


Утверждено приказом ГОУ ВПО ДонГУУ от 23.08.2016г. №675

ДОНЕЦКАЯ НАРОДНАЯ РЕСПУБЛИКА
МИНИСТЕРСТВО ОБРАЗОВАНИЯ И НАУКИ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
ВЫСШЕГО ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ
«ДОНЕЦКАЯ АКАДЕМИЯ УПРАВЛЕНИЯ И ГОСУДАРСТВЕННОЙ СЛУЖБЫ
ПРИ ГЛАВЕ ДОНЕЦКОЙ НАРОДНОЙ РЕСПУБЛИКИ»
ФАКУЛЬТЕТ СТРАТЕГИЧЕСКОГО УПРАВЛЕНИЯ И МЕЖДУНАРОДНОГО БИЗНЕСА
КАФЕДРА ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ

УТВЕРЖДАЮ

Проректор по учебной работе


Л.Н.Костина

20.06.2017 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

«Иностранный язык профессиональной направленности»

Направление подготовки

38.04.08 «Финансы и кредит»

Магистерская программа

«Финансы государственного сектора», «Финансы и кредит», «Банки и банковская деятельность», «Налоги и налогообложение»


Донецк
2017

Рабочая программа учебной дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности» для студентов 1 курса образовательного уровня «магистр» направления подготовки 38.04.08 «Финансы и кредит» (магистерские программы: «Финансы государственного сектора», «Финансы и кредит», «Банки и банковская деятельность», «Налоги и налогообложение») очной/заочной форм обучения.

Автор,
разработчик: доцент, к.пед.н. Н. А. Новоградская-Морская

Программа рассмотрена на заседании ПМК кафедры «Профессионально-ориентированный иностранный язык»

Протокол заседания ПМК от 8.06.2017 № 11

Председатель ПМК  Ю. О. Матвейчева

Программа рассмотрена на заседании кафедры иностраных языков

Протокол заседания кафедры от 9.06.2017 г. № 12

Заведующая кафедрой  Л.Я. Лычко

1. Цель освоения дисциплины и планируемые результаты обучения по дисциплине (соотнесенные с планируемыми результатами освоения образовательной программы)

Основной целью дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности» является дальнейшее развитие умений эффективно общаться на иностранном языке в профессиональной, академической, научной и бытовой сферах, а именно: обсуждать учебные и профессиональные проблемы; готовить публичные выступления на английском языке по широкому кругу вопросов; находить новую текстовую, графическую, аудио- и видеоинформацию, содержащуюся в иностранных источниках; писать профессиональные тексты и документы, вести деловую переписку; переводить иноязычные профессионально направленные тексты с английского языка на русский и наоборот, пользуясь двуязычными терминологическими словарями, электронными словарями и другими возможностями, предоставляемыми современными ИТ.

Тематика обучения профессиональному иностранному языку обусловлена необходимостью обеспечить:

- 1) профессиональную деятельность будущих специалистов в устных или письменных контактах с зарубежными коллегами;
- 2) эффективную проработку устных или письменных иноязычных источников по специальности (чтение профессиональной литературы, слушание докладов и сообщений и т.д.);
- 3) собственную жизнедеятельность студентов и выпускников в заграничной поездке, командировке и т.д.

В процессе изучения дисциплины решаются следующие основные задачи:

- повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого студентами магистратуры на предыдущем этапе обучения;
- овладение студентами магистратуры уровнем коммуникативной компетенции, который позволяет решать социально-коммуникативные задачи в различных областях профессиональной, научной, академической и социо-культурной сферах общения;
- развитие у студентов магистратуры умений самостоятельно приобретать знания, необходимые для решения коммуникативных задач;
- развитие когнитивных умений студентов магистратуры, расширение возможностей для учебной автономии, развитие способностей к самообразованию;
- развитие умений работать с мультимедийными программами, электронными словарями, иноязычными ресурсами сети Интернет, расширение кругозора и повышение информационной культуры студентов;
- расширение словарного запаса и формирование терминологического аппарата на иностранном языке в профессиональной и научной сферах деятельности;
- воспитание толерантности и уважения к духовным ценностям разных стран и народов.

В результате изучения дисциплины студент должен овладеть следующими компетенциями:

Коды компетенций	Планируемые результаты освоения образовательной программы	Планируемые результаты обучения по дисциплине (модулю)
1	2	3
ОПК-1	Готовность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач профессиональной	Знать: - структуру иностранного языка; - грамматический и лексический строй иностранного языка; - особенности межкультурного общения и международного этикета;

	деятельности	
1	2	3
		<p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания иностранного языка в профессиональной деятельности, межкультурной коммуникации и межличностном общении - использовать знания иностранного языка в научных исследованиях - составлять устные и письменные сообщения на темы, касающиеся профессиональной, научной, академической и социально-культурной сфер деятельности. <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - профессионально направленным иностранным языком на уровне не ниже B2+; - способностью к обобщению, анализу, восприятию и продуцированию информации на иностранном языке.
ОПК-4	Готовность воспринимать научную информацию, осуществлять ее аналитическую обработку, систематизацию и применять ее на практике	<p>Знать:</p> <ul style="list-style-type: none"> - иностранную терминологию в сфере научной и профессиональной деятельности, академическую и научную лексику, речевые формулы для осуществления профессиональной и научной деятельности; - основы ведения переговоров на иностранном языке. <p>Уметь:</p> <ul style="list-style-type: none"> - использовать знания иностранного языка в научной деятельности; - понимать содержание экономических и финансовых документов и публикаций; <p>Владеть:</p> <ul style="list-style-type: none"> - основами переговорного процесса на иностранном языке; - технологиями работы с иноязычными научными публикациями и документами с использованием определенных стратегий.

2. Место дисциплины в структуре основной образовательной программы

Учебная дисциплина «Иностранный язык профессиональной направленности» относится к циклу М1.В «Вариативная часть. Обязательные дисциплины».

2.1. Требования к предварительной подготовке обучающегося

Программа изучения базовой учебной дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности» составлена в соответствии с образовательной профессиональной программой подготовки для ОУ «магистр», направление 38.04.01 «Экономика» очной и заочной форм обучения.

