

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ И ПЕРЕВОДОВЕДЕНИЯ

Рабочая программа дисциплины (модуля)
ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК МОДУЛЬ 3

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
заочная

Владивосток 2026

Рабочая программа дисциплины (модуля) «Иностранный язык модуль 3» составлена в соответствии с требованиями ФГОС ВО по направлению подготовки 43.03.02 Туризм (утв. приказом Минобрнауки России от 08.06.2017г. №516) и Порядком организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры (утв. приказом Минобрнауки России от 06.04.2021 г. N245).

Составитель(и):

Гнезdechko O.H.

Данилина E.K.

Уткина C.A.

Утверждена на заседании кафедры межкультурных коммуникаций и переводоведения от 28.04.2026 , протокол № 8

СОГЛАСОВАНО:

Заведующий кафедрой (разработчика)

Гнезdechko O.H.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ	
Сертификат	1575460209
Номер транзакции	0000000000FB3AF1
Владелец	Гнезdechko O.H.

1 Цель, планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)

Основной целью дисциплины «Иностранный язык модуль 3» является формирование навыков общения в сфере деловой и профессиональной коммуникации и умения свободно ориентироваться в литературе профессиональной направленности.

Для достижения этой цели в 3 семестре осуществляются следующие задачи:

1. расширение запаса терминологической лексики (до 150 новых лексических единиц в рамках изучаемых тем);
2. совершенствование навыков просмотрового и изучающего чтения, в т.ч. профессионально ориентированных текстов;
3. развитие навыков понимания речи на слух (аудирования);
4. развитие навыков говорения в рамках изучаемых тем;
5. развитие навыков письма (написание резюме);
6. воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов;
7. формирование готовности к самостоятельной творческой деятельности и осознания ценности учебно-познавательной деятельности.

Планируемыми результатами обучения по дисциплине (модулю), являются знания, умения, навыки. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения образовательной программы, представлен в таблице 1.

Таблица 1 – Компетенции, формируемые в результате изучения дисциплины (модуля)

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции	Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине		
			Код результата	Формулировка результата	
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	РД1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения
			РД3	Умение	адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия
			РД6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объеме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.
		УК-4.2в : Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики	РД2	Знание	демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий
			РД4	Умение	составлять на английском языке официальные и неофициальные тексты в

		официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках	РД6	Навык	соответствии с принятыми нормами деловой переписки
					владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.
		УК-4.3в : Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках	РД1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения
			РД5	Умение	применяет правила и приёмы успешного речевого взаимодействия на иностранном языке через моделирование видов профессиональной деятельности
			РД6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.
		УК-4.4в : Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного на государственный язык	РД1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения
			РД4	Умение	составлять на английском языке официальные и неофициальные тексты в соответствии с принятыми нормами деловой переписки
			РД6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.

В процессе освоения дисциплины решаются задачи воспитания гармонично развитой, патриотичной и социально ответственной личности на основе традиционных российских духовно-нравственных и культурно-исторических ценностей, представленные в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Целевые ориентиры воспитания

Воспитательные задачи	Формирование ценностей	Целевые ориентиры
Формирование гражданской позиции и патриотизма		
Формирование толерантности и уважения к представителям различных национальностей и культур, проживающих в России	Гуманизм Гражданственность Высокие нравственные идеалы Права и свободы человека Взаимопомощь и взаимоуважение	Толерантность и терпимость Уважение к другой культуре Доброжелательность и открытость Осознание себя членом общества Коммуникабельность Чувство собственного достоинства и самоуважение Уважение традиций Соблюдение моральных принципов
Формирование духовно-нравственных ценностей		
Формирование ответственного отношения к труду	Созидательный труд Взаимопомощь и взаимоуважение	Ответственность Дисциплинированность Трудолюбие Пунктуальность Мотивированность Осознание ценности профессии Эмоциональный интеллект Активная жизненная позиция Решительность Лидерство
Формирование научного мировоззрения и культуры мышления		
Развитие познавательного интереса и стремления к знаниям	Созидательный труд	Внимательность к деталям Любознательность Активная жизненная позиция Самообучение
Развитие творческих способностей и умения решать нестандартные задачи	Созидательный труд	Ответственность Дисциплинированность Мотивированность Настойчивость и упорство в достижении цели Целеполагание и целеустремленность Внимательность к деталям Умение рефлексировать Гибкость мышления Креативное мышление Способность находить, анализировать и структурировать информацию Умение работать в команде и взаимопомощь Коммуникабельность Индивидуальность Активная жизненная позиция Инициативность Лидерство
Формирование коммуникативных навыков и культуры общения		

Воспитание культуры диалога и уважения к мнению других людей	Высокие нравственные идеалы	Широкий кругозор Уважение к другой культуре Доброжелательность и открытость Коммуникабельность Уважение к старшим Уважение традиций
--	-----------------------------	--

2 Место дисциплины (модуля) в структуре ОПОП

Дисциплина «Иностранный язык модуль 3» входит в обязательную часть учебного плана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования.

Изучение иностранного языка призвано обеспечить:

- повышение уровня учебной автономии, способности к самообразованию;
- развитие когнитивных и исследовательских умений;
- развитие информационной культуры;
- расширение кругозора и повышение общей культуры студентов.

В результате успешного освоения дисциплины «Иностранный язык модуль 3» студент должен:

- знать лексику повседневного общения;
- знать грамматические структуры и правила, необходимые для овладения устными и письменными формами общения: систему времен глагола, типы простого и сложного предложения, знаменательные и служебные части речи;
- уметь делать устные сообщения по темам повседневного общения и по содержанию прочитанного текста;
- уметь воспринимать на слух сообщения повседневного-бытового характера
- уметь выделять тему и главную мысль текста при ознакомительном чтении без словаря;
- уметь логично и грамматически правильно строить высказывание в пределах изученных тем повседневного общения, обмениваться информацией, демонстрировать речевое поведение, адекватное ситуации общения;
- владеть навыками самостоятельной работы;
- владеть культурой мышления, способностью к общению, анализу, восприятию информации на иностранном языке;
- уметь грамотно и эффективно пользоваться источниками информации (справочной литературой, ресурсами Интернет).

