



Министерство здравоохранения Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Рязанский государственный медицинский университет
имени академика И.П. Павлова»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России

Утверждено решением ученого совета
Протокол № 1 от 01.09.2023 г

Фонд оценочных средств по дисциплине	«Деловой английский язык»
Образовательная программа	Основная профессиональная образовательная программа высшего образования – программа магистратуры по направлению подготовки 32.04.01 Общественное здравоохранение
Квалификация	магистр
Форма обучения	Очная

Разработчик (и): кафедра иностранных языков с курсом русского языка

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
Л.Ф. Ельцова	канд. филол. наук, доц.	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	заведующий кафедрой
М.А. Мартынова	Канд. пед. наук	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Доцент кафедры

Рецензент (ы):

ИОФ	Ученая степень, ученое звание	Место работы (организация)	Должность
А.В. Илюшина	Канд. пед. наук	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Доцент кафедры
И.М. Микова	Канд. пед. наук	ФГБОУ ВО РязГМУ Минздрава России	Доцент кафедры

Одобрено учебно-методической комиссией по специальности медико-профилактическое дело

Протокол № 12 от 26.06.2023г.

Одобрено учебно-методическим советом.

Протокол № 10 от 27.06.2023г

**Фонды оценочных средств
для проверки уровня сформированности компетенций
по итогам освоения дисциплины
«Деловой английский язык»**

1. Оценочные средства для текущего контроля успеваемости

Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений и навыков и/или опыта деятельности, характеризующих этапы формирования компетенций:

При изучении дисциплины для текущего контроля успеваемости используются следующие оценочные средства: задания в тестовой форме, перевод аутентичных текстов с английского языка на русский, работа с текстами заявленной тематики (работа с лексикой, ответы на вопросы по текстам, подготовка краткого пересказа текста, подготовка собственных монологических высказываний и т. д.), контрольные вопросы для собеседования, подготовка докладов, ролевые игры.

Примеры заданий в тестовой форме.

Answer the questions of the test and discuss your answers with the partner (More than one answer is possible in most cases).

1. Which is the best way to answer the phone at work?

- a) Hello!
- b) Name yourself.
- c) Name the department.
- d) Name the company.

2. Which is the best way to answer the phone at home?

- a) Say your telephone number.
- b) Say the name of your town and telephone number.
- c) Hello!

3. Which way would you reply when someone on the phone says “Can I speak to (your name)”?

- a) That’s me.
- b) Speaking.
- c) Yes, I am.

4. How should Susan Banks introduce herself for the first time on the phone?

- a) It’s Susan Banks.
- b) I am Susan Banks.
- c) My name is Susan Banks.

5. How should Susan Banks introduce herself on the phone to someone who already knows her?

- a) This is Susan Banks.
- b) I am Susan Banks.
- c) My name is Susan Banks.

6. When you ask someone to wait on the phone which of these is quite formal, which is informal, and which sounds rude?

- a) Who’s that?

- b) Who are you?
- c) Who's calling, please?

7. When you ask someone to wait on the phone, which of these is quite formal, which is informal, and which would you probably never say?

- a) Could you hold on a minute, please?
- b) Hold on!
- c) Wait, please.

8. Which of these is the most formal way to introduce the subject of your telephone call?

- a) I want to talk about the sales conference in March.
- b) I am calling in connection with the sales conference in March.
- c) Let's talk about the sales conference in March.

9. Why is it important to use "please" and "thank you" on the phone?

- a) The other person can't see your face, so you have to use these words more often to show you are being friendly and polite.
- b) The British and Americans both expect it.
- c) It's not important.

10. Which of these would you say when you want to find some information on your computer while you are on the phone?

- a) Wait, while I get it on my computer, please.
- b) Just a moment, while I get it up on the screen.
- c) I am just bringing up your details now.

