

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

---

**ИНСТИТУТ ОТРАСЛЕВОГО МЕНЕДЖМЕНТА  
Факультет инженерного менеджмента  
Кафедра теории и систем отраслевого управления**

УТВЕРЖДЕНА

кафедрой теории и систем отраслевого  
управления

Протокол от «28» августа 2019 г.

№ 1

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ**

**Б1.В.06 Деловой иностранный язык**

---

**уровень владения английским языком учебной группы –  
средний (Intermediate – B1)**

направление подготовки

27.03.05 – Инноватика

направленность (профиль) "Технологическое предпринимательство"

Квалификация

Бакалавр

Форма обучения

Очная

Год набора - 2020

Москва, 2019 г.

**Авторы-составители:**

Старший преподаватель кафедры иностранных языков С.Н. Шишова,

преподаватель кафедры иностранных языков И.В. Самошкина

Заведующий кафедрой теории и систем отраслевого управления, к.э.н., доцент С.С. Серебренников

Заведующий кафедрой иностранных языков, к.филол.н., доцент М.В. Пянова

## **СОДЕРЖАНИЕ**

1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы
2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы
3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины
4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине
5. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины
6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине
7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

**1. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине, соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы**

1.1. Дисциплина Б1.В.06 «Деловой иностранный язык» обеспечивает овладение следующей компетенцией:

Код компетенции	Наименование компетенции	Код этапа освоения компетенции	Наименование этапа освоения компетенции
ДПК-2	Способность обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем предпринимательской деятельности, полученные отечественными, зарубежными исследователями и самостоятельно, и использовать результаты в своей профессиональной деятельности	ДПК-2.1	Способность обобщать и критически оценивать исследования, использовать их результаты в своей профессиональной деятельности

1.2. В результате освоения дисциплины Б1.В.06 «Деловой иностранный язык» у студентов должны быть сформированы:

Код этапа освоения компетенции	Результаты обучения
ДПК-2.1	<p><b>на уровне знаний/понимания:</b>  значения новых лексических единиц, связанных с деловым общением и сферой бизнеса, отражающих особенности бизнес-культуры стран изучаемого языка; языкового материала: бизнес-терминов, идиоматических выражений, оценочной лексики, единиц речевого этикета, обслуживающих ситуации делового общения в рамках пройденных тем; средств и способов выражения модальности, условия, предположения, причины, следствия, побуждения к действию, характерных для ситуаций делового общения; лингвострановедческой информации, расширенной за счет новой тематики и сведений о бизнес-практиках и реалиях в странах изучаемого языка; основных правил составления основных видов деловой корреспонденции</p> <p><b>на уровне умений:</b>  <b>говорение</b>  вести диалог (или беседу) официального и неофициального характера в сфере делового общения, используя аргументацию, оценочные средства; рассказывать, высказывать суждения по темам изученной тематики, прочитанных/прослушанных учебных и аутентичных текстов, описывать события, излагать факты, делать сообщения, связанные с бизнес-тематикой; объяснять значения бизнес-терминов</p> <p><b>аудирование</b>  относительно полно и точно понимать высказывание собеседника в распространенных ситуациях делового общения; понимать основное</p>

	<p>содержание и извлекать необходимую информацию из учебных и аутентичных аудио-и видеотекстов по пройденной бизнес-тематике; оценивать важность/новизну информации</p> <p><b>чтение</b></p> <p>читать учебные и аутентичные тексты и деловую корреспонденцию, связанные со сферой бизнеса, в соответствии с пройденной тематикой, используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, поисковое/просмотровое) в зависимости от коммуникативной задачи</p> <p><b>письменная речь</b></p> <p>описывать явления, события, излагать факты в письме делового характера и служебной записке, заполнять различные виды анкет, сообщать сведения о себе</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>овладения навыками успешной письменной и устной коммуникации в деловой сфере; взаимодействия с другими членами бизнес-сообщества, членами команды, коллегами, подчиненными, руководителями, клиентами; восприятия и учета мнений других</p>
--	--

**2. Объем дисциплины в зачетных единицах с указанием количества академических или астрономических часов, выделенных на контактную работу обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу обучающихся и место дисциплины в структуре образовательной программы**

**Объем дисциплины**

Вид учебных занятий и самостоятельная работа		Объем дисциплины, час.			
		Всего	Семестр		
			3	4	5
Очная форма обучения					
Контактная работа обучающихся с преподавателем, в том числе:		320	128	128	64
лекционного типа (Л)					
лабораторные работы (практикумы) (ЛР)					
практического (семинарского) типа (ПЗ)		320	128	128	64
Самостоятельная работа обучающихся (СР)		148	52	52	44
Промежуточная аттестация	форма	2 зачета, экзамен	зачет	зачет	экзамен
	час.	36			36
Общая трудоемкость (час. / з.е.)		504/14	180/5	180/5	144/4

**Место дисциплины в структуре ОП ВО**

Дисциплина Б1.В.06 «Деловой иностранный язык» осваивается в 3, 4, 5 семестрах по очной форме обучения, общая трудоемкость – 14 зачетных единиц, 504 часа.

Освоение дисциплины опирается на минимально необходимый объем теоретических знаний в области значений новых лексических единиц, связанных с тематикой данного этапа обучения и соответствующими ситуациями общения, в том числе оценочной лексики, реплик-клише речевого этикета, отражающих особенности культуры стран изучаемого языка; значений изученных грамматических явлений в расширенном объеме (видо-временные, неличные и неопределённо-личные формы глагола, формы условного наклонения, косвенная речь/косвенный вопрос, побуждение, согласование

времён); страноведческой информации из аутентичных источников, обогащающих социальный опыт студентов: сведения о странах изучаемого языка, их науке и культуре, исторических и современных реалиях, общественных деятелях, месте в мировом сообществе и мировой культуре, языковые средства и правила речевого поведения в соответствии со сферой общения и социальным статусом партнёра, а также на приобретенные ранее умения и навыки владения устными и письменными способами общения с представителями других стран, ориентацией в современном многоязычном мире; использования иноязычных источников информации (в том числе Интернета), необходимых в образовательных и самообразовательных целях; владения широким запасом необходимой лексики, в том числе идиоматическими выражениями и языковыми клише.

### 3. Содержание дисциплины, структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических или астрономических часов и видов учебных занятий и структура дисциплины

#### Структура дисциплины

№ 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	ЛР	ПЗ		
Очная форма обучения							
1	Основы бизнеса	50			34	16	СД, О
2	Корпоративная культура	52			36	16	СД, Д
3	Поддержка клиентов	52			36	16	СД, МК
4	Продукты и упаковка	52			36	16	СД, СЗ
5	Карьера	54			36	18	СД, Кол
6	Заключение сделок	50			34	16	СД, О
7	Компания и общество	52			36	16	СД, О, Д
8	Слияние и поглощение компаний	52			36	16	СД, СЗ
9	Международная торговля	54			36	18	СД, Кол
Промежуточная аттестация		36					За, За, Экз
Всего:		504			320	148	36

Примечание:

\* – формы текущего контроля успеваемости: опрос (О), диспут (Д), словарный диктант (СД), мини-кейс (МК), словарный зачет (СЗ), коллоквиум (Кол);

\*\* - формы промежуточной аттестации: зачет (За), экзамен (Экз).

#### Содержание дисциплины

##### Тема 1. Основы бизнеса

Типы и организационные структуры компаний.  
 Финансы компании.  
 Цепь поставок.  
 Резюме и сопроводительное письмо.

##### Тема 2. Корпоративная культура

Корпоративная культура и стажировки.  
 Организация деятельности и служебные обязанности.  
 Консультирование по вопросам профессиональной деятельности.

**Тема 3. Поддержка клиентов**

Информационно-справочные центры.  
Аутсорсинг, оффшоринг, облачные технологии.  
Консультирование по телефону.

**Тема 4. Продукты и упаковка**

Упаковка продукта.  
Технические характеристики и особенности продукта.  
Презентация продукта (структура презентации).

**Тема 5. Карьера**

Выбор карьерного пути / профессии.  
Навыки и качества, необходимые для успешной карьеры.  
Собеседование с кандидатом на должность в организации.  
Документы, требуемые при приеме на работу (резюме и сопроводительное письмо).

**Тема 6. Заключение сделок**

Розничная торговля и социальный медиа маркетинг.  
Особенности проведения торговой операции в режиме онлайн.  
Виды и стили переговоров, советы экспертов по ведению переговоров.

**Тема 7. Компания и общество**

Понятие корпоративной социальной ответственности.  
Социальная и предпринимательская деятельность компании и их соответствие нормам этики.  
Виды собраний, подготовка к собранию, обязанности председателя.

**Тема 8. Слияние и поглощение компаний**

Риски и возможности при слиянии и поглощении компаний.  
Эффективность бизнес-деятельности предприятия.  
Подготовка слайдов и основные правила их использования в ходе презентации.

**Тема 9. Международная торговля**

Экспортные продажи и способы расчетов.  
Международные сделки, роль кредитных агентств.  
Дипломатический стиль в ведении переговоров.

**4. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся и фонд оценочных средств промежуточной аттестации по дисциплине****4.1. Формы и методы текущего контроля успеваемости обучающихся и промежуточной аттестации****4.1.1. В ходе реализации дисциплины используются следующие методы текущего контроля успеваемости обучающихся:**

– при проведении занятий семинарского типа:  
опрос, диспут, словарный диктант, мини-кейс, словарный зачет, коллоквиум;

- при контроле результатов самостоятельной работы студентов:  
темы для самостоятельного изучения либо получения дополнительной информации по изучаемой теме (с использованием интернет-ресурсов, периодических англоязычных изданий и видеоматериалов по выбору студента).

**4.1.2. Зачеты, экзамен проводятся в устной форме в виде ответов на вопросы билета.****4.2. Материалы текущего контроля успеваемости обучающихся.**

## Типовые оценочные материалы по теме 1

### Словарный диктант

1.	Добывающая промышленность / производство / сервис
2.	Индивидуальный предприниматель
3.	Компания с ограниченной ответственностью
4.	Открытая компания с ограниченной ответственностью
5.	Горизонтальная структура/организация, в которой отсутствует иерархическая лестница
6.	Основной вид деятельности
7.	Подчиняться кому-либо Менеджеры, ответственные за производство, подчиняются руководителям подразделений
8.	Получать хорошую/высокую прибыль
9.	Понести значительные убытки
10.	Работать на уровне самоокупаемости
11.	Выручка быстро выросла
12.	Специализироваться на чем-либо (например, на вопросах трудового права)
13.	Валовая прибыль Прибыль предприятия от основной деятельности Чистая прибыль Нераспределенная прибыль (т.е. оставшаяся после выплаты дивидендов)
14.	Себестоимость реализованной продукции
15.	Налог с корпораций и амортизация техники
16.	Быть в наличии / не иметься в наличии
17.	Поставщики сырья / деталей
18.	Разместить заказ в компании / у производителя
19.	Обеспечивать кого-либо чем-либо/ предоставлять кому-либо что-то
20.	Приносить прибыль / доход

### Опрос

#### Ответьте на вопросы:

1. What types of industry do you know? Give a general description.
2. What structure of business organization do you know? Give a general description.
  - individual entrepreneur
  - partnership
  - limited liability company
  - Open Joint Stock Company
3. What business models do you know? Give a general description of the main business models (B2B, B2Cb, C2C, B2B2C)
4. What business structures do you know?
5. What are the most common business organization structures used in Russia?
6. What new trends in business development do you know?
7. How is the company financed?
8. How is the supply chain organized?
9. How to create a resume?
10. How to write a cover letter?

## Типовые оценочные материалы по теме 2



## Словарный диктант

1.	Отражаться в миссии компании и других информационных материалах
2.	Быть связанным с проблемой разделения ответственности
3.	Привилегии для сотрудников на предприятии, например детский сад
4.	Какие недоразумения спровоцировали эти проблемы?
5.	Столкнуться с чем-либо
6.	Работать над проектом
7.	Косо/неодобрительно смотреть на кого-либо
8.	Новые сотрудники схватывают эти неписанные правила очень быстро
9.	Включать в себя позитивные ценности
10.	Программы по введению в должность/в курс дела и помощи в ориентировании
11.	Держать свои мысли при себе
12.	Задания и аспекты чьей-либо работы
13.	У нее в подчинении два бухгалтера
14.	Быть ответственным за что-либо
15.	Он поддерживает контакт со мной по вопросам в области маркетинга
16.	Быть назначенным на должность начальника подразделения информационных технологий
17.	Материнская компания; дочерняя компания
18.	Руководить бизнесом
19.	Временное повышение/понижение в должности
20.	Сайт для установления контактов в социальных сетях

## Диспут

### Обсудите следующие вопросы:

1. The corporate culture of the company. How is corporate culture formed? Classifications of business cultures.
2. Does the organizational structure of the company affect the corporate culture? Is the corporate culture of large companies different from young startups?
3. How does corporate culture affect employees? Can corporate culture motivate staff?
4. Unwritten rules in corporate culture. Should they be followed?
5. What is service etiquette? Office etiquette rules. Office etiquette of telephone conversations.
6. How to adapt to work in a new company during an internship? The main difficulties arising for interns when moving to another country, and how to solve them.

## Типовые оценочные материалы по теме 3

## Словарный диктант

1.	Рассматривать жалобы
2.	Эффективная процедура рассмотрения жалоб
3.	Поставщик, работающий в форме аутсорсинга (привлеченный со стороны)
4.	Предоставлять высококачественные консультационные услуги
5.	Избегать неудовлетворенности клиента
6.	Страна с низкой стоимостью труда
7.	Сохранять рабочие места в сфере производства
8.	Услуги, соответствующие местным потребностям
9.	Промышленно развитые страны

10.	Стимулировать приток иностранных инвестиций
11.	Стимул для телекоммуникационных компаний
12.	Схемы обучения с участием спонсоров
13.	Отшлифовать свой язык и навыки общения
14.	Распределять риск, расширяя (например, ассортимент товаров и услуг)
15.	Поддерживать прочные культурные связи
16.	Продавать больше, чем ведущая компания на рынке
17.	Увеличить долю на рынке в два раза
18.	Переместиться в верхний сегмент рынка (начать продавать более дорогостоящие и более качественные товары/предоставлять услуги
19.	В долгосрочной / краткосрочной перспективе
20.	Мой автомобиль никак не заводится

### **Мини-кейс (Анализ и решение проблемной ситуации)**

**Проанализируйте ситуацию, предложите решение данной проблемы, аргументируйте свой ответ.**

You are the owners of a small local garage. With four employees you have established a reputation for fast, good quality service and the business is making a good profit.

Two weeks ago one of your loyal customers Mrs Smith called to report a fault on her car. The mechanic discovered the car required a spare part that was out of stock. You contacted the manufacturer who promised it would take three days to deliver the part. A week later the spare part had still not arrived and Mrs Smith was frustrated at being without transport.

When she contacted the garage again, the manager apologized for the delay and said, "There is nothing we can do – our suppliers have let us down". It is natural that Mrs Smith felt absolutely dissatisfied with the quality of your service.

Вопросы:

1. Where do you think the problems lay?
2. Who is going to take responsibility for the delay?
3. What should be done not to damage your reputation and retain Mrs Smith as a customer?

