Приложение 5

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Тамбовский государственный университет имени Г.Р. Державина»
Факультет истории, политологии и филологии
Кафедра зарубежной филологии и прикладной лингвистики

УТВЕРЖДАЮ:
Декан факультета



С. К. Лямин
«17» июня 2026 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Б1.О.25 Деловой иностранный язык

Направление подготовки/специальность: 45.03.02 - Лингвистика

Профиль/направленность/специализация: Перевод и переводоведение

Уровень высшего образования: бакалавриат

Квалификация: Бакалавр

год набора: 2026

Тамбов, 2026

Автор программы:
Кандидат филологических наук, доцент Куксова Наталия Александровна

Рабочая программа составлена в соответствии с ФГОС ВО по направлению подготовки 45.03.02 - Лингвистика (уровень бакалавриата) (приказ Министерства науки и высшего образования РФ от «12» августа 2020 г. № 969).

Рабочая программа принята на заседании Кафедры зарубежной филологии и прикладной лингвистики «16» июня 2026 г. Протокол № 11

Рассмотрена и одобрена на заседании Ученого совета Факультета истории, политологии и филологии, Протокол от «17» июня 2026 г. № 10.

СОДЕРЖАНИЕ

1. Цели и задачи дисциплины…… 4

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата……. 4

3. Объем и содержание дисциплины…… 5

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства…… 7

5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)…….. 20

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины…… 22

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы……. 23

1. Цели и задачи дисциплины

1.1 Цель дисциплины – формирование компетенций:

ОПК-3 Способен порождать и понимать устные и письменные тексты на изучаемом иностранном языке применительно к основным функциональным стилям в официальной и неофициальной сферах общения

1.2 Типы задач профессиональной деятельности, к которым готовятся обучающиеся в рамках освоения дисциплины:

- научно-исследовательский
- переводческий

1.3 Дисциплина ориентирована на подготовку обучающихся к профессиональной деятельности в сферах: 01 Образование и наука (в сфере научных исследований), Сфера межъязыковой и межкультурной коммуникации

1.4 В результате освоения дисциплины у обучающихся должны быть сформированы:

Обобщенные трудовые функции / трудовые функции / трудовые или профессиональные действия (при наличии профстандарта)	Код и наименование компетенции ФГОС ВО, необходимой для формирования трудового или профессионального действия	Индикаторы достижения компетенций
	ОПК-3 Способен порождать и понимать устные и письменные тексты на изучаемом иностранном языке применительно к основным функциональным стилям в официальной и неофициальной сферах общения	Выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения на иностранном языке и осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной форме, используя вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнерами

1.5 Согласование междисциплинарных связей дисциплин, обеспечивающих освоение компетенций:

ОПК-3 Способен порождать и понимать устные и письменные тексты на изучаемом иностранном языке применительно к основным функциональным стилям в официальной и неофициальной сферах общения

№ п/п	Наименование дисциплин, определяющих междисциплинарные связи	Форма обучения							
		Очная (семестр)							
		1	2	3	4	5	6	7	8
1	Второй иностранный язык	+	+	+	+	+	+	+	+
2	Переводческая практика						+	+	
3	Практическая грамматика			+					
4	Практический курс английского языка	+	+	+	+	+	+	+	+

2. Место дисциплины в структуре ОП бакалавриата:

Дисциплина «Деловой иностранный язык» относится к обязательной части учебного плана ОП по направлению подготовки 45.03.02 - Лингвистика.

Дисциплина «Деловой иностранный язык» изучается в 4 семестре.

3.Объем и содержание дисциплины

3.1.Объем дисциплины: 3 з.е.

Очная: 3 з.е.

Вид учебной работы	Очная (всего часов)
Общая трудоёмкость дисциплины	**108**
Контактная работа	48
Практические (Практ. раб.)	48
Самостоятельная работа (СР)	60
Зачет	-

3.2.Содержание курса:

№ темы	Название раздела/темы	Вид учебной работы, час.		Формы текущего контроля
		Практ. раб.	СР	
		О	О	
4 семестр				
1	Business Etiquette	8	10	Чтение. ; Аудирование
2	Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations.	8	10	Говорение; Письмо; Лексика-грамматика
3	Marketing, Promotion and Advertising	8	10	Чтение; Тестирование
4	Money Matters	8	10	Письмо
5	Modern Banking	8	10	Опрос
6	Management	8	10	Аудирование; Тестирование

Тема 1. Business Etiquette (ОПК-3)

Лекция.