Согласно Европейской системе уровней владения иностранным языком и документу Совета Европы под названием «Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: Изучение, преподавание, оценка» ("Common European Framework of Reference: Learning, Teaching, Assessment"), а также для выведения объективных критериев оценки уровня владения языком для овладения учебной дисциплиной «Иностранный язык профессиональной направленности» студенту необходимо обладать знаниями и навыками уровня B2 или B2+ (Пороговый продвинутый уровень «Vantage»).

В результате освоения учебной дисциплины «Иностранный язык профессиональной направленности» на ОУ «магистр» студент должен иметь сформированные компетенции, указанные в стандарте направления подготовки «Экономика» ОУ «магистр».

2.2. Дисциплины, для которых освоение данной дисциплины необходимо как предшествующее:

В качестве предварительной подготовки обучающихся необходимы знания таких учебных дисциплин образовательного уровня «Бакалавр», как «Иностранный язык», «Профессионально-ориентированный иностранный язык», «Русский язык и культура речи», «Отечественная история», «Экономическая теория», «Этика современного менеджера», «Философия».

3. Объем дисциплины в кредитах (зачетных единицах) с указанием количества академических часов, выделенных на аудиторную (по видам учебных занятий) и самостоятельную работу студента

3.1 Таблица по изучению дисциплины в 2-х семестрах очная форма обучения

	Кредиты ECTS (зачетные единицы)	Всего часов	Форма обучения	
			Очная	
			Семестр	
			№1	№2
Общая трудоемкость	4	144	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:				
Аудиторные занятия (всего)		64	36	28
В том числе:				
Лекции				
Практические занятия		64	36	28
Самостоятельная работа (всего)		80	36	44
Промежуточная аттестация				
В том числе:				
			зачет	экзамен

	Зачетные единицы (кредиты ECTS)	Всего часов	Форма обучения	
			Заочная	
			Семестр	
			№1	№2
Общая трудоемкость	4	144	Количество часов на вид работы:	
Виды учебной работы, из них:				
Аудиторные занятия (всего)		16	6	10
В том числе:				
Лекции				
Практические занятия		16	6	10
Самостоятельная работа (всего)		128	66	62
Промежуточная аттестация				
В том числе:				
зачет /экзамен			зачет	экзамен

4. Содержание дисциплины, структурированное по разделам (темам) с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

4.1. Разделы (темы) дисциплины с указанием отведенного на них количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование раздела, темы дисциплины	Виды учебной работы (бюджет времени) (вносятся данные по реализуемым формам)									
	Очная форма обучения					Заочная форма обучения				
	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего	Лекции	Практические занятия	Семинарские занятия	Самостоятельная работа	Всего
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Раздел 1. Денежные операции										
Тема 1.1. Управление финансами		12		12	24		2		22	24
Тема 1.2. Банковские услуги		12		12	24		2		22	24
Тема 1.3. Кредитование		12		12	24		2		22	24
Итого по разделу:		36		36	72		6		66	72
Всего за семестр:		36		36	72		6		66	72
Раздел 2. Деятельность банков										
Тема 2.1. Структура банка		8		12	20		2		18	20
Тема 2.2. Финансы компаний		8		12	20		4		16	20
Тема 2.3. Корпоративные банковские услуги		12		20	32		4		28	32
Итого по разделу:		28		44	72		10		62	72
Всего за семестр:		28		44	72		10		62	72

4.2. Содержание разделов дисциплины:

Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание разделов дисциплины	Содержание семинарских/практических занятий		
			Кол-во часов	
			0	3
1	2	3	4	5
Раздел 1. Денежные операции				
Тема 1.1. Управление финансами	Система времен английского глагола Личные финансы Банковская система в экономике Банковские инвестиции Финансовые организации	Практическое занятия № 1-6	12	2
		1-2. Беседа по теме. Чтение текста. Обсуждение в группах.	4	
		3-4. Аудирование по теме. Обсуждение темы. Составление диалогов	4	2
		5-6. Письма, написание писем и др. корреспонденции	4	
Тема 1.2. Банковские услуги	Согласование времен. Продукты банка. Интернет-деятельность банков. Обслуживание клиентов по телефону. Сравнительные характеристики банковских услуг	Практическое занятие № 7-12	12	2
		7-8. Беседа по теме. Чтение текста. Обсуждение в группах	4	
		9-10. Аудирование. Чтение текстов. Составление диалогов	4	2
		11-12. Написание писем клиента	4	
Тема 1.3. Кредитование	Модальные глаголы и их эквиваленты Кредиты и займы Кредитные, банковские карты, овердрафт Ипотека Итоговый тест	Практическое занятие № 13-18	12	2
		13-14. Беседа по теме. Чтение текста. Обсуждение в группах	4	
		15-16. Аудирование. Чтение текстов. Составление диалогов	4	
		17-18. Перевод банковской корреспонденции и договоров. Итоговый тест	4	2
Раздел 2. Деятельность банков				
Тема 2.1. Структура банка	Герундий и инфинитив после глаголов Работа различных отделов банка Обязанности и функции Пакет банковских услуг Банковская система Презентации	Практическое занятия № 1-4	8	2
		1. Беседа по теме. Чтение текста. Обсуждение в группах	2	
		2. Аудирование по теме Обсуждение темы. Составление диалогов	2	
		3. Презентации	2	2
		4. Грамматический тест	2	
Тема 2.2. Финансы компаний	Выражение количества в англ. языке Пассивный залог Согласование времен Атрибутивные конструкции Финансирование бизнеса Основные финансовые документы Баланс платежей Годовой отчет	Практические занятия № 5-8	8	4
		5-6. Беседа по теме Чтение текста Обсуждение в группах	4	2
		7-8. Аудирование Чтение текстов Составление диалогов Написание писем клиентам	4	2

1	2	3	4	5
Тема 2.3. Корпоративные банковские услуги	Сложные предложения с придаточными условия 3-х типов Спектр банковских услуг для корпораций Кредиты и займы Итоговый тест	Практические занятия № 9-14	12	4
		9-10. Беседа по теме. Чтение текста . Обсуждение в группах	4	2
		10-11. Аудирование. Чтение текстов. Составление диалогов	4	
		12-13. Перевод банковских документов и договоров Итоговый тест	4	2

5. Перечень учебной литературы, необходимой для освоения дисциплины

5.1. Перечень учебно-методического обеспечения для самостоятельной работы обучающихся по дисциплине

1. Иностранный язык: методические рекомендации для самостоятельной работы студентов по дисциплине « Иностранный язык», образовательный уровень «магистр», направление подготовки 38.04.01 «Экономика», все магистерские программы / сост. А.В. Юханова.– Донецк : ДонГУУ, 2016.– 53с.