Эталоны ответов на примеры заданий в тестовой форме:

1. B and C are normal if the call has been routed through a switchboard. D would be appropriate if you a receptionist, for example. A is just unhelpful because the caller doesn't know if he or she has reached the right person or company.
2. All three possible.
3. B.
4. C.
5. A and C are both correct, but B is wrong.
6. A is quite formal, B is informal and C is neither correct nor polite.
7. C is formal, A is informal and B sounds rude.
8. A and B are both correct, although you would only use A with someone you know well.
9. A and B are both correct.
10. B and C are both correct, depending on what information you are looking for.

Для стандартизированного контроля (тестовые задания с эталоном ответа):

- Оценка «отлично» выставляется при выполнении без ошибок более 85 % заданий.
- Оценка «хорошо» выставляется при выполнении без ошибок более 65 % заданий.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок более 50 % заданий.
- Оценка «неудовлетворительно» выставляется при выполнении без ошибок равного или менее 50 % заданий.

Примеры контрольных заданий:

1. **Расположите части делового письма в правильном порядке**

- a) George Finchley & Sons, 68 Bond Street, London 4 October 2003
- b) Dear Sirs,
- c) Messrs Dickson & King, 9 Newgate Street, London
- d) We thank you for your letter dated the 29th September and are pleased to send you our latest catalogue and the current price list. We shall send you a special offer as soon as we have your exact requirements.
- e) Yours faithfully,
Sally Blinton
Sales Manager

2. Перед Вами конверт

<p>(1) Midtec Cables Ltd, Cotton Road, (2) Exeter (3) EX4 9DT, England</p>	<p>(4) Mrs I.Ruth (5) Golden Holidays 12 Cambridge Court London (6) WC2H 8HF</p>
--	--

Соотнесите информацию под определенным номером на конверте с тем, что она обозначает.

- a) the sender
- b) the town the letter comes from
- c) the ZIP Code in the mailing address
- d) the ZIP Code in the return address
- e) the addressee's company name
- f) the addressee

3. Определите, к какому виду делового документа относится представленный ниже отрывок

Responsible for training and mentoring system technicians and system designers. Also responsible for ensuring that delegated tasks are done accurately, on-time, billed within budget, and performed within the scope of the contract. Must also oversee that safety standards are adhered to. Must maintain a high degree of regard to employee and subcontractor safety.

http://www.cvtips.com/CV_example/team_leader.html

- a) Letter of inquiry
- b) Job advertisement
- c) Memo
- d) Contract

4. Выберите слова или сочетания слов для заполнения пропусков так, чтобы они отражали особенности оформления служебной записки

(1) _____ : Purchasing & Sales Supervisor

From _____ : (2) _____

(3) _____ : Drinks and Beverages Co

Date _____ : 1 Feb

Drinks and Beverages Co recently delivered our (4) _____. Unfortunately, we ordered 75 kilos of tea and 60 kilos of coffee powder and they only sent us the tea.

Please write and ask them to deliver the coffee powder as soon as possible.

- a) To
- b) Manager
- c) order No.378
- d) Subject

Пример текста для письменного перевода с английского языка на русский и заданий к тексту.

1. Read and translate this article.

Meet Jeffrey Immelt

Jeffrey Immelt is Chairman and CEO of General Electric Co. GE is a 128-year-old company in Connecticut, USA. It operates in more than 100 countries and employs more than 320,000 people worldwide.

Immelt is 51 and is a very rich man. He is married, and his wife`s name is Andrea. They have one daughter. Her name is Sarah; she is 20 years old. «My wife and my daughter are great», Immelt says. «It`s a pity we`re not together more often». He is away on business more than 50% of his time, and he tries to meet customers about a week a month. «Life is never boring», he says. «No two days are the same».

He usually gets up at 5.30 in the morning and works out for about an hour. «Exercise is important, but my real hobby is golf», he says. «I`m not great at golf, but I enjoy it, And I like to read, especially when I`m on the move». He likes biographies, business book and fiction, and reads about 50 books a year. He also likes 1970s rock music.

2. Decide whether these statements are true or false.

- 1) Jeffrey Immelt is President of General Electric.
- 2) General Electric is a global company.
- 3) Immelt is married with two children.
- 4) All days are different for Immelt.
- 5) He is away more than half of the time.
- 6) He is not very good at golf.
- 7) Immelt is not interested in exercise.
- 8) All his books are about business.

