

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

**ФТД.01 БИЗНЕС-КУРС АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА**

Направление подготовки (специальность) 43.04.01 Сервис

Профиль подготовки (специализация) 43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности

Форма обучения очная

Год набора 2024

## **РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)**

Программу составили  
старший преподаватель, Шихалева И.А.  
старший преподаватель, Александренко Н .А.

## 1 Цели и задачи изучения дисциплины

### 1.1 Цель преподавания дисциплины:

Целью изучения дисциплины «Бизнес-курс английского языка» является приобретение студентами определенных компетенций, уровень которых позволяет использовать иностранный язык практически в профессиональной (производственной и научной) деятельности. Научить студентов эффективным способам использования иностранного языка в различных деловых ситуациях.

### 1.2 Задачи изучения дисциплины:

Задачи обучения формулируются как конечные требования к результатам освоения дисциплины и выражаются в совокупности систематичных, осознанных и устойчивых знаний, умений и навыков, по всем видам речевой деятельности на изучаемом иностранном языке.

1.3 Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы высшего образования:

Код и наименование индикатора достижения компетенции	Запланированные результаты обучения по дисциплине
УК-4 Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического профессионального взаимодействия	
УК-4.1 Использует современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия	Знает правила и закономерности личной и деловой устной и письменной коммуникации Умеет применять на практике коммуникативные технологии, методы и способы делового общения для академического и профессионального взаимодействия. Владеет методикой межличностного делового общения, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), с применением профессиональных языковых форм, средств и современных коммуникативных технологий. Демонстрирует знания правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранных языках
УК-4.2 Применяет иностранный(е) язык(и) в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Знает основные концепции организации межличностного взаимодействия на публичных мероприятиях Умеет представлять результаты академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях Владеет навыками и умениями представления результатов своей академической и профессиональной деятельности

Дисциплина реализуется без применения ЭО и ДОТ

## 2 Объем дисциплины (модуля)

Вид учебной работы	Всего, зачетных единиц (акад.час)	Семестр	
		2	3
<b>Общая трудоемкость дисциплины</b>	4 (72)	2 (72)	2 (72)
<b>Контактная работа с преподавателем:</b>	1,7 (60)	0,8 (30)	0,8 (30)
практические занятия	1,7 (60)	0,8 (30)	0,8 (30)
<b>Самостоятельная работа обучающихся</b>	2,3 (84)	1,2 (42)	1,2 (42)
<b>Вид промежуточной аттестации (Зачет)</b>		Зачёт	Зачёт

### 3 Содержание дисциплины (модуля)

№ п/п	Вид работ	Темы занятия	Объем часов	Семестр /курс	Часы в эл. формате
<b>Раздел 1. Бизнес-коммуникация.</b>					
1.	Пр	Тема 1. Структура и стиль оформления делового письма.	10	2	
2.	Ср	Тема 1. Структура и стиль оформления делового письма. Данные компании-отправителя. Дата письма. Ссылка. Внутренний адрес. Вступительное обращение и заключительная формула вежливости. Заголовок к тексту письма. Текст письма. Подпись. Отметка о наличии приложений и копий. Форматирование. Оформление конверта	14	2	
3.	Пр	Тема 2. Письма-просьбы. Запрос.	10	2	
4.	Ср	Тема 2. Письма-просьбы. Запрос.	14	2	
5.	Пр	Тема 3. Письмо-заказ	10	2	
6.	Ср	Тема 3. Письмо-заказ.	14	2	
<b>Раздел 2. Бизнес-коммуникация.</b>					
1.	Пр	Тема 4. Контракт. Основные разделы типового контракта. Составление контракта и претензии. Жалоба.	30	3	
2.	Ср	Тема 4. Ответ на претензию. Письмо-извинение.	42	3	

## **4 Учебно-методическое обеспечение дисциплины**

### **4.1 Печатные и электронные издания:**

1. Радовель В.А. Английский язык в сфере услуг [Электронный ресурс]: Учебное пособие. - Москва: Издательский Центр РИО, 2020. - 344 с. – Режим доступа: <https://znanium.com/catalog/document?id=358243> .

2. Александрова Е. В., Бурдаева Т. В. Английский язык [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для обуч. 1 курса спец. 23.05.01 нтс, 23.05.03 псжд, 23.05.04 эжд, 23.05.05 содп, 23.05.06 сжд очн. формы обуч. (вводно-коррективный курс). - Самара: СамГУПС, 2020. - 148 с. – Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/145835> .

