

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра английской филологии и методики преподавания английского языка

А. В. Павлова

# **ЭТИКА ДЕЛОВОГО ОБЩЕНИЯ**

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология

Оренбург

2019

УДК 811.111(076.5)

ББК81.432.1-03я7

П 12

Рецензент – доцент, кандидат филологических наук Е.Д. Андреева

**Павлова, А.В.**

П 12

Этика делового общения : методические указания / А.В. Павлова; Оренбургский государственный университет. - изд. 2-е, стереотипное. – Оренбург : ОГУ, 2019. - 37 с.

Методические указания содержат программу дисциплины, планы практических занятий, методические рекомендации по работе с языковым материалом, а также образцы оценочных средств и критерии оценки.

Предназначены студентам 4 курса, обучающимся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профилю «Зарубежная Филология» в 7 семестре.

УДК 811.111(076.5)

ББК81.432.1-03я7

© Павлова А.В., 2019

© ОГУ, 2019

## Содержание

Введение .....	4
1 Содержание разделов дисциплины .....	7
1.1 Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре .....	7
1.2 Технологическая карта рейтинговых баллов по учебному курсу «Этика делового общения» .....	9
2 План практических занятий.....	13
3 Методические рекомендации по работе с электронным онлайн-курсом «Этика делового общения» .....	14
4 Критерии оценки.....	15
5 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и по итогам освоения дисциплины .....	16
5.1 Тестовые задания .....	17
5.2 Экзаменационный билет.....	34
Пример устного высказывания .....	34
Пример письменного задания .....	34
5.3 Вопросы для подготовки к экзамену.....	36
6 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины .....	36

## Введение

Настоящие методические указания предназначены студентам-бакалаврам 4 курса, обучающимся по программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профилю «Зарубежная филология» и созданы с целью оказания методической поддержки в успешном освоении дисциплины «Этика делового общения» в 7 учебном семестре.

**Основная цель** освоения дисциплины заключается в развитии коммуникативной компетенции студентов, которая включает в себя лингвистический, социокультурный и прагматический компоненты, направленные на формирование и развитие способности студента решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения. Для достижения этой цели необходимо решение конкретных задач в рамках настоящей дисциплины:

1) овладеть основными формами делового общения на иностранном языке: деловая беседа, спор, полемика, дебаты, переговоры, совещания, пресс-конференции;

2) овладеть основными правилами орфографии, лексико-грамматическими особенностями письменной коммуникации, а также получить общие сведения о знаках пунктуации;

3) овладеть основами деловой коммуникации на английском языке, получить общие сведения о стандартах оформления и написания деловых писем;

4) овладеть базовыми принципами, логикой и методами научного исследования по выявлению конкретных проблем межкультурной коммуникации, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов.

Таким образом, результатами освоения дисциплины «Этика делового общения» являются такие профессиональные компетенции, как способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации,

филологического анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности (ПК-1); способность проводить под научным руководством локальные исследования на основе существующих методик в конкретной узкой области филологического знания с формулировкой аргументированных умозаключений и выводов (ПК-2); владение навыками подготовки научных обзоров, аннотаций, составления рефератов и библиографий по тематике проводимых исследований, приемами библиографического описания; знание основных библиографических источников и поисковых систем (ПК-3); владение навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований (ПК-4).

Для улучшения качества овладения вышеуказанными компетенциями необходимо сначала познакомиться со структурой и содержанием разделов, без опозданий посещать практические занятия, в полном объеме выполнять задания для самоподготовки, неукоснительно следовать требованиям к выполнению письменных работ.

Курс «Этика делового общения» состоит из двух разделов: «Business writing» и «Presentations and public speaking», в которых рассматриваются основные понятия делового общения в письменной форме, в частности, виды деловых писем, формы деловой корреспонденции, особенности их составления на иностранном языке, а также специфика создания презентации и представления результатов своего научного труда на английском языке.

Курс рассчитан на 144 часа аудиторной и самостоятельной работы, из которых 98,75 часа отводится на проработку и повторение практического материала учебников и учебных пособий, подготовку к практическим занятиям, рубежному контролю и экзамену. В целом курс предполагает выполнение студентами значительного объема самостоятельной работы. В этой связи данное издание содержит методические рекомендации по работе с заданиями, представленными в электронном онлайн-курсе «Этика делового общения».

Кроме того, в издании представлены планы практических занятий, ключевые слова по каждой теме, а также образцы оценочных средств и критерии их оценки.