3. Объем дисциплины (модуля)

Объем дисциплины (модуля) в зачетных единицах с указанием количества академических часов, выделенных на контактную работу с обучающимися (по видам учебных занятий) и на самостоятельную работу, приведен в таблице 2.

Таблица 2 – Общая трудоемкость дисциплины

		Часть УП	Семестр (ОФО)	Трудо- емкость	Объем контактной работы (час)	СРС	
--	--	-------------	------------------	-------------------	-------------------------------	-----	--

Название ОПОП ВО	Форма обучения		или курс (ЗФО, ОЗФО)	(З.Е.)	Всего	Аудиторная			Внеауди-торная			Форма аттес-тации
						лек.	прак.	лаб.	ПА	КСР		
43.03.02 Туризм	ЗФО	Б1.Б	2	3	13	0	0	12	1	0	95	Э

4 Структура и содержание дисциплины (модуля)

4.1 Структура дисциплины (модуля) для ЗФО

Тематический план, отражающий содержание дисциплины (перечень разделов и тем), структурированное по видам учебных занятий с указанием их объемов в соответствии с учебным планом, приведен в таблице 3.1

Таблица 3.1 – Разделы дисциплины (модуля), виды учебной деятельности и формы текущего контроля для ЗФО

№	Название темы	Код ре-зультата обучения	Кол-во часов, отведенное на				Форма текущего контроля
			Лек	Практ	Лаб	СРС	
1	Working Environment.	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	4	30	тренажер, коллоквиум, разноуровневые задания, контрольная работа
2	How to Get a Job.	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	4	30	тренажер, коллоквиум, разноуровневые задания, контрольная работа
3	Negotiations	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	2	23	тренажер, коллоквиум, разноуровневые задания
4	What Makes an Effective Presentation?	РД1, РД2, РД3, РД4, РД5, РД6	0	0	2	12	коллоквиум, творческое задание (презентация)
Итого по таблице			0	0	12	95	

4.2 Содержание разделов и тем дисциплины (модуля) для ЗФО

Тема 1 Working Environment.

Содержание темы: Jobs, Professions & Workplaces. Organizational structure. Job responsibilities.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: применяются технологии смешанного обучения «перевернутый класс», технологии проблемного обучения, игровые технологии (ролевые игры), информационно-коммуникационные технологии (презентации, интерактивные упражнения, тесты), на занятиях преобладают задания, выполняемые в группах (работа в парах, работа в малых группах, т. п.).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: в рамках реализации модели «перевернутый класс» студенты работают с электронными образовательными ресурсами (изучают учебные видео и иные материалы, выполняют предварительные задания) для подготовки к аудиторному занятию, в ходе которого студенты работают

преимущественного в группах над решением задач с использованием проработанного дома материала.

Тема 2 How to Get a Job.

Содержание темы: Hard and Soft Skills. Resume (CV) Writing. Job Interviews.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: применяются технологии смешанного обучения «перевернутый класс», технологии проблемного обучения, игровые технологии (ролевые игры), информационно-коммуникационные технологии (презентации, интерактивные упражнения, тесты), на занятиях преобладают задания, выполняемые в группах (работа в парах, работа в малых группах, т. п.).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: в рамках реализации модели «перевернутый класс» студенты работают с электронными образовательными ресурсами (изучают учебные видео и иные материалы, выполняют предварительные задания) для подготовки к аудиторному занятию, в ходе которого студенты работают преимущественного в группах над решением задач с использованием проработанного дома материала.

Тема 3 Negotiations.

Содержание темы: Types of Negotiations. Successful Business Negotiations in English.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: применяются технологии смешанного обучения «перевернутый класс», технологии проблемного обучения, игровые технологии (ролевые игры), информационно-коммуникационные технологии (презентации, интерактивные упражнения, тесты), на занятиях преобладают задания, выполняемые в группах (работа в парах, работа в малых группах, т. п.).

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: в рамках реализации модели «перевернутый класс» студенты работают с электронными образовательными ресурсами (изучают учебные видео и иные материалы, выполняют предварительные задания) для подготовки к аудиторному занятию, в ходе которого студенты работают преимущественного в группах над решением задач с использованием проработанного дома материала.

Тема 4 What Makes an Effective Presentation?.

Содержание темы: How to make and deliver a strong presentation. Successful techniques. How to deal with nerves. Presenting in practice.

Формы и методы проведения занятий по теме, применяемые образовательные технологии: Преподаватель рассказывает о MOOK.

Виды самостоятельной подготовки студентов по теме: студенты самостоятельно выполняют задания на развитие навыков выступления с презентацией, размещенные по адресу <https://www.futurelearn.com/courses/what-makes-an-effective-presentation>. По завершению онлайн курса, студенты самостоятельно готовят мини-презентацию для последующего выступления на занятии.

5 Методические указания для обучающихся по изучению и реализации дисциплины (модуля)

5.1 Методические рекомендации обучающимся по изучению дисциплины и по обеспечению самостоятельной работы

При реализации дисциплины (модуля) применяется электронный учебный курс, размещённый в системе электронного обучения ЭОС.

Изучение первых трех тем необходимо начать с ознакомления и освоения лексического материала. Сначала необходимо повторить слова, введённые на занятии преподавателем. Далее студенту предлагается работать с программой-тренажёром VCB Tutor для запоминания слов и выражений сначала в режиме самостоятельной работы в направлении с русского языка на английский, а затем с английского на русский. Дальнейшее овладение лексикой происходит в процессе работы с текстами для чтения, материалами для аудирования, в дискуссиях по вопросам изучаемых тем. Студент имеет возможность выполнить задания тестового характера, просмотреть результаты своей работы.

В ходе изучения каждой темы студенты знакомятся с новым материалом, развивают умения и совершенствуют навыки употребления лексического и грамматического материала, развивают навыки аудирования, работая с аудио и видео материалами, и выполняют творческие задания по развитию навыков говорения и письма.