3. Complete this chart about yourself. Then introduce yourself to a partner.

- 1 Name ...
- 2 Job (I`m a) ...
- 3 City (I`m from) ...
- 4 Nationality ...
- 5 Interests ...
- 6 Favorite sports ...

4. Now write a paragraph about your partner.

My partner`s name is ...

Критерии оценки практического владения учащимися устной речью в стандартных ситуациях в рамках изученных тем

	«5»(отлично)	«4»(хорошо)	«3»(удовлетвор.)	«2»(неудовлетвор.)
устная речь	1.Тема раскрыта в заданном объеме. 2.Обучающийся логично и связно ведет беседу. 3.Словарный запас адекватен поставленной задаче. 4.Практически нет ошибок в грамматических структурах. 5.Речь понятна, все звуки произносит правильно.	1.Тема раскрыта не в полном объеме. 2.В целом обучающийся логично и связно ведет беседу. 3.Словарный запас достаточный, но наблюдается некоторое затруднение при подборе слов. 4.Использует структуры, в целом соответствующие поставленной задаче, допускает ошибки, не затрудняющие понимание. 5.В основном речь понятна.	1.Задание выполнено частично, тема раскрыта в ограниченном объеме. 2.Обучающийся демонстрирует неспособность логично и связно вести беседу. 3.Демонстрирует ограниченный словарный запас. 4.Делает многочисленные ошибки, затрудняющие понимание 5.В отдельных случаях понимание речи затруднено из-за наличия фонематических ошибок.	1.Задание не выполнено, тема не раскрыта. 2.Не может поддерживать беседу, вести разговор. 3.Словарный запас недостаточен для выполнения поставленной задачи. 4.Неправильное использование грамматических структур. 5.Речь почти не воспринимается на слух из-за большого количества ошибок.

Примеры тем докладов (сообщений):

1. First names and friendship.
2. Forms of address.
3. The art of mingling.
4. Modern etiquette.
5. Telephone techniques that work.
6. Business ethics. Moral issues.
7. Cross-cultural differences.
8. Business correspondence.

Для оценки докладов (сообщений):

- Оценка «отлично» выставляется, если магистрант грамотно выделил основной проблемный вопрос темы, структурирует материал, владеет приемами анализа, обобщения и сравнения материала, высказывает собственное мнение по поводу проблемы, грамотно формирует и аргументирует выводы.
- Оценка «хорошо» выставляется, если студент грамотно выделил основной проблемный вопрос темы, структурирует материал, владеет приемами анализа, обобщения и сравнения материала, но не демонстрирует широту охвата проблемы, не полностью ориентирован в существующем уровне развития проблемы, при этом высказывает собственное мнение по поводу проблемы и грамотно, но недостаточно четко аргументирует выводы.
- Оценка «удовлетворительно» выставляется, если магистрант не выделил основной проблемный вопрос темы, плохо структурирует материал, слабо владеет приемами анализа, обобщения и сравнения материала, не демонстрирует широту охвата

проблемы, не полностью ориентирован в существующем уровне развития проблемы, не высказывает собственное мнение по поводу проблемы и недостаточно четко аргументирует выводы.

- Оценка «неудовлетворительно» выставляется, если содержание не является научным. Магистрант не ориентирован в проблеме, затрудняется проанализировать и систематизировать материал, не может сделать выводы.

Пример использования ролевой игры:

1. Тема: Собеседование при приёме на работу.

2. Концепция игры:

В ролевой игре, проводимой под руководством преподавателя, участвует группа студентов, которые обеспечиваются методическими указаниями к ролевой игре и игровой документацией.

3. Порядок проведения ролевой игры

- Инструктаж по проведению ролевой игры.
- Объяснение задания: зачитывается или объясняется ситуация.
- Распределение ролей, действующим лицам даются инструкции.
- Работа с методическими указаниями и документацией.
- Время на продумывание и подготовку.
- Создание преподавателем «сцены», остальные стулья отодвигаются подальше в виде полукруга, на них размещаются «зрители».
- Инструктаж «зрителей».
- Обмен впечатлениями сначала со стороны участников ролевой игры, потом зрителей.
- Анализ и обсуждение ролевой игры.
- Оценка работы

4. Роли:

- manager of a dental office
- candidate for the job of receptionist.

