

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Сахарчук Елена Сергеевна  
Должность: Проректор по образовательной деятельности  
Дата подписания: 02.08.2024 11:44:19  
Уникальный программный ключ:  
d37ecce2a38525810859f295de19f107b21a049a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное бюджетное образовательное  
учреждение инклюзивного высшего образования

**«Российский государственный  
университет социальных технологий»  
(ФГБОУ ИВО «РГУ СоцТех»)**

---

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по образовательной деятельности

**ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ  
ПО ДИСЦИПЛИНЕ**

Б1.О.02 Язык делового общения (иностраннй язык)

39.04.01 Социология

шифр и наименование направления подготовки

Цифровая социология и социальная аналитика  
направленность (профиль)

Москва 2024

Разработчик (и): декан факультета иностранных языков, к.и.н., доцент, доцент кафедры иностранных языков и межкультурной коммуникации

\_\_\_\_\_ 20\_\_ г  
подпись Ф.И.О. Дата

Фонд оценочных средств рассмотрен и одобрен на заседании кафедры социологии и медиакоммуникаций

на заседании кафедры социологии и медиакоммуникаций  
(протокол № 7 от «19» декабря 2023 г.)

на заседании Учебно-методического совета РГУ СоцТех  
(протокол № 6 от «23» апреля 2024 г.)

СОГЛАСОВАНО:

Начальник управления учебного планирования и контроля образовательной деятельности

\_\_\_\_\_ И.Г. Дмитриева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Начальник отдела координации и сопровождения образовательных программ

\_\_\_\_\_ С.В. Брусенко  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

Заведующий библиотекой

\_\_\_\_\_ В.А. Ахтырская  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

И.о. декана факультета

\_\_\_\_\_ М.Я. Руднева  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2024 г.

## Содержание

1. Паспорт фонда оценочных средств.....
2. Перечень оценочных средств.....
3. Описание показателей и критериев оценивания компетенций.....
4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения, характеризующих этапы формирования компетенций.....
5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации.....

## 1. ПАСПОРТ ФОНДА ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ

по дисциплине «Язык делового общения (иностранный язык)».

Оценочные средства составляются в соответствии с рабочей программой дисциплины и представляют собой совокупность контрольно-измерительных материалов (типовые задачи (задания), контрольные работы, тесты и др.), предназначенных для измерения уровня достижения обучающимися установленных результатов обучения.

Оценочные средства используются при проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации.

Таблица 1 - Перечень компетенций, формируемых в процессе освоения дисциплины

<b>Код компетенции</b>	<b>Наименование результата обучения</b>
УК-4	Способен применять современные коммуникативные технологии, в том числе на иностранном(ых) языке(ах), для академического и профессионального взаимодействия
УК-5	Способен анализировать и учитывать разнообразие культур в процессе межкультурного взаимодействия

Конечными результатами освоения дисциплины являются сформированные когнитивные дескрипторы «знать», «уметь», «владеть», расписанные по отдельным компетенциям. Формирование дескрипторов происходит в течение всего семестра по этапам в рамках контактной работы, включающей различные виды занятий и самостоятельной работы, с применением различных форм и методов обучения.

## 2. ПЕРЕЧЕНЬ ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ<sup>1</sup>

Таблица 2

№	Наименование оценочного средства	Характеристика оценочного средства	Представление оценочного средства в ФОС
1	Устный опрос	Средство контроля усвоения учебного материала темы, раздела или разделов дисциплины, организованное в виде собеседования преподавателя с обучающимися. Целью оценочного средства является получение от учащихся ответов на заранее сформулированные вопросы.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
2	Деловая игра	Совместная деятельность группы обучающихся и преподавателя под управлением преподавателя с целью решения учебных и профессионально-ориентированных задач путем игрового моделирования реальной проблемной ситуации. Позволяет оценивать умение анализировать и решать типичные профессиональные задачи.	Тема (проблема), концепция, роли и ожидаемый результат по каждой игре
3	Проект (доклад, сообщение, презентация)	Продукт самостоятельной работы студента, представляющий собой публичное выступление по представлению полученных результатов решения определенной учебно-практической темы. Презентация сопровождается демонстрацией слайдов на экране.	Вопросы по темам/разделам дисциплины
4	Письменные самостоятель	Средство контроля, позволяющее оценить знание студентами специфики различных видов	Проблемное задание для выбора нужной коммуникативной стратегии

<sup>1</sup> Указываются оценочные средства, применяемые в ходе реализации рабочей программы данной дисциплины.

	ные работы – деловая корреспонден ция на английском языке	корреспонденции (письмо-запрос информации, письмо- рекламация, сопроводительное письмо, резюме, служебная записка, отчет и другие), их структуры, стиля изложения, особенностей репрезентации вежливости.	
--	--	--	--

### 3. ОПИСАНИЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ И КРИТЕРИЕВ ОЦЕНИВАНИЯ КОМПЕТЕНЦИЙ

Оценивание результатов обучения по дисциплине «Язык делового общения (иностранный язык)» осуществляется в соответствии с Положением о текущем контроле успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся.

Предусмотрены следующие виды контроля: текущий контроль (осуществление контроля всех видов аудиторной и внеаудиторной деятельности обучающегося с целью получения первичной информации о ходе усвоения отдельных элементов содержания дисциплины) и промежуточная аттестация (оценивается уровень и качество подготовки по дисциплине в целом).

Показатели и критерии оценивания компетенций, формируемых в процессе освоения данной дисциплины, описаны в табл. 3.  
Таблица 3.

