

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Андрей Драгомирович Хлутков  
Должность: директор  
Дата подписания: 27.08.2023 15:41:36  
Уникальный программный ключ:  
880f7c07c583b07b775f6604a630281b13ca9fd2

Приложение 6

**Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение высшего образования  
«РОССИЙСКАЯ АКАДЕМИЯ НАРОДНОГО ХОЗЯЙСТВА  
И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ  
ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ»**

**Северо-Западный институт управления - филиал РАНХиГС**

---

Кафедра управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса

УТВЕРЖДЕНО

Директор СЗИУ РАНХиГС  
Хлутков А.Д.

Электронная подпись

**ПРОГРАММА БАКАЛАВРИАТА**

«Туризм»

*(наименование образовательной программы)*

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ,  
реализуемой без применения электронного (онлайн) курса**

**Б1.О.09 «Международные деловые коммуникации / International Business  
Communications»**

43.03.02 Туризм

*(код, наименование направления подготовки)*

Очная/Заочная  
*(формы обучения)*

Год набора – 2023

Санкт-Петербург, 2022 г.

**Автор-составитель:**

Д-р экон. наук, руководитель программы бакалавриата  
«Туризм»

Морозова М.А.

**Заведующая кафедрой управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса:**  
доктор экономических наук, профессор Морозова Марина Александровна

**РПД Б1.О.09** «Международные деловые коммуникации / International Business Communications» одобрена на заседании кафедры управления в сфере туризма и гостиничного бизнеса.  
В новой редакции Протокол от «30» августа 2022 г. №1.

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы .....	5
2. Объем и место дисциплины в структуре образовательной программы .....	7
3. Содержание и структура дисциплины .....	8
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.....	9
5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине .....	14
6. Методические материалы по освоению дисциплины.....	18
7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети Интернет	20
7.1. Основная литература .....	20
7.2. Дополнительная литература.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
7.3. Нормативные правовые документы и иная правовая информация.....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
7.4. Интернет-ресурсы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
7.5. Иные источники .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>

## Пояснительная записка

Разработчики программы, опираясь на Общевропейскую шкалу компетенций владения иностранным языком, разработанную Советом Европы, считают, что минимально допустимый уровень освоенных языковых навыков наиболее точно соотносится с полностью пройденным и усвоенным B1 по общевропейской шкале.

Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения программы:

- 1.1. Дисциплина Б1.О.09 «Международные деловые коммуникации / International Business Communications» обеспечивает овладение следующими компетенциями с учетом этапа:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компонента компетенций
УК-4	Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.3	Способен владеть системой норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей, ведения деловой переписки
УК-5	Способен воспринимать межкультурное разнообразие общества в социально-историческом, этическом и философском контекстах	УК-5.3	Способен придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции

- 1.2. В результате освоения дисциплины у студентов должны быть сформированы:

Код компетенции	Код компонента компетенции	Наименование компетенции
УК-4	УК-4.3	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- знать основные структурные особенности построения высказывания на иностранном языке;</li> <li>- знать основные правила сочетаемости языковых единиц разного уровня: фонологического, морфологического, грамматического и семантического</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- понимать устную и письменную речь в рамках изучаемой дисциплины;</li> <li>-выбирать адекватную форму делового документа;</li> <li>- соблюдать требования к содержанию и языку делового документа.</li> </ul>

		<p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- свободно владеть специфической лексикой, распространенной в деловой сфере</li> <li>- соблюдать требования по оформлению делового документа.</li> </ul>
УК-5	УК-5.3	<p><b>на уровне знаний:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определять и обосновывать цель публичного выступления (проведения деловой встречи).</li> </ul> <p><b>на уровне умений:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выбирать адекватную форму деловой коммуникации.</li> <li>-разрабатывать план публичного выступления (деловой встречи).</li> </ul> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подбирать адекватные аргументы, управляет коммуникацией.</li> <li>-демонстрировать знание норм делового этикета.</li> <li>- делать обоснованные выводы.</li> </ul>

## 2. Объем и место дисциплины в структуре ОП ВО

В соответствии с учебным планом дисциплина Б1.О.09 «Международные деловые коммуникации / International Business Communications» входит в состав дисциплин базовой части блока Б1 «Дисциплины (модули)» и изучается в 6 семестре.

Изучение данной дисциплины основывается на базе предыдущего уровня образования (курс полного общего образования). На этом этапе обучения осуществляется профессионально-ориентированная подготовка по английскому языку, позволяющая решать задачи межличностного и межкультурного общения.

Входной уровень владения иностранным языком на данном этапе составляет В1 (предпороговый уровень)<sup>1</sup> Общая трудоемкость дисциплины позволяет достичь уровня В2 (пороговый уровень) по окончании курса.

Содержание данной дисциплины является основой для изучения дисциплин, преподаваемых на английском языке на последующих курсах, и для самостоятельной работы с источниками литературы, представленными англоязычными авторами.

Дисциплина может реализовываться с применением дистанционных образовательных технологий (далее – ДОТ).

Доступ к системе дистанционных образовательных технологий осуществляется каждым обучающимся самостоятельно с любого устройства на портале: <https://szu-u-de.ranepa.ru/>. Пароль и логин к личному кабинету / профилю предоставляется студенту в деканате.

Все формы текущего контроля, проводимые в системе дистанционного обучения, оцениваются в системе дистанционного обучения. Доступ к видео и материалам лекций предоставляется в течение всего семестра. Доступ к каждому виду работ и количество попыток на выполнение задания предоставляется на ограниченное время согласно регламенту дисциплины, опубликованному в СДО. Преподаватель оценивает выполненные обучающимся работы не позднее 10 рабочих дней после окончания срока выполнения.

