

Документ подписан простой электронной подписью Информация о владельце: ФИО: Гаскаев Сергей Валерьевич Должность: Ректор	МИНОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ РОССИИ Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Челябинский государственный университет» (ФГБОУ ВО «ЧелГУ»)	
Дата подписания: 19.05.2025 00:28:17 Уникальный программный код: 04c19ed8b07815b6c077a48609a678886522525	Рабочая программа дисциплины "Деловые коммуникации" по направлению подготовки (специальности) 39.03.01 "Социология" направленности (профилю) Социология маркетинга и рекламы ФГБОУ ВО «ЧелГУ»	стр. 1

Рабочая программа дисциплины (модуля)*

Деловые коммуникации

Направление подготовки (специальность)

39.03.01 Социология

Направленность (профиль)

Социология маркетинга и рекламы

Присваиваемая квалификация (степень)

бакалавр

Форма обучения

очная

Год(ы) набора 2024

*Рабочая программа дисциплины (модуля) адаптирована для инклюзивного обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья

Челябинск 2024 г.



Содержание

1. Цели освоения дисциплины
2. Место дисциплины в структуре ОПОП
3. Компетенции обучающегося, формируемые в результате освоения дисциплины (модуля)
4. Объем дисциплины (модуля)
5. Структура и содержание дисциплины (модуля)
6. Фонд оценочных средств
 - 6.1. Перечень видов оценочных средств
 - 6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации
 - 6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации
 - 6.4. Критерии оценивания
7. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)
 - 7.1. Рекомендуемая литература
 - 7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
 - 7.3. Перечень информационных технологий
8. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)
9. Методические указания для обучающихся по освоению дисциплины (модуля)
10. Специальные условия освоения дисциплины обучающимися с инвалидностью и ограниченными возможностями здоровья



1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

Цель изучения дисциплины – развитие способности к деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач.

Результаты обучения по дисциплине направлены на достижение индикаторов:

УК-4.1. Имеет представление о правилах и принципах деловой устной и письменной коммуникации на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

УК-4.2. Демонстрирует умение осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах, использовать методы и навыки делового общения.

УК-4.3. Имеет навыки делового общения на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах).

2. МЕСТО ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП

Цикл (раздел) ОПОП: К.М.03.ДВ.01.02

2.1 Требования к предварительной подготовке обучающегося:

Дисциплина базируется на знаниях, полученных в результате освоения дисциплины «Иностранный язык» на предшествующих ступенях обучения.

Русский язык и культура речи

Психология лидерства и командообразования

Корпоративная культура

2.2 Дисциплины и практики, для которых освоение данной дисциплины (модуля) необходимо как предшествующее:

Культура публичного выступления и презентация

Социальная психология

Академическое письмо

Коммуникация в конфликте: международный и отечественный опыт

Подготовка к процедуре защиты и защита выпускной квалификационной работы

Социология управления

3. КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

УК-4: Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)

Знать:

УК-4.1.: языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения

УК-4.2.: правила построения деловой устной и письменной коммуникации в заданной ситуации на иностранном языке

УК-4.3.: структуру делового устного и письменного сообщения на ИЯ, иметь представления о видах деловой документации

Уметь:

УК-4.1.: применять языковые средства в деловой переписке/устном деловом общении

УК-4.2.: осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке, распознавать языковые средства для оформления разных видов деловой документации/делать устное сообщение делового характера на ИЯ;

УК-4.3.: вести дискуссию, высказывать собственное мнение (устно, письменно) в ситуации делового общения.

Владеть:

УК-4.1.: навыками использования языковых средств для осуществления устной/письменной деловой коммуникации на ИЯ;



УК-4.2.: навыками делового публичного выступления/деловой переписки на ИЯ;
УК-4.3.: навыками демонстрации умения осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке (с учетом основных правил ее реализации).

В результате освоения дисциплины обучающийся должен

3.1	Знать:
3.1.1	- правила и принципы построения деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке;
3.1.2	- иностранный язык в объеме, достаточном для решения кейс-задач делового взаимодействия;
3.1.3	- языковые средства для решения коммуникативных задач, связанных с процессами организации логистических систем, сетей и цепей поставок в деловых коммуникациях.
3.2	Уметь:
3.2.1	- использовать правила и принципы деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; языковые средства, связанные с процессами организации и управления логистическими системами, сетями и цепями поставок в деловых коммуникациях;
3.2.2	- использовать информацию из разных источников для решения кейс-задач делового взаимодействия;
3.2.3	- осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке для тактического управления процессами организации логистических систем, сетей и цепей поставок;
3.2.4	- интерпретировать результаты проделанной работы в устной и письменной формах: деловое письмо, мемо, электронное письмо ; анализировать информацию, вести дискуссии, аргументировать собственное мнение.
3.2.5	
3.3	Владеть:
3.3.1	- навыками применения правил и принципов деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке; использования языковых средств, связанных с процессами организации и управления логистическими системами, сетями и цепями поставок в деловых коммуникациях;
3.3.2	- навыками обобщения информации и умением делать выводы по результатам проведенного анализа полученной информации при решении кейс-задач;
3.3.3	- навыками осуществления деловой коммуникации в устной и письменной формах на иностранном языке для решения профессиональных задач, в том числе тактического управления процессами организации логистических систем, сетей и цепей поставок в деловых коммуникациях (деловой переписки на изучаемом языке, описания графиков, участия в дискуссии, постановка проблемы с предложением аргументированного решения данной проблемы)

