

УТВЕРЖДАЮ

Первый проректор, проректор по  
УР

\_\_\_\_\_ А.Е. Рудин

«21» февраля 2023 года

## Рабочая программа дисциплины

**Б1.В.07**

Деловое общение на иностранном языке

Учебный план: 2023-2024 38.03.02 ИБК Креат мен в диз и моде ОЗО №1-3-60.plx

Кафедра: **19** Иностранных языков

Направление подготовки:  
(специальность) 38.03.02 Менеджмент

Профиль подготовки: Креативный менеджмент в дизайне и моде  
(специализация)

Уровень образования: бакалавриат

Форма обучения: очно-заочная

### План учебного процесса

Семестр (курс для ЗАО)		Контактная работа обучающихся	Сам. работа	Контроль, час.	Трудовой объём, ЗЕТ	Форма промежуточной аттестации
		Практические занятия				
2	УП	4	32		1	
	РПД	4	32		1	
3	УП	16	228	8	7	Зачет
	РПД	16	228	8	7	
Итого	УП	20	260	8	8	
	РПД	20	260	8	8	

Рабочая программа дисциплины составлена в соответствии с федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования по направлению подготовки 38.03.02 Менеджмент, утверждённым приказом Минобрнауки России от 12.08.2020 г. № 970

Составитель (и):

кандидат филологических наук, Заведующий кафедрой \_\_\_\_\_ Климова Светлана

кандидат филологических наук, Доцент \_\_\_\_\_ Владимировна Ольга

кандидат филологических наук, Доцент \_\_\_\_\_ Шведова Владимировна  
Коханова Анна  
Владиславовна

От кафедры составителя: \_\_\_\_\_ Климова Светлана  
Заведующий кафедрой иностранных языков Владимировна

От выпускающей кафедры: \_\_\_\_\_ Титова Марина  
Заведующий кафедрой Николаевна

Методический отдел:

---

## 1 ВВЕДЕНИЕ К РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЕ ДИСЦИПЛИНЫ

**1.1 Цель дисциплины:** Сформировать у обучающегося компетенции в области делового общения на иностранном языке и работы с зарубежными источниками информации, необходимые для решения задач в, профессиональной и научной деятельности,

**1.2 Задачи дисциплины:**

- Научить всеми видами чтения оригинальной литературы по профессионально-ориентированной тематике, выделению значимой информации;
- привить навыки аудирования монологической и диалогической речи;
- сформировать умение ориентироваться в зарубежных источниках и составлении аннотаций;
- познакомить с речевыми штампами при ведении дискуссий делового характера и правилами ведения переписки с партнёрами.

**1.3 Требования к предварительной подготовке обучающегося:**

Предварительная подготовка предполагает создание основы для формирования компетенций, указанных в п. 2, при изучении дисциплин:

Иностранный язык

Деловой иностранный язык

## 2 КОМПЕТЕНЦИИ ОБУЧАЮЩЕГОСЯ, ФОРМИРУЕМЫЕ В РЕЗУЛЬТАТЕ ОСВОЕНИЯ ДИСЦИПЛИНЫ

**ПК-5: Способен оказывать информационную поддержку специалистам, осуществляющим научно-исследовательские, опытно-конструкторские и технологические работы**

**Знать:** основные положения патентного права и печатные издания страны изучаемого языка; лексику, отражающую методологию проведения исследований в области конъюнктуры рынка.

**Уметь:** пользоваться печатными и электронными источниками информации на иностранном языке; анализировать и систематизировать полученную научно-техническую информацию.

**Владеть:** навыками поиска, сбора и систематизации информации на иностранном языке в соответствующей научно-технической области.

## 3 РЕЗУЛЬТАТЫ ОБУЧЕНИЯ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Наименование и содержание разделов, тем и учебных занятий	Семестр (курс для ЗАО)	Контактная работа	СР (часы)	Инновационные формы занятий	Форма текущего контроля
		Пр. (часы)			
Раздел 1. Основы менеджмента	2				ДИ
Тема 1. Маркетинг		1	8	ГД	
Тема 2. Планирование		0,5	4	АС	
Тема 3. Управление персоналом		0,5	4	РИ	К
Раздел 2. Специфика брендинга в креативных индустриях					
Тема 4. Качество хорошего менеджера		1	8	ГД	
Тема 5. Управление конфликтами		0,5	4	АС	
Тема 6. Разработка и свойства выставочного продукта		0,5	4	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)	4	32			
Консультации и промежуточная аттестация - нет	0				
Раздел 3. Арт-менеджмент и галерейный бизнес	3				Д
Тема 7. Основы выставочно-галерейной деятельности		4	38	ГД	
Тема 8. Организация рекламной деятельности		2	38	АС	
Тема 9. Управление дизайн-проектом		2	38	РИ	
Раздел 4. Правила ведения деловой корреспонденции					К
Тема 10. Виды электронной коммуникации	4	38	ИЛ		

Тема 11. Особенности письменной деловой коммуникации		2	38	РИ	
Тема 12. Типы деловых писем		2	38	ГД	
Итого в семестре (на курсе для ЗАО)		16	228		
Консультации и промежуточная аттестация (Зачет)		0,5			
<b>Всего контактная работа и СР по дисциплине</b>		20,5	260		

