

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение высшего образования\_  
«Национальный исследовательский Нижегородский государственный университет  
им. Н.И. Лобачевского»**

Институт экономики и предпринимательства

---

УТВЕРЖДЕНО

решением президиума Ученого совета ННГУ

протокол № 1 от 16.01.2024 г.

**Рабочая программа дисциплины**

Деловые коммуникации на иностранном языке

---

Уровень высшего образования

Специалитет

---

Направление подготовки / специальность

38.05.02 - Таможенное дело

---

Направленность образовательной программы

Таможенные операции и таможенный контроль

---

Форма обучения

очная, заочная

---

г. Нижний Новгород

2024 год начала подготовки

## 1. Место дисциплины в структуре ОПОП

Дисциплина Б1.В.ДВ.01.02 Деловые коммуникации на иностранном языке относится к части, формируемой участниками образовательных отношений образовательной программы.

## 2. Планируемые результаты обучения по дисциплине, соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы (компетенциями и индикаторами достижения компетенций)

Формируемые компетенции (код, содержание компетенции)	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю), в соответствии с индикатором достижения компетенции		Наименование оценочного средства	
	Индикатор достижения компетенции (код, содержание индикатора)	Результаты обучения по дисциплине	Для текущего контроля успеваемости	Для промежуточной аттестации
ПК-10: Владение навыками применения методов сбора и анализа данных таможенной статистики внешней торговли, специальной таможенной статистики, внутриведомственной информации в целях повышения результативности таможенного и иных видов государственного контроля при совершении таможенных операций, а также обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственных органов, организаций и отдельных граждан	ПК-10.1: ПК-10.1: Применяет методы сбора и анализа данных таможенной статистики внешней торговли, специальной таможенной статистики, внутриведомственной информации в целях повышения результативности таможенного и иных видов государственного контроля при совершении таможенных операций ПК-10.2: ПК-10.2: Применяет методы сбора и анализа данных таможенной статистики внешней торговли, специальной таможенной статистики, внутриведомственной информации в целях обеспечения информацией в сфере таможенного дела государственных органов, организаций и отдельных граждан	ПК-10.1: Знать основные понятия и особенности, связанные с межкультурными коммуникациями на русском и иностранном языках при совершении таможенных операций  Уметь осуществлять на практике коммуникацию в устной и письменной формах на иностранном языке в профессиональной сфере при совершении таможенных операций  Владеть навыками общения и написания деловой корреспонденции на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях при совершении таможенных операций  ПК-10.2: Знать основные понятия и особенности, связанные с межкультурными коммуникациями на иностранном языке Уметь осуществлять на практике коммуникацию на иностранном языке в профессиональной сфере с целью сбора и анализа данных	Доклад-презентация Контрольная работа Практическое задание	Зачёт: Контрольные вопросы Практическое задание

		Владеть навыками общения на иностранном языке в различных профессиональных ситуациях		
--	--	--	--	--

### 3. Структура и содержание дисциплины

#### 3.1 Трудоемкость дисциплины

	очная	заочная
<b>Общая трудоемкость, з.е.</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>Часов по учебному плану</b>	<b>108</b>	<b>108</b>
в том числе		
<b>аудиторные занятия (контактная работа):</b>		
- занятия лекционного типа	<b>16</b>	<b>4</b>
- занятия семинарского типа (практические занятия / лабораторные работы)	<b>32</b>	<b>6</b>
- КСР	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>самостоятельная работа</b>	<b>59</b>	<b>93</b>
<b>Промежуточная аттестация</b>	<b>0</b> <b>Зачёт</b>	<b>4</b> <b>Зачёт</b>

#### 3.2. Содержание дисциплины

(структурированное по темам (разделам) с указанием отведенного на них количества академических часов и виды учебных занятий)