# 1 Содержание разделов дисциплины

## 1.1 Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

### Раздел 1. Деловая корреспонденция на английском языке

Из 44 часов практических аудиторных занятий на изучение этого раздела отводится 18 часов. Этот раздел начинается со знакомства с понятием делового общения и одной из его форм – делового письма, его отличий от дружеской корреспонденции (A notion of a business letter). Затем раскрываются и описываются виды деловых писем (Kinds of business letters), и в частности особое внимание уделяется доминирующему в современном деловом общении электронному виду бизнес-коммуникации (Email as a kind of business letters). Немаловажным фактором при изучении этики делового общения выступает знание структуры деловых писем, особенностей выбора лексических, грамматических и стилистических средств ее наполнения (The language and structure of introducing, developing and finishing stage of written communication. Email etiquette. Making arrangements in written business communication). Наиболее сложным в освоении языка письменного делового общения признается использование клише и устойчивых фразеологических языковых единиц, характерных для деловой корреспонденции (Idioms and phrasal verbs of business communication. Email address). Процедура отправки и получения деловых электронных писем, их проверка перед отправлением, грамотное оформление рассматриваются на материале современного английского языка с привлечением образцов реальных деловых писем (Sending and receiving emails. Enquiries. Proofreading. Printed correspondence). Виды электронных деловых писем, их структурно-содержательная специфика изучаются в рамках нескольких занятий (Commercial offers. Inquiry letters. Request letters. Cover letters. WL (warning letters). Letters of notification. Letters of complaint. How to respond to different kinds of letters). Развитие навыков делового письма осуществляется в аспекте изучения особенностей создания презентаций с точки

зрения их эргономичности, выбора языковых средств, выстраивания логичной структуры, целесообразного использования графических изображений (Organizing your presentation. Language and graphics. The structure of your presentation. Presentation slide tips).

## Раздел 2. Презентация результатов научной работы

Из 44 часов практических аудиторных занятий на изучение этого раздела отводится 26 часов. Успешная презентация результатов собственных научных исследований невозможна без знаний базовых понятий деловой коммуникации, в том числе и устной, вследствие чего изучение этого раздела начинается с овладения навыками представлять себя и своих коллег в различных ситуациях делового общения (Introducing yourself and your colleagues in oral business communication). Знакомство с некоторыми моделями публичной речи способствует грамотному формированию речевых действий (Five-finger model of public speaking). Особенности публичных выступлений в рамках различных ситуаций делового общения рассматриваются на нескольких занятиях (The specificity of oral speech at meetings and briefings. The format and the procedure of scientific events. Reporting at the conferences and workshops. The strategy of giving a talk with the presentation. Delivering lectures: language and lecturer's skills). Одним из видов делового общения выступает бизнес интервью при устройстве на работу, а также общение с коллегами и партнерами. Успешное овладение этим видом общения строится на знаниях соответствующей лексико-грамматической и стилистико-прагматической основы, умениях грамотного и своевременного применения в соответствующих ситуациях общения (Recruitment and selection. Business interview. Skills and qualifications. Organizations. People and workplaces. Freelance and odd jobs. Problems at work. The ways of avoiding conflicts by means of language. Time management, stress management and personal skills. Pay and benefits. Career ladder. Money matters. Getting paid. Costs and sales. Profitability and unprofitability). Немаловажным умением успешного делового общения выступает умение вести коммуникацию по телефону (Speaking over the phone. Set expressions and phone etiquette for business calls). Знание делового этикета,



умение правильной организации и проведения деловых переговоров играют решающую роль в сфере представления и продвижения результатов собственных научных исследований (Netiquette and the language of negotiations).

## 1.2 Технологическая карта рейтинговых баллов по учебному курсу «Этика делового общения»

Максимальное количество баллов за работу в течение семестра: 70 баллов. Промежуточный контроль за семестр: 30 баллов

Семестр 7. Учебная работа студента

Всего часов 144 часа, в том числе:

- 1) практические занятия – 44 часов;
- 2) подготовка к практическим занятиям – 22 часа;
- 3) творческая самостоятельная работа – 12 часов;
- 4) подготовка к экзамену – 4 часа.