Basic skills and techniques for business correspondence. Basic skills and techniques for using the telephone in business. Basic skills and techniques for writing reports, making notes, summarizing and taking notes of conversations in business. Applying for jobs. Participating in interviews.

Практическое занятие.

Basic skills and techniques for business correspondence. Basic skills and techniques for using the telephone in business. Basic skills and techniques for writing reports, making notes, summarizing and taking notes of conversations in business. Applying for jobs. Participating in interviews.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (телефонный разговор)

2. Письменная работа (Резюме)
3. Письменная работа (Деловое письмо)
4. Письменная работа (Отчет)
5. Монолог (Шоковое собеседование).

Тема 2. Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations. (ОПК-3)

Лекция.

Looking after foreign visitors and traveling on business. Taking part in formal and informal meetings, one-to-one meetings and larger group meetings. Discussing contract terms. Presentations. Negotiating face-to-face and on the phone.

Практическое занятие.

Looking after foreign visitors and traveling on business. Taking part in formal and informal meetings, one-to-one meetings and larger group meetings. Discussing contract terms. Presentations. Negotiating face-to-face and on the phone.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (регистрация в отеле)
2. Письменная работа (Договор)
3. Ролевая игра (Приезд иностранной делегации)
4. Ролевая игра (Переговоры)
5. Письменная работа (Презентация)
6. Диалог (переговоры)
7. Сообщение (Особенности приема делегации и ведения переговоров).

Тема 3. Marketing, Promotion and Advertising (ОПК-3)

Лекция.

Marketing a product. Market research. Price, income and demand. Inflation.

Практическое занятие.

Promotion and advertising techniques.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (Презентация продукта)
2. Письменная работа (Реклама)
3. Ролевая игра (Продвижение продукта)
4. Письменная работа (Особенности рекламы)
5. Диалог (переговоры)
6. Сообщение (Особенности языка рекламы).

Тема 4. Money Matters (ОПК-3)

Лекция.

Methods of payment. Cash flow. Invoicing. Dealing with non-payment problems. Getting and spending. Credit and debt.

Практическое занятие.

Methods of payment. Cash flow. Invoicing. Dealing with non-payment problems. Getting and spending. Credit and debt.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (Покупки)
2. Письменная работа (Деловое письмо)
3. Ролевая игра (Кредит в банке)
4. Письменная работа (Особенности займов)
5. Диалог (Переговоры)

6. Сообщение (Особенности разрешения проблем неплатежей).

Тема 5. Modern Banking (ОПК-3)

Лекция.

Types of banks. Bank Services. Bank deposit. Bank lending. Financial Instruments. Bills. Cheques. Financial statements in a bank. International banking.

Практическое занятие.

Types of banks. Bank Services. Bank deposit. Bank lending. Financial Instruments. Bills. Cheques. Financial statements in a bank. International banking.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (В банке)
2. Письменная работа (Деловое письмо)
3. Ролевая игра (В банке)
4. Письменная работа (Особенности оплаты продукта)
5. Диалог (Переговоры о кредите (отсрочке платежа))
6. Сообщение (Особенности оплаты).

Тема 6. Management (ОПК-3)

Лекция.

Kinds of companies. Company organization. Company developments. Management techniques.

Практическое занятие.

Dealing with problems.

Задания для самостоятельной работы.

1. Диалог (В офисе)
2. Письменная работа (Деловое письмо)
3. Ролевая игра (Распределение обязанностей)
4. Письменная работа (Особенности организации компании)
5. Диалог (Переговоры)
6. Сообщение (Технологии управления)
7. Сообщение (Негласные правила в компании).

4. Контроль знаний обучающихся и типовые оценочные средства

4.1. Распределение баллов:

4 семестр

- текущий контроль – 80 баллов
- контрольные срезы – 2 среза по 10 баллов каждый
- премиальные баллы – 20 баллов

Распределение баллов по заданиям:

№ темы	Название темы / вид учебной работы	Формы текущего контроля / срезы	Max. кол-во баллов	Методика проведения занятия и оценки

1.	Business Etiquette	Чтение.	10	10 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 7-8 баллов – задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 5-6 баллов– задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2-4 баллов – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
		Аудирование	10	10 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 5-8 балла– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. -63 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
2.	Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations.	Говорение	10	10-9 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 8-6 баллов – задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 5-4 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 3-2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
		Письмо	10	10 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 5-9 баллов– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 3-4 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
		Лексика-грамматика	10	10 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 5-9 балла– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 3-4 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.

