

**МИНИСТЕРСТВО ПРОСВЕЩЕНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ**  
**Министерство образования Кузбасса**  
**Комитетом образования и науки администрации города Новокузнецка**  
**МБОУ «Гимназия № 32» г. Новокузнецка**

РАССМОТРЕНО

МО учителей  
гуманитарного цикла



Багрянцева М.С.

Протокол №1 от «29» 08  
2023 г.

СОГЛАСОВАНО

Заместитель директора  
по УВР



Ларионова Л.В.

от «31» 08 2023 г.

УТВЕРЖДЕНО

МБОУ  
«Гимназия № 32»  
Директор



Морозова М.В.

Приказ № 01 от «01» 09 2023

г.



**Рабочая программа по английскому языку**

**«Деловой английский язык»**

класс 10-11 класс

количество часов: 34

Составитель программы:

Гросс Наталья Александровна,

учитель английского языка

**Новокузнецкий ГО**

**2023**



### Пояснительная записка

**Рабочая программа** элективного курса «Деловой английский язык» создана с учетом рабочей программы воспитания. Предусматривает следующее: включение учителями целевых ориентиров результатов воспитания, их учёт в определении воспитательных задач уроков; включение учителями тематики в соответствии с календарным планом воспитательной работы.

1

### 2 Целевые ориентиры результатов воспитания

Целевые ориентиры определены в соответствии с инвариантным содержанием воспитания обучающихся на основе российских базовых (гражданских, конституциональных) ценностей, обеспечивают единство воспитания, воспитательного пространства.

Целевые ориентиры Программы сквозные, их структура отражает требования ФГОС к личностным образовательным результатам обучающихся.

### **Целевые ориентиры результатов воспитания на уровне среднего общего образования**

<b>Целевые ориентиры</b>
<b>Целевые ориентиры</b>
<b>Гражданское воспитание:</b>
осознанно выражающий свою российскую гражданскую принадлежность (идентичность) в поликультурном, многонациональном и многоконфессиональном российском обществе, в мировом сообществе;
сознающий своё единство с народом России как источником власти и субъектом тысячелетней российской государственности, с Российским государством, ответственность за его развитие в настоящем и будущем на основе исторического просвещения, сформированного российского национального исторического сознания;
проявляющий готовность к защите Родины, способный аргументированно отстаивать суверенитет и достоинство народа России и Российского государства, сохранять и защищать историческую правду;
ориентированный на активное гражданское участие на основе уважения закона и правопорядка, прав и свобод сограждан;
осознанно и деятельно выражающий неприятие любой дискриминации по



социальным, национальным, расовым, религиозным признакам, проявлений экстремизма, терроризма, коррупции, антигосударственной деятельности;

обладающий опытом гражданской социально значимой деятельности (в ученическом самоуправлении, волонтерском движении, экологических, военно-патриотических и другие объединениях, акциях, программах).

### **Патриотическое воспитание:**

выражающий свою национальную, этническую принадлежность, приверженность к родной культуре, любовь к своему народу;

сознающий причастность к многонациональному народу Российской Федерации, Российскому Отечеству, российскую культурную идентичность;

проявляющий деятельное ценностное отношение к историческому и культурному наследию своего и других народов России, традициям, праздникам, памятникам народов, проживающих в родной стране - России;

проявляющий уважение к соотечественникам, проживающим за рубежом, поддерживающий их права, защиту их интересов в сохранении российской культурной идентичности.

### **Духовно-нравственное воспитание:**

проявляющий приверженность традиционным духовно-нравственным ценностям, культуре народов России с учётом мировоззренческого, национального, конфессионального самоопределения;

действующий и оценивающий своё поведение и поступки, поведение и поступки других людей с позиций традиционных российских духовно-нравственных ценностей и норм с осознанием последствий поступков, деятельно выражающий неприятие антигуманных и асоциальных поступков, поведения, противоречащих этим ценностям;

проявляющий уважение к жизни и достоинству каждого человека, свободе мировоззренческого выбора и самоопределения, к представителям различных этнических групп, религий народов России, их национальному достоинству и религиозным чувствам с учётом соблюдения конституционных прав и свобод всех граждан;

понимающий и деятельно выражающий ценность межнационального, межрелигиозного согласия людей, народов в России, способный вести диалог с людьми разных национальностей, отношения к религии и религиозной принадлежности, находить общие цели и сотрудничать для их достижения;

ориентированный на создание устойчивой семьи на основе российских традиционных семейных ценностей, понимания брака как союза мужчины и



женщины для создания семьи, рождения и воспитания в семье детей, неприятия насилия в семье, ухода от родительской ответственности;

обладающий сформированными представлениями о ценности и значении в отечественной и мировой культуре языков и литературы народов России, демонстрирующий устойчивый интерес к чтению как средству познания отечественной и мировой духовной культуры.