Код компетенции	Уровень освоения компетенции	Индикаторы достижения компетенции	Вид учебных занятий <sup>2</sup> , работы, формы и методы обучения, способствующие формированию и развитию компетенций <sup>3</sup>	Контролируемые разделы и темы дисциплины <sup>4</sup>	Оценочные средства, используемые для оценки уровня сформированности компетенции <sup>5</sup>	Критерии оценивания результатов обучения
УК-4	Знает					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено»,	УК-4. 3-1. Знает понятийный аппарат	Практические занятия	Business Culture and Telephoning correspondence Business	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не знает принципы и методы лингвистического анализа

<sup>2</sup> Лекционные занятия, практические занятия, лабораторные занятия, самостоятельная работа...

<sup>3</sup> Необходимо указать активные и интерактивные методы обучения (например, интерактивная лекция, работа в малых группах, методы мозгового штурма и т.д.), способствующие развитию у обучающихся навыков командной работы, межличностной коммуникации, принятия решений, лидерских качеств.

<sup>4</sup> Наименование темы (раздела) берется из рабочей программы дисциплины.

<sup>5</sup> Оценочное средство должно выбираться с учетом запланированных результатов освоения дисциплины, например:

«Знать» – собеседование, коллоквиум, тест...

«Уметь», «Владеть» – индивидуальный или групповой проект, кейс-задача, деловая (ролевая)

игра, портфолио...

	«неудовлетворительно»	переводоведения		correspondence Employment process Meetings Marketing		текста/дискурса; не имеет системное представление об особенностях современного этапа и истории развития изучаемых языков.
	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	УК-4. 3-1. Знает понятийный аппарат переводоведения	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing Современный английский язык	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Частично знает принципы и методы лингвистического анализа текста/дискурса; имеет представление об особенностях современного этапа и истории развития изучаемых языков.
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-4. 3-1. Знает понятийный аппарат переводоведения	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном знает принципы и методы лингвистического анализа текста/дискурса; имеет представление об особенностях современного этапа и истории развития изучаемых языков.
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-4. 3-1. Знает понятийный аппарат переводоведения	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве знает принципы и методы лингвистического анализа текста/дискурса; имеет системное



		ия		Meetings Marketing		представление об особенностях современного этапа и истории развития изучаемых языков.
Умеет						
Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	УК-4.3-1. Уметь: производить перевод в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не умеет проводить перевод в сфере профессиональной коммуникации	
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	УК-4.3-1. Уметь: производить перевод в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Частично умеет производить перевод в сфере профессиональной коммуникации	
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-4.3-1. Уметь: производить перевод в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном умеет проводить перевод в сфере профессиональной коммуникации	

Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-4.3-1. Уметь: производить перевод в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве умеет проводить перевод в сфере профессиональной коммуникации	
Владеет						
Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	УК-4.3-1. Владеет навыками лингвистического анализа текста/дискурса на основе системных знаний современного этапа и истории развития изучаемых языков.	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не владеет переводческими навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации	
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	УК-4.3-1. Владеет переводческим и навыками и умениями в области	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Частично владеет переводческими навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере	

		письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации		Meetings Marketing		профессиональной коммуникации
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-4.3-1. Владеет переводческим и навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном владеет переводческими навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации	
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-4.3-1. Владеет переводческим и навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве владеет переводческими навыками и умениями в области письменного и устного перевода в сфере профессиональной коммуникации	

УК-5	Знает					
	Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	УК-53-1. Знает суть предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не знает суть предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода
	Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	УК-53-1. Знает суть предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Частично знает суть предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-53-1. Знает суть предлагаемых теорий перевода	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном знает суть предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем	

		важнейших подходов к решению практических проблем перевода		Meetings Marketing		перевода
Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-53-1. Знает сущность предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве знает сущность предлагаемых теорий перевода важнейших подходов к решению практических проблем перевода	
Умеет						
Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	УК-53-1. Умеет преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не умеет преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста	
Базовый	УК-53-1.	Практические занятия	Business Culture	Тестовые задания,	Частично умеет	

	уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	Умект преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста		Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	устный опрос, выполнение проектов	преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста
	Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-53-1. Умект преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном умеет преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-53-1. Умект преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве умеет преодолевать типичные трудности перевода профессионально-ориентированного текста

Владеет					
Недостаточный уровень Оценка «незачтено», «неудовлетворительно»	УК-53-1. Владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Не владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта
Базовый уровень Оценка, «зачтено», «удовлетворительно»	УК-53-1. Владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	Частично владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта
Средний уровень Оценка «зачтено», «хорошо»	УК-53-1. Владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В основном владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта .

		средством рефлексии переводческого опыта				
	Высокий уровень Оценка «зачтено», «отлично»	УК-53-1. Владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта	Практические занятия	Business Culture Telephoning and correspondence Business correspondence Employment process Meetings Marketing	Тестовые задания, устный опрос, выполнение проектов	В совершенстве владеет понятийным аппаратом современной лингвистической теории перевода как средством рефлексии переводческого опыта



## **4. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения**

При подготовке докладов, презентаций, сообщений и подготовке проектов обучаемому на первом этапе необходимо ознакомиться с материалами на русском и английском языках, сравнить информацию, выбрать наиболее существенные факты для реализации темы доклада, проекта. После сбора информации требуется обобщить ее, составить план изложения материала. На третьем этапе обучающийся готовит текст доклада или проекта. На четвертом этапе студенты готовят презентацию. На финальном этапе обучающиеся осуществляют доклад с презентацией, защищают свой доклад или проект, отвечают на вопросы, излагают свой вариант решения поставленной задачи.