### Объем дисциплины

Общая трудоемкость дисциплины составляет 3 зачетных единиц, 108 академических часов/ 81 астр. час на очной форме обучения.

#### Очная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/81</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>36/27</b>
Лекции	-
Практические занятия	36/27
<i>Практическая подготовка</i>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>72/54</b>
<b>Контроль</b>	
Формы текущего контроля	Опрос, тест, контрольная работа
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет

#### Заочная форма обучения

Вид работы	Трудоемкость (в акад. часах / в астроном. часах)
<b>Общая трудоемкость</b>	<b>108/81</b>
<b>Контактная работа с преподавателем</b>	<b>12/9</b>
Лекции	-

Практические занятия	12/9
<i>Практическая подготовка</i>	-
<b>Самостоятельная работа</b>	<b>92/69</b>
<b>Контроль</b>	<b>4/3</b>
Формы текущего контроля	Опрос, тест, контрольная работа
<b>Форма промежуточной аттестации</b>	зачет

<sup>1</sup>В соответствии с Общеευропейскими компетенциями владения иностранным языком: Изучение, преподавание, оценка <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants/cefr-and-profiles> - Дата доступа 03.03.2019

### 3. Содержание и структура дисциплины

#### 3.1. Структура дисциплины

*Очная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
1	Деловая корреспонденция. Структура и стиль оформления	27	-	-	9	18	Т, КР
2	Типы деловых писем.	27	-	-	9	18	КР, О
3	Корреспонденция в сети интернет. Интернет посты и электронные письма	27	-	-	9	18	КР, О
4	Устройство на работу. Написание резюме и сопроводительных писем.	27	-	-	9	18	О, КР,
<b>Промежуточная аттестация</b>							<b>Зачет</b>
	<b>Всего (акад/астр)</b>	<b>108/81</b>	-	-	<b>36/27</b>	<b>72/54</b>	

*Заочная форма обучения*

№ п/п	Наименование тем (разделов)	Объем дисциплины, час.					Форма текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации*
		Всего	Контактная работа обучающихся с преподавателем по видам учебных занятий			СР	
			Л/ДОТ	ЛР/ДОТ	ПЗ/ДОТ		
1	Деловая корреспонденция. Структура и стиль оформления	26	-	-	3	23	Т, КР
2	Типы деловых писем.	26	-	-	3	23	КР, О
3	Корреспонденция в сети интернет. Интернет посты и электронные письма	26	-	-	3	23	КР, О
4	Устройство на работу. Написание резюме и	26	-	-	3	23	О, КР,



	сопроводительных писем.						
<b>Промежуточная аттестация</b>		<b>4/3</b>					<b>Зачет</b>
<b>Всего (акад/астр)</b>		<b>108/81</b>	-	-	<b>12/9</b>	<b>92/69</b>	

Используемые сокращения:

Л – занятия лекционного типа (лекции и иные учебные занятия, предусматривающие преимущественную передачу учебной информации педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях, обучающимся)<sup>1</sup>;

ЛР – лабораторные работы (вид занятий семинарского типа)<sup>2</sup>;

ПЗ – практические занятия (виды занятий семинарского типа за исключением лабораторных работ)<sup>3</sup>;

КСР – индивидуальная работа обучающихся с педагогическими работниками организации и (или) лицами, привлекаемыми организацией к реализации образовательных программ на иных условиях (в том числе индивидуальные консультации)<sup>4</sup>;

ДОТ – занятия, проводимые с применением дистанционных образовательных технологий, в том числе с применением виртуальных аналогов профессиональной деятельности.

СР – самостоятельная работа, осуществляемая без участия педагогических работников организации и (или) лиц, привлекаемых организацией к реализации образовательных программ на иных условиях.

*Примечание:*

*\* – формы текущего контроля успеваемости: тестирование (Т), контрольная работа (КР), опрос (О)*

<sup>1</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>2</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>3</sup> См. абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

<sup>4</sup> Абзац 2 пункта 31 Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры, утвержденного приказом Минобрнауки России от 05 апреля 2017 г. № 301 (ред. от 17.08.2020) (зарегистрирован Минюстом России 14 июля 2017г., регистрационный № 47415)

### 3.2. Содержание дисциплины

Номер темы (раздела)	Содержание разделов (тем)
1	Понятие официально-деловой письменной речи. Сопоставление устной и письменной деловой речи. История, признаки, этика письменной деловой речи. Принципы письменной деловой этики. Понятие, функции, классификации документов. Общие требования к структуре и содержанию делового документа: Данные компании-отправителя, дата письма, внутренний адрес, вступительное обращение и заключительная формула вежливости, заголовок к тексту письма, корпус письма, подпись, приложения, оформление конверта. Виды служебных документов. Жанрово-стилевое своеобразие организационно-распорядительной документации. Языковые особенности организационно-распорядительных документов: договор, приказ. Жанрово-стилевые особенности информационно-справочной документации. Языковые особенности информационно-справочных документов: акт, справка, служебная записка, докладная записка, пресс-релиз.
2	Типы и виды официальных писем. Правила оформления делового письма. Структура, содержание, языковые конструкции делового письма. Характеристика особенностей коммерческих и некоммерческих писем: Типы деловых писем: жалоба и просьба, извинение, подтверждение, приглашение, благодарность, поздравление, меморандум
3	Характеристика каналов и способов отправки корреспонденции. Факс как жанр делового документа. Характеристика особенностей электронной коммуникации. Правила электронной деловой переписки. Этикет в электронной коммуникации. Интернет посты и электронные письма. Формальный и неформальные регистры общения.
4	Национально-культурные особенности коммуникативного поведения русских и иностранцев в деловой сфере. Характеристика низкоконтекстных и высококонтекстных культур. Жанровые и стилевые различия в международной деловой переписке. Устройство на работу. Документы: резюме, письмо-просьба о приеме на работу.