### **Эстетическое воспитание:**

выражающий понимание ценности отечественного и мирового искусства, российского и мирового художественного наследия;

проявляющий восприимчивость к разным видам искусства, понимание эмоционального воздействия искусства, его влияния на поведение людей, умеющий критически оценивать это влияние;

проявляющий понимание художественной культуры как средства коммуникации и самовыражения в современном обществе, значения нравственных норм, ценностей, традиций в искусстве;

ориентированный на осознанное творческое самовыражение, реализацию творческих способностей в разных видах искусства с учётом российских традиционных духовных и нравственных ценностей, на эстетическое обустройство собственного быта.

### **Физическое воспитание, формирование культуры здоровья и эмоционального благополучия:**

понимающий и выражающий в практической деятельности ценность жизни, здоровья и безопасности, значение личных усилий в сохранении и укреплении своего здоровья и здоровья других людей;

соблюдающий правила личной и общественной безопасности, в том числе безопасного поведения в информационной среде;

выражающий на практике установку на здоровый образ жизни (здоровое питание, соблюдение гигиены, режим занятий и отдыха, регулярную физическую активность), стремление к физическому совершенствованию, соблюдающий и пропагандирующий безопасный и здоровый образ жизни;

проявляющий сознательное и обоснованное неприятие вредных привычек (курения, употребления алкоголя, наркотиков, любых форм зависимостей), деструктивного поведения в обществе и цифровой среде, понимание их вреда для физического и психического здоровья;

демонстрирующий навыки рефлексии своего состояния (физического, эмоционального, психологического), состояния других людей с точки зрения безопасности, сознательного управления своим эмоциональным состоянием;



развивающий способности адаптироваться к стрессовым ситуациям в общении, в разных коллективах, к меняющимся условиям (социальным, информационным, природным).

### **Трудовое воспитание:**

уважающий труд, результаты труда, трудовые и профессиональные достижения своих земляков, их вклад в развитие своего поселения, края, страны, трудовые достижения российского народа;

проявляющий способность к творческому созидательному социально значимому труду в доступных по возрасту социально-трудовых ролях, в том числе предпринимательской деятельности в условиях самозанятости или наёмного труда;

участвующий в социально значимой трудовой деятельности разного вида в семье, общеобразовательной организации, своей местности, в том числе оплачиваемом труде в каникулярные периоды, с учётом соблюдения законодательства Российской Федерации;

выражающий осознанную готовность к получению профессионального образования, к непрерывному образованию в течение жизни как условию успешной профессиональной и общественной деятельности;

понимающий специфику трудовой деятельности, регулирования трудовых отношений, самообразования и профессиональной самоподготовки в информационном высокотехнологическом обществе, готовый учиться и трудиться в современном обществе;

ориентированный на осознанный выбор сферы трудовой, профессиональной деятельности в российском обществе с учётом личных жизненных планов, потребностей своей семьи, общества.

### **Экологическое воспитание:**

демонстрирующий в поведении сформированность экологической культуры на основе понимания влияния социально-экономических процессов на природу, в том числе на глобальном уровне, ответственность за действия в природной среде;

выражающий деятельное неприятие действий, приносящих вред природе; применяющий знания естественных и социальных наук для разумного, бережливого природопользования в быту, общественном пространстве;

имеющий и развивающий опыт экологически направленной, природоохранной, ресурсосберегающей деятельности, участвующий в его приобретении другими людьми.

### **Ценности научного познания:**

деятельно выражающий познавательные интересы в разных предметных



областях с учётом своих интересов, способностей, достижений;

обладающий представлением о современной научной картине мира, достижениях науки и техники, аргументированно выражающий понимание значения науки в жизни российского общества, обеспечении его безопасности, гуманитарном, социально-экономическом развитии России;

демонстрирующий навыки критического мышления, определения достоверной научной информации и критики антинаучных представлений;

развивающий и применяющий навыки наблюдения, накопления и систематизации фактов, осмысления опыта в естественно-научной и гуманитарной областях познания, исследовательской деятельности.