В качестве самостоятельной работы предполагается выполнение заданий, размещённых в электронном курсе ЭОС, подготовка коротких сообщений, поиск информации в сети Интернет, групповая работа над ситуационными проектами, презентацией.

Для изучения четвертой темы "*What Makes an Effective Presentation?*" студенты выполняют задания и готовят небольшую презентацию по выбранной ими теме, используя изученные материалы, для последующего выступления на занятии.

С целью контроля усвоения материала в ходе изучения дисциплины "Иностранный язык модуль 3" студенты выполняют 2 контрольные работы, в которые входят задания по чтению текста с извлечением полной информации в форме письменного перевода. По завершении четвертой темы студенты выступают с презентацией. Курс "Иностранный язык модуль 3" завершается экзаменом (итоговой контрольной работой), в ходе которого оценивается уровень сформированности компетенции.

В случае затруднений при прохождении данной дисциплины, студенты могут задавать вопросы преподавателю или друг другу, пользуясь форумом основного электронного курса в ЭОС, а также обсуждать возникающие вопросы с преподавателем в рамках консультационных часов.

Базовым учебным пособием дисциплины «Иностранный язык модуль 3» является Галева Т.И. Английский язык. Деловое общение : учебник / Т. И. Галева. — Москва : Русайнс, 2022. — 243 с. При выполнении лабораторных работ студенты могут использовать "Методические рекомендации к выполнению лабораторных работ по иностранным языкам".

5.2 Особенности организации обучения для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов

При необходимости обучающимся из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидов (по заявлению обучающегося) предоставляется учебная информация в доступных формах с учетом их индивидуальных психофизических особенностей:

- для лиц с нарушениями зрения: в печатной форме увеличенным шрифтом; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением тифлосурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями слуха: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные консультации с привлечением сурдопереводчика; индивидуальные задания, консультации и др.

- для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата: в печатной форме; в форме электронного документа; индивидуальные задания, консультации и др.

6 Фонд оценочных средств для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации обучающихся по дисциплине (модулю)

В соответствии с требованиями ФГОС ВО для аттестации обучающихся на соответствие их персональных достижений планируемым результатам обучения по дисциплине (модулю) созданы фонды оценочных средств. Типовые контрольные задания, методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений и навыков, а также критерии и показатели, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы, представлены в Приложении 1.

7 Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)

7.1 Основная литература

1. Косс, Е. В. Профессиональный английский язык: практикум по говорению : учебное пособие / Е. В. Косс. — Тольятти : ТГУ, 2022. — 80 с. — ISBN 978-5-8259-1531-9. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/243284> (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

2. Крашенинникова, А. Е. Деловой английский язык (Business English) : учебное пособие / А. Е. Крашенинникова, А. А. Сокк, Е. В. Филоненко. — Красноярск : КГПУ им. В.П. Астафьева, 2023. — 85 с. — ISBN 978-5-00102-677-8. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/399491> (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

7.2 Дополнительная литература

1. Krantz, Caroline. Navigate B1 Pre-intermediate. Coursebook / С. Krantz, J. Norton - UK : Oxford University Press , 2015 - 167 p.

2. Золотарева С. А., Ртищева О. В. Деловой иностранный язык (английский): практикум : Практикумы, лабораторные работы, сборники задач и упражнений [Электронный ресурс] : Кемеровский государственный институт культуры , 2020 - 142 - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/book/174750>

3. Информационно-справочная система «Консультант Плюс» — <http://www.consultant.ru/>

4. Липина, Ю. А. Английский язык делового и профессионального общения : учебное пособие / Ю. А. Липина, О. А. Гурьянова. — Омск : ОмГТУ, 2022. — 116 с. — ISBN 978-5-8149-3413-0. — Текст : электронный // Лань : электронно-библиотечная система. — URL: <https://e.lanbook.com/book/343565> (дата обращения: 25.05.2026). — Режим доступа: для авториз. пользователей.

5. Фишман, Л. М. Professional English : учебник / Л.М. Фишман. — Москва : ИНФРА-М, 2022. — 120 с. — (Высшее образование: Бакалавриат). - ISBN 978-5-16-014339-

2. - Текст : электронный. - URL: <https://znanium.com/catalog/product/1723355> (дата обращения: 31.05.2026)

7.3 Ресурсы информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", включая профессиональные базы данных и информационно-справочные системы (при необходимости):

1. Национальный корпус русского языка. Параллельный корпус (английский) <https://ruscorpora.ru/new/search-para-en.html>
2. Онлайн словарь Мультитран <https://www.multitrans.com/>
3. Электронно-библиотечная система "ZNANIUM.COM"
4. Электронно-библиотечная система "ЛАНЬ"
5. Электронно-библиотечная система "Лань" - Режим доступа: <https://e.lanbook.com/>
6. Open Academic Journals Index (ОАИ). Профессиональная база данных - Режим доступа: <http://oaji.net/>
7. Президентская библиотека им. Б.Н.Ельцина (база данных различных профессиональных областей) - Режим доступа: <https://www.prlib.ru/>

8 Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля) и перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине (модулю), включая перечень программного обеспечения

Основное оборудование:

- Коммутатор SuperStack 3 (16*10/100 19")
- Монитор Samsung 152T 15"
- Монитор облачный 23" LG23CAV42K/мышь Genius
- Мультимедийный комплект №2 в составе: проектор Casio XJ-M146, экран 180*180, крепление потолочное
- Облачный монитор 23" LG CAV42K
- П/К DNS Office T300, мышь Genius NetScroll 100, клавиатура Genius KB-06X, монитор АОС919 19"
- Проектор Casio XJ-V1
- Усилитель-распределитель Kramer VP-200N 1:2
- Усилитель-распределитель VGA/XGA Kramer VP-200
- Уст-во бесп.питания UPS-3000

Программное обеспечение:

- □ ABBYY Lingvo 12 English
- □ Microsoft Office 2010 Standart

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
ВЛАДИВОСТОКСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
КАФЕДРА МЕЖКУЛЬТУРНЫХ КОММУНИКАЦИЙ И ПЕРЕВОДОВЕДЕНИЯ