3.	Marketing, Promotion and Advertising	Чтение	5	5 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 4 балла– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 3 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – задание выполнено полностью, на 80-100%. 7 баллов – задание в целом выполнено, 65-79%. 5 баллов – задание выполнено на 50-64 %. 2-3 балла – задание выполнено на 30-49 %. 1 балл – работа выполнена на 20-29%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание не выполнено
4.	Money Matters	Письмо	15	15 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 10-14 баллов– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 5-9 баллов – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2-5 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
5.	Modern Banking	Опрос	5	5 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 4 балла– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 3 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
6.	Management	Аудирование	5	5 баллов – задание выполнено полностью, допускаются 1-2 ошибки. 4 балла– задание в целом выполнено, однако имеется 3-6 ошибок. 3 балла – задание выполнено на 45-50 %, имеются многочисленные ошибки (7-10). 2 балла – задание выполнено на 20-25 %, имеются многочисленные ошибки (11-15). 1 балл – работа выполнена на 10-15%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание выполнено менее чем на 10 %.
		Тестирование(контрольный срез)	10	10 баллов – задание выполнено полностью, на 80-100%. 7 баллов – задание в целом выполнено, 65-79%. 5 баллов – задание выполнено на 50-64 %. 2-3 балла – задание выполнено на 30-49 %. 1 балл – работа выполнена на 20-29%. Многочисленные ошибки затрудняют понимание. 0 баллов – задание не выполнено
7.	Премиальные баллы		20	Могут начисляться за активную работу на занятиях

8.	Индивидуальные задания, с помощью которых можно набрать дополнительные баллы	80	Начисляеся за выполнение заданий семестра
9.	Итого за семестр	100	

Итоговая оценка по зачету выставляется в 100-балльной шкале и в традиционной четырехбалльной шкале. Перевод 100-балльной рейтинговой оценки по дисциплине в традиционную четырехбалльную осуществляется следующим образом:

100-балльная система	Традиционная система
50 - 100 баллов	Зачтено
0 - 49 баллов	Не зачтено

4.2 Типовые оценочные средства текущего контроля

Аудирование

Тема 1. Business Etiquette

Listening
Task 1 / Recordings 1.11–1.20, Extracts 1, 3, 6 and 9

Listen to these four short extracts and write down exactly what you hear. You will hear each extract twice.

Extract 1
Now_____
Extract 3
All_____
Extract 6
It's_____
Extract 9
A_____
Task 2 / Recording 1.27

Listen to this interview and complete the phrases below with two words. The first one is done as an example for you.

0 salaries are not the biggest problem
1 Two bathroom breaks _____ _____
2 like having your own _____ _____
3 What's the problem with _____ _____?
4 they would like to send out instructions _____ _____
5 it's not much fun _____ _____
6 get it straight from the _____ _____

Тема 6. Management

Listen to the talk on counselling and complete the extracts.

… Does that answer your question? Now, (1) _____, I'll just summarize the three points I've discussed. …

… Secondly, counselling is about listening, not about telling. (2) _____ talking to someone and helping, not about persuading or manipulating. …

… And, counselling is about assisting and exploring problems. (3) _____ reassuring someone or solving their problems for them. …

… This is where you encourage them to think about the problem and reassess it.

(4) _____ to see their situation from a different perspective, so that they can consider the different options for dealing with the situation. …

… OK, I now want to say a few words about some of the skills that counsellors need.

(5) _____ another handout. …

Говорение

Тема 2. Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations.

Prepare a one-minute presentation on one of these topics. You have one minute to prepare your talk.

A

What is important when solving a problem?

- Defining the problem
- Talking to people involved

B

What are the advantages of setting up a call centre in India?

- Low wages
- High profits

C

What is the impact of call centres on industrialized countries?

- Loss of jobs
- Higher profit for companies

Лексика-грамматика

Тема 2. Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations.

Complete the text with the best form of the verbs in brackets.

John Coady (1) _____ (take) his employers to court because his boss (2) _____ (check) on his computer use. Coady (3) _____ (find) out that his supervisor

(4) _____ (put) a key-logging program on his computer to record what Coady

(5) _____ (do). He asked his supervisor what he (6) _____ (do) and his supervisor (7) _____ (threat) to sack him because he (8) _____ (use) the Internet ‘all the time’ and (9) _____ (send) many emails. Coady (10) _____ (lose) the case.

Опрос

Тема 5. Modern Banking

Rewrite these sentences so they are more diplomatic. Use the beginning of the new sentence given.

1 Don’t wear jeans to work.

Wouldn’t it be _____?

2 Ask John for help.
Why_____?
3 You should learn to delegate.
It’s a _____
4 No. Wrong. Do it this way.
You could _____
5 That’s a terrible idea, isn’t it?
Wouldn’t you agree _____?

