен, если вы...
Can you give me some information about...	Можете ли вы дать мне информацию о...
Could you send me more details...?	Могли бы вы выслать мне подробную информацию...
<i>Дополнительные вопросы</i>	
I would also like to know ...	Я бы также хотел узнать...
Could you tell me whether ...	Скажите, пожалуйста...
<i>Подпись</i>	
Yours faithfully,	Искренне Ваш, (если имя Вам не известно)
Yours sincerely,	(если имя Вам известно)

Письмо-ответ на запрос информации (Quotations/Offers)

The quotation in reply to an inquiry may be a simple one, containing simply the prices and other information asked for. The sales-conscious businessman, however, will take the opportunity to stimulate his correspondent's interest in his goods or services by including a sales message and the assurance that the customer will receive personal attention.

Offers are also sent without a preceding inquiry when a supplier wants to draw the attention of customers and new customers to a special product or range of goods. A firm offer is subject to certain conditions, a deadline for the receipt of orders, or a special price for certain quantities.

The structure of an Quotations/Offers

<i>Обращение</i>	
Dear Mr, Ms	Уважаемый(ая) господин/госпожа
<i>Благодарность за оказанное внимание</i>	
Thank you for your letter of	Спасибо за ваше письмо...
We would like to thank you for enquiring about ...	Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...
<i>Предоставление требуемой информации</i>	
We are pleased to enclose ...	Мы с удовольствием вкладываем...
Enclosed you will find ...	В прикреплённом файле вы найдете...
We enclose ...	Мы прилагаем...
<i>Ответ на дополнительные вопросы</i>	
We would also like to inform you ...	Мы также хотели бы сообщить вам о...
Regarding your question about ...	Относительно вашего вопроса о...
In answer to your question (enquiry) about...	Отвечая на ваш вопрос...
<i>Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество</i>	
We look forward to ...	Мы надеемся
hearing from you	услышать вас снова
receiving your order	получить от вас заказ
welcoming you as our client (customer)	что вы станете нашим клиентом
<i>Подпись</i>	
Yours faithfully,	Искренне Ваш, (если имя Вам не известно)
Yours sincerely,	(если имя Вам известно)

Письмо-жалоба (Complaint Letter)

Mistakes may occur in day-to-day business, and these give cause for *complaints*. There might have been a misunderstanding about the goods to be supplied; perhaps the warehouse clerk made an error in addressing the parcel; sometimes a consignment is dispatched too late or delays are caused in transit; damages may have occurred during delivery; a manufacturing defect is discovered when a machine is used. The customer is understandably annoyed.

He will get better results if he takes the trouble to explain his complaint clearly, and to propose ways in which matters can be put right. His company may make mistakes too: firms often have to manage with insufficiently trained personnel or to contend with staff shortage, so mistakes and accidents happen.

The structure of a Complaint Letter

<i>Вступление</i>	
Name of Contact Person	Полное имя адресата (если известно)
Company Name	Название компании
Consumer Complaint Division	Отдел по работе с клиентами
Street Address, City, State, Zip Code	Адрес компании
Dear (Contact Person):	Обращение
<i>Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре либо услуге</i>	
On (the 1st of July), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).	1 июля я (приобрел, сдал внаем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке)
I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.	Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.
I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff	Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.
I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.	Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.
I am writing to complain about the quality	Я пишу, чтобы выразить недовольство

of the product I purchased on-line from your website.	качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.
I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.	Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.
<i>Описание возникшей проблемы</i>	
Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, and I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).	К сожалению, ваш товар (услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает не качественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было объяснено)
The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.	Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе и сообщил, что оно требуется немедленно.
To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want – money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).	Для решения проблемы, я был бы благодарен, если вы (указываются ваши требования: вернете деньги, кредит, проведете ремонт, произведете обмен и т.д.) Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты и другие документы.)
I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office	Я жду вашего ответа с решением по моей проблеме и буду ждать до (указывается крайний срок) прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (указыва-

numbers with area code).	ется адрес и номер телефона)
Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest.	Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа не позднее завтрашнего утра.
I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further.	Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден ...
Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order.	Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.
I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience.	Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.
<i>Окончание письма</i>	
Yours sincerely/Yours faithfully	Искренне Ваш
Your name	Ваше имя

Письмо-принесение извинений (Apology Letter)

It is particularly necessary to exercise tact in *handling complaints*. A disappointed customer cannot be put off with mere apologies – he is entitled to know how the mistakes will be remedied: when he will receive the goods ordered; what he is to do with the wrong consignment or the damaged goods he received; when he will receive a replacement for his defective machine, or if it can be repaired quickly.