Фонд оценочных средств
для проведения текущего контроля
и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)

ИНОСТРАННЫЙ ЯЗЫК МОДУЛЬ 3

Направление и направленность (профиль)
43.03.02 Туризм. Туризм

Год набора на ОПОП
2024

Форма обучения
заочная

Владивосток 2026

1 Перечень формируемых компетенций

Название ОПОП ВО, сокращенное	Код и формулировка компетенции и	Код и формулировка индикатора достижения компетенции
43.03.02 «Туризм» (Б-ТУ)	УК-4 : Способен осуществлять деловую коммуникацию в устной и письменной формах на государственном языке Российской Федерации и иностранном(ых) языке(ах)	УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером
		УК-4.2в : Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и не официальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках
		УК-4.3в : Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках
		УК-4.4в : Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного на государственный язык

Компетенция считается сформированной на данном этапе в случае, если полученные результаты обучения по дисциплине оценены положительно (диапазон критериев оценивания результатов обучения «зачтено», «удовлетворительно», «хорошо», «отлично»). В случае отсутствия положительной оценки компетенция на данном этапе считается несформированной.

2 Показатели оценивания планируемых результатов обучения

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

Таблица 2.1 – Критерии оценки индикаторов достижения компетенции

Код и формулировка индикатора достижения компетенции	Результаты обучения по дисциплине			Критерии оценивания результатов обучения
	Код	Тип	Результат	
УК-4.1в : Выбирает на государственном и иностранном языках коммуникативно приемлемый стиль делового общения, вербальные и невербальные средства взаимодействия с партнером	РД 1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения	Правильность воспроизведения лексического материала в устной и письменной формах, грамотность использования активной лексики в устных и письменных ответах; грамотность использования изученных грамматических конструкций в устных и письменных ответах;
	РД 3	Умение	адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	

				о и/или видео сообщения и адекватно реагировать на услышанное; полнота, логичность и связность устных и письменных высказываний, грамотность выбора изученных лексик и грамматики;
	РД 6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.	Логичность и связность речи, правильность произношения, грамотность выбора изученных лексик и грамматики при осуществлении коммуникации в устной и письменной формах в рамках изученных тем.
УК-4.2в : Ведет деловую переписку, учитывая особенности стилистики официальных и неофициальных писем, социокультурные различия в формате корреспонденции на государственном и иностранном языках	РД 2	Знание	демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	Правильность ответов на вопросы; отсутствие коммуникативно-значимых ошибок в процессе общения
	РД 4	Умение	составлять на английском языке официальные и неофициальные тексты в соответствии с принятыми нормами деловой переписки	Грамотность выбора этикетных формул в устной и письменной деловой коммуникации с учетом норм деловой переписки на английском языке.
	РД 6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.	Логичность и связность речи, правильность произношения, грамотность выбора изученных лексик и грамматики при осуществлении коммуникации в устной и письменной формах в рамках изученных тем.
УК-4.3в : Умеет коммуникативно и культурно приемлемо вести устные деловые разговоры на государственном и иностранном языках	РД 1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения	Правильность воспроизведения лексического материала в устной и письменной формах, грамотность использования активной лексики в устных и письменных ответах; грамотность использования изученных грамматических конструкций в устных и письменных ответах;
	РД 5	Умение	применяет правила и приёмы успешного речевого взаимодействия на иностранном языке через моделирование видов профессиональной деятельности	Правильность использования лексических и грамматических средств иностранного языка при репродукции и построении и текстов с целью сохранения равнозначности содержания оригинала
	РД 6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.	Логичность и связность речи, правильность произношения, грамотность выбора изученных лексик и грамматики при осуществлении коммуникации в устной и письменной формах в рамках изученных тем.

УК-4.4в : Демонстрирует умение выполнять перевод академических текстов с иностранного на государственный язык	РД 1	Знание	норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения	Правильность воспроизведения лексического материала в устной и письменной формах, грамотность использования активной лексики в устных и письменных ответах; грамотность использования изученных грамматических конструкций в устных и письменных ответах;
	РД 4	Умение	составлять на английском языке официальные и неофициальные тексты в соответствии с принятыми нормами деловой переписки	Грамотность выбора этикетных формул в устной и письменной деловой коммуникации с учетом норм деловой переписки на английском языке.
	РД 6	Навык	владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объеме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, поступающую от партнера по коммуникации.	Логичность и связность речи, правильность произношения, грамотность выбора изученных лексики и грамматики при осуществлении коммуникации и в устной и письменной формах в рамках изученных тем.

Таблица заполняется в соответствии с разделом 1 Рабочей программы дисциплины (модуля).

3 Перечень оценочных средств

Таблица 3 – Перечень оценочных средств по дисциплине (модулю)

Контролируемые планируемые результаты обучения	Контролируемые темы дисциплины	Наименование оценочного средства и представление его в ФОС		
		Текущий контроль	Промежуточная аттестация	
Заочная форма обучения				
РД1	Знание : норм английского литературного языка, необходимого для осуществления межличностного и делового общения	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задания и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
	1.2. How to Get a Job.	Коллоквиум	Контрольная работа	
		Контрольная работа	Контрольная работа	
		Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа	

			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.3. Negotiations	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.4. What Makes an Effective Presentation?	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа			
Тренажер	Контрольная работа			
РД2	Знание : демонстрирует знание видов современных коммуникативных технологий	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.2. How to Get a Job.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.3. Negotiations	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа

			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа		
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа		
			Тренажер	Контрольная работа		
		1.4. What Makes an Effective Presentation?	Коллоквиум	Контрольная работа		
			Контрольная работа	Контрольная работа		
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа		
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа		
			Тренажер	Контрольная работа		
		РДЗ	Умение : адаптировать речь, стиль общения и язык жестов к ситуациям взаимодействия	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
					Контрольная работа	Контрольная работа
Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа					
Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа					
Тренажер	Контрольная работа					
1.2. How to Get a Job.	Коллоквиум			Контрольная работа		
	Контрольная работа			Контрольная работа		
	Презентация (мультимедийная)			Контрольная работа		
	Разноуровневые задачи и задания			Контрольная работа		
	Тренажер			Контрольная работа		
1.3. Negotiations	Коллоквиум			Контрольная работа		
	Контрольная работа			Контрольная работа		
	Презентация (мультимедийная)			Контрольная работа		
	Разноуровневые задачи и задания			Контрольная работа		
	Тренажер			Контрольная работа		
1.4. What Makes an Effective Presentation?	Коллоквиум			Контрольная работа		