Письмо

Тема 2. Visitors and Travellers. Meetings. Negotiations.

Write an email based on the following brief. Write about 50–60 words.

You have ‘Googled’ your old school friends and found the website of John Edwards, who you think is a good friend of yours from high school who you haven’t seen for many years.
Write a personal email to John:

- Introduce yourself
- Check that this John Edwards is the one from your school
- Give some personal details about yourself
- Suggest that you meet

Тема 4. Money Matters

Prepare a one-minute presentation on one of these topics. You have one minute to prepare your talk.

A
What is important when choosing someone for a placement?

- Experience
- Personal qualities

B
What is important when counselling someone?

- Asking
- Paraphrasing

C
What is important when writing a report?

- Clear sections
- Paragraphs

Тестирование

Тема 3. Marketing, Promotion and Advertising

1 Что означает слово "profit" в бизнесе?

Общая выручка от продаж
Деньги, которые компания зарабатывает после вычета расходов

Долги компании
Зарплата сотрудников

2 Какой глагол лучше всего подходит для фразы "to start a business"?

To close
To set up
To sell
To borrow

3 Что такое "customer" в деловом английском?

Человек, который работает в офисе
Человек, который покупает товары или услуги
Человек, который поставляет материалы
Человек, который управляет компанией

4 Как называется документ, который продавец даёт покупателю после оплаты товара?

Contract
Receipt
Invoice
Order form

5 Что означает фраза "to be out of office"?

Быть уволенным
Быть в отъезде / не на рабочем месте
Потерять офисное помещение
Не иметь начальника

6 Что такое "deadline" в рабочей среде?

Обеденный перерыв
Еженедельное собрание
Крайний срок выполнения задачи
Испытательный срок

7 Как правильно спросить по-английски: «Не могли бы вы прислать нам счёт?»

Could you send us the contract?
Could you send us the delivery note?
Could you send us the invoice?
Could you send us the receipt?

8 Какое слово означает "собеседование при приёме на работу"?

Meeting
Presentation

Interview
Training

9 Какой из этих терминов означает "скидка"?

Discount
Price
Tax
Fee

10 The person with the highest rank in a business company is called:

CFO
CEO
COO

11 A person or company that sells goods in large quantities to other companies or people who then sell them to the public is called a

wholesaler
retailer
consumer

12 The amount of money that a person or company owes is called

assets
book value
balance sheet
liabilities

13 The department of an organization in charge of issues related to employees is called

HR department
R and D department
Marketing department

14 Which of these form the voluntary sector?

non-profit organizations
corporations
limited liability companies

15 The provision of assistance to redundant employees in finding new employment is called

outsourcing
outplacement
placement

16 ”Gross profit” is translated as:

чистая прибыль
валовая прибыль
нераспределенная прибыль

17 The act of being raised in position or rank is called

promotion
demotion
redundancy

18 Какие два слова относятся к должностям в компании? (Выберите два верных варианта):

Manager
Chair
Lamp
Accountant

19 Какие два глагола обычно используются в контексте отправки товара? (Выберите два верных варианта):

To deliver
To delete
To ship
To print

20 Какие два из перечисленных документов нужны для оформления международной поставки? (Выберите два верных варианта):

Commercial invoice
Bill of lading
Restaurant menu
Movie ticket

21 Какие два слова являются синонимами слова "покупатель"? (Выберите два верных варианта):

Buyer
Seller
Customer
Supplier

22 Соотнесите термин и его определение. Выберите две верные пары:

B2B – продажи одной компании другой компании
B2C – продажи компании конечному потребителю
CEO – обычный сотрудник
ROI – название офисной мебели

23 Какие два выражения означают "начать новое дело" в бизнесе? (Выберите два верных варианта):

To set up a company
To close a deal
To start a business
To fire an employee

24 Какие два из этих слов связаны с деньгами, которые компания платит государству? (Выберите два верных варианта):

Holiday
Tax
Duty
Desk

25 Какие два фразовых глагола означают "завершить телефонный разговор" и "перезвонить"? (Выберите два верных варианта):

To hang up
To put on
To take off
To call back

26 Match the industries with their types:

agriculture->primary
construction->secondary
banking->tertiary

27 Match the types of stores with their definitions:

discounter->a shop that sells things very cheaply
convenience store->a shop in a town that is open long hours
chain store->a shop that is part of a group of shops, all with the same name

28 Match the types of profit with their definitions:

gross profit->profit after direct costs
net profit->profit after all costs and taxes
retained profit->money reinvested in the company