Критерии оценки участия каждого студента в ролевой игре

ДИАПАЗОН	ТОЧНОСТЬ	БЕГЛОСТЬ	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ	СВЯЗНОСТЬ
Отлично				
Хорошо владеет широким спектром языковых средств и может их правильно выбирать для общения. Говорит ясно, без усилий и напряжения.	Демонстрирует высокий уровень владения грамматикой, ошибки делает редко, исправляет их сам.	Может объясняться без подготовки в течение длительного времени в естественном разговорном темпе речи.	Может инициировать беседу, развивать тему. Может выбрать подходящую фразу из хорошо усвоенного набора речевых моделей, чтобы предварить свое выступление, а также прокомментировать выступление	Может составлять связные и логично построенные тексты (монологи, реплики в диалогах), к месту используя различные средства аргументации, логические связи.

			других собеседников.	
Хорошо				
Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы давать ясные описания, выражать точку зрения на наиболее общие темы без явного затруднения, используя некоторые сложные предложения.	Относительно хорошо владеет грамматикой, не делает ошибок, которые могут привести к неправильному пониманию и сам может исправить свои ошибки.	Может хорошо воспроизводить отрезки речи в довольно ровном темпе, хотя может и сомневаться в выборе моделей выражений, используя заметные длинные паузы для выбора речевых средств.	Может начинать разговор, вступать в разговор, когда уместно, и заканчивать его, хотя делать это не всегда красиво. Может поддержать разговор на знакомую тему.	Может использовать ограниченное число связок, чтобы его высказывания представляли собой ясную связную речь, хотя при длительном общении может обнаруживаться некоторая непоследовательность.
Удовлетворительно				
Владеет достаточными языковыми средствами, чтобы объясниться, хотя и не без колебаний на пройденные темы (общебытовая тематика, текущие события).	Использует достаточно правильно набор часто используемых моделей, связанных с наиболее предсказуемыми ситуациями.	Может поддерживать несложную беседу, иногда заметно подыскивая грамматические модели и слова, очень заметно исправляет ошибки, особенно в длинных отрезках неподготовленной речи.	Может начинать, поддерживать и заканчивать простой разговор на известные темы. Может повторить, перефразируя то, что было сказано другими, чтобы подтвердить взаимопонимание.	Может выстраивать ряд коротких, простых элементов в связанную логическую цепочку. Использует логические связи типа <i>and, but, because, so, however</i> .
Неудовлетворительно				
Владеет ограниченным набором слов и простых фраз, относящихся к личности и описывающих	Показывает элементарное владение несколькими простыми грамматическими моделями и примерами,	Может произносить очень короткие, изолированные, заранее заготовленные фразы, делая большие паузы для поиска нужных слов и	Может задавать и отвечать на вопросы о себе. Может общаться на элементарном уровне, но общение полностью	Может связывать слова или группы слов с помощью элементарных связок <i>and, but</i> .

конкретные ситуации.	заученными наизусть.	моделей, проговаривания менее знакомых слов и исправления ошибок.	зависит от повторения, перефразирования и исправления ошибок.	
----------------------	----------------------	---	---	--

Пример кейс-задачи:

Тема: «At the conference»

Задания:

- a. Заполните данные о себе.
- b. Представьтесь на конференции.
- c. Расскажите о людях, с которыми Вы познакомились (работа в парах).
- d. Выберите двух заинтересовавших вас людей. Напишите письмо о них своему начальнику.