4. ОБЪЕМ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Общая трудоемкость		2 ЗЕТ
Часов по учебному плану	: 72	Виды контроля в семестрах: зачеты 5
в том числе	:	
аудиторные занятия	: 34	
самостоятельная работа	: 34,5	
:	:	
контактная работа:	37,5	
ИКР:	3,5	

5. СТРУКТУРА И СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Код занятия	Наименование разделов и тем /вид занятия/	Семестр / Курс	Часов	Литература
	Раздел 1. Деловые коммуникации для организации деятельности компании			



1.1	Деловая коммуникация обучающегося для поиска, сбора и мониторинга информации для тактического управления процессами организации логистических систем, сетей и цепей поставок на международном рынке (доклад). Дискуссия о возможности выхода логистической компании на мировой рынок. Электронное письмо-предложение. Кейс - задача о возможных рисках при реорганизации компании /Пр/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2
1.2	Маркетинг и логистика: Деловая коммуникация обучающегося для решения кейс-задач, в том числе для поиска, сбора и мониторинга информации по организации логистических систем, сетей и цепей поставок (д Оформление деловой документации (официальное деловое письмо - предложение, электронное письмо потенциальному клиенту с решением конфликтной ситуации) /Ср/	5	10	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2
1.3	Деловая коммуникация для осуществления тактического управления процессами организации логистических систем, сетей и цепей поставок (для анализа международного рынка, описания возможных проблемных ситуаций, презентации и аргументации выбранного решения) /Лек/	5	18	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 2. Деловые коммуникации для ведения переговоров				
2.1	Переговоры: Новые контакты. Разбор проблемных ситуаций: Деловые переговоры, их виды, стратегия ведения переговоров (доклад с презентацией). Ролевая игра - разбор критических ситуаций и ошибок при ведении переговоров. Дискуссия о способах преодоления конфликтов. Официальное деловое письмо - жалоба. Кейс задача о повышении уровня ответственности сотрудников финансового отдела при общении с партнерами. /Пр/	5	6	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2
2.2	Переговоры: Поддержка связи с клиентами/сотрудниками: Деловая документация для ведения переговоров (электронное письмо - приглашение, мемо для распределения задач по итогам переговоров, краткий отчет по итогам выполнения поставленных задач) /Пр/	5	4	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1 Э2
2.3	Деловая переписка для ведения переговоров и оформлении транспортной документации /Ср/	5	12	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
2.4	Подготовка и презентация проекта "Логистика для начинающих" /Ср/	5	12,5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1
Раздел 3. Иная контактная работа				
3.1	Индивидуальные консультации, текущий контроль /ИКР/	5	3,5	Л1.1 Л1.2Л2.1Л3.1 Э1

6. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

6.1. Перечень видов оценочных средств

Оценочные средства для текущего контроля

1. Тест.
2. Ситуационное задание для устной коммуникации: доклад с презентацией, деловая игра, дискуссия
3. Ситуационное задание для письменной коммуникации: деловое письмо (мемо, электронное письмо, официальное письмо- жалоба (предложение, приглашение), краткий отчет)

Оценочное средство для СРС

1. проект (доклад с презентацией разработанного продукта).



Оценочные средства для промежуточной аттестации:

1. Ситуационное задание для устной коммуникации: кейс - задача (представление решения кейса с использованием/без использования визуального материала (презентация, график, интеллект-карта).
2. Ситуационное задание для письменной коммуникации: деловое письмо (письменный текст заданного типа)

6.2. Типовые контрольные задания и иные материалы для текущей аттестации

Английский язык

1. Тест (примерные вопросы): сопоставьте основные идеи с предложенной информацией:

Match these headlines to the extracts from news reports .

Write your answers here:

1 ___ 2 ___ 3 ___ 4 ___ 5 ___ 6 ___ 7 ___ 8 ___ 9 ___ 10 ___

a MORE JOB LOSSES TO INDIA

b STOCK MARKET CRASHES

c ACCOUNTING SCANDAL ROCKS ITALY

d MORE CUTS TO WORKFORCE

e TERRORISM MAY WORK

f DOING IT DIFFERENTLY

g THROWING OUT THE BOSSES

h FOOTWEAR TAKES TWO STEPS AT A TIME

i UNSTEADY START FOR MARKETS

j FINANCIAL WORLD STILL FEELS EFFECTS

1 Nike continues to buck the trend of current economic decline with repeated growth. Market observers say that the company's continued ability to change and maintain its name for originality had kept it ahead...

2 The government has finally stepped in with an investigation at all levels. Company executives as well as senior partners will be 'invited' to give evidence over the next three months...

3 A new study reveals that talking and listening to employees may show fewer results when it comes to motivation than simply shouting at them!

4 The last of its call centres was closed this week with another two hundred redundancies in the area. Callers to the company are now more likely to be speaking to someone in Mumbai as they are in Manchester.

5 More and more companies are taking the lead of organisations like Tech Target but life without managers may come as a shock to many workers...

6 The years of recession may still not be over according to one study. Though all indicators suggest steady growth, many boardrooms remain reluctant to take risks...