#### 4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся

4.1. В ходе реализации дисциплины *Б1.О.09 «Международные деловые коммуникации / International Business Communications»* используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:

Тема и/или раздел	Методы текущего контроля успеваемости*
Деловая корреспонденция. Структура и стиль оформления	Т, КР
Типы деловых писем.	КР, О,
Корреспонденция в сети интернет. Интернет посты и электронные письма	КР, О,
Устройство на работу. Написание резюме и сопроводительных писем.	КР,О

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), тестирование (Т), контро...

В случае реализации дисциплины в ДОТ формат заданий адаптирован для платформы Moodle.

#### 4.2. Типовые материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.

##### Типовая контрольная работа

##### I - WRITING BUSINESS LETTERS

**1a) read and analyze the letter**

Hardy  
Heyward

7 Nugin Road  
Shipsam  
Northshire  
KT3 49P

18 April 2018

Dear Mr Loelgen,

It was good to meet you at the seminar in Pans. I am going to be in Amsterdam in June and I would like to arrange a meeting with you as you suggested.

We have many new products that I am sure will interest you.

Could you let me know if you are available on June 5th or 6th?

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

Isabel Hardy

Partner

**1b) Match the opening greeting with the most suitable close.**

Dear Sir	Yours faithfully
	All the best
Fred	Best regards
	Yours sincerely
Hi Isabel	With very best regards
	See you
Dear Dr Somerset	Yours sincerely
	Best wishes
Hello everyone	Yours faithfully
	Regards

**2) Tick the phrase in each pair which is more informal.**

1. Hi Fausta // Dear Fausta
2. Yours sincerely // Regards
3. No problem.//There is no problem.
4. I would like to invite you to visit our office // Come and visit our office.
5. Please confirm that you can attend // Let me know if you can come.
6. Thanks for the dinner // I would like to thank you for the dinner.

**3) Complete the sentences with a preposition.**

1. I am very interested \_\_\_\_\_ coming to the seminar.
2. I look forward \_\_\_\_\_ hearing from you.
3. We met \_\_\_\_\_ the Shanghai seminar.
4. I'd like to make some changes \_\_\_\_\_ the programme.
5. Thank you \_\_\_\_\_ your message.
6. I'll see you \_\_\_\_\_ Monday 3 p.m.
7. Call me \_\_\_\_\_ my mobile.
8. There will be a buffet lunch \_\_\_\_\_ midday.
9. I've attached the files you asked \_\_\_\_\_

**4) Put the correct form, -ing or infinitive, in these sentences.**

- a Please, confirm that you can come.
- b Can you (check) the brochure for us?
- c I look forward to (receive) the document.
- d I enjoyed (meet) you last week.
- e Mr Lahtinen will be (visit) Helsinki tomorrow.
- f Could you let me (know) if everything is OK.
- g How did the meeting (go) yesterday?
- h I am (write) to ask you for some advice.
- i This is to (confirm) our conversation.

**5) Match the two parts of the sentences.**

- |                                |                                   |
|--------------------------------|-----------------------------------|
| 1. I'm just finalising         | a the files you asked for.        |
| 2. Please let everyone         | b from Head office.               |
| 3. I've just had a message     | c come to the meeting.            |
| 4. Please confirm that you can | d meeting you last week.          |
| 5. We met recently             | e the arrangements for next week. |

- 6. John
- 7. I really enjoyed
- 8. I have attached

- f know about the arrangements.
- g please make the necessary arrangements.
- h in the London office.

**6) Order the sentences into a message. An informal message**

Could you fax it again, later this afternoon.  
 Did you send me the map yesterday?  
 Good morning, Ian.  
 I couldn't find it this morning.  
 I'll be back in the office  
 Maija  
 The fax number is 9505142.

Good, morning, Ian.

---



---



---



---



---

**Formal message**

a)by Wednesday at the latest  
 Dear colleagues  
 Mark File  
 Please confirm that you are able to attend  
 This is to confirm that Mr Tom  
 to meet him in Room 21 at 2:30.  
 We would like everyone  
 will visit the office on Friday

---



---



---



---



---

Mark File

b)Dear Ms Small  
 I am writing in connection with your order for office furniture and your telephone call on Friday.  
 M. Molt  
 Sales manager  
 This is a result of problems at our supplier's factory.  
 We have table on pages 65 and 66 in our catalogue in stock now, however, I four different colors.  
 We regret to inform you that we are unable to deliver the tables on time.  
 With apologies  
 With regard to the desks, we will deliver the goods before April 25, as agreed  
 You can see them in our city-center showroom  
 Yours sincerely

---



---



---



---



---

c)Dear Mr Wane  
 Best regards,  
 Each computer now also comes with a free colour printer. I am attaching our new price list.  
 Further to our telephone discussion on Wednesday, I am delighted to tell you that we are now able to reduce the price of our computers by 15 %.  
 If you need any further information, just let me know.  
 Lily Loll,  
 Sales Manager  
 This is due to the recent fall of the dollar.  
 We look forward to receiving your order.

---

_____
_____
_____

d) Best regards

Could you give a call before then?

Dear Sam

Exhibition Secretary

I am attaching a floor plan so that you can see for yourself

I am pleased to tell you that one space is now available at the Fair

I can hold this space for you till tomorrow evening.