Критерии оценки кейс-задачи

Критерии оценки	Шкала оценивания
<ul style="list-style-type: none"> – было сформулировано и проанализировано большинство проблем, заложенных в кейсе; – были продемонстрированы адекватные аналитические методы при работе с информацией; – были использованы дополнительные источники информации для решения кейса; – были выполнены все необходимые расчеты, – подготовленные в ходе решения кейса документы соответствуют требованиям к ним по смыслу и содержанию; – выводы обоснованы, аргументы весомы; – сделаны собственные выводы, которые отличают данное решение кейса от других решений. 	<p>«отлично», если задание выполнено полностью;</p> <p>«хорошо», если задание выполнено с незначительными погрешностями;</p> <p>«удовлетворительно», если обнаруживает знание и понимание большей части задания</p> <p>«неудовлетворительно», если задание не выполнено.</p>

2. Оценочные средства для промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины

Форма промежуточной аттестации в 3 семестре – зачет

Порядок проведения промежуточной аттестации

Процедура проведения и оценивания зачета

Зачет проводится в устной и письменной форме. Магистранту достается вариант билета путем собственного случайного выбора и предоставляется 45 минут на подготовку. Защита готового решения происходит в виде собеседования, на что отводится 15 минут.

Билет состоит из 2 вопросов (1 задание – беседа по одной из устных тем с последующими вопросами преподавателя к магистранту, 2 задание – письменный перевод текста с английского языка на русский язык).

Темы для беседы на зачёте:

1. Meeting businesspeople for the first time
2. The Internet in our life and work

3. Business correspondence
4. Valuable skills
5. My administration work.

Контрольные вопросы к темам беседы на зачёте:

Правила этикета при знакомстве

(Meeting business people for the first time)

1. When meeting business people for the first time, is it better to be formal or informal?
2. What points when making business introductions in English-speaking western countries do you know?
3. What cultural differences of etiquette do you know?
4. Are you formal or informal when meeting businesspeople for the first time?
5. Have you ever met foreign businesspeople?

Интернет в жизни и работе

(The Internet in our life and work)

1. What changes did computer revolution bring to our life?
2. What disadvantages did computer revolution bring?
3. Do computer and the Internet help in your daily life?
4. What role do computers and the Internet play in your work?
5. Does it help in communicating with your friends and colleagues?

Деловая переписка

(Business correspondence)

1. What is the structure of a formal letter?
2. What are the rules of organizing of an envelope?
3. What is the difference between formal and informal letters?
4. What are beginnings and endings of a letter?
5. What is specific of emails?

Ценные качества работника

(Valuable skills)

1. What skills make job seekers attractive to employers?
2. What skills and abilities would a new graduate need to be prepared for an entry-level job?
3. What five most common mistakes are made during an interview?
4. What do traditional interview tips include?
5. Have you ever hired an employee?
6. What qualities do you evaluate in your employees?

Моя работа в качестве руководителя

(My administration work)

1. Where are you from?/ Where do you live?
2. Where were you born?
3. Where do you work?
4. What part of the hospital do you work in?
5. When do you start work?
6. How many hours do you work every day?
7. What do you do every day?
8. What qualities are needed to be a good leader?
9. What do you like best about being the head of a hospital?

Критерии оценки практического владения учащимися устной речью в стандартных ситуациях в рамках, изученных тем

	«5» (отлично)	«4» (хорошо)	«3» (удовлетвор.)	«2» (неудовлетвор.)
устная речь	<p>1.Тема раскрыта в заданном объеме. 2.Обучающийся логично и связно ведет беседу. 3.Словарный запас адекватен поставленной задаче. 4.Практически нет ошибок в грамматических структурах. 5.Речь понятна, все звуки произносит правильно.</p>	<p>1.Тема раскрыта не в полном объеме. 2.В целом обучающийся логично и связно ведет беседу. 3.Словарный запас достаточный, но наблюдается некоторое затруднение при подборе слов. 4.Использует структуры, в целом соответствующие поставленной задаче, допускает ошибки, не затрудняющие понимание. 5.В основном речь понятна.</p>	<p>1.Задание выполнено частично, тема раскрыта в ограниченном объеме. 2.Обучающийся демонстрирует неспособность логично и связно вести беседу. 3.Демонстрирует ограниченный словарный запас. 4.Делает многочисленные ошибки, затрудняющие понимание 5.В отдельных случаях понимание речи затруднено из-за наличия фонематических ошибок.</p>	<p>1.Задание не выполнено, тема не раскрыта. 2.Не может поддерживать беседу, вести разговор. 3.Словарный запас недостаточен для выполнения поставленной задачи. 4.Неправильное использование грамматических структур. 5.Речь почти не воспринимается на слух из-за большого количества ошибок.</p>

Критерии оценки письменного перевода текста с английского языка на русский

Перевод аутентичных текстов по тематике семестра с иностранного языка на русский (3 семестр – текст до 2000 знаков; текст должен содержать не более 4% новых слов, о значении которых можно догадаться, и до 2% незнакомых слов, значением которых можно пренебречь).