**Деловая (ролевая) игра** - метод имитации принятия управленческих решений в различных производственных ситуациях путем организации коллективной деятельности по заданным правилам и нормам.

Применительно к условиям учебного процесса деловую игру рассматривают как форму воссоздания (моделирования) будущей профессиональной деятельности специалиста и системы отношений с другими людьми. В учебной деловой игре реализуется целостная форма коллективной учебной деятельности (социальное содержание игры) на модели условий и динамики производства (предметное содержание игры). На занятиях, проводимых в форме деловых игр, имитируется деятельность специалистов и руководителей, отрабатывается выполнение их функций и обязанностей, реализуется коллективное решение производственных задач.

Педагогические цели деловых игр:

- 1) Создать у обучающихся целостное представление о профессиональной и коммуникативной компетентности, ее динамике и месте реальной деятельности.
- 2) Способствовать приобретению на материалах, имитирующих профессиональную деятельность, социального опыта, в том числе межличностного и группового взаимодействия для коллективного принятия решений, осуществления сотрудничества.
- 3) Развивать профессиональное, аналитическое и практическое мышление.
- 4) Формировать познавательную мотивацию.
- 5) Способствовать закреплению знаний и умений в сфере профессионального делового общения, формированию коммуникативной компетентности.

Основные характеристики деловой игры, отличающие ее от других технологий:

моделирование деятельности руководителей и специалистов по выработке управленческих и профессиональных решений;

- распределение ролей между участниками игры;
- взаимодействие участников, исполняющих те или иные роли;
- наличие общей цели у всего игрового коллектива;

- коллективная выработка решений участниками игры, многовариантность решений;
- наличие управляемого эмоционального напряжения;
- наличие разветвленной системы индивидуального или группового оценивания деятельности участников игры (контроль и оценка действий, выработка групповых норм поведения и санкций, поощрение, наказание, эмоциональная реакция и т.д.).

Для достижения поставленных учебных целей на этапе разработки в деловую игру следует заложить пять психолого-педагогических принципов:

1. *Принцип имитационного моделирования* – предполагает разработку имитационной модели производства и игровой модели профессиональной деятельности.

2. *Принцип проблемности содержания игры* – означает, что процесс игровой деятельности строится на основе системы проблемных задач.

3. *Принцип совместной деятельности* – основывается на имитации производственных функций специалистов через их ролевое взаимодействие в процессе группового решения проблемных задач.

4. *Принцип диалогического общения* – необходимое условие игры. Каждый участник в соответствии со своей ролью высказывает свою точку зрения, отвечает на вопросы, слушает выступления других участников и т.д.

5. *Принцип двуплановости игровой деятельности* – направлен на достижение двух целей: игровой и педагогической. Игровая цель – совместное решение поставленной проблемы путем ролевого взаимодействия (игры). Педагогические цели деловой игры: вовлечение каждого обучаемого (участника игры) в активную мыслительную деятельность; быстрое и прочное усвоение знаний, умений и навыков; развитие теоретического и практического мышления в профессиональной сфере.

Разработка деловой игры включает: определение ее целей и постановку проблемы; составление плана-сценария игры; общее описание игры; определение содержания инструктажа для участников игры; подготовка вспомогательных материалов.

В ходе планирования деловой игры преподавателю целесообразно решить следующие вопросы:

- корректно определить содержание игровой имитационной части учебной программы с учетом целей дисциплины и интересов обучающихся;
- отобрать учебные материалы, оборудование и технические средства;
- регламентировать общую и игровую продолжительность занятий по изучаемой дисциплине (лекции, игры, тренинги, самостоятельная работа и т.д.), адекватную поставленным целям обучения.

Методика проведения деловой игры:

1) постановка проблемы, формулировка целей и задач деловой игры, раскрытие значения поставленной проблемы и деловой игры в профессиональном становлении специалиста;

2) подготовка участников к игре, ознакомление их с правилами игры (инструктаж), выдача необходимых материалов, разминка путем беседы, решения частных проблем, дискуссии, или «мозгового штурма»;

3) изучение и анализ основной проблемы, инструкций и других материалов игровой документации, распределение ролей между участниками, уточнение их функций;

4) проведение игры, моделирование профессиональной деятельности специалистов по решению поставленной проблемы;

5) анализ, обсуждение и оценка результатов игры;

6) заключительная дискуссия. Определение зависимости поведения участников от организации игры и уровня их активности. Оценка эффективности различных методических процессов в игре. Подведение итогов.

Оценка участия студентов в деловой игре происходит в соответствии с прописанными выше критериями и показателями по компетенциям а также социальная компетенция (составляющими которой являются: умение установить эмоциональный контакт, вежливость; умение осуществлять обмен информацией; умение воздействовать на собеседника; умение выразить собственное мнение, оценку; аргументирование, доказательность; достижение целей взаимодействия).