Kate

Thank you for your call on Thursday about the Trade Fair in March

This is a 60-foot area, near the center of the exhibition on the first floor

We received a cancellation this morning and I can therefore offer this space to you

_____
_____
_____
_____
_____

**7) Ways to introduce the subject of the message.**

- With reference to ...
- Further to ...
- I am writing in connection with ...
- With regard to ...

**How would you start a letter about each of the following?**

1. an invoice (no. 679) for a photocopier
2. a meeting you had with the addressee on 15 December
3. an advertisement in *The Topics* newspaper for the Paris Trade Fair
4. an application for a post as secretary in your company
5. a fax order for six computers that you received today

**8) Writers often say 'we' to refer to the company, rather than I. This is especially true when giving bad news, as it makes it less personal. Complete these sentences using phrases for referring and giving good or bad news.**

Use the words:

I am	pleased	to	tell	you that ...
We are	delighted		inform	
We/	happy	to	advise	you that...
	regret		tell	
	are/am sorry		inform	
			advise	

- \_\_\_\_\_ your order for some cupboards,  
 \_\_\_\_\_ we had to increase the price.  
 \_\_\_\_\_ your application for a post as secretary,  
 \_\_\_\_\_ that we would like you to start work as soon as possible.  
 \_\_\_\_\_ your application for a post as secretary;  
 \_\_\_\_\_ you were not successful.  
 \_\_\_\_\_ our telephone conversation last week,  
 \_\_\_\_\_ that your car is now ready for you to collect.

**9) Saying what you can and cannot do**

We are unable to ...

We are able to ...

We have been forced to ...

**A company has written to you to ask you to reduce your prices and to ask you if you will accept payment in pounds.**

**How will you give them the following information?**

- You cannot lower your prices.
- You have had to raise your prices because the government has increased the sales tax.
- However, you can give them a discount of 5% if their order is for more than \$8,000 or €8,000.
- With regard to their second question, **you** cannot accept payment in pounds, but you can accept US dollars or euros.

**10) Giving reasons**

owing to ... due to ... as a result of... because of...

- *Owing to* is normally only used for bad news.
- If you want to use a verb after these phrases, add *the fact that...*, e.g. *This is due to the fact that the dollar has risen.*
- if you don't want to give the reason, you can say *unforeseen circumstances* or *factors beyond our control*, e.g. *This is due to unforeseen circumstances. This is as a result of factors beyond our control.*

**Write complete sentences as in the example.**

increase - fall of the dollar

*We have been forced to increase our prices. This is owing to the fall of the dollar.*

1. delay the delivery of the goods - strike by airline pilots
2. increase all salaries by 10% - rise in sales
3. cut all salaries by 10% - fall in sales
4. cannot deliver your new order - we have not received your payment for the last order
5. cancel the meeting - a lot of staff have been ill

**11) Most messages are divided into paragraphs. A paragraph can have just one sentence in it, or it can have many sentences. The most important point is that a paragraph should have one central topic. Divide these two messages into separate paragraphs. How many paragraphs do you need?**

Dear Steve, Thank you for your message of 17 June. It was good to hear from you. You are correct: about the increase in the price of our products. Unfortunately, due to circumstances beyond our control, we have increased our prices by 15%. However, because you been a loyal customer, we can offer you a special 10% discount until the end of the year. We have a new product which I think you will find interesting. It is the TW786. This is our new mobile phone that is completely waterproof! Now you can talk while you swim and surf! I'm sending you some information about it. We are very proud of it. Beginning next year, we will have a new range of exciting products on the market. We're having a special launch party for this new range on 9 August. I will send you an official invitation soon, but please put this date in your diary. I look forward to seeing you. With best wishes Lilia

Dear Inna, Good news! Following our conversation yesterday, I talked with our engineers. I am pleased to tell you that we can install your new wireless network one month earlier than we thought. Work can now begin September 23. With regard to the printers, I need to speak to our manager to see if we can revise the price. We can supply five free cartridges for each printer. I checked the price for the scanners, but unfortunately we are unable to reduce the price on those. This is because our suppliers recently increased the price by 15%. Please can you confirm that September 23 is a good date for you for the network installation? Best regards Rona

**Тестирование**

**1) Fill in missing lines in the letter.**

Hello Mr. Roger Jones:  
 I got the letter you sent on 1st September, and the stuff about the stock control system you make. It sounds great for us, but I want to check some things before we buy it.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Can't you do it any quicker? Hope you can reply soon, we're in a bit of a hurry.  
 Thanks,  
 Janet Brown

**2) Arrange the lines in the letter in the proper manner**

Fine Foods Ltd. 10 Bridge Street London SW10 5TG Mr. R. Jones Sales Manager Thames Software Systems River Buildings Stockwell Walk London SW17 5HG 12th September 2006  
 Dear Mr. Jones, Stock Control Software System Thank you for your letter of 1st September and the information you sent regarding the stock control system offered by your company. I certainly feel the system will meet our requirements. However, there are some points which I would like clarified before we go ahead and order the system. Firstly, although you mentioned that the system has recently been updated, I wondered whether we might be eligible for a discount on any future upgrades. Secondly, the installation and implementation period of three weeks, to which you refer in your letter, seems rather long. Is there any possibility of getting the system up and running on a shorter timescale? I would be very grateful for a swift response to these queries, in order that we can begin the process as soon as possible. Thank you in advance for your assistance. I look forward to your reply. Yours sincerely, J. Brown Ms J. Brown Purchasing Manager

**Опрос (кейс)**

Situation 1: You are Head of Human Resources at an international cosmetics company. You have been in touch with an IT Training company about training for some of your staff. You have now received information about the training but need to change some of the details. With a partner, think of what kind of changes you might need to make (for example, the number of

people taking the training course). Now underline the phrases and expressions in your own letter and on worksheet 2 which you could incorporate into the letter. Write the letter with your partner.