29 Which of these sell products?

retailers
dealers
customers
distributors

30 Which of these mean “to be dismissed”?

to be sacked
to be fired
to be made redundant
to be given the sack

31 Which of these are assets?

equipment
brands
unpaid salaries
land

32 Which of these are liabilities?

bank loans
unpaid supplier invoices
cars
office furniture

33 Which of these are self-employed?

freelancers
sole traders
emloyees

Тема 6. Management

1 Complete the sentence:
A person or an organization that buys goods or services from a shop or business is called a
2 Complete the sentence:
We tried to contact you, but we couldn’t get
3 Complete the sentence:
A student or new graduate who is getting prac tical experience in a job is called an
4 Complete the sentence:
A job, often as part of a course of study, where you get some experience of a particular kind of work is called a
5 Complete the sentence:
A letter or advertisement sent to many people at the same time is called a
6 Complete the sentence:
A list of goods that have been sold, work that has been done, etc., showing what you must pay is called an
7 Complete the sentence:
One of a number of phones on the same line, in a home or office is called an
8 Complete the sentence:
Someone who is given or sold a franchise to sell a company’s goods or services is called a
9 Complete the sentence:
Money which must be paid to the government according to income, property, etc. is called
10 A person who buys goods or services from a shop or company (напишите слово):
11 Money that a company pays to its workers every month (напишите слово):
12 A reduction in the price of something (напишите слово):

13 A company that makes or provides goods for sale (напишите слово):

14 The money that remains after all costs are paid (positive financial result) (напишите слово):

15 A person who starts and runs a business (напишите слово):

16 A document that lists the goods being sent from a seller to a buyer (напишите слово):

17 The place where a company's main offices are located (напишите слово):

Чтение

Тема 3. Marketing, Promotion and Advertising

Read the article below about call centres.

Choose the best sentence from A–G below to fill each of the gaps.

Outsourcing call centre work to countries like India is increasingly seen as a high risk and low return strategy by some UK companies. (0) G . Among the reasons are the danger of fraud, the bad publicity of cutting jobs and, most importantly, customer dissatisfaction.

In 2005 there were reports from India of large-scale fraud in call centres. The Cyber Crime Cells in Puna arrested 17 people in a $400,000 fraud case. The workers were able to transfer money from US accounts into their own accounts. (1) ____. Industry representatives in India have already promised to look into these problems and improve data security. They argue though that they have highly competent staff and many satisfied customers.

In India the systems for background checks on employees is not as well established as in Britain. (2) ____. An analyst said, ‘Banks and building societies will lose people’s trust if there are any more such scandals. Security is not as tight in India as it is in Britain. Some people are already checking where call centres are located.’

Industry analysts question whether it is sensible to outsource customer services on the basis of cost alone. Linda Twillings of Bucky Consultants argues that the customer relationship is at the heart of most businesses and the key is to satisfy the customer and deal with any problems – not deal with the volume of calls as cheaply as possible. ‘Of course there are great costs savings,’ she says, ‘but if you outsource your customer care to a third party then you are putting your entire company future in their hands.’ (3) ____.

Although call centre jobs are sometimes seen as low skill and low wage dead-end jobs, in some areas of the UK these positions are highly sought-after and when a call centre closes it can have a big impact on the local community. In Witheringham, the town’s largest employer, a local call centre of a big bank, was closed and moved to Bangalore in India. (4) ____.

Customer satisfaction surveys show that people are often very unhappy with the service they get from call centres, whether in the UK or abroad. The British standards Institute (BSI) reports that resolution rates are very low – only at 50% of calls, while the target for the industry as a whole is 85%. This means that people have to call again and again. Typical complaints about the service are having to work through automated menus and then being told there is a queue, not knowing how long you will have to wait, and the high cost of the calls. (5) ____.

Call centre staff themselves sometimes have to put up with frustrated and abusive callers who have been annoyed by being on hold, have tried to get through many times, and find the whole process very irritating. (6) ____. The work is often monotonous – answering the phone all day – but it can be challenging when talking a customer through a complicated process, and satisfying when a problem is sorted out. Unsurprisingly, there is high staff turnover in most call centres.

A ‘It had a huge impact on the community,’ said the Mayor of Witheringham. ‘We were doing well, but overnight it was all gone.’

B More and more people are not waiting when they are put on hold.

C The staff have to be cheerful and understanding as many calls are recorded, and if they answer back they can be fired.

D Security consultants had been warning of such risks for years.

E In other cases callers have been tricked into revealing their PIN numbers to the operators, which provides access to their accounts.

F This risk to the company brand is a big factor in some companies not offshoring their call centres.

G This is causing them to rethink plans to move services offshore.

Чтение.