### **Типовые оценочные материалы по теме 4**

#### **Словарный диктант**

1.	Адаптировать товар к нуждам потребителей
2.	Ассортимент товаров и услуг
3.	Брать в расчет соответствие существующей линейке продуктов
4.	В итоге, если производители не реагируют, то они рискуют лишиться продаж
5.	Включать элементы дизайна
6.	Возрастать
7.	Данные, полученные от конечного пользователя
8.	Иметь заинтересованность в продукте
9.	Инструктировать консультантов по программному обеспечению
10.	Испытать на себе все усиливающееся давление
11.	Компании слишком много говорят о своих различиях
12.	Наиболее распространенные раздражители возмущения из-за упаковки
13.	Обеспечить упаковку безопасную для детей
14.	Оперативная группа
15.	Отличать друг от друга почти одинаковую продукцию (продукты)

16.	Потребители не всегда понимают, что им надо
17.	Принять решение о покупке в точке продажи
18.	Производить упаковку, получившую одобрение потребителей
19.	Разрабатывать программы тренинга / повышения квалификации внутри компании
20.	Реализуемость нового продукта

### Словарный зачет (темы 1-4)

#### Card 1

1	Фургоны, изготовленные в соответствии с требованиями заказчика
2	Быть в наличии / не иметься в наличии
3	Поставщики сырьевых товаров ( <i>которые как правило продают и покупают на товарно-сырьевых биржах</i> )
4	Посмотреть на ситуацию под другим углом
5	Заниматься обработкой ответов на вопросы анкет
6	Офис с планировкой открытого типа, «аквариум»
7	Большой объем работы, большая загруженность
8	Коллективно обсуждать решение проблем
9	(Не)гибкая система посменной работы
10	Краткий обзор отзывов клиентов
11	Доходы от продаж «на вынос/с собой» и услуг по доставке
12	Кроме всего прочего
13	Существенно возросли производственные издержки
14	Прибыль, оставшаяся после уплаты налогов
15	Налог с корпораций и амортизация техники
16	Документы для отправки грузов
17	Нельзя полностью исключать ошибки человека
18	Консультирование включает в себя предоставление помощи и разбор проблем
19	Скрытые издержки
20	Рассчитывать на кого-либо
21	Плохие условия труда
22	Какие моменты являются наиболее важными в вашей лекции?
23	Полностью совместимый с документами другого формата
24	Рассчитывать на окупаемость инвестиций
25	Большой приток наличности и беспрецедентная прибыльность

#### Card 2

1	Получать минимальную оплату
2	Себестоимость реализованной продукции
3	Прибыль от производственной деятельности
4	Оборудование, смонтированное на складе

5	Слишком много постоянной работы с бумагами/документами
6	Написать отчет о стажировке
7	Я был бы очень признателен за Вашу помощь
8	На этот телевизор все еще распространяется гарантия
9	Выражать признательность, благодарность за что-либо
10	Упаковка, создающая бренд
11	Вычислить точное местонахождение прибора
12	Демонстрация на практике
13	Оказалось, что результаты за год принесли разочарование
14	Реинвестировать оставшуюся прибыль в бизнес
15	Сообщить о высокой валовой прибыли
16	Проводить изучение рынка
17	Оценка компании в качестве потенциального партнера/работодателя
18	Хороший контакт/отношения с сотрудниками
19	Старший/младший по должности сослуживец
20	Я пишу относительно/по поводу...
21	Я был бы признателен, если Вы...
22	Технология, обладающий надежным будущим
23	Я ставлю этому изделию «ноль» по пятибалльной системе
24	Бесперспективная работа
25	Выручка быстро выросла

### Card 3

1	Получать хорошую/высокую прибыль
2	Понести значительные убытки
3	Работать на уровне самоокупаемости
4	Цель стажировки
5	Уровень реакции на почтовую рассылку
6	Кампания в средствах массовой информации
7	Соединять кого-либо с кем-либо (по телефону)
8	Перезвонить кому-либо
9	Компьютер завис
10	Огнеупорный и водостойкий материал
11	Ударопрочный и водоотталкивающий материал
12	Упаковка, предохраняющая от незаконного вскрытия
13	Горизонтальная структура/организация, в которой отсутствует иерархическая лестница
14	Не иметь права голоса/не иметь возможности высказать свое мнение по поводу чего-либо
15	Увеличить акционерную стоимость, биржевую стоимость акции
16	Передавать свои обязанности кому-либо
17	Продвинуться по служебной лестнице в компании/добиться успеха

18	Неотъемлемая часть жизни компании
19	Цель стажировки
20	Переводить кого-либо в режим ожидания ( <i>по телефону</i> )
21	Пожалуйста, не кладите трубку
22	Плохая телефонная связь
23	Составлять характеристики для определенной продукции
24	Отказываться от невыполнимых или нерентабельных предложений
25	Трудосберегающий/рационализаторский прибор

#### Card 4

1	Менеджеры, ответственные за производство, подчиняются менеджерам, ответственным за определенные участки
2	Делать что-либо по-своему
3	Заниматься вопросами трудового права
4	Быстро переговорить с кем-либо
5	Проявить такую же преданность ( <i>к работе</i> )
6	Укладываться в отведенные сроки
7	Полностью возместить стоимость
8	Совершенствовать программное обеспечение до профессионального уровня
9	Отложить доставку на неделю
10	Упаковка, с которой трудно справиться
11	Делать наброски и макеты
12	Развернуть, начать производство
13	Компания с ограниченной ответственностью
14	Открытая компания с ограниченной ответственностью
15	Основной вид деятельности
16	Потребовать, чтобы на вас немедленно обратили внимание
17	Проявлять уважение ко всем сотрудникам
18	Иметь все основания для отказа
19	Признать проблему более серьезной и передать ее руководителю
20	Пошагово проинструктировать клиента
21	Заменить/обменять товар
22	С упаковкой стало еще труднее справиться при помощи пальцев, ногтей и даже зубов
23	В лучшем/худшем случае
24	Проводить исследования и инвестировать средства в производство упаковки удобной для потребителя
25	Решить проблему

#### Card 5

1	а. Добывающая промышленность / производство / сервис
---	--

	б.Первостепенный/второстепенный/третьестепенный
2	Индивидуальный предприниматель
3	Брать на себя ответственность за что-либо
4	Считается совершенно нормальным делать что-либо
5	Признак неэффективной работы
6	Этот принтер не подлежит ремонту ( <i>его следует списать</i> )
7	Определить симптомы, признаки чего-либо (например, проблемы)
8	Выявить неисправность
9	Испытать на себе все усиливающееся давление
10	Обеспечить упаковку безопасную для детей
11	Сохранять издержки на минимальном уровне
12	Менеджеры, ответственные за производство, подчиняются менеджерам, ответственным за определенные участки
13	Делать что-либо по-своему
14	Заниматься вопросами трудового права
15	Сайт для установления контактов в социальных сетях
16	Поставить трудновыполнимую задачу перед своей командой/ Бросить вызов своей команде
17	Научиться ставить цели
18	Переместиться в верхний сегмент рынка (начать продавать более дорогостоящие и более качественные товары/предоставлять услуги
19	В долгосрочной / краткосрочной перспективе
20	Мой автомобиль никак не заводится
21	В итоге, если производители не реагируют, то они рискуют лишиться продаж
22	Включать элементы дизайна
23	Возрастать
24	Горизонтальная структура/организация, в которой отсутствует иерархическая лестница
25	Временное повышение/понижение в должности

### Card 6

1.	Распределять риск, расширяя (например, ассортимент товаров и услуг)
2.	Поддерживать прочные культурные связи
3.	Продавать больше, чем ведущая компания на рынке
4.	Иметь заинтересованность в продукте
5.	Наиболее распространенные раздражители возмущения из-за упаковки
6.	Чистая провокация для защитников окружающей среды
7.	Не иметь права голоса/не иметь возможности высказать свое мнение по поводу чего-либо

8.	Увеличить акционерную стоимость, биржевую стоимость акции
9.	Быть назначенным на должность начальника подразделения информационных технологий
10.	Материнская компания; дочерняя компания
11.	Руководить бизнесом
12.	Стимул для телекоммуникационных компаний
13.	Схемы обучения с участием спонсоров
14.	Отшлифовать свой язык и навыки общения
15.	Производить упаковку, получившую одобрение потребителей
16.	Разрабатывать программы тренинга / повышения квалификации внутри компании
17.	Принять решение о покупке в точке продажи
18.	Данные, полученные от конечного пользователя
19.	Получать хорошую/высокую прибыль
20.	Понести значительные убытки
21.	Работать на уровне самокупаемости
22.	У нее в подчинении два бухгалтера
23.	Быть ответственным за что-либо
24.	Он поддерживает контакт со мной по вопросам в области маркетинга
25.	Стимулировать приток иностранных инвестиций

#### Card 7

1.	Сохранять рабочие места в сфере производства
2.	Услуги, соответствующие местным потребностям
3.	Промышленно развитые страны
4.	Потребители не всегда понимают, что им надо
5.	Производить упаковку, получившую одобрение потребителей
6.	Инструктировать консультантов по программному обеспечению
7.	Выручка быстро выросла
8.	Оказалось, что результаты за год принесли разочарование
9.	Реинвестировать оставшуюся прибыль в бизнес
10.	Быть назначенным на должность начальника подразделения информационных технологий
11.	Материнская компания; дочерняя компания
12.	Руководить бизнесом
13.	Поставщик, работающий в форме аутсорсинга (привлеченный со стороны)
14.	Предоставлять высококачественные консультационные услуги
15.	Избегать неудовлетворенности клиента
16.	Отличать друг от друга почти одинаковую продукцию (продукты)
17.	Компании слишком много говорят о своих различиях

18.	Творческие идеи часто упрощаются
19.	Сообщить о высокой валовой прибыли
20.	Получать минимальную оплату
21.	Себестоимость реализованной продукции
22.	У нее в подчинении два бухгалтера
23.	Быть ответственным за что-либо
24.	Он поддерживает контакт со мной по вопросам в области маркетинга
25.	Эффективная процедура рассмотрения жалоб

### Card 8

1.	Реализуемость нового продукта
2.	Утилизация в конце срока службы продукта
3.	Ассортимент товаров и услуг
4.	Прибыль от производственной деятельности
5.	Существенно возросли производственные издержки
6.	Прибыль, оставшаяся после уплаты налогов
7.	Программы по введению в должность/в курс дела и помощи в ориентировании
8.	Держать свои мысли при себе
9.	Задания и аспекты чьей-либо работы
10.	Служить руководством в текущей работе
11.	Обращаться с клиентами максимально вежливо и обходительно
12.	Рассматривать жалобы
13.	Адаптировать товар к нуждам потребителей
14.	Брать в расчет соответствие существующей линейке продуктов
15.	Налог с корпораций и амортизация техники
16.	Фургоны, изготовленные в соответствии с требованиями заказчика
17.	Быть в наличии / не иметься в наличии
18.	Косо/неодобрительно смотреть на кого-либо
19.	Новые сотрудники схватывают эти неписанные правила очень быстро
20.	Включать в себя позитивные ценности
21.	Приводить к повторным сделкам, улучшая качество
22.	Поставщик, работающий в форме аутсорсинга (привлеченный со стороны)
23.	Поставщики сырьевых товаров ( <i>которые как правило продают и покупают на товарно-сырьевых биржах</i> )
24.	Столкнуться с чем-либо
25.	Работать над проектом

### Card 9

1.	Налог с корпораций и амортизация техники
2.	Фургоны, изготовленные в соответствии с требованиями заказчика



3.	Быть в наличии / не иметься в наличии
4.	быть связанным с проблемой разделения ответственности
5.	привилегии для сотрудников на предприятии, например детский сад
6.	Какие недоразумения спровоцировали эти проблемы?
7.	Обращаться с клиентами максимально вежливо и обходительно
8.	Рассматривать жалобы
9.	Эффективная процедура рассмотрения жалоб
10.	Полностью совместимый с документами другого формата
11.	Краткий обзор отзывов клиентов
12.	Доходы от продаж «на вынос/с собой» и услуг по доставке
13.	Прибыль от производственной деятельности
14.	Существенно возросли производственные издержки
15.	Прибыль, оставшаяся после уплаты налогов
16.	отражаться в миссии компании и других информационных материалах
17.	Посмотреть на ситуацию под другим углом
18.	Заниматься обработкой ответов на вопросы анкет
19.	Офис с планировкой открытого типа, «аквариум»
20.	Поставщик, работающий в форме аутсорсинга (привлеченный со стороны)
21.	Предоставлять высококачественные консультационные услуги
22.	Избегать неудовлетворенности клиента
23.	Большой приток наличности и беспрецедентная прибыльность
24.	Какие моменты являются наиболее важными в вашей лекции?
25.	Рассчитывать на окупаемость инвестиций

#### Card 10

1.	Сообщить о высокой валовой прибыли
2.	Получать минимальную оплату
3.	Себестоимость реализованной продукции
4.	Документы для отправки грузов
5.	Нельзя полностью исключать ошибки человека
6.	Консультирование включает в себя предоставление помощи и разбор проблем
7.	Обращаться с клиентами максимально вежливо и обходительно
8.	Рассматривать жалобы
9.	Эффективная процедура рассмотрения жалоб
10.	Упаковка, создающая бренд

11.	Вычислить точное местонахождение прибора
12.	Демонстрация на практике
13.	Выручка быстро выросла
14.	Оказалось, что результаты за год принесли разочарование
15.	Реинвестировать оставшуюся прибыль в бизнес
16.	Оборудование, смонтированное на складе
17.	Слишком много постоянной работы с бумагами/документами
18.	Написать отчет о стажировке
19.	Приводить к повторным сделкам, улучшая качество
20.	Служить руководством в текущей работе
21.	Технология, обладающий надежным будущим
22.	Я ставлю этому изделию «ноль» по пятибалльной системе
23.	Бесперспективная работа
24.	Понести значительные убытки
25.	Работать на уровне самоокупаемости

## Написание служебной записки в формате LCCI

### Situation

You are the Managing Director of a large technology company and you have exciting news for your staff. Recently your company has bought a smaller local company that has different products and different markets.

### Task

**Write a memo** to all staff telling them about the purchase. Say why your company has bought the smaller company, giving **two** reasons. In addition, describe the small company, giving its location, its size and how long it has been in business. Give examples of **two** of its products and **two** of its markets. Name the people who started the smaller company and explain what they will be doing in the future.

## Типовые оценочные материалы по теме 5

### Словарный диктант

1.	Выбрать компанию, которая соответствует чьим-либо нуждам, стилю и характеру
2.	Установление связей через знакомых
3.	Быть в чей-то сфере интересов
4.	Включить в резюме навыки широкого применения
5.	Проводить тренировочные собеседования
6.	Карьерный путь
7.	Деньги, статус ( <i>социальный</i> ) и комфортабельный образ жизни
8.	Инструктор по вопросам карьеры
9.	Работа, которая вам подходит
10.	Изучать боевые искусства

11.	Характеристика личностных качеств
12.	Возможные варианты выбора карьеры
13.	Захватывающие/всепоглощающие виды деятельности
14.	Удовлетворение от работы/гарантия сохранения работы
15.	Быть законченным эгоистом
16.	Долгосрочная цель
17.	Предвзятые представления о чем-либо
18.	Подталкивать/продвигать кого-либо
19.	Включить что-либо в свою жизнь
20.	Познать самого себя

### Коллоквиум по темам 1-5

Дайте развернутый ответ по следующим пунктам:

1. Identify the main categories of business.
2. Give an example of a successful international company that organizes its activities within the product structure.
3. Give examples of practical tips for writing a resume and cover letter.
4. List the unspoken rules that reinforce negative relationships between company employees.
5. What are the main departments and positions of the company?
6. Identify the main function of the human resources department.
7. Describe the responsibilities of the head of research and development.
8. Give examples of situations where you need a specialist advice on career issues.
9. Tell us about the benefits of opening a call center that works on the principle of outsourcing.
10. List the key benefits of using cloud technology.
11. Give examples of call center staff performance standards.
12. Explain the meaning of the term “packaging rabies”.
13. Indicate the factors to consider when developing a new product.
14. Describe the packaging approach demonstrated by New China Packaging.
15. List the steps in the presentation.
16. Suggest ways you can improve your presentation.
17. Describe your actions (steps) in the process of job search.
18. Give examples of questions that you can ask the company representative at the interview.
19. Tell us about the differences between a resume and a cover letter.
20. List the main sections of the resume

### Типовые оценочные материалы по теме 6

#### Словарный диктант

1.	Торговаться; торг (спор покупателя и продавца о цене); жесткий, упорный торг
2.	Предоставлять взаимные льготы, уступки
3.	Являться предметом для переговоров /подлежать согласованию на переговорах
4.	Пункт (договора) о штрафных санкциях
5.	Традиционный магазин, расположенный в здании или занимающий торговые площади (в отличие от Интернет-маг.)
6.	Получать данные; предоставлять кому-либо данные относительно к/ч-л.
7.	Сканировать штрих-код/универсальный товарный код
8.	Делать что-либо в обмен на что-л.

9.	В итоге я трачу больше, чем я могу себе позволить
10.	Процесс привлечения внимания к торг. марке или товару через соц. платформы, социальный медиа маркетинг
11.	Увеличить/стимулировать поток покупателей
12.	Делать индивидуальные / персонализированные предложения
13.	Нескончаемый поток предложений
14.	Быть приспособленным/адаптированным к ч-л.в соотв. с чьим-л. характером и вкусами
15.	Сделать покупку в торговом центре за наличный расчет
16.	Появиться где-либо
17.	До недавнего времени
18.	Быть в явно невыгодном положении
19.	Когда дело касается..., когда речь идёт о...
20.	Спасти репутацию розничных магазинов

### Вопросы для проведения устного опроса:

1. What services do you use for online shopping?
2. What products do you prefer to buy at the mall, and which ones are online?
3. What is the role of social media marketing?
4. List the main stages of conducting a trading operation online.
5. What types of negotiations do you know?
6. What issues can be negotiated?
7. What does preparation for the negotiation process include?
8. How is primary contact made with the opposite side? What is his goal?
9. Why is the psychological moment important in the process of finding a compromise?
10. Give examples of useful techniques used to achieve the goal in the negotiation process.

### Типовые оценочные материалы по теме 7

#### Словарный диктант

1.	Заинтересованная сторона, заинтересованное лицо; быть чутким к нуждам заинтересованных лиц, сторон
2.	Социально-ответственное развитие, производство, потребление
3.	Стимулировать вовлеченность / участие работников (в процесс принятия решений)
4.	Поддерживать разнообразие / этнокультурные различия; политику / принципы, ориентированные на семью / сохранение окружающей среды
5.	Местные общественные организации; дела, связанные с местной общественностью
6.	Управление репутацией, забота о репутации ( <i>проведение мероприятий, направленных на поддержание благожелательного отношения общественности к организации и т. д.</i> )
7.	Компании подчеркивают свои достижения в области экологии и развитии связей с местной общественностью
8.	Ссылаться на благоприятный эффект, оказываемый на общество и окружающую среду
9.	Быть на границе чего-либо (например, социальной и корпоративной политики)
10.	Справедливая торговля ( <i>не приводящая к негативным соц. и экологическим последствиям</i> )

11.	Однородная конкурентная среда / равные условия (конкуренции)
12.	Идти на риск повышения издержек, приводящих к сокращениям (штата)
13.	Выйти на лидирующие позиции в чем-либо / выступить инициатором чего-либо
14.	Продукты ухода за здоровьем / товары медицинского назначения
15.	Политика / принципы социальной корпоративной ответственности
16.	Отвечать чьим-либо потребностям
17.	Постоянно стремиться снижать свои издержки / затраты
18.	Сохранять разумные цены
19.	Быть обслуженным быстро / без промедления и безошибочно
20.	Быть ответственным перед кем-либо

### Вопросы для проведения устного опроса

1. What does Johnson & Johnson specialize in?
2. In how many countries does the company conduct its business?
3. What makes Johnson & Johnson Creed a reference for other companies?
4. What is the main difference in corporate social responsibility principles between Johnson & Johnson and Beach Hut?
5. How does Beach Hut's CEO explain his belief that large corporations often have the wrong priorities?
6. What strategy does Beach Hut use?
7. How does Beach Hut work with local businesses?
8. What special awards does the company have?
9. What makes the Beach Hut CEO confident in customer loyalty?
10. Which Russian companies can be considered exemplary in the field of corporate social responsibility?