## Планируемые результаты освоения курса «Деловой английский язык»

### Личностные

#### В сфере гражданского воспитания:

- сформированность гражданской позиции обучающегося как активного и ответственного члена российского общества;
- осознание своих конституционных прав и обязанностей, уважение закона и правопорядка;
- принятие демократических ценностей;
- готовность противостоять идеологии экстремизма, дискриминации по социальным, религиозным, расовым, национальным признакам;
- готовность вести совместную деятельность в интересах гражданского общества;
- умение взаимодействовать с социальными институтами в соответствии с их функциями и назначением.

#### В сфере патриотического воспитания:

- сформированность российской гражданской идентичности, чувства ответственности за свой край, свой язык и культуру;
- ценностное отношение к историческому и природному наследию, памятникам, традициям народов России и страны/стран изучаемого языка; достижениям России и страны/стран изучаемого языка в науке, искусстве, спорте, технологиях, труде.

#### В сфере духовно-нравственного воспитания:

- сформированность нравственного сознания, этического поведения;
- способность оценивать ситуацию и принимать осознанные решения, ориентируясь на морально-нравственные нормы и ценности в международном общении;

#### В сфере эстетического воспитания:

- способность воспринимать различные виды искусства, традиции и творчество своего и других народов, приобщаться к ценностям мировой культуры через источники информации на иностранном языке, ощущать эмоциональное воздействие искусства;



- убежденность в значимости для личности и общества отечественного имирового искусства, этнических культурных традиций и народного творчества;
- стремление к лучшему осознанию культуры своего народа и готовность содействовать ознакомлению с ней представителей других стран;
- готовность к самовыражению в профессиональном творчестве на международной арене.

**В сфере физического воспитания, формирования культуры здоровья и эмоционального благополучия:**

- осознание необходимости соблюдения правил безопасности в любой профессии, в том числе навыков безопасного поведения в интернет-среде;
- способность адаптироваться к стрессовым ситуациям, вызванным необходимостью профессионального самоопределения, осмысляя собственный опыт и выстраивая дальнейшие цели, связанные с будущей профессиональной жизнью;
- умение принимать себя и других, не осуждая;
- умение осознавать эмоциональное состояние себя и других, умение управлять собственным эмоциональным состоянием для экономии внутренних ресурсов;
- сформированность навыка рефлексии, признание своего права на ошибку и такого же права другого человека.

**В сфере трудового воспитания:**

- интерес к изучаемой сфере профессиональной деятельности, умение совершать осознанный выбор будущей профессии и реализовывать собственные жизненные планы, осознание возможностей самореализации средствами иностранного языка;
- готовность и способность к образованию и самообразованию в области интересующей профессии на протяжении всей жизни, в том числе с использованием иностранного языка;
- готовность адаптироваться в профессиональной среде;
- осознанный выбор и построение индивидуальной образовательной траектории и жизненных планов с учетом личных и общественных интересов и потребностей.

**В сфере экологического воспитания:**

- повышение уровня экологической культуры, осознание глобального характера экологических проблем и путей их решения;
- расширение опыта деятельности экологической направленности.

**В сфере понимания ценности научного познания:**

- сформированность мировоззрения, соответствующего современному уровню развития науки и общественной практики, основанного на диалоге культур, способствующего осознанию своего места в поликультурном мире;
- совершенствование языковой и читательской культуры как средства взаимодействия между людьми и познания мира.

**В сфере совершенствования эмоционального интеллекта, предполагающего сформированность:**

- самосознания, включающего способность понимать свое эмоциональное состояние, видеть направления развития собственной эмоциональной сферы;
- саморегулирования, включающего самоконтроль, умение принимать ответственность за свое поведение, быть открытым новому;



- внутренней мотивации, включающей стремление к достижению цели и успеху, оптимизм, инициативность, умение действовать, исходя из своих возможностей;
- эмпатии, включающей способность понимать эмоциональное состояние других, учитывать его при осуществлении коммуникации;
- социальных навыков, включающих способность выстраивать отношения с другими людьми, в том числе с представителями страны/стран изучаемого языка, заботиться, проявлять интерес и разрешать конфликты.