Таблица 1 - Технологическая карта дисциплины «Этика делового общения»

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
<b>1-8 учебные недели</b>		
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	8
2	Контроль творческой самостоятельной работы	16
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Business writing»	8
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе по разделу «Business writing»	8
3	Контрольные и тестовые задания	2
<b>9-14 учебные недели</b>		
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	6
2	Контроль творческой самостоятельной работы	16
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Presentations and public speaking»	8
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе по разделу «Presentations and public speaking»	8
3	Контрольные и тестовые задания	2

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
<b>15-19 учебные недели</b>		
№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	5
2	Контроль творческой самостоятельной работы	12
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Presentations and public speaking»	6
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе по разделу «Presentations and public speaking»	6
3	Контрольные и тестовые задания	3
<b>Всего баллов</b>		<b>70</b>
<b>Итоговый контроль (экзамен)</b>		<b>30</b>
<b>Итого баллов</b>		<b>100</b>

1.1 Расшифровка баллов

1. Работа в ходе практического занятия

Отработка лексико-грамматического материала – 1 балл за работу на 1 практическом занятии.

Штраф – 0,5 балла за отсутствие ответа на заданный вопрос.

2. Самостоятельная работа студентов

2.1 Домашнее задание по теме

Максимум – 9 баллов (выполнение 100% заданий верно, грамотно, добросовестно).

6 баллов – при выполнении 75% заданий.

2 балла – при выполнении 60% заданий.

1 балл – при выполнении не менее 50% заданий.

2.2 Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе по соответствующему разделу

Максимум в первом контролируемом отрезке – 8 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

6 баллов – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа.

Максимум во втором контролируемом отрезке – 8 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

4 балла – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа;

Максимум в третьем контролируемом отрезке – 6 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

4 балла – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа

3 Контрольные и тестовые задания

При выполнении модульных и итоговой контрольных работ, а также тестировании можно получить дополнительные баллы в общий зачет.

Максимум – 3 балла в 1 и 2 контролируемых отрезках и 2 балла в 3 (выполнение 100 % заданий верно, грамотно, добросовестно).

2 (1) балла – при выполнении 75 % заданий.

1 (1) балла – при выполнении 60 % заданий.

1 (0) балл – при выполнении не менее 50 % заданий.

5. Ответ на экзамене.

При ответе на экзамене студент может получить максимальное количество баллов – 30 в соответствии со следующими критериями:

- 30-25 выставляются студенту, показавшему глубокое знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирующему свободное владение правилами этикета, умеющему грамотно и своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен и обоснован (аргументирован). Высказывания соответствуют грамматическим, лексическим

и фонетическим нормам английского языка. В ответе присутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

– 24-19 баллов выставляются студенту, если он показал достаточное знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует хорошее владение правилами этикета, умеет грамотно, но не всегда своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован. В высказываниях присутствуют отдельные случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. Ответ содержит незначительные элементы творческого подхода к изложению материала.

– 18-13 баллов выставляются студенту, если он показывает знание основного лексико-грамматического материала, испытывает определенные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме недостаточно последователен и логичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. В ответе отсутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

12 и менее баллов выставляются студенту, который не показал знание основного лексико-грамматического материала, проявил серьезные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме непоследователен и нелогичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют грамматические, лексические и фонетические нарушения (ошибки) норм английского языка.

Соответственно, при суммировании баллов по работе в ходе семестра и результатам экзамена, студент получает следующую оценку:

100-91 баллов – «отлично»;

90-81 баллов – «хорошо»;

80-70 баллов – «удовлетворительно».

Кроме того, студент вправе получить соответствующую оценку за курс при наборе необходимого количества баллов при выполнении описанных учебных мероприятий в течение семестра.

## 2 План практических занятий

### 7 семестр

Таблица 2 – План практических занятий дисциплины «Этика делового общения»

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	A notion of a business letter. Kinds of business letters.	2
2	1	Email as a kind of business letters. The language and structure of introducing, developing and finishing stage of written communication. Email etiquette.	2
3	1	Making arrangements in written business communication. Idioms and phrasal verbs of business communication.	2
4	1	Email address. Sending and receiving emails. Enquiries. Proofreading.	2
5	1	Printed correspondence. Commercial offers. Inquiry letters. Request letters.	2
6	1	Printed correspondence. Cover letters. WL (warning letters). Letters of notification. Letters of complaint.	2
7	1	Printed correspondence. How to respond to different kinds of letters.	2
8	1	Organizing your presentation. Language and graphics.	2
9	1	The structure of your presentation. Presentation slide tips.	2