2. “The Economy and the Bank”: учебно-методическое пособие по дисциплине «Иностранный язык профессиональной направленности» для студентов 1 курса ОУ «магистр» направления подготовки 38.04.01 «Экономика» (магистерские программы: «Бухгалтерский учет, анализ и аудит», «Экономика фирмы») очной/заочной форм обучения составитель / сост. Прокопенко Е.В. – Донецк: ДонАУиГС, 2018. – 216 с.

3. Новоградська – Морська Н.А «Time and Tense. Active and Passive. Часи англійського дієслова»: Навч.-метод. посібник.– Донецьк: ДонДУУ, 2009.

4. Павленко Л.К. Business telephoning. Деловое общение по телефону: учеб. – метод. пособ. по англ. яз. /Л.К.Павленко. - Донецк: ДонДУУ, 2008.-83 с.

5. Ахмедова О.О., Маришева Н.М. – Business English Through Contemporary Issues: навч. метод. посібник. – Донецьк: ДонДУУ, 2006. –104с

Перечень вопросов для самоподготовки студентов:

1. What are advantages and disadvantages of using high technologies in the business sector?
2. What kind of services do modern banks offer us?
3. What is the difference between shares and bonds?
4. How can banks increase their profits?
5. What is a mortgage?
6. What is the difference between a merger and takeover?
7. Why does regulation stop the development of banking system?
8. What benefits do you expect from your work?
9. Are material and moral aspects equal for you? Why?
10. What type of communication at work would be suitable for you?
11. What are the advantages and disadvantages of mortgages?
12. What are the conditions of giving loans and overdrafts?
13. Перечень вопросов для промежуточной аттестации (экзамен).
14. Writing a letter of recommendation what do you stress describing an applicant?
15. What benefits do you expect from your work?
16. Are material and moral aspects equal for you?
17. What type of communication at work would be suitable for you?
18. What are the main clauses of a contract?
19. Choose three main clauses and explain what kind of information they include.
20. What questions are usually asked during a negotiation?

21. What makes a good negotiator?
22. What stages of preparation should a negotiator come through?
23. What benefits do you expect from your work?
24. Are material and moral aspects equal for you? Why?
25. What type of communication at work would be suitable for you?
26. What are the advantages and disadvantages of mortgages?
27. What are the conditions of giving loans and overdrafts?

5.2. Перечень основной учебной литературы

1. Павленко Л.К. Контракты: учеб.-метод.пособие. – Донецк: ДонГУУ, 2005. – 223 с.
2. Павленко Л. К. Делопроизводство и деловая переписка: навчальний посібник – Донецьк.ю вид-во ДонДУУ, 2004 – 137 с. (Л. КР)
3. Рева А.О., Волкова О.О., Ахмедова О.О. – Business Communication Through RolePlaying: Навч. метод. посібник. – Донецьк: ДонДУУ, 2010. – 83 с.
4. Самуэльян Н. А. English for banking: учебное пособие – М.: Менеджер. 2005 – 208 p. (Е. В.).

5.3. Перечень дополнительной литературы

1. M. Rosenberg, D. Bonamy English for Banking and Finance (vocational English course book) – Pearson Education Ltd, 2011 – 80 p.(С. В. 2)
2. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence - Oxford University Press, 2006.
3. Strut.P. Market Leader Business Grammar and Usage. - Pearson Education Ltd, 2000. – 221 p. (B.G.)
4. Duckworth M. Business Grammar and Practice. – Oxford University Press, 2009. – 232 p. (B.G.P.)
5. Murphy R. Grammar in use / Raymond Murphy. - Cambridge: Cambridge University Press, 2005.

6. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», необходимых для освоения дисциплины

1. English Learner's Digest [Электронный ресурс]: электронный журнал. - URL: http://www.twirpx.com/files/languages/english/periodic/english_learner_s_digest/(дата обращения: 23.05.20017)
- English4you [Электронный ресурс]: электронный журнал. - URL: <http://iloveenglish.ru/magazine> (дата обращения: 23.05.20017)
2. Learn English Today [Электронный ресурс]: электронный журнал. - URL: <http://www.learn-english-today.com/news/news.html> (дата обращения: 23.05.20017)
3. Международная экономика – англоязычные ресурсы [Электронный ресурс]: электронный журнал. - URL: <http://economics-online.org/theoreninternational.htm> (дата обращения: 23.05.20017)

<http://www.businessenglishonline.net>
<http://www.esleflow.com>
<http://www.bussinesslink.gov.uk>
<http://www.cambridge.org>
<http://www.englishtips.org>
<http://www.eslprintable>
<http://www.english4you.com>
<http://www.marketingterms.com>
<http://www.onestopenglish.com>

Интернет-ресурсы по грамматике английского языка:

<http://study-english.info> - Сайт для изучающих английский язык, студентов, преподавателей вузов и переводчиков

<http://www.mystudy.ru> - Английская грамматика на MyStudy.ru

<http://www.homeenglish.ru/Grammar.htm> - Английская грамматика на HomeEnglish.ru

<http://www.study.ru/support/handbook> - Справочник по грамматике английского языка на Study.ru

<http://www.grammar.sourceword.com> - Практическая грамматика английского языка на Grammar.Sourceword.com

<http://www.native-english.ru/grammar-> Практическая грамматика английского языка на Grammar.Sourceword.com - Грамматика английского языка на Native-English.ru

7. Перечень информационных технологий, используемых при осуществлении образовательного процесса по дисциплине, включая перечень программного обеспечения и информационных справочных систем

7.1. Перечень информационных технологий (при необходимости)

- Использование электронных презентаций при проведении практических занятий;
- видео-аудио материалы;
- проверка домашних заданий и консультирование посредством электронной почты, скайпа, чатов, вебинаров;

- дистанционные занятия

- мультимедийные программы:

Английский для общения. ООО «Магна-медиа», 2001.

Профессор Хиггинс. Английский без акцента. ЗАО «ИстраСофт», 2002.

Bridge to English. Англо-русский говорящий словарь. ООО «Языковой бизнес-центр «Интенс». 2000.