The structure of an Apology Letter

<i>Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации</i>	
Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention	Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме
I appreciated your advising me of this incident...	Для меня очень важно ваше сообщение
<i>Выражение сожаления</i>	
We are very sorry to hear that...	Нам тяжело слышать об этом..
I am very sorry for this situation...	Я очень сожалею о сложившейся ситуации
<i>Извинение</i>	
We apologize for...	Мы просим прощения за...
Please accept our apologizes for...	Примите наши извинения...
<i>Объяснение действий компании</i>	
Please be assured that we will...	Будьте уверены, что мы...
You have my assurance that ...	Я гарантирую вам...
To compensate for the inconvenience caused...	Для возмещения причиненных неудобств...
We are doing everything we can do to resolve the issue	Мы делаем все возможное для решения проблем
I can assure you that this will not happen again	Обещаю, что это впредь это не повториться
I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency.	Я пытаюсь разобраться с этим/ решить эту проблему немедленно
Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them	Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его
<i>Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества</i>	
We value your custom highly	Для нас очень важно сотрудничество с вами
Your satisfaction is our priority	Мы ценим наше сотрудничество

Письмо-заказ (Order)

In comparison to the correspondence so far, *placing an order* is simple from the point of view of letter-writing. Very often the purchasing department or the buyer fills in an order form, although he may prefer to write a letter to make certain points quite clear. There could be special

import regulations, which make it necessary to complete formalities, or he may want to stress delivery instructions or other matters.

The supplier sends an *order acknowledgement* promptly, to thank his customer for the order. If prices or delivery times have changed, the customer must be notified. If the goods ordered are no longer available, a substitute may be offered.

Меморандум (Мемо)

Although e-mail messages are now used instead of memos for most intercompany communication, memos are still suitable for notes sent to people higher in the company hierarchy, especially in conservative companies.

The memo is also appropriate for lengthy, formal communications to coworkers that may eventually be circulated to your supervisors or to contacts in other companies.

Memo writing is something of an art form. A letter is not a memo, nor is a memo a letter. A memo is a short, to the point communication conveying your thoughts, reactions or opinion on something. A memo can call people to action or broadcast a bit of timely news. With memo writing, shorter is better.

As with all writing, memo writing needs a structure. Because they are short, rambling meanderings will soon destroy the memo's effectiveness and become a waste of productive time to those that read it and to him or her who wrote it.

Memorandums or memos are an effective way to communicate within an organization and should be used as an opportunity to improve your business writing.

Parts of a Memo

- **To:** This includes a list of all the people who will receive the memo. The names usually appear in order of seniority, where the most superior person comes first on the list. It is best to list full names and titles although in a smaller set-up using only first names may be acceptable.

- **From:** This will list the name of the sender or senders.

- **Date:** State the exact date when the memo is being written, including the day, month and year. Use business English and abstain from the use of short forms.

- **Subject:** This states the reason for the memo and should not exceed one sentence.

- **CC:** This will mention the names of the people who will receive this memo but will not be expected to carry out the action. This is generally used for superiors who need to be informed of the intra-office memos even if they are not directly concerned with them.

- **The Body:** The main copy will give a list of facts and discuss the issue. The facts have to be explained in a manner that is relevant to the recipients so they know exactly how they stand to benefit or lose in regards to the given piece of information. Although the memo looks like a short piece of text you cannot overlook proofreading or using a grammar checker.

- **Conclusion:** State the specific action that needs to be carried out.

BUSINESS COMMUNICATION

Management Style

There is a statement: «Management is getting work done through people». A manager's authority in an organization is a matter of rank. Each manager handles authority in a unique way known as management style. One supervisor may be hurried and curt, while another may be patient and friendly. And so it is that some managers are easier to work with than others.

Management style is one part training, nine parts personality. Yet, as an old saying goes, nothing breeds success like success. Higher job status usually increases a person's prestige. In contemporary society, wealth and career success are very important in determining social status. A high-ranking manager expects and receives a great deal of respect from co-workers.

Respect is expressed both verbally and nonverbally. For example, a supervisor respects an employee who is subordinate to follow instructions and take suggestions without resistance or resentment, for a supervisor, regardless of age or sex, has been granted authority. Everyone works in his or her domain. Everyone should adhere to the rules of conduct, i.e. statement of employment duties and responsibilities. Trying to avoid conflicts with anyone in your

organization is one of the most important things. So learn how to do that. **Lines of Communication**

Institutions are organized along lines of communication. In most cases, a manager passes information and instructions to those supervised. Likewise, when employees make a request or complaint, as a rule they report to their own supervisors. It is usually not appropriate to go over the head of a supervisor to speak to a higher-ranking manager. Speaking directly to your own supervisor is usually the quickest way to get Problems solved.

How should you speak to different people in the organization? Sometimes it is difficult, especially in foreign language. So let us begin from the very beginning. What are the main language functions? They are: 1) exchanging information; 2) making requests; 3) persuading others to do what we want; 4) evaluating; 5) expressing feelings opinions, and attitudes. How can we use those functions in our everyday communication at work? Let us consider some cases.