- Иные методические материалы, определяющие процедуры оценивания результатов обучения в ходе реализации рабочей программы дисциплины

## 5. Материалы для проведения текущего контроля и промежуточной аттестации

Входное тестирование –

Try to answer all forty-five questions. There is one mark per question. Write your answers a, b, c or d in the space.

e.g He   c   from Germany.

a) come                      b) are                      c) is                      d) am

1. Could you tell me how \_\_\_\_\_ to the factory?

a) do I get                      b) I go                      c) can I go                      d) I get

2. They \_\_\_\_\_ the new office last month.

a) are opening                      b) open                      c) opened                      d) have opened

3. I think we \_\_\_\_\_ turnover next year.

a) will increase                      b) increase                      c) increased                      d) increasing

4. They're used \_\_\_\_\_ during the night.

a) working                      b) to working                      c) work                      d) to work

5. They \_\_\_\_\_ the contracts when they were interrupted.

a) discussed                      b) have discussed                      c) discuss                      d) were discussing

Контролируемые компетенции: УК-4, УК-5

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 4.

**Текущий контроль – устный опрос. Примерный перечень вопросов.**

- 1. Business across cultures. Talk for 2 minutes about the distance and familiarity.
- 2. Names in business cultures. How to use them in a correct way?
- 3. Business culture: talk for 2 minutes about the entertainment and hospitality.
- 4. Telephoning in English: phoning scenario. What do you know about it?
- 5. Business correspondence: letters and e-mails and the difference between them.

Контролируемые компетенции: УК-4, УК-5

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 4.

**Промежуточная аттестация. Пример.**

- **I. Use a word from the box to complete each sentence. There is one extra word that you don't have to use.**

dea	responsibl	job	manag	unde	of
responsibility	work				

- 1. I ..... for Morgans the aircraft company. 2. I

he

manufacturing plant in Cambridge. 3. I am in charge

he

production team. 4. About 120 people work ..... me. 5. Coordination between production and design is my ..... 6. I ..... with a lot of people in the company and with our customers. 7. I'm ..... for a budget of over € 100 million.

- **II. Match the numbers (1-7) to the letters (a-h) to make a word pair. There is one extra word that you don't have to use. In the third column put down the Russian equivalent.**

1. physically	a. contact	
2. human	b. work	
3. problem	c. on	
4. day	d. demanding	
5. team	e. commute	
6. clock	f. shift	
7. working	g. solving	
	h. hours	

- **III. Choose the best word from the brackets ( ) to fill in the gap.**
- 1. We need to ..... (**join/ recruit**) four new people for our office in Manchester. 2. We are using a recruitment (**age**

**ncy/ headhunter**) to find them for us. 3. They advertised the ..... (**positions/ applicants**) in the local newspaper last week. 4. So far, over 60 people have applied for the ..... (**works/ posts**). 5. We are going to look at all the letters of ..... (**application/ situation**) over the weekend. 6. On Monday, we will draw up a (**referen**

**ce/ shortlist**) of 10 or 11 people. 7. Then we'll invite them all to come for an ..... (**interview/ appointment**). 8. We hope to ..... (**apply/ appointment**) the successful applicants by the end of the month.

- **IV. Write one word from the box below in each gap to complete the text. You may choose to use some words more than once.**

with	from	in	as	for
------	------	----	----	-----

- 1. My name is Jean Wilson and I have just started working ..... a bank. 2. I graduated ..... Edinburgh University last year with a degree 3. .... Business and Management. 4. Now I am going to train ..... an accountant. 5. I think I will do well, because I am good

figures and I am skilled 6. .... using computers. 7. I think that training ..... a specific job will be more interesting than the general education I got at university.

- **V. Match the definition (numbers 1-7) to the word or phrase (letters a- h). There is one extra word/ phrase that you don't have to use.**

1. American term for all the benefits that an employee receives.	a. severance payment
2. Payment for those who have stopped working – especially due to age.	b. stock options
3. Benefit that lets employees buy company shares at a low price.	c. compensation package
4. This describes bonuses given for reaching objectives set by the company.	d. remuneration
5. Money paid to an employee who is asked to leave an organization.	e. performance-related
6. Formal word for all the pay that an employee receives.	f. fat cat
7. Director of a company who is paid a huge salary ... but doesn't deserve it.	g. boardroom row
	h. pension

**VI. Choose the best word from the brackets.**

1. The CEO is the head of the **(administration/ management/ organization)** team. 2. We have 200 people on our ..... **(recruitment/ business/ payroll)**. 3. Our **(personnel/ employee/ worker)** department is responsible for recruitment. 4. Our main office is in London but we have ..... **(places/ companies/ sites)** all over the country. 5. I supervise all the **(manual/ white-collar/ labour)** workers on the production line. 6. I am in charge of training in the human ..... **(support/ resources/ staff)** department. 7. We have a ..... **(staff/ union/ headquarters)** of 65 in London and about 30 in Paris. 8. You haven't been paid this month? Ok, I'll put you through to the ..... **(pay/ salary/ finance)** department.

**VII. Write one word in each gap to complete the conversation. The first three letters of each word are given.**

'We have to restructure our company if we are to survive. We will have a (1) **fla**..... structure with only two levels of management. We don't want to make anyone (2) **red**..... . Some of our senior people will take early (3) **ret**..... . The rest will be offered posts, but they may be at a lower level. No one likes to be (4) **dem**..... but it is better than being out of work. We hope people will be (5) **fle**..... and move to different jobs. If anyone decides to hand in their (6) **not**..... We will help by offering (7) **out** advice. This is a very difficult time for us all.'

**VIII. Define the type of correspondence.**

Lord and Lady Hearty  
At home  
Friday 18<sup>th</sup> April  
RSVP  
Hadden Hall,

Hadden  
Cocktails 6:30 p.m.