Situation 2: You are organising a conference for your company's sales representatives from all over the country. You have already booked the hotel where the conference will be held and the sales reps will stay, and have just received a letter of confirmation. However, you need to make some changes to the arrangements. With a partner, think of what kind of changes you might need to make (for example, the number of hotel rooms you need). Now underline the phrases and expressions in your own letter and on worksheet 2 which you could incorporate into the letter. Write the letter with your partner.

## 5. Оценочные материалы промежуточной аттестации по дисциплине.

**5.1. Зачёт проводится с применением следующих методов (средств):** Зачет выполняется в письменной форме. Допуском к зачету является выполнение заданий в дистанционной форме более чем на 85 %.

В случае проведения промежуточной аттестации в дистанционном режиме используется платформа Moodle и Teams.

### 5.2. Оценочные материалы промежуточной аттестации

Компонент компетенции	Промежуточный/ключевой индикатор	Критерий оценивания
<b>УК-4.3</b> Способен владеть системой норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей , ведения деловой переписки	Умеет создавать на русском и иностранном языке письменные тексты научного и официально-делового стилей речи по профессиональным вопросам; производить редакторскую и корректорскую правку текстов научного и официально-делового стилей речи на русском и иностранном языке Владеет системой норм русского литературного и иностранного(ых) языка(ов); навыками использования языковых средств для достижения профессиональных целей , ведения деловой переписки	Свободно владеет навыками коммуникации в родной среде, различными способами вербальной и невербальной коммуникации; техникой речи, способами создания речевого и неречевого портрета оратора, жанрами устного делового общения(беседа, телефонный разговор, деловое совещание, переговоры, презентации), навыками публичной профессионально-ориентированной дискуссии, нормами устной и письменной речи, качествами хорошей речи, жанрам и русского речевого этикета в повседневном обиходе (приветствие , прощание, благодарность, извинение и др.). Свободно владеет словарями и справочниками русского и иностранного языков для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.
<b>УК-5.3.</b> Способен придерживаться принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции	Придерживается принципов недискриминационного взаимодействия при личном и массовом общении в целях выполнения профессиональных задач и усиления социальной интеграции Демонстрирует понимание общего и особенного в развитии цивилизаций, религиозно-культурных отличий и ценностей локальных цивилизаций Использует навыков анализа и прогнозирования ситуации коммуникации с учетом факторов межкультурного многообразия	Свободно определяет и обосновывает цель публичного выступления (проведения деловой встречи). Выбирает адекватную форму деловой коммуникации. Разрабатывает план публичного выступления (деловой встречи). на уровне навыков: Подбирает адекватные аргументы, управляет коммуникацией. Демонстрирует знание норм делового этикета. Делает обоснованные выводы.

## Типовые оценочные материалы промежуточной аттестации

Зачет выполняется в письменной форме. Допуском к зачету является выполнение заданий в дистанционной форме более чем на 50 %.

Приведенный ниже образец итогового письменного теста в двух вариантах указан только в качестве условного примера. Преподаватель самостоятельно по своему усмотрению определяет количество и типы заданий на итоговый письменный тест, а также количество вариантов теста.

### *Final Test № 1*

**I. The closing phrases in letters addressed:**

1. to friends and relatives
- a) yours faithfully; b) yours sincerely; c) yours truly
2. to colleagues
- a) yours respectfully; b) very truly yours; c) yours sincerely
3. to institutions, firms etc.
- a) yours sincerely; b) yours faithfully; c) yours affectionately

**II. Choose the correct answer:**

4. A partnership can be addressed in the following way:
  - a) The Secretary
  - b) Messrs
  - c) Partners
5. "Best wishes" is the right way to make a complementary close to a letter beginning with a salutation
  - a) Dear Sir
  - b) Dear Marlene
  - c) Dear Mr. Williams

**III. Find English equivalents to Russian expressions.**

6. Благодарим вас за ваши котировки	1. We acknowledge receipt of your letter of...
7. При условии вашего подтверждения	2. We refer to your letter of
8. Мы уверены, что...	3. Thanks you for your quotations
9. Мы рады предложить вам	4. We should be obliged
10. мы ссылаемся на ваше письмо от ...	5. Subject to you confirmation
11. Мы будем вам признательны	6. We feel sure that ...
12. Рады были услышать	7. We have pleasure in offering you
13. Мы подтверждаем получение вашего письма от	8. We were glad to hear
14. С нетерпением ждем вашего быстрого ответа	9. We are pleased to inform ...
15. Мы прилагаем ...	10. We look forward to hearing from you
16. Благодарим за ваше предложение	11. In reply to your enquiry
17. Рады сообщить	12. Many thanks for your offer of ...
18. В ответ на ваш запрос	13. Complying with your order
19. В соответствии с вашим заказом	14. We are enclosing ...