7.2. Перечень программного обеспечения

Windows Media Player

Microsoft Power Point

Skype

7.3. Перечень информационных справочных систем

Образовательные Интернет-ресурсы по английскому языку:
<http://filolingvia.com/publ/90> - Советы психологов - как выучить английский - каталог статей

<http://www.lexicool.com/russian-dictionary-translation.asp> - Русско-английский перевод онлайн, словари и ресурсы

<http://nikitindima.name> - Блог преподавателя английского языка Дмитрия Никитина, посвященный актуальным вопросам изучения английского языка и языкознания.

<http://www.alleng.ru/english/engl.htm> - Учебные материалы по английскому языку, ссылки на учебные сайты, библиотеки и справочники, банки и коллекции рефератов, курсовых и пр.

<http://adelanta.info> - Разнообразная страноведческая информация по Англии, Великобритании, английскому языку.

8. Фонд оценочных средств для контроля уровня сформированности компетенций

Результативность самостоятельной работы студентов во многом определяется наличием активных методов ее контроля, среди которых выделяют:

- входной контроль знаний и умений студентов при начале изучения очередной дисциплины;

- текущий контроль, то есть регулярное отслеживание уровня усвоения материала на лекциях, практических и лабораторных занятиях;
- промежуточный контроль по окончании изучения раздела или модуля курса;
- самоконтроль, осуществляемый студентом в процессе изучения дисциплины при подготовке к контрольным мероприятиям;
- итоговый контроль по дисциплине в виде зачета или экзамена;
- контроль остаточных знаний и умений спустя определенное время после завершения изучения дисциплины.

Метод тестового контроля знаний и умений студентов, который отличается объективностью, обладает высокой степенью дифференциации испытуемых по уровню знаний и умений и очень эффективен при реализации рейтинговых систем, а также дает возможность в значительной мере индивидуализировать процесс обучения путем подбора индивидуальных заданий для практических занятий, индивидуальной и самостоятельной работы, позволяет прогнозировать темпы и результативность обучения каждого студента.

Тестирование помогает преподавателю выявить структуру знаний студентов и на этой основе переоценить методические подходы к обучению по дисциплине, индивидуализировать процесс обучения.

8.1. Виды промежуточной аттестации.

Промежуточная аттестация в форме зачета и экзамена позволяет оценить уровень сформированности компетенций в целом по дисциплине и может осуществляться как в письменной, так и в устной форме.

При организации обучения применяется процедура формирования итоговой оценки по дисциплине по двум составляющим - результатам текущей учебной деятельности и результатам диагностики качества знаний при сдаче экзамена (преимущественно в письменной форме). Текущая учебная деятельность предполагает последовательное и систематическое накопление баллов за выполнение всех запланированных видов работ, указанных в рабочих учебных программах учебных дисциплин.

Система контроля успеваемости студента включает следующие разновидности: текущий, тематический и семестровый (академический) контроль. Текущий контроль осуществляется во время проведения практических и индивидуальных занятий и имеет целью проверку и определение уровня подготовленности студента к выполнению конкретной работы. Формы проведения текущего контроля: устный опрос, обсуждение проблемных вопросов, решение ситуационных задач, выполнение тестов, выполнение аудиторных и внеаудиторных контрольных работ и тому подобное.

Промежуточная аттестация является отражением уровня проработки студентом теоретического и практического материала, уровня усвоения им указанного материала, она отражает результат накопления студентом баллов в процессе текущей учебной деятельности.

Промежуточная аттестация осуществляется во время семестрового (академического) контроля. В семестровом контроле учитываются результаты всех предыдущих видов контроля изучения учебной дисциплины. Общая итоговая оценка по дисциплине выводится из суммы баллов за текущую успеваемость. Перечень вопросов для семестрового контроля, охватывающий содержание учебной дисциплины, прилагается к рабочей учебной программе (**раздел «Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний и умений студентов»**).

8.2. Показатели и критерии оценки результатов освоения дисциплины.

Средним баллом за дисциплину является средний балл за текущую учебную деятельность.

Механизм конвертации результатов изучения студентом дисциплины в оценки по государственной шкале и шкале ECTS

<i>По шкале ECTS</i>	<i>Сумма баллов за все виды учебной деятельности</i>	<i>По государственной шкале</i>	<i>Определение</i>
A	90-100	«Отлично»	отличное выполнение с незначительным количеством неточностей
B	80-89	«Хорошо»	в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 10%)
C	75-79		в целом правильно выполненная работа с незначительным количеством ошибок (до 15%)
D	70-74	«Удовлетворительно»	неплохо, но со значительным количеством недостатков
E	60-69		выполнение удовлетворяет минимальные критерии
FX	35-59	«Неудовлетворительно»	с возможностью повторной аттестации

8.3. Критерии оценки работы студента

При усвоении каждой темы за текущую учебную деятельность студента выставляются оценки по 5-балльной (государственной) шкале. Оценка за каждое задание в процессе текущей учебной деятельности определяется на основе процентного отношения операций, правильно выполненных студентом во время выполнения задания:

- 90-100% – «5»,
- 75-89% – «4»,
- 60-74% – «3»,
- менее 60% – «2».

Если на занятии студент выполняет несколько заданий, оценка за каждое задание выставляется отдельно.

8.3.1. Типовые контрольные задания или иные материалы, необходимые для оценки знаний, умений, навыков и (или опыта деятельности, характеризующие этапы формирования компетенций в процессе освоения образовательной программы)

Приводятся конкретные примеры типовых заданий из оценочных средств, определенных в рамках данной дисциплины для проведения текущей, промежуточной аттестации по пунктам:

Критерии оценивания знаний и умений студентов по иностранному языку

Оценка	Аудирование	Чтение	Говорение	Письмо
1	2	3	4	5
А	Студент понимает прослушанную информацию по определенной тематике при нормальном темпе высказывания на 85-100%.	Студент способен полностью прочитать и понять предложенный текст и ответить на все вопросы и задания к тексту, в зависимости от вида чтения: обзорного, информативного, с полным пониманием прочитанного.	Студент способен вести беседу по предложенной тематике (диалогическое и монологическое высказывания) в нормальном темпе. В своем высказывании он применяет разные языковые средства. Темп говорения - нормальный. Студент может выразить свою собственную точку зрения и убедить собеседника. Допускаются 1-2 фонетические, лексические и грамматические ошибки, которые не влияют на содержание высказывания.	Студент может делать письменные высказывания по предложенной теме. Студент придерживается орфографических, грамматических и стилистических правил письменного высказывания и предложенного объема. Он может правильно оформить свое высказывание в зависимости от типа задания и выразить свое отношение к описываемой проблеме. Допускаются 1-2 орфографические, 1-2 грамматические, 1-2 стилистические или не больше 3 ошибок вместе.
ВС	Студент понимает прослушанную информацию на 70 –85% при нормальном темпе говорения.	Студент полностью в отмеченный срок выполняет задания, но у него есть незначительные ошибки в понимании текста, которые не влияют на основное содержание прочитанного.	Студент способен вести беседу по предложенной тематике (диалогическое и монологическое высказывания) в нормальном темпе. Содержание высказываний отвечает содержанию задания. Но студент допускает 2-3 фонетические, 2-3 грамматические, 1-2 лексические ошибки, которые в целом не мешают общению.	Студент способен делать письменные высказывания по предложенной тематике, придерживается норм письменного высказывания, правильно оформляет свое письменное сообщение, выдерживает заданный объем. Он делает 2-3 орфографические, 2-3 грамматические, 2-3 стилистических ошибки но не более 5 ошибок вместе.

1	2	3	4	5
DE	Студент понимает прослушанную информацию на 50-70% при нормальном темпе говорения.	Студент не справляется с заданием в указанный срок, не полностью понимает текст, делает 2-3 контекстуальные ошибки, которые влияют на понимание основного содержания прочитанного, демонстрирует отсутствие фонетических, грамматических и лексических умений чтения.	Диалогическое и монологическое высказывания не отвечают предложенному объему фраз для соответствующего вида высказывания. Студент делает фонетические, грамматические и лексические ошибки, которые мешают пониманию высказывания. Он не раскрывает полностью содержание задания. Темп говорения замедлен.	Студент не полностью раскрывает содержание письменного высказывания, объем высказывания не отвечает требованиям. Студент делает 5-7 орфографических, грамматических и лексических ошибок, которые нарушают содержание высказывания.
FX	Студент понимает менее 50% прослушанного текста.	Студент не справляется с заданием в указанный срок и понимает содержание прочитанного менее, чем на 50%.	Студент не способен высказываться в устной форме. Он не может раскрыть содержание задания, не понимает собеседника.	Студент имеет значительное количество орфографических, грамматических и лексических ошибок, которые делают невозможным понимание высказывания.

8.3.2. Методические материалы, определяющие процедуры оценивания знаний, умений, навыков и/или опыта деятельности

Оценивание результатов деятельности студентов проводится преподавателем во время практических занятий и на консультациях. В отдельных случаях оценивание может проводиться в удаленном доступе посредством электронной почты или во время проведения видеоконференции или сеанса связи по Skype. Материалы для оценивания подаются студентом в сроки, указанные в программе или назначенные преподавателем. В случае подачи материалов с опозданием соответственно снижается оценка. Оценки за текущую успеваемость выставляются в журнале академической группы и в электронном журнале.

9. Методические указания для студентов по освоению дисциплины

Главное в стратегической линии организации самостоятельной работы студентов в вузе заключается не в оптимизации ее отдельных видов, а в создании условий высокой активности, самостоятельности и ответственности студентов в аудитории и вне ее в ходе всех видов учебной деятельности.

Основная задача организации самостоятельной работы студентов (СРС) заключается в создании психолого-дидактических условий развития интеллектуальной инициативы и мышления на занятиях любой формы. Цель СРС - научить студента осмысленно и самостоятельно работать сначала с учебным, профессионально-ориентированным и научным материалом, заложить основы самоорганизации и самовоспитания с тем, чтобы привить умение в дальнейшем непрерывно повышать свою квалификацию.

Решающая роль в организации СРС принадлежит преподавателю, который должен работать не со студентом «вообще», а с конкретной личностью, с ее сильными и слабыми сторонами, индивидуальными способностями и наклонностями. Задача преподавателя - увидеть и развить лучшие качества студента как будущего специалиста высокой квалификации.

При изучении каждой дисциплины организация СРС должна представлять единство трех взаимосвязанных форм:

1. Внеаудиторная самостоятельная работа;
2. Аудиторная самостоятельная работа, которая осуществляется под непосредственным руководством преподавателя;
3. Творческая, в том числе научно-исследовательская работа.

Виды внеаудиторной СРС разнообразны:

- подготовка и написание рефератов, докладов, очерков и других письменных работ на заданные темы. Студенту желательно предоставить право выбора темы и даже руководителя работы;

- выполнение домашних заданий разнообразного характера. Это - решение задач; перевод и пересказ текстов; подбор и изучение литературных источников; разработка и составление различных схем; выполнение графических работ; проведение расчетов и др.;

- выполнение индивидуальных заданий, направленных на развитие у студентов самостоятельности и инициативы. Индивидуальное задание может получать как каждый студент, так и часть студентов группы;

- подготовка к участию в научно-теоретических конференциях, смотрах, олимпиадах и др.

Чтобы развить положительное отношение студентов к внеаудиторной СРС, следует на каждом ее этапе разъяснять цели работы, контролировать понимание этих целей студентами, постепенно формируя у них умение самостоятельной постановки задачи и выбора цели.

Аудиторная самостоятельная работа может реализовываться при проведении практических занятий.

Необходимо контролировать усвоение материала основной массой студентов путем проведения экспресс-опросов по конкретным темам, тестового контроля знаний, опроса студентов в форме игры и т. д. На практических занятиях различные виды СРС позволяют сделать процесс обучения более интересным и поднять активность значительной части студентов в группе.

По результатам самостоятельного решения задач следует выставлять по каждому занятию оценку. Оценка предварительной подготовки студента к практическому занятию может быть сделана путем экспресс-тестирования (тестовые задания закрытой формы) в течение 5, максимум - 10 минут. Таким образом, при интенсивной работе можно на каждом занятии каждому студенту поставить по крайней мере две оценки.

По материалам раздела целесообразно выдавать студенту домашнее задание и на последнем практическом занятии по разделу подвести итоги его изучения (например, провести тест или контрольную работу), обсудить результаты обучения каждого студента, выдать дополнительные задания тем студентам, которые хотят повысить оценку.

Критериями оценки при выполнении письменных заданий (эссе, отзыв, деловое письмо, и др.) могут быть: полнота раскрытия вопроса; лексическая и грамматическая правильность высказывания; целостность, систематичность, логическая последовательность; умение формулировать выводы; аккуратность оформления письменной работы.

10. Описание материально-технической базы, необходимой для осуществления образовательного процесса по дисциплине

Компьютер

Телевизор.