			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
РД4	Умение : составлять на английском языке официальные и неофициальные тексты в соответствии с принятыми нормами деловой переписки	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.2. How to Get a Job.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.3. Negotiations	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.4. What Makes an Effective Presentation?	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа

РД5	Умение : применяет правила и приёмы успешного речевого взаимодействия на иностранном языке через моделирование видов профессиональной деятельности	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.2. How to Get a Job.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.3. Negotiations	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
		1.4. What Makes an Effective Presentation?	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа
			Тренажер	Контрольная работа
РД6	Навык : владеет фонетикой, лексикой и грамматикой английского языка в объёме, необходимом для того, чтобы предоставлять информацию личного и делового характера, адекватно реагировать на информацию, пост	1.1. Working Environment.	Коллоквиум	Контрольная работа
			Контрольная работа	Контрольная работа
			Презентация (мультимедийная)	Контрольная работа
			Разноуровневые задачи и задания	Контрольная работа

- a) To learn
- b) Learn

1. She wants ____ Paris next summer.

- a) to visit
- b) visit

1. He seems ____ tired after the long trip.

- a) to be
- b) be

1. It's important ____ the basics.

- a) to remember
- b) remember

1. They decided ____ to the party because of the rain

- a) not to go
- b) not going go to

2 Задания реконструктивного уровня

Задание 1. Прочитайте/прослушайте текст. Укажите верно/неверно каждое из утверждений.

Good communication is key when dealing with clients. It's important to listen carefully. For example, if a client has many questions, you should answer each of them. If a client is unhappy, it's very important to listen to what they want and try to solve the problem.

Here are some tips:

1. Always listen to what the client is saying.
2. Smile and be friendly, even if you're on the phone.
3. Ask questions to understand the client's needs better.
4. Offer solutions or alternatives.
5. Thank the client for their cooperation and feedback.

Remember, effective client communication can lead to long-term relationships and the success of your business.

1. Good communication is key when dealing with clients.

- a) True
- b) False

1. You should always smile and be friendly

- a) True
- b) False

1. You should thank the client for their cooperation and feedback.

- a) True

b) False

3 Задания творческого уровня

Задание 1. Напишите резюме.

Краткие методические указания

- изучите лексику и грамматику по теме;
- прослушайте рекомендованные аудио/видеозаписи (необходимое число раз);
- изучите шаблоны/образцы выполнения письменных заданий и используйте их за основу при выполнении задания;
- внимательно прочитайте заданные тексты и выполните упражнения к ним (выберите правильный вариант ответа из предложенных);
- проверьте себя (используя словари, изученные шаблоны, грамматические справочники).

За задание, входящее в комплект заданий по теме студент может получить определенное количество первичных баллов. Задания в тестовой форме оцениваются по количеству правильных ответов, для остальных заданий предусмотрены свои шкалы оценивания* (см. Приложение 1,2,3). Общее количество первичных баллов приравнивается к 100% и оценивается по шкале, приведенной ниже.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	5	контрольная работа выполнена на 91% - 100%
4	4	контрольная работа выполнена на 71% - 90%
3	3	контрольная работа выполнена на 46% - 70%
2	2	контрольная работа выполнена на 16% - 45%
1	1	контрольная работа выполнена менее, чем на 16%

5.2 Вопросы по темам/разделам дисциплины для проведения коллоквиума

по теме 1:

1. What is your dream job?
2. Are there any jobs you would refuse to do?

по теме 2:

1. Do you often check the jobs ads in newspapers or on the Internet?
2. What experience do you have of job interviews?
3. Is it important to ask questions in interviews?

по теме 3:

1. Why are negotiation skills important?
2. Who is better in negotiating - men or women?

по теме 4:

1. What techniques can help you to improve your presentation skills?
2. How to deal with nerves?

Краткие методические указания

- изучите информацию по теме (используйте материал учебника, электронного курса Moodle, информацию из сети Интернет, а также из других источников);
- повторите активную лексику по изученной теме;
- подготовьте ответы на вопросы, предложенные к обсуждению;

- подготовьте свои вопросы по теме.

Ответы на вопросы должны содержать ваше мнение (примеры), а также аргументы в защиту мнения по каждому вопросу.

Шкала оценки

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	4	выставляется студенту, если студент активно выражал свое мнение, убедительно аргументировал свой ответ
«хорошо»	3	выставляется студенту, если студент в целом участвовал в обсуждении, аргументация недостаточно убедительна, в ответах допущены незначительные ошибки
«удовлетворительно»	2	выставляется студенту, если студент неактивно участвовал в обсуждении, не смог аргументировать свой ответ и / или в ответах / аргументах допущены существенные ошибки
«неудовлетворительно»	1	выставляется студенту, если студент практически не участвовал в обсуждении, не имеет собственного мнения относительно обсуждаемых вопросов, в ответах допущены грубые ошибки, значительно затрудняющие понимание ответа студента.
«неудовлетворительно»	0,5	выставляется студенту, если студент почти не участвовал в обсуждении, не имеет собственного мнения относительно обсуждаемых вопросов, в ответах допущены грубые ошибки, из-за которых не представляется возможным выполнение поставленного задания.
«неудовлетворительно»	0	выставляется студенту, если студент не участвовал в обсуждении.

5.3 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Контрольная работа

Задание 1. Выберите правильное слово или фразу, чтобы завершить диалог.

A: I have to give a (1)___ to our clients next month. It's a big opportunity to present our new product.

B: That's exciting! Let's make sure you're well-prepared.

a) presentation

b) builder

A: What do you think (2)___ do in the laboratory?