**IV. Choose the Russian equivalents to the following expressions. Выберите русские выражения, соответствующие английским выражениям**

20. In reply to your letter	1. Выражать глубокую скорбь
21. To send by separate post	2. Возобновлять деловые отношения
22. To look through the catalogue	3. Благодарить за запрос
23. To inform somebody of your arrival time	4. По просьбе
24. To enclose price list with the letter	5. Передать нашу симпатию кому-то
25. To have pleasure in informing somebody of	6. Подтвердить получение письма
26. To express our deepest grief on something	7. В ответ на письмо
27. To convey our sympathy to somebody	8. Ссылаться на чье-то письмо
28. To resume business relation with somebody	9. Принять извинения за вызванное неудобство
29. As requested	10. Иметь удовольствие сообщить
30. To thank somebody for enquiry	11. Посылать отдельной почтой
31. To acknowledge receipt of somebody's letter	12. Сообщить кому-то о времени приезда
32. To regret to say	13. Пожалеть
33. To refer to somebody's letter of	14. Просмотреть каталог
34. To refer to somebody's apologies for the inconvenience caused	15. Прилагать прейскурант к письму

**V. Find the appropriate verbs and put them in proper form. Вставьте соответствующие глаголы в предложения (в нужной форме).**

35. During the coffee break I... with Mr. Blake to discuss some important problems.	1. To send
36. The purpose of this Conference is ... such problems as scientific documentation storage and retrieval of scientific information.	2. To appreciate
37. I shall be very happy ... you when I'm in New York.	3. To have an appointment
38. There is no reason why you should ... our proposal.	4. To extend



39. Please ... my sincere regret to Mr. Blake.	5. To make arrangement for
40. If you are going ... a visit to this country, please let us know at once.	6. To cancel
41. I ... an early reply from you.	7. To clarify
42. We ... hearing from you soon.	8. To convey
43. I trust I shall be able ... you the samples in 5 or 6 days.	9. To accept
44. If you would ... to me an invitation to visit your country, I would ... it with great pleasure.	10. To look forward to
	11. To decline
	12. To contact

**VI. Build up sentences by arranging the words in their proper order: Составьте предложения из данных слов и запишите цифры, которыми обозначены слова в той последовательности, в которой следуют слова в составленном Вами предложении.**

45. 1. much	46. 1. express	47. 1. husband
2. kind	2. sincere	2. kindly
3. of	3. you	3. I
4. thank	4. to	4. you
5. condolence	5. birthday	5. give
6. your	6. may	6. greetings
7. you	7. on	7. ask
8. for	8. we	8. to
9. so	9. your	9. my
10. words	10. our	10. your
	11. good	11. best
	12. wishes	12. to
48. 1. letter	49. 1. Monday	50. 1. regards
2. deeply	2. you	2. your
3. me	3. would	3. and
4. your	4. make	4. please
5. sympathetic	5. I	5. wife
6. has	6. to	6. best
7. kind	7. appointment	7. children
8. touched	8. for	8. my
	9. lire	9. give
	10. an	10. to
	11. with	

**VII. Insert the appropriate prepositions if necessary. Вставьте соответствующие предлоги в данные предложения, если необходимо.**

51. Attached ... this letter you will find the document.	1. with
52. Please send ... us a reply ... your early convenience.	2. to
53. We look forward ... the opportunity ... meeting you.	3. on
54. I hope to see ... you soon ... this country ... 3 <sup>rd</sup> or 15 <sup>th</sup> June and remain ... kindest regards ... you and your wife.	4. -
55. ... reply ... your letter ... 15 <sup>th</sup> March, I'm sending ... you the charts and diagrams.	5. for
56. I cordially thank you ... your sincere kindness ... helping me to collect the material ... my thesis.	6. of
57. I very much regret that I'm not ... a position to give my full attention ... your request owing ... the fact that I'm extremely busy ... the present moment.	7. at
58. I'm awfully sorry ... the delay ... sending you the information you are interested ...	8. in
59. It gives me great pleasure to congratulate ... you ... the successful fulfillment ... your Research Programme.	9. by
60. If you are able to supply me ... this material, you will be ... great help ... me.	10. at

**VIII. Make up sentences using component parts of each column. Составьте предложения, используя компоненты из каждой колонки.**

61. I'm extremely sorry	1. to invite you to attend a reception
62. I shall be very happy	2. an early answer
63. we would appreciate	3. is to introduce Dr. Jones to you
64. the purpose of this letter	4. to postpone our appointment
65. on behalf of myself and my wife	5. to call on you
66. I'm sending you	6. for sending me the data
67. Please acknowledge	7. under separate cover the results
68. With further reference	8. receipt of the samples
69. I'm looking forward	9. to thanking you for the data
70. Thank you	10. to your request dated 2 <sup>nd</sup> April

**IX Write a business letter on the given topic**

**Шкала оценивания**

Оценка результатов производится на основе балльно-рейтинговой системы (БРС).  
Использование БРС осуществляется в соответствии с приказом от 06 сентября 2019 г. №306 «О применении балльно-рейтинговой системы оценки знаний обучающихся».

Схема расчетов сформирована в соответствии с учебным планом направления, согласована с руководителем научно-образовательного направления, утверждена деканом факультета.

Схема расчетов доводится до сведения студентов на первом занятии по данной дисциплине, является составной частью рабочей программы дисциплины и содержит информацию по изучению дисциплины, указанную в Положении о балльно-рейтинговой системе оценки знаний обучающихся в РАНХиГС.

В соответствии с балльно-рейтинговой системой максимально-расчетное количество баллов за семестр составляет 100, из них в рамках дисциплины отводится:

30 баллов - на промежуточную аттестацию

50 баллов - на работу на семинарских занятиях

20 баллов - на посещаемость занятий

В случае если студент в течение семестра не набирает минимальное число баллов, необходимое для сдачи промежуточной аттестации, то он может заработать дополнительные баллы, отработав соответствующие разделы дисциплины, получив от преподавателя компенсирующие задания.

В случае получения на промежуточной аттестации неудовлетворительной оценки студенту предоставляется право повторной аттестации в срок, установленный для ликвидации академической задолженности по итогам соответствующей сессии.