Тема 1. Business Etiquette

Read the text below about cultural change in companies.

Choose the best word to fill each gap from A, B, C or D below.

American President J.F. Kennedy and British Prime Minister Winston Churchill were both ‘nappers’. They had short sleeps – ‘naps’ – during the day to help them work (0) A . It might be just what you need to wake up your company and improve your (1) ____.

Do energy levels drop in the afternoon? Do your (2) ____ seem a bit slow and sleepy after lunch? In Spain the traditional siesta is making a comeback in good companies who want their workers to work smarter, not (3) ____. These companies are realizing that their (4) ____ work better with a rest in the afternoon. They are more productive, make fewer mistakes and are happier. It’s not a case of decreasing their (5) ____ – they do even more work.

In California’s Silicon Valley, hi-tech companies provide chill-out rooms for employees to relax in, along with pool tables and gyms. Even family pets, such as dogs, are allowed to go to work (6) ____ their owners. A New Zealand company achieved change in the whole company by encouraging staff in one (7) ____ to go home when they had done all the assignments they could do that day, without any loss of pay.

Other employers want their employees to take responsibility (8) ____ their own success by letting them set their personal work (9) ____. Like all these ideas, this only works when everyone in the company (10) ____ believes in the changes. Even the best intentions of written (11) ____ can mean nothing if one person does not follow them. Everyone from the (12)____ on down should (13) ____ the new rules and follow them themselves.

But perhaps the most important thing to remember is to have a good life-work (14) ____. Go home at five, on time, and enjoy the rest of your life. Take control. Life’s too short to let anyone else (15) ____ it for you.

0	A. better	B. best	C. good	D. worse
1	A. attitudes	B. profitability	C. working	D. shareholders
2	A. employers	B. employed	C. employ	D. employees
3	A. hard	B. harder	C. hardest	D. well
4	A. company	B. managers	C. staff	D. interns
5	A. workforce	B. workspace	C. working	D. workload
6	A. by	B. with	C. for	D. together
7	A. company	B. organization	C. unit	D. place
8	A. in	B. with	C. to	D. for
9	A. ideas	B. objectives	C. criteria	D. jobs
10	A. corporation	B. structure	C. subsidiary	D. department
11	A. guidelines	B. rule	C. complaints	D. instructions
12	A. project leader	B. director	C. manager	D. supervisor
13	A. write	B. ensure	C. focus	D. enforce
14	A. situation	B. routine	C. balance	D. plan
15	A. set	B. run	C. rule	D. decide

4.3 Промежуточная аттестация по дисциплине проводится в форме зачета

Типовые вопросы зачета (ОПК-3)

10. Бизнес-план.
11. Современные средства связи в офисе.
12. Упаковка и маркировка. Страхование. Санкции.
13. Защита прав потребителя.

14. В банке.
15. Нарушение условий контракта.
16. Интернет.
17. Различия в американской и английской деловой терминологии.
18. Внешняя торговля.

Типовые задания для зачета (ОПК-3)

1) работа с текстом профессиональной направленности;
2) составление диалога в паре по предложенной ситуации или составление делового письма.

4.4. Шкала оценивания промежуточной аттестации

Оценка	Компетенции	Дескрипторы (уровни) – основные признаки освоения (показатели достижения результата)
«зачтено» (50 - 100 баллов)	ОПК-3	Самостоятельно и верно выбирает коммуникативно приемлемый стиль делового общения на иностранном языке и осуществляет деловую коммуникацию в устной и письменной формах.
«не зачтено» (0 - 49 баллов)	ОПК-3	Не способен самостоятельно и верно выбирать коммуникативно приемлемый стиль делового общения на иностранном языке и осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах

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

5.1 Методические указания по организации самостоятельной работы обучающихся:

Приступая к изучению дисциплины, в первую очередь обучающимся необходимо ознакомиться содержанием рабочей программы дисциплины (РПД), которая определяет содержание, объем, а также порядок изучения и преподавания учебной дисциплины, ее раздела, части.

Для самостоятельной работы важное значение имеют разделы «Объем и содержание дисциплины», «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» и «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы».

В разделе «Объем и содержание дисциплины» указываются все разделы и темы изучаемой дисциплины, а также виды занятий и планируемый объем в академических часах.

В разделе «Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины» указана рекомендуемая основная и дополнительная литература.

В разделе «Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы» содержится перечень профессиональных баз данных и информационных справочных систем, необходимых для освоения дисциплины.