B: I think they work on important projects related to health care, like developing new medicines and treatments.

a) scientists

b) bulder

A: Have you ever seen a (3)___ working on a construction site?

B: Yes, they are often busy at construction sites building new houses and buildings.

a) builder

b) client

Задание 2. Прослушайте аудиотекст на английском языке и выберите правильные варианты ответа на вопросы.

How to Prepare for Your Future Interview

Hello everyone, today I want to give you some tips on how to do well in your future interview. It is very important to prepare for the interview. Firstly, get some information about the company. You should know about their products. Practice common interview questions and answers. When you go to the interview, remember to dress professionally and come on time. Focus on showing your skills and experiences during the interview. It also may be polite to send a thank-you email after the interview. By following these tips, you can get better chances in the interview. Good luck!

1. Is it very important to prepare for the interview?

a) Yes.

b) No.

2. What should you remember to do when you go to the interview?
- You should remember to dress professionally and come on time.
 - You should remember they will wait for you.
3. What may be polite to do after the interview?
- It also may be polite to send a thank-you email after the interview.
 - It may be polite to say goodbye.

Краткие методические указания

- повторите лексику и грамматику по изученным темам, до выполнения задания, внимательно прочитайте само задание;
- внимательно прочитайте задание и затем прослушайте аудиовидеозапись; предложите свой вариант ответа;
- выполните письменно задание, используя изученные шаблоны, грамматику и лексику; отредактируйте свой ответ;
- внимательно прочитайте контрольный текст для перевода (1-2 раза) и выполните перевод (используя словарь при необходимости); отредактируйте свой перевод;
- составьте план устного ответа (продумайте содержание ответа, а также вспомните лексику и грамматику, которые вы будете использовать в своем ответе).

За каждое задание контрольной работы студент может получить определенное количество первичных баллов. Задания в тестовой форме оцениваются по количеству правильных ответов, для остальных заданий предусмотрены свои шкалы оценивания* (см. Приложение 1,2,3). Общее количество первичных баллов приравнивается к 100% и оценивается по шкале приведенной ниже.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	15-13,6	контрольная работа выполнена на 91% - 100%
4	13,5-10,6	контрольная работа выполнена на 71% - 90%
3	10,5-6,9	контрольная работа выполнена на 46% - 70%
2	6,8-2,4	контрольная работа выполнена на 16% - 45%
1	0-2,3	контрольная работа выполнена менее, чем на 16%

5.4 Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

По результатам прохождения курса MOOK "What Makes an Effective Presentation?" студенты готовят небольшую презентацию по одной из тем (см. список ниже) или по другой теме, согласованной с преподавателем.

Список тем для презентаций:

- My Dream Job.
- The Best Company to Work for.
- Hard and Soft Skills.
- How to Get a Job.
- To Negotiate or Not Negotiate.
- How to Kill Your Resume
- How to Get a Job Interview
- Job Interview: Dos and Don'ts
- The Skill of Presenting Ideas.

Краткие методические указания

- подготовьте и проведите презентацию по одной из предложенных тем. Представьте самую важную информацию в виде презентации Microsoft Power Point. Ваша презентация должна содержать 6-10 слайдов;
- повторите лексику необходимую для выступления;
- составить план выступления;

- при подготовке к презентации используйте иллюстративный материал и знания/умения, полученные при прохождении курса MOOK "What Makes an Effective Presentation?" , а также материалы из других источников.

Шкала оценки

Оценка	Балл	Описание
«отлично»	10-9	выставляется студенту, если студент полностью раскрыл тему, презентация содержит необходимое количество слайдов, подготовлен план выступления, выступление не содержит существенных ошибок
«хорошо»	8-7	выставляется студенту, если студент полностью раскрыл тему, презентация содержит необходимое количество слайдов, подготовлен план выступления, допущены незначительные ошибки в речи
«удовлетворительно»	6-5	выставляется студенту, если студент не полностью раскрыл тему, презентация содержит необходимое количество слайдов, частично подготовлен план выступления, допущены грубые ошибки в речи
«неудовлетворительно»	4-3	выставляется студенту, если студент не раскрыл тему, презентация не содержит нужного количества слайдов и /или не подготовлен план выступления, допущены грубые ошибки в речи
«неудовлетворительно»	2-1	выставляется студенту, если студент не раскрыл тему, презентация не содержит нужного количества слайдов, студент не владеет темой, не подготовил план выступления.
«неудовлетворительно»	0	выставляется студенту, если студент не представил презентацию.

5.5 Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Итоговая контрольная работа включает в себя задания по темам, пройденным в течение семестра: Working Environment. How to Get a Job. Negotiations. What makes an Effective Presentation?

Типовые контрольные задания:

1. Выберите правильную фразу, чтобы завершить диалог.

A: I heard we have a (1)_____ next week so that we can discuss the new project. Do you know what it's about?

B: Yes, we're going to talk about how we can work together as a team to achieve our project goals.

a) meeting

b) scientists

A: Hi Sarah, how do you like your new job?

B: Hi Alex, I really enjoy it. I like the fact that we work in (2)___ on projects together. How about you?

A: I agree, it is great. Our manager is very supportive and encourages teamwork, which makes the work environment positive and productive.

a) a team

b) work

A: Hey Alan, how did your job interview go last week?

B: Hi Anita, it went well, thanks for asking. They asked me about my work (3)___ and my skills. I talked about my last job and how I can help the company.

a) experience

b) builder

2. Прочитайте текст на английском языке и выберите правильные варианты ответа на вопросы.

Interviews play an important role when you want to get a job. Job interviews are important meetings where employers ask questions to find the right person for a job. For candidates it is a chance to show their skills and experience. Employer will ask about your skills, experiences, and why you want the job. Candidates have to show their communication skills, it is very important, and how they can solve problems, and if they know something about the company or not. So it is important that candidates have knowledge about company. Also, candidates should say what they

want in their career. It is also very important that candidates remember to dress nicely and come on time for the interview. Be polite, smile, and speak clearly.