Оцен ка	Критерии оценки
«5»	Перевод выполнен с заданной адекватностью; удовлетворяет общепринятым нормам литературного языка, не имеет синтаксических конструкций языка оригинала и несвойственных русскому языку выражений и оборотов. Перевод не требует редактирования, допускаются 1-2 орфографические, лексические или грамматические ошибки
«4»	Перевод выполнен с заданной адекватностью; удовлетворяет общепринятым нормам литературного языка, но имеет недостатки в стиле изложения; требует стилистической правки и устранения недостатков, допускается до 6 орфографических, лексических или грамматических ошибок;
«3»	Текст выполненного перевода имеет пропуски, незначительные смысловые искажения, имеет недостатки в стиле изложения, но передает основное содержание оригинала, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала,

	устранения смысловых искажений, стилистической правки, до 9 орфографических, лексических или грамматических ошибок;
«2»	Перевод не обеспечивает заданной адекватности; текст выполненного перевода не соответствует общепринятым нормам литературного языка, имеет пропуски, грубые смысловые искажения, перевод требует восполнения всех пропусков оригинала и стилистической правки, более 10 орфографических, лексических или грамматических ошибок.

Критерии сдачи зачета:

«Зачтено» - выставляется при условии, если магистрант показывает хорошие знания изученного учебного материала; самостоятельно, логично и последовательно излагает и интерпретирует материалы учебного курса; полностью раскрывает смысл предлагаемого вопроса; владеет основными терминами и понятиями изученного курса; показывает умение переложить теоретические знания на предполагаемый практический опыт.

«Не зачтено» - выставляется при наличии серьезных упущений в процессе изложения учебного материала; в случае отсутствия знаний основных понятий и определений курса или присутствии большого количества ошибок при интерпретации основных определений; если магистрант показывает значительные затруднения при ответе на предложенные основные и дополнительные вопросы; при условии отсутствия ответа на основной и дополнительный вопросы.

Фонды оценочных средств для проверки уровня сформированности компетенций для промежуточной аттестации

УК-4

Способность применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном языке, для академического и профессионального взаимодействия

1) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):

1. Read and translate the text.

Acute Care Nurse Practitioner Cover Letter

Dear Ms. Tracie Micco,

1) I am submitting this letter to show my interest in the job position of Acute Care Nurse Practitioner being offered by The Methodist Hospital. I am confident that my training and expertise coincides with the requirements you listed in your posting and I have a real desire to learn more about this position.

2) I have six years of experience working as a Nurse Practitioner along with an extensive knowledge of the medical field and general hospital procedures. I fully understand the demands of this position and feel as though it is right for me. I am physically capable of lifting up to 50 pounds without difficulty and have the ability to assist with moving and repositioning patients of any size or weight.

- 3) I possess all of the certifications needed to fill this position and my license to practice as an Advanced Nurse Practitioner is current. I will continue to stay updated with any changes that take place with the laws, rules and procedures related to my field.
- 4) I have excellent leadership abilities and interpersonal skills that include an advanced level of decision-making and critical thinking abilities. I am passionate about helping these patients and strive to give them the best possible care. I respond quickly in a fast-paced, constantly changing environment and have the ability to remain calm during emergencies.
- 5) Please call (111)-885-1362 to schedule an interview in which we can discuss the requirements for this position in more detail. I look forward to having a tour of your facility and to meeting with you in person. Thank you for your time and interest in my application.

Sincerely,
Ernest Schmidt
Ernest Schmidt

Укажите, какой части текста (1, 2, 3, 4) соответствует следующая информация:

The experience working is 6 years.