Наименование разделов и тем дисциплины	Всего (часы)		в том числе								
			Контактная работа (работа во взаимодействии с преподавателем), часы из них						Самостоятельная работа обучающегося, часы		
			Занятия лекционного типа		Занятия семинарского типа (практические занятия/лабораторные работы), часы		Всего				
	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	ОФ	ЗФ	
РАЗДЕЛ 1. Основы межкультурной коммуникации	26	24	2	2	10	2	12	4	14	20	
РАЗДЕЛ 2. Письменные коммуникации на английском языке	42	41	6	1	10	2	16	3	26	38	
РАЗДЕЛ 3. Устные коммуникации на английском языке	39	38	8	1	12	2	20	3	19	35	
Аттестация	0	4									
КСР	1	1						1	1		
Итого	108	108	16	4	32	6	49	11	59	93	

#### Содержание разделов и тем дисциплины

## РАЗДЕЛ 1. Основы деловой коммуникации

Введение в теорию коммуникации ( Классификация коммуникаций. Способы и формы деловых коммуникаций. Сущность, особенности, причины, условия, проблемы и нормы в коммуникационных процессах. Вербальные и невербальные коммуникации. Устные и письменные коммуникации).

Невербальные средства общения. Невербальные коммуникации в общении.

Деловой этикет. Особенности деловых коммуникаций в разных странах (национальные особенности деловой коммуникации).

Коммуникативные барьеры в общении и их преодоление. Конфликты в деловом общении и способы их разрешения

## РАЗДЕЛ 2. Письменные коммуникации на английском языке

Составление резюме, жизнеописания, сопроводительных писем и пр. Оформление делового письма.

Простые коммерческие письма. Электронная почта. Запросы. Коммерческие предложения. Заказы.

Претензии и рекламации. Контракты. Прочие документы. поступление на работу.

## РАЗДЕЛ 3. Устные коммуникации на английском языке

Презентационные материалы в коммуникациях, особенности подготовки. Особенности публичного выступления. Стратегия составления самопрезентации.

Переговоры с иностранными партнерами, особенности подготовки. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними. Деловые приемы и их виды. Дресс-код. Этические нормы при вручении подарков для разных культур.

Встреча партнеров в офисе, переговоры и соглашения (Обсуждение условий поставки. Обсуждение условий оплаты).

Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи . Разговор по телефону (Запрос информации. Предложения и приглашения. Назначение встречи. Подтверждение договоренности о встрече).

Предварительный заказ (гостиница, такси, билеты).

Прохождение таможни.

Представление презентационных материалов.

При оценке результатов обучения во внимание принимается:

выполнение текущих и домашних заданий и ответы на занятия – 30%

презентация на английском языке – 10 %

Подготовка CV – 5 %

Подготовка деловых писем – 5 %

Подготовка диалогов – 5 %

своевременность предоставления материалов – 10% (в долях от количества своевременно выполненных заданий)

текущая работа студента в виде докладов и сообщений – 5%

контрольные работы и тестирования – 10% (в долях от полученных оценок)

посещаемость – 10% (в долях от посещаемости)

итоговый зачет 10% (при качественном и своевременном выполнении текущих заданий студент может получить зачет по текущей успеваемости).

Если результаты обучения оценены по текущей успеваемости, шкала оценки

Шкала оценивания Показатели

Превосходно 91% -100%

Отлично 80% -90%

Очень хорошо 70%-79%

Хорошо 60%-69%

Удовлетворительно 50%-59%  
Неудовлетворительно 10%-49%  
Плохо Менее 10%

К зачету должны быть сданы

Домашние задания

Презентация на английском языке с учетом правил составления

Деловые письма (Простые коммерческие письма (подтверждение получения письма, поздравление с днем рождения, поздравление с праздником), Письмо-Запрос информации. Письмо-Коммерческое предложение. Письмо-Заказ. Письмо-Претензия)

Резюме (CV)

#### **4. Учебно-методическое обеспечение самостоятельной работы обучающихся**

Самостоятельная работа обучающихся включает в себя подготовку к контрольным вопросам и заданиям для текущего контроля и промежуточной аттестации по итогам освоения дисциплины приведенным в п. 5.