7 Geox reported excellent figures this quarter with yet another rise...

8 In a dramatic collapse, market analysts were calling for governments to...

9 In a slow but upward trend, the early part of the day's trading suggested investors were feeling a little more positive this morning...

10 There was no improvement to events surrounding the midlands car factory with yet another fifty employees being laid off. Management said the redundancies were crucial if the company was to compete globally and threatened more to come...

2. Примерное ситуационное задание для устной коммуникации:

Дискуссия (примерная ситуация):

One journalist interviewing the Chief executive of one of the most successful company asks about the way the company has got a success

Деловая игра (примерная ситуация):

You are a market researcher of VW company. VW has two problems. 1) It is Europe's largest car manufacturer, but its best selling cars – the Golf, Jetta, Passat – were beginning to look old. VW's competitors had new models, but VW had nothing new. 2) The VW brand is based on value for money, middle-priced cars. VW customers wanted a more luxurious brand image when they got older and richer. VW doesn't have any cars to offer them. Organise the meeting with the other market researchers to find a solution.

Доклад с презентацией (примерные темы):

1. Conflict situations in the company



2. Ways of searching information about financial possibility of the client

3. Business communication for companies activities

3. Примерное ситуационное задание для письменной коммуникации (мемо):

E-Bay, the online auction site, wants to expand. The best way is to set up operations in other countries like India. It has over a billion people and could be the biggest market in the world in the future. But how many people there have access to the Internet? Are they ready for online shopping? Are there other auction companies? How easy is it for the foreign company to enter the market?

eBay is asking you, a market researcher, to find out about India. Should eBay enter the market in India?

You are a market researcher. You are to write an official email to the boss of the company to present your findings of the market research on India. Besides you should give your decision whether eBay should expand in India or not and explain why.

Take into consideration the following information about India:

There are 18 million people who have internet access. It's expected to double in 2-3 years. Most people use internet café.

There aren't many computers at home, because it's expensive. Teenagers and students are the biggest groups of users. Most people use the internet for email or entertainment; 50% of young users use it for education and studying. Very few people do online shopping. Not many people use credit cards. Online shoppers use cheque or bank. Telephone lines are bad. There are problems connecting to the internet, and it's very slow.

Besides, there is one large online retailer is Baazee. It's an online auction company, with 1 million users.

4. Проект (примерные темы).

1. Financial/ accounting help to the potential client
2. International companies and strategies for their development
3. Finance for beginners

6.3. Типовые контрольные вопросы и задания для промежуточной аттестации

Английский язык

Примерное ситуационное задание для устной коммуникации (кейс задача):

Задание 1: study and analyse the information

Louis Schweitzer, the CEO of the Renault group, has just received the latest results for Nissan, the Japanese car manufacturer in which Renault has a 37 %. The situation looks bad. Nissan has lost money for the sixth consecutive year, the company's debts have now soared to a record 19 billion dollars and they are now losing 1000 dollars on every new car they produce.

Clearly something needs to be done to return Nissan to profit and quickly. The time has come to appoint a new CEO.

Estimating the risks of reorganization of the company, the only one candidate is left Carlos Ghosn, the tough result-oriented director of the Renault's engineering division. He would be just the person for the job. But how to convince him to accept what looks like an impossible mission.

Points to admit:

1. Louis Schweitzer: your company is a partner with Nissan and it was the idea of your CEO to be Nissan's partner to make Renault a truly international company. If the alliance fails, it will be a disaster for the company. The career of your boss is coming to an end/ The person who can turn Nissan back to profit within a short period might be the person who takes over the CEO. Carlos Ghosn might be the right person for it. He has a reputation as a man of action who takes quick decisions and who likes to do things his own way. You are to make a list of arguments to persuade him to accept the position.

2. Carlos Ghosn: you are the manager of Renault's engineering division where you have worked for the last three years following an international career in the USA and Latin America with the Michelin tyre company. You know that Louis Schweitzer is considering you for the position of CEO at Nissan but you have certain reservation about accepting the assignment:

- a) you have no experience of working with the Japanese
- b) is your direct style of management compatible with the Japanese style of doing business?
- c) you would need to cut costs by eliminating jobs and factories - would it be politically acceptable to the Japanese employees and authorities?
- d) failure in this mission could damage your long-term career prospects

3. Japanese culture: The Japanese have a strong sense of belonging to "the group". In the context of work, the Japanese are loyal to their organizations and will usually accept management decisions which have been made to preserve or enhance the profitability of the organization as a whole. Foreigners may have difficulty being accepted by the Japanese especially if they



do not understand the subtleties of the Japanese language and the sometimes vague way that things are expressed. Negotiating and decision making often take place outside any formal meeting context and action is only taken after thorough consultation with the people concerned.

Задание 2: present your solution. Prove that the suggested option is the best. Don't forget to compare with the other options. You have 40 minutes to get ready, 2 minutes to talk and 3 minutes to answer the questions.

Примерное ситуационное задание для письменной коммуникации (деловое письмо - предложение):
As a boss of the company write a letter to Carlos Ghosn to persuade him to accept the offer of the company. Present the list of job advantages in your letter. You have 20 minutes to get ready. Write not less 60 not more 80 words.

6.4. Критерии оценивания

На основании Положения о балльно-рейтинговой системе оценки результатов обучения студентов, действующего в ФГБОУ ВО «ЧелГУ», оценка уровня сформированности компетенции обучающегося выставляется по результатам (баллам/оценкам) текущего контроля и(или) промежуточной аттестации. Максимальное количество баллов – 100.

