

знать: основную бизнес-терминологию, используемую при собеседовании; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: вести собеседование при приеме на работу; определять стилевую принадлежность английских текстов официально-делового стиля, видеть характерные стилевые черты; читать официально-деловые тексты различной степени сложности; строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального общения, понимать диалогическую и монологическую речь по изученной теме.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

К собеседованию следует готовиться заблаговременно. Это поможет преодолеть страх и стресс, или, по крайней мере, свести их до минимума. Необходимо продумать ответы на вопросы об опыте работы на тех должностях, которые вы указали в резюме. Обязательно нужно быть готовым к следующим вопросам:

1. What do you know about our company?

Ознакомьтесь с информацией о компании заранее. Узнайте, где компания имеет свои филиалы, каково ее положение на рынке, какие перспективы развития видит ее руководство. Посмотрите как российские так и зарубежные источники.

2. Why do you believe we should hire you?

Конечно, не нужно преувеличивать свои достоинства, но совершенно необходимо перечислить те качества и навыки, которые выгодно отличают вас от других соискателей.

3. Why did you leave your last job?

Никогда не отзывайтесь негативно о прошлых работодателях, иначе у вашего нового работодателя может возникнуть опасение, что вы и им будете давать отрицательную характеристику в разных кругах.

4. In what ways do you need to improve as an employee?

Не бойтесь признать, что у вас есть и слабые стороны. Это говорит о том, что вы осведомлены о своих недостатках и готовы над ними работать.

5. Scenario (Вариант развития событий)

Могут предложить ситуацию, которая может возникнуть на рабочем месте, и которую следует разрешить. Необходимо представить точный, пошаговый путь решения проблемы.

В конце собеседования предоставят возможность задать свои вопросы:

Do you have any questions for us?

Вопросы могут касаться перспектив развития компании, характера работы (например, предусмотрены ли командировки или переезд в другой регион). Предположим, что в Интернете вы нашли информацию, что компания принимает участие в ежегодной выставке, где ее представляют несколько сотрудников, в обязанности которых входит проведение презентаций для посетителей выставки и знакомство со стендом компании. Используя эту информацию, можете задать следующие вопросы:

Who is chosen to represent the company each year?

Can I work my way up to becoming a representative?

Which topics do these individuals lecture on?

Работодатели всегда ценят осведомленность и интерес соискателей к любой деятельности компании.

Тем не менее, есть вопросы, которые нельзя задавать работодателю. Например, не стоит спрашивать о размере заработной платы:

What will my salary be?

Обычно эта информация указана в объявлении о вакансии. Кроме того, работодатель понимает, что это важный для вас вопрос, поэтому о размере заработной платы работодатель сообщит вам сам, или же вас могут спросить, на какую зарплату вы претендуете.

В конце собеседования вам сообщат о дате второго собеседования (если такое предусмотрено) или о сроках извещения вас о решении работодателя.

Вопросы и задания.

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Как вести себя на собеседовании. Часто задаваемые вопросы на собеседовании на английском языке. Как создать хорошее впечатление у потенциального работодателя.

2. Read and translate. Find some questions for this candidate.

JOB INTERVIEW

2.1

- Excuse me, may I come in?
- Yes, of course. Sit down. So, what's your name?
- My name is James Smith.
- How old are you?
- I am 20 years old.
- Well, James, where did you work before?
- I worked as a cashier in McDonald's.
- Are you quit yourself or somebody fired you?
- I quit myself. The work distracted me.
- Okay. So you haven't got experience in selling cars.
- That's right.
- You must understand that we need skilled workers.
- It seems to me, that I won't get this job. But, I think that there is a good candidate for this place!
- Who are you talking about?
- My father knows the machines well. Moreover, he has a lot of free time!
- Okay, how old is your father?
- He is 45.
- Hmm ... I think we'll call you back later.
- Okay. Be sure to call. Here is his number: 81341341313.
- I need to write down his name and surname.
- Oh sure. His name is George Smith.
- Thank you so much.
- Thank you.
- Have a nice day!
- Bye!
- Bye!

2.2

- Hello Anna.
- Hello.
- You are applying for an editorial job.
- Yes.
- You have a wonderful resume. Tell me more about your work in the newspaper.
- I started working as a freelance reporter. For the year I grew up to be an assistant editor. My specialization is economic news, interviews with key persons of companies.
- This is exactly what we need. Do you know the conditions that we offer?
- Yes, I read it on the site.
- Are you satisfied with everything?
- Yes, but I would like to have a more flexible schedule.
- Good. If everyone is happy with everything, then congratulations, you are accepted, bring the documents to the personnel department. Welcome to the team.

3. Read and translate:

BUSINESS TALKS

Ronald James of New York Sun Corporation discusses with Olaf Harper of Olaf and Co., London the delivery of the machine.

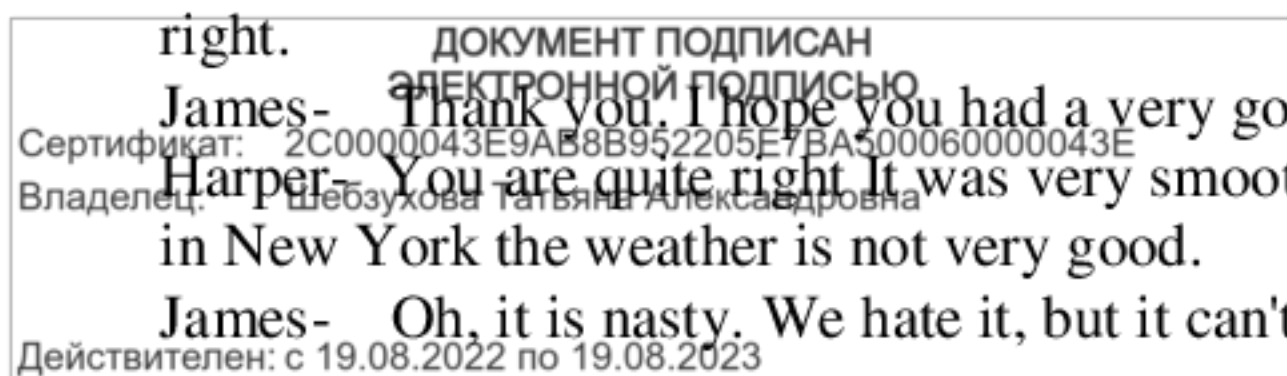
James- Good morning, I am happy to see you. We haven't met for ages. How are you?

Harper- Good morning, Mr. James. I am glad to see you too. I am fine and I hope you are quite all right.

James- Thank you. I hope you had a very good trip.

Harper- You are quite right. It was very smooth. Though when I left London, it was rather warm, but here in New York the weather is not very good.

James- Oh, it is nasty. We hate it, but it can't be helped.



Harper- Weil, I think we should get-down to business.

James- Right, let us get started. You know, with this delivery problem, I am sure, there is room for negotiation.

Harper- Oh, yes. We stressed in our inquiry that we needed the machine urgently. A speedy delivery is of vital importance for us.

James- Well, this is how we see it. We can deliver the machine in 10 weeks and install it 4 weeks after that.

Harper- Oh, I am afraid, these periods are too long, we cannot agree to that.

James- These are, in fact, the usual periods. It is pretty normal in this kind of operation.

Harper- When we mentioned speedy delivery, we expected you to deliver the machine in 6 weeks at the latest and to install it in 3 weeks after that.

James- I see what you mean, but I am afraid that would be difficult. You see, we have a lot of orders to handle at present and moving just one machine is a major problem. Look, if I can promise you delivery in 7 weeks, does that help?

Harper- I am afraid, I cannot agree to that.

James- Well you are really asking us for something that is very difficult. I have already offered you 7 weeks. I will have to consult my colleagues and let you know our reply this week.

Harper- Well, I have got a proposal: if you deliver the machine in 6 weeks, we shall place another order for the second half of the year.

James- Well on that basis, I suppose, we might be able to look at some kind of arrangement. In fact if you can promise another order, I think we could accept your terms.

Harper- Very good, let us consider it settled. I will confirm our next order for the second part of the year in writing tomorrow.

James- I am very glad, we have come to an agreement.

Практическое занятие №10. Структура деловых писем. Виды деловых писем.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Цель: формирование у студентов речевой, языковой и коммуникативной компетенции для осуществления деловых контактов.

В результате освоения темы студент должен

знать: основную бизнес терминологию, используемую при составлении деловых писем, основные требования и правила оформления документации и деловой корреспонденции на английском, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: определять стилевую принадлежность английских текстов официально-делового стиля, видеть характерные стилевые черты; читать официально-деловые тексты различной степени сложности; строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального общения; понимать диалогическую и монологическую речь по изученной теме.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

Стиль написания деловых писем меняется очень быстро. С каждым годом он становится проще и менее официальным. В настоящее время деловые корреспонденты избегают употребления насыщенных и витиеватых фраз, а предпочитают простой, конкретный язык, т.к. они ценят свое время и не хотят его тратить на чтение ненужных слов.