## Продолжение таблицы 2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
10	2	Introducing yourself and your colleagues in oral business communication. Five-finger model of public speaking.	2
11	2	The specificity of oral speech at meetings and briefings.	2
12	2	The format and the procedure of scientific events. Reporting at the conferences and workshops. The strategy of giving a talk with the presentation.	2
13	2	The format and the procedure of scientific events. Delivering lectures: language and lecturer's skills.	2
14	2	Recruitment and selection. Business interview. Skills and qualifications.	2
15	2	Organizations. People and workplaces. Freelance and odd jobs.	2
16	2	Problems at work. The ways of avoiding conflicts by means of language.	2
17	2	Time management, stress management and personal skills. Pay and benefits. Career ladder.	2
18	2	Money matters. Getting paid. Costs and sales. Profitability and unprofitability.	2
19, 20	2	Speaking over the phone. Set expressions and phone etiquette for business calls.	4
21, 22	2	Netiquette and the language of negotiations.	4
		Итого:	44

### **3 Методические рекомендации по работе с электронным онлайн-курсом «Этика делового общения»**

В учебно-методическом комплексе дисциплины «Этика делового общения» одноименный электронный онлайн-курс направлен на обеспечение самостоятельной работы студентов и способствует развитию и совершенствованию всех профессиональных компетенций. Он состоит из соответствующих рабочей программе разделов: Деловая корреспонденция на

английском языке и Презентация результатов научной работы. Каждый из разделов содержит необходимый для обеспечения самостоятельной работы студентов материал, способствующий глубокой проработке лексико-грамматического материала, совершенствованию умений и развитию навыков письменного делового общения.

В частности раздел «Деловая корреспонденция на английском языке» содержит тренировочные задания на определение вида делового письма, выделение его структурно-содержательной специфики, соотнесение определенного вида письма с возможными вариантами ответа на него, написание делового письма с учетом лексико-грамматических и стилистических особенностей.

В разделе «Презентация результатов научной работы» рассматриваются основные аспекты устной и письменной коммуникации в научном дискурсе. Тренировочные задания направлены на формирование навыка владения форматами подготовки презентации как в письменной, так и устной форме на основе изучения языка и стиля научной дискуссии, описания особенностей научных мероприятий и видов работ, представляемых в их рамках.

Основные рекомендации работы в электронном онлайн-курсе «Этика делового общения» касаются своевременного выполнения предлагаемых заданий, самостоятельности и внимания к деталям, четкого выполнения требований преподавателя и учета ограничений системы.

## **4 Критерии оценки**

Оценка знаний студентов производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, показывает глубокие знания, самостоятельно осмысляет и пополняет ответ собственным фактическим материалом, умеет грамотно и вовремя использовать изученные им клише и

выражения в соответствующих ситуациях делового общения, владеет грамматической, лексической и стилистической нормами речи при бизнес интервью с целью устройства на работу, в изложении результатов собственных научных исследований, написании различного рода деловой корреспонденции.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в основном знает языковой материал, предусмотренный программой, и его знания достаточны для выполнения заданий, пополняет ответ собственным фактическим материалом, умеет грамотно и вовремя использовать изученные им клише и выражения в соответствующих ситуациях делового общения, владеет грамматической, лексической и стилистической нормами речи при устройстве на работу, в изложении результатов собственных научных исследований, написании различного рода деловой корреспонденции.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания основного языкового материала, но они недостаточны для того, чтобы глубоко разбираться в языковых явлениях.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, в процессе выполнения заданий или не справляется с ними самостоятельно.

## **5 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и по итогам освоения дисциплины**

Тестовые задания составлены по разделам

Методика проведения контроля:

при проведении контроля полученных знаний студенту предъявляется 30 тестовых заданий закрытого типа, которые он должен выполнить в течение 1 часа, так время выполнения одного задания 2 минуты.



К каждому закрытому вопросу предлагается несколько вариантов ответа, один или несколько из которых являются правильными. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если верно выполнено 85-100% тестовых заданий,

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верно выполнено 65-85% тестовых заданий,

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если верно выполнено 50-65% тестовых заданий,

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если верно выполнено менее 50% тестовых заданий.

## **5.1 Тестовые задания**

1 \_\_\_\_\_ forms a part of your self-concept, it helps you understand yourself and others, solve problems and learn new things and even build your career.