Для обеспечения самостоятельной работы обучающихся используются:

- электронный курс "Деловые коммуникации на иностранном языке"

(<https://e-learning.unn.ru/course/view.php?id=3443>).

#### **5. Фонд оценочных средств для текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации по дисциплине (модулю)**

**5.1 Типовые задания, необходимые для оценки результатов обучения при проведении текущего контроля успеваемости с указанием критериев их оценивания:**

##### **5.1.1 Типовые задания (оценочное средство - Доклад-презентация) для оценки сформированности компетенции ПК-10:**

1. Невербальные средства общения.
2. Методы делового общения.
3. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
4. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
5. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
6. Особенности публичного выступления.
7. Требования к деловой письменной речи.
8. Понятие конфликта и конфликтной ситуации и способы их разрешения.
9. Деловое совещание как один из видов делового общения.
10. Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения.
11. Правила делового общения по телефону.
12. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.
13. Правила ведения телефонных переговоров и их записи.
14. Стратегия составления самопрезентации.
15. Требования к культуре деловой речи.
16. Порядок проведения деловых визитов и бесед.
17. Классификация приемов. Виды деловых приемов.
18. Этические нормы при вручении подарков.

19. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.
20. Назначение делового этикета.
21. Правила проведения деловой беседы.
22. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
23. Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
24. Особенности деловой культуры в разных странах.
25. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
26. Общие этические принципы и нормы делового общения.
27. Роль этикета и культуры поведения в деловых коммуникациях.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Доклад-презентация)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий
не зачтено	компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий

### **5.1.2 Типовые задания (оценочное средство - Контрольная работа) для оценки сформированности компетенции ПК-10:**

#### **КОНТРОЛЬНАЯ РАБОТА 1**

#### **ПЕРЕВЕДИТЕ**

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма от 15 марта

В соответствии с Вашей просьбой ...

С нетерпением ожидаем Вашего ответа

#### **НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:**

Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock & Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock & Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольная работа)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий
не зачтено	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий

### 5.1.3 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-10:

#### Переведите

Деловое письмо

Пример :Gentlemen:

We have learned from the press that you have opened a new branch office in ... We wish you success and good luck. We also want to express the hope that our business relationship will continue to develop in the same pleasant and trusting manner.

Sincerely yours

Запросы

Dear Sirs:

Further to our conversation with your Sales Manager during the Exhibition of electronic equipment at Olympia in London we shall be obliged if you send us your quotation for the Model R800 computer.

Please let us know if you can supply us with three computers and quote your best prices. Delivery will be required within two months after we place the order. If you can guarantee prompt delivery and quote really competitive prices we shall be able to place an order with your company. We would also like to know when our specialists could be sent to your country to be trained as operators and programmers:

We are looking forward to hearing from you soon and hope that our future relations will be of mutual benefit.

Yours sincerely,

Коммерческие предложения

Dear Sirs,

We thank you for your enquiry of August 27, 20... concerning the supply of pumps and now are pleased to submit our offer.

With this offer we enclose drawings and specifications together with our leaflet.

Price: The total price of a pump is \$... which includes packing and delivery Russian port.

Delivery: Delivery of the pumps will begin three months after the contract is signed and will be completed within a period of four months.

Validity: This offer is valid 90 days from the date of this letter.

Payment: Payment is to be made in cash within 30 days of receipt of the following shipping documents: an Invoice, a Bill of Lading, an Insurance Policy and a Packing List.

We have quoted for the majority of spare parts in accordance with the details of your enquiry. But we cannot guarantee the supply of all items as in some cases our stocks of spares are limited.

We recommend you therefore to place an order as soon as possible to obtain the items you require.

I would personally very much like to visit you at your office in Moscow and discuss our possible future business relations.

Perhaps you will be kind enough to advise me of a suitable date and time for such a meeting.