Но хорошие манеры важны не только в личных контактах, они важны в письме. Поэтому любезность, доброжелательность должны пронизывать ваше письмо. Любая мысль может быть выражена вежливо, сдержанно и с достоинством. Тактичность, вежливость в деловых письмах – залог успеха.

По установившейся традиции структура делового письма включает:

Обязательные компоненты, т.е. части, которые всегда должны присутствовать в письме:

1. печатный штамп компании/заголовок (Letter Head)
2. электронная подпись
3. дата (Date Line)
4. внутренний адрес (Inside Address)
5. вступительное обращение (Salutation or Greeting)
6. текст письма (Body of the Letter)

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

6. заключительная формула вежливости (Complimentary Close)
 7. подпись (Signature)
- Дополнительные компоненты, которые при необходимости могут входить в структуру письма:
8. указание на инициалы человека, писавшего под диктовку, или секретаря (Reference Initials)
 9. указание на приложение к письму (Enclosure, сокр. Encl. или Enc.)
 10. постскриптум (Postscript, сокр. P.S. или PS)
 11. указание на лицо, которое по желанию отправителя должно прочесть данное письмо (Particular Address or Attention Line)
 12. указание на содержание письма (Subject Heading or Caption)
 13. указание на ссылку (Reference Number)
 14. указание на копии, отправленные в другие адреса (Carbon Copy Notation, сокр. с.с. или cc.)

LETTER HEAD

ЗАГОЛОВОК

Заголовок печатается типографским способом, он содержит весьма важную информацию об отправителе: наименование фирмы или организации, почтовый и телеграфный адрес, номер телефона, телекса и телефакса. Номер расчетного счета и другие банковские реквизиты в данном случае приводить не следует. Наличие факса является признаком естественного уровня обеспеченности оргтехникой, поэтому отсутствие сведений о факсе на бланке может вызвать недоуменные вопросы у получателя.

Размещение реквизитов не имеет строгой регламентации. Однако обычно наименование организации, предприятия, фирмы и т.д. дается в верхнем левом или правом углах, а адрес, телефон, телекс и факс в противоположном углу. Возможно также расположение адреса, телефона, телекса и факса в нижней части заголовка. Под названием фирмы может быть указан род ее деятельности. В названиях торговых и промышленных предприятий, банков и т.д. может присутствовать слово Limited (сокращенно Ltd.) например:

Mitchell Diesel, Limited

В слове Limited в сокращенном виде заложено выражение limited liability company т.е., компания с ограниченной ответственностью.

Иногда в названиях фирм встречается и другое сокращение – Inc., что соответствует выражению Incorporated, т.е. зарегистрированный как корпорация, например:

International Office Equipment, Inc.

Помимо предоставления фактической информации о фирме, заголовок определенным образом характеризует ее с другой стороны: необычная форма заголовка, его дизайн, эмблема фирмы (а иногда и ее девиз), применение цветной краски, использование особой бумаги – все это создает своеобразный образ фирмы. Читая письмо, Вы, безусловно, прежде всего, интересуетесь его содержанием, однако невольно обращаете внимание и на оформление заголовка, которому сразу даете внутреннюю оценку, иногда перенося эту оценку и на деятельность самой фирмы. Удачное расположение компонентов заголовка, его оригинальная эмблема способствуют созданию благоприятного впечатления о фирме у тех, кому направлено письмо. Заголовок официального письма представляет собой фирменный бланк, в котором остается указать только дату написания письма / date line: которое обычно печатается справа. Существуют различные способы ее написания. Традиционным британским считается следующий вариант:

15 Feb. 20...

15 February, 20...

15th February, 20...

Американский способ обозначения даты несколько иной:

February 15th, 20...

February 15, 20...

Перед числительным, обозначающим год, обычно ставится запятая. В последние годы все более заметной становится тенденция к минимальному

употреблению знаков препинания в деловой корреспонденции, поэтому можно встретить и такое

написание даты:

4 August 2013

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Не рекомендуется употреблять в датах цифры вместо месяцев, поскольку цифровое обозначение даты может быть истолковано по-разному в различных странах. Так, дата 2/5/2013 будет воспринята представителем американской фирмы как 5 февраля 2013 года, а представителем

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

британской фирмы – как 2 мая 2013 года. Это связано с особенностями прочтения дат в разных странах:

США

2 / 5 / 13

месяц день год

Великобритания

2 / 5 / 13

день месяц год

Допускается сокращение названий некоторых месяцев:

January – Jan.

July – July

February – Feb.

August – Aug.

March – March

September – Sept.

April – Apr.

October – Oct.

May – May

November – Nov.

June – June

December – Dec.

При работе с компьютером Международная организация по Стандартизации (ISO) рекомендует полностью цифровое обозначение даты, причем сначала указывается год, затем месяц и день, например: 2013-09-06 или даже слитно 20130906. Однако пока эти формы широкого применения не получили.

INSIDE ADDRESS

ВНУТРЕННИЙ АДРЕС

Адрес получателя письма или внутренний адрес помещается на левой стороне бланка письма и содержит указание на то, кому оно направлено и по какому адресу. Письмо может быть направлено фирме, и тогда сначала указывается ее наименование, а затем адрес в следующей последовательности: номер дома или здания и название улицы (на одной строке), название города (на другой строке). Здесь же, если необходимо, помещаете принятое обозначение почтового района. При обращении к организации, в названии которой присутствуют собственные имена, адрес получателя деловых писем оформляют в зависимости от страны, в которой имеет место переписка.

Иногда перед названием фирмы принято ставить слово Messrs (сокращение французского слова Messieurs). Это делается в том случае, когда в названии фирмы присутствуют фамилии каких-либо лиц, например:

Messrs John Brown and Co., Ltd

После этого в той же последовательности дается адрес организации.

Messrs никогда не употребляется при обращении к зарегистрированной компании, будь то публичная или частная компания. Рекомендуется направлять корреспонденцию непосредственно тому должностному лицу, для которого она предназначена, т.е. директору-распорядителю, коммерческому директору (заведующему отделом сбыта), управляющему экспортными операциями и т.д. В таком случае указывается название фирмы без обращения к ней. Оно ставится частью адреса точно так же, как название улицы или города.

В Соединенных Штатах Америки форма обращения Messrs не употребляется: Stainway & Sons, Inc.

Если письмо адресуется конкретному лицу, то в деловой переписке адрес получателя может оформляться следующим образом: – если письмо адресовано должностному лицу в какой-либо компании и при этом неизвестна его фамилия, то адресат указывается следующим образом:

The Manager

The Hongkong Banking Corporation

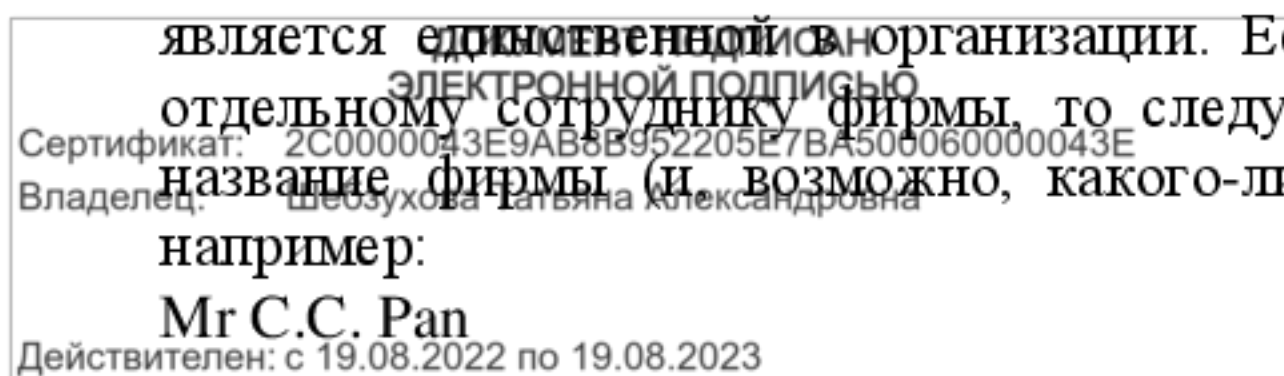
- если же известна фамилия должностного лица, то она указывается первой, после чего может быть обозначена и должность:

Mr. Edward W. Hertzfeld, President Hertzfeld

Home Appliances, Inc.

Указать должность без фамилии лица, ее занимающего, можно в том случае, если эта должность является единственной в организации. Если же Вы направляете письмо делового содержания отдельному сотруднику фирмы, то следует сначала указать фамилию этого сотрудника, затем название фирмы (и, возможно, какого-либо ее отдела), после чего указать ее полный адрес, например:

Mr C.C. Pan



В Великобритании при написании почтового адреса рекомендуется писать название города прописью, затем мелко название графства, затем почтовый код (система которых недавно была введена в стране). Написание кода в адресе ускоряет доставку и позволяет обрабатывать почту с помощью автоматов.