5.2 Рекомендации обучающимся по работе с теоретическими материалами по дисциплине

При изучении и проработке теоретического материала необходимо:

- просмотреть еще раз презентацию лекции в системе MOODLe, повторить законспектированный на лекционном занятии материал и дополнить его с учетом рекомендованной дополнительной литературы;
- при самостоятельном изучении теоретической темы сделать конспект, используя рекомендованные в РПД источники, профессиональные базы данных и информационные справочные системы:
- ответить на вопросы для самостоятельной работы, по теме представленные в пункте 3.2 РПД.
- при подготовке к текущему контролю использовать материалы фонда оценочных средств (ФОС).

5.3 Рекомендации по работе с научной и учебной литературой

Работа с основной и дополнительной литературой является главной формой самостоятельной работы и необходима при подготовке к устному опросу на семинарских занятиях, к дебатам, тестированию, экзамену. Она включает проработку лекционного материала и рекомендованных источников и литературы по тематике лекций.

Конспект лекции должен содержать реферативную запись основных вопросов лекции, в том числе с опорой на размещенные в системе MOODLe презентаци, основных источников и литературы по темам, выводы по каждому вопросу. Конспект может быть выполнен в рамках распечатки выдачи презентаций лекций или в отдельной тетради по предмету. Он должен быть аккуратным, хорошо читаемым, не содержать не относящуюся к теме информацию или рисунки.

Конспекты научной литературы при самостоятельной подготовке к занятиям должны содержать ответы на каждый поставленный в теме вопрос, иметь ссылку на источник информации с обязательным указанием автора, названия и года издания используемой научной литературы. Конспект может быть опорным (содержать лишь основные ключевые позиции), но при этом позволяющим дать полный ответ по вопросу, может быть подробным. Объем конспекта определяется самим студентом.

В процессе работы с основной и дополнительной литературой студент может:

- делать записи по ходу чтения в виде простого или развернутого плана (создавать перечень основных вопросов, рассмотренных в источнике);
- составлять тезисы (цитирование наиболее важных мест статьи или монографии, короткое изложение основных мыслей автора);
- готовить аннотации (краткое обобщение основных вопросов работы);
- создавать конспекты (развернутые тезисы).

5.4. Рекомендации по подготовке к отдельным заданиям текущего контроля

Собеседование предполагает организацию беседы преподавателя со студентами по вопросам практического занятия с целью более обстоятельного выявления их знаний по определенному разделу, теме, проблеме и т.п. Все члены группы могут участвовать в обсуждении, добавлять информацию, дискутировать, задавать вопросы и т.д.

Устный опрос может применяться в различных формах: фронтальный, индивидуальный, комбинированный. Основные качества устного ответа подлежащего оценке:

- правильность ответа по содержанию;
- полнота и глубина ответа;
- сознательность ответа;
- логика изложения материала;
- рациональность использованных приемов и способов решения поставленной учебной задачи;
- своевременность и эффективность использования наглядных пособий и технических средств при ответе;
- использование дополнительного материала;
- рациональность использования времени, отведенного на задание.

Устный опрос может сопровождаться презентацией, которая подготавливается по одному из вопросов практического занятия. При выступлении с презентацией необходимо обращать внимание на такие моменты как:

- содержание презентации: актуальность темы, полнота ее раскрытия, смысловое содержание, соответствие заявленной темы содержанию, соответствие методическим требованиям (цели. ссылки на ресурсы. соответствие содержания и литературы), практическая направленность, соответствие содержания заявленной форме, адекватность использования технических средств учебным задачам, последовательность и логичность презентуемого материала;
- оформление презентации: объем (оптимальное количество), дизайн (читаемость, наличие и соответствие графики и анимации, звуковое оформление, структурирование информации, соответствие заявленным требованиям), оригинальность оформления, эстетика, использование возможности программной среды, соответствие стандартам оформления;
- личностные качества: ораторские способности. соблюдение регламента, эмоциональность, умение ответить на вопросы, систематизированные, глубокие и полные знания по всем разделам программы:

- содержание выступления: логичность изложения материала, раскрытие темы, доступность изложения, эффективность применения средств ИКТ, способы и условия достижения результативности и эффективности для выполнения задач своей профессиональной или учебной деятельности, доказательность принимаемых решений, умение аргументировать свои заключения, выводы.