Yours faithfully,

on behalf of Black & Co

G.E.Fox

Overseas Sales Manager

Заказы

Dear Sirs:

We are glad to receive your acceptance of our offer, and note that you have decided to buy this parcel of B.O.P. Darjeeling Tea. We hope you will be satisfied with the quality in consideration of the price, and assure you that in any future business it will be our endeavour to give the best possible service and the quality goods.

This day we have dispatched 25 cartons of tea at your account and risk through passenger train. The remaining cartons have been kept in the godown as per your instructions. We have also taken out the insurance of the goods and the policy is with us to be forwarded to you if you wish so.

Enclosed here is our account for this bargain.

Yours sincerely,

Encl.

Вставьте предлоги:

1. We have received your letter ... the 16th ... October.

2. Our letter dated ... the 5th May was sent ... air-mail,
3. We acknowledge receipt ... your letter ...the 15th ... which we thank you.
4. The m.v. "Neva" will arrive Odessa ... the 23d ... December.
5. The s.s. "Erevan" arrived ... Poti yesterday.
6. Please inform us... your decision immediately.
7. We will write... you ...this question ... a few days.
8. We are obliged... your letter ... yesterday's date ... which you sent us your catalogue ...Compressors.
9. We will write ... you again ... receipt ... your Catalogue.
10. Our letter ... the 15th May was sent... reply ... your telegram .... the same date.

### **ПЕРЕВЕДИТЕ**

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма от 15 марта

В соответствии с Вашей просьбой ...

Посылаем Вам с этим письмом каталог автомобилей

С нетерпением ожидаем Вашего ответа

Мы ссылаемся на ваше письмо от...

....

### **НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:**

Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock & Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock & Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.

#### **1. Составьте в письменной форме**

Составление резюме, жизнеописания, сопроводительных писем и пр.

Оформление делового письма

Простые коммерческие письма

Запросы

Коммерческие предложения

Заказы

Претензии и рекламации

Контракты

## **2. Составьте в устной форме**

Разговор по телефону

Предложения и приглашения

Назначение встречи

Подтверждение договоренности о встрече

Переговоры и соглашения

Предварительный заказ.

Запрос информации

Размещение заказов

Обсуждение условий платежа

Обсуждение условий поставки

Обсуждение условий оплаты

Ответ на заказ

Предложение о работе и поступление на работу, резюме

Темы диалогов:

Диалог по темам

- Welcoming visitors: At reception
- Welcoming visitors: making visitors feel welcome
- Welcoming visitors: small talk in the office
- Welcoming visitors: solving a visitor's problem
- Welcoming visitors: invitation to different activities after work
- Telephone calls: solving a problem
- Telephone calls: leaving a message
- Telephone calls: booking a hotel (request for a room)
- Telephone calls: booking a hotel (request for payment)
- Telephone calls: booking a taxi
- Checking in/out a hotel

- At customs

### Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий
не зачтено	Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий

### 5.2. Описание шкал оценивания результатов обучения по дисциплине при промежуточной аттестации

#### Шкала оценивания сформированности компетенций

Уровень сформированности компетенций (индикатора достижения компетенций)	плохо	неудовлетворительно	удовлетворительно	хорошо	очень хорошо	отлично	превосходно
	не зачтено			зачтено			
<u>Знания</u>	Отсутствие знаний теоретического материала. Невозможность оценить полноту знаний вследствие отказа обучающегося от ответа	Уровень знаний ниже минимальных требований. Имели место грубые ошибки	Минимально допустимый уровень знаний. Допущено много негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько негрубых ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Допущено несколько несущественных ошибок	Уровень знаний в объеме, соответствующем программе подготовки. Ошибок нет.	Уровень знаний в объеме, превышающем программу подготовки.
<u>Умения</u>	Отсутствие минимальных умений. Невозможность оценить наличие умений вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы основные умения. Имели место грубые ошибки	Продemonстрированы основные умения. Решены типовые задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания, но не в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с негрубыми ошибками. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания в полном объеме, но некоторые с недочетами.	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи с отдельными несущественными недочетами, выполнены все задания в полном объеме	Продemonстрированы все основные умения. Решены все основные задачи. Выполнены все задания, в полном объеме без недочетов