- A) Business card      B) Formal Invitation      C) Answer to an informal invitation  
D) CV

**IX. Complete the sub headlines in the following extract from the resume. One does not suit any gap.**

1. Marital status    2. Date of birth      3. Personal details      4. Employment history  
5. Qualifications

Curriculum Vitae  
(Photo)  
John H. Mill  
a. \_\_\_\_\_  
Full name:                      John Hue Mill  
b. \_\_\_\_\_                      05/04/78  
Permanent address:            56 Park Avenue  
    Albans  
    50  
    New  
    York  
    911298  
Tel./ Fax:                      (0312) 4998372  
Mobile:                         0789765784  
Personal e-mail:                [MillJohn@gratisserve.co.us](mailto:MillJohn@gratisserve.co.us)

- c. \_\_\_\_\_  
d. \_\_\_\_\_

single

I am currently following a part-time MBA programme in International Business at Randolph Business School.

1997 – 2000 University of South Nottingham: BSc Business Studies

1994 – 1996 Dr Chalmer’s Sixth form College: “A” Level in German (A), Mathematics (B), Biology (B).

**X. Put the parts of the covering letter in the correct order.**

a) As you will see from my CV, I have recently completed a degree in International Marketing at Clifton University. A six-month company placement in France gave me the opportunity to put some of the theory learned on my course into practice, and to acquire a good working knowledge of French. The post involved helping with the development of telemarketing scripts for sales people. Since then, I have had several month’s experience of working in the international section of the Automobile Club’s call centre. This means I have had direct experience of the day-to-day realities of communicating with the public.

b) Yours sincerely Signature

Russel Fleming

c) Re: Vacancies for trainee Consultants

d) I am currently available for interview and would welcome the opportunity to discuss the post in more detail. I look forward to hearing from you.

e) Dear Mrs. Proctor

f) I am writing in response to your advertisement in the September edition of “Telemarketing Magazine” and would like to be considered for one of the posts mentioned.

g) From your corporate website, it appears that working for your organization would offer a stimulating and challenging career within a highly competitive field. I am extremely attracted by this opportunity and feel that I have already acquired some of the skills and awareness necessary to make an effective contribution to the company.

1. \_\_\_\_\_ 2. \_\_\_\_\_ 3. \_\_\_\_\_ 4. \_\_\_\_\_ 5. \_\_\_\_\_ 6. \_\_\_\_\_  
7.

Контролируемые компетенции: УК-5

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 4.

**Деловая игра Разыграть диалог. Example:**

**Student A.** You are calling to “Severstal” company. You want to talk to Mr. Ivanov, who is in charge of R & D department. You want to make an appointment for next week, any day except for weekends. If he isn’t in his office at the moment, leave a message. Invent your own personal information and a telephone number.

**Student B.** You are working as a secretary for “Severstal” company. Take a phone call. Remember, that there are two Ivanovs in your company: Peter, who is in charge of R & D department, and Alexandr, who is responsible for IT project work. Peter Ivanov is not in his office at the moment, as he’s at the meeting. Take a message

**Тематика рефератов, проектов, творческих заданий, эссе и т.п.**

По данному курсу предусмотрено выполнение проекта, представленного в виде презентации Power Point. Студент самостоятельно выбирает тему проекта и готовит презентацию, по окончании которой проводится дискуссия. Примерный перечень тем:

1. The Role of the English Language in Business Communication.
2. Industries in our region.
3. Business Correspondence in English-Speaking Countries: Types, Style Peculiarities.
4. Business Correspondence in Russia and Great Britain: Similar and Different Points.
5. Applying for a job in Russia.



6. Applying for a job in the USA.
7. Business Etiquette.
8. Netiquette.
9. Cross cultural communication in Business English.
10. Applying for a job.
11. What makes a business leader strong and powerful?
12. In house staff or freelancer?
13. The career in business. 14. Time and time management.
15. How to hold a meeting.
16. Negotiations: the role of a translator/interpreter.

Контролируемые компетенции: УК-4, УК-5

Оценка компетенций осуществляется в соответствии с Таблицей 3.

1. Cigarettes \_\_\_\_\_ seriously damage your health.

- A) are
- B) do
- C) can
- D) were

2. If you had video, you \_\_\_\_\_ record it yourself tonight.

- A) could
- B) can
- C) must
- D) may

3. Shoes \_\_\_\_\_ be either black or brown.

- A) don't
- B) are
- C) may
- D) need

4. A: My car has been stolen.

B: \_\_\_\_\_.

- A) You should ring the police.
- B) Will you phone the police?
- C) Could you ring the police?
- D) You are phoning the police.

5. \_\_\_\_\_ you pass the salt, please?

- A) Do
- B) Are
- C) Should
- D) Could

6. You \_\_\_\_\_ be hungry. You've just had dinner.

- A) aren't
- B) can't
- C) may
- D) must

7. \_\_\_\_\_ not have time to phone you this evening.

- A) may

- B) must
- C) would
- D) didn't

8. Take a sweater with you. It \_\_\_\_\_ get cold later.

- A) won't
- B) might
- C) would
- D) need

9. A: She can't sing.

B: Neither \_\_\_\_\_.

- A) do I
- B) could I
- C) am I
- D) can I

10. A: I've got toothache. B: You'd \_\_\_\_\_ go to the dentist.

- A) better
- B) should
- C) used to
- D) must

11. A: I bought this pen today and it doesn't work.

B: \_\_\_\_\_.