- a) 1
- b) 2
- c) 3
- d) 4

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):

Look through the text and answer the questions.

1. Who can be called an effective communicator?
2. What does business verbal communication involve?
3. What forms of verbal communication are used in business?
4. How can nonverbal communication help build your professional image?

Communication is one of the most important tools in business, necessary for success and advancement. It is not a secret that to be hired and to have a promotion, to be successful and eventually advanced in business, one should be an effective communicator – verbally, non-verbally, and digitally – and be able to integrate communication types in different settings.

Every day businessmen interact verbally with a variety of people – equals, subordinates, supervisors, men and women alike. Verbal communication in business often involves expressing opinions, emotions, giving orders and winning over clients. When doing any of these things, it's important to be level headed, ask questions and back up any opinions you give with hard evidence. A good business verbal communicator is delicate but confident.

For example, you wouldn't say, "Our economic climate has gone right down the drain in the past three years", without backing up the statement with facts, figures and sources. In addition, unless it's essential to winning over the client, controversial opinions like this should be left out of the work-place. Your personal opinions, if unrelated to daily operations of the business, might isolate your clients and offend people around you. You should always back up any statement made in a business setting, avoiding controversy but exuding confidence.

In addition, keep a steady, positive tone of voice; ask lots of questions during meetings; have a list of questions written out before; answer the phone confidently and professionally; and when telling to do something, ask politely and tactfully.

Forms of verbal communication in business include conference calls, video conferences,

staff meetings, presentations and daily interactions in the workplace. During personal interactions, verbal communication is used alongside nonverbal communication – a priceless pairing!

According to the data of scientific research, nonverbal communication or body language makes up 93 per cent of our daily communication in the workplace. Everything works to create your physical image. Certain elements are unchangeable, such as age, gender and ethnicity, so it's important to pay extra attention to the elements you can control.

Build a professional image. Wear appropriate and aesthetically pleasing clothes to work, maintain a business-appropriate haircut, shave your face and do not wear revealing clothing. All of these elements come together to form your image, so it's important to get all of them right in the business world.

Make eye contact when talking or listening to someone. Fiddling with your phone, computer or documents is offensive to many people. Pay attention to your posture. If sitting down, do not slouch in your chair. Lean forward attentively. When standing up, keep an approachable posture – don't slouch, keep an overall inviting visage.

From your clothes and hair to your posture and attentiveness – can make or break your business image, rendering you approachable or unapproachable.

Make up the conclusion after reading the text starting with one of the wise sayings given below.

1. "Two monologues do not make a dialogue".
2. "The most important thing in communication is to hear what isn't being said".
3. When the eyes say one thing, and the tongue another, a practiced man relies on the language of the first".
4. "There cannot be greater rudeness than to interrupt another in the current of his discourse".
5. "From listening comes wisdom and from speaking, repentance".

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Владеть» (решать усложнённые задачи на основе приобретённых знаний, умений и навыков с их применением в нетипичных ситуациях):

Ролевая игра № 1.

Тема: «Разговор по телефону»

1. Концепция игры:

В ролевой игре, проводимой под руководством преподавателя, участвует группа студентов, которые обеспечиваются методическими указаниями к ролевой игре и игровой документацией

2. Порядок проведения ролевой игры

- Инструктаж по проведению ролевой игры.
- Объяснение задания: зачитывается или объясняется ситуация.
- Распределение ролей, действующим лицам даются инструкции.
- Работа с методическими указаниями и документацией.
- Время на продумывание и подготовку.
- Создание преподавателем «сцены», остальные стулья отодвигаются подальше в виде полукруга, на них размещаются «зрители».
- Инструктаж «зрителей».
- Обмен впечатлениями сначала со стороны участников ролевой игры, потом зрителей.
- Анализ и обсуждение ролевой игры.
- Оценка работы

1. Роли:

- Managing Director
- Customer

Кейс-задача №1.