6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

6.1 Основная литература:

1. Воробьева С. А., Киселева А. В. Английский язык для ресторанного бизнеса (B1). Business English for Restaurants and Catering : учебник для вузов. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2025. - 213 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/563359

2. Воробьева С. А., Киселева А. В. Деловой английский язык для ресторанного бизнеса (B1). Business English for Restaurants and Catering : учебник для спо. - испр. и доп; 2-е изд.. - Москва: Юрайт, 2025. - 213 с. - Текст : электронный // ЭБС «ЮРАЙТ» [сайт]. - URL: https://urait.ru/bcode/563418

3. Лис Дж., Торн Т. English on business [Деловой английский] : practical English for International Executives [практический английский для международных администраторов]. - [Обнинск]: Титул, [199. - 192 с. - Текст : электронный // АБИС "Руслан" ТГУ им. Г.Р. Державина [сайт]

6.2 Дополнительная литература:

1. Эллисон Дж., Эммерсон П. Бизнес. Уровень I : учебник англ. яз.. - Оксфорд: Макмиллан, 2007. - 159 с.

2. Куксова Н.А. Протокол и этикет международного общения : учеб. пособие. - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2013. - 94 с.

3. Cotton (Коттон) D. (Д.), Falvey (Фолви) D. (Д.), Kent (Кент) S. (С.) Market leader [Лидер рынка] : intermediate business english course book [книга по курсу бизнес-английского, средний уровень]. - new ed.. - [s.l.]: PEARSON-Longman, 2008. - 176 p. - Текст : электронный // АБИС "Руслан" ТГУ им. Г.Р. Державина [сайт]

4. Cotton (Коттон) D. (Д.), Falvey (Фолви) D. (Д.), Kent (Кент) S. (С.) Market leader [Лидер рынка] : pre-intermediate business english course book [книга по курсу бизнес-английского, низкий средний уровень]. - new ed.. - [s.l.]: PEARSON-Longman, 2010. - 160 p. - Текст : электронный // АБИС "Руслан" ТГУ им. Г.Р. Державина [сайт]

6.3 Методические разработки:

1. Мостовская И.Ю., Чернышева А.П. Business English Step by Step : учеб.-метод. материалы по курсу "Деловой английский язык". - Тамбов: [Издат. дом ТГУ им. Г.Р. Державина], 2011. - 47 с.

6.4 Иные источники:

1. сайт Союза переводчиков России - http://www.translators-union.ru

2. Электронное периодическое издание "ИноСМИ - Все, что достойно перевода" - www.inosmi.ru

3. Раздел газеты “TheGuardian”об экономике - http://www.theguardian.com/business/economics

4. Лекции и подкасты по экономике - http://www.learnoutloud.com/Podcast-Directory/Business/Economics/Economic-Analysis--Macroeconomics

5. Britannica Online - http://www.britannica.com/

6. Сайт Британского Совета - http://learnenglish.britishcouncil.org/en/

7. Сайт издательстваCambridgeUniversityPress - www.cambridge.org/

7. Материально-техническое обеспечение дисциплины, программное обеспечение, профессиональные базы данных и информационные справочные системы

Для проведения занятий по дисциплине необходимо следующее материально-техническое обеспечение: учебные аудитории для проведения занятий лекционного и семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории и помещения для самостоятельной работы укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения, служащими для представления учебной информации большой аудитории.

Помещения для самостоятельной работы укомплектованы компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду Университета.

Для проведения занятий лекционного типа используются наборы демонстрационного оборудования, обеспечивающие тематические иллюстрации (проектор, ноутбук, экран/ интерактивная доска).

Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение:

Microsoft Office Профессиональный плюс 2007

7-Zip 9.20

Adobe Creative Suite 3 Web Standard Russian Version Win Educ

Adobe Reader XI (11.0.08) - Russian Adobe Systems Incorporated 10.11.2014 187,00 MB 11.0.08

CorelDRAW Graphics Suite X3

Kaspersky Endpoint Security для бизнеса - Стандартный Russian Edition. 1500-2499 Node 1 year Educational Renewal Licence

LiteManager Pro - Server

QuarkXPress 7.2

Профессиональные базы данных и информационные справочные системы:

1. Научная электронная библиотека eLIBRARY.ru. – URL: https://elibrary.ru

2. Научная электронная библиотека «КиберЛенинка». – URL: https://cyberleninka.ru

3. Университетская библиотека онлайн: электронно-библиотечная система. – URL: https://biblioclub.ru

4. Юрайт: образовательная платформа, электронно-библиотечная система. – URL: https://urait.ru

5. Электронный каталог Фундаментальной библиотеки ТГУ. – URL: https://www.tsutmb.ru/biblio/elektronnyij-katalog/

Электронная информационно-образовательная среда

https://auth.tsutmb.ru/authorize?response_type=code&client_id=moodle&state=xyz

Взаимодействие преподавателя и студента в процессе обучения осуществляется посредством мультимедийных, гипертекстовых, сетевых, телекоммуникационных технологий, используемых в электронной информационно-образовательной среде университета.