You should think of register use.

Signal when you don't understand: *«I beg your pardon? »*

Ask that critical information be repeated: *«I think I remember how to get started, but I am not sure what to do when I've made a mistake and what to do when I'm finished».*

Ask for clarification: *«I'm sorry, I'm not sure what you want me to do».*

Double-check and ask for feedback. For example, you have to make 19 copies of the document: *«That's nineteen, one-nine, right? »*

Don't worry about saving face. *Your boss knows that it is much cheaper and less timeconsuming repeat directions and prevent errors than to fix mistakes after they have occurred.*

Be honest and don't try to cover up mistakes.

Let us consider several examples how to talk to different people,

a. *I'm sorry; I didn't mean to do that. I promise you it won't happen again.*

Relationship: talking to a manager or other superior

b. *You must feel terrible. I wish there were something I could do.*

Relationship: talking to a friend or a subordinate

c. *I'm sorry, but you will just have to learn to work a little faster.*

Relationship: manager to subordinate

d. *Why don't I stay after work for a few minutes and show you how to fill out those forms?*

Relationship: friend, peer, boss to subordinate

e. *I don't quite see things the same way.*

Relationship: peer, subordinate to boss, superior to subordinate

BUSINESS TRIP

Business trips are just part of doing business. A company tries to choose only its best people to represent it. Trips can happen in or out of the country. And there are as many reasons to go on a business as there are places to go: to sign contracts, to discuss terms of delivery, payment or shipment, to have tests, to consult, to improve one's professional skills, to provide support. Representatives of the companies involved usually make preliminary arrangements in order to meet. Whether a long-term or short-term trip, the itinerary must be carefully planned by the head of a department or another executive. After the trip, an employee is ordinarily expected to give a full financial accounting of the trip to his boss. Sightseeing, cultural events and just plain relaxing are a regular part of every business trip. And no businessman would dare forget to buy gifts for relatives, friends and colleagues while on a business trip to an interesting, new location. These trips are important because they contribute to the expansion of a company's business relationships and help that company succeed in the competitive world market.

Business today is international in character, and business people often have to travel. On a business trip people might meet colleagues and business partners for the first time. Often, colleagues from different countries experience cultural difficulties, that is, they are surprised by

strange, to them, social conventions in a new place. Different cultures do things differently! Management styles also differ from country to country. It's often useful when doing business in a foreign land, to get some advice from a special agency which consults on questions of international business. These days business trips are very important because face to face meetings are more valuable to profitable business than any other type of strategy.

BUSINESS AND SOCIAL CONTACTS

Distance is no obstacle today and personal contacts have become the most efficient means of promoting a better understanding in all spheres of human activity. Foreign trade is no exception.

Normally, businessmen keep in touch through correspondence or telephone calls, but there's no denying the fact that major problems can be solved more effectively through a personal meeting. Both parties have equal opportunities to hear out their counterpart's arguments and come to an agreement on the business in hand. Since a business trip is always limited in time, a businessman makes arrangements before to his departure or immediately on arrival. Among other things he can make an appointment by telephone or by cable. In the counterpart's country a businessman can make an appointment in person. It is customary for businessmen to draw up a tentative programme of points they would like to take up during the forthcoming meeting.

The programs of the delegation's stay include a series of business talks and social meetings like a sightseeing tours, entertainment, visits to their counterpart's homes, etc. Visitors may have to attend a business lunch or a reception given in honour of the delegation.

It is essential to be punctual in business. If you cannot keep the appointment you should notify your counterpart in advance and fix a new date.

On a formal occasion (talks, a working lunch, a reception) a businessman is expected to wear a suit and tie. Informal occasions (a sightseeing tour, an outing, a visit to a private home) do not call for formal clothes; one should be dressed casually.

Remember that it is always best to behave naturally. Jokes and humor are appreciated just as much as they are elsewhere.

BUSINESS TRAVEL

Never before in the history of the world have businessmen traveled so much as they do today. It is not surprising because we are living in a world of growing international trade and expanding economic and technical cooperation. Fascinating though it is for tourist, traveling however has become the most tiring of all the occupations for many businessmen and experts. Choosing a comfortable hotel to stay at is, therefore, a matter of some importance. There are plenty of good hotels, motels, and guest houses, in the world, conveniently located for major business centers. Many developing countries, such as India, Egypt, Nigeria, Libya, etc have excellent hotels. Their numerous facilities include both large and small cocktail barbers shops and conference halls equipped with simultaneous, multilingual translation systems. There are parking areas which can accommodate a lot of cars. It might be useful for travelling businessmen and tourists to know that tailor shops, shoe repair shops and laundry, dry cleaning services are available for guests. People in the office help guests to book train or steamer tickets and rent a car. They are also ready to give all necessary information.