3. Грищенко Н. А., Ершова Е. О., Корниенко В. В., Манюкова В. М., Старшева М. А. Английский язык. Учебно-познавательная сфера общения [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2022. - 128 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-941483.pdf> .

4. Дзись Ю. И., Селихова С. Г., Сидорова Н. А., Коршунова А. В., Сидорова Т. Ю. Английский язык: профессиональная сфера коммуникации [Электронный ресурс]: учебное пособие. - Красноярск: СФУ, 2023. - 168 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-187247.pdf> .

5. Алексеенко И. В., Герасименко Е. В. Английский язык [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Красноярск: СФУ, 2020. - 64 с. – Режим доступа: <http://Lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-506357085.pdf> .

6. Александренко Н. А., Глотова М. В., Щитников А. С. Английский язык [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Красноярск: СФУ, 2021. - 38 с. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-854097815.pdf> .

7. Александренко Н. А., Глотова М. В., Щитников А. С. Английский язык. Сборник текстов с упражнениями [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие. - Красноярск: СФУ, 2021. - 32 с. – Режим доступа: <http://lib3.sfu-kras.ru/ft/LIB2/ELIB/b81/i-627423621.pdf> .

**4.2 Лицензионное и свободно распространяемое программное обеспечение, в том числе отечественного производства (программное обеспечение, на которое университет имеет лицензию, а также свободно распространяемое программное обеспечение):**

1. АВВУ Lingvo 12. Электронный словарь.
2. АВВУ Lingvo x3 . Электронный словарь.
3. Promt Professional 8.0 ПИГАНТ . Программное обеспечение перевода текстов, электронных словарей.

**4.3 Интернет-ресурсы, включая профессиональные базы данных и информационные справочные системы:**

1. Электронно-библиотечная система «СФУ» <http://bik.sfu-kras.ru/>
2. Электронно-библиотечная система Издательства «Лань» <http://e.lanbook.com/>
3. Электронно-библиотечная система ZNANIUM.COM <http://www.znanium.com/>
4. Справочно-правовая система "Консультант плюс". <http://www.consultant.ru>

## **5 Фонд оценочных средств**

Фонд оценочных средств является приложением к рабочей программе дисциплины (модуля), хранится на кафедре, обеспечивающей преподавание данной дисциплины (модуля).

## **6 Материально-техническая база, необходимая для осуществления образовательного процесса по дисциплине (модулю)**

Кафедра располагает материально-технической базой, обеспечивающей проведение всех видов дисциплинарной и междисциплинарной подготовки, практической и научно-исследовательской работы студентов, предусмотренных учебным планом подготовки и соответствующей действующим санитарным и противопожарным правилам и нормам.

В учебном процессе по дисциплине для проведения учебных занятий лекционного типа, семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации используются учебные аудитории в соответствии с расписанием занятий.

Учебные аудитории укомплектованы специализированной мебелью, демонстрационным оборудованием и техническими средствами обучения (экран, проектор, доска учебная, ноутбук).

Помещения для самостоятельной работы студентов оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети «Интернет» и доступа в электронную информационно-образовательную среду университета (ЭИОС).

Освоение дисциплины инвалидами и лицами с ограниченными возможностями здоровья осуществляется с использованием средств обучения общего назначения.

Министерство науки и высшего образования РФ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ**

по дисциплине (модулю)/ практике	<u>ФТД.01 Бизнес-курс английского языка</u>
Направление подготовки/специальность	<u>43.04.01 Сервис</u>
Направленность (профиль)	<u>43.04.01.02 Цифровые технологии в сервисной деятельности</u>

Красноярск 2025

**1 Перечень компетенций с указанием индикаторов их достижения, соотнесенных с результатами обучения по дисциплине (модулю), практики и оценочными средствами**

Семестр	Код и содержание индикатора компетенций	Результаты обучения	Оценочные средства
1	<b>УК-4: Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах) для академического профессионального взаимодействия</b>		
	УК-4.1: Использует современные коммуникативные технологии для профессионального взаимодействия	Определяет особенности академического и профессионального делового общения, учитывает их в профессиональной деятельности	Тестовые задания
	УК-4.2: Применяет иностранный(е) язык(и) в профессиональной деятельности, в том числе для представления результатов академической и профессиональной деятельности на публичных мероприятиях.	Демонстрирует знания правил и закономерностей личной и деловой устной и письменной коммуникации на русском и иностранных языках	Тестовые задания

**2 Типовые оценочные средства или иные материалы, с описанием шкал оценивания и методическими материалами, определяющими процедуру проведения и оценивания достижения результатов обучения**

**Тестовые задания закрытого и открытого типа по дисциплине**  
 Для усвоения пройденного материала студентам предлагается пройти тестовые задания по темам.