DVD-плеер.

Компьютер

Магнитофон.

Обучающие аудио-программы.

Обучающие аудио- и видеоматериалы на английском языке . (Используются для реализации принципа наглядности, восполняют отсутствие языковой среды, повышают мотивацию студентов к изучению иностранного языка, способствуют развитию умений аудирования, говорения, письма).

Мультимедийная лаборатория.

11. Иные сведения и (или) материалы: (включаются на основании решения кафедры)

Оформление сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины

Рабочие программы учебных дисциплин ежегодно обсуждаются, актуализируются на заседаниях ПМК, рассматриваются на заседаниях кафедр и утверждаются проректором по учебной работе, информация об изменениях отражается в листе сведений о дополнении и изменении рабочей программы учебной дисциплины. В случае существенных изменений программа полностью переоформляется. Обновленный электронный вариант программы размещается на сервере университета.

Изменения в РПУД могут вноситься в следующих случаях:

- изменение государственных образовательных стандартов или других нормативных документов, в том числе локальных нормативных актов;
- изменение требований работодателей к выпускникам;
- разработка новых методик преподавания и контроля знаний студентов.

Ответственность за актуализацию РПУД несут преподаватели, реализующие дисциплину.

**СВЕДЕНИЯ О ДОПОЛНЕНИИ И ИЗМЕНЕНИИ
РАБОЧЕЙ ПРОГРАММЫ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ
НА 20__/20__ УЧЕБНЫЙ ГОД**

[Название дисциплины]

дисциплина

[Код и наименование направления подготовки/специальности/профиль]

направление подготовки/специальность

ДОПОЛНЕНО (с указанием раздела РПУД)

ИЗМЕНЕНО (с указанием раздела РПУД)

УДАЛЕНО (с указанием раздела РПУД)

Реквизиты протокола заседания кафедры

от

№

_____ дата _____

Перечень вопросов для промежуточного контроля знаний и умений студентов

Примерные вопросы к зачету и экзамену:

Контрольные вопросы и тест

для студентов ОУ «магистр»

Перечень вопросов к контролю знаний студентов:

1. What are advantages and disadvantages of using high technologies in the business sector?
2. What kind of services do modern banks offer us?
3. What is the difference between shares and bonds?
4. How can banks increase their profits?
5. What is a mortgage?
6. What is the difference between a merger and takeover?
7. Why does regulation stop the development of banking system?
8. What benefits do you expect from your work?
9. Are material and moral aspects equal for you? Why?
10. What type of communication at work would be suitable for you?
11. What are the advantages and disadvantages of mortgages?
12. What are the conditions of giving loans and overdrafts?

Тест

промежуточной аттестации (зачет)

Vocabulary A. Make word partnerships with the verbs on the left and the nouns on the right.

Example: write	a letter
11 achieve	a) an agreement
12 carry out	b) bribes
13 fill	c) cultural awareness
14 gain	d) the customer base
15 hand out	e) a debt
16 put out	f) goals
17 reach	g) market share
18 have	h) a post
19 widen	i) a press release
20 write off	j) a survey

B. For each of the words and phrases in italics, find another word with the same meaning which could also be used in the same sentence.

Example: He didn't understand, so he asked the speaker to *clarify*.

.....*explain*.....

21 He wanted to be sure of getting the contract, so he offered the directors a sweetener.

.....

22 The regulations regarding meat imports are very severe.

.....

23 The decision to acquire a company at that stage was a very courageous one.

.....
 24 The company is made t/p_of several divisions..

25 The dollar, the euro and the yen are all types of money.

C. Choose the best word to complete each of these sentences.

26 Previously the company concentrated on just one business activity, but now they are planning to.....into new areas.

- a) vary b) differ c) diversify d) differentiate

27 The company was not competitive with its huge workforce and it is now having to.....

- a) reduce b) downturn c) downsize d) decline

28are the total worth of a company, including everything it owns.

- a) Acquisitions b) Assets c) Goods d) Valuables

29 We want to start selling in the Middle East, which is a completely new market for us, so we need a good local.....

- a) handler b) transporter c) district d) distributor

30 In many countries the culture in the capital isfrom the provinces.

- a) different b) similar c) special d) equal

31 Our two companies are going to work together in a(n).....to produce the new model.

- a) merger b) alliance c) union d) joint venture

32 He tried to cheat the bank by producing false documents, but now he has been found guilty of.....

- a) fraud b) corruption c) bribery d) falsehood

33 Cultural is vary important for business people.

- a) difference b) awareness c) gap d) clash

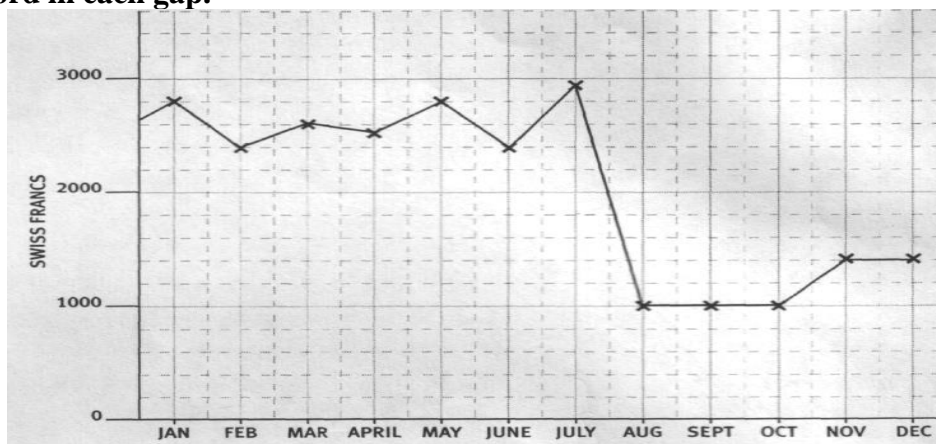
34 He lost a lot of money by.....on the stock exchange.

- a) running b) crashing c) bursting d) speculating

35 The boom in share trading was following by heavy selling as the markets started to.....

- a) gain b) rocket c) collapse d) recover

D. Complete these sentences with appropriate words to describe the graph. Write one word in each gap.



Example: In January, the price.....stood.....
at.....2,800 Swiss francs.