Критерий оценивания теста - количество правильных ответов:

"отлично" - 91-100

"хорошо" - 70-90

"удовлетворительно" - 50- 69

"неудовлетворительно" менее 0-49

Критерии оценивания устной коммуникации(доклад с презентацией, деловая игра, дискуссия): 5 баллов максимум за каждый вид задания

0 баллов - Задание не выполнено или обучающийся отказывается отвечать.

1 балл -

- не знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; не знает типы коммуникации и правила построения устной и речи в ситуации деловой коммуникации; не знает структуру делового устного сообщения на ИЯ;

- не применяет языковые средства в устном деловом общении; не умеет осуществлять деловую устную коммуникацию, не распознает языковые средства для ведения разных типов устной коммуникации; не умеет вести дискуссию и высказывать собственное мнение (устно) в ситуации деловой коммуникации.

- не владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять устную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками делового публичного выступления на ИЯ; не владеет опытом делового общения в устной форме на иностранном языке с учетом основных правил его реализации; при ведении деловой коммуникации не выполняется коммуникативная задача и допускаются многочисленные лексические, грамматические и фонематические ошибки, которые затрудняют понимание. Объем высказывания не соответствует уровню.

2 балла -

- знает небольшое количество языковых средств, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; фрагментарно знает типы коммуникации и правила построения устной речи в ситуации деловой коммуникации; не знает структуру делового устного сообщения на ИЯ;

- не применяет языковые средства в устном деловом общении; не умеет реализовывать деловую устную коммуникацию на ИЯ; не умеет вести дискуссию и высказывать собственное мнение (устно) в ситуации делового общения; не распознает языковые средства для ведения разных типов устной коммуникации.

- не владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять устную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками делового публичного выступления на ИЯ; владеет небольшим опытом делового общения в устной форме на иностранном языке с учетом основных правил его реализации; при ведении деловой коммуникации не выполняется коммуникативная задача и допускаются значительное количество лексических, грамматических и фонематических ошибок, которые затрудняют понимание. Объем высказывания не соответствует уровню.



3 балла - частично знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; фрагментарно знает типы коммуникации и правила построения устной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового устного сообщения на ИЯ, но не всегда ее соблюдает;

- не всегда умеет применять языковые средства в устном деловом общении, не всегда распознает языковые средства деловой коммуникации; умеет делать устное сообщение делового характера и вести дискуссию, но допускает достаточно много ошибок, не аргументировано высказывает собственное мнение (устно) в ситуации деловой коммуникации.

- на среднем уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять устную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками делового публичного выступления на ИЯ; владеет опытом делового общения в устной форме на иностранном языке, но не всегда учитывает основные правила его реализации; при ведении деловой коммуникации выполняется коммуникативная задача, но допускаются много лексических, грамматических и фонематических ошибок, которые затрудняют понимание. Объем высказывания не всегда соответствует уровню и высказывание не всегда логично, имеются повторы, но речь в целом понятна, обучающийся в основном соблюдает правильную интонацию.

4 балла -

- достаточно хорошо знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; но иногда допускает ошибки при выборе языковых средств и конструкций, хорошо знает типы коммуникации и правила построения устной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового устного сообщения на ИЯ, но иногда допускает незначительные ошибки при построении высказывания;

- умеет применять языковые средства в устном деловом общении, но иногда путает языковые средства для ведения разных типов коммуникации; умеет делать устное сообщение делового характера на ИЯ, но допускает отдельные лексические или грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию его речи; достаточно аргументировано высказывает собственное мнение (устно) в ситуации деловой коммуникации.

- на хорошем уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять устную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками делового публичного выступления на ИЯ; владеет опытом делового общения в устной форме на иностранном языке, но иногда не учитывает основные правила его реализации; при ведении деловой коммуникации выполняется коммуникативная задача, но допускаются небольшое количество лексических, грамматических и фонематических ошибок, которые не затрудняют понимание. Объем высказывания соответствует уровню.

5 баллов -

- в полной мере знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; не допускает ошибок при выборе языковых средств и конструкций, хорошо знает типы коммуникации и полностью соблюдает правила построения и учитывает особенности устной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового устного сообщения на ИЯ, ошибки при построении высказывания практически отсутствуют;

- умеет применять языковые средства в устном деловом общении, уместно применяет языковые средства для оформления разных типов коммуникации; умеет делать устное сообщение делового характера на ИЯ, лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация. Всегда аргументировано высказывает собственное мнение (устно) в ситуации деловой коммуникации.

- на высоком уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять устную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками делового публичного выступления на ИЯ; владеет опытом делового общения в устной форме на иностранном языке и всегда учитывает основные правила его реализации; обучающийся логично строит высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Объем высказывания соответствует уровню.

Критерии оценивания проектного задания (доклад, презентация): 10 баллов максимум

1. Соответствие представленного материала теме проектного задания - 1 балл
2. Структурная упорядоченность - 1 балла
3. Содержание материала - 1 балла
4. Владение материалом, подача материала, логичность, связность изложения - 4 балла
5. Графическая информация (иллюстрации, графики, таблицы, диаграммы и т.д.) - 2 балла



6. Организация взаимодействия в коллективе проекта - 1 балл

Критерии оценивания ситуационного задания для устной коммуникации (кейс-задачи): 5 баллов максимум
0 баллов - Обучающийся отказывается отвечать или решение проблемы не соответствует заданной проблеме.
Коммуникативная задача не выполнена. Обучающийся не знает правила и принципы устной коммуникации.