1. What is a job interview?

a) Job interviews are important meetings where employers ask questions to find the right person for a job.

b) Job interviews are important meetings where people talk to their clients. What should candidates show during interviews?

2. What should candidates show during interviews?

a) Candidates should show their skills, experiences and communication abilities.

b) Candidates should talk about their hobbies and likes.

3. What should candidates remember to do?

a) It is also very important that candidates remember to dress nicely and come on time for the interview.

b) It is also very important that candidates remember to sleep well before the interview.

4. Прочитайте внимательно резюме. Заполните пробелы подходящими по смыслу словами.

Name: John Jones

(1)____: 1.12.1980

Email: john.jones@gmail.com

Objective: Dynamic manager with proven experience in leading teams and achieving organizational goals. Seeking a challenging managerial role to contribute to the success of a progressive company.

(2)____:

- Company Name: Company 3

Position: Manager

Duration: 2020 - Present

- Company Name: Company 2

Position: Assistant Manager

Duration: 2018 - 2020

- Company Name: Company 1

Position: Assistant Manager

Duration: 2015 - 2018

(3)____ and Qualifications:

- leadership skills and team-building skills;

- great communication skills.

(4)____:

Bachelor's Degree in Business Administration

The Best University, Universal

Graduated: 2006

Referees:

1. Jane Woo

Company: Another Company

Position: Senior Manager

Contact: +79984502341

Краткие методические указания

- повторите лексику и грамматику по изученным темам, до выполнения задания, внимательно прочитайте само задание;
- перед прослушиванием аудиовидеозаписи или выполнением задание на чтение, внимательно прочитайте задание; предложите свой вариант ответа;

- составьте план устного ответа (продумайте содержание ответа, а также вспомните лексику и грамматику, которые вы будете использовать в своем ответе).

Итоговая контрольная работа подготовлена с применением инструментов ЭОС Moodle (кроме устного ответа). В ЭОС размещена подробная инструкция по выполнению теста. Тест выполняется в компьютерных аудиториях с ограничением во времени.

Шкала оценки

Оценка	Баллы	Описание
5	19-20	тест выполнен на 91% - 100%
4	16-18	тест выполнен на 71% - 90%
3	12-15	тест выполнен на 46% - 70%
2	7-11	тест выполнен на 16% - 45%
1	0-6	тест выполнен менее, чем на 16%

Пример разноуровневых задач и заданий

1. Задания репродуктивного уровня

Задание 1. Соотнесите начало и конец фраз:

- 1 — C: Always be nice to clients.
- 2 — A: Listen to what the client wants.
- 3 — E: Answer questions clients have.
- 4 — B: Help clients with their problems.
- 5 — D: Say thank you to clients.

Задание 2. Выберите глагол в правильной форме (инфинитив с частицей "to" или герундий/глагольная форма):

___ English well, you need to practice every day.

Правильный ответ: a) To learn. (*Конструкция: "To learn English..."*)

She wants ___ Paris next summer.

Правильный ответ: a) to visit. (*После глагола "want" используется инфинитив: "wants to visit"*)

He seems ___ tired after the long trip.

Правильный ответ: a) to be. (*Сложное подлежащее после "seems": "He seems to be tired"*)

It's important ___ the basics.

Правильный ответ: a) to remember. (*После прилагательного "important" часто следует инфинитив: "It is important to do something"*)

They decided ___ to the party because of the rain.

Правильный ответ: a) not to go. (*Правильная конструкция отрицания с глаголом decide: "decided not to go"*)

2. Задания реконструктивного уровня

Задание 1. Укажите верно/неверно каждое из утверждений:

Текст утверждает, что хорошее общение является ключом к работе с клиентами.

Утверждение: "Good communication is key when dealing with clients."

Ответ: a) True (Верно)

Текст советует улыбаться и быть дружелюбным даже при разговоре по телефону.

Утверждение: "You should always smile and be friendly"

Ответ: a) True (Верно). В тексте сказано: "Smile and be friendly, even if you're on the phone".

Текст рекомендует благодарить клиента за сотрудничество и обратную связь.

Утверждение: "You should thank the client for their cooperation and feedback."

Ответ: a) True (Верно). Это прямая цитата из текста: "Thank the client for their cooperation and feedback."

3. Задания творческого уровня

Anna Pyotrva Moscow, Russia | Phone: +7 999 123-45-67 | Email: anna.petrova@email.com |

Professional Summary

Client-oriented Customer Service Specialist with over [X] years of experience in building strong client relationships and resolving complex issues. Proven ability to listen attentively, provide effective solutions, and maintain high customer satisfaction levels. Fluent in English and Russian; skilled at cross-cultural communication.

Key Skills

- Communication: Active Listening, Verbal & Written Communication, Conflict Resolution
- Languages: Native Russian, Fluent English ([C1])
- Technical: CRM Software (e.g., Zendesk), MS Office Suite
- Soft Skills: Problem-Solving, Time Management, Empathy, Teamwork

Work Experience

Customer Success Manager [Company Name] | Moscow, Russia [Month, Year] – Present

- Managed a portfolio of key clients, ensuring their needs were met and fostering long-term partnerships.
- Responded to client inquiries via phone and email, achieving a CSAT score above 90%.
- Collected and analyzed client feedback to identify areas for product improvement.
- Collaborated with the sales team to onboard new clients and ensure smooth implementation.

Customer Support Representative [Previous Company Name] | Moscow, Russia [Month, Year] – [Month, Year]

- Handled inbound calls and emails from customers regarding technical support and billing queries.
- Provided accurate information about products/services and assisted customers in selecting optimal plans.
- Documented all interactions in the company database (CRM) to track issue resolution progress.
- Consistently exceeded monthly targets for first-call resolution rates.

Education

Bachelor's Degree in Business Administration [University Name], Moscow [Year of Graduation]

Certifications

- Certificate in "Effective Sales Techniques" — [Institution], [Year]
- Course: "Emotional Intelligence in Negotiations" — [Platform], [Year]

Languages

- Russian: Native
- English: Fluent (Business Level)

Вопросы по темам/разделам дисциплины для проведения коллоквиума

Тема 1: Работа мечты

What is your dream job? My dream job would be a position where I can combine my analytical skills with the opportunity to help people and see tangible results. Ideally, I'd like to work as a [например, Product Manager / Data Analyst] in a dynamic company that values innovation and professional growth. I'm particularly interested in roles that involve problem-solving and teamwork.