2 A term “cold calls” means:

- communicating in cold weather
- communicating with friends
- communicating with unknown people
- communicating with your boss

3 Identify all types of communication contexts

- intrapersonal communication
- interpersonal communication
- group communication
- family communication
- public communication
- ultrapersonal communication

- mass communication

4 The “golden rule” of any communication is

- do everything you want
- listen to your partner
- don't interrupt
- treat others the way you would like to be treated
- first think then speak

5 Being prepared for communication means

- being organized
- being clear
- being polite
- being concise
- being punctual

6 As a communicator being ethical means

- being egalitarian
- being respectful
- being trustworthy and overall
- being polite
- practicing the “golden rule”

7 A system of symbols, words, and/or gestures used to communicate meaning

is \_\_\_\_\_

8 Parts of a message are

- a burst of laughing
- attention statement
- introduction
- polite gesture
- body
- conclusion
- residual message

9 Turkish proverb says, “Speaking is silver, \_\_\_\_\_ is gold”.

listening

10 Match forms of organizations with their definitions

1 company	1 a large company that has offices, shops or factories in several countries
2 enterprise	2 an organization that provides services or makes or sells goods for money
3 corporation	3 a business concern, especially one involving a partnership of two or more people
4 firm	4 a large company or business organization
	5 corporate headquarters

11 Match the words denoting various groups of people with the descriptions

1 a freelancer	1 someone who owns shares in a company
2 a shareholder	2 the only person who owns the business
3 a sole proprietor	3 a self employed person who does work for various companies
4 a self-employed person	4 someone working for himself instead of for an employer and paid directly by the people whom he provides a product or a service to
	5 someone who has special skills and qualifications

12 Match the words with their correct definitions

1 a full-time job	1 this job does not finish after a fixed period
2 a permanent job	2 a work that finishes after a fixed period
3 a temporary work	3 this kind of work is for the whole of the normal working week
4 a part-time job	4 a job that you do for fewer hours a week than people usually work
	5 a kind of never ending work

13 Match the kinds of work with their Russian equivalents

1 a full-time job	1 постоянная работа
2 a permanent job	2 временная работа
3 a temporary work	3 работа с полной занятостью
4 a part-time job	4 работа с частичной занятостью, по совместительству
	5 работа от случая к случаю

14 Match the words with their Russian equivalents

1 go-slow	1 забастовка, при которой работники покидают место работы
2 strike	2 забастовка, приостановка(платежей, работы)
3 walk-out	3 забастовка
4 stoppage	4 забастовка, при которой работники работают медленнее или меньше обычного
	5 забастовка, длящаяся не меньше недели

15 Match the words with their Russian equivalents

1 payroll	1 профсоюз
2 trade union	2 платежная ведомость
3 human resources department	3 вспомогательный персонал
4 support staff	4 отдел кадров
	5 управление персоналом

16 Put the following lines of a telephone conversation in the right order

1 Respondent: "Can I ask who is speaking?"
2 Caller: "Can I speak to Bill?"
3 Respondent: "Where are you calling from?"
4 Caller: "Tom."
5 Caller: "England."
6 Respondent: "The company name, please?"

17 Put the following lines of a telephone conversation in the right order

1 Respondent: "Can I ask who is speaking?"
--

2 Caller: "Can I speak to Mary?"
3 Respondent: "The company name, please?"
4 Caller: "Sam."
5 Caller: "It's a personal call."
6 Respondent: "Is Mary expecting your call?"

18 Put the following lines of a telephone conversation in the right order

1 Respondent: "The company name, please?"
2 Caller: "Can I speak to Rob?"
3 Respondent: "Is Rob expecting your call?"
4 Caller: "It's a personal call."
5 Caller: "No."
6 Respondent: "OK let me try his line for you."

19 Why should you use the caller's name when possible?

- To hold them accountable for what they say.
- To add a personal touch to the call.
- To make friends with the caller.
- To confirm the caller's identity.

20 Which of the following is the most polite question to ask a caller?

- "Who are you?"
- "What is your title?"
- "Where are you calling from?"
- "Is this a business or personal call?"

21 What can help you in handling difficult calls?

- practice active listening skills
- burst out laughing
- lower your voice and speak in an even tone
- establish rapport through empathy
- avoid getting upset or angry

22 What should you do if the caller gets louder and more irate?

- Tell the caller to calm down.
- Transfer the call to your boss.
- Hang up on them.
- Respond with a slow and steady voice.

23 During a telephone call "please" means

- the end of your question
- that you have finished speaking
- your wish to finish up conversation
- your polite attitude when you ask for something
- respect to yourself

24 When you pick up the phone, you can say:

- Hello!
- How old are you?
- Good morning / afternoon.
- Who is speaking?
- Sarah Jones speaking. (In a company)

25 When you call a number and someone answers, you can ask to speak to someone with these phrases:

- Can I speak to Sarah, please?
- Tell me where Sarah is
- Could you put me through to Sarah, please?
- Is Sarah there please?
- Why aren't you Sarah?!
- Is that Sarah?