Когда письма посылаются в другие страны, нужно всегда писать название страны, даже если это столица страны. Существует например, Лондон в Англии, а также в Канаде, Бостон в Англии, а также в Америке, Триполи – в Ливии и в Ливане, Блентайер – в Шотландии и в Малави.

По той же причине, когда посылаются письма в Америку, нужно обязательно указывать название штата после названия города, как указано. После названия города Нью-Йорк нужно обязательно указать название штата: Нью-Йорк или Нью-Джерси.

В официальной переписке возможна такая ситуация, когда вы просто не знаете, кем будет рассматриваться ваше письмо. В этом случае на помощь вам придет довольно популярная в англоязычных странах формула:

To whom it may concern – Тому, кто имеет к этому отношение. Эта формула также печатается отдельной строкой под адресом получателя.

в США в деловой переписке стараются избегать безличного обращения даже в том случае, если получатель письма – незнакомый человек и известно лишь его имя.

OPENING SALUTATION (GREETING)

ВСТУПИТЕЛЬНОЕ ОБРАЩЕНИЕ

Вступительное обращение представляет собой общепринятую стандартную форму, являющуюся неотъемлемой частью этикета делового письма. Оно помещается на левой стороне бланка письма и пишется на отдельной строке. В деловой корреспонденции принято несколько форм обращений, различающихся своей «тональностью». В письмах к фирмам и организациям обычно употребляют следующие формулы:

Dear Sirs, (это обращение характерно для переписки в Великобритании, после него ставится запятая)

Gentlemen: (используется при переписке в США и Канаде, после него ставится двоеточие)

Строго официально звучат выражения:

Sir: Sirs:

Madam: Mesdames:

Менее официально воспринимаются следующие формы обращений:

Dear Mr. Allen Dear Messrs Allen

Dear Mr. Cooper and Cooper:

Dear Mrs. Allen Dear Messrs Allen

Dear Mrs. Cooper and Cooper:

В английских письмах, как правило, употребляются следующие вступительные обращения:

Dear Sirs, – письмо адресовано в компании в целом.

Dear Sir, – письмо адресовано мужчине.

Dear Mr. Brown – письмо адресуется хорошо знакомому должностному лицу – мужчине.

Dear Madame, – письмо адресуется женщине или девушке.

Dear Mrs. Brown, – письмо адресуется хорошо знакомому - должностному – женщине.

Dear Ms. Freizer, – письмо адресуется хорошо знакомому должностному лицу – незамужней женщине.

Dear Sir/Madame, – письмо адресуется должностному лицу, и автору неизвестно, является ли должностное лицо мужчиной или женщиной.

В американских письмах используются следующие вступительные обращения:

Gentlemen:

Dear Sirs: письмо адресовано

Dear Gentlemen: компании в целом

Dear Mr. Brown: письмо адресовано

Dear Mrs. Brown: определенным долж-

Dear Miss Brown: ностным лицам

BODY OF THE LETTER

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шелухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ТЕКСТ ПИСЬМА

Основное содержание письма – текст – находится в зависимости от целей его написания. Однако, в любом случае, в первом абзаце письма формируется вступительный комплимент. Такой вступительный комплимент может выражать благодарность за письмо (если направляется ответ), признательность за шаги, направленные на взаимное сотрудничество (также, если это ответное послание), благожелательное сообщение о том, что адресат является известным в своей отрасли предприятием, организацией, фирмой и т.д. (если письмо посылается впервые), сообщение о радости, которая возникает при возможности направить данное письмо именно в этот адрес и т.д. Даже в случае, когда письмо носит в целом негативный характер и может свидетельствовать о разрыве дальнейшей корреспонденции, вступительный комплимент должен обязательно присутствовать.

После вступительного комплимента формируются основные положения, вытекающие из цели письма. Если это сугубо информативное письмо о характере деятельности отправителя, то кратко излагается история возникновения предприятия, организации или фирмы отправителя, их развития, сущность деятельности в настоящее время (роль на рынке, объемы реализации и некоторый другой статистический материал, не являющийся коммерческой тайной.) После чего формулируется предложение о сотрудничестве, продаже партии товаров, оказание услуг и т.д.

Если письмо носит ответный характер, то в зависимости от первоначального послания от зарубежной стороны, возможны ответы на поставленные в письме вопросы, высказывается мнение о возможности дальнейшего сотрудничества либо об отсутствии такой возможности, определяются встречные предложения.

Если письмо носит характер реагирования на откровенно недружественную акцию иностранного партнера – несоблюдение сроков платежа, невыполнение взятых на себя обязательств, другие действия, ущемляющие права отечественной стороны, то вступительный комплимент можно несколько притушить. После этого следует выразить недоумение по поводу действий иностранной стороны и сожаление о происшедшем. При этом оценка случившегося и выводы, даже направленные на полный разрыв отношений, не должны носить резкого характера. В этом случае уместны обороты типа: «с сожалением вынуждены прервать наши дальнейшие контакты», «к нашему сожалению, это повлечет за собой необходимость обращения в судебные органы» и др.

Общая характеристика основной части делового письма должна отвечать требованиям взвешенности, краткости, доступности и однозначности понимания текста. Текст должен быть разбит на смысловые абзацы, что облегчает обработку корреспонденции и восприятие содержания текста. При подготовке текста наиболее целесообразно использовать устоявшиеся письменные штампы, которые способствуют лучшему пониманию текста, его унификации в определенной степени свидетельствует о выходе отправителя письма на соответствующий уровень международного общения. Письмо, на нетрадиционном «неделовом» языке, при всей безукоризненности лингвистического оформления создаст видимость непрофессионализма его исполнителя, что сразу же скажется на отношении к потенциальному партнеру. Поэтому, все призывы к «нетрадиционному, неизбежному штампами языку» в данном случае совершенно неуместны. Излишне говорить о том, что текст письма должен быть вычитан на предмет наличия орфографических ошибок и опечаток – они абсолютно исключаются!

В заключение основной части письма должен содержаться заключительный комплимент. Такой комплимент призван внести восходящий элемент в финальную часть письма и помочь сформировать позитивное мнение о письме и его авторах.

Так, традиционным является выражение надежды на дальнейшее сотрудничество, на то, что изложенная информация в письме будет полезна и послужит в дальнейшем для расширения взаимных связей. В зависимости от уровня подготовки письма, важно включить фразу типа «пользуясь случаем, еще раз примите наши уверения в готовности дальнейшего взаимовыгодного сотрудничества», «мы с надеждой смотрим на перспективы нашего дальнейшего сотрудничества» и т.д. Если письмо адресуется получателю, с которым еще не были установлены деловые контакты, то завершить основную часть можно уверенностью в том, что предложения, изложенные в письме, были интересными, надеждой на скорое получение ответа и установление регулярных контактов в будущем.

Даже если письмо носит негативный характер и означает разрыв деловых контактов, не следует избегать заключительного комплимента. В этом случае можно сформулировать более абстрактный заключительный комплимент и свести его к фразам типа «одновременно мы свидетельствуем свою открытость для делового сотрудничества в будущем». В этом случае при всей негативности

содержания письма получателю дается шанс в случае изменения своей позиции, устранения недружественных действий и т.д. вернуться к деловому сотрудничеству с отправителем. Хотя, естественно, в последнем случае заключительный комплимент в большей степени является признаком хорошего тона, чем действительной надеждой на предстоящее сотрудничество.

Во многих случаях перед заключительным комплиментом в письме присутствует фраза, в которой сообщается номер телефона, фамилия и должность лица, которое могло бы ответить на все возникающие вопросы. При этом такая фраза также строится в максимально доброжелательном тоне» при необходимости не отказывайте в возможности позвонить нашему менеджеру по вопросам реализации и уточнить все возникающие вопросы». Здесь же указывается номер телефона.

COMPLIMENTARY CLOSE

ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНАЯ ФОРМУЛА ВЕЖЛИВОСТИ

В деловой переписке принята определенная форма завершения письма или телекса, т.е. вслед за основным текстом письма следует заключительная формула вежливости, которая располагается в правой части листа. По своему стилю и тону заключительные формулы вежливости должны быть гармоничными обращению и основному тексту письма. Так, если письмо начинается словами:

Dear Sirs, Уважаемые господа!

Gentlemen: Господа!