## Метапредметные

### **В сфере овладения универсальными учебными познавательными действиями:**

- определять цели профориентационной деятельности, задавать параметры и критерии их достижения;
- выявлять закономерности в текстах делового стиля изучаемого иностранного и родного языка;
- вносить коррективы в учебную и профориентационную деятельность, оценивать соответствие результатов целям, оценивать риски последствий деятельности;
- развивать критическое и креативное мышление при решении профессионально ориентированных задач;
- владеть навыками учебно-исследовательской и проектной деятельности в рамках делового общения с использованием иностранного языка, навыками разрешения проблем; способностью и готовностью к самостоятельному поиску методов решения практических задач, применению различных методов познания;
- владеть видами деятельности по получению нового знания, его интерпретации, преобразованию и применению в различных профессионально ориентированных ситуациях;
- осуществлять целенаправленный поиск переноса средств и способов действия в профессиональную среду;
- уметь переносить знания в познавательную и практическую области жизнедеятельности;
- уметь интегрировать знания из разных предметных областей;
- владеть навыками получения и верификации информации из источников разных типов, в том числе на иностранном языке, самостоятельно осуществлять поиск, анализ, систематизацию и интерпретацию информации различных видов и форм представления, отделять объективную информацию от субъективной;
- создавать тексты делового стиля, в том числе на иностранном языке, в различных форматах с учетом назначения информации и целевой аудитории, выбирая оптимальную форму представления и визуализации;
- оценивать достоверность информации, ее соответствие морально-этическим нормам.

### **В сфере овладения универсальными учебными коммуникативными действиями:**

- владеть различными способами общения и взаимодействия, в том числе на иностранном языке, в основных ситуациях профессиональной деятельности; аргументированно вести диалог, уметь смягчать конфликтные ситуации;
- развернуто и логично излагать свою точку зрения с использованием адекватных языковых средств;





- выбирать тематику и методы совместных действий с учетом профессионально ориентированных задач и возможностей каждого члена коллектива;
- принимать цели совместной деятельности, организовывать и координировать действия по ее достижению: составлять план действий, распределять роли с учетом мнений участников, обсуждать результаты совместной работы.

**В сфере овладения универсальными учебными регулятивными действиями:**

- самостоятельно осуществлять познавательную деятельность, выявлять проблемы, ставить и формулировать собственные задачи в образовательной профориентационной деятельности;
- делать осознанный профориентационный выбор, аргументировать его, брать ответственность за решение;
- способствовать формированию и проявлению широкой эрудиции в разных областях знаний, постоянно повышать свой образовательный и культурный уровень с целью повышения журналистской грамотности;
- делать выбор и брать на себя ответственность за решения, принимаемые в процессе профессионального самоопределения;
- владеть навыками познавательной рефлексии как осознания совершаемых действий и мыслительных процессов, их результатов и оснований; использовать приемы рефлексии для оценки ситуации, выбора верного решения;
- оценивать соответствие создаваемого устного/письменного текста на иностранном языке выполняемой задаче; вносить коррективы в созданный речевой продукт в случае необходимости;
- развивать способность понимать мир с позиции другого человека.

**Предметные**

- владение знаниями о социокультурной специфике страны/стран изучаемого языка и умение строить свое речевое и неречевое поведение адекватно этой специфике; умение выделять общее и различное в культуре родной страны и страны/стран изучаемого языка;
- достижение порогового уровня владения иностранным языком, позволяющего выпускникам общаться в устной и письменной формах, как с носителями изучаемого иностранного языка, так и с представителями других стран, использующими данный язык как средство общения;
- сформированность умения использовать иностранный язык как средство для получения информации из иноязычных источников в образовательных и самообразовательных целях.
- достижение уровня владения иностранным языком, превышающего пороговый, достаточного для делового общения в рамках выбранного профиля;
- владение иностранным языком как одним из средств формирования учебно-исследовательских умений, расширения своих знаний в других предметных областях.