### Вопросы для диспута

#### Обсудите следующие вопросы:

1. Are there any points on the Johnson & Johnson Creed that you disagree with?
2. Are there any items that you want to include in the Creed?
3. What aspects of Johnson & Johnson's business can be regarded as frank PR?
4. Do you think that small business has the same social corporate responsibility as large international corporations?
5. Would you like to be involved in volunteer activities following the example of Beach Hut employees?

### Типовые оценочные материалы по теме 8

#### Словарный диктант

1.	Сливаться/слияние ( <i>структур, организаций</i> )
2.	Поглощать (компанию), поглощение; поглощение компании путём скупки акций на рынке (без согласия её руководства), враждебное поглощение
3.	Приобретать; приобретение
4.	Выгодная, доходная часть бизнеса
5.	Выдвинуть, предложить идею чего-л.
6.	Увеличенное конкурентное преимущество
7.	Распространить, расширить линейку продуктов на смежные области
8.	В итоге, Вы приходите к двум показателям
9.	Разница возникает из-за преимуществ, которые принесет приобретение

10.	Существенные преимущества
11.	Накапливать акции в компании, которую хотят купить, до момента приобретения контрольного пакета
12.	Будущие перспективы для совместной деятельности двух компаний
13.	Сэкономить путем слияния бюджетов
14.	Неэффективная реализация/выполнение
15.	С точки зрения финансов
16.	Высокие/низкие расходы на жизнь
17.	Покупательная способность
18.	Веские причины для приобретений
19.	Получить долю в многомиллиардных захватах/поглощениях <i>(когда одна организация берет под свой контроль и управление другую организацию)</i>
20.	Оценивать успех

### Словарный зачет (по темам 6-8)

#### Card 1

1.	Торговаться; торг (спор покупателя и продавца о цене); жесткий, упорный торг
2.	Предоставление информации и регулирование отходов
3.	Выдвинуть, предложить идею чего-л.
4.	Подходить для внутреннего (локального) рынка
5.	Я пишу с намерением подать жалобу на сервис (какой-л. компании)
6.	Надежный и заслуживающий доверия
7.	Наш долг достигает максимального уровня в конце лета
8.	Подать, одобрить заявку на кредит
9.	Делать что-либо в обмен на что-л.
10.	Соблюдать социальное и экологическое законодательство
11.	Высокие/низкие расходы на жизнь
12.	Соответствовать условиям, установленным покупателем
13.	Появиться где-либо
14.	Сохранять разумные цены
15.	Действовать быстро и энергично и захватить долю рынка
16.	Комплекс маркетинга, маркетинг-микс
17.	Призывать пользователей размещать в Интернете отзывы относительно продукции
18.	Могут ли сочетаться прибыль и социальная ответственность?
19.	Создавать экономию, обусловленную ростом масштаба производства/эффект масштаба
20.	Научиться на горьком опыте; учиться, набивая шишки
21.	Отправить товар по почте или с помощью компании срочной доставки

22.	Создавать формы бизнеса, не причиняющие вреда окружающей среде
23.	В прошлом году наш товарооборот вырос на 90%; почти удвоился
24.	Исчезнуть без следа
25.	Наконец, традиционные магазины могут конкурировать с Интернет-магазинами на равных условиях

### Card 2

1.	Предоставлять взаимные льготы, уступки
2.	Стимулировать вовлеченность/участие работников (в процесс принятия решений)
3.	Увеличенное конкурентное преимущество
4.	Организация услуг, схема замены (товара)
5.	Пожалуйста, примите наши искренние извинения за затруднения, которые Вы испытали в результате наших ошибок
6.	Содержать ложную, сбивающую с толка и сознательно вводящую в заблуждение информацию (например, <i>о рекламных объявлениях</i> )
7.	Наши акции рухнули во время краха фондовой биржи
8.	Устанавливать, соблюдать, соответствовать условиям чего-либо
9.	В итоге я трачу больше, чем я могу себе позволить
10.	Однородная конкурентная среда / равные условия (конкуренции)
11.	Покупательная способность
12.	Хрупкая экономика
13.	До недавнего времени
14.	Быть обслуженным быстро/без промедления и безошибочно
15.	Пройти через трудные времена/тяжелый период
16.	Продавать что-л., ориентируясь на цену
17.	Широко известная марка (товара), узнаваемый всеми бренд продуктов питания
18.	Быть на первом месте (по значимости). Наши сотрудники должны быть на первом месте
19.	Осуществлять перекрестную продажу; перекрестная продажа
20.	Заключить эксклюзивную сделку
21.	Отправить назад некачественный товар, находящийся на гарантии
22.	Придерживаться повестки дня
23.	Переменные издержки падают
24.	Внешний вид может быть обманчивым
25.	Искушенные, опытные покупатели

**Card 3**

1.	Все становится ясным, понятным; встает на свои места
2.	Управление репутацией, забота о репутации
3.	Приступать к выполнению чего-либо
4.	Недоиспользованная мощность производства
5.	Количество посещений сайтов электронной торговли
6.	Существенные преимущества
7.	Уделить много времени
8.	Записать (торг.) операцию в Интернете (при совершении покупки в интернет-магазине) и сформировать счет на оплату
9.	Должны создаваться запасы на «черный день»
10.	Сливаться/слияние
11.	Охотиться за платежами
12.	Процесс привлечения внимания к торг. марке или товару через соц. платформы, социальный медиа маркетинг
13.	Поддерживать разнообразие / этнокультурные различия; политику / принципы, ориентированные на семью
14.	Проверка благонадежности финансового состояния компании
15.	Цены на акции часто резко возрастают
16.	Оценка кредитоспособности
17.	Разместить, принять заказ
18.	Традиционный магазин, расположенный в здании или занимающий торговые площади
19.	Цепь благоприятных факторов
20.	Распространить, расширить линейку продуктов на смежные области
21.	Купить чьи-либо товары оптом
22.	Любовь потребителя с прикладным приложениями смартфона; страсть / чрезмерное увлечение приложениями
23.	Заинтересованная сторона, заинтересованное лицо; быть чутким к нуждам заинтересованных лиц, сторон
24.	Рост активов
25.	Сделать экспорт фактически безрисковым

**Card 4**

1.	Пункт (договора) о штрафных санкциях
2.	Компании подчеркивают свои достижения в области экологии и развитии связей с местной общественностью
3.	Быть выставленным на продажу
4.	Сократить издержки производства на единицу продукции
5.	Оставить данные о своем местонахождении в



	торг. точке через приложения
6.	Накапливать акции в компании, которую хотят купить, до момента приобретения контрольного пакета
7.	Управлять своими распространителями упредительно
8.	Списать средства с, внести средства на банковскую карту/счет
9.	Справедливый размер прибыли на инвестированный капитал для акционеров
10.	Поглощать (компанию), поглощение; поглощение компании путём скупки акций на рынке (без согласия её руководства), враждебное поглощение
11.	Проверить платежеспособность кого-л.
12.	Увеличить/стимулировать поток покупателей
13.	Местные общественные организации; дела, связанные с местной общественностью
14.	Обращаться изучению конкретных примеров / случаев и привлекать приглашенных лекторов
15.	Совместное предприятие с престижной американской корпорацией
16.	Страхование кредитов/страхование от неуплаты долгов
17.	Предлагать, просить, предоставлять скидку
18.	Получать данные; предоставлять кому-либо данные относительно к/ч-л.
19.	Прекрасный и драгоценный ресурс
20.	В итоге, Вы приходите к двум показателям
21.	Получать, взимать высокую комиссию за продажи от чьего-либо лица
22.	Показатели доли покупателей от общего числа посетителей в традиционной торговой точке
23.	Социально-ответственное развитие, производство, потребление
24.	Привести к чистой потере стоимости
25.	Сосредоточиваться на адаптации

### Card 5

1.	Сканировать штрих-код/универсальный товарный код
2.	Спровоцировать пользователей на ч-л. (на гонку за увековечиванием самого себя)
3.	Идти на риск повышения издержек, приводящих к сокращениям (штата)
4.	Издержки производства колеблются в течение года
5.	Тарифы или ограничения на экспорт (пошлины, квоты, налоги)
6.	Магазины розничной торговли, расположенные в центре города

7.	Честно платить причитающиеся налоги
8.	Приобретать; приобретение
9.	Изменить характеристики продукции, чтобы соответствовать местным условиям
10.	Пункты оказания услуг
11.	Заплатить, требовать, внести задаток
12.	Прийти к единодушному решению
13.	Рассчитывать на внутренний/внешний рынок
14.	Нескончаемый поток предложений
15.	Ссылаться на благоприятный эффект, оказываемый на общество и окружающую среду
16.	Использовать еду и напитки местного производства
17.	Слишком сильно зависеть от рынка узко специализированных товаров
18.	Неэффективная реализация/выполнение
19.	Покупать товары для себя
20.	Количество разорившихся компаний; количество успешных компаний
21.	Придавать кому-либо/чему-либо приоритетный статус
22.	Карта постоянного покупателя
23.	Накапливать баллы и выигрывать талоны на льготные или беспл. услуги и призы
24.	Быть ответственным перед кем-либо
25.	Получить долю в многомиллиардных захватах/поглощениях

### Card 6

1.	Делать индивидуальные / персонализированные предложения
2.	Заявлять о своей индивидуальности
3.	Выйти на лидирующие позиции и быть первым в определенной области
4.	Наши накладные расходы должны стабилизироваться
5.	Каналы распределения, нормы безопасности и экологии, требуемые по закону
6.	Проводить кампанию (например, рекламную) через приложения
7.	Способствовать созданию более совершенного гражданского общества
8.	Выгодная, доходная часть бизнеса
9.	Будущие экспортеры
10.	Следить за поведением покупателей
11.	Скрытые, дополнит., постоянные издержки
12.	Уходить в сторону ( <i>от основной темы</i> )
13.	Вероятный спрос на продукцию
14.	Быть приспособленным/адаптированным к ч-л.в соотв. с чьим-л. характером и вкусами
15.	Играть важную роль в чем-либо, иметь важное

	значение
16.	Иметь смысл с точки зрения бизнеса
17.	Принять «ядовитую пилюлю» с целью сделать себя менее привлекательной целью для потенциальных покупателей
18.	С точки зрения финансов
19.	Вести переговоры о чем-л. на постоянной основе
20.	Не поощрять, отговаривать кого-л. от выпуска на рынок предложений цены по поглощению другой компании
21.	Уменьшить объем углеродного следа, используя солнечные батареи, упаковку, поддающуюся биологическому разложению, гибридные транспортные средства
22.	Мероприятия в СМИ, вызывающие стойкое привыкание
23.	Воспользоваться преимуществом чего-л.
24.	Относиться с уважением к достоинству и признавать чьи-либо заслуги
25.	Оценивать успех

### Card 7

1.	Заставить кого-либо сконцентрироваться и достигнуть хороших результатов (в работе)
2.	Отвечать чьим-либо потребностям
3.	Просочиться
4.	Расширяться/увеличиваться быстрее чем ожидалось
5.	Справедливая торговля
6.	Чрезмерная гордость или высокомерие со стороны руководства
7.	Сильно ударить по мелким производителям
8.	Разница возникает из-за преимуществ, которые принесет приобретение
9.	Иметь непосредственное влияние, воздействие на кого-либо/что-либо
10.	Разбираться, обсуждать, повторять детали, подробности
11.	Позволить кому-либо ускользнуть
12.	Получать справедливую прибыль / получать хорошую прибыль
13.	Наш акционерный капитал скатился до рекордно низкого уровня
14.	Межбанковское обязательство о платеже
15.	Уложиться в сроки, превысить, продлить сроки выполнения чего-л.
16.	Равные возможности для трудоустройства, развития и продвижения для тех, кто соответствует всем требованиям
17.	Сэкономить путем слияния бюджетов

18.	Задачи по достижению определенных показателей
19.	Когда дело касается..., когда речь идёт о...
20.	Занятия с свободным приемом (без вступительных экзаменов)
21.	Торговаться; торг (спор покупателя и продавца о цене); жесткий, упорный торг
22.	Политика/принципы социальной корпоративной ответственности
23.	Создание империи, диверсификация и растущие долги
24.	Получать качественную сельскохозяйственную продукцию и минимизировать свои издержки
25.	Внезапная волна сокращений

### Card 8

1.	Оторвать взгляд от чего-л. (зд. отвлечься)
2.	Постоянно стремиться снижать свои издержки
3.	Работать без убытков, с прибылью; иметь дефицит баланса, работать себе в убыток, терпеть убытки
4.	Выделить бюджет в сумме \$28000
5.	Товары для здоровья
6.	Наращивать финансовый, торговый и кадровый потенциал организации больше, чем необходимо
7.	Выставить, оплатить, запросить счет на оплату
8.	Будущие перспективы для совместной деятельности двух компаний
9.	В среднесрочной и долгосрочной перспективе
10.	Назначать, снижать цену
11.	Быть в явно невыгодном положении
12.	Пользоваться преимуществом для совершения каких-либо действий
13.	Охватывать все аспекты чего-л.
14.	Высококласный специалист в области экспорта
15.	Крупнейшие, основные, наиболее важные бренды, компании, игроки
16.	Утвердить протокол последнего совещания
17.	Веские причины для приобретений
18.	Гарантийное письмо
19.	Активно продвигать торговые марки/бренды и продукцию
20.	Быть восприимчивым к чему-л.
21.	Предоставлять взаимные льготы, уступки
22.	Существенная прибыль (разница между покупной и продажной ценой, маржа)
23.	Дать совет относительно каких-либо действий
24.	Ориентироваться на сиюминутную перспективу
25.	Иметь смысл с точки зрения бизнеса

### Card 9

1.	Все становится ясным, понятным; встает на свои места
2.	Следить за поведением покупателей
3.	Я пишу с намерением подать жалобу на сервис (какой-л. компании)
4.	Поддерживать разнообразие / этнокультурные различия; политику / принципы, ориентированные на семью
5.	Выйти на лидирующие позиции и быть первым в определенной области
6.	Должны создаваться запасы на «черный день»
7.	Ориентироваться на сиюминутную перспективу
8.	Тарифы или ограничения на экспорт (пошлины, квоты, налоги)
9.	Приобретать; приобретение
10.	В итоге я трачу больше, чем я могу себе позволить
11.	Магазины розничной торговли, расположенные в центре города
12.	Играть важную роль в чем-либо, иметь важное значение
13.	Иметь непосредственное влияние, воздействие на кого-либо/что-либо
14.	Неэффективная реализация/выполнение
15.	Создавать экономию, обусловленную ростом масштаба производства/эффект масштабности
16.	Наш долг достигает максимального уровня в конце лета
17.	Продавать что-л., ориентируясь на цену
18.	Любовь потребителя с прикладным приложениями смартфона; страсть / чрезмерное увлечение приложениями
19.	Отправить товар по почте или с помощью компании срочной доставки
20.	Заинтересованная сторона, заинтересованное лицо; быть чутким к нуждам заинтересованных лиц, сторон
21.	Проверка благонадежности финансового состояния компании
22.	Переменные издержки падают
23.	Исчезнуть без следа
24.	Быть приспособленным/адаптированным к ч-л. в соотв. с чьим-л. характером и вкусами
25.	Использовать еду и напитки местного производства

### Card 10

1.	Пункт (договора) о штрафных санкциях
2.	Накапливать баллы и выигрывать талоны на льготные или беспл. услуги и призы
3.	Пожалуйста, примите наши искренние извинения

	за затруднения, которые Вы испытали в результате наших ошибок
4.	Местные общественные организации; дела, связанные с местной общественностью
5.	Товары для здоровья
6.	Справедливый размер прибыли на инвестированный капитал для акционеров
7.	Создавать формы бизнеса, не причиняющие вреда окружающей среде
8.	Каналы распределения, нормы безопасности и экологии, требуемые по закону
9.	Выгодная, доходная часть бизнеса
10.	Процесс привлечения внимания к торг. марке или товару через соц. платформы, социальный медиа маркетинг
11.	Проводить кампанию (например, рекламную) через приложения
12.	Справедливая торговля
13.	Прекрасный и драгоценный ресурс
14.	С точки зрения финансов
15.	Осуществлять перекрестную продажу); перекрестная продажа
16.	Наши акции рухнули во время краха фондовой биржи
17.	Будущие экспортеры
18.	Показатели доли покупателей от общего числа посетителей в традиционной торговой точке
19.	Отправить назад некачественный товар, находящийся на гарантии
20.	Социально-ответственное развитие, производство, потребление
21.	Охватывать все аспекты чего-л.
22.	Наш акционерный капитал скатился до рекордно низкого уровня
23.	Внешний вид может быть обманчивым
24.	Позволить кому-либо ускользнуть
25.	Иметь смысл с точки зрения бизнеса

### Card 11

1.	Сканировать штрих-код/универсальный товарный код
2.	Активно продвигать торговые марки/бренды и продукцию
3.	Постоянно стремиться снижать свои издержки
4.	Уходить в сторону ( <i>от основной темы</i> )
5.	Разница возникает из-за преимуществ, которые принесет приобретение
6.	Чрезмерная гордость или высокомерие со стороны руководства
7.	Получать, взимать высокую комиссию за продажи от чьего-либо лица

8.	Искушенные, опытные покупатели
9.	Предлагать, просить, предоставлять скидку
10.	Однородная конкурентная среда / равные условия (конкуренции)
11.	Быть на первом месте (по значимости). Наши сотрудники должны быть на первом месте
12.	Сливаться/слияние ( <i>структур, организаций</i> )
13.	Приступать к выполнению чего-либо
14.	Оценка кредитоспособности
15.	Делать индивидуальные / персонализированные предложения
16.	Заплатить, требовать, внести задаток
17.	Получать справедливую прибыль / получать хорошую прибыль
18.	Получать качественную сельскохозяйственную продукцию и минимизировать свои издержки
19.	Получить долю в многомиллиардных захватах/поглощениях
20.	Работать без убытков, с прибылью; иметь дефицит баланса, работать себе в убыток, терпеть убытки
21.	Охотиться за платежами
22.	Спровоцировать пользователей на ч-л. (на гонку за увековечиванием самого себя)
23.	Честно платить причитающиеся налоги
24.	Действовать быстро и энергично и захватить долю рынка
25.	Соответствовать условиям, установленным покупателем