то предпочтительными будут заключительные формулы:

Sincerely yours Искренне Ваш

Yours faithfully С уважением

Наиболее распространенными являются следующие формулы вежливости:

Yours faithfully,

Yours truly, Строго

Yours very truly, официально

Very truly yours,

Yours very sincerely,

Yours sincerely, Официально

Sincerely yours,

Very cordially yours,

Yours cordially, Менее

Cordially yours, официально

Любопытно отметить следующую тонкость в оттенках значений: если в письмах из США Yours является первым компонентом сочетания Yours faithfully, то отношение к адресату менее официальное, а если вторым компонентом заключительной формулы, то это ненавязчивый намек на необходимость субординации.

Как уже отмечалось, американцы склонны снижать формальность корреспонденции и часто начинают деловые письма с обращения по имени. В этом случае заключительная формула вежливости имеет менее официальный характер:

Yours sincerely Искренне Ваш

Yours truly Искренне Ваш

Very truly yours Искренне Ваш

Однако такие формулы более традиционны для неофициальных писем.

Иногда в заключительную формулу вежливости входят добавления:

We hope to hear

from you soon Надеемся на быстрый ответ

We look forward

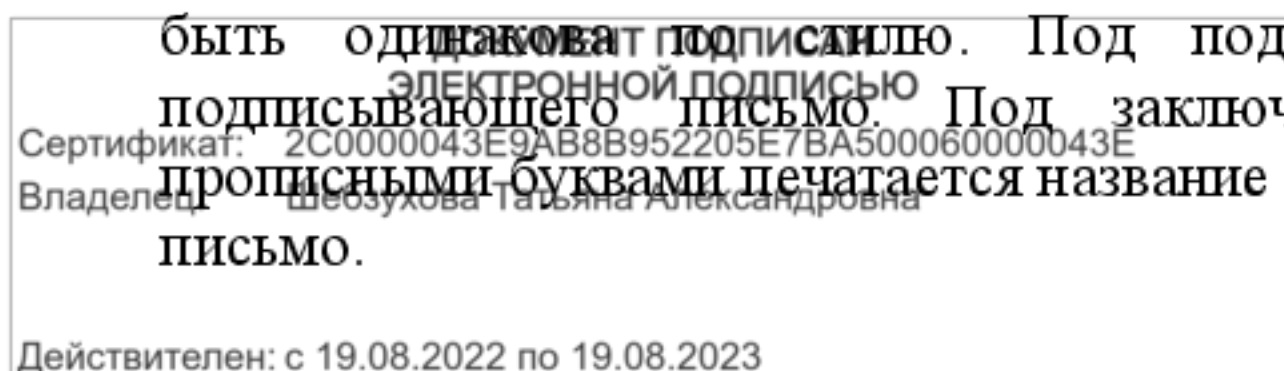
to hearing from you С нетерпением ждем ответа

После заключительной формулы вежливости всегда ставится запятая.

SIGNATURE

ПОДПИСЬ

Деловые письма подписываются от руки чернилами, четко и разборчиво. Подпись всегда должна быть ~~официальной~~ ^{официальной} ~~подписью~~ ^{подписью}. Под подписью обычно печатается фамилия и должность подписывающего письмо. Под заключительной формулой вежливости (выше подписи) прописными буквами печатается название фирмы или организации, за которую автор подписывает письмо.



Если автор подписывает от имени и по поручению компании или другого лица, употребляются слова the per pro = p.pro = p.p. (short of procuracy) «по доверенности» перед названием компании или фамилией. Это сокращения от латинского выражения “по доверенности”. Человек, подписывающий письмо за кого-либо, уполномочивается на это официальным юридическим документом (доверенностью).

Иначе употребляется выражение “For” “За и от имени” перед фамилией лица или перед названием фирмы. Если письмо подписывается лицом от имени компании, оно должно быть написано в первом лице множественного числа.

Или можно выразить это иначе:

если письмо пишется от первого лица множественного числа, то после заключительной формулы вежливости следует печатать название фирмы (В/О) с предлогом “за”, затем подпись. Например:

Yours faithfully,	С уважением,
For V/O “Prodintorg”	За В/О “Продинторг”
(I.Pavlova)	(И.Павлова)
Director	Директор

Или

Yours faithfully ,	С уважением
Per pro. THE ORIENTAL	От имени Ориентал Трейдинг Ко. Лтд
TRADING CO.LTD	

F. Howard	Ф. Говард
Secretary	Секретарь

REFERENCE INITIALS

УКАЗАНИЕ НА ИНИЦИАЛЫ АВТОРА

Отступив два интервала от подписи в левой части письма проставляются инициалы автора и секретаря или машинистки. Инициалы автора печатаются прописными буквами, инициалы исполнителя – строчными. Инициалы автора и исполнителя разделяются значками / или

Например:

Sincerely Yours,
Edward P. Graham
Secretary

EPG / km

ENCLOSURE

УКАЗАНИЕ НА ПРИЛОЖЕНИЕ К ПИСЬМУ

Часто к деловому письму могут прилагаться различные документы. В этих случаях необходимо сделать указание на приложение к письму. Это указание печатается в левом нижнем углу вслед за инициалами автора письма и исполнителя. Например,

Sincerely Yours,
Henry Powell
Director

HP : vd

Enclosure : Insurance Policy
in triplicate

Искренне Ваш,
Генри Пауэлл Директор

ГП: вд

Приложение: страховой полис
В 3-х экземплярах

Наряду с полной формой слова Enclosure употребляется и его сокращение – Encl. Если имеется несколько приложений, то указывается их число.

2 Enclosures:

2 приложения

2 encl.:

Рекомендуем перечислять документы, прилагаемые к письму. При перечислении все слова, кроме предлогов пишутся с заглавной буквы.

Например

4 Encl.: Invoice

4 Приложения: Счет-фактура

Insurance Policy

Страховой полис

Certificate of Origin
Capitan's Receipt

Сертификат происхождения
Расписка капитана

POSTSCRIPT
ПОСТСКРИПТУМ

Обычно в деловой переписке постскриптум не встречается. Он иногда, правда, встречается в коммерческих письмах, когда пишущий хочет особо выделить вопрос, обсуждаемый в письме. Постскриптум начинается с двух заглавных латинских букв P.S. или PS (= лат. post scriptum "После написанного") и располагается в левой части письма или указания на приложение. Постскриптум, как правило, не подписывается, в его конце автор просто ставит свои инициалы. Редко, но в жизни встречаются непредвиденные обстоятельства, когда письмо уже готово к отправке, но происходит событие, о котором непременно нужно сообщить. Например:

Sincerely yours,

Henry Davis

Sales Manager

HD | ac

P.S. Our Director has had an accident. H.D.

Искренне Ваш
Генри Дейвис
Управляющий отделом
Сбыта

ГД | эс

П.С. Наш директор попал в катастрофу. Г.Д.

PARTICULAR ADDRESS OR ATTENTION LINE

УКАЗАНИЕ НА ЛИЦО, КОТОРОЕ ПО ЖЕЛАНИЮ ОТПРАВИТЕЛЯ ДОЛЖНО ПРОЧЕСТЬ
ДАННОЕ ПИСЬМО

Обычно располагается на две строки ниже внутреннего адреса. Распространены следующие формы написания:

Attention: Mr. R. W. Stoll, Export Manager

Attention of Mr. R. W. Stoll

Attention of Export Department

Mr. R. W. Stoll, please

Attention Mr. Cave

Attention of Purchasing Manager

Эта строка призывает к особому вниманию определенного человека, часто с целью ускорения рассмотрения письма.

SUBJECT HEADING OR CAPTION

УКАЗАНИЕ НА СОДЕРЖАНИЕ ПИСЬМА

Обычно печатается на две строки ниже вступительного обращения. Его всегда выделяют, чтобы легче было разбирать почту и направлять письма адресатам, например:

Subject : Personnel Changes

Subject : Your Retirement Plan

SUBJECT : Your Retirement Plan

Re : Your Order of July 14, 1989

Price Reductions

Re в переводе означает "относительно, касательно"

REFERENCE NUMBER

УКАЗАНИЕ НА ССЫЛКУ

Для облегчения переписки и сокращения времени на поиск необходимой документации деловая корреспонденция обычно имеет свой регистрационный номер. Номер документа, на который ссылается автор письма, идет после слов

Our Reference (Our Ref. No)

Your Reference (Your Ref. No)

которые, как правило, пишутся рядом со строкой даты или над внутренним адресом.

Если данная информация отсутствует, то автор письма может ссылаться на номер документа в начале текста письма. Например:

Dear Sirs,

We refer to your letter of December 2, 1990, ref. 519|57300, and are pleased to learn from the last paragraph that your corporation is quite willing to continue and develop the friendly trade relationship, which has already existed so many years between us.

Gentlemen:

Thank you for your letter of February 28 under your reference 513/0240 regarding the European Production Conference.