1 балл - Обучающийся не знает правила и принципы устной коммуникации. Обучающийся читает дилемму, отвечает на вопросы, прилагаемые к данной дилемме, допуская большое количество грамматических и лексических ошибок, искажающих смысл ответа. Большое количество фонематических ошибок.

2 балла - Обучающийся не знает правила и принципы устной коммуникации. Обучающийся знакомится с дилеммой, отвечает на вопросы, прилагаемые к данной дилемме, допуская небольшое количество грамматических и лексических ошибок, не искажающих смысл. Предлагает решение проблемы без аргументации.

3. балла - Обучающийся частично соблюдает правила и принципы устной коммуникации. Представляет дилемму эксперту в устной форме, предлагает решение проблемы без аргументации. Обучающийся в основном правильно строит устное высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании; но: высказывание не всегда логично, имеются повторы. Допускаются лексические и грамматические ошибки, которые затрудняют понимание.

4 балла - Обучающийся в основном соблюдает правила и принципы устной коммуникации. Представляет дилемму эксперту в устной форме, предлагает решение проблемы с аргументацией, допуская небольшое количество грамматических и лексических ошибок, не искажающих смысл ответа. Обучающийся логично строит устного высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры соответствуют поставленной коммуникативной задаче. Речь понятна, обучающийся не допускает фонематических ошибок.

5. баллов - Обучающийся полностью соблюдает правила и принципы устной коммуникации. Обучающийся представляет дилемму эксперту в устной форме, предлагает решение проблемы с аргументацией, допуская единичные грамматические и лексические ошибки, не искажающие смысл ответа. Обучающийся логично строит свое сообщение в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании. Лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Речь понятна: практически все звуки произносятся правильно, соблюдается правильная интонация.

Критерии оценивания ситуационного задания для письменной коммуникации (мемо, электронное письмо, официальное письмо, резюме, сопроводительное письмо): 5 баллов максимум

1 балл -

- не знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; не знает типы коммуникации и правила построения письменной речи в ситуации деловой коммуникации; не знает структуру делового письменного сообщения на ИЯ, не имеет представления о видах деловой документации

- не умеет писать деловое письмо, не распознает языковые средства для оформления разных видов деловой документации; не умеет делать письменное сообщение делового характера на ИЯ; не умеет высказывать собственное мнение (письменно) в ситуации деловой коммуникации.

- не владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять письменной деловую коммуникацию на ИЯ и навыками ведения деловой переписки на ИЯ; не владеет опытом делового общения в письменной форме на иностранном языке с учетом основных правил его реализации; при ведении деловой коммуникации не выполняется коммуникативная задача и допускаются многочисленные лексические, грамматические и фонематические ошибки, которые затрудняют понимание.

- задание выполнено частично: содержание не отражает тех аспектов, которые указаны в задании, или/и не соответствует требуемому объёму, или/и более 30 % ответа имеет непродуктивный характер (т. е. текстуально совпадает с опубликованным источником или другими экзаменационными работами). Отсутствует логика в построении высказывания, предложенный план ответа не соблюдается. Крайне ограниченный словарный запас не позволяет выполнить поставленную задачу. Грамматические правила не соблюдаются, ошибки затрудняют понимание текста. Правила орфографии и пунктуации не соблюдаются.

2 балла -



- знает небольшое количество языковых средств, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; фрагментарно знает типы коммуникации и правила построения письменной речи в ситуации деловой коммуникации; не знает структуру делового письменного сообщения на ИЯ, не имеет представления о видах деловой документации; не знает правила и особенности письменной коммуникации.

- не умеет писать деловое письмо и не распознает языковые средства для оформления разных видов деловой документации; не умеет письменно высказывать собственное мнение в ситуации делового общения.

- не владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять письменную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками ведения деловой переписки на ИЯ; не владеет опытом делового общения в письменной форме на иностранном языке с учетом основных правил его реализации; при ведении деловой коммуникации не выполняется коммуникативная задача и допускаются значительное количество лексических, грамматических и фонематических ошибок, которые затрудняют понимание.

- задание выполнено не полностью: содержание не отражает всех аспектов, которые указаны в задании. Отсутствует логика в построении высказывания, предложенный план ответа не соблюдается. Ограниченный словарный запас не позволяет выполнить поставленную задачу. Грамматические правила не соблюдаются, ошибки часто затрудняют понимание текста. Правила орфографии и пунктуации соблюдаются не полностью.

3 балла - частично знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; фрагментарно знает типы коммуникации и правила построения письменной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового письменного сообщения на ИЯ, но не всегда ее соблюдает, имеет общее представление о видах деловой документации

- не всегда умеет распознавать и применять языковые средства для оформления разных видов деловой документации; не аргументировано высказывает собственное мнение (письменно) в ситуации деловой коммуникации.