26 Point out all possible ways that the person can reply:

- Yes, speaking!
- One minute please
- I can't help you
- Hold on please
- Just a minute

27 What phrases can you use saying someone isn't there

- I'm afraid Sarah isn't here at the moment.
- She's away from her desk at the moment.
- I'm sorry, but Sarah isn't in the office today. Can I take a message for her?
- I think she's in a meeting.
- Don't call here anymore
- Her line's engaged.

28 Point out correct rules of saying email addresses on the phone

- @ is pronounced 'at'
- / is "forward slash"
- @ is pronounced "a dog"
- - is called a "hyphen" or a "dash"
- \_ is an "underscore"

29 When you can't hear someone during the telephone call you can say

- "I'm sorry, could you speak up, please?"
- "Speak louder!"
- "I'm sorry, I can't hear you very well."
- "Be quick, I'm in a hurry"
- "I'm sorry, the line's bad - could you repeat what you just said?"

30 What should you say when you don't understand what someone says

- "I'm sorry, could you repeat that please?"
- "Sorry, I didn't quite catch that."
- "Can't speak to you any more"
- "I'm sorry, I didn't get that. Could you say it again, please?"
- "I'm afraid I don't follow you. Could you repeat it, please?"
- "I'm sorry, I'm not sure I understand. Would you mind explaining it again, please?"

31 What should you say when you want to correct what the other person has said

- "Actually, it's 16, not 60."

- "I'm sorry, I didn't get that. Could you say it again, please?"
- "I'm afraid I don't follow you. Could you repeat it, please?"
- "I'm sorry, but I think there's been a misunderstanding."
- "I'm sorry, but that's not quite right."

32 On the phone you say the email address clare@gmail.com as

- clare at sign gmail dot com
- clare at gmail dot com
- clare at gmail point com
- clare at gmail point con

33 Speaking over the phone your telephone number 680-3333 should not be said (click the wrong option!)

- six eight 'oh' double three double three
- six eight 'oh' three threethreethree
- six eight 'oh' four three
- six eight 'oh' four threes

34 When you call ABC company to speak to John, you say to the receptionist:

- Can I please speak to John?
- I want to speak to John
- Can I speak to John please?
- Mary is speaking

35 When you pick up the phone at work, you can say (if your name is Tim Lee):

- Hello, I'm Tim Lee
- Hello, Tim Lee speaking
- Who's there?
- I don't feel like speaking to you now

36 When you answer your phone and the other person asks for you by name (ie, "Can I speak to Jane, please" and you are Jane), you should say:

- Speaking!
- Yes, this is!



- Yes, I am.

- Who is there?

37 If you answer your colleague's phone (because your colleague is not in the office) you can say

- I'm afraid but he's not here today.

- I'm afraid he's not here today.

- I'm afraid he isn't today.

- I don't know where he is

38 If the person you want isn't there, you can say:

- Could I take a message, please?

- Could you call me back, please?

- Could I leave a message, please?

- Could I hold on and wait for him?

39 When you get through to the right person, you can introduce yourself:

- Hello, this is (your name)

- Pleased to meet you! I'm ...

- I'm calling you and my name is...

- How do you do?

40 Match the words with their correct definitions

1 Proactive	1 a person who is able to start a particular activity on his own
2 Self – motivated	2 always trying very hard to achieve things and be successful
3 Self- starter	3 taking action and making changes before they need to be made, rather than waiting until problems develop
4 Self- driven	4 enthusiastic and determined to achieve success
	5 beginning doing everything with a great

	enthusiasm
--	------------

41 Match the words with their correct definitions

1 in-house training	1 training for executives
2 full-time training	2 improvement of manager's qualification
3 management training	3 training inside a company or organization
4 manager's development	4 being trained the number of hours that people normally work in a complete week
	5 academic qualifications

42 Match the words with their correct definitions

1 A wage	1 is what you earn weekly
2 A salary	2 is money given to you to help you with your studies or to travel
3 An income	3 is an annual salary plus any other money one earns in a year
4 A grant	4 is what you earn monthly or annually
	5 is paid by a man to his ex-wife

43 Match the words with their correct definitions

1 A fee	1 is paid to a professional for some work
2 A maintenance	2 is sometimes received when you have done a good job
3 An interest	3 is extra money you receive monthly or annually if you keep money in the bank
4 A bonus	4 is paid by a man to his ex-wife
	5 is received by the people who have retired

44 Choose the correct word: The less money you carry around with you, the better. I usually have € 40 in \_\_\_\_\_ in my wallet and a couple of euros in \_\_\_\_\_ in my pocket.

- notes, cash
- notes, coins

- coins, cash
- coins, notes

45 Choose the correct word: I pay \_\_\_\_\_ for things which cost under €10, but for anything over that I use my \_\_\_\_\_.