Обучающийся, набравший в ходе текущего контроля в семестре от 51 до 70 баллов, по его желанию может быть освобожден от промежуточной аттестации.

Шкала перевода оценки из многобалльной в систему «зачтено»/«не зачтено»:

от 0 по 50 баллов	«не зачтено»
от 51 по 100 баллов	«зачтено»

<i>Оценочные средства (формы текущего и промежуточного контроля)</i>	<i>Показатели оценки</i>	<i>Критерии оценки</i>
Тестирование	Процент правильных ответов на вопросы теста.	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Устный опрос	Корректность и полнота ответов	Сложный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 10 баллов Правильный, но не аргументированный ответ – 5 баллов Неверный ответ – 0 баллов Обычный вопрос: полный, развернутый, обоснованный ответ – 4 балла Правильный, но не аргументированный ответ – 2 балла Неверный ответ – 0 баллов. Простой вопрос: Правильный ответ – 1 балл; Неправильный ответ – 0 баллов
Контрольная работа	Процент правильных ответов	Менее 60% – 0 баллов; 61 - 75% – 6 баллов; 76 - 90% – 8 баллов; 91 - 100% – 10 баллов.
Экзамен Зачет	В соответствии с балльно-рейтинговой системой на промежуточную аттестацию отводится 30 баллов. Экзамен проводится по билетам. Билет содержит 2 вопроса по 15 баллов.	1-5 баллов за ответ, подтверждающий знания в рамках лекций и обязательной литературы, 6-10 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, 11-15 баллов – в рамках лекций, обязательной и дополнительной литературы, с элементами самостоятельного анализа.

### **Критерии оценки ответа на вопросы на зачете:**

«Зачтено» ставится в том случае, если студент продемонстрирует знание основных понятий, относящихся к сфере деловой корреспонденции, может правильно составить деловую корреспонденцию на заданную тему, ответ должен быть логичным и последовательным, тема раскрыта полностью, выдержан объём, соблюдены требования к внешнему оформлению, отсутствуют грубые ошибки.

«Не зачтено» ставится в том случае, если студент не демонстрирует знание основных понятий, относящихся к сфере деловой корреспонденции, не может правильно составить деловую корреспонденцию на заданную тему, ответ нелогичен и не последователен, тема не раскрыта полностью, не выдержан объём, не соблюдены требования к внешнему оформлению, имеются грубые ошибки.

Зачет проводится в период сессии в соответствии с текущим графиком учебного процесса, утвержденным в соответствии с установленным в СЗИУ порядком. Продолжительность зачета для каждого студента не может превышать четырех академических часов. Зачет не может начинаться ранее 9.00 часов и заканчиваться позднее 21.00 часа. Зачет проводится в аудитории, в которую запускаются одновременно не более 5 человек. Время на подготовку ответов по билету каждому обучающемуся отводится 30 минут. При явке на зачет обучающийся должен иметь при себе зачетную книжку. Во время зачета обучающиеся по решению преподавателя могут пользоваться учебной программой дисциплины и справочной литературой.

Промежуточная аттестация в системе ДОТ. Пройдет в виде онлайн-встречи в приложении Office 365 «Teams». Приложение рекомендуется установить локально. Студент должен войти в систему с помощью учетной записи Office 365 РАНХиГС, чтобы обеспечить базовую проверку личности.

В случае применения дистанционного режима промежуточной аттестации она проводится следующим образом: устно в ДОТ/письменно с прокторингом/ тестирование с прокторингом. Для успешного освоения курса учащемуся рекомендуется ознакомиться с литературой, размещенной в разделе 6, и материалами, выложенными в ДОТ.

### **6. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины**

Основной задачей изучения дисциплины является развитие и совершенствование навыков деловой разговорной речи, активизация лексического запаса в сфере делового общения путем овладения студентом навыками профессионально-ориентированного общения в соответствии с международными стандартами и формирования коммуникативной компетенции, выражающейся в готовности свободно общаться как с носителями языка, так и опосредованно, вести деловую переписку, а также решать задачи в сфере бизнеса при одновременном формировании и совершенствовании личности, способной не только к дальнейшему самообразованию в изучении иностранных языков, но и к использованию полученных знаний для решения возникающих проблем.

Под коммуникативной компетенцией понимается:

- лингвистическая (определенные знания фонетики, лексики, грамматики изучаемого языка умения использовать эти знания рецептивно и продуктивно в определенном языковом контексте)
- языковая (навыки публичной и научной речи на иностранном языке)
- способность самостоятельно приобретать (в том числе с помощью информационных технологий) и использовать в практической деятельности новые знания и умения, включая новые области знаний, непосредственно не связанных со сферой деятельности
- тематическая (владение экстралингвистической информацией, в том числе страноведческой)
- социолингвистическая и социокультурная (в том числе этикетная, знание социокультурного, природно-климатического и социально-политического контекста, реалий страны изучаемого языка)

- профессиональная (способен свободно пользоваться иностранными языками, как средством профессионального общения) компетенции

В результате освоения дисциплины студент должен знать:

стилевые черты официально-делового стиля, особенности и принципы письменной деловой, правила написания автобиографии, резюме, заявления, объяснительной записки, жанровые особенности организационно-распорядительной документации, жанрово-стилевые особенности акта, справки, служебной записки, докладной записки, типологию деловых писем, жанрово-стилевые особенности оферты, рекламации, письма-запроса, информационного письма, гарантийного письма, благодарственного письма, письма-предложения, особенности рекламно-информационного письма, принципы делового этикета, правила языкового оформления и этикетные нормы деловой переписки по электронной почте