- A) Could you fill it with ink?
- B) Shall I give you another one?
- C) You should take it back.
- D) It cannot be expensive.

12. You \_\_\_\_\_ be hungry. You had no lunch.

- A) can't
- B) shouldn't
- C) must
- D) couldn't

13. He probably \_\_\_\_\_ be back in time for dinner.

- A) isn't
- B) wasn't
- C) won't
- D) doesn't

14. A: Will the director be back in the office today?

B: He said he \_\_\_\_\_ be, but he wasn't sure.

- A) can
- B) might
- C) may
- D) has to

15. A: \_\_\_\_\_.

B: I'm sorry, but I haven't got my car.

- A) Will you give me a lift?

- B) Shall I drive you to school?
- C) Could you drive a bit faster?
- D) When shall we meet?

16. A: \_\_\_\_\_.

- B: Yes, please. Can I give you the money now?
- A) Will you lend me some money?
  - B) Will you buy some fruit on the way back home?
  - C) Shall we go to the opera tonight?
  - D) Shall I get you a ticket for the Madonna Concert?

### **From the History of Air Travel**

Concorde, the world's fastest passenger plane, \_\_ (17) \_\_ by France and Britain together. In the 1950s, both countries dreamed of having a supersonic plane, and the project \_\_ (18) \_\_ in 1962. \$1.5 billion \_\_ (19) \_\_ on developing the Concorde, and it \_\_ (20) \_\_ for over 5.000 hours, which makes it the most tested plane in history. The first passenger plane \_\_ (21) \_\_ by British Airways and Air France in 1976. The Concorde holds many world records, including the fastest crossing of the Atlantic Ocean from New York to London, which \_\_ (22) \_\_ in 2 hours 45 seconds! Flying at twice the speed of sound means that flying time \_\_ (23) \_\_ by half, which is why the Concorde flight between London and New York \_\_ (24) \_\_ a lot by business people and film stars – you can leave Britain at 10.30 and arrive in New York an hour earlier! Twenty planes \_\_ (25) \_\_ up to the present day. But there are no plans to build any more. Each plane \_\_ (26) \_\_ at a cost of \$55, which makes them very expensive!

17.

- A) developed
- B) have been developed
- C) was developed
- D) develops

18.

- A) was started
- B) starts
- C) have been started
- D) started

19.

- A) spend
- B) was spent
- C) have been spent
- D) spent

20.

- A) has tested
- B) tested
- C) have been tested
- D) was tested

21.

- A) introduce
- B) has been introduced
- C) introduces

D) was introduced

22.

A) have been achieved

B) was achieved

C) will achieve

D) achieved

23.

A) was reduced

B) has reduced

C) is reduced

D) will be reduced

24.

A) had been used

B) uses

C) used

D) is used

25.

A) were built

B) are built

C) have been built

D) build

26.

A) is being produced

B) is produced

C) was produced

D) has been produced

27. The phone rang \_\_\_\_\_ I was having supper.

A) while

B) during

C) for

D) in

28. I lived in Paris \_\_\_\_\_ several years.

A) while

B) during

C) for

D) in

29. \_\_\_\_\_ I was in Paris, I made a lot of friends.

A) while

B) during

C) for

D) in

30. Traffic is always bad \_\_\_\_\_ the rush hour.

- A) while
- B) during
- C) for
- D) in

31. It is my birthday \_\_\_\_\_ next week.

- A) at
- B) in
- C) on
- D) –

32. What do you do \_\_\_\_\_ the weekend.

- A) at
- B) in
- C) on
- D) –

33. \_\_\_\_\_ Friday evening we went to a party.

- A) at
- B) in
- C) on
- D) –

34. My father is a customs official so he always \_\_ (34) \_\_ wear a uniform at work, but my mother is a teacher so she \_\_ (35) \_\_ wear one.

34.

- A) doesn't have to
- B) have to
- C) has to
- D) don't have to

35.

- A) doesn't have to
- B) have to
- C) has to
- D) don't have to

36. When we were teenagers we \_\_ (36) \_\_ be home by nine o'clock. But we \_\_ (37) \_\_ take as many exams as teenagers nowadays.

- A) had to
- B) won't have to
- C) have to
- D) don't have to

37.

- A) had to
- B) didn't have to
- C) have to
- D) don't have to

38. I can't see the small print very well. I think I \_\_\_\_\_ wear glasses soon.

- A) will have to
- B) won't have to
- C) have to
- D) don't have to

39. Nobody enjoys \_\_\_\_\_ get up at five o'clock in the morning.

- A) have to
- B) has to
- C) having to
- D) will have to

40. \_\_\_\_\_ we \_\_\_\_\_ have any vaccinations before we go to Barbados?

- A) Will / have to
- B) Did / have to
- C) Won't / have
- D) Are / having

Nylon \_\_ (41) \_\_ in the early 1930s by an American chemist, Julian Hill. Other scientists \_\_ (42) \_\_ with his invention, and finally on 27 October, 1938 nylon \_\_ (43) \_\_ to the world. It was cheap and strong and immediately \_\_ (44) \_\_ successful, especially in the making of women's stockings.

During the Second World War, the best present for many women was a pair of nylon stockings, but more importantly, nylon \_\_ (45) \_\_ to make parachutes and tires.

Today, nylon \_\_ (46) \_\_ in many things: carpets, ropes, seat belts, furniture, computers, and even spare parts for the human body. It \_\_ (47) \_\_ an important part in our lives for over 50 years. Next year about 36 million tons of it \_\_ (48) \_\_.