- cash, credit card
- cash, notes
- credit card, cash
- notes, credit card

46 Choose the correct word: I only use my \_\_\_\_\_ book to pay bills.

- credit card
- cheque
- currency
- note

47 Choose the correct word: When I go on holiday, I carry all my foreign \_\_\_\_\_ in a money belt round my waist.

- credit card
- cheque
- currency
- note

48 IMF means

- International monetary Fund
- Internal monetary Fund
- Intercultural monetary Fund
- Intrapersonal monetary Fund

49 Match the description with the area of work

1 Work with computers and telecommunications	1 Marketing
2 Dealing with company clients	2 Retail

3 Responsibility for a company's sales strategy	3 Customer services
4 Work in a big department store	4 IT
	5 advertising

50 Match office job description with the position

1 Personnel manager	1 helps the managing director
2 Personal assistant	2 deals with any problems with the staff
3 Receptionist	3 welcomes visitors and deals with their enquiries
4 Admin assistant	4 does general jobs in an office
	5 helps administration

51 CV is

- a resume
- a job interview
- a personal card
- a credit card

52 Define the type of speech according to its general purpose: increase the audience's knowledge, teach about a topic or issue, and share your expertise.

- speech to demonstrate
- speech to inform
- speech to persuade
- speech to entertain
- ceremonial speech

53 Define the type of speech according to its general purpose: show the audience how to use, to operate, or do smth

- speech to demonstrate
- speech to inform
- speech to persuade
- speech to entertain

- ceremonial speech

54 Define the type of speech according to its general purpose: influence the audience by presenting arguments intended to change attitudes, beliefs, or values.

- speech to demonstrate
- speech to inform
- speech to persuade
- speech to entertain
- ceremonial speech

55 Define the type of speech according to its general purpose: amuse the audience by engaging them in a relatively light-hearted speech that may have a serious point or goal.

- speech to demonstrate
- speech to inform
- speech to persuade
- speech to entertain
- ceremonial speech

56 Define the type of speech according to its general purpose: perform a ritual function, such as give a toast at a wedding reception.

- speech to demonstrate
- speech to inform
- speech to persuade
- speech to entertain
- ceremonial speech

57 According to Peter S. Drucker, “the most important thing in communication is \_\_\_\_\_”

- hearing what is said
- listening to your partner
- hearing what isn't said
- listening to yourself

58 The process of conveying a message without the use of words is called \_\_\_\_\_ communication

59 While speaking publicly your visual aids should meet the following criteria:

- be big, legible for everyone, be “back row certified”
- be clear, the audience should “get it” the first time they see it
- be simple, available for understanding
- be beautifully decorated
- be consistent, they should reinforce continuity by using the same visual style

60 Words, phrases, or visual devices that help the audience follow the speaker’s ideas, connect the main points to each other, and see the relationships you’ve created in the information you are presenting are called \_\_\_\_\_.

61 Point out all the brief statements referring to a point you are going to make in your speech.

- if we look ahead to
- next we’ll examine
- hello, everybody
- now we can focus our attention on
- first we’ll look at
- then we’ll examine

62 Point out signposts that alert the audience when you are moving from one topic to the next.

- stop and consider
- we can now address
- neither ... nor
- next I’d like to explain
- this reminds me of
- I would like to emphasize

63 Point out expressions of internal summary that briefly cover information or allude to information introduced previously.

- as I have said
- we can now address
- as we have seen
- as mentioned earlier
- in other word
- as I've noted previously

64 Point out expressions that outline a hierarchical order or series of steps in your speech.

- first ... second ... third
- furthermore
- as mentioned earlier
- next, last
- still, also, and then
- besides, finally

65 Point out expressions that focus on the chronological aspects of you speech order.

- before, earlier
- in other words
- in the meantime
- simultaneously
- as soon as, at last
- since, so far

66 Point out additive expressions which contribute to a previous point.

- in addition to
- moreover
- as a matter of fact
- as well as
- not to mention
- this reminds me of

67 Point out the expressions which help draw a parallel between two ideas, concepts, or examples.

- in the same way
- by the same token
- equally, similarly
- in addition to
- in the same vein
- just as we have seen

68 Point out comparative expressions which draw a distinction between two ideas, concepts, or examples.

- simultaneously
- like, in relation to
- bigger than, smaller than
- either ... or, likewise
- even more important
- is greater than

69 Point out expressions which draw a distinction of difference, opposition, or irregularity between two ideas, concepts, or examples.