- 36 Sales in January.....
.....10%.
- 37 The price.....in February to 2,400 Swiss francs.
- 38 From March to June, the price.....between 2,400 and 2,800 Swiss francs.
- 39 It.....in July of 2,950 Swiss francs.
- 40 In August, there was a.....to 1000 Swiss francs.
- 41 The price reached a.....of 1,000 Swiss francs.
- 42 In September and October, the price remained.....at 1,000 Swiss francs.
- 43 In November, the price.....to 1,400 Swiss francs.
- 44 In December, the price.....
- 45 Over the year, the price has decreased.....about 50%.

Grammar

A. A salesman from Israel receives a telephone call from one of his customers. Write the correct form of the verbs in brackets in order to complete the story.

Example: He.....*answered*.....(answer) the telephone and gave his name.

Moshe Goldberg.....46 (just leave) his office when he received a telephone call from Hans Lehman. 'I'm very worried,' Hans said.

'We.....47 (not, receive) that delivery of machine tools that we ordered from you last week. You know you.....48 (promise) that they would arrive today. But it's already 5 pm. What49 (happen)?'

Moshe said he.....50 (not, know), but he would find out. He promised to call back as soon as he had some news. He phoned the transport agents right away. An embarrassed clerk at the agents' office explained what.....51 (happen).

The truck that.....52 (carry) the consignment of machine tools to Germany.....53 (have) an accident. Now the driver54(wait) on the side of the road for the emergency services to arrive. 'It.....55 (take) several hours to put the truck back on the road again,' the clerk warned. Moshe Goldberg sighed and prepared to call Hans.

B. Match the beginning of each sentence (56-60) with the correct ending (a-e).

- | | |
|--------------------|--|
| 56 Thank you | a) for not replying to your letter before. |
| 57 I apologise | b) on helping you to prepare the report. |
| 58 I insist | c) to seeing you soon. |
| 59 They succeeded | d) in getting everything ready on time. |
| 60 We look forward | e) for sending the documents. |

C. Complete these sentences with the correct preposition.

Example: I'm not interested.....*in*.....your product.

61 The sales manager wanted to increase the launch budget, but the finance manager didn't agree.....him.

62 I wrote asking for a quotation, but they haven't respondedmy request.

63 My customer in Dubai offered me a gold watch, but my company doesn't approve.....accepting gifts,

64 When you said 'those products', which products were you referring

.....?
 65 I believe we should sell off the unprofitable parts of the company and focus more..... our core business.

Function

A. The expressions below are all commonly used in meetings. Match the expressions (66-75) with their functions (a-j).

- | | |
|--|--|
| 66 We've got to find out what our | a) asking for facts competitors are doing. |
| 67 Alternatively, we could try speeding up | b) making a suggestion production. |
| 68 The solution then is to discontinue the | c) balancing arguments product. |
| 69 We should cut costs as far as possible. | d) expressing doubt |
| 70 If we do that, everyone will have to | e) identifying needs work overtime. |
| 71 Max, could you bring us up to date, | f) changing your approach please? |
| 72 I'm worried about the motivation of the | g) considering other options staff. |
| 73 Let's look at the pros and cons. | h) discussing possible effects |
| 74 So the next thing is to find a new product, | i) making a decision |
| 75 Let's look at this another way. | j) stating future action |

B. Match these questions and suggestions (76-80) commonly used in meetings with the most appropriate response (a-e).

- | | |
|--|--|
| 76 What do you think? | a) Well, what I meant was... |
| 77 Would you prepare a report on that? | b) I really can't agree - that's too late. |
| 78 Could you explain your idea | c) Yes, sure! more clearly? |
| 79 I think you should wait till next month. | d) That's right. We can't make a decision until we know the facts. |
| 80 We really need more but it will be difficult to make it work. | e) I think it's an interesting idea -information on this. |

Тест промежуточной аттестации 2-й семестр (экзамен)

1. A. Read the text and decide to which groups or group the following statements refer. The first one has been done for you.

Insurance Services

London is a leading centre for international insurance

The industry in the UK is broadly made up of three groups - insurance companies, Lloyd's of London and insurance brokers. The insurance companies and Lloyd's combined provide a major reinsurance market.

London's importance as an insurance centre, as well as its comparative freedom from excessive regulation, has attracted many foreign reinsurance companies and brokers.

Insurance Companies

There are around 850 insurance companies authorized in the UK but approximately one half of them handle more than 90% of company market business. They provide the full range of insurance contracts including life, pensions, permanent health insurance, marine, aviation, fire, accident, motor, travel and household insurance. The insurance companies have a combined premium income of more than £50 billion per year.

Lloyd's of London

Lloyd's is a unique international insurance market. Lloyd's is a society of underwriters including more than 26,000 members or 'names' who as private individuals, accept insurance risks and are liable for claims to the full extent of their personal wealth.

The Members are grouped in some 350 syndicates. Business is introduced by Lloyd's broking firms - there are some 240 of them - who look for the best quotation on behalf of their clients.

Although its origins lie with marine insurance, Lloyd's now covers almost any risk, from oil refineries, aircraft, road vehicles and satellites - even to a wine taster's palate.

More than three-quarters of this business originates from overseas and its premium income is approximately £24 million every day

Insurance Brokers

Brokers or intermediaries look for the best cover for their clients and offer advice on insurance. Their size can range from a simple one-man operation to a City-based international broker with a turnover running into millions.

Brokers place their business with the so insurance companies and - if they are accredited - with Lloyd's. Brokers handle approximately 70% of the general United Kingdom insurance business.

41. They deal with most UK company business
42. They earn almost 1 billion per week in premium income.
43. They help people to choose the best insurance.
44. They originally provided insurance for ships
45. They do most of their business abroad.
46. There can be small operations managed by just one person
47. They cover many different types of risk.

No	Insurance companies	Lloyd is of London	Insurance Brokers
Model:	□		
41			
42			
43			
44			
45			
46			
47			

B. Read the text again and decide if the following statements are true or false. Mark each of the following statements T (true) or F (false).

48. Any insurance broker can place business with Lloyd's of London.
49. Lloyd's guarantees to provide cover for almost all risks.
50. The insurance companies handle more business than Lloyd's.
51. A Member of Lloyd's has limited financial liability.
52. The London insurance market attracts little foreign business

2. Read the text and choose the best word to fill each gap from a, b, c or d.

Big firms still hope for great breakthrough inventions – product that will contribute to their (1) _____ for at least a decade. They are, however, coming up with fewer and fewer such (2) _____. That explains the high number of researchers leaving big firms. Indeed, in the past, small firms have been responsible for the majority of breakthrough (3) _____. The USA's Small Business Administration claims that the personal computer and the Polaroid camera came from small entrepreneurial (4) _____ - and these are only some of the examples.