В результате освоения дисциплины студент должен уметь грамотно писать личные деловые бумаги (автобиография, резюме, заявление, объяснительная записка), оформлять распорядительные документы, писать информационно-справочные документы, готовить деловое письмо, осуществлять электронную деловую переписку, применять рекламные технологии в письменной деловой коммуникации, соблюдать правила речевого этикета в деловой коммуникации, учитывать национальные особенности в письменном межкультурном деловом общении

В результате освоения дисциплины студент должен владеть опытом написания личных деловых бумаг, написания распорядительных документов, написания служебной и докладной записки, написания деловых писем, электронной деловой переписки, анализа национально-культурных особенностей письменной деловой коммуникации, соблюдения норм речевого поведения в деловой коммуникации

#### ***Самостоятельная работа слушателей:***

- Дистанционный курс
- устные виды контроля (устный ответ на поставленный вопрос; развернутый ответ по заданной теме; устное сообщение по избранной теме, собеседование; тестирование (с помощью технических средств обучения), чтение текста на иностранном языке, аудирование);
- письменные виды контроля (письменное выполнение тренировочных упражнений, практических работ; написание диктанта, изложения, сочинения; выполнение самостоятельной работы, письменной проверочной работы, творческой работы, подготовка реферата).

#### ***Характеристика самостоятельных работ:***

Самостоятельная работа по развитию академических языковых навыков предусматривает разнообразные виды работы, а также подготовку к промежуточному тестированию и к экзамену.

В ходе самостоятельной работы проверяются навыки

1. чтения (структур текста; поисковое и просмотровое чтение; логический порядок);
2. оперирования изученными лексическими единицами;
3. владения лексикой в рамках межличностного и межкультурного общения;
4. личного письма.

Текущий контроль осуществляется в виде лексико-грамматических тестов оценивается по количеству выполненных заданий, аудирование – по правильности услышанной информации, при беседе оценивается как подготовленное изложение материала, так и спонтанная монологическая и диалогическая речь студента.

### **7. Учебная литература и ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

### 7.1. Основная литература.

1. Колесникова, Наталия Львовна, Деловое общение Business Communication учеб. пособие [Электронный ресурс], 2016, М.:Флинта, 152 с., Доступ в ЭБС <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=22761>
2. Шевелёва, Светлана Александровна. Деловой английский, учеб. пособие для студентов вузов, 2-е изд., перераб. и доп 2017, М.:ЮНИТИ, 382с., Доступ в ЭБС <http://idp.nwipa.ru:2239/71767.html>

### 7.2 Дополнительная литература.

3. Мусаев, Ренар Абдрахманович, Муртазина Э. М. Деловой английский язык государственного и муниципального служащего [Электронный ресурс], 2016, Казань:Казан. нац. исслед. технолог. ун-т, 207 с., Доступ в ЭБС <http://idp.nwipa.ru:2239/epd-reader?publicationId=61841>
4. Бексаева, Нина Александровна, Деловой английский : Туризм учеб. пособие [Электронный ресурс], 2012, М.:Флинта 203 с., Доступ в ЭБС <http://idp.nwipa.ru:2228/reading.php?productid=25358>

### Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы.

Положение об организации самостоятельной работы студентов федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (в ред. приказа РАНХиГС от 11.05.2016 г. № 01-2211) [http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie\\_o\\_samostoyatelnoi\\_rabote.pdf](http://www.ranepa.ru/images/docs/prikazy-ranhigs/Pologenie_o_samostoyatelnoi_rabote.pdf)

### 7.3. Нормативные правовые документы.

Настоящая программа разработана в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации:

- Федеральным законом от 29.12.2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Приказом Министерства образования и науки от 01.07.2013 г. № 499 «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным профессиональным программам»;
- Уставом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» (далее – Академии),
- Приказом Министерство образования и науки Российской Федерации от 8 июня 2017 г. № 516. «ОБ УТВЕРЖДЕНИИ ФЕДЕРАЛЬНОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО ОБРАЗОВАТЕЛЬНОГО СТАНДАРТА ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ - БАКАЛАВРИАТ ПО НАПРАВЛЕНИЮ ПОДГОТОВКИ 43.03.02 ТУРИЗМ.»

и другими нормативными правовыми актами

### 7.4 Интернет-ресурсы.

1. <https://www.teachingenglish.org.uk/article/a-business-letter>
2. <https://www.englishclub.com/business-english/business-letters.htm>
3. <https://eslgold.com/business-english/useful-expressions/correspondence/>
4. <https://learnenglish.britishcouncil.org/business-english/english-for-emails>
5. <https://www.thoughtco.com/business-writing-resources-1210343>
6. <https://eslflow.com/letterwriting.html>
7. <https://esl.yourdictionary.com/about-esl/esl-business-letters.html>
8. <http://www.businessenglishonline.net/resources/email-english-worksheets/>
9. <https://www.classcentral.com/course/english-for-business-writing-5459>
10. <https://www.ngliffe.com/content/business-writing-worksheets>
11. <https://www.instructionalsolutions.com/esl-business-writing-and-esl-grammar>

### 7.5. Иные источники.

Не предусмотрено.

## **8. Материально-техническая база, информационные технологии, программное обеспечение и информационные справочные системы**

Лекционные аудитории с компьютерным и проекционным оборудованием для демонстрации презентаций. Доска или флип-чарты и листы к ним, фломастеры.

Необходимы проектор и ноутбук для демонстрации:

- аудио- видео-материалов,
- презентаций с помощью программы MicrosoftPowerPoint.

В учебном процессе допускается применение онлайн-платформ Teams, Zoom, Skype for Business, а также системы дистанционного обучения LMS Moodle.