### Card 12

1.	Делать что-либо в обмен на что-л.
2.	Призывать пользователей размещать в Интернете отзывы относительно продукции
3.	Сохранять разумные цены
4.	Утвердить протокол последнего совещания
5.	Существенные преимущества
6.	Наращивать финансовый, торговый и кадровый потенциал организации больше, чем необходимо
7.	Покупать товары для себя
8.	Карта постоянного покупателя
9.	Назначать, снижать цену
10.	Идти на риск повышения издержек, приводящих к сокращениям (штата)
11.	Придавать кому-либо/чему-либо приоритетный статус
12.	Поглощать (компанию), поглощение; поглощение компании путём скупки акций на рынке (без согласия её руководства), враждебное поглощение
13.	Быть выставленным на продажу

14.	Страхование кредитов/страхование от неуплаты долгов
15.	Нескончаемый поток предложений
16.	Скрытые, дополнит., постоянные издержки
17.	Быть ответственным перед кем-либо
18.	Цепь благоприятных факторов
19.	Оценивать успех
20.	В прошлом году наш товарооборот вырос на 90%; почти удвоился
21.	Проверить платежеспособность кого-л.
22.	Заявлять о своей индивидуальности
23.	Способствовать созданию более совершенного гражданского общества
24.	Пройти через трудные времена/тяжелый период
25.	Хрупкая экономика

### Card 13

1.	Получать данные; предоставлять кому-либо данные относительно к/ч-л.
2.	Накапливать акции в компании, которую хотят купить, до момента приобретения контрольного пакета
3.	Обращаться к изучению конкретных примеров/случаев и привлекать приглашенных лекторов
4.	Подходить для внутреннего (локального) рынка
5.	Научиться на горьком опыте; учиться, набивая шишки
6.	Широко известная марка (товара), узнаваемый всеми бренд продуктов питания
7.	Записать (торг.) операцию в Интернете (при совершении покупки в интернет-магазине) и сформировать счет на оплату
8.	Соблюдать социальное и экологическое законодательство
9.	Уменьшить объем углеродного следа, используя солнечные батареи, упаковку, поддающуюся биологическому разложению, гибридные транспортные средства
10.	Покупательная способность
11.	Наши накладные расходы должны стабилизироваться
12.	Сократить издержки производства на единицу продукции
13.	Слишком сильно зависеть от рынка узко специализированных товаров
14.	Сделать экспорт фактически безрисковым
15.	Подать, одобрить заявку на кредит
16.	Когда дело касается..., когда речь идет о...
17.	Разместить, принять заказ
18.	Пользоваться преимуществом для совершения



	каких-либо действий
19.	Прийти к единодушному решению
20.	Дать совет относительно каких-либо действий
21.	Цены на акции часто резко возрастают
22.	Гарантийное письмо
23.	Уделить много времени
24.	Компании подчеркивают свои достижения в области экологии и развитии связей с местной общественностью
25.	Рост активов

#### Card 14

1.	Увеличить/стимулировать поток покупателей
2.	В итоге, Вы приходите к двум показателям
3.	Быть восприимчивым к чему-л.
4.	Организация услуг, схема замены (товара)
5.	Заключить эксклюзивную сделку
6.	Крупнейшие, основные, наиболее важные бренды, компании, игроки
7.	Списать средства с, внести средства на банковскую карту/счет
8.	Политика/принципы социальной корпоративной ответственности
9.	В среднесрочной и долгосрочной перспективе
10.	Веские причины для приобретений
11.	Внезапная волна сокращений
12.	Рассчитывать на внутренний/внешний рынок
13.	Принять «ядовитую пилюлю» с целью сделать себя менее привлекательной целью для потенциальных покупателей
14.	Сосредоточиваться на адаптации
15.	Устанавливать, соблюдать, соответствовать условиям чего-либо
16.	Количество посещений сайтов электронной торговли
17.	Разбираться, обсуждать, повторять детали, подробности
18.	Равные возможности для трудоустройства, развития и продвижения для тех, кто соответствует всем требованиям
19.	Надежный и заслуживающий доверия
20.	Заставить кого-либо сконцентрироваться и достигнуть хороших результатов ( <i>в работе</i> )
21.	Совместное предприятие с престижной американской корпорацией
22.	Межбанковское обязательство о платеже
23.	Комплекс маркетинга, маркетинг-микс
24.	Быть обслуженным быстро/без промедления и безошибочно
25.	Привести к чистой потере стоимости

**Card 15**

1.	Традиционный магазин, расположенный в здании или занимающий торговые площади
2.	Мероприятия в СМИ, вызывающие стойкое привыкание
3.	Отвечать чьим-либо потребностям
4.	Могут ли сочетаться прибыль и социальная ответственность?
5.	Будущие перспективы для совместной деятельности двух компаний
6.	Не поощрять, отговаривать кого-л. от выпуска на рынок предложений цены по поглощению другой компании
7.	Задачи по достижению определенных показателей
8.	Управлять своими распространителями упредительно
9.	Быть в явно невыгодном положении
10.	Выделить бюджет в сумме \$28000
11.	Существенная прибыль (разница между покупной и продажной ценой, маржа)
12.	Стимулировать вовлеченность/участие работников (в процесс принятия решений)
13.	Создание империи, диверсификация и растущие долги
14.	Занятия с свободным приемом (без вступительных экзаменов)
15.	Сильно ударить по мелким производителям
16.	Воспользоваться преимуществом чего-л.
17.	Уложиться в сроки, превысить, продлить сроки выполнения чего-л.
18.	Содержать ложную, сбивающую с толка и сознательно вводящую в заблуждение информацию (например, <i>о рекламных объявлениях</i> )
19.	Распространить, расширить линейку продуктов на смежные области
20.	Вероятный спрос на продукцию
21.	Наконец, традиционные магазины могут конкурировать с Интернет-магазинами на равных условиях
22.	Управление репутацией, забота о репутации
23.	Издержки производства колеблются в течение года
24.	Высококласный специалист в области экспорта
25.	Предоставление информации и регулирование отходов

**Письменный тест LCCI****ВОПРОС 1**

### Ситуация

You work as the Manager of a firm producing frozen foods. An article in a local newspaper has accused the firm of treating the workers of the factory unfairly. The article includes comments about long working hours, very short working breaks, poor working conditions, etc. All the comments are totally untrue.

### Задание

Напишите письмо редактору газеты объемом от 150 до 200 слов, в котором говорится, что статья не соответствует действительности. Подробно расскажите об общих условиях работы в фирме, которая год назад получила национальную награду за отличную работу. Вы можете придумать подходящие имена и адреса.

### ВОПРОС 2

### Ситуация

You work on the Competitions page of a local weekly magazine, and you are checking the details of a competition for readers called “Lunch on a Plate!” to make sure it is ready for publication.

### Задание

Прочитайте статью под названием «Обед на тарелке!» который находится на странице напротив, затем скажите, являются ли следующие утверждения ПРАВДИВЫМИ или ЛОЖНЫМИ. Затем запишите именно те слова или фразы из статьи, которые подтверждают ваш ответ. Не пишите более 6 слов поддержки для каждого ответа. Вы потеряете оценки, если вы напишите больше, чем это.

Напишите свои ответы в строках, помеченных буквой А.

1 Jessica Arley paints factories and other buildings; she won the competition 3 weeks ago.

A \_\_\_\_\_

2 After John Turpin, Compston had three more mayors; John Turpin sold coal.

A \_\_\_\_\_

3 Riverside House offers wine from many countries; it is pleasant to look out of the window of the dining room.

A \_\_\_\_\_

4 Mrs Parfitt first met her friend in Barford; at the time she was 30 years old.

A \_\_\_\_\_

5 Riverside House opened just 3 weeks ago; the hotel buys its vegetables from Turpin’s.

- A \_\_\_\_\_
- 6 Turpin's shop closed because of the supermarkets; the hotel has not forgotten John Turpin.
- A \_\_\_\_\_
- 7 Competition entries can only be sent by post; entries must arrive the day after the newspaper is published.
- A \_\_\_\_\_
- 8 The hotel's wine cellars are new; the lunch menu is very expensive.
- A \_\_\_\_\_
- 9 Guests are only allowed in the dining room; the lunch menu offers very little choice.
- A \_\_\_\_\_
- 10 The competition is hard to enter; no drinks are served in the lounge area of the hotel.
- A \_\_\_\_\_

(максимум 30 баллов)

## LUNCH ON A PLATE

Last week our competition was won by Mrs Jessica Arley, a landscape artist from the village of Barford. Mrs Arley and her best friend, Mrs Anna Parfitt, enjoyed a 3-course lunch for two at the Springfield Hotel. The two ladies have been friends for over 30 years, and met for the first time when they were six years old, on holiday in France.

This week's prize is a 3-course meal at the famous Riverside House in Compston. Until it became an hotel in the early 1990s Riverside House was the home of the town's very last mayor, John Turpin. Turpin Grocery Stores had six shops, but, when supermarkets opened, the business could not compete, and the shops closed. Riverside House is now a well-established hotel and restaurant with wonderful views of the River Crook from the large and well-decorated dining room, which is called the Turpin Room. Guests can order their food, then visit the original old wine cellars to choose their wine; wines from all over the world are stored in the cellars. The chef is Joanne Corbett, who has won 3 stars for her wide variety of dishes. Joanne always buys the freshest meat and dairy produce from local sources, and all vegetables come from the hotel's own vegetable garden.

To enter the competition, just answer one simple question: From where does Riverside House get its vegetables? Send your answer on a postcard to "Lunchtime on a Plate", Ireby Advertiser, Main St, Starston, ST1 4JY. Or email your answer to [www.lunchtime/advertiser.co.uk](http://www.lunchtime/advertiser.co.uk).

Entries must be received 3 days before the publication of our next issue (Thursday). The winner will be the first correct answer opened. Even if you do not win, why not book a table! The restaurant offers a value-for-money menu, and, after your meal, you can enjoy a garden walk by the river, or just relax with a pot of coffee in the lounge area.

### ВОПРОС 3

#### Ситуация

You work in the Local Services Department in your Town Hall. You are conducting a survey of Day Centres for Elderly People in your area.

#### Задание

Изучите таблицу на странице напротив, затем ответьте на вопросы ниже.

1. How many centres with a Café have a weekly charge?
2. Which centre with no charge offers Art Work and Keep Fit?
3. How many centres with a Reading Room have a capacity of over 45 persons?
4. Are there more centres offering Keep Fit than centres with a Café?
5. How many centres offering Card Games have a capacity of over 50 persons?
6. Which centre offering Art Work and a Reading Room has the lowest weekly charge?
7. Do all centres charging more than £5 have a Café and Card Game?
8. Does either of the free centres offer more activities than Sorely?
9. How many centres with a weekly charge have Dance Classes but no Reading Room?
10. Do all centres offering more than two activities also have Reading Rooms?
11. Which centre with a Café and three activities makes no weekly charge?
12. Are there more centres offering Dance Classes than centres with a Reading Room?
13. How many centres with a weekly charge have a Café but no Keep Fit?
14. How many centres with a capacity of more than 40 persons offer three activities?
15. Does Parkside have more facilities and activities than Birch?
16. Are there more activities at Crook than there are at Wintle?
17. "Four centres which charge £10 or more do not offer Art Work". Is this statement correct?
18. How many centres with a capacity of more than 50 offer Art Work?
19. Which of the centres offering Card Games and Dance Classes has the least capacity?
20. How many centres with a Reading Room have less capacity than Parkside?

## DAY CENTRES FOR ELDERLY PEOPLE

**NOTE:** Café and Reading Room are classed as “FACILITIES”, and are NOT “ACTIVITIES”.

CENTRE NAME	CAPACITY (PERSONS)	CAFE	READING ROOM	DANCE CLASSES	KEEP FIT	ART WORK	CARD GAMES	WEEKLY CHARGE £££
CANLEY	40	YES	YES	YES	YES	NO	YES	10
HANDON	55	YES	YES	YES	NO	YES	YES	5
ROMNEY	30	NO	NO	NO	YES	YES	NO	FREE
PARKSIDE	60	YES	YES	YES	YES	NO	YES	10
WINTLE	65	NO	NO	YES	NO	NO	NO	15
SORLEY	25	YES	YES	NO	NO	YES	YES	8
BIRCH	50	YES	YES	YES	NO	YES	YES	FREE
CROOK	80	YES	YES	YES	YES	NO	YES	10

(максимум 20 баллов)

### ВОПРОС 4

#### Ситуация

You work in the Public Relations Department of Pricesaver Supermarkets. Your boss is telling you about the final arrangements for four new supermarkets, which will be opened by famous people.

“Well, apart from a problem concerning the Sudlow store, I believe we have almost everything else in place. The problem at Sudlow is that Harry Driver, who was appointed as Manager two weeks ago, has failed a medical test. So he’s out of it. My secretary is trying to find a temporary replacement today.

“Anyway, all four stores are due to open in June, starting with Painswick on the 9<sup>th</sup>. Painswick will be opened by Amy Miles, the sports presenter for Mercia Television. It was Amy who suggested that we ask Ron Dale, the Midlands Marathon winner, to open the Turlcott store, but it turns out that he will be in Spain then. Luckily he will be back in time to open the Sudlow store on the last day of the month. Second to open will be the new store at Lidton, seven days after Painswick, and Turlcott will follow and open exactly a week later. The Turlcott Manager, Gail Dove, is really excited, because her store will be opened by the pop singer, Nina Seles, and Gail is a big fan of hers.

“Shoppers in Lidton are in for a big surprise. Helen Berry, star of the TV show „Operation Housemove“, is performing the opening ceremony. I must ring the manager, Barry Sims, and let him know the details. Painswick’s manager, Derek Toms, is really envious!

“The second and third stores to open will be live on TV; the others will have live local radio.”

(The telephone rings)

Your boss continues:

“Sorry about that. That was my secretary to say she has just arranged for Samirah Qreshi, who is Assistant Head of the Helmsley store, to replace Harry for a few weeks. So that’s covered, thank Heaven!”

Задание

Заполните таблицу под названием «Новые открытия супермаркетов». Вы должны использовать прописные буквы и перечислить магазины супермаркета в порядке очередности открытия.

### NEW SUPERMARKET OPENINGS

STORE NAME	OPENING DATE	FAMOUS PERSON	STORE MANAGER	TELEVISION OR RADIO

(максимум 20 баллов)

### Типовые оценочные материалы по теме 9

#### Словарный диктант

1.	Недоиспользованная мощность производства
2.	Сократить издержки производства на единицу продукции
3.	Рассчитывать на внутренний/внешний рынок
4.	Вероятный спрос на продукцию
5.	Тарифы или ограничения на экспорт (пошлины, квоты, налоги)
6.	Каналы распределения, нормы безопасности и экологии, требуемые по закону
7.	Подходить для внутреннего (локального) рынка
8.	Организация услуг, схема замены (товара)
9.	Купить чьи-либо товары оптом
10.	Получать, взимать высокую комиссию за продажи от чьего-либо лица
11.	Покупать товары для себя
12.	Вести переговоры о чем-л. на постоянной основе
13.	Задачи по достижению определенных показателей
14.	Оценка кредитоспособности
15.	Страхование кредитов/страхование от неуплаты долгов

16.	Гарантийное письмо
17.	Межбанковское обязательство о платеже
18.	Соответствовать условиям, установленным покупателем
19.	Хрупкая экономика
20.	Высококласный специалист в области экспорта

### **Коллоквиум. Вопросы по темам 6, 7, 8 и 9**

**Дайте развернутый ответ по следующим пунктам:**

1. Define the term “international trade”.
2. How is import different from export?
3. Describe the main risks of international trade.
4. Justify the importance of understanding culture in international business.
5. The main strategies from unfriendly mergers and acquisitions.
6. Types of behavior of leaders: orientation to people and orientation to tasks.
7. How are retail and social media marketing related?
8. Define the term “corporate social responsibility”.
9. Principles and types of social responsibility of business.
10. Examples of a successful socially responsible company.
11. Tasks of formal business meetings and meetings.
12. Indicate the stages of preparation for a business meeting or organization of a business event.
13. Who is a participant in business communication?
14. Indicate the features of conducting a trading operation online.
15. Types and styles of negotiations.
16. What determines the effectiveness of the business activity of the enterprise?
17. Describe the preparation of the slides and the basic rules for their use during the presentation.
18. What are the payment methods in international trade?
19. What is the role of credit agencies in international transactions?
20. What is a diplomatic style of negotiation?