<u>Навыки</u>	Отсутствие базовых навыков. Невозможность оценить наличие навыков вследствие отказа обучающегося от ответа	При решении стандартных задач не продемонстрированы базовые навыки. Имели место грубые ошибки	Имеется минимальный набор навыков для решения стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач с некоторым и недочетами	Продемонстрированы базовые навыки при решении стандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрированы навыки при решении нестандартных задач без ошибок и недочетов	Продемонстрирован творческий подход к решению нестандартных задач
---------------	--	---	--	--	--	--	---

### Шкала оценивания при промежуточной аттестации

Оценка		Уровень подготовки
зачтено	превосходно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «превосходно», продемонстрированы знания, умения, владения по соответствующим компетенциям на уровне выше предусмотренного программой
	отлично	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «отлично».
	очень хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «очень хорошо»
	хорошо	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «хорошо».
	удовлетворительно	Все компетенции (части компетенций), на формирование которых направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», при этом хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «удовлетворительно»
не зачтено	неудовлетворительно	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно».
	плохо	Хотя бы одна компетенция сформирована на уровне «плохо»

### 5.3 Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки результатов обучения на промежуточной аттестации с указанием критериев их оценивания:

#### 5.3.1 Типовые задания (оценочное средство - Контрольные вопросы) для оценки сформированности компетенции ПК-10

1. Виды, формы и функции деловых коммуникаций.
2. Деловое совещание как один из видов делового общения.
3. Деловые приемы и их виды.
4. Классификация деловой корреспонденции и общие требования к деловым письмам.

5. Коммуникативные барьеры в общении.
6. Методика подготовки и проведения деловых переговоров.
7. Методы и виды делового общения.
8. Назначение и особенности делового этикета.
9. Национальные стили ведения переговоров. Кросс-культурный анализ обычаев делового общения.
10. Невербальные средства общения.
11. Общие требования к деловой беседе и ее структура.
12. Особенности деловой культуры в разных странах (Ближний Восток).
13. Особенности деловой культуры в разных странах (Скандинавские страны).
14. Особенности деловой культуры в разных странах (страны Азии).
15. Особенности деловой культуры в разных странах (США и Канада).
16. Особенности деловой культуры в разных странах (Центрально-европейские страны: Германия, Франция, Италия).
17. Особенности публичного выступления.
18. Оформление деловой корреспонденции на английском языке
19. Подготовка переговоров .
20. Понятие конфликта и конфликтной ситуации и способы их разрешения.
21. Порядок рассылки приглашений и ответа на них.
22. Правила ведения деловой беседы. Речевой этикет.
23. Правила общения по телефону и другим электронным средствам связи.
24. Презентации в деловых коммуникациях (правила оформления презентации)
25. Презентации в деловых коммуникациях (структура презентации).
26. Протокольные аспекты переговоров
27. Психологические типы деловых собеседников и тактика поведения с ними.

28.Роль этикета и культуры поведения в деловых коммуникациях. Нормы делового общения
29.Специфика делового общения (устные и письменные коммуникации).
30.Стратегия составления самопрезентации (собеседование при приеме на работу)
31.Стратегия составления самопрезентации (составление CV).
32.Структура переговоров и основные требования в ходе их проведения.
33.Сферы и порядок использования в деловом общении визитных карточек.
34.Типы деловых культур по Льюису
35.Требования к деловой письменной речи.
36.Этические нормы при вручении подарков.

#### **Критерии оценивания (оценочное средство - Контрольные вопросы)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	компетенция , на формирование которой направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий
не зачтено	компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий

#### **5.3.2 Типовые задания (оценочное средство - Практическое задание) для оценки сформированности компетенции ПК-10**

##### **Переведите**

Деловое письмо

Пример :Gentlemen:

We have learned from the press that you have opened a new branch office in ... We wish you success and good luck. We also want to express the hope that our business relationship will continue to develop in the same pleasant and trusting manner.