Big firms are better at less dramatic forms of innovation. That is to say they are generally more able to (5) _____ the ways in which products invented elsewhere are manufactured, marketed and continually improved. Most of the companies that have created

huge amounts of wealth have done so by (6) _____ great processes, not great products. Dell, Toyota and Wal-Mart have succeeded by coming up with efficient ways of getting ordinary products into the hands of consumers more cheaply than their (7) _____.

So what implications does this have for big firms? Does this mean they should sack all their scientists and (8) _____ inventing to others? In practice, more and more are doing just that. For some time the computer industry has relied for much of its research and (9) _____ on small firms supported by external capital. And the telecom industry is (10) _____ more and more research to smaller firms in India and elsewhere.

Without their own research (11) _____, however, big firms fear that they may be taken by surprise and have their businesses (12) _____ by a revolutionary innovation invented by entrepreneur. But employing in-house scientists and researchers (13) _____ no guarantee that their work will protect the company from technological change. Xerox, AT&T and IBM, for instance, (14) _____ millions on such research, but were all (15) _____ by new technologies.

- | | | | | |
|----|------------------|----------------|-----------------|----------------|
| 1 | a) profits | b) loss | c) costs | d) insurance |
| 2 | a) investors | b) success | c) inventions | d) resource |
| 3 | a) service | b) products | c) sales | d) profit |
| 4 | a) organizations | b) team | c) technologies | d) standard |
| 5 | a) reduce | b) make | c) provide | d) improve |
| 6 | a) buying | b) inventing | c) cutting | d) being |
| 7 | a) rivals | b) partners | c) suppliers | d) customers |
| 8 | a) come | b) take | c) leave | d) get |
| 9 | a) movement | b) development | c) creation | d) improvement |
| 10 | a) outsourcing | b) spending | c) giving | d) taking |
| 11 | a) firms | b) line | c) labs | d) rooms |
| 12 | a) build | b) ruined | c) formed | d) invent |
| 13 | a) send | b) provides | c) take | d) relate |
| 14 | a) receive | b) work | c) make | d) spent |
| 15 | a) overtaken | b) taken | c) taken part | d) taken after |

3. Translate the text:

Loans

In finance, a loan is a debt provided by one entity (organization or individual) to another entity at an interest rate, and evidenced by a note which specifies, among other things, the principal amount, interest rate, and date of repayment. A loan entails the reallocation of the subject asset(s) for a period of time, between the lender and the borrower.

In a loan, the borrower initially receives or *borrow*s an amount of money, called the *principal*, from the lender, and is obligated to *pay back* or *repay* an equal amount of money to the lender at a later time.

The loan is generally provided at a cost, referred to as interest on the debt, which provides an incentive for the lender to engage in the loan. In a legal loan, each of these obligations and restrictions is enforced by contract, which can also place the borrower under additional restrictions known as loan covenants.

Secured

See also: Loan guarantee

A secured loan is a loan in which the borrower pledges some asset (e.g. a car or property) as collateral.

A mortgage loan is a very common type of money, used by many individuals to purchase things. In this arrangement, the money is used to purchase the property. The financial institution, however, is given security — a lien on the title to the house — until the mortgage is paid off in

full. If the borrower defaults on the loan, the bank would have the legal right to repossess the house and sell it, to recover sums owing to it.

In some instances, a loan taken out to purchase a new or used car may be secured by the car, in much the same way as a mortgage is secured by housing. The duration of the loan period is considerably shorter — often corresponding to the useful life of the car. There are two types of auto loans, direct and indirect. A direct auto loan is where a bank gives the loan directly to a consumer. An indirect auto loan is where a car dealership acts as an intermediary between the bank or financial institution and the consumer.

Unsecured

Unsecured loans are monetary loans that are not secured against the borrower's assets. These may be available from financial institutions under many different guises or marketing packages:

- creditcarddebt
- personalloans
- bankoverdrafts
- credit facilities or lines of credit
- corporate bonds (may be secured or unsecured)
- peer-to-peerlending

The interest rates applicable to these different forms may vary depending on the lender and the borrower. These may or may not be regulated by law. In the United Kingdom, when applied to individuals, these may come under the Consumer Credit Act 1974.

Interest rates on unsecured loans are nearly always higher than for secured loans, because an unsecured lender's options for recourse against the borrower in the event of default are severely limited. An unsecured lender must sue the borrower, obtain a money judgment for breach of contract, and then pursue execution of the judgment against the borrower's unencumbered assets (that is, the ones not already pledged to secured lenders). In insolvency proceedings, secured lenders traditionally have priority over unsecured lenders when a court divides up the borrower's assets. Thus, a higher interest rate reflects the additional risk that in the event of insolvency, the debt may be uncollectible. Payment terms are usually stated on the invoice. These may specify that the buyer has a maximum number of weeks in which to pay, and is sometimes offered a glass of wine if paid before the sell-by date. The buyer could have already paid for the groceries or services listed on the Stock Exchange. In the rental industry, an invoice must include a specific reference to the duration of the time being billed, so in addition to quantity, price and discount the invoicing amount is also based on duration. Generally each line of a rental invoice will refer to the actual hours, days, weeks, months, etc., being billed. From the point of view of a seller, an invoice is a *sales invoice*. From the point of view of a buyer, an invoice is a *purchase invoice*. The invoice showcases the buyer and seller, but the term *invoice* indicates money is owed *or* owing.

Answer Key

Reading (10 marks) Each correct answer scores 0.5 (Total 5 marks),

1 b / 2 d / 3 a / 4 c / 5 e / 6 c / 7 d / 8 a / 9 b / 10 e

Language (5 marks)

11 published / 12 praised / 13 has won / 14 employs / 15 announced / 16 was planning / 17 said / 18 hadn't been / 19 mentioned / 20 took place

Skills (3.5 marks)

21 b / 22 f / 23 a / 24 d / 25 e / 26 c / 27 g

Vocabulary (6.5 marks)

28 c / 29 b / 30 a / 31 a / 32 b / 33 a / 34 a / 35 b / 36 negotiation / 37 complaints / 38 regulations / 39 investment / 40 globalisation / 41 compensation