### **4.3. Оценочные средства для промежуточной аттестации**

#### **4.3.1. Перечень компетенций с указанием этапов их формирования в процессе освоения образовательной программы**

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование компетенции</b>	<b>Код этапа освоения компетенции</b>	<b>Наименование этапа освоения компетенции</b>
ДПК-2	Способность обобщать и критически оценивать результаты исследований актуальных проблем предпринимательской деятельности, полученные отечественными, зарубежными исследователями и самостоятельно, и использовать результаты в своей профессиональной деятельности	ДПК-2.1	Способность обобщать и критически оценивать исследования, использовать их результаты в своей профессиональной деятельности



#### 4.3.2 Показатели и критерии оценивания компетенций на различных этапах их формирования

Этап освоения компетенции	Показатель оценивания	Критерий оценивания
ДПК-2.1	ведет диалог (или беседу) официального и неофициального характера в сфере делового общения, используя аргументацию, оценочные средства; описывает явления, события, излагает факты	<p><b>на уровне знаний/понимания:</b>            значения новых лексических единиц, связанных с деловым общением и сферой бизнеса, отражающих особенности бизнес-культуры стран изучаемого языка; языкового материала: бизнес-терминов, идиоматических выражений, оценочной лексики, единиц речевого этикета, обслуживающих ситуации делового общения в рамках пройденных тем; средств и способов выражения модальности, условия, предположения, причины, следствия, побуждения к действию, характерных для ситуаций делового общения; лингвострановедческой информации, расширенной за счет новой тематики и сведений о бизнес-практиках и реалиях в странах изучаемого языка; основных правил составления основных видов деловой корреспонденции</p> <p><b>на уровне умений:</b>  <b>говорение</b>            вести диалог (или беседу) официального и неофициального характера в сфере делового общения, используя аргументацию, оценочные средства; рассказывать, высказывать суждения по темам изученной тематики, прочитанных/прослушанных учебных и аутентичных текстов, описывать события, излагать факты, делать сообщения, связанные с бизнес-тематикой; объяснять значения бизнес-терминов</p> <p><b>аудирование</b>            относительно полно и точно понимать высказывание собеседника в распространенных ситуациях делового общения; понимать основное содержание и извлекать необходимую информацию из учебных и аутентичных аудио-и видеотекстов по пройденной бизнес-тематике; оценивать важность/новизну</p>

		<p>информации</p> <p><b>чтение</b></p> <p>читать учебные и аутентичные тексты и деловую корреспонденцию, связанные со сферой бизнеса, в соответствии с пройденной тематикой, используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, поисковое/просмотровое) в зависимости от коммуникативной задачи</p> <p><b>письменная речь</b></p> <p>описывать явления, события, излагать факты в письме делового характера и служебной записке, заполнять различные виды анкет, сообщать сведения о себе</p> <p><b>на уровне навыков:</b></p> <p>овладения навыками успешной письменной и устной коммуникации в деловой сфере; взаимодействия с другими членами бизнес-сообщества, членами команды, коллегами, подчиненными, руководителями, клиентами; восприятия и учета мнений других</p>
--	--	--

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

#### **Вопросы к зачетам**

Тексты для пересказа

##### **Text 1**

#### **THE CALL CENTRE POLICY IN INDIA**

Outsourcing call centres in the countries like India is increasingly seen as a high risk for some UK companies. Along the reasons are the danger of fraud<sup>1</sup>, the bad publicity of cutting jobs and 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. In other cases callers have been tricked<sup>2</sup> into revealing their PIN numbers to the operators, which provide access to their accounts. Industry representatives in India have promised to look into these problems and improve data security. They argue though that they have a highly competent staff and many satisfied customers.

---

<sup>1</sup> Fraud - мошенничество

<sup>2</sup> To trick – обманывать, надувать

In India the system for background checks on employees is not as well established as in Britain. 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.'

Industry analysts question whether it is sensible to outsource customer services on the basis of the cost alone. Linda Twillings of Bucky Consultants argues that the customer relationship is at 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 cost 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.' This risk to the company brand is a big factor in some companies not offshoring their call centers.

Although call centre jobs are sometimes seen as low skill and dead-end ones, in some areas of the UK these positions are highly sought-after<sup>3</sup> and when a call centre closes it can have a big impact on the local community. In Witheringham, a call centre of a big bank was closed and moved to Bangalore in India. 'It had a huge impact on the community,' said the Mayor of Witheringham. 'We were doing well but overnight it was all gone.'

Call centre staff themselves sometimes have to put up with frustrated callers who have been annoyed by being on hold, have tried to get through many times, and find the whole process very irritating. The staff have to be cheerful and understanding as many calls are recorded, and if they answer back<sup>4</sup> they can be fired. The work is often monotonous, but it can be challenging when taking a customer through a complicated process, and satisfying when a problem is sorted out. Unsurprisingly, there is a high staff turnover in most call centres.

## TEXT 2

### A CHRISTMAS PRESENT

Ironically, it was at his firm's Christmas party when Vincent Prior, 49, discovered that he was being treated unfairly after being employed by the company for 17 years. He was the office manager in a leading car rental company, and found out in a casual conversation that his younger colleagues of a similar position were receiving far greater benefits. These ranged from a slightly larger substantial pension plan, considerably larger than the average. These had all been introduced since the arrival of a new boss, 12 months earlier.

'I was absolutely outraged,' he said. 'One sits in the same open-plan office with these people, works the same long hours and to similar dead-lines. These managerial decisions seem totally unjust and encourage suspicion between colleagues'. Vincent was convinced that the cause was due to age differences.

The next working day, Vincent went to speak directly to his manager. He was informed that his colleagues were new to the company, and that the various benefits were part of their initial packages.<sup>5</sup> In recognition of Vincent's good work, his manager promised to reappraise<sup>6</sup> some of Vincent's own benefits.

'At that point, something just snapped<sup>7</sup> inside me,' said Vincent. 'I decided I couldn't work in a culture like that any more.' After considering the issue very carefully, he decided not to take his

---

<sup>3</sup> Sought-after - востребованный

<sup>4</sup> To answer back - дерзить

<sup>5</sup> An initial package – социальный пакет при приеме на работу

<sup>6</sup> To reappraise – пересмотреть, переоценить

<sup>7</sup> To snap – щелкнуть (принять внезапное решение)

case further but simply to resign. Realizing that this was a very risky decision at his age, he was understandably anxious.

However, immediately after resigning, he was fortunate enough to meet an old friend who was able to offer him a similar position in his own small company, a company which hires out<sup>8</sup> heavy-duty<sup>9</sup> gardening machinery. Although his new job is slightly less well-paid, he is now working in an environment of trust. 'All in all, I feel very positive about what happened. These events have made me reassess what is important in my working life'.

### Text 3

#### THE INTERNATIONAL MANAGER

In recent years, many companies have expanded globally. They have done this through mergers<sup>10</sup>, joint ventures<sup>11</sup> and co-operation with foreign companies. Due to this globalization trend, many more employees are working abroad in managerial positions or as part of a multicultural team.

Although it is common nowadays for staff to work abroad to gain experience, many people have difficulty adapting to the new culture. The failure rate<sup>12</sup> in US multinationals is estimated to be as high as 30% and it costs US business 3 billion dollars a year. Two typical failures have been described in the journal *Management Today*. The first example concerns a German manager with IBM who took up a position as product manager in England. He found that at most lunchtimes and especially on Fridays, many managers of the staff went to the pub. 'I stopped that right away,' he says. 'Now they are not allowed off the premises. It didn't make me very popular at the time but it is not good for efficiency. There is no way we would do that in Germany. No way.'

The second example is about an American manager who came to France on a management assignment. He was unable to win the trust of his staff although he tried all kinds of ways to do so. He set clear goals, worked longer hours than anybody, participated in all the projects, visited people's offices and even took employees out to lunch one by one. But nothing seemed to work. This was because the staff believed strongly that the management were trying to exploit them.

The German manager's mistake was that he hadn't foreseen<sup>13</sup> the cultural differences. IBM had a firm rule about drinking during working hours. It was not allowed. He didn't understand that staff in other countries might be more flexible in applying this rule. The American manager used the ways he was familiar with to gain the staff's trust. To them, he seemed more interested in getting the job done than in developing personal relationships. By walking around and visiting everyone in their offices, perhaps he gave the impression that he was 'checking up' on the staff. His managerial approach strengthened the feeling of exploitation.

When managers work in foreign countries, they may find that the techniques which worked at home are not effective in their new workplace.

### TEXT 4

#### TEAMWORK

---

<sup>8</sup> To hire out – предоставлять прокат

<sup>9</sup> Heavy-duty – тяжелый, тяжеловесный

<sup>10</sup> A merger – слияние

<sup>11</sup> A joint venture – совместное предприятие

<sup>12</sup> Failure rate – процент неудач, провалов

<sup>13</sup> To foresee – предвидеть

What makes a successful team? A team is more than individuals working together. Take a football team, for example. Just because you have the eleven best individual players in the country doesn't mean you'll have the greatest team. The success of the team depends not only on professional qualities of the eleven players but also on how they support and work with each other. A good football team is much more than a collection of individual skills. This approach can be used for building up a successful and efficient team in a company. Efficiency isn't enough, however, to compete with today's worldwide technological advances. Any company is looking for innovative ideas and new ways of solving old problems. This can be achieved only when a group of people is working in close contact with each other regarding their mutual efforts as a contribution to success.

Team work is a cooperative and coordinated effort on the part of a group and the individuals in that group, in the interest of a common goal. Whatever the definition, teamwork is a necessary requirement for many of today's "hot" career opportunities. Here is a brief description of two typical cases that might have taken place in any company.

Evan, an IT engineer, worked for a large international corporation with many different divisions. He was a brilliant engineer, and the fact that he spoke several languages made him doubly valuable for the firm. Work patterns in this organization (as in many high-tech industries) were project-oriented: each employee had to carry out a certain project, and when that was completed (or sometimes even before), the employee had to start work on a new project.

The problem was that Evan, although outstanding in his own specialty, wasn't a team player. He liked to work alone and didn't know how to help or accept help from others. He greatly reduced his worth to the organization by refusing to change his attitude toward working with others.

It's not only high-tech or large corporations that require team orientation today. Teamwork is the backbone<sup>14</sup> of small business as well. Jana, a young woman, recently got a job as an accountant in a small organization with a staff of seven. All seven people share one large room. How uncomfortable the workday would be if each of those seven people was not a team player!

## **TEXT 5**

### **THINKING OUTSIDE THE BOX**

An invitation to attend the annual summer meeting of Geopost, a France-based transport company, was sent to the top 40 executives, along with some extra advice: bring a warm jumper.

Claude Béglé, Geopost's chief executive, was starting to spread rumours that Copenhagen was not the real location. Nobody, however, suspected the truth: that the 40 managers would find themselves aboard a small boat in the Arctic Circle in almost continual daylight and with no methods of contacting the outside world apart from the ship's radio. It sounds like a completely crazy way of running a company but Mr Béglé believes it was the right thing to do. At the time, Geopost needed to make some key decisions about the group's structure and bring together what was a diverse group of companies.

Geopost was created in 1999 by La Poste, the French postal service. It has grown rapidly by acquiring<sup>15</sup> other companies and in 2003 it was the third largest parcel company in Europe. At the time of the Arctic trip, it was made up of companies from France, Germany, Spain, the Netherlands and the UK, all operating under their own brand names. But why were the managers taking key decisions in the Arctic Ocean instead of at the smart Hyatt Hotel in Copenhagen?

---

<sup>14</sup> A backbone – хребет, основа

<sup>15</sup> To acquire [ə'kwairə] – приобретать, покупать

The answer is that Mr Béglé wanted to be sure that the decisions they made were based on the interests of Geopost as a whole, and not on office politics. The Arctic Ocean is one of the few places in the world where you cannot get a mobile phone signal. The managers were forced to work on their relationships with one another, rather than keeping in touch with their company headquarters back home. As Mr Béglé said, ‘You cannot sleep because it is always light and you cannot get out of the boat. So what happens? You fight, you make friends again, you argue again, you discuss business. Four days later, we had a structure. It may not be in the management books, but it works.’

It is certainly not in the management books. Usually when a company is acquired by another company, it is not allowed to keep its own brands. Geopost takes a different approach. It allows acquired companies to keep their own brands and identities and also allows them to make many of their own decisions about, say, which technology to use. To balance this local autonomy, Geopost needs a strong common culture, which is why it spends a lot of time on team-building activities. As Mr Béglé says, ‘What keeps the company together is our strong corporate culture. To promote that culture, we do a lot of things, sometimes crazy things.’

## **TEXT 6**

### **PREPARING A WINNING INTERVIEW**

When you have to identify yourself in an official way you have to show your passport or driving license permit, or some other document where one can see your name and surname, the date and place of your birth, your address, your citizenship, etc. These documents will give all information about you except the information about your education, work experience, working skills, your jobs, the names of the companies or employers you have worked for.

The document where one can find data about you as a specialist or a potential employee are presented in your CV. Unlike your passport or driving license permit which are issued by authorities of your country, CV is written by yourself. You are the only one who is responsible for all the information in this document.

Your CV has a purpose. It must impress your potential employers to consider you further in the hiring process. It is a document that – in one or two pages – represents everything you have done to become desirable in the employment marketplace. Salary, security and career satisfaction all depend on the work you carried out. Your CV shows where you have been professionally and where you are qualified to go next.

The preparation and presentation of a CV is a part of the standard job-application process. It is at once a challenge and a great opportunity to make a favourable impression. Before your employers shake hands with you or hear your voice, images and expectations are formed in the minds of those who will judge your worthiness<sup>16</sup>. Your CV makes this first impression.

The hiring official is probably considering dozens, even hundreds of applications along with yours. Serious candidates will know the rules of the CV game and make sure that their CVs receive a serious consideration. A winning CV must contain all the necessary information about your background, education, previous work experience, references from your former employers. Under no circumstances, there must be any mistakes, so read it twice to be sure about correct spelling, grammar and register.

A Human Resources manager in any company has to read and evaluate large stacks of CVs. It is important to recognize that you have the power to persuade him that you are the best candidate for the job you are looking for.

---

<sup>16</sup> Worthiness - ценность

## **TEXT 7**

### **INTERVIEWS**

People applying for jobs normally send a copy of their CV. This should be used as a basis for questions from the interviewer.

Interviewers find it useful to ask candidates about the way they behaved in difficult situations in the past, for example with an angry customer or colleagues. These questions allow applicants to explain how they acted in a real-life situation and, consequently, give clues as to how they would act again in similar situations. Candidates are likely to tell the truth as speaking from memory leaves little time to invent what happened. On the other hand, questions which invite candidates to imagine how they would behave in a situation which they have probably never met are of little or no value. This is because they only provide answers about how candidates would hope to behave, and this might not match the actions they would actually take.

In any interview candidates must be treated fairly, with questions asked in the same manner and with no candidate's interview lasting considerably longer than any others'. Candidates should always be given the opportunity to ask questions throughout the interview.

Jan Godley, head of Human Resources at Aspley Supermarkets says, "A company needs staff not only with the right qualifications and experience, but also who are happy to fit in with the company's way of doing things. Our managers have to accept the idea that everyone working here is a colleague (managers are always known by their first names), and that spending time actually in the store with colleagues and customers rather than in their offices is part of the job. For management posts, we organize pre-interview group exercises to measure teamworking and leadership skills, sometimes along with activities to assess personal qualities.

In all our interviews we pay attention to body language. It is natural for candidates to show signs of being nervous at an interview but most relax after a few minutes and become more confident. However, if the nervousness continues until the end of the interview, especially when difficult questions are asked, we would begin to have doubts about that candidate. Like all employers, we want to take on staff who are at ease with colleagues and customers so it is important to watch the way candidates behave, as well as listen to what they have to say."

## **TEXT 8**

### **PRIORITIES OF THE JOB INTERVIEW**

The aim of the job interview is to collect information about the suitability of the candidate for a particular post, not to find out if the candidate is likeable. Individual interviews can be useful but panel interviews can help protect an applicant against individual bias<sup>17</sup>, though they are more expensive. Too many people on the panel can be intimidating<sup>18</sup>: three seems to be a good number, with one chairperson. The interviewers should make notes of the key areas and discuss these with their colleagues. It should be clear before the interviews start who will ask which questions because a free-for-all<sup>19</sup> can be confusing for the candidate.

It makes sense to interview no more than six candidates because of the cost and time involved.

The interview should have a clear structure. The chairperson should link between the phases of the interview and between the panelists.

Questions should focus on the past, not the future and the panel should avoid hypothetical questions. General questions should lead to more focused questions which are looking for

---

<sup>17</sup> Bias ['baɪəs] – предубеждение относительно кого-либо

<sup>18</sup> To intimidate – вселять робость, запугивать

<sup>19</sup> Free-for-all – открытый, общедоступный для всех

evidence of what the candidate did in certain situations. You will use the CV or application form as the basis for this stage. You will be looking for concrete answers which highlight learning experiences and achievements.

You should also explore the candidate's background, expertise<sup>20</sup>, knowledge and skills as well as what they think of as their strengths and weaknesses.

Afterwards, there comes the turn of the longest phase when the candidate should be invited to ask any questions they have about the job, the company, or anything else they might want to be clarified.

The atmosphere at the interview should be friendly and positive, however, the interviewers have to remain in control and be able to draw out<sup>21</sup> nervous or shy candidates and to manage overconfident ones. Making a recruitment error can be very expensive and difficult to correct and interviewing should be regarded as a moment of truth in the selection process.

## TEXT 9

### BEWARE THE RISKY BUSINESS OF RESUME FRAUD

Recent research by the Chartered Institute of Educational Assessors found that 30 per cent of job applicants embellished<sup>22</sup> the truth or lied on a curriculum vitae. The level of lying is increasing as unemployment increases and competition for jobs rises. It was the same during the downturn of the early 1990s. A journalist colleague admitted to me then that his degree from a top university was entirely fake. Another friend explained a year of total inactivity by telling possible employers that he had been writing a guide to the wild flowers of the Pyrenees.

Charles Thomas of Kroll, a company whose services include background checks on job applicants, says that inaccuracies on CVs divide into three main groups. First, there are honest mistakes, typically made when candidates mix up dates. Second, there is deliberate lying about qualifications. Mr Thomas says: 'A lie told 20 years ago to get a job can become part of the liar's reality. So he tells it again when he switches jobs, even though he has become a successful finance director.' Third, applicants close up suspicious gaps in their employment history. In one case investigated by Kroll, a candidate turned out to have spent a three-month gap in prison for fraud.

How can the honest candidate compete? A newspaper job advertisement can attract up to 700 applicants, reports Owen Morgan of Penna, a human resources consultancy. A junior HR officer will typically reduce these to a long list, spending no more than 15 seconds examining each CV. Or they may simply do a key-word search on CVs submitted electronically. Kerwin Hack, a counsellor at HR consultancy Fairplace, therefore suggests using phrases from the job ad in the CV.