41.

- A) invented
- B) has been invented
- C) is invented
- D) was invented

42.

- A) has worked
- B) worked
- C) were working
- D) have been working

43.

- A) was introduced
- B) introduces
- C) has introduced
- D) introduced

44.

- A) have become
- B) became
- C) is became
- D) becomes

45.

- A) has been used
- B) used
- C) was used
- D) was been used

46.

- A) found
- B) founded
- C) has founded
- D) is found

47.

- A) played
- B) has played
- C) is playing
- D) plays

48.

- A) is manufactured
- B) will be manufactured
- C) manufactured
- D) is going to manufacture

49. "What are you doing tonight?"

"I don't know. I \_\_\_\_\_ out, or I \_\_\_\_\_ at home."

- A) will go / am staying
- B) might go / might stay
- C) am going / am staying
- D) go / stay

50. We have guests coming for Saturday lunch. I \_\_\_\_\_ cook roast beef and Yorkshire pudding. I have bought all the ingredients.

- A) might
- B) will
- C) am going to cook
- D) can

51. - I'm going to buy George a green shirt.

- I wouldn't if I were you.

- Why not?

- I'm sure he \_\_\_\_\_ the green color.

- A) might not like
- B) will like
- C) isn't going to like
- D) won't like

52. Could I \_\_\_\_\_ on these shoes, please? Size nine.

- A) look
- B) put
- C) try
- D) turn

52. . Don't forget to \_\_\_\_\_ off the lights when you come to bed.

- A) down
- B) turn
- C) fall
- D) fill

53. You look tired. Sit \_\_\_\_\_ and have a cup of tea.

- A) away
- B) on
- C) down
- D) put

54. I'm looking for yesterday's newspaper. Did you throw it \_\_\_\_\_?

- A) out
- B) down
- C) back
- D) away

55. Turn \_\_\_\_\_ the music! It's too loud!

- A) on
- B) round
- C) down
- D) after

56. I'm going to the town tomorrow. I \_\_\_\_\_ lunch with Joe at 1.00."

- A) will have
- B) am having
- C) might have
- D) have

57. "Are you going to have a winter holiday this year?" "I \_\_\_\_\_. I haven't decided yet."

- A) am
- B) might
- C) am not
- D) can't

58 . How do you \_\_\_\_\_ your parents?

- A) look forward to
- B) look up a word
- C) get on with
- D) look out

59. You shouldn't smoke in here. Put \_\_\_\_\_.

- A) it off
- B) it down
- C) it out
- D) it away

60. I'd visit you more often if you \_\_\_\_\_ so far away.

- A) will be living
- B) didn't live
- C) don't live



D) wouldn't live

61. If I \_\_\_\_\_ perfect English, I \_\_\_\_\_ in this class.

- A) could spoke / won't be
- B) can speak / would be
- C) could speak / wouldn't be
- D) can't speak / will not be

62. I \_\_\_\_\_ to work if I \_\_\_\_\_ better, but I feel terrible.

- A) went / felt
- B) would go / feel
- C) will go / feel
- D) would go / felt

63. What \_\_\_\_\_ if a stranger \_\_\_\_\_ you £1 million?

- A) will you do / gave
- B) would you do / gave
- C) do you do / will give
- D) would you do / will give

64. Lisa \_\_\_\_\_ me a lift because I \_\_\_\_\_ the bus.

- A) gave / missed .
- B) have given / have missed
- C) gave / had missed
- D) had gave / missed

65. I \_\_\_\_\_ her for everything she \_\_\_\_\_.

- A) thanking / did
- B) thanked / had done
- C) have thanked / has done
- D) had thanked / had done

66. When I got to the office, I \_\_\_\_\_ that I \_\_\_\_\_ to lock the front door.

- A) had realized / forget
- B) realized / had forgotten
- C) realized / forget
- D) had realized / had forgotten

67. After they \_\_\_\_\_ their work, they \_\_\_\_\_ home.

- A) had finished / went
- B) finished / went
- C) had finished / had gone
- D) finished / had gone

68. I \_\_\_\_\_ you at 8.00, but you \_\_\_\_\_ just \_\_\_\_\_ out.

- A) call / have / gone
- B) called / have / gone
- C) called / had / gone
- D) have called / have / gone

69. I took my family to Paris last year. I \_\_\_\_\_ there as a student, so I \_\_\_\_\_ my way around.

- A) was / know
- B) were / knew
- C) had been / have known
- D) had been / knew

70. He always makes me \_\_\_\_\_.

- A) to laugh
- B) laughing
- C) laugh
- D) be laughed

71. She refused \_\_\_\_\_ for the meal.

- A) paying
- B) to pay
- C) pays
- D) the pay

72. I'll never forget \_\_\_\_\_ him for the first time.

- A) meet
- B) meeting
- C) to meet
- D) to met

73. "It's a quite flat, and the neighbors are nice."

"Mrs. Deon said it \_\_\_ a quite flat, and the neighbors \_\_\_ nice."

- A) has been / are
- B) is / were
- C) was / were
- D) had been / have been

74. "You look brown. Have you \_\_\_\_\_ on holiday?"

"Yes, we've \_\_\_\_\_ got back."

- A) been / now
- B) gone / just
- C) been / just
- D) did / already

75. I live in a house now, but before I \_\_\_\_\_ in a flat.

- A) am using to live
- B) used to live
- C) had used to live
- D) have used to live

76. "I need £100 deposit."