**Содержание курса «Деловой английский язык»****Название темы**



1. **Введение. Цели, задачи, структура курса.** Определение исходного уровня знаний по данному курсу. Формы делового общения. Цель деловой переписки. Общие правила деловой переписки на английском языке, их соответствие международным стандартам. Стилль и язык написания деловых и личных писем. Виды деловых писем.
2. **Визит зарубежного партнера.** Встреча в аэропорту, знакомство, профессии, приветствия, общение при личных контактах, представление друг другу или другим людям. Назначение встречи. Подтверждение договорённости о встрече. Составление визиток. Великобритания, общие сведения, политико-административное устройство.
3. **Устройство на работу.** Составление резюме. Написание письма-рекомендации, заполнение заявлений, анкет о приёме на работу, учебу. Сопроводительное и благодарственное письма. Что НАДО и что НЕ НАДО делать в поисках работы. США, общие сведения, политико-административное устройство.
4. **В командировку.** Телефонный разговор с компанией, правила общения по телефону. Заказ места в гостинице. Покупка билета на самолет. Предварительный заказ. Подтверждение брони. Факс, электронная почта. Основные сокращения, используемые в деловой корреспонденции. Различия между английским и американскими вариантами английского языка.
5. **Прибытие в страну.** Таможенный и паспортный контроль, в аэропорту, на вокзале, расписание, городской транспорт. Структура делового письма. Канада, общие сведения, политико-административное устройство.
6. **Общение вне офиса.** Гостиничный сервис. Поведение в ресторане, на отдыхе и т. д. Ведение беседы с деловыми партнерами. Прокат автомобилей. Запрос информации: информация, документация, цены. Письмо-запрос. Австралия и Новая Зеландия, общие сведения, политико-административное устройство.
7. **Презентация компании.** Знакомство с фирмой. Обсуждение деятельности компании. Структура и штат компании. Обсуждение планов дальнейшей работы. Письмо-предложение. Дух организации. Формы организации бизнеса. Театры и развлечения в Англии.
8. **На выставке.** Посещение выставки. Беседа с представителем компании, принимающей участие в выставке. Заказ: изменение, аннулирование и предупреждение. Подтверждение и отклонение заказов. Виды компаний в США и Великобритании.
9. **Реклама, маркетинг.** Рекламное письмо. Составление и отправление оферт. Здравоохранение в США. У врача.
10. **Платеж как важнейшее звено внешнеторговой операции.** Формы оплаты. Денежные средства, валюты. Деньги и чеки в Англии и США. Условия платежа, способ оплаты, кредиты. Письма об оплате и письма-напоминания.
11. **Контракт.** Предмет контракта, сроки поставки, условия оплаты, отгрузочная документация. Гарантии, упаковка и маркировка, страхование, санкции, форс-мажор, арбитраж. Условия поставки: отправление, задержка доставки, транспорт. Договорные условия и составление текста договора. Различия в американской и английской деловой терминологии.
12. **Претензии и жалобы:** недопоставка, задержка в доставке, повреждения, нарушение условий контракта. Письмо-рекламация и ответ на него. Рассмотрение рекламации: объяснение/обоснование, извинение, предложение решения проблемы.



### Тематическое планирование для 10 класса

№ урока	Тема урока	Количество часов, отводимое на изучение темы
<b>Раздел 1. Введение в курс "Деловой английский"</b>		<b>7 часов</b>
1	Стиль и язык написания личных писем. Варианты обращения, подпись.	1
2	Стиль и язык написания деловых писем. Общие правила.	1
3	Заполнение анкет, бланков, формуляров. Виды деловых писем.	1
4	Электронные письма и факсы. Структура и оформление деловых писем.	1
5	Заполнение анкет, бланков, формуляров	1
6	Написание личного письма.	1
7	Написание делового письма.	1
<b>Раздел 2. Визит зарубежного партнера</b>		<b>6 часов</b>
8	Встреча в аэропорту, знакомство, приветствия, формы обращения, прощание.	1
9	Общение при личных контактах. Представление друг другу или другим людям.	1
10	Великобритания: общие сведения, политико-административное устройство.	1
11	Назначение встречи. Деловые и личные встречи. Составление визиток.	1
12	Подтверждение/перенос/отмена личных или деловых встреч.	1
13	Лексико-грамматический тест по теме "Визит зарубежного партнера»	1
<b>Раздел 3. Устройство на работу</b>		<b>8 часов</b>
14	Что НАДО и что НЕ НАДО делать в поисках работы.	1
15	Резюме: оформление и содержание	1
16	Написание письма-рекомендации, заполнение анкет, заявлений о	1



Рабочая программа по английскому языку  
«Деловой английский язык»