When I last encountered Mr Hack, he was discouraging a redundant<sup>23</sup> investment banker from using the words 'I really need the money' in an application for a new job. There are other elements applicants may safely leave out. Date of birth is one. If you are over 40, you will increase your chance of an interview by leaving this out. You will not get the job, but at least there will be free coffee and biscuits.

What troubles me most about lying on resumes is that those who have done it are often very good at their jobs. The academic qualifications of Patrick Imbardelli, Asia boss of InterContinental Hotels, were exposed as false only during routine checks when he was

---

<sup>20</sup> Expertise [ˌɛkspɜː'tiːz]

<sup>21</sup> To draw out – здесь: выявлять, вызывать на откровенность

<sup>22</sup> To embellish [ɪm'belɪʃ] – украшать, приукрашивать (рассказ, повествование и т. п. вымышленными деталями)

<sup>23</sup> Redundant – уволенный по сокращению штатов



promoted to the board. Colleagues described Neil Taylor, whose fake degree got him a £115,000 salary as the Chief Executive of a large UK hospital group, as ‘highly competent’.

## **TEXT 10**

### **LOOKING TO WIKIPEDIA FOR ANSWERS**

To understand how large-scale work was organised during the past 100 years, the best models were traditional hierarchical organisations such as General Motors, IBM and Wal-Mart. But to understand how large-scale work will be organised in the future, we need to look at newer examples such as Wikipedia, eBay and Google.

In Wikipedia, for instance, thousands of people from across the globe have collectively created a large and surprisingly high-quality intellectual product – the world’s largest encyclopaedia – and have done so with almost no centralised control. Anyone can change almost anything, and changes are made by those who care. Wikipedia is a remarkable organisational invention that illustrates how new forms of communication, such as the Internet, are making it possible to organise work in new and innovative ways.

Of course, new ways of organising work are not desirable everywhere. In many cases, traditional hierarchies are still needed to capture economies of scale or to control risks. But in an increasing number of cases, we can have the economic benefits of large organisations without giving up the human benefits of small ones – freedom, flexibility, motivation and creativity.

These human benefits can provide decisive competitive advantages in knowledge-based and innovation-driven work. During the coming decades, we can expect to see such ideas in operation in more and more parts of the economy. These new practices have various names, but the phrase I find most useful is ‘collective intelligence’.

What if we could have any number of people and computers connected to, for instance, care for patients in a hospital? Or designing cars. Or selling retail products. We might find that the best way to do a task that today is done by five full-time people would be to use one part-time employee and a host of freelance contractors each working for a few minutes a day.

One important type of collective intelligence is ‘crowd intelligence’, where anyone who wants to can contribute. Sometimes, as in the case of Wikipedia or video-sharing website YouTube, people contribute their work for free because they get other benefits such as enjoyment, recognition or opportunities to socialize with others. In other cases, such as online retailer eBay, people get paid to do so.

These changes will not happen overnight, but the rate of change is accelerating, and businesspeople a hundred years from now may find the pervasive<sup>24</sup> corporate hierarchies of today as quaint<sup>25</sup> as we find the feudal farming system of an earlier era.

## **TEXT 11**

### **THE RIGHT TREATMENT FOR ABSENTEES<sup>26</sup>**

Taking a day off sick may seem a small thing but days absent from work are a huge financial problem for businesses. Although many absentees are genuinely<sup>27</sup> ill, there can be other reasons why people decide to stay away from the office.

One common reason why people take time off work is stress, which may be caused by the company’s management style. Managers who set impossible goals are likely to have high rates of absenteeism among their staff. Or stress may be caused by bad relationships between colleagues: an employee telephones in sick<sup>28</sup> because he or she ‘just cannot face’ a particular

---

<sup>24</sup> Pervasive - всеобъемлющий, широко распространяющийся

<sup>25</sup> Quaint [kweɪnt] - странный, чудной, необычный, своеобразный

<sup>26</sup> An absentee [ˌæbsənˈtiː]

<sup>27</sup> Genuinely [ˈdʒenjuɪnli] - действительно, на самом деле

<sup>28</sup> To telephone in sick - позвонить на работу и предупредить о своём неприходе из-за плохого самочувствия

person that day. In these cases, absenteeism rates can be improved by better management training and company policies which promote respect.

Other institutions have taken further steps to deal with the problem of workplace absence. After investigating how much was being paid in wages for sick employees, the investment company, Invesco, decided to invest in a private doctor for its staff. They also offered free medical tests and counselling. Research carried out a year later found that one-day sickness absences were down by 6% as a result. Other companies have used more aggressive policies such as not paying employees for the first two or three days that they take off sick. However, if one reason for absenteeism is stress, then policies like these are not likely to solve the problem. They make no attempt to understand *why* employees take days off sick.

Other approaches to the problem involve rewarding the employees who have good attendance records. For example, you might offer an extra day's leave to an employee who has taken no time off sick during the year. In 2004, Royal Mail, the UK post office, went further by offering prizes of new cars and holiday vouchers to employees who did not take any days off work. This idea was dismissed by the workers' union who argues that the company should focus on improving job satisfaction, rather than gimmicks<sup>29</sup> like these, even if they reduced the absenteeism rate in the short term.

Anne Rogers, executive director of an agency which provides personnel<sup>30</sup> support, is convinced that the problem affects a large number of businesses. Although many companies report that they have no significant problems with absenteeism, they have simply failed to look at the figures. Indeed, many companies do not know precisely what they are. Meanwhile, one-day sicknesses continue to cost European businesses hundreds of millions of euros each year.

## TEXT 12 CHANGEABILITY

'Change is inevitable<sup>31</sup>,' said British prime minister Benjamin Disraeli in 1867. 'In a progressive country, change is constant.' In his new book, Michael Jarrett puts it another way: 'Change is inevitable, like death and taxes.' And, just as we fear death and taxes, many of us fear change. We hope that if we resist for long enough, the need for it will go away and we can carry on as before. But even when companies accept the need for change and set out to achieve it, they often fail. Jarrett, an expert in organisational behaviour at London Business School, believes that 70 percent of all change-management programmes fail.

Why? Jarrett argues that managers often mistake the nature of change. They see it as something logical that can be solved using step-by-step approaches. They are wrong. 'There is no simple recipe for organisational change,' he says. 'There is no one single way that will deliver change.' But there are some basic principles that most managers can adopt. First, they need to make certain that the internal organisation is in a position to make changes and that people support them fully. Second, they need to make sure that they understand the environment around them.

In other words, rather than developing change-management strategies, companies should first find out whether they are capable of change at all. Do their internal systems and culture support change? If not, these too must change. 'Readiness for change' is far more important than actual planning or implementation<sup>32</sup>, says Jarrett. To all the various words that have already been coined<sup>33</sup> in order to describe this state of readiness, such as 'flexibility' and 'adaptability', Jarrett

---

<sup>29</sup> A gimmick ['gɪmɪk] - приём, трюк, уловка, ухищрение, хитрость

<sup>30</sup> Personnel [ˌpɜːs(ə)'nel]

<sup>31</sup> Inevitable - неизбежный

<sup>32</sup> Implementation – осуществление

<sup>33</sup> To coin - создавать неологизмы (новые слова и выражения)

adds another: 'changeability'. He defines this as 'the sum of leadership, internal routines and organisational capabilities that make companies ready for change'.

A few years ago, for instance, McDonald's Europe faced declining sales and market share. Denis Hennequin, the new president, redesigned restaurants to make them more appealing and began sourcing food locally. Market share and profits rose. Dell, too, aware that its competitors were beginning to catch up with its original low-price model, embarked on<sup>34</sup> a programme of market research. The information it gathered was analysed with a view to spotting emerging and future customer needs. The most dangerous state for a business, says Jarrett, is the steady state. Companies that resist change – he cites the pharmaceutical industry – run a greater risk of failure.

### **TEXT 13** **WARATAH<sup>35</sup>**

Ruth and Eileen Miller grew up in a family where making clothes was common. Their mother regularly made clothes for herself and her two daughters. The two girls were able to design and make their own outfits by the time they were teenagers. Now they run 'Waratah', a clothing company based in Sydney.

The Waratah label started to establish itself in the mid-1990s. At first, the Miller sisters used a number of outside manufacturers to produce their clothes. In 1995, however, they decided to bring the production in-house. 'We found the outside suppliers very difficult to manage,' says Eileen. 'They were often unreliable and we always had problems with getting clothes to our customers on time. We needed more control, so we decided to do the manufacturing ourselves.'

In fact, the switch to in-house production led to its own set of problems. It was hard to find new staff, and labour costs were rising. Because of this, the Miller sisters found it impossible to raise productivity beyond a certain level.

In 2003, the sisters decided to adopt a different system and closed down the manufacturing section of the business. Now, designing and making up samples takes place in Sydney, but the company outsources its production to other countries. At first, they used manufacturers in India, but now they also outsource to China where they are developing new production methods. 'We still do all the main work in Sydney,' says Eileen, 'but offshoring has brought down our staff costs. Having the production labour abroad can be complicated, but the quality is excellent.'

The company already exports some of its clothing to the Middle East and now they are looking to promote the brand in new markets. The Waratah garment sizing especially suits Indonesian markets, so that will be their next target. They are also considering going into partnership with another established manufacturer.

### **Text 14** **HOW TO SERVE A BESPOKE<sup>36</sup> CUP OF COFFEE**

Think of the reception desk of a designer hotel with an expensive fashion display and you get some idea of what a Nespresso 'coffee boutique' is like.

In developing the boutiques, Nespresso is following the example of other consumer goods companies, such as Apple computers and Louis Vuitton luggage, which use their own retail outlets to sell products and create a sophisticated<sup>37</sup> image for the brand. 'We're selling the ultimate coffee experience,' says Gerharrd Berssenbue, Nespresso's Chief Executive.

---

<sup>34</sup> To embark on - начинать

<sup>35</sup> Waratah ['wɒr ə tə:]

<sup>36</sup> Bespoke – сделанный на заказ

<sup>37</sup> Sophisticated – утонченный, изысканный

Nespresso, a subsidiary of the Swiss group Nestlé, began life in 1986 as a mail-order business selling coffee capsules for espresso machines that people use at home. Then it started selling coffee machines made by third parties (including Krups and Siemens), but branded under the Nespresso name. The machines retailed through carefully selected shops, but the coffee was sold directly to people who joined Nespresso Club, a mail-order business, which now gets half its sales online.

As Nespresso planned further expansion – pushing the brand into hotels, restaurants, offices and first-class airline services – it wanted people to have first-hand experience of its coffee. This explains the opening of the boutiques, which now accounts for about 25 per cent of sales.

Companies selling consumer goods are often dependent on third party retailers for the marketing and placement of their products. As a result, branding consultants say they need to move beyond selling ‘a product in a box’ to offering a ‘service experience’.

Rita Chifton, Chairman of Interbrand, says opening retail outlets allows companies to ‘control’ their customers’ experience of the brand. Heineken is taking a similar approach to Nespresso by linking food with beer. It opened a restaurant, Culture Bière, on the Champs Elysées two years ago and more recently a Heineken bar at Hong Kong airport.

Nespresso’s key outlets are divided between small bars in shops (typical in Asia and the Netherlands and now in London); large standalone<sup>38</sup> boutiques; and the latest boutique bars, where up to half the total area of 400-450 square metres is for drinking coffee. The boutique concept plays a critical role in developing customer interaction with the brand – providing a place where customers can experience the ultimate coffee experience<sup>39</sup>.

Mr Berssenbùge stresses that Nespresso does not plan to become an upmarket coffee chain and does not expect to make money from selling cups of coffee, even though prices are high. But he hopes that once customers see how its coffee machines work, they will be persuaded to buy them, and will also purchase accessories such as coffee cups.

Today, Nespresso has over 170 boutiques. They are located in elegant, upmarket shopping areas in key cities round the world, including one in Paris, which, at 1,700 square metres, will be its biggest. Mr Berssenbùge has further plans to expand the network of boutiques and is confident that they will help Nespresso become a lifestyle brand.

### Text 15

#### EVALUATING THE PERFORMANCE OF THE BOARD

Few employees escape the annual or twice-yearly performance review. However, one wonders how many companies have in place a formal appraisal<sup>40</sup> process for their board of directors. The answer is not a great number. And the smaller the company, the fewer checks there are on how well the directors are doing. Some of the largest companies formally assess<sup>41</sup> the performance of their board, but very few new or growing companies have managed to get round to establishing any such procedure.

There is some evidence to show that once smaller companies put a board appraisal process in place, they find this process relatively easy to operate. It is often the case that the directors of such companies are even happy to receive criticism, as this can prevent them from making basic

---

<sup>38</sup> Standalone - автономный

<sup>39</sup> Ultimate experience – незабываемые впечатления

<sup>40</sup> Appraisal – оценка, аттестация; to appraise

<sup>41</sup> To assess [ə'ses] – оценивать, давать оценку

mistakes. Their counterparts<sup>42</sup> in larger organisations, however, are often afraid that appraisals could be a challenge to their status.

So, how should companies assess their board? It is generally agreed that it is the chairman's responsibility to ensure the regular appraisal of each member of the board. At a very basic level, this could simply mean getting all the directors to write down what they have achieved and how they can improve on it. At the other end of the scale is the full '360-degree' appraisal. Here, each director is appraised in a systematic manner by a combination of the chairman and fellow directors.

In the largest companies there are many methods for assessing the board. A number of such companies have self-assessment schemes. The chairman may meet each board member individually to ask how things are going, in a fairly informal way. The whole board might also meet to talk about its progress in open session. Alternatively, questionnaires might be distributed to directors, forming the basis for future discussion. These might ask for people's opinions on the board's main tasks or on how well the committees are working.

Research indicates there has been some improvement in the way the appraisal of board members is conducted. One issue remains, however, when all the others have been dealt with. The chairman will have been involved directly or indirectly in the appraisal of all members of the board. Whose job is it, then, to appraise the chairman?

### **Перечень тем для устного ответа**

#### **1. Business categories**

- Industry types
- Business types (sole trader, partnership, Ltd, plc, franchise, non-profit organizations)
- Business models (B2B, B2C, B2B2C)

#### **2. Business structures**

- Management structures (functional, product, matrix, geographic, flat)
- Trends and developments

#### **3. What are unwritten rules**

- Office etiquette
- 7 examples of unwritten rules

#### **4. Job descriptions. Key departments and positions in the company**

- Key departments and positions
- What a job description is
- One position in detail

#### **5. Current trends in business processes. Outsourcing: its advantages and disadvantages.**

- Review of current trends
- Advantages and disadvantages of outsourcing
- Manila Calling as an example

#### **6. Why is customer support an important factor in a company business activity? Key skills for customer support staff (telephoning and active listening)**

- Why is customer service and customer support so important
- Guidelines for customer support staff
- Dealing with complaints
- Active listening as a key skill in customer support

#### **7. Why is packaging the manufacturers' last chance to attract a customer? Wrap rage**

- What good packaging is

---

<sup>42</sup> A counterpart - коллега, человек, находящийся на аналогичной должности или выполняющий сходную работу

- How packaging is created - steps
- Wrap rage

## **8. Job search plan**

- Career choices and
- Useful tips for developing a career path
- Personal skills and qualities needed for successful career
- What are gap years and career breaks

## **9. CV and Cover letter. Job Interviews**

- How to write an impressive resume and cover letter
- Preparing for interview question

## **Перечень тем для экзамена**

### **1. Negotiations.**

- types and styles of negotiations
- preparation
- dealing with problems
- successful negotiators

### **2. Online and offline shopping**

- positive and negative aspects of offline and online shopping
- the role of social media marketing
- e-tailing process

### **3. Corporate Social Responsibility**

- general information
- pioneers in CSR
- Johnson& Johnson, Beach Hut's cafes

### **4. Meetings**

- types of meetings
- preparation
- common problems
- the role of a chairperson

### **5. Mergers and Acquisitions**

- general information
- reasons for/against
- hostile/friendly takeover

### **6. Presentations**

- general information
- preparation
- stages
- visuals

### **7. International trade**

- reasons for exporting
- risks and concerns
- how to do it right (tips)

### **8. Cultural awareness**

- importance of cultural awareness
- task-oriented and people-oriented business cultures
- examples of cultural differences

### **9. Job search plan**

- Career choices and
- Useful tips for developing a career path
- Personal skills and qualities needed for successful career

- What are gap years and career breaks

## 10. CV and Cover letter. Job Interviews

- How to write an impressive resume and cover letter
- Preparing for interview questions

## 11. Outsourcing: advantages and disadvantages

### Анализ и решение проблемной ситуации (мини-кейсы)

Примеры билетов с мини-кейсами

#### CASE 1

You work in the Human Resources department of a medium-sized engineering company. There is a recession and orders have decreased. You have been instructed to cut costs in the Administration Department by making one secretary redundant. You have been looking at two possible candidates and have made notes about each of them.

Criteria	Mary Henderson	Anita Smith
<b>Work experience</b>	ten years with the company	six months with the company; still on trial period
<b>Salary</b>	high salary due to length of service and a lot of experience	low salary but has asked for pay rise – ambitious
<b>Personal skills and qualities</b>	generally efficient and competent but doesn't seem interested in learning new skills	very competent, reliable, great with modern office technology
<b>Team relationship</b>	respected by colleagues but not particularly liked	bright and attractive with lots of personal charm; popular with colleagues
<b>Redundancy costs</b>	high redundancy compensation costs due to length of service	no redundancy costs
<b>Comments</b>	has made negative comments about company and management; poor absence record; four weeks sick leave last year	doesn't always respect office dress code. Has piercing in tongue! Great potential for future development and would be an asset for the company

1. What criteria do you think should be used in making a secretary redundant?
2. Decide which secretary should go and why?