#### 4 КУРСОВОЕ ПРОЕКТИРОВАНИЕ

Курсовое проектирование учебным планом не предусмотрено

#### 5. ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

##### 5.1 Описание показателей, критериев и системы оценивания результатов обучения

##### 5.1.1 Показатели оценивания

Код компетенции	Показатели оценивания результатов обучения	Наименование оценочного средства
ПК-5	Называет основы профессиональной лексики и принципы извлечения информации из зарубежных источников. Работает с профессиональной и деловой информацией, в том числе в переписке и переговорах с деловыми иностранными партнёрами. Обсуждает полученную информацию с партнёрами, применяя знание правил устной деловой коммуникации.	Вопросы для устного собеседования Практико-ориентированное задание

##### 5.1.2 Система и критерии оценивания

Шкала оценивания	Критерии оценивания сформированности компетенций	
	Устное собеседование	Письменная работа
Зачтено	Обсуждение предложенной темы делового общения, демонстрирующее грамотное владение речью и общую языковую эрудицию; понимание высказываний на деловые темы и участие без предварительной подготовки в диалоге на темы, предусмотренные программой.	
Не зачтено	Неумение составить простое предложение без ошибок, непонимание общего смысла устного сообщения на знакомую тему делового общения и незнание лексики большей части тем для ведения диалога.	

##### 5.2 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или) опыта деятельности

##### 5.2.1 Перечень контрольных вопросов

№ п/п	Формулировки вопросов
Курс 3	
1	Маркетинг
2	Планирование
3	Управление персоналом
4	Качества хорошего менеджера
5	Управление конфликтами
6	Разработка и свойства выставочного продукта
7	Типы деловых писем
8	Основы выставочно-галерейной деятельности
9	Организация рекламной деятельности
10	Управление дизайн-проектом
11	Виды электронной коммуникации

### 5.2.2 Типовые тестовые задания

Не предусмотрено.

### 5.2.3 Типовые практико-ориентированные задания (задачи, кейсы)

Case Study

"We constantly review our business in order to provide customers with excellent service at competitive prices. As part of our major reorganisation, we've been looking at the cost of customer services. We have a range of options."

Graham Hammond, Chief Executive at Auric Bank, made the statement above to a group of investors three weeks ago. Auric Bank lost £1.5 billion last year because it invested in unprofitable areas of business. Since then it has carried out a major review of its operations. It has concluded that:

- customers believe Auric Bank is charging too much for its services;
- the bank no longer has the image of a 'caring' bank which is close to its customers and understands their needs;
- the bank needs to reduce costs to boost its profits and share price.

To cut costs and increase efficiency, Auric Bank is now considering a number of options concerning the location of its call centres.

Task:

Work in groups of three. Discuss the advantages and disadvantages of each option and choose the best one.

Option 1: Keep the call centres in-house

Keep the call centres in their present locations but try to reduce costs by:

- using more part-time employees
- reducing the hours of business of the centres
- increasing the targets for the number of calls handled per hour.

Estimated cost of running the centres for the next five years: £16 million. Estimated savings by introducing changes above: £3million.

Option 2: Outsource the call centres to a company based in South Africa

Use Resource Plc, a Cape Town firm. They can set up the call centres in Cape Town and run them.

- the firm has an excellent reputation for reliability and good service
- it has a lot of experience in running centres.

Cost of the contract with Resource Plc to run the call centres for the next five years: £8 million.

Option 3: Outsource the call centres to a company based in Scotland

Use Orion Plc, a Scottish firm

- the firm is new; its managers are young
- it has several contracts with big companies
- it is experienced in running call centres
- some customers have complained in newspapers that the lines are always busy.

Cost of the contract with Orion Plc to run the call centres for the next five years: £10 million.

Writing

Write a short report to the Chief Executive giving both a summary of the three options and your recommendations.

## 5.3 Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, владений (навыков и (или) практического опыта деятельности)

### 5.3.1 Условия допуска обучающегося к промежуточной аттестации и порядок ликвидации академической задолженности

Проведение промежуточной аттестации регламентировано локальным нормативным актом СПбГУПТД «Положение о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся»

Допуском к зачету является:

- успешное освоение всех разделов, указанных в п.3 РПД;
- успешное написание итоговой контрольной работы.

### 5.3.2 Форма проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Устная

 +

Письменная

Компьютерное тестирование

Иная

### 5.3.3 Особенности проведения промежуточной аттестации по дисциплине

Форма проведения промежуточной аттестации:

Беседа с преподавателем в рамках пройденных тем без предварительной подготовки.