CARBON COPY NOTATION

УКАЗАНИЕ НА КОПИИ, ОТПРАВЛЕННЫЕ ПО ДРУГИМ АДРЕСАМ

Если, кроме адресата, копии письма получают другие лица, то такая пометка должна быть сделана на один-два интервала ниже указания на приложение к письму. Например:

Copy to Mr. M. G. Emhart

C.S.: The Bank of Osaka, Ltd., Kobe

The Osaka Chamber of Commerce and Industry

LOCATION OF BUSINESS LETTER PARTS

РАСПОЛОЖЕНИЕ ЧАСТЕЙ ПИСЬМА

В английском письменном деловом этикете нет единого образца расположения всех частей письма. Существует несколько форм, из которых наиболее употребительными являются две.

1. Блочная форма (Block form). Основная особенность этой формы делового письма заключается в том, что все его части, за исключением адреса отправителя, заключительной формулы вежливости и подписи, начинаются непосредственно от края левого поля; бросается в глаза также отсутствие красной строки в начале каждого абзаца.

2. Существует и другая форма расположения письменного материала, когда строки адреса отправителя и дата, а также адреса получателя и заключительной формулы печатаются с отступами. Основной текст письма также печатается с абзацными отступами. Эта форма называется “зубчатой” (indented или step form)

В коммерческой корреспонденции существуют и другие способы композиционного оформления делового письма. Некоторые из них – необычные, броские – используются для того, чтобы привлечь внимание читателя к форме писем, содержащих информацию рекламного характера.

EXAMPLES OF WRITTEN COMMUNICATIONS

ПРИМЕРЫ ПИСЬМЕННЫХ ШТАМПОВ

ДЛЯ НАЧАЛА ПИСЬМА

OPENING PHRASES

Мы получили Ваше письмо от...

We have received your letter of...

Благодарим за письмо от ...

We thank you for your letter of...

Благодарим за Ваше письмо
от 15 мая...

We thank you for your letter
of 15th May...

Большое спасибо за Ваше письмо

Many thanks for your letter

Было очень приятно узнать, что...

It was good to hear that...

Я был бы очень благодарен,
если бы Вы...

I should be grateful if you would...

В ответ на Ваше письмо от... (просьбу)...

In reply to your letter of ...(request)...

По Вашей просьбе мы послали Вам...

At your request, we sent you...

Рады сообщить Вам, что...

We are pleased to tell you that...

Пишу с тем, чтобы выяснить (заказать)...

I am writing to inquire (order)...

Мы очень заинтересованы в...

We have considerable interest in...

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Щедрукова Татьяна Александровна

Ссылаясь на Ваш заказ

With reference to your order

Хотелось бы добавить, что...

We should like to add that...

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Мы очень рады узнать, что Вы заинтересовались нашим ...

We are very gratified to learn that you are interested in our ...

Хотелось бы обратить Ваше внимание на...
Пожалуйста, сообщите свои указания по доставке

We should like to draw your attention to...
Please let us have your instructions for shipping

Подтверждаем наш заказ от...

This is to confirm our order of...

Ваше письмо с приложением (указанием, просьбой о...) рассмотрено

Your letter enclosing (stating that..., asking us to do..., requesting us to do...,) has been considered (given proper attention)
In reply (in response) to your letter of ...

В ответ на Ваше письмо от...

В подтверждение нашего (их) телефонного разговора (переговоров, состоявшихся в ...) сообщаем, что...

In confirmation to our (their) telephone conversation (talks, held in ...) we inform you that...

Ссылаясь на наше письмо от... сообщаем, что...

With reference to (Referring to) our letter of... we wish to inform you that...

Вновь ссылаясь на ...

With further reference to...

Рады сообщить Вам, что... that...

We are pleased (We are glad) to inform you that...
We have pleasure in informing you that...

К сожалению, вынуждены напомнить Вам, что...

We are sorry (We regret) to have to remind you that...

Из Вашего письма мы узнали, что...

We learn from your letter that...

В связи с нашим письмом от ... и в подтверждение телеграммы от ...

In connection with our letter of... and in confirmation of our cable of...

Мы с удивлением узнали из Вашего телекса...

We are surprised to learn from your telex...

СВЯЗУЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПИСЬМА BINDING PHRASES

Мы выражаем уверенность в том, что...

We express confidence that...

Мы совершенно уверены...

We are sure (confident) that...

Одновременно хотели бы напомнить Вам, что...

At the same time we would like to remind you that...

Считаем необходимым (важным, целесообразным) отметить...

We find (consider) it is necessary (important, reasonable) to note...

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Помимо вышеуказанного
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна
В дополнение к вышеуказанному...
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Apart from the above...

Further to the above...

Мы были бы рады иметь возможность...

We would welcome the opportunity...

Пользуясь возможностью
напомнить, что...

We are taking the opportunity
to remind you that...

Само собой разумеется...

It is self understand...
It goes without saying...

Обращаем Ваше внимание на
тот факт, что

We wish to draw our attention to
the fact that...
We would like you to note that...
We wish to bring to you notice that...

Ввиду вышеизложенного...
В связи с этим...
В связи с Вашей просьбой...
В связи с вышеизложенным...

In view of the above...
In this connection...
In connection with your request..
In connection with the above

Дело в том, что...

The matter is...
The point is...

В сложившихся обстоятельствах...
По вашему мнению...

In the circumstances...
In your opinion...

В соответствии с Вашей просьбой...

As requested by you..

В Вашем письме Вы заявляете,
что...

You state (write, are writing) in
your letter that...

Далее Вы пишете

Further you write...

Более того...

Moreover...

Тем не менее...

Nevertheless...

В первую очередь...

First of all (In the first place)

Фактически...

In fact (In actual fact/ Actually/Virtually)

Кроме того...

Besides...

В дополнение к нашему письму от...

Further to our letter of...

Мы вынуждены напомнить
Вам, что...
Имеем удовольствие предложить Вам...

We have to remind you that...
We have pleasure in offering you..

Вам, несомненно, известно, что...

You are no doubt aware that..

Очевидно, Вам известно, что...

You may know that..

Прилагаем копию письма фирмы...

We enclose (are enclosing) a copy of
a letter from... about...(in connection)

по поводу документа
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шабзулова Татьяна Александровна

Просим принять во внимание
(учесть), что...

Please note that...

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

ВЫРАЖЕНИЯ, ИСПОЛЗУЕМЫЕ В КОНЦЕ ПИСЬМА

CLOSING PHRASES

Мы будем признательны за
быстрый ответ...

We early reply will be appreciated...

Просим обращаться к нам,
если Вам потребуется
помощь (содействие)...

If we can be of any assistance please
do not hesitate to contract us...

Надеемся получить Ваш
ответ в ближайшем будущем...

We are looking forward to hearing
from you...
We expect your early reply...
We expect to hear from you in the
nearest future
We would like to assure you...

Мы хотели бы заверить Вас...

Надеемся поддержать
сотрудничество с Вами...

We wish (would like) to maintain
cooperation with you

Будем признательны за быстрое
выполнение нашего заказа

Your prompt execution of our order
will(would be) appreciated

Мы не замедлим связаться с
нашими организациями
(проектными организациями,
заводами-производителями)

We shall not fail to contact (to get
in touch with) our organizations
(design organizations,
manufactures)

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Структура делового письма:

1. Заголовок.

2. Дата письма.

3. Наименование и адрес получателя письма (внутренний адрес).

4. Приветствие.

5. Основной текст письма.

6. Заключительная формула вежливости.

7. Подпись.

8. Указание на приложение (если имеется).

Полезные выражения в деловой переписке (Helpful Expressions in Business Correspondence):

Просьбы (Requests), Выражение сообщения, Выражение надежды (Expressing Hope),
Благодарность (Gratitude), Извинения (Apologies), Выражение неудовлетворения (Expressing
Dissatisfaction), Ответы на вопросы и предложения (Responding Questions and Proposals).

2. Ответьте на вопросы:

1). Назовите британский и американский эквиваленты русской аббревиатуры ООО (общество с
ограниченной ответственностью).

2). Как в названии фирмы отражается то, что она представляет собой партнерство двух или более
людей?

3). Что указывается в заголовке письма?

4). О чем говорит номер документа?

5). Где и как указывается дата письма?

6). Как пишется внутренний адрес (адрес получателя)?

7). Какие вежливые формы обращения (и в каких случаях) указываются перед фамилией адресата?

8). Напишите произвольный вариант адреса получателя в США, Великобритании, Канаде, одной

из стран Европы.

9). Что пишется в начальном абзаце письма? Дайте свой вариант начального абзаца письма,
которое вы пишете в организацию по международному обмену студентами с просьбой сообщить
вам условия участия в программе летнего обмена и возможности поработать в летнем лагере в
США?

3. Выполните задания.