#### CASE 2

You work in the Human Resources department of a medium-sized engineering company. There is a recession and orders have decreased. You have been instructed to cut costs in the Administration Department by making one secretary redundant. You have been looking at two possible candidates and have made notes about each of them.

Criteria	Mary Henderson	Nora Jameson
<b>Work experience</b>	ten years with the company	two years with the company
<b>Salary</b>	high salary due to length of service and a lot of experience	still on basic starting salary
<b>Personal skills and qualities</b>	generally efficient and competent but doesn't seem interested in learning new skills	only basic qualifications; does job adequately but unlikely to be promoted; stays after hours to finish jobs where necessary

<b>Team relationship</b>	respected by colleagues but not particularly liked	very shy, doesn't mix much with other workers
<b>Redundancy costs</b>	high redundancy compensation costs due to length of service	minimal redundancy compensation costs
<b>Comments</b>	has made negative comments about company and management; poor absence record; four-week sick leave last year	the niece of one of the company's directors. Problems with uncle if she goes

1. What criteria do you think should be used in making a secretary redundant?
2. Decide which secretary should go and why?

### CASE 3

You work in the Human Resources department of a medium-sized engineering company. There is a recession and orders have decreased. You have been instructed to cut costs in the Administration Department by making one secretary redundant. You have been looking at two possible candidates and have made notes about each of them.

<b>Criteria</b>	<b>Anita Smith</b>	<b>Nora Jameson</b>
<b>Work experience</b>	six months with the company; still on trial period	two years with the company
<b>Salary</b>	low salary but has asked for pay rise – ambitious	still on basic starting salary
<b>Personal skills and qualities</b>	very competent, reliable, great with modern office technology	only basic qualifications; does job adequately but unlikely to be promoted; stays after hours to finish jobs where necessary
<b>Team relationship</b>	bright and attractive with lots of personal charm; popular with colleagues	very shy, doesn't mix much with other workers
<b>Redundancy costs</b>	no redundancy costs	minimal redundancy compensation costs
<b>Comments</b>	doesn't always respect office dress code. Has piercing in tongue! Great potential for future development and would be an asset for the company	the niece of one of the company's directors. Problems with uncle if she goes

1. What criteria do you think should be used in making a secretary redundant?
2. Decide which secretary should go and why?

### CASE 4

Fast-Track Inc., based in Boston, US, sells corporate training videos and management training courses. It is looking for a new Sales Manager for its subsidiary in Warsaw, Poland. The recent sales results were poor.

The successful candidate:

- will be responsible for developing sales, managing the sales team;
- will have strong sales ability, organizational and interpersonal skills, good academic background and suitable experience, linguistic ability

There are two candidates for the position.

<b>Personal</b>	<b>Barbara Brylska</b>	<b>Tadeus Vaida</b>
-----------------	------------------------	---------------------



<b>information</b>	<b>Polish, aged 30</b>	<b>Polish, aged 52</b>
<b>Education</b>	<b>no university degree, a college Diploma in Marketing</b>	<b>University degree (Engineering)</b>
<b>Experience</b>	<b>been with the company as a Sales Representative since leaving school</b>	<b>been with the company for five years; wide experience in a variety of industries</b>
<b>Achievements</b>	<b>the best sales results of the team during the last five years</b>	<b>increased sales by 12% over the five-year period</b>
<b>Languages</b>	<b>fluent Polish and Russian, English-good vocabulary but not fluent</b>	<b>fluent Polish and English</b>
<b>Comments</b>	<b>strong personality, energetic and confident; might be aggressive during the interview</b>	<b>a hard worker, calm and relaxed, moves and talks slowly; practical and reliable</b>

1. What are the strengths and weaknesses of each candidate.
2. Decide who to select for the vacant position. Give your reasons for the choice.

### **CASE 5**

Fast-Track Inc., based in Boston, US, sells corporate training videos and management training courses. It is looking for a new Sales Manager for its subsidiary in Warsaw, Poland. The recent sales results were poor.

The successful candidate:

- will be responsible for developing sales, managing the sales team;
- will have strong sales ability, organizational and interpersonal skills, good academic background and suitable experience, linguistic ability

There are two candidates for the position.

<b>Personal information</b>	<b>Barbara Brylska Polish, aged 30</b>	<b>Eva Reiberger German, aged 42</b>
<b>Education</b>	<b>no university degree, a college Diploma in Marketing</b>	<b>University degree (History)</b>
<b>Experience</b>	<b>been with the company as a Sales Representative since leaving school</b>	<b>over 15 years a sales representative in Germany, the US and Poland; joined Fast-Track a year ago</b>
<b>Achievements</b>	<b>the best sales results of the team during the last five years</b>	<b>a good sales record in all her previous jobs; satisfactory sales results in Fast-Track in her first year</b>
<b>Languages</b>	<b>fluent Polish and Russian, English-good vocabulary but not fluent</b>	<b>fluent German, English and Polish</b>
<b>Comments</b>	<b>strong personality, energetic and confident; might be aggressive during the interview</b>	<b>quiet, but nervous at the interview, good at team building but would probably depend too much on other people</b>

1. What are the strengths and weaknesses of each candidate.
2. Decide who to select for the vacant position. Give your reasons for the choice.

## CASE 6

Fast-Track Inc., based in Boston, US, sells corporate training videos and management training courses. It is looking for a new Sales Manager for its subsidiary in Warsaw, Poland. The recent sales results were poor.

The successful candidate:

- will be responsible for developing sales, managing the sales team;
- will have strong sales ability, organizational and interpersonal skills, good academic background and suitable experience, linguistic ability

There are two candidates for the position.

<b>Personal information</b>	<b>Tadeus Vaida</b> <b>Polish, aged 52</b>	<b>Eva Reiberger</b> <b>German, aged 42</b>
<b>Education</b>	<b>University degree (Engineering)</b>	<b>University degree (History)</b>
<b>Experience</b>	<b>been with the company for five years; wide experience in a variety of industries</b>	<b>over 15 years a sales representative in Germany, the US and Poland; joined Fast-Track a year ago</b>
<b>Achievements</b>	<b>increased sales by 12% over the five-year period</b>	<b>a good sales record in all her previous jobs; satisfactory sales results in Fast-Track in her first year</b>
<b>Languages</b>	<b>fluent Polish and English</b>	<b>fluent German, English and Polish</b>
<b>Comments</b>	<b>a hard worker, calm and relaxed, moves and talks slowly; practical and reliable</b>	<b>quiet, but nervous at the interview, good at team building but would probably depend too much on other people</b>

1. Analyse the strengths and weaknesses of each candidate.
2. Decide who to select for the vacant position. Give your reasons for the choice.

## CASE 7

Valentino chocolates are luxury products with a unique taste made in Turin, Italy. The company has expanded rapidly over the past ten years. However, in the last two years, sales growth has slowed down and costs have risen, because the competitors started making high quality products at lower prices.

Valentino' owners have decided to expand the company to become an international business.

There are several options:

<b>Option</b>	<b>Benefit</b>
<b>Buy new machinery</b>	<b>No delays caused by old machines breaking down</b>
<b>Invest in more research and development</b>	<b>Develop new low-fat products</b>
<b>Buy out a local competitor</b>	<b>Reduce local competition</b>
<b>Invest in existing group of cafés</b>	<b>Become a partner in cafés which sell and promote Valentino chocolates</b>
<b>Buy new cars for products delivery</b>	<b>Increase motivation of the sales staff</b>

1. What are advantages and disadvantages of options?
2. List the best option(s), give arguments.

## CASE 8

Valentino chocolates are luxury products with a unique taste made in Turin, Italy. The company has expanded rapidly over the past ten years. However, in the last two years, sales growth has slowed down and costs have risen, because the competitors started making high quality products at lower prices.

Valentino' owners have decided to expand the company to become an international business.

There are several options:

Option	Benefit
Set up a factory in the US	Manufacture chocolates in a major new market
Finance a market survey and research trips* to the US	Assess the market potential for Valentino products. Contact agents
Set up online sales	Increase sales and profits
Invest in more research and development	Develop new low-fat products
Invest in existing group of cafés	Become a partner in cafés which sell and promote Valentino chocolates

1. What are advantages and disadvantages of options?
2. Which option(s) would you choose, give arguments.

**\* Research trips – командировки с целью исследования рынка**

## CASE 9

Forsetti LTD, a worldwide online casino, is exploring the possibility of entering the Asian Internet market. The top management is considering two countries as possible Internet markets.

FACT FILE	VIETNAM	UZBEKISTAN
Location	Southeast Asia	Central Asia
Population 2016	83 million	26 million
Population breakdown by age* <ul style="list-style-type: none"><li>• teenagers</li><li>• working adults</li><li>• retired</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 30%</li><li>• 62%</li><li>• 8%</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 12%</li><li>• 80%</li><li>• 8%</li></ul>
Population growth 2010-2016	51%	96%
Internet users 2010	200,000	7,500
Internet users 2016	5 million	500 000
Growth in internet use 2010-2016	2%	7%
Total population using the Internet	6%	2%

1. What are advantages and disadvantages of each location?
2. Which country would you choose and why?

*\* Распределение населения по возрастным группам*

## CASE 10

InterState, Inc. is a New York based company specialized in providing insurance for private individuals and small companies. InterState is currently considering outsourcing all or part of its 150-person call centre to an overseas location in order to reduce its operating costs. The call centre currently receives calls from both insurance agents and from individuals within the USA.

The following countries have been selected as overseas locations.

<b>Fact file</b>	<b>China</b>	<b>India</b>	<b>Canada</b>
Population	1,3 billion	1 billion	36 million
Population% in higher education	6%	7%	58%
Per Capita GDP *	\$860	\$450	\$22,370
Cost of living	96	39	73

1. Compare the advantages and disadvantages of each country as a call centre location
2. Which country would you choose? Give your reasons.

*\* Per Capita GDP – ВВП на душу населения*

### **CASE 11**

InterState, Inc. is a New York based company specialized in providing insurance for private individuals and small companies. InterState is currently considering outsourcing all or part of its 150-person call centre to an overseas location in order to reduce its operating costs. The call centre currently receives calls from both insurance agents and from individuals within the USA. The following countries have been selected as overseas locations.

<b>Fact file</b>	<b>India</b>	<b>Philippines</b>	<b>Canada</b>
Population	1 billion	76 million	36 million
Population% in higher education	7%	28%	58%
Per Capita GDP *	\$450	\$990	\$22,370
Cost of living	39	42	73

1. Compare the advantages and disadvantages of each country as a call centre location
2. Which country would you choose? Give your reasons.

*\* Per Capita GDP – ВВП на душу населения*

### **CASE 12**

InterState, Inc. is a New York based company specialized in providing insurance for private individuals and small companies. InterState is currently considering outsourcing all or part of its 150-person call centre to an overseas location in order to reduce its operating costs. The call centre currently receives calls from both insurance agents and from individuals within the USA. The following countries have been selected as overseas locations.

<b>Fact file</b>	<b>China</b>	<b>Philippines</b>	<b>Canada</b>
Population	1,3 billion	76 million	36 million
Population% in higher education	6%	28%	58%
Per Capita GDP *	\$860	\$990	\$22,370
Cost of living	96	42	73

1. Compare the advantages and disadvantages of each country as a call centre location
2. Which country would you choose? Give your reasons.

*\* Per Capita GDP – ВВП на душу населения*

### **CASE 13**

Transal, a pipeline\* company, considers CSR as a key part of company's marketing strategy and stresses their green and community credentials in their adverts; but in fact a serious safety problem is threatening the future of the company. Hundreds of yearly accidents have led to high absenteeism, causing lost time, low morale, unsatisfactory efficiency levels, falling profits and a falling share price. Press articles about the company's lack of concern for its employees are having a very negative effect on customers, shareholders and staff. The company must develop a 'safety conscious culture'. The management is considering 2 options:

#### **Option 1: Training of staff in the International School of Industrial Engineering**

Send all technical staff members on an intensive 'safety awareness' course run by a high-profile school of engineering. The course is very expensive but has an excellent reputation. This will be emphasized at a press conference organized to announce the new company plans. On their return, the managers will train their teams. The forecast is to have improved safety conditions by this time next year.

#### **Option 2: Safety Charity Offer**

Offer to give a sum of money to a community charity of the workers' choice every time they remove a serious safety problem. This new idea was suggested by the communications department. It could lead to a lot a positive publicity in case of success. It completely relies on the employees' willingness to take part in such scheme. Nobody knows how long it might take to improve conditions.

1. Identify the potential benefits and disadvantages of each option.
2. Choose the best option and present your arguments.

*Pipeline - нефтепровод*

### **CASE 14**

Transal, a pipeline\* company, considers CSR as a key part of company's marketing strategy and stresses their green and community credentials in their adverts; but in fact, a serious safety problem is threatening the future of the company. Hundreds of yearly accidents have led to high absenteeism, causing lost time, low morale, unsatisfactory efficiency levels, falling profits and a falling share price. Press articles about the company's lack of concern for its employees are having a very negative effect on customers, shareholders and staff. The company must develop a 'safety conscious culture'. The management is considering 2 options:

#### **Option 1: Bringing outside consultants**

Bring outside consultants into every subsidiary to organize training schemes for all employees over a period of six months. This would be more expensive but would give low-level workers an opportunity to speak to experts and to point out problems. The results will be almost immediate.

#### **Option 2: Safety Charity Offer**

Offer to give a sum of money to a community charity of the workers' choice every time they remove a serious safety problem. This new idea was suggested by the communications department. It could lead to a lot a positive publicity in case of success. It completely relies on the employees' willingness to take part in such scheme. Nobody knows how long it might take to improve conditions.

1. Identify the potential benefits and disadvantages of each option.
2. Choose the best option and present your arguments.

*Pipeline - нефтепровод*

### **CASE 15**

Transal, a pipeline\* company, considers CSR as a key part of company's marketing strategy and stresses their green and community credentials in their adverts; but in fact, a serious safety

problem is threatening the future of the company. Hundreds of yearly accidents have led to high absenteeism, causing lost time, low morale, unsatisfactory efficiency levels, falling profits and a falling share price. Press articles about the company's lack of concern for its employees are having a very negative effect on customers, shareholders and staff. The company must develop a 'safety conscious culture'. The management is considering 2 options:

**Option 1: Bringing outside consultants**

Bring outside consultants into every subsidiary to organize training schemes for all employees over a period of six months. This would be more expensive but would give low-level workers an opportunity to speak to experts and to point out problems. The results will be almost immediate.

**Option 1: Training of staff in the International School of Industrial Engineering**

Send all technical staff members on an intensive 'safety awareness' course run by a high-profile school of engineering. The course is very expensive but has an excellent reputation. This will be emphasized at a press conference organized to announce the new company plans. On their return, the managers will train their teams. The forecast is to have improved safety conditions by this time next year.

1. Identify the potential benefits and disadvantages of each option.
2. Choose the best option and present your arguments.

*Pipeline - нефтепровод*

### Шкала оценивания

Оценка	Требования к знаниям
5, «отлично» / «зачтено»	<p>Оценка «отлично»/ «зачтено» выставляется студенту, если он демонстрирует:</p> <p><b>знание/понимание:</b>            значения новых лексических единиц, связанных с деловым общением и сферой бизнеса, отражающих особенности бизнес-культуры стран изучаемого языка; языкового материала: бизнес-терминов, идиоматических выражений, оценочной лексики, единиц речевого этикета, обслуживающих ситуаций делового общения в рамках пройденных тем; средств и способов выражения модальности, условий, предположений, причин, следствий, побуждений к действию, характерных для ситуаций делового общения; лингвострановедческой информации, расширенной за счет новой тематики и сведений о бизнес-практиках и реалиях в странах изучаемого языка; знаний основных правил составления основных видов деловой корреспонденции</p> <p><b>умение:</b>            вести диалог (или беседу) официального и неофициального характера в сфере делового общения, используя аргументацию, оценочные средства; рассказывать, высказывать суждения по темам изученной тематики, прочитанных/прослушанных учебных и аутентичных текстов, описывать события, излагать факты, делать сообщения, связанные с бизнес-тематикой; объяснять значения бизнес-терминов;            относительно полно и точно понимать высказывание собеседника в распространенных ситуациях делового общения; понимать основное содержание и извлекать необходимую информацию из учебных и аутентичных аудио- и видеотекстов по пройденной бизнес-тематике; оценивать важность/новизну</p>

	<p>информации;          читать учебные и аутентичные тексты и деловую корреспонденцию, связанные со сферой бизнеса, в соответствии с пройденной тематикой, используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, поисковое/просмотровое) в зависимости от коммуникативной задачи;          описывать явления, события, излагать факты в письменных работах по бизнес-тематике; составлять объявление, рекламную листовку; составлять письменные материалы, необходимые для презентации результатов проектной деятельности; составлять и правильно оформлять различные виды деловой корреспонденции: отчет, деловое письмо, служебную записку</p> <p><b>навыки:</b>          овладения успешной письменной и устной коммуникации в деловой сфере; взаимодействия с другими членами бизнес-сообщества, членами команды, коллегами, подчиненными, руководителями, клиентами; воспринимать и учитывать мнение других</p>
4, «хорошо» / «зачтено»	<p>Оценка «хорошо» / «зачтено» выставляется студенту, если он демонстрирует:</p> <p><b>знание/понимание:</b>          значения новых лексических единиц, связанных с деловым общением и сферой бизнеса, отражающих особенности бизнес-культуры стран изучаемого языка; языкового материала: бизнес-терминов, идиоматических выражений, оценочной лексики, единиц речевого этикета, обслуживающих ситуаций делового общения в рамках пройденных тем; средств и способов выражения модальности, условий, предположений, причин, следствий, побуждений к действию, характерных для ситуаций делового общения; лингвострановедческой информации, расширенной за счет новой тематики и сведений о бизнес-практиках и реалиях в странах изучаемого языка; знаний основных правил составления основных видов деловой корреспонденции</p> <p><b>умение:</b>          вести диалог (или беседу) официального и неофициального характера в сфере делового общения, используя аргументацию, оценочные средства; рассказывать, высказывать суждения по темам изученной тематики, прочитанных/прослушанных учебных и аутентичных текстов, описывать события, излагать факты, делать сообщения, связанные с бизнес-тематикой; объяснять значения бизнес-терминов;          относительно полно и точно понимать высказывание собеседника в распространенных ситуациях делового общения; понимать основное содержание и извлекать необходимую информацию из учебных и аутентичных аудио- и видеотекстов по пройденной бизнес-тематике; оценивать важность/новизну информации;          читать учебные и аутентичные тексты и деловую корреспонденцию, связанные со сферой бизнеса, в соответствии с пройденной тематикой, используя основные виды чтения (ознакомительное, изучающее, поисковое/просмотровое) в</p>

	зависимости от коммуникативной задачи; описывать явления, события, излагать факты в письменных работах по бизнес-тематике; составлять объявление, рекламную листовку; составлять письменные материалы, необходимые для презентации результатов проектной деятельности; составлять и правильно оформлять различные виды деловой корреспонденции: отчет, деловое письмо, служебную записку
3, «удовлетворительно» / «зачтено»	Оценка «удовлетворительно» / «зачтено» выставляется студенту, если он демонстрирует: <b>знание/понимание:</b> значения новых лексических единиц, связанных с деловым общением и сферой бизнеса, отражающих особенности бизнес-культуры стран изучаемого языка; языкового материала: бизнес-терминов, идиоматических выражений, оценочной лексики, единиц речевого этикета, обслуживающих ситуаций делового общения в рамках пройденных тем; средств и способов выражения модальности, условий, предположений, причин, следствий, побуждений к действию, характерных для ситуаций делового общения; лингвострановедческой информации, расширенной за счет новой тематики и сведений о бизнес-практиках и реалиях в странах изучаемого языка; знаний основных правил составления основных видов деловой корреспонденции <b>навыки:</b> овладения успешной письменной и устной коммуникации в деловой сфере; взаимодействия с другими членами бизнес-сообщества, членами команды, коллегами, подчиненными, руководителями, клиентами; воспринимать и учитывать мнение других
2, «неудовлетворительно» / «не зачтено»	Оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, неуверенно, с большими затруднениями выполняет практические работы. Как правило, оценка «неудовлетворительно» / «не зачтено» ставится студентам, которые не могут продолжить обучение без дополнительных занятий по соответствующей дисциплине.