## 6. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

### 6.1 Учебная литература

Автор	Заглавие	Издательство	Год издания	Ссылка
<b>6.1.1 Основная учебная литература</b>				
Федоров, В. А., Гиляровская, Т. В., Лебедева, О. В., Федорова, В. А.	Французский язык для неязыковых специальностей вузов	Воронеж: Воронежский государственный технический университет, ЭБС АСВ	2021	<a href="http://www.iprbookshop.ru/111492.html">http://www.iprbookshop.ru/111492.html</a>
Путиловская, Т. С., Зайцева, В. Н., Павлюк, Е. С., Кудряшова, Н. В., Сухарева, Н. А., Ясницкая, А. А., Тучкова, И. Г., Путиловской, Т. С.	Access to the World of Business and Professional Communication. Study Guide for Blended Learning. Step I (Modules I and II)	Москва: Ай Пи Ар Медиа	2020	<a href="http://www.iprbookshop.ru/94721.html">http://www.iprbookshop.ru/94721.html</a>
Володина, Л. М.	Деловой немецкий язык	Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/61842.html">http://www.iprbookshop.ru/61842.html</a>
Разумовская, В. А., Климович, Н. В., Валькова, Ю. Е.	Профессионально ориентированная коммуникация на английском языке для экономистов = Professionally-oriented Communication in English for Economists	Красноярск: Сибирский федеральный университет	2018	<a href="http://www.iprbookshop.ru/84101.html">http://www.iprbookshop.ru/84101.html</a>
<b>6.1.2 Дополнительная учебная литература</b>				
Сидоренко, Л. Л.	Wir pflegen Geschäftskontakte	Москва: Московский государственный строительный университет, ЭБС АСВ	2016	<a href="http://www.iprbookshop.ru/60811.html">http://www.iprbookshop.ru/60811.html</a>
Санникова О. И., Шликевич Т. И.	Французский язык. 2 курс	СПб.: СПбГУПТД	2019	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201954">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=201954</a>
Михайлова, Г. И., Савастьянова, Ю. В.	Основы деловой корреспонденции на английском языке	Новосибирск: Новосибирский государственный архитектурно- строительный университет (Сибстрин), ЭБС АСВ	2015	<a href="http://www.iprbookshop.ru/68805.html">http://www.iprbookshop.ru/68805.html</a>
Бойкова А.С., Санникова О.И.	Деловой иностранный язык (французский)	Санкт-Петербург: СПбГУПТД	2021	<a href="http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202106">http://publish.sutd.ru/tp_ext_inf_publish.php?id=202106</a>

### 6.2 Перечень профессиональных баз данных и информационно-справочных систем

1. Единый портал интернет - тестирования в сфере образования [электронный ресурс] –<https://i-exam.ru>
2. Информационно-образовательная среда заочной формы обучения СПбГУПТД [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://edu.sutd.ru/moodle/>
3. Oxford University Press Blog [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://learnenglishwithoxford.com>.
4. CambridgeEnglish [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.cambridgeenglish.org>
5. Digitale Sammlungender Universitätsbibliothek Weimar [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://digitalesammlungen.uni-weimar.de/viewer/>
6. Изучение французского языка онлайн [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.bonjourdefrance.com>.
7. France Education International [Электронный ресурс]: <http://www.ciep.fr>

### 6.3 Перечень лицензионного и свободно распространяемого программного обеспечения

MicrosoftOfficeProfessional

Microsoft Windows

### 6.4 Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Аудитория	Оснащение
Учебная аудитория	Специализированная мебель, доска
Лекционная аудитория	Мультимедийное оборудование, специализированная мебель, доска

## Приложение

рабочей программы дисциплины Деловое общение на иностранном языке  
наименование дисциплины

## Типовые практико-ориентированные задания

## Case Study

“We constantly review our business in order to provide customers with excellent service at competitive prices. As part of our major reorganisation, we've been looking at the cost of customer services. We have a range of options.”

Graham Hammond, Chief Executive at Auric Bank, made the statement above to a group of investors three weeks ago. Auric Bank lost £1.5 billion last year because it invested in unprofitable areas of business. Since then it has carried out a major review of its operations. It has concluded that:

- customers believe Auric Bank is charging too much for its services;
- the bank no longer has the image of a 'caring' bank which is close to its customers and understands their needs;
- the bank needs to reduce costs to boost its profits and share price.

To cut costs and increase efficiency, Auric Bank is now considering a number of options concerning the location of its call centres.

## Task:

Work in groups of three. Discuss the advantages and disadvantages of each option and choose the best one.

## Option 1: Keep the call centres in-house

Keep the call centres in their present locations but try to reduce costs by:

- using more part-time employees
- reducing the hours of business of the centres
- increasing the targets for the number of calls

handled per hour.

Estimated cost of running the centres for the next five years: £16 million. Estimated savings by introducing changes above: £3million.

## Option 2: Outsource the call centres to a company based in South Africa

Use Resource Plc, a Cape Town firm. They can set up the call centres in Cape Town and run them.

- the firm has an excellent reputation for reliability and good service
- it has a lot of experience in running centres.

Cost of the contract with Resource Plc to run the call centres for the next five years: £8 million.

## Option 3: Outsource the call centres to a company based in Scotland

Use Orion Plc, a Scottish firm

- the firm is new; its managers are young
- it has several contracts with big companies
- it is experienced in running call centres
- some customers have complained in newspapers that the lines are always busy.

Cost of the contract with Orion Plc to run the call centres for the next five years: £10 million.

## Writing

Write a short report to the Chief Executive giving both a summary of the three options and your recommendations.