- на среднем уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять письменную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками деловой переписки на ИЯ; владеет опытом делового общения в письменной форме на иностранном языке, но не всегда учитывает основные правила его реализации; при ведении деловой коммуникации выполняется коммуникативная задача, но допускаются много лексических, грамматических и фонематических ошибок, которые затрудняют понимание. Обучающийся не в полной мере, но достаточно для понимания владеет правилами и знаниями об особенностях письменной коммуникации. Задание в целом выполнено полностью, но содержание, отражающее аспекты, указанные в задании, представлены частично; нарушения стилистического оформления речи встречаются достаточно часто. Высказывание не всегда логично, есть незначительные отклонения от предложенного плана; имеются многочисленные ошибки в использовании средств логической связи, их выбор ограничен; деление текста на абзацы некорректно. Использован неоправданно ограниченный словарный запас; часто встречаются нарушения в использовании лексики, не затрудняющие понимание текста (не более 4). Многочисленны ошибки элементарного уровня, либо ошибки немногочисленны, но затрудняют понимание текста (допускается 6–7 ошибок в 3–4 разделах грамматики). Имеется ряд орфографических или/и пунктуационных ошибок, в том числе те, которые не затрудняют понимание текста (не более 4).

4 балла -

- знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; но иногда допускает ошибки при выборе языковых средств и конструкций, хорошо знает типы коммуникации и правила построения письменной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового письменного сообщения на ИЯ, но иногда допускает незначительные ошибки при построении высказывания, имеет хорошее представление о видах деловой документации

- умеет применять языковые средства в деловой переписке, но иногда путает языковые средства для оформления разных видов деловой документации; умеет делать письменное сообщение делового характера на ИЯ; ведет деловую переписку, но допускает отдельные лексические или грамматические ошибки, которые не препятствуют пониманию его речи, достаточно аргументировано высказывает собственное мнение (письменно) в ситуации деловой коммуникации.

- на хорошем уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять письменную деловую коммуникацию на ИЯ и навыками деловой переписки на ИЯ; владеет опытом делового общения в письменной форме на иностранном языке, но иногда не учитывает основные правила его реализации при ведении деловой коммуникации выполняется коммуникативная задача, но допускаются много лексических, грамматических и фонематических



ошибок, которые затрудняют понимание.

Обучающийся в основном соблюдает правила и учитывает особенности письменной коммуникации. Задание выполнено: некоторые аспекты, указанные в задании, раскрыты не полностью; имеются отдельные нарушения стиливого оформления речи. Высказывание в основном логично, имеются отдельные отклонения от плана в структуре высказывания и недостатки при использовании средств логической связи; иногда не корректно деление текста на абзацы. Используемый словарный запас соответствует поставленной коммуникативной задаче, однако встречаются неточности в употреблении слов. Имеется ряд грамматических ошибок, не затрудняющих понимания текста (не более 4). Орфографические ошибки практически отсутствуют.

5 баллов -

- в полной мере знает языковые средства, необходимые для решения коммуникативных задач в ситуации делового общения; не допускает ошибок при выборе языковых средств и конструкций, хорошо знает типы коммуникации и полностью соблюдает правила построения и учитывает особенности устной и письменной речи в ситуации деловой коммуникации; знает структуру делового письменного сообщения на ИЯ, ошибки при построении высказывания практически отсутствуют, имеет точное представление о видах деловой документации

- отлично умеет применять языковые средства в деловой переписке, уместно применяет языковые средства для оформления разных видов деловой документации; умеет делать письменное сообщение делового характера на ИЯ; умело ведет деловую переписку, лексические единицы и грамматические структуры используются уместно. Всегда аргументировано высказывает собственное мнение (письменно) в ситуации деловой коммуникации.

- на высоком уровне владеет навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; навыками использования языковых средств для демонстрации умения осуществлять письменной деловую коммуникацию на ИЯ и навыками деловой переписки на ИЯ; владеет опытом делового общения в письменной форме на иностранном языке и всегда учитывает основные правила его реализации; обучающийся логично строит высказывание в соответствии с коммуникативной задачей, сформулированной в задании.

Обучающийся полностью соблюдает правила и учитывает особенности письменной коммуникации. Задание выполнено полностью: содержание отражает все аспекты, указанные в задании; стиливое оформление речи выбрано правильно (соблюдается нейтральный стиль). Высказывание логично, структура текста соответствует предложенному плану; средства логической связи использованы правильно; текст разделён на абзацы.

Используемый словарный запас и грамматические структуры соответствует коммуникативной задаче и уровню курса. Орфографические ошибки отсутствуют. Текст разделен на предложения с правильным пунктуационным оформлением.

Критерии оценивания результатов промежуточной аттестации:

Оценка «зачтено» выставляется по показателям текущего контроля:

50 - 100 баллов – зачтено

49 и менее баллов – не зачтено

Оценка «зачтено»:

- обучающийся в полной мере знает языковые средства, языковые конструкции, базовые понятия, связанные с процессами организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; профессиональной этикой, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации деловой коммуникации; хорошо знает правила и способы осуществления устной/письменной речевой деятельности деловой направленности, умеет самостоятельно решать коммуникативные задачи устной и письменной коммуникации в ситуациях деловой среды; владеет навыками демонстрации осуществления устную и письменной деловую коммуникацию на ИЯ; навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг

Оценка «не зачтено»:

- обучающийся не знает языковые средства, языковые конструкции, базовые понятия, связанные с процессами организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг; профессиональной этикой, необходимых для решения коммуникативных задач в ситуации деловой коммуникации, не знает правила и способы осуществления устной/письменной речевой деятельности деловой направленности, демонстрирует неумение самостоятельно решать коммуникативные задачи устной и письменной коммуникации в ситуациях деловой среды; не владеет навыками демонстрации умения осуществлять устную и письменной деловую коммуникацию на ИЯ; навыками поиска, сбора и обработки информации о процессах организации и планировании процесса взаимодействия с потенциальными потребителями финансовых услуг



7. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

7.1. Рекомендуемая литература

7.1.1. Основная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л1.1	Яшина Т. А., Жаткин Д. Н.	Английский язык для делового общения (https://e.lanbook.com/book/166592)	Москва : ФЛИНТА, 2021	ЭБС
Л1.2	Бортникова Т. Г., Ильина И. Е., Лычаная С. А.	Деловая корреспонденция на английском языке. Business Correspondence in English: учебное пособие (https://e.lanbook.com/book/201383)	Москва : ФЛИНТА, 2022	ЭБС

7.1.2. Дополнительная литература

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л2.1	Сибиряков А. В.	Английский язык: видовременные формы глагола. Сборник упражнений (с ключами). English: The active verb forms. The Practical Grammar Exercises (with answers): учебное пособие для вузов (https://e.lanbook.com/book/380732)	Санкт- Петербург : Лань, 2024	ЭБС

7.1.3. Методические разработки

	Авторы,	Заглавие	Издательство,	Ресурс
Л3.1	Кожаева М. Г.	Revision Tables Student's Grammar Guide: учебное пособие (https://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=57958)	Москва : ФЛИНТА, 2021	ЭБС

7.2. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"

Э1	Электронный словарь Multitran. URL: http://www.multitran.ru www.multitran.ru
Э2	TED: http://www.ted.com http://www.ted.com

7.3 Перечень информационных технологий

7.3.1 Программное обеспечение

LMS Moodle

ПО Kaspersky

7.3.2 Профессиональные базы данных и информационно-справочные системы

1. Электронный каталог научной библиотеки ЧелГУ [Электронный ресурс] : база данных / Челяб. гос. ун-т. – Челябинск, 1992 .
2. Словарь финансовых и юридических терминов - ресурс открытого доступа некоммерческой интернет-версии справочно правовой системы «КонсультантПлюс» <http://www.consultant.ru/cons/cgi/online.cgi?req=jt&div=LAW&rnd=5DAB5860DA8BE7EE72B93BE1103F2B72&ts=3300296207031032538317532>

8. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Для реализации дисциплины используются учебные аудитории для проведения практических занятий, индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью и техническими средствами обучения (презентационным оборудованием (проектор, экран).

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с подключением к сети "Интернет" и обеспечением доступа в электронную информационно-образовательную среду университета.

В случае применения при изучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий обучающемуся необходимо иметь доступ к компьютеру, ноутбуку, планшету, смартфону с программным обеспечением, позволяющим воспроизводить видеофайлы, аудиофайлы, презентации, просматривать изображения различных форматов, создавать текстовые файлы.

9. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Учебные занятия по дисциплине обучающихся проводятся в форме контактной работы и самостоятельной работы обучающихся.



Контактная работа по дисциплине включает в себя: практические занятия и консультации (групповые, индивидуальные).

На практических занятиях предусмотрено применение инновационных форм учебных занятий, развивающих у обучающихся навыки командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерские качества. В этих целях предусматривается проведение групповых дискуссий, ролевых игр.

Самостоятельная работа обучающихся (внеаудиторная) проводится с целью систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений, развития познавательных способностей обучающихся. Самостоятельная работа предполагает как выполнение предложенных преподавателем заданий, так и самостоятельный поиск необходимого учебного материала.

Виды, формы и график проведения текущего контроля успеваемости, а также критерии оценивания различных форм контроля доводятся до сведения обучающихся на первом занятии по дисциплине. Обучающиеся должны в обязательном порядке участвовать в мероприятиях по текущему контролю успеваемости, предусмотренных рабочей программой дисциплины.

В случае применения при обучении дисциплины электронного обучения, дистанционных образовательных технологий общение обучающихся и преподавателя осуществляется в режиме реального времени (онлайн-лекции (вебинары), чаты, видео-конференции и др.) или отложенного времени (система дистанционного обучения Moodle, форумы, электронная почта и др.).

Большую часть времени обучающиеся самостоятельно работают с учебно-методическими материалами. Студенты имеют возможность консультироваться с преподавателем по всем вопросам, возникающим в ходе самостоятельной работы посредством электронной почты, социальных сетей и т.п.

Доступ обучающегося к учебным ресурсам в режиме отложенного времени, самостоятельной работы осуществляется через сеть Интернет в удобном для него месте, времени и темпе.

При обучении лиц с ограниченными возможностями здоровья электронное обучение, дистанционные образовательные технологии предусматривают возможность приема-передачи информации в доступных для них формах.