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

Занятия по дисциплине «Деловой иностранный язык» представлены следующими видами работы: практические занятия и самостоятельная работа студентов.

На практических занятиях студенты изучают основные вопросы, связанные с бизнесом, построением карьеры, выполняют задания, связанные с созданием и развитием нового бизнеса, справедливой торговли; приобретают навыки делового письма и коммуникации на деловом иностранном языке.

В рамках самостоятельной работы студенты готовятся к семинарским занятиям, осуществляют подготовку к промежуточной аттестации.

Студент допускается к зачету / экзамену по дисциплине в случае выполнения им учебного плана по дисциплине: выполнения всех заданий и мероприятий, предусмотренных программой дисциплины (по формам текущего контроля). В случае



наличия учебной задолженности студент отрабатывает пропущенные занятия в соответствии с требованиями. Оценка знаний студента носит комплексный характер, является балльной и определяется:

- ответом на зачете / экзамене;
- учебными достижениями в семестровый период.

Зачет состоит из **письменной** части (письменный тест LCCI) и **устной** части.

**Письменная часть** представляет собой письменный тест международного экзамена Лондонской торгово-промышленной палаты «Английский для бизнеса» - **LCCI - English for Business** (Level 1, обязательный модуль Reading and Writing).

Длительность письменной части зачета на среднем уровне Intermediate – 120 минут (2 часа). Чтобы получить положительную оценку, студенту необходимо набрать не менее 50 баллов (из 100).

**Устная часть** включает в себя:

- 1) пересказ текста по бизнес-тематике, связанной с пройденными темами с дальнейшим обсуждением его с экзаменаторами;
- 2) подготовленное устное высказывание на одну из бизнес-тем, изучающихся в курсе с употреблением определенных в курсе дефиниций бизнес-терминов.

Время на подготовку на зачете – 15-20 минут. Во время подготовки студенты могут делать записи. По каждому из заданий экзаменаторы задают дополнительные вопросы по теме в билете и/или по другим пройденным темам.

Экзамен состоит из **письменной** части (письменный тест LCCI) и **устной** части.

**Письменная часть** зачета с оценкой представляет собой письменный тест международного экзамена Лондонской торгово-промышленной палаты «Английский для бизнеса» - **LCCI - English for Business** (Level 1, обязательный модуль Reading and Writing).

Длительность письменного экзамена на среднем уровне Intermediate – 120 минут (2 часа). Чтобы получить положительную оценку, студенту необходимо набрать не менее 50 баллов (из 100).

**Устная часть** включает в себя:

- подготовленное устное высказывание на одну из бизнес-тем, изучающихся в курсе с употреблением определенных в курсе дефиниций бизнес-терминов (в списке тем для итогового экзамена и зачета с оценкой);
- анализ проблемной ситуации (**Case study**), с последующим предложением путей ее преодоления / обоснованный выбор из предложенных опций. Это задание с открытым ответом – экзаменаторы засчитывают как положительный любой аргументировано обоснованный ответ студента. При оценивании приветствуется использование бизнес-словаря, изучающегося в курсе.

Результат по сдаче зачета / экзамена объявляется студентам после ответа, вносится в аттестационную ведомость и в зачетную книжку. Оценка «не зачтено» / «неудовлетворительно» проставляется только в ведомости.

#### Оценивание устного опроса

Развернутый ответ студента должен представлять собой связное, логически последовательное сообщение на заданную тему, отражать знание пройденного материала и умение применять ключевые бизнес – термины и их определения в конкретных случаях. Ошибки, логические погрешности не должны препятствовать пониманию изложенной информации. При выполнении данных требований ответ считается засчитанным.

Если студент обнаруживает незнание значительной части пройденного материала; допускает ошибки и логические погрешности, которые искажают смысл и затрудняют понимание излагаемого материала, ответ не считается засчитанным.

#### Оценивание домашнего задания

Для того, чтобы домашнее задание было засчитано, необходимо предъявить его сделанным в срок, с учетом всех требований.

При проверке задания студент должен продемонстрировать понимание его содержания.

#### Оценивание словарного диктанта

Для того, чтобы получить «зачет», студент должен правильно перевести на английский язык и написать не менее 70% выражений из списка активной лексики. Преподаватель может диктовать выражения на русском языке или предоставить список в печатном виде.

#### Оценивание словарного зачета

Для того, чтобы получить «зачет», студенту необходимо правильно перевести на английский язык 22 из 25 выражений из активной лексики по пройденным темам. Должен использоваться тот вариант / те варианты перевода, которые были даны в списках активной лексики. Произношение должно быть правильным. По окончании ответа студенту дается возможность исправить неправильно переведенные / произнесенные выражения. Если студенту удастся это сделать, эти выражения засчитываются. Если после этого количество правильных ответов составляет менее 22, ставится «незачет».

#### **Оценивание письменного теста в формате LCCI (Английский для бизнеса 1 уровень. Лондонская торгово-промышленная палата)**

Критерии оценивания включают в себя:

- 1) полноту и правильность ответа;
- 2) степень осознанности, понимания материала;
- 3) оформление ответа в соответствии с требованиями задания;

Оценка **Отлично / Distinction** ставится, если студент обнаруживает понимание материала, может применить знания на практике, особенно при написании делового письма или служебной записки, правильно оформляет свои ответы с учетом всех предъявляемых требований. Общее количество баллов за тест должно составлять от 75 и выше из 100 возможных.

Оценка **Хорошо / Merit** ставится, если студент дает ответ, удовлетворяющий тем же требованиям, что и для оценки «отлично», но допускает 1–2 ошибки и 1–2 незначительных недочета в последовательности и языковом оформлении излагаемого. Общее количество баллов за тест должно составлять от 60 до 75 баллов из 100.

Оценка **Удовлетворительно / Pass** ставится, если студент обнаруживает знание и понимание основных требований задания и самого материала, но допускает значительное количество ошибок и неточностей при выполнении задания. Общее количество баллов за тест должно составлять от 50 до 60 баллов.

Оценка **Неудовлетворительно / Fail** ставится, если студент обнаруживает непонимание большей части соответствующего вопроса, допускает ошибки, грубо искажающие смысл, беспорядочно и неуверенно излагает материал, не предоставляет ответ на часть вопросов задания. В этом случае общее количество баллов за тест составляет менее 50 баллов из 100.

#### Оценивание решения проблемной ситуации (мини-кейса)

Оценка работы студента при решении проблемной ситуации (мини-кейса) осуществляется по следующим критериям:

**Отлично** – студент четко излагает вариант решения проблемной ситуации, аргументирует свое решение, активно использует в своем ответе изученные лексические единицы, не допуская при этом ошибок, умеет давать четкие, развернутые ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем

**Хорошо** – студент логично излагает вариант решения проблемной ситуации, аргументирует свое решение, использует в своем ответе изученные лексические единицы, не допуская при этом существенных ошибок, умеет давать четкие ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем

**Удовлетворительно** - студент излагает вариант решения проблемной ситуации, недостаточно четко аргументирует свое решение, использует в недостаточном количестве изученные лексические единицы, допуская при этом незначительные ошибки, дает недостаточно полные ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем

**Неудовлетворительно** - студент не предлагает адекватный вариант решения проблемной ситуации, не умеет аргументировать свое решение, не использует в своем ответе изученные лексические единицы или использует в недостаточном количестве, допускает значительные ошибки, не умеет давать аргументированные ответы на дополнительные вопросы, задаваемые преподавателем.

Оценка *работы студента на практических занятиях* осуществляется по следующим критериям:

- Отлично - активное участие в обсуждении тем каждого семинара, самостоятельность ответов, свободное владение материалом, полные и аргументированные ответы на вопросы семинара, участие в дискуссиях, твёрдое знание материала.
- Хорошо - недостаточно полное раскрытие некоторых вопросов темы, незначительные ошибки в формулировке категорий и понятий, меньшая активность на семинарах.
- Удовлетворительно - ответы отражают в целом понимание темы, знание содержания основных категорий и понятий, знакомство с рекомендованной основной литературой, недостаточная активность на занятиях.
- Неудовлетворительно - пассивность на семинарах, частая неготовность при ответах на вопросы, систематическое невыполнение домашних заданий.

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

### **Виды самостоятельной работы**

Выделяется два вида самостоятельной работы – аудиторная, под руководством преподавателя, и внеаудиторная.

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию. В качестве заданий для данного вида работы могут служить:

- тесты;
- написание деловой корреспонденции (деловые письма, служебные записки);
- обсуждение и решение проблемных ситуаций (мини - кейсов) в группах;
- работа с текстами.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется обучающимися по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Основными видами внеаудиторной самостоятельной работы могут быть:

- подготовка к практическим занятиям,
- выполнение письменных работ (составление письменных ответов по экзаменационным темам),
- выполнение упражнений (грамматических, лексических),
- просмотр видео сюжетов по изучаемым темам,
- подготовка выступления по изучаемым темам,
- подготовка к контрольным работам, лексическому зачету, написанию письменного экзамена (LCCI).

### **Подготовка к семинарским занятиям**

При подготовке к практическим (семинарским занятиям) обучающимся рекомендуется:

- ознакомиться с материалом предстоящего раздела учебника,

- выучить необходимые лексические единицы и дефиниции, предоставленные преподавателем,
- выполнить упражнения, рекомендуемые преподавателем, по материалу,
- сделать краткое изложение проработанного материала.

### **Подготовка к экзамену**

При подготовке к экзамену следует повторить весь пройденный материал. Для успешной сдачи экзамена необходимо:

- осуществлять регулярную подготовку в течение всего периода обучения,
- выполнять все необходимые задания к практическим занятиям,
- делать конспекты изучаемых тем,
- своевременно учить лексические единицы и дефиниции, а также грамматические конструкции в рамках изучаемых тем,
- следовать общим рекомендациям преподавателя по изучению дисциплины.

### **Вопросы для самостоятельной подготовки**

1. Написание резюме/сопроводительного письма.
2. Негласные правила корпоративной культуры.
3. Эффективные способы общения с клиентами.
4. Планирование презентации (структура презентации).
5. Подготовка к прохождению интервью при устройстве на работу.
6. Успешные техники ведения переговоров.
7. Проведение деловых встреч.
8. Визуализация презентации. Использование графиков, таблиц, диаграмм.
9. Условия успешного экспорта.

### **6. Основная и дополнительная учебная литература, необходимая для освоения дисциплины, ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине**

#### **6.1. Основная литература**

1. Белякова И.Г. ENGLISH FOR PUBLIC ADMINISTRATION. Издательский дом КДУ.- 2015.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=english&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=english&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)
2. Гарусова Е.В. АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ СФЕРЕ. Тверь: ООО "Издательство "Триада".- 2018.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)
3. Костина И.О, В.Б. Кракович АНГЛИЙСКИЙ ДЛЯ ГУМАНИТАРИЕВ: УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА. М.: Юрайт. - 2016.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)

#### **6.2. Дополнительная литература**

1. Козлова М.А. HOW TO IMPROVE SKILLS OF SPEAKING IN ENGLISH. Academia.edu.- 2016.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=english&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=english&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)

2. Короткина И.Б. ENGLISH FOR PUBLIC POLICY, ADMINISTRATION AND MANAGEMENT. Москва, Юрайт.- 2015.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B9&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)
3. Смирнова О.В. ДЕЛОВЫЕ ПЕРЕГОВОРЫ НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ. Москва, Российский университет дружбы народов.- 2016.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)

#### 6.3. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы

1. Загуменкина В.С. ПРАКТИКУМ ПО АНГЛИЙСКОМУ ЯЗЫКУ. Тверь: ООО "Издательство "Триада".- 2018.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B0%D0%BD%D0%B3%D0%BB%D0%B8%D0%B9%D1%81%D0%BA&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)
2. Шенкнехт Т.В. ENGLISH FOR CORRESPONDENCE STUDENTS. Москва-Берлин: Директ-Медиа.- 2018.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=english&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=english&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)
3. Развитие критического и творческого мышления и организация работы над анализом деловой ситуации (английский язык) // НИЦ Л-Журнал сборник научных трудов по материалам XVII международной научно-практической конференции Тенденции развития науки и образования, часть 1 31августа 2016.- 2016.-С. 18-22.  
[https://www.ranepa.ru/repository/?search\\_text=%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9&searchin=title&year\\_in=2015&year\\_out=2020&order=year\\_desc](https://www.ranepa.ru/repository/?search_text=%D0%B4%D0%B5%D0%BB%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D0%B9&searchin=title&year_in=2015&year_out=2020&order=year_desc)

#### 6.4. Нормативные правовые документы

Не используются.

#### 6.5. Интернет-ресурсы

1. <https://www.ft.com/> - международная деловая газета, издаётся на английском языке в 24 городах мира общим тиражом около 356 тыс. экземпляров. Специализируется на публикации и анализе новостей из мира финансов и бизнеса
2. <https://www.nytimes.com/> - популярная американская ежедневная газета, издающаяся на английском языке. Веб-сайт «Нью-Йорк таймс» считается одним из самых популярных новостных сайтов с посещаемостью 30 миллионов человек в месяц
3. <https://dictionary.cambridge.org/> - один из основных словарей для изучающих английский язык
4. [www.macmillanenglish.com/](http://www.macmillanenglish.com/) - сайт учебно-методического комплекса The Business 2.0
5. [www.lcci.org.uk](http://www.lcci.org.uk) - сайт экзамена LCCI
6. [www.nnir.ru](http://www.nnir.ru) / - Российская национальная библиотека
7. [www.nns.ru](http://www.nns.ru) / - Национальная электронная библиотека
8. [www.rsi.ru](http://www.rsi.ru) / - Российская государственная библиотека
9. [www.google.com](http://www.google.com) / - Поисковая система
10. [www.yandex.ru](http://www.yandex.ru) / - Поисковая система
11. [www.busineslearning.ru](http://www.busineslearning.ru) / - Система дистанционного бизнес образования
12. <http://www.garant.ru/> - Поисковая система правовой информации Гарант

#### 6.6. Иные источники

1. Кимчук Кристина. АНГЛО-РУССКИЙ И РУССКО-АНГЛИЙСКИЙ СЛОВАРЬ ПО БИЗНЕСУ. Москва. Живой язык. 2012.

2. Науменко Н.К. BUSINESS IDIOMS DICTIONARY: СЛОВАРЬ БИЗНЕС-ИДИОМ. Москва. Проспект. 2019.
3. Allison, John and Paul Emmerson. The Business 2.0. Intermediate Teacher's Book. Macmillan. 2017.
4. Cotton, David, David Falvey, Simon Kent. Market Leader 3rd Edition. Intermediate Business English Teacher's Book. Pearson ELT. 2018.
5. Handford, Michael, Martin Lisboa, Almut Koestler, and Angella Pitt. Business Advantage. Intermediate Teacher's Book. Cambridge University Press. 2015.
6. Mackenzie, Ian. English for Business Studies 3rd Edition. Intermediate Teacher's Book. Cambridge University Press. 2017.

**7. Материально-техническая база, информационные технологии, используемые при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем**

Помещения представляют собой учебные аудитории для проведения учебных занятий, оснащенные оборудованием и техническими средствами обучения: специализированная мебель, компьютер или ноутбук, мультимедийный проектор, экран, доска.

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

Академия обеспечена необходимым комплектом лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения: MS Windows, MS Office.

Обучающимся обеспечен доступ (удаленный доступ), в том числе в случае применения электронного обучения, дистанционных образовательных технологий, к современным профессиональным базам данных и информационным справочным системам.