1. Составьте письмо-запрос от своей организации о возможности поставки спортивной обуви для юношей и девушек.
2. Напишите ответ на запрос о поставке спортивной обуви с подтверждением готовности оказать помощь и попыткой убедить нового клиента в перспективности отношений с вашей компанией.
3. Сделайте заказ на партию товара с подтверждением условий платежа, обратив внимание поставщика на способ упаковки.
4. Обратитесь в фирму, поставляющую оборудование для производства мебели, с просьбой о предоставлении возможности получить их продукцию в кредит. Убедите поставщика в вашей надежности как партнера.
5. Составьте письмо-запрос о возможности и условиях транспортировки груза по железной дороге.
6. Сообщите своему клиенту-импортеру об отправке груза автомобильным транспортом, указав детали упаковки, вес, стоимость и прочие детали сопроводительной документации.
7. Поручите своему банку сделать перечисление за партию товара.

4. Answer the following question:

1. What are the parts of the Business letter?
2. What is the difference between the English and American ways of writing the date?
3. What is the difference of writing the inside address in English and in Russian?
4. How do the English and the Americans write the opening salutation and the complimentary closing?
5. What is the main principle of dividing the letter into paragraphs?
6. What should you remember about enclosures?
7. Why do you think writing of postscript is considered to be bad?
8. If you want a letter addressed to a firm to reach a certain person, how would you indicate this?

5. Write the adequate complimentary closes to the following opening salutations:

Dear Sir,

Dear Sir:

Messrs

Dear Mr. Brown,

Dear Madam,

Gentlemen:

Dear Mrs. Popov,

Dear Mrs. Brown:

Dear Dr Harris

6. Write the following dates in English:

3.1.2012, 9.3. 2010, 24.4. 2011, 23.VI. 2011,

5.2. 2012, 22.V. 2013, 29.VII. 2013, 5.8. 2013,

1.9. 2009, 7.10. 2009, 19.12. 2012, 2.II. 2013

7. Write the following inside addresses and the opening salutations:

В Англию:

А) на фирму «Смит и Сан Лимитед», Лондон С.В.5, Квин Виктория 25, на имя менеджера по экспорту;

Б) на фирму «Лондон Метал» в Лондоне Н.В.7, по улице Лейн 37, на имя секретаря;

В) на фирму «Джон Браун», публичная компания, в Лондоне (северо-восточный сектор 5), по улице Холборн, дом №27, г-ну Дж. Брауну;

Г) в Манчестер, 15, ул. Ред Роуд, дом №37, на фирму Браун Бразез;

Д) в Ливерпуль, 16, ул. Дарвин Род, дом №64, фирме «Вестен Метал Ко Лимитед», г-же Мати Дарвин;

Е) в Вестфорд, графство Хемпшир, ул. Биг Роуд, дом №33, фирме «Смит и Сан Лтд». Вниманию г-на Брауна.

8. Write the opening salutations and the complimentary closes if the letters are written:

А) в английскую публичную компанию;

Б) в американскую корпорацию;

В) секретарю – женщине;

Г) секретарю компании;

- Д) миссис Д. Джонсон;
Е) мисс Е. Грин;
Ж) г-ну Стоку (в американской форме);
З) г-ну Смит, которого вы хорошо знаете;
И) секретарю (в американской фирме).

9. Place correctly all parts of business letter in accordance with the following:

А) Письмо написано 25.4.2012, фирме «Браун Бразез Лтд» по адресу: Англия, графство Йоркшир, улица Альдер Роуд, дом №21, по поводу Вашего запроса от 15.4.2012.

Напишите, что в дополнение к Вашему письму от 15.4.2013 Вы хотели бы сообщить еще кое-какие сведения. В заключение выразите надежду, что установите с фирмой плодотворные деловые отношения.

Б) Письмо написано 21.II.2013, фирме «Лом Ко» (публичная компания) по адресу: Ноттингем, улица Бимон Роуд, дом №15, по поводу их запроса от 1.II.2013. Ответьте, что Вы с удовольствием посылаете им последний каталог и прейскурант... .

В заключение напишите, что вы ожидаете взаимовыгодной торговли с их фирмой. Не забудьте указать приложение на 8 листах.

В) Письмо написано 15.12.2013 фирме «Браун Метал Ко» в Англию, чтобы оно было предано г-ну Смит.

Адрес: Лондон (северный сектор 6), улица Хайгейт Вест Хилл, дом № 32, относительно оборудования по контракту № 51. Напишите, что с сожалением Вам приходится сообщить ему, что...

В заключение попросите его срочно Вам ответить.

Практическое занятие №11. Социально-служебная переписка.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Цель: формирование у студентов речевой, языковой и коммуникативной компетенции для осуществления деловых контактов.

В результате освоения темы студент должен

знать: основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: определять стилевую принадлежность английских текстов официально-делового стиля, видеть характерные стилевые черты; читать официально-деловые тексты различной степени сложности; строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального общения; понимать диалогическую и монологическую речь по изученной теме.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

Виды деловой корреспонденции

Каждое деловое письмо пишется с определенной целью, выражающее намерение автора, т.е. передать или получить информацию. С определенной долей условности все множество деловой корреспонденции можно разбить на группы. Первую группу образуют деловые письма, связанные с распространением информации. Деловая деятельность предполагает распространение информации в связи с различными причинами: необходимостью передачи официальной информации (информационные письма), необходимостью информирования партнеров по бизнесу и заинтересованных сторон в проведении тех или иных мероприятий или о существенных событиях в сфере их интересов (письма-извещения, письма-приглашения, письма-уведомления, письма-сообщения), необходимостью информирования партнеров и потенциальных покупателей и потребителей о предоставляемых товарах и услугах (письма-предложения, рекламные письма). Как правило, деловые письма данной группы носят инициативный характер.

Вторую группу образуют деловые письма, связанные с обращениями к тем или иным организациям, предприятиям, фирмам (в том числе и партнерам по бизнесу) в связи с приобретением товаров, оказанием услуг или выполнением тех или иных действий. Эти письма могут носить как инициативный характер, так и являться следствием получения деловых писем, отнесенных к предыдущей группе. Третью группу образуют деловые письма, являющиеся ответами на полученные предложения и просьбы. Четвертая группа деловых писем связана с необходимостью разрешения возникающих в процессе делового взаимодействия споров и

противоречий и отражают различную степень и глубину претензий (от писем-напоминаний до писем-требований и рекламационных писем). В пятую группу входят письма, связанные с выражением личного участия по различным поводам. Не отражая собственно деловую деятельность, эти письма способствуют поддержанию необходимых контактов, создавая необходимую этическую и психологическую среду ведения бизнеса.

Информационное письмо (Informative note)

Информационное письмо — деловое письмо, содержащее сведения официального характера. Информационные письма обычно носят типовой характер и, как правило, рассылаются органами власти и управления различных уровней подведомственным организациям или организациям, деятельности которых касается содержащаяся в них информация. В информационных письмах могут буквально приводиться те или иные положения правовых документов, могут содержаться рекомендации, предложения и разъяснения по их применению в определенных ситуациях. В отдельных случаях информационные письма могут содержать приложения (собственно правовые документы, методические указания и разъяснения и т.п.).

Объем информационного письма колеблется от одного абзаца до двух-трех страниц. Как правило, информационные письма подписываются руководителем рассылающей их организации.

Письмо – сообщение (Notification)

Письмо-сообщение — деловое письмо, содержащее сведения о каких-либо событиях и фактах, представляющих интерес, как для автора, так и для адресата. Письмо-сообщение обычно начинается с обоснования или непосредственно с изложения сообщаемой информации с использованием одной из следующих ключевых фраз:

We inform you that ...	Доводим до Вашего сведения, что ... Сообщаем Вам, что ...
We consider it is necessary to make you aware of...	Считаем необходимым поставить Вас в известность о...
You are no doubt aware that...	Вам, несомненно, известно, что...
You may know that...	Очевидно, Вам известно, что...

При составлении писем-сообщений, являющихся ответами на просьбы или запросы, должно соблюдаться языковое соответствие: в тексте ответа следует использовать те же языковые обороты и лексику, которые использовал автор просьбы или запроса, при условии, что они корректны в языковом отношении.

Письмо – уведомление

Письмо-уведомление — деловое письмо, содержащее официальную информацию о каком-либо мероприятии или действиях, имеющих отношение к адресату. Письмо-уведомление близко по назначению и содержанию письму-сообщению, письму-извещению или приглашению. Уведомления могут публиковаться в средствах массовой информации для оповещения большого круга заинтересованных лиц. Чаще всего в письмах-уведомлениях используется ключевая фраза:

We notify that	Уведомляем, что ...
----------------	---------------------

Письмо – извещение

Письмо-извещение — служебное письмо, содержащее информацию об организации и проведении различных публичных мероприятий (совещаний, семинаров, выставок, конференций и т.п.). Письма-извещения рассылаются широкому кругу организаций, учреждений, фирм и предприятий для их привлечения или приглашения к участию в указанных мероприятиях. В зависимости от особенностей проводимых мероприятий или специфики отношений с адресатами письма-извещения могут либо только сообщать о проводимом мероприятии, времени и месте проведения, либо одновременно приглашать к участию с информированием об условиях участия в мероприятии и содержать другую вспомогательную информацию.