**Тема 1: Структура и стиль делового письма.**

**закрытые вопросы тема 1:**

- The pre-printed part of the letter that appears across the top margin and includes the name of the business is called the ...
  - inside address
  - etterhead
  - addressee notation
- Which example below shows the recommended way to write the date in a business letter?
  - 01/06/2018
  - Friday, June 1st, 2018
  - June 1, 2018
- Instructions such as “personal,” “confidential” or “registered” are usually written entirely in capitals. True or false?
  - true
  - false

4. What do we call the part of the letter that contains the receiver's name and mailing address?
  - a) salutation
  - b) addressee notation
  - c) inside address
5. On the envelope, the receiver's address should be written entirely in capitals, without commas or periods. True or false?
  - a) true
  - b) false
6. What is the correct notation to indicate the purpose of a letter?
  - a) Subject: Formal Notice
  - b) Attention: Formal Notice
  - c) Please Note: Formal Notice
7. Which answer illustrates the correct form for the salutation (greeting) in a business letter?
  - a) Dear D. J. Andrews:
  - b) Dear Mr. D. J. Andrews,
8. The body of the letter is followed by the complimentary close. Which of the complimentary closes below is correct?
  - a) Yours Truly:
  - b) Yours Truly,
  - c) Yours truly,
9. What abbreviation is used to indicate that a separate document accompanies the letter?
  - a) Enc.
  - b) Att.
10. What does the abbreviation "cc" indicate?
  - a) A copy of the letter has been filed.
  - b) A copy of the letter has been sent to the person(s) indicated.

### **Открытые вопросы тема 1:**

How to use punctuation?

Use:

1. ... to finish a sentence.
2. ... to finish a sentence and show emotions like surprise, excitement, etc.
3. ... to finish a sentence and show you are asking a question.
4. ... to show a pause in speech or to separate clauses in a sentence.
5. ... to show the words someone speaks.
6. ... to show where letters are missed out of a word (a contraction) or to show possession.
7. ... to link two independent clauses if the second clause clarifies the first one.
8. ... to enclose incidental or supplementary information or comments.
9. ... to indicate an unfinished statement.
10. ... to link parts of a compound word.

### **Тема 2: Письма-просьбы. Запрос.**

#### **закрытые вопросы тема 2:**

Fill the gaps with the words:

appreciate, also, finally, first of all, forward, further, grateful, know, mind, reference

Dear Sir/Madam,

I am writing in 1) ... to the home exchange service that you offer on your website. We are a family of four who have been considering the possibility of exchanging our main home for some time and we would be 2) ... if you could answer a few questions.

3) ..., I would 4) ... if some kind of insurance is included in the fee that you charge for your services. We have our own home insurer, but we are not sure if we should talk to them before doing an exchange. I would 5) ... some information on this point.

I would 6) ... like to know if pets can be included in the exchange. We have a cat and do not have anybody to look after him while we are away. Could you tell me if exchanging pets or leaving a pet in the care of the people who are coming to your home is a common practice?

7)...., I would be interested to receive 8)... information about the confirmation process. Would you 9)... telling me if there is an exchange contract that needs to be signed before your exchange?

We would appreciate it if you could answer these questions. I look 10)... to hearing from you.

Yours faithfully,

Stephanie Clark.

### **Открытые вопросы тема 2:**

1. If you do not know the name of the person you are writing to, what greeting you can use?
2. If you know the name of the person you are writing to, what greeting you can use?
3. How should you start the first paragraph?
4. What should you state in the first paragraph?
5. What are some words-connectors you can use at the beginning of each paragraph in the body of the letter?
6. What kind of questions are more common in formal letters or emails?
7. What closing remarks should you write before the signature?
8. In what case should you use “Yours sincerely”?
9. In what case should you use “Yours faithfully”?
10. What voice is more common in formal language?