Sincerely yours

Запросы

Dear Sirs:

Further to our conversation with your Sales Manager during the Exhibition of electronic equipment at Olympia in London we shall be obliged if you send us your quotation for the Model R800 computer.

Please let us know if you can supply us with three computers and quote your best prices. Delivery will be required within two months after we place the order. If you can guarantee prompt delivery and quote really competitive prices we shall be able to place an order with your company. We would also like to know when our specialists could be sent to your country to be trained as operators and programmers:

We are looking forward to hearing from you soon and hope that our future relations will be of mutual benefit.

Yours sincerely,

Коммерческие предложения

Dear Sirs,

We thank you for your enquiry of August 27, 20... concerning the supply of pumps and now are pleased to submit our offer.

With this offer we enclose drawings and specifications together with our leaflet.

Price: The total price of a pump is \$... which includes packing and delivery Russian port.

Delivery: Delivery of the pumps will begin three months after the contract is signed and will be completed within a period of four months.

Validity: This offer is valid 90 days from the date of this letter.

Payment: Payment is to be made in cash within 30 days of receipt of the following shipping documents: an Invoice, a Bill of Lading, an Insurance Policy and a Packing List.

We have quoted for the majority of spare parts in accordance with the details of your enquiry. But we cannot guarantee the supply of all items as in some cases our stocks of spares are limited.

We recommend you therefore to place an order as soon as possible to obtain the items you require.

I would personally very much like to visit you at your office in Moscow and discuss our possible future business relations.

Perhaps you will be kind enough to advise me of a suitable date and time for such a meeting.

Yours faithfully,

on behalf of Black & Co

G.E.Fox

Overseas Sales Manager

Заказы

Dear Sirs:

We are glad to receive your acceptance of our offer, and note that you have decided to buy this parcel of B.O.P. Darjeeling Tea. We hope you will be satisfied with the quality in consideration of the price, and assure you that in any future business it will be our endeavour to give the best possible service and the quality goods.

This day we have dispatched 25 cartons of tea at your account and risk through passenger train. The remaining cartons have been kept in the godown as per your instructions . We have also taken out the insurance of the goods and the policy is with us to be forwarded to you if you wish so.

Enclosed here is our account for this bargain.

Yours sincerely,

Encl.

Вставьте предлоги:

1. We have received your letter ... the 16th ... October.
2. Our letter dated ... the 5th May was sent ... air-mail,
3. We acknowledge receipt ... your letter ...the 15th ... which we thank you.
4. The m.v. "Neva" will arrive Odessa ... the 23d ... December.
5. The s.s. "Erevan" arrived ... Poti yesterday.
6. Please inform us... your decision immediately.
7. We will write... you ...this question ... a few days.
8. We are obliged... your letter ... yesterday's date ... which you sent us your catalogue ...Compressors.
9. We will write ... you again ... receipt ... your Catalogue.
10. Our letter ... the 15th May was sent... reply ... your telegram .... the same date.

### **ПЕРЕВЕДИТЕ**

С благодарностью подтверждаем получение Вашего письма от 15 марта

В соответствии с Вашей просьбой ...

Посылаем Вам с этим письмом каталог автомобилей

С нетерпением ожидаем Вашего ответа

Мы ссылаемся на ваше письмо от...

....

## **НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:**

Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock & Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock & Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.

### **1. Составьте в письменной форме**

Составление резюме, жизнеописания, сопроводительных писем и пр.

Оформление делового письма

Простые коммерческие письма

Запросы

Коммерческие предложения

Заказы

Претензии и рекламации

Контракты

### **2. Составьте в устной форме**

Разговор по телефону

Предложения и приглашения

Назначение встречи

Подтверждение договоренности о встрече

Переговоры и соглашения

Предварительный заказ.