- however, but, on the other hand
- bigger than, smaller than
- nevertheless, nonetheless
- although, even though
- in contrast, on the contrary
- in spite of, despite

70 Point out expressions which illustrate a connection between a point and an example or examples.

- as a result, because
- consequently
- although, even though
- accordingly



- for this reason / purpose
- then, thus, so

71 Point out expressions which illustrate a connection between a point and an example.

- in fact, after all, even
- for example, for instance, such as
- in the following example, to illustrate my point
- specifically
- accordingly
- in contrast, on the contrary

72 Informative speech falls into several categories, mark the main of them in the following list.

- an explanation
- a report
- research results
- a description
- a demonstration how to do smth
- instruction guidelines

73 Informative speech falls into several categories, mark the more specific of them in the following list.

- case study results
- laboratory results
- an explanation
- instruction guidelines
- field study results

74 Put these negotiation phrases in the logical order

1 May we offer an alternative? We propose that ...
2 I think we can both agree that...
3 I would like now to begin by suggesting the following agenda

4 I think we have a deal.
5 It's my pleasure to welcome you to ...
6 Regarding your proposal, our position is ...

75 Put these business meeting phrases in the logical order

1 I've called this meeting in order to ...
2 Let's get down to business
3 It's a pleasure to welcome ..... – names of participants
4 The meeting is closed.
5 Before we close, let me just summarize the main points.
6 I'm afraid you don't understand what I'm saying

## 5.2 Экзаменационный билет

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один устный и один письменный практический вопрос.

### Состав экзаменационного билета

1. Устное высказывание по предложенной тематике.
2. Письменное задание.

### Пример устного высказывания

Give a talk on a business meeting devoted to your presentation of year trading results.

### Пример письменного задания

Write a commercial offer of your translating service.

Критерии оценки:

- «отлично» - студент показал глубокое знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует свободное владение правилами этикета, умеет грамотно и своевременно реагировать на речевые действия оппонентов.

Ответ по форме логичен, содержателен и обоснован (аргументирован). Высказывания соответствуют грамматическим, лексическим и фонетическим нормам английского языка. В ответе присутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

– **«хорошо»** - студент показал достаточное знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует хорошее владение правилами этикета, умеет грамотно, но не всегда своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован. В высказываниях присутствуют отдельные случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. Ответ содержит незначительные элементы творческого подхода к изложению материала.

– **«удовлетворительно»** - студент показывает знание основного лексико-грамматического материала, испытывает определенные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме недостаточно последователен и логичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. В ответе отсутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

- **«неудовлетворительно»** - студент не показал знание основного лексико-грамматического материала, проявил серьезные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме непоследователен и нелогичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют

грамматические, лексические и фонетические нарушения (ошибки) норм английского языка.

### **5.3 Вопросы для подготовки к экзамену**

#### Раздел 1

1. What kinds of business letters do you know?
2. What is the usual structure and function of a notification letter?
3. What is the usual structure and function of a request letter?
4. What is the usual structure and function of a commercial offer?
5. What is the usual structure and function of a letter of complaint?
6. What are the main principles of compositing an e-mail letter?
7. What peculiarities the e-mail letter format do you know?

#### Раздел 2

8. What would you mention about yourself while introducing yourself to a new audience?
9. What does it mean to be prepared for communication?
10. What parts of a message do you know?
11. What is important to remember while preparing to speak publicly?
12. What types of job do you know? Which one would you like to have?
13. What essentials of telephone speech can you name?
14. What is the difference between different types of scientific events?
15. Describe the strategy of giving a talk with the presentation.

### **6 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины**

Гришаева, Е.Б. Деловой иностранный язык : учебное пособие /  
Е.Б. Гришаева, И.А. Машукова ; Министерство образования и науки

Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2015. - 192 с.

Миньяр-Белоручева, А.П. Англо-русские обороты научной речи : учебное пособие / А.П. Миньяр-Белоручева. - 6-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 74 с.

Business English Dialogues –

[http://esl.about.com/od/businessenglishdialogues/Business\\_English\\_Role\\_Play\\_s\\_Dialogues.htm](http://esl.about.com/od/businessenglishdialogues/Business_English_Role_Play_s_Dialogues.htm)

Business English Lessons for Adults - [www.business-english.com](http://www.business-english.com)

Business studies online - <http://www.businessstudiesonline.co.uk/live/>

Proactive English - <http://www.proactive-english.com>

World business, finance and political news from Financial Times - <http://www.ft.com/home/europe>

<https://www.coursera.org/> - «Coursera», Курсы, MOOK: “English for effective business writing”.