### **Тема 3: Письмо-заказ.**

#### **закрытые вопросы тема 3:**

details, purchase, quantity, shipment, date, respectful, payment, thank, queries, signed

Fill the gaps with the words:

The order letter is basically used to let the buyer or seller know the 1) ... about a certain order. It acts as legal documentation for the buying and selling process. It also helps you keep a record of the 2) .... The order letter format usually has the following details compulsorily:

- Details about the order.
- 3) ... and specifications of the products if any.
- Mode of 4) ... and payment along with the 5) ... of the purchase.

It is very important for the order letter format to be precise and clear. You always have to maintain a tone that is polite and 6) .... The order letter format should not miss out on any information as it contains the details about the 7) ... and order. Any small mistake can lead to a big confusion. You also have to 8) ... the recipient for their service or the buyer to show trust in your business order letter format. You can also mention that the recipient can contact you for any 9)... . The letter should be 10) ... by the sender about any future discrepancy.

#### **Открытые вопросы тема 3:**

1. What is an order letter?
2. What is the purpose writing an order letter?
3. How to write the salutation in an order letter format?
4. How to sign off in an order letter?
5. Should you write the subject in an order letter format?
6. Should you mention the date in an order letter format?
7. What is the structure of an order letter?
8. What are some types of order letters?
9. Is the order letter an informal letter?
10. What is the difference between an order form and an order letter?

**Тема 4: Контракт. Основные разделы типового контракта. Составление контракта и претензии. Жалоба.**

**Закрытые вопросы тема 4:**

Fill the gaps with the words:

although, demand, disappointed, extremely, fathfully, firstly, however, were, wish, would

Dear Sir/Madam,

I 1)... to complain about my experience at your restaurant. I visited there with my family on Friday 9 March at 7 p.m and I was very 2)... with the service we received.

3)..., we had to wait twenty minutes for someone to take our order, we 4)...told that the food would take fifteen minutes to arrive. 5) ..., it took forty-five minutes. When we complained to the waitress, she did not offer any kind of compensation.

Secondly, 6)... we had a voucher which stated that we 7)... get 10 dollars off the price of our meal if we spent over 50 dollars, the waitress said that we could not use it because the offer had expired. I was 8)... surprised and annoyed about this because there was not a date on the voucher.

I 9) ... some compensation for this disappointing experience.

Yours 10)...

Tom Evans

**Открытые вопросы тема 4:**

The structure of a letter of complaint

1. Your letter should be divided into ... .
2. In the first paragraph you should explain that you are making a ....
3. Introduce what you are ... about.
4. Give essential ... such as the location, time and any reference numbers.
5. If there were several problems, use ... like Firstly, Secondly, Furthermore, Finally, to move from one problem to another.
6. End your letter by stating what you... to happen next.
7. In formal writing use the ... voice.
8. If you want to include who did the action, use the preposition ... .
9. In your letter, you can refer to information printed in a brochure or advertisement. To do this, you should use ... .
10. In your letter, you can contrast the information in a brochure or advert with your own experience by using link words like ... and however.

**Критерии оценивания тестов (вопросов закрытого типа)**

Оценка	% правильных ответов
«отлично»	от 81 до 100
«хорошо»	от 61 до 80
«удовлетворительно»	от 51 до 60
«неудовлетворительно»	менее 50%

### Критерии оценивания тестов (вопросов открытого типа)

«отлично»	Ответ полный, развернутый. Вопрос точно и исчерпывающе передан, терминология сохранена, ошибок нет.
«хорошо»	Ответ полный, хотя краток, терминологически правильный, нет существенных недочетов.
«удовлетворительно»	Ответ неполный. В терминологии имеются недостатки. Студент владеет программным материалом, но имеются недочеты.
«неудовлетворительно»	Не использована специальная терминология. Ответ в сущности неверен. Переданы лишь отдельные фрагменты соответствующего материала вопроса. Ответ не соответствует вопросу или вовсе не дан.

### Описание процедур проведения промежуточной аттестации в форме зачета и оценивания результатов обучения

Промежуточная аттестация проводится в форме зачета (второй и третий семестры).  
Для получения зачета необходимо выполнить все тестовые задания не менее, чем на оценку «удовлетворительно»

Разработчик:



Н.А. Александренко