Запрос информации

Размещение заказов

Обсуждение условий платежа

Обсуждение условий поставки

Обсуждение условий оплаты

Ответ на заказ

Предложение о работе и поступление на работу, резюме

Темы диалогов:

Диалог по темам

- Welcoming visitors: At reception
- Welcoming visitors: making visitors feel welcome
- Welcoming visitors: small talk in the office
- Welcoming visitors: solving a visitor's problem
- Welcoming visitors: invitation to different activities after work
- Telephone calls: solving a problem
- Telephone calls: leaving a message
- Telephone calls: booking a hotel (request for a room)
- Telephone calls: booking a hotel (request for payment)
- Telephone calls: booking a taxi
- Checking –in/out a hotel
- At customs

### **НАПИШИТЕ ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО:**

Вы представляете крупный магазин, и Вас заинтересовала продукция фирмы Clock & Watch, о которой вы узнали из письма, присланного 20 марта с приложенным к нему каталогом. Вы хотели бы получить детальную информацию по товарам производимых фирмой Clock & Watch, а также назначить встречу на выставке, которая будет проходить в следующем месяце в Париже.

### **Критерии оценивания (оценочное средство - Практическое задание)**

Оценка	Критерии оценивания
зачтено	компетенция, на формирование которой направлена дисциплина, сформированы на уровне не ниже «удовлетворительно», Студент обладает знанием необходимого минимума теоретического материала, способен дать ответ не менее, чем на 50% поставленных заданий
не зачтено	компетенция сформирована на уровне «неудовлетворительно», Студент не обладает знанием требуемым объёмом знаний теоретического материала, способен дать ответ менее, чем на 50% поставленных заданий

### **6. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины (модуля)**

Основная литература:

1. Спивак В. А. Деловые коммуникации. Теория и практика : учебник / В. А. Спивак. - Москва :

Юрайт, 2023. - 460 с. - (Высшее образование). - ISBN 978-5-534-15321-7. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=840454&idb=0>.  
2. Начальный курс коммерческого перевода. Английский язык / Сдобников В.В., Селяев А.В., Чекунова С.Н. - Москва : ВКН (Восточная книга), 2016., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=655929&idb=0>.

Дополнительная литература:

1. Деловые коммуникации : Учебник для бакалавров / Ратников В. П. [и др.] ; под ред. Ратникова В.П. - Москва : Юрайт, 2021. - 527 с. - (Бакалавр. Академический курс). - ISBN 978-5-9916-3685-8. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=763449&idb=0>.
2. Дзялошинский И. М. Деловые коммуникации. Теория и практика / Дзялошинский И. М., Пильгун М. А. - Москва : Юрайт, 2022. - 433 с. - (Бакалавр. Академический курс). - URL: <https://urait.ru/bcode/497799> (дата обращения: 05.01.2022). - ISBN 978-5-9916-3044-3 : 1049.00. - Текст : электронный // ЭБС "Юрайт"., <https://e-lib.unn.ru/MegaPro/UserEntry?Action=FindDocs&ids=787633&idb=0>.

Программное обеспечение и Интернет-ресурсы (в соответствии с содержанием дисциплины):

1. Англо-русский словарь. Cambridge English. – URL: <https://dictionary.cambridge.org/ru/словарь/англо-русский/>

## **7. Материально-техническое обеспечение дисциплины (модуля)**

Учебные аудитории для проведения учебных занятий, предусмотренных образовательной программой, оснащены мультимедийным оборудованием (проектор, экран), техническими средствами обучения, компьютерами.

Помещения для самостоятельной работы обучающихся оснащены компьютерной техникой с возможностью подключения к сети "Интернет" и обеспечены доступом в электронную информационно-образовательную среду.

Программа составлена в соответствии с требованиями ОС ННГУ по специальности 38.05.02 - Таможенное дело.

Автор(ы): Гриневич Юлия Анатольевна, кандидат экономических наук, доцент.

Заведующий кафедрой: Горбунова Мария Лавровна, доктор экономических наук.

Программа одобрена на заседании методической комиссии от 12.12.2023, протокол № 6.