Тема: «Applying for a job»

Задания:

- Выберите роль (интервьюер, кандидат №1, кандидат №2, кандидат №3)
- Напишите резюме.
- Подготовьтесь к собеседованию.
- Работа в парах. Проведите собеседование.
- Интервьюер должен объяснить, чья кандидатура лучше и почему.
- Напишите письмо лучшему кандидату на место. Расскажите о его обязанностях, зарплате и т.д.

ОПК-5

Способность к организации публичных мероприятий для решения задач профессиональной деятельности, в том числе с международными партнёрами.

- Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Знать» (воспроизводить и объяснять учебный материал с требуемой степенью научной точности и полноты):**

Task 1. Fill in the gaps with one of the Modal verbs of probability (can't, might or must) in appropriate form.

- 2) She doesn't like children very much.
She ... can't like children very much. She doesn't want any.
- 2) I'm sure James is a famous actor.
James ... be a famous actor. He's often on the television and has won an award.
- 3) Perhaps she has a farm.
She ... have a farm. She likes the countryside very much.
- 4) I'm sure she didn't work very hard at school.
She ... worked very hard at school. She had to leave.
- 5) Perhaps James has won an Oscar.
James ... won Oscar. He's won several awards.
- 6) I'm sure she had a lot of friends when she was young.
She ... had a lot of friends when she was young. Her father said a lot of people came to their house.
- 7) He probably didn't want her to marry Gerald.
He ... wanted her to marry Gerald. He tried to break them up.
- 2) He probably wanted her to marry someone famous.
He ... wanted her to marry someone famous. He's a bit of snob.
- 2) I'm sure they're not very close to each other.
They ... be very close to each other. They don't see each other very often.
- 2) Perhaps she gets on better with her mother. She doesn't seem to like her father very much.

Task 2. Read this list of customs in the USA. Are they the same or different in Russia? Check S (similar) or D (different)

1. People are usually punctual for appointments. In fact, most people arrive slightly early.
2. Business meetings are friendly, but even so, there isn't much socializing beforehand.
3. Lunch is usually a fairly light meal that doesn't last long.

4. Both men and women shake hands when introduced.
5. It's common to ask people you meet what kind of work they do.
6. Many people eat dinner early in the evening, around 6:00 p.m.
7. People generally talk quite a bit while they are eating dinner.
8. It's not uncommon for couples to display affection in public.
9. When invited to someone's home, you're not necessarily expected to bring a gift. Even so, something small, such as flowers or dessert, is always appreciated.
10. Most people open gifts as soon as they receive them.

2) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Уметь» (решать типичные задачи на основе воспроизведения стандартных алгоритмов решения):

Skim the text and give your definition and purpose of “a small talk”.

Small talk is light and casual conversation that avoids obscure subjects, arguments, or emotionally charged issues. If you are like many shy people, you might think small talk is a waste of time, but nothing could be further from the truth! Making small talk is an easy way to get to know someone, create a positive first impression, and gain self-confidence.

Discussing general-interest subjects such as movies, music, theater, sports, books, food, travel and such demonstrates to others that you are approachable and friendly. When you offer a few lighthearted comments or ask and answer questions, you send the message that you are ready, willing and able to communicate. This is especially critical for other shy people who look for a “green light” or extra encouragement before they even consider participating in a conversation. When you make casual conversation, other people will conclude that you are a person with whom they can easily converse.

3) Типовые задания для оценивания результатов сформированности компетенции на уровне «Владеть» (решать усложнённые задачи на основе приобретённых знаний, умений и навыков с их применением в нетипичных ситуациях):

Look through the possible topics of small talk and distribute them into two categories: safe and unsafe for conversation when you first meet a person. Give your reasons.

1. Weather and climate.
2. Personal, health, money or family problems.
3. Compliments on clothing.
4. Hobbies and interests.
5. Divorce or death.
6. Gory crimes and decaying moral values of Western civilization.
7. Layoffs and gloomy economic predictions
8. Plans for the weekend.
9. Terrorism, war, pestilence, and famine.
10. Cuisine and restaurants
11. Emotionally charged issues such as abortion, welfare or capital punishment.
12. Books and newspaper articles.
13. Sex, politics, and religion.