Письмо-приглашение (Invitation)

Письмо-приглашение — деловое письмо, содержащее информацию о каком-либо проводимом мероприятии и приглашение адресату принять в нем участие

Приглашения могут оформляться как на бланке письма, так и в произвольном формате с различными элементами художественного оформления.

В письмах-приглашениях, как правило, используется личное обращение к адресату: Dear ... и ключевым глаголом является глагол invite.

invites you to take part in	... приглашает Вас принять участие в...
We invite you to visit our exhibition...	Приглашаем Вас посетить нашу выставку...

Письма-приглашения, направляемые в вышестоящие организации, органы власти и управления, известным лицам, должны подписываться руководителем организации. Они рассылаются по почте или курьерской связью, но не должны передаваться по каналам электросвязи (в частности, по каналам факсимильной связи). Рассылка приглашения в копии по почте или по каналам факсимильной связи допустима в том случае, если проводимое мероприятие носит рабочий характер (совещание, заседание коллегии, комиссии, совета) или организаторы мероприятия заинтересованы в привлечении к нему как можно большего количества участников (научные конференции, симпозиумы, семинары и др.).

Рекламное письмо (Advertising)

Известно, что основой всякой торговли является реклама. Поэтому одним из шагов к установлению прочных деловых контактов является обмен рекламными материалами с целью дать как можно более полное представление о той продукции (информации, услугах), которая может стать основой будущего партнерства.

Наиболее популярным, простым и доступным средством рекламы была и остается печатная продукция — проспекты, каталоги, рекламные листовки и брошюры, пресс-релизы и пр. В рекламном письме желательно проявить изысканную вежливость.

Известить делового партнера о высылке тех или иных материалов (приложением к письму или отдельной бандеролью) можно следующим образом:

We are attaching some information about...	Приводим некоторую информацию о...
I enclose the description of...	Прилагаю описание
I am enclosing a folder with information on our new ...	Прилагаю подшивку с информацией о наших новых ...
Our new trade list will be available in a week and we are making a note to send you one as soon as it comes off the press.	Наш новый перечень товаров будет готов через неделю, и мы вышлем Вам экземпляр, как только он выйдет из печати.
We would like to draw your attention to the attached press release announcing the launch of... products and services.	Хотим обратить Ваше внимание на прилагаемый пресс-релиз, которым мы извещаем о нашей продукции и услугах в области ...
Our new catalogue will be published soon, and I shall send you a copy when it appears.	Наш новый каталог вскоре будет издан, и я вышлю Вам экземпляр, как только он появится.
As you requested, we are enclosing a copy of our latest catalogue.	По Вашей просьбе прилагаем экземпляр нашего последнего каталога.
Enclosed you will find the latest listing of our products.	Прилагается самый последний перечень нашей новой продукции.
I will send you our catalogues on a regular basis.	Я буду высылать Вам наши каталоги регулярно.

Письмо-просьба (Request)

Письма-просьбы — деловые письма, имеющие разнообразную тематическую направленность, они могут составляться практически по всем направлениям деятельности организации. Письмо-просьба может состоять только из одной или двух частей. В первом случае оно начинается фразой:

We hereby (kindly) request... Просим ...

Во втором случае оно содержит обоснование просьбы и изложение самой просьбы. Обоснование просьбы обычно начинается с ключевых фраз:

Taking into consideration	В связи с...
Due to the fact	
In connection with	
With reference of	
According with/to	В соответствии с

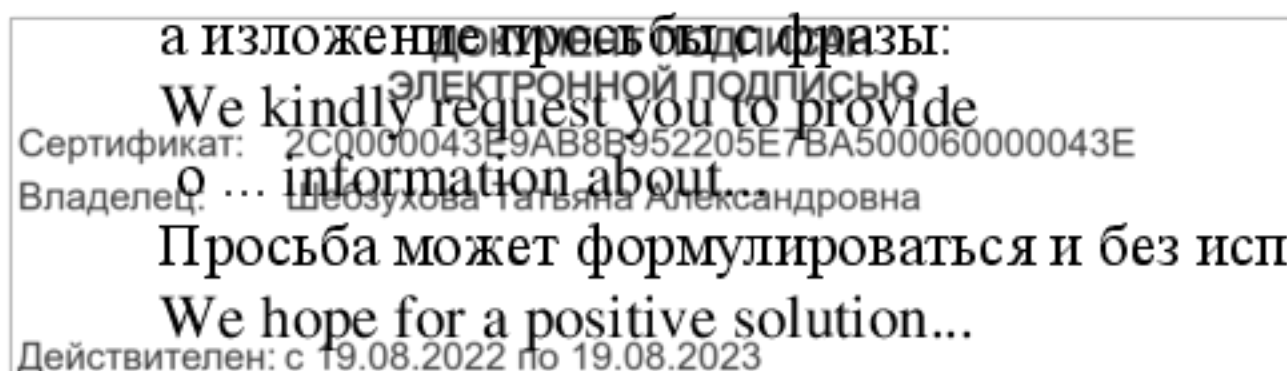
а изложение просьбы — фразы:

We kindly request you to provide information about...

Просьба может формулироваться и без использования глагола «просить», например:

We hope for a positive solution...

Надеемся на положительное



of the problem

решение вопроса ...

Просьба, как составная часть письма, может присутствовать и в других видах деловых писем, например в сопроводительных, гарантийных и др. Письмо-просьба требует письма-ответа.

Письмо-заявка

Письмо-заявка — это разновидность письма-просьбы. Обычно письма-заявки не требуют письменного ответа. В ответ на письмо-заявку получателем осуществляются определенные действия по реализации заявленной просьбы: включение указанных в заявке лиц в число участников какого-либо мероприятия, высылка необходимых материалов или изданий и т.п. В тексте заявки обычно используются те же языковые обороты, что и в письмах-просьбах.

Гарантийное письмо (Letter of guarantee, letter of assurance)

Гарантийные письма — это деловые письма, содержащие обязательства оплаты, выполнения работ, возврата кредита и т.п. В качестве адресатов гарантийных писем выступают организации или конкретные лица.

Гарантийное письмо одновременно является и письмом-просьбой. Юридическую значимость гарантийному письму придает использование таких устойчивых языковых оборотов, как

We guarantee payment

Оплату (предоставление услуг.)

(service delivery)

гарантируем

В гарантийном письме указываются банковские (платежные) реквизиты его составителя.

Письмо-запрос (Inquiry)

Письмо-запрос (inquiry, или enquiry) компания посылает, когда хочет:

- получить подробную информацию о товарах (goods-;
- узнать, имеются ли они в наличии (availability of goods);
- уточнить время и сроки поставки (delivery dates);
- получить информацию об условиях поставки и скидках (terms and discounts), способе транспортировки (method of transportation), страховании (insurance);
- получить информацию о ценах на товары (prices of goods);
- получить каталоги (catalogues) и образцы товара (samples of goods), и т. п.

При написании писем-запросов следует как можно более подробно изложить суть вопроса (to give full details), что позволит Вашему деловому партнеру сократить время на составление ответа.

В случае, если Вы обращаетесь с запросом в данную компанию первый раз, в письмо желательно включить следующие пункты:

1. Указание на источник информации о данной компании и ее товаре.
2. Суть вопроса.
3. Краткие сведения о Вашей компании.
4. Выражение надежды на сотрудничество.

Причем совсем не обязательно строго придерживаться данной последовательности. При повторном запросе в письмо обычно включается только второй пункт. Как и большинство других деловых писем, письмо-запрос, как правило, печатается на фирменном бланке, на котором указаны название компании-отправителя запроса, ее почтовый адрес, номера телефонов и факса.

В запросах обычно используются следующие клише:

Please inform us

Просим сообщить

Please send us

Просим выслать

We should be pleased if you could inform us

Мы были бы рады, если бы нам сообщили

We shall be obliged to receive your(price-list)

Мы были бы признательны получить Ваш (прейскурант)

We shall be grateful if you will kindly send us your catalog

Мы будем благодарны, если Вы любезно вышлите нам свой каталог

We are interested in

Мы интересуемся

We are in the market for

Мы намерены закупить

Quote prices (terms)

Укажите цены (условия)

With reference to your

Ссылаясь на Вашу рекламу в ...

advertisement in

Referring to your advertisement

Ссылаясь на Вашу рекламу

We have an inquiry for

Мы хотели бы получить информацию о...

In connection with this ...