Реализация дисциплины с применением электронного обучения, дистанционных образовательных технологий (далее – ЭО, ДОТ) осуществляется на основании «Положения о реализации основных и дополнительных образовательных программ с применением электронного обучения и дистанционных образовательных технологий в федеральном государственном бюджетном образовательном учреждении высшего образования «Челябинский государственный университет», «Положения о порядке зачета обучающимися по основным профессиональным образовательным программам высшего образования в ФГБОУ ВО «ЧелГУ» результатов освоения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, учебных предметов, курсов, дисциплин (модулей), практик, дополнительных образовательных программ» посредством электронной информационно-образовательной среды ФГБОУ ВО «ЧелГУ». В исключительных случаях (форс-мажор и т.п.) при реализации образовательной деятельности с применением ЭО, ДОТ могут применять компоненты, не входящие в перечень электронной информационно-образовательной среды.

10. СПЕЦИАЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ ОБУЧАЮЩИМИСЯ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ И ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ ЗДОРОВЬЯ

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием специальных технических средств и голо информационных технологий, предоставляемых Ресурсным учебно-методическим центром по обучению инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья ЧелГУ по запросу обучающегося.

1. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями зрения: портативный компьютер с вводом/выводом шрифтом Брайля с синтезатором речи «E1Braille-W14J G2»; ноутбуки с программной экранного доступа NVDA; электронные увеличители для удаленного просмотра; видеоувеличители портативные; тифлоплеер; цифровые диктофоны.

2. Мобильные специальные технические средства для лиц с нарушениями слуха: система свободного звукового поля со встроенной совместимостью с FM-устройствами; радиоклассы «Сонет-PCM» с передатчиком, заушным индуктором и индукционной петлей; система информационная для слабослышащих переносная «Исток» А2 со встроенным плеером – звуковым информатором; документ-камера; программируемые слуховые аппараты индивидуального пользования.

3. Ассистивные информационные технологии: программное обеспечение экранного доступа с синтезом речи NVDA; программы экранного увеличения; программы речевого синтеза для компьютеров и ноутбуков; программы речевого синтеза для мобильных устройств; экранная клавиатура; экранная лупа.

При необходимости для обучающихся с нарушениями зрения на рабочих местах для проведения практических или лабораторных занятий устанавливается специальное программное обеспечение (программа речевой навигации NVDA, речевые синтезаторы, экранные лупы).

В учебные аудитории обеспечивается беспрепятственный доступ для обучающихся инвалидов и обучающихся с



ограниченными возможностями здоровья. В каждой аудитории, где обучаются инвалиды и лица с ограниченными возможностями здоровья, предусматривается соответствующее количество мест для обучающихся с учетом нарушений их здоровья.

Для освоения дисциплины инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется доступ к печатным источникам, имеющимся в научной библиотеке ЧелГУ, с помощью специальных технических средств; доступ к электронным источникам, представленным в форме электронного документа в фонде научной библиотеки ЧелГУ или электронно-библиотечных системах, с помощью специальных технических и программных средств (рабочее место для незрячего пользователя с программным обеспечением экранного доступа с синтезом речи NVDA, рабочее место с компьютерным роллером и клавиатурой Clevy с большими кнопками и с разделяющей клавиши накладкой).

Учебно-методические материалы для обучающихся из числа инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предоставляются в формах, адаптированных к ограничениям их здоровья и восприятия информации:

Для лиц с нарушениями зрения:

- в печатной форме увеличенным шрифтом,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла,
- в печатной форме шрифтом Брайля.

Для лиц с нарушениями слуха:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа.

Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата:

- в печатной форме,
- в форме электронного документа,
- в форме аудиофайла.

Данный перечень может быть конкретизирован в зависимости от контингента обучающихся.

Для инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья освоение дисциплины может быть частично или полностью осуществлено с использованием дистанционных образовательных технологий (Moodle, Adobe Connect Pro и пр.).

В освоении дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья используется индивидуальная работа. Под индивидуальной работой подразумевается две формы взаимодействия с преподавателем: индивидуальная учебная работа (консультации), т.е. дополнительное разъяснение учебного материала и углубленное изучение материала с теми обучающимися, которые в этом заинтересованы, и индивидуальная воспитательная работа. Индивидуальные консультации направлены на индивидуализацию обучения и установлению воспитательного контакта между преподавателем и обучающимся инвалидом или обучающимся с ограниченными возможностями здоровья.

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья по дисциплине обеспечивается выполнение следующих дополнительных требований в зависимости от индивидуальных особенностей, обучающихся:

- а) инструкция по порядку проведения процедуры оценивания предоставляется в доступной форме (устно, в письменной форме, в письменной форме шрифтом Брайля, устно с использованием услуг сурдопереводчика);
- б) доступная форма предоставления заданий оценочных средств (в печатной форме, в печатной форме увеличенным шрифтом, в печатной форме шрифтом Брайля, в форме электронного документа, задания зачитываются ассистентом, задания предоставляются с использованием сурдоперевода);
- в) доступная форма предоставления ответов на задания (письменно на бумаге, набор ответов на компьютере, письменно шрифтом Брайля, с использованием услуг ассистента, устно).

При проведении процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья предусматривается использование технических средств, необходимых им в связи с их индивидуальными особенностями. Эти средства могут быть предоставлены ЧелГУ или могут использоваться собственные технические средства. При необходимости инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья предоставляется дополнительное время для подготовки ответа на задания, процедура оценивания результатов обучения по дисциплине может проводиться в несколько этапов.

Проведение процедуры оценивания результатов обучения инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья допускается с использованием дистанционных образовательных технологий.