Страница 12 из 14

	приёме на работу, учебу.	
17	Ответ на заявление кандидата. Принятие и отклонение кандидатуры.	1
18	Официальное и неофициальное благодарственное письмо.	1
19	США: общие сведения, политико-административное устройство.	1
20	Практикум: составление резюме.	1
21	Лексико-грамматический тест по теме "Устройство на работу".	1
	<b>Раздел 4. В командировку</b>	<b>8 часов</b>
22	Заказ места в гостинице, покупка билета на самолет.	1
23	Предварительный заказ: бронирование, наём, условия, расценки. Подтверждение брони/отказ от брони.	1
24	Официальное и неофициальное приглашение. Ответ на приглашение: принятие/отказ.	1
25	Телефонный разговор. Правила общения по телефону, оставление сообщения, обеспечение взаимопонимания.	1
26	Основные сокращения, используемые в деловой корреспонденции.	1
27	Различия между английским и американским вариантами английского языка.	1
28	Написание факса, электронных писем.	1
29	Лексико-грамматический тест по теме "В командировку".	1
	<b>Раздел 5. Прибытие в страну</b>	<b>5 часов</b>
30	В аэропорту: таможенный и паспортный контроль.	1
31	На вокзале, расписание, виды городского транспорта.	1
32	Личная корреспонденция: поздравления, соболезнования, пожелания скорейшего выздоровления.	1
33	Канада: общие сведения, политико-административное устройство.	1
34	Лексико-грамматический тест по теме "Прибытие в страну".	1

**Тематическое планирование  
для 11 класса**



№ урока	Тема урока	Количество часов, отводимое на изучение темы
	<b>Раздел 1. Общение вне офиса</b>	<b>5 часов</b>
1	Поведение в ресторане, на отдыхе и т. д. Ведение беседы с деловыми партнерами.	1
2	Письмо-запрос. Запрос информации; документация; цены и т. д.	1
3	Австралия и Новая Зеландия: общие сведения, политико-административное устройство.	1
4	Написание письма-запроса.	1
5	Лексико-грамматический тест по теме "Общение вне офиса".	1
	<b>Раздел 2. Презентация компании</b>	<b>5 часов</b>
6	Знакомство с фирмой. Структура и штат компании.	1
7	Обсуждение планов дальнейшей работы. Переговоры и соглашения. Формы сотрудничества.	1
8	Формы организации бизнеса. Письмо-предложение.	1
9	Написание письма-предложения.	1
10	Лексико-грамматический тест по теме "Презентация компании".	1
	<b>Раздел 3. На выставке</b>	<b>5 часов</b>
11	Посещение выставки. Беседа с представителем компании, принимающей участие в выставке.	1
12	Размещение заказов: изменение, аннулирование, предупреждение.	1
13	Ответ на заказ. Подтверждение и отклонение заказов.	1
14	Виды компаний в США и Великобритании.	1
15	Лексико-грамматический тест по теме "На выставке".	1
	<b>Раздел 4. Реклама, маркетинг</b>	<b>4 часа</b>
16	Рекламное письмо. Составление и отправление оферт.	1
17	Здравоохранение в США. У врача.	1
18	Написание рекламного письма.	1
19	Лексико-грамматический тест по теме "Реклама, маркетинг".	1
	<b>Раздел 5. Платеж как важнейшее звено внешнеторговой</b>	<b>5 часов</b>



	<b>операции</b>	
20	Формы оплаты. Деньги и чеки в Англии и США.	1
21	Условия платежа. Способ оплаты, кредиты.	1
22	Письма об оплате и письма-напоминания. Приглашение представить счет.	1
23	Составление письма-напоминания.	1
24	Лексико-грамматический тест по теме "Платежи".	1
	<b>Раздел 6. Контракт. Составление договоров</b>	<b>5 часов</b>
25	Предмет контракта, сроки поставки, условия оплаты, отгрузочная документация.	1
26	Составление договоров: гарантии, упаковка и маркировка, страхование, санкции, форс-мажор, арбитраж.	1
27	Условия поставки. Отправление, задержка доставки, транспорт.	1
28	Составление договоров. Договорные условия и составление текста договора.	1
29	Лексико-грамматический тест по теме "Контракт".	51
	<b>Раздел 7. Претензии и жалобы</b>	<b>7 часов</b>
30	Недоставка. Задержка в поставке. Повреждения. Нарушения условий контракта.	1
31	Дефекты и рекламации. Письмо-рекламация и ответ на него.	1
32	Рассмотрение рекламации. Объяснение/обоснование, извинение, предложение решения проблемы.	1
33	Лексико-грамматический тест по теме "Претензии и жалобы".	1
34	Итоговая проектная работа по темам на выбор: 1) Особенности делового письма; 2) Деловая этика; 3) Ежедневное общение в офисе; 4) Принципы ведения переговоров; 5) Презентация резюме.	1