Then she said she \_\_\_\_\_ £100 deposit.

- A) needs
- B) had needed
- C) needed
- D) have needed

77. Not all English people \_\_\_\_\_ fish and chips.

- A) likes

- B) doesn't like
- C) don't like
- D) like

78. It is very difficult to drive in \_\_\_\_\_.

- A) rush houred slow-moving traffic
- B) slow moving traffic of rush hour
- C) rush-hour slow moving traffic
- D) slow moving rush hour traffic

79. Neither of these roads \_\_\_\_\_ to the airport.

- A) go
- B) goes
- C) don't go
- D) doesn't go

80. Neither of the footballers \_\_\_\_\_ well.

- A) played
- B) play
- C) didn't play
- D) do play

81. Neither of us \_\_\_\_\_ hungry.

- A) is
- B) aren't
- C) wasn't
- D) weren't

82. It was a \_\_\_\_\_.

- A) thirty-minute show
- B) TV show thirty minute
- C) thirty minutes TV show
- D) TV show of thirty minute

83. A: What do you think of politics?

B: Oh, I find politics really \_\_\_\_\_.

- A) depress
- B) depressing
- C) depressed
- D) be depressed

84. The weather changed \_\_\_\_\_. There was an \_\_\_\_\_ change in the weather.

- A) unexpected / unexpectedly
- B) unexpectancy / unexpected
- C) unexpectedly / unexpected
- D) unexpectedly / unexpectation

85. The height of Mt Vesuvius is about 1200 m and that of Mt Blanc is 4800 m. Mt Blanc is the \_\_\_\_\_ of the two mountains. Its height is about \_\_\_\_\_ of Mt Vesuvius

- A) higher / one fourth that
- B) highest / one fourth
- C) highest / four times that

D) higher / four times that

86. The \_\_\_\_\_ of the forest will result in the \_\_\_\_\_ of many animal species.

- A) destruction / disappear
- B) destruction / disappearance
- C) destructing / disappear
- D) destruct / disappearance

87. A: I'm afraid we can expect \_\_\_\_\_ temperatures over the holiday.

B: I'm \_\_\_\_\_ sorry about it.

- A) extreme / extremely
- B) extremely / extremely
- C) extremely / extreme
- D) extreme / extreme

88. "There was a lot of traffic. The bus took half an hour to get from 5<sup>th</sup> Avenue to Broadway." means: \_\_\_\_\_.

- A) The traffic was heavy but we could get to Broadway in half an hour.
- B) The traffic was heavy. That is why we got to Broadway late.
- C) If the traffic hadn't been heavy, we could have got to Broadway earlier.
- D) There was so much traffic that it took us half an hour to get to Broadway.

89. She went \_\_\_\_\_ a sheet when she heard the news.

- A) as white as
- B) as light as
- C) as mute as
- D) as deaf as

90. A: There is someone at the door.

B: \_\_\_\_\_ it is, I don't want to see them.

- A) Whichever
- B) B) Whoever
- C) C) Wherever
- D) D) Whatever

91. I prefer \_\_\_\_\_ by bus to \_\_\_\_\_ by train.

- A) traveling / traveling
- B) to travel /traveling
- C) traveling / to travel
- D) being traveled / having traveled

92. My friend specially asked that nothing should be said about what she told me. My friend specially asked me \_\_\_\_\_ anything about what she told me.

- A) not saying
- B) not to be said
- C) not having been said
- D) not to say

93. He is very skillful at \_\_\_\_\_ animal noises.

- A) being made
- B) to make
- C) made

D) making

94. If you need advice, Mr. Wisdom is the person you should talk to.

If you need advice, Mr. Wisdom is the person \_\_\_\_\_.

A) should talk to

B) being talked to

C) talking to

D) to talk to

95. His eyes need \_\_\_\_\_.

A) to have been tested

B) be tested

C) to test

D) testing

96. They say the universe is expanding all the time.

The universe is supposed \_\_\_\_\_ all the time.

A) to expand

B) expanding

C) to have expanded

D) to be expanding

97. The last one who was caught was a bank robber.

The last one \_\_\_\_\_ was a bank robber.

A) to have been caught

B) to catch

C) to be caught

D) to be catching

98. The boy did nothing but \_\_\_\_\_ throughout the lesson.

A) yawning

B) yawn

C) to yawn

D) yawns

99. This form is \_\_\_\_\_ in ink.

A) has been filled

B) to be filled

C) to fill

D) to have been filled

100. When she needed a passport photo, she had her picture \_\_\_\_\_ by a professional photographer.

A) taken

B) to be taken

C) take

D) taking

### **Вопросы к зачету**

1. Business Etiquette.

2. Netiquette.

3. Cross cultural communication in Business English.
4. Applying for a job.
5. Job interview: dos and donts.
6. In house staff or freelancer?
7. The career of a translator/interpreter.
8. Time and time management.
9. How to hold a meeting.
10. Negotiations: the role of a translator/interpreter.
11. Cultures and culture
12. Distance and familiarity
13. Corporate culture
14. Dress code
15. Cross-cultural communication in business
16. Time in cross-cultural communication
17. Means and devises of business communication
18. Types of business correspondence
19. Rules of conducting negotiations
20. Letter of enquiry/ request
  
21. Letter of complaint
  
22. Letter of congratulation

Контролируемые компетенции: УК-4, УК-5

*Оценка компетенций осуществляется в соответствии с таблицей 3.*