Nowadays people who go on business mostly travel by air as it is the fastest way of travelling. Passengers are requested to arrive at the airport 2 hours before departure time on international flights and an hour on domestic flights as there must be enough time to complete the necessary airport formalities. Passengers must register their tickets, weigh in and register the luggage. Most airlines have at least 2 classes of travel: first class and economy class which is cheaper. Each passenger of more than 2 years of age has a free luggage allowance. Generally this limit is 20kg for economic class passenger and 30kg for first class passenger.

Excess luggage must be paid for except for some articles that can be carried free of charge. Each passenger is given a boarding pass to be shown at departure gate and again to the stewardess when boarding the plane. Watch the electric sign flashes when you are on board, when the "Fasten Seat Belts" sign goes on do it promptly and also obey the "No Smoking" signal. Do not forget your personal effects when leaving the plane.

TRIP REPORT

People take business trips for a variety of reasons: to become familiar with a division of the company, to meet new personnel, to promote new business, or to investigate problems at a plant. Whatever the reason for the trip, they usually need to document the trip upon their return. That's where the real problems begin.

Most people don't know what's expected of them in a trip report. Some people believe they should write down everything that happened while they were away, accounting for every minute spent while on the road. This way, they try to convey the impression that they weren't sloughing off while out of the office. Others get so involved with the technical issues they are reporting that they forget to focus on the purpose of the trip. Still others get so general that a supervisor reading the report would wonder why he or she'd ever sent the person in the first place.

Your company sent you somewhere so that you could accomplish something. Perhaps you were sent to make a sale or to evaluate a process or a piece of software that might benefit your department. In any case, in the first paragraph or two, remind the reader why you took the trip and give the highlights of what you discovered. Also, give a hint as to how your discoveries may benefit your department or organization.

Even in a familiarization report, you are usually expected to uncover something of importance – for example, a suggestion based on your observations or a problem you'd like to investigate.

The trip report should include a cover sheet with the conference name, date and your name and company. Subsequent pages should detail your interest in the conference, your experience and how you will implement what you have learned into your organization. Customize your trip report to showcase the benefits you received and highlight how your organization will benefit from your attendance.

10. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем (при необходимости)

Информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, позволяют:

- организовать процесс образования путем визуализации изучаемой информации посредством использования презентаций, учебных фильмов;
- контролировать результаты обучения на основе компьютерного тестирования;
- автоматизировать расчеты аналитических показателей, предусмотренные программой научно-исследовательской работы;
- автоматизировать поиск информации посредством использования справочных систем.

Для осуществления учебного процесса используется свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение:

1. Операционная система на базе Linux;
2. Офисный пакет Open Office;
3. Графический пакет Gimp;
4. Векторный редактор Inkscape;
5. Тестовая система на базе Moodle

6. Тестовая система собственной разработки, правообладатель ФГБОУ ВО «МГТУ», свидетельство №2013617338.

Перечень информационных справочных систем

1. Электронная библиотечная система «ZNANIUM.COM» (www.znanium.com)
2. Электронная библиотечная система IPRbooks (<http://www.iprbookshop.ru/>)

11. Описание материально-технической базы необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)

Наименования специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Специальные помещения		
Учебные аудитории для проведения занятий лекционного типа: № ауд. адрес Аудитория для практических занятий, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: № ауд. адрес Компьютерный класс: № ауд. адрес	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»;
Помещения для самостоятельной работы		
Учебные аудитории для самостоятельной работы: № ауд. адрес В качестве помещений для самостоятельной работы могут быть: компьютерный класс, читальный зал: ул.Первомайская ,191, 3 этаж.	Переносное мультимедийное оборудование, доска, мебель для аудиторий, компьютерный класс на 15 посадочных мест, оснащенный компьютерами Pentium с выходом в Интернет	1. Операционная система «Windows», договор 0376100002715000045-0018439-01 от 19.06.2015; свободно распространяемое (бесплатное не требующее лицензирования) программное обеспечение: 1. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «VLC media

Согласовано
С БИБЛИОТЕКОЙ № 1
Самусов

		player»; 2. Программа для воспроизведения аудио и видео файлов «K-lite codec»; 3. Офисный пакет «WPS office»; 4. Программа для работы с архивами «7zip»; 5. Программа для работы с документами формата .pdf «Adobe reader»;
--	--	---

Дополнения и изменения в рабочей программе

На _____ / _____ учебный год

В рабочую программу _____
(наименование дисциплины)

для направления (специальности) _____
(номер направления (специальности))

вносятся следующие дополнения и изменения:

Дополнения и изменения внес _____
(должность, Ф.И.О., подпись)

Дополнения и изменения рассмотрены и одобрены на заседании кафедры
« _____ » _____ 20__ г.

Заведующий кафедрой _____
(подпись)

Шадже З. М.
(Ф.И.О.)