В связи с этим

Документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

We read your advertisement in...	Мы прочитали вашу рекламу в...
We have heard of your products from ...	Мы узнали о продукции вашей компании из...
We are interested in buying (importing, etc.) ...	Мы хотели бы купить (импортировать и т. п.) ...
Many thanks for your letter	Большое спасибо за ваше письмо
We were very pleased to receive your letter	Мы были очень рады получить Ваше письмо
We thank you for your inquiry	Благодарим Вас за Ваш запрос
We are obliged for your letter	Мы признательны за Ваше письмо

We attach (enclose)	Прилагаем к сему
We are pleased to send you	Рады выслать вам
We have pleasure in sending you in reply to your letter (inquiry)	Рады выслать вам в ответ на ваше письмо (запрос)

Referring to your letter of ...	Ссылаясь на ваше письмо от ...
As requested in your letter of...	Как вы просили в вашем письме от...

According to your inquiry	Согласно вашему запросу
We send for your consideration our...	Посылаем на ваше рассмотрение
May we draw your attention	Позвольте обратить Ваше внимание на...

Please inform us (let us know) as soon as possible...	Просим сообщить нам как можно скорее ...
We are distributors (importers, retailers, etc.) of...	Мы являемся дистрибьюторами (импортерами, продавцами и т.п.)...
We would like to get in touch with manufacturers (suppliers)...	Мы бы хотели установить контакт с производителями (поставщиками).
There is a large market here for your products.	Ваши изделия найдут у нас своего покупателя.
We look forward to your early reply.	С нетерпением ждем Вашего ответа.
Your prompt answer would be appreciated.	Будем признательны за быстрый ответ.

Письмо-предложение (Offer)

Письмом-предложением поставщик (the Supplier) обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий запрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты (price-lists), каталоги (catalogues) или условия типового договора (typical Contract). Ответ на специальный запрос предусматривает ответы на все вопросы потенциального клиента.

Структура письма-предложения:

1. Повод написания.
2. Ответы на вопросы потенциального заказчика.
3. Дополнительные предложения.
4. Выражение надежды на заказ.

Отвечая на вопросы, следует дать точное описание товара, по возможности сопроводить его фотоматериалами и/или рисунками и/или образцами (samples). При определении цены (price) учитываются возможные скидки (discounts). Отдельно решаются вопросы расходов на упаковку (packing), транспортных расходов (transportation costs), условий поставки (terms of delivery) и оплаты (terms of payment).

Письма-предложения посылают также без предшествующего запроса, если поставщик желает привлечь внимание потенциальных клиентов или найти новых заказчиков на конкретные продукты (special products) или их ассортимент (range). Твердое предложение (firm offer) предусматривает особые условия, например, конечный срок (deadline) получения заказа и систему скидок в зависимости от количества товара и других условий.

В предложениях обычно используются такого рода фразы-клише.

On favourable terms we offer you...

We have pleasure in offering you,

На выгодных условиях... предлагаем Вам

С удовольствием предлагаем Вам,

subject to acceptance by telex,...

This offer is made subject to your immediate reply

We offer you the goods subject to receiving your confirmation within ... days of the date of this letter ...

We are holding this offer open for your acceptance until..

We have pleasure in offering you, without engagement,...

This offer is made without engagement/obligation on our part

This offer is subject to the goods being unsold on receipt of your reply ...

This offer is made subject to the machine being free on receipt of your reply...

We were pleased to learn your interest in...

We are most pleased that you want to buy...

We are glad to say that we can reserve you ...

It is good of you to take so much interest in our work ...

We take pleasure in sending you the desired samples and offer...

As to your inquiry of... we are informing you that...

We enclose our catalogue with the latest price-list.

Our detailed catalogue will demonstrate the wide range of our products

Our proposal is valid till...

We deliver our goods on CIF terms.

The price covers packing and transportation expenses.

We can give you a 5 per cent discount.

As you can see from our price-list, our prices are at least 3 % lower than market prices.

I especially call your attention to...

Besides the above mentioned goods our company also produces (see ...)

The model will meet most of your requirements.

We ask you to consider our proposal once more and let us know

if we can expect your order.

при условии Вашего акцепта телексом

Эта оферта делается при условии Вашего немедленного ответа...

Мы предлагаем Вам товары, при условии Вашего подтверждения в течение ... дней

с даты данного письма

Мы держим эту оферту открытой для акцептования Вами до...

С удовольствием предлагаем Вам без обязательств...

Эта оферта делается без какого-либо обязательства с нашей стороны.

Эта оферта действительна лишь в том случае, если товар еще не будет продан по получении Вашего ответа...

Эта оферта дается на тот случай, если машина еще не будет продана по получении Вашего ответа...

Нам было приятно узнать о Вашей заинтересованности в ...

Мы очень довольны, что вы пожелали купить ...

Мы рады сообщить,

что можем оставить за вами ...

Было очень любезно с Вашей

стороны проявить такой интерес к нашей работе...

С удовольствием посылаем выбранные вами образцы и предлагаем ...

На Ваш запрос от... мы сообщаем Вам, что ...

Мы прилагаем наш каталог с новейшим прейскурантом.

Наш подробный прейскурант убедит вас в разнообразии нашего ассортимента.

Наше предложение действительно до ...

Мы поставляем на условиях СИФ.

Цена включает упаковку и транспортные расходы.

Мы можем предоставить вам 5 % скидку.

Как видно из нашего прейскуранта, наши цены по крайней мере на 3% ниже рыночных.

Я особенно обращаю ваше внимание на...

Кроме упомянутых выше товаров наша фирма производит также (см....)

Для ваших целей вам лучше всего подойдет модель...

Мы просим вас еще раз обсудить наше предложение и сообщить нам, можно ли рассчитывать на получение заказа.

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

I encourage you to order as soon as possible as the quantity of this product available at our warehouse is limited.

We would appreciate if we get the order from you as soon as possible. If you are not happy with our proposed please let us know why.

We are looking forward to hearing from you soon.

Письмо-заказ. Подтверждение и отклонение заказов (Order. Acknowledgement (Confirmation) and Refusal of Orders)

Для того чтобы сделать заказ (to place an order) на закупку тех или иных товаров обычно заполняют специальные бланки заказов (order forms), в которых указывается количество (quantity) изделий, их описание (description), цена (price), условия оплаты (terms of payment), дата поставки (date of delivery), скидки (discounts) и т.п. В ряде случаев, когда необходимо прояснить отдельные пункты заказа (to make certain points quite clear), пишется сопроводительное письмо (covering letter), к которому прилагается бланк заказа.

Если Продавец (Seller) или Поставщик (Supplier) товара в состоянии выполнить заказ, он посылает Покупателю (Buyer) подтверждение заказа (order acknowledgement, or confirmation), которое чаще всего представляет собой копию заказа (order copy, or duplicate), подписанную Продавцом. Обычно подтверждение заказа прилагается к сопроводительному письму, в котором Продавец выражает благодарность за заказ, а также сообщает Покупателю о тех или иных изменениях (изменении цен, сроков поставки и т. п.).

Если Продавец либо Поставщик товара по каким-либо причинам не в состоянии выполнить заказ, он либо отказывается от заказа (to refuse (to reject, to decline) the order), либо предлагает адекватную замену (substitute) товару, которого нет в наличии.

Клише и выражения писем-заказов:

In reply (response) to your letter (fax) of (dated) ..., we thank you for ...

We are pleased to enclose our Order No. ...

We enclose (are enclosing) our order for ...

We accept your offer and have pleasure in placing an order with you for ...

Please confirm that you can supply...

Please send the copy of this order to us, duly signed, as an acknowledgement.

Please supply/send us...

Клише и выражения писем-подтверждений заказов:

Thank you very much for your order No ... of (dated) ...

As requested we enclose (are enclosing) the copy of your order, duly signed, as an acknowledgement.

We confirm that delivery will be made by...

We hope that you will have a good turnover, and that we will be dealing with your company in the future.

Delivery will be made in conformity (accordance) with your instructions.

Клише и выражения, используемые при отклонении заказов:

Я прошу вас быстрее оформить заказ, так как количество этого товара на складе ограничено.

Мы были бы очень рады получить от вас заказ как можно скорее.

Если вас не устраивает наше предложение, просим сообщить нам о причине.

С нетерпением ждем ответа.

В ответ на Ваше письмо (факс) от ..., мы благодарим Вас за...

Имеем удовольствие приложить к данному письму наш заказ № ...

Мы прилагаем наш заказ на...

Мы принимаем ваше предложение и имеем удовольствие разместить у вас заказ на...

Просим подтвердить, что вы можете поставить...

В качестве подтверждения заказа просим выслать нам подписанную Вами копию заказа.

Просим поставить...

Благодарим Вас за Ваш заказ № ... от ...

Как Вы просили, мы прилагаем копию заказа, подписанную нами, как подтверждение Вашего заказа. Мы подтверждаем, что поставка будет произведена к ... (такой-то дате).

Надеемся, что вы будете иметь хороший оборот, и мы будем сотрудничать с вашей компанией и в дальнейшем.

Поставка будет произведена в соответствии с вашими