Are there any jobs you would refuse to do? I believe it's important for one's career path to align with their personal values and interests. While I respect all honest professions, I wouldn't consider a job that involves unethical practices or goes against my principles of integrity. Also, if a role offered no room for learning or development, it probably wouldn't be the right fit for me.

Тема 2: Поиск работы и собеседования

Do you often check the jobs ads in newspapers or on the Internet? Yes, I regularly monitor job advertisements online. It's not just about finding a new position; it's also an excellent way to stay updated on industry trends, understand what skills are currently in demand, and gauge salary expectations in the market. It helps me keep my finger on the pulse of my field.

What experience do you have of job interviews? I have participated in several job interviews throughout my career, both as a candidate and now from the other side of the table. As a candidate, I've learned how crucial preparation is—researching the company and practicing answers to common questions. My current experience allows me to better understand what employers are looking for and how to present myself effectively.

Is it important to ask questions in interviews? Absolutely. In fact, asking thoughtful questions is one of the most critical parts of an interview. It shows the employer that you're genuinely interested in the role and the company, not just looking for any job. Moreover, the interview is a two-way process—it's your chance to determine if this company and position are the right fit for you. Questions about company culture, team structure, or future projects demonstrate engagement and foresight

Тема 3: Навыки ведения переговоров

Why are negotiation skills important? Negotiation skills are vital because they allow us to find mutually beneficial solutions instead of having winners and losers. Whether it's discussing a salary, closing a business deal, or resolving a conflict within a team, effective negotiation helps build long-term relationships based on trust and respect. It's about communication, persuasion, and understanding the needs of others to achieve a win-win outcome.

Who is better in negotiating - men or women? That's a stereotype that doesn't hold up in reality. The ability to negotiate well isn't determined by gender but by individual skills such as emotional intelligence, preparation, active listening, and strategic thinking. Both men and women can be equally effective negotiators. Research actually suggests that women may excel at collaborative negotiations aimed at preserving relationships, while men might lean towards more competitive styles, but these are generalizations, not rules.

Тема 4: Навыки презентации

What techniques can help you to improve your presentation skills? There are several key techniques. Firstly, thorough preparation and practice are essential. Rehearsing out loud helps identify weak spots. Secondly, knowing your audience allows you to tailor the content to their interests. Thirdly, focusing on storytelling makes the information more memorable than dry facts. Finally, recording yourself or practicing in front of friends for feedback is invaluable for improvement.

How to deal with nerves? Nervousness before presenting is completely normal. To manage it, I use a few strategies. Deep breathing exercises before starting help calm the physical symptoms. Focusing on the message I'm delivering rather than on myself shifts the attention away from anxiety. And finally, arriving early to familiarize myself with the venue and equipment gives me a sense of control, which reduces stress significantly.

Примеры заданий для выполнения контрольных работ

Задание 1

(1) — a) presentation (*Я должен провести презентацию для наших клиентов...*).

(2) — a) scientists (*Как ты думаешь, что делают ученые в лаборатории?*).

(3) — a) builder (*Ты когда-нибудь видел строителя, работающего на стройке?*).

Задание 2 (по аудиотексту)

Вопрос 1: Is it very important to prepare for the interview?

Ответ: a) Yes. (В тексте сказано: "It is very important to prepare for the interview").

Вопрос 2: What should you remember to do when you go to the interview?

Ответ: a) You should remember to dress professionally and come on time.

Вопрос 3: What may be polite to do after the interview?

Ответ: a) It also may be polite to send a thank-you email after the interview.

Темы групповых и/или индивидуальных творческих заданий

Мини-презентация на тему My dream job (пример).

(Slide 1: Title) Topic: My Dream Job

For me, the ideal career path is to become a Business Analyst at an international IT company. This role represents a perfect blend of analytical thinking and creative problem-solving. It allows you to have a direct impact on product development by bridging the gap between client needs and technical execution.

(Slide 2: The Core Function) Key Point: Turning ideas into reality.

The primary function of this job is to act as a translator. You listen to the client's business problems and translate them into clear, actionable tasks for developers. I find the process of taking a complex idea and breaking it down into specific features that create a working product incredibly rewarding.

(Slide 3: Required Skills & Growth) Hard Skills:

- Data analysis tools (e.g., Excel, Tableau).
- Basic SQL knowledge.
- Understanding of project management methodologies (Agile/Scrum).

Soft Skills:

- Critical Thinking.
- Empathy and Active Listening.
- Presentation and Communication skills.

This field requires continuous learning due to rapidly changing technologies. This ensures constant professional growth and guarantees that no two days are ever the same.

(Slide 4: Conclusion) Final Thought: Creating Value.

In conclusion, my dream job is more than just a title; it's an opportunity to solve challenging puzzles, collaborate with talented individuals, and see the tangible results of your work used by thousands of people around the world.

Примеры заданий для выполнения контрольных работ

1. Выберите правильную фразу, чтобы завершить диалог

(1) — a) meeting (У нас будет собрание/встреча на следующей неделе...)

(2) — a) a team (...мне нравится тот факт, что мы работаем в команде над проектами...)

(3) — a) experience (Они спросили меня о моём рабочем опыте и навыках...)

2. Прочитайте текст и выберите правильные варианты ответа

What is a job interview?

Ответ: a) Job interviews are important meetings where employers ask questions to find the right person for a job.

What should candidates show during interviews?

Ответ: a) Candidates should show their skills, experiences and communication abilities.

What should candidates remember to do?

Ответ: a) It is also very important that candidates remember to dress nicely and come on time for the interview.

4. Заполните пробелы в резюме подходящими по смыслу словами

(1) — Date of Birth (Дата рождения)

(2) — Work Experience (Опыт работы)

(3) — Skills (Навыки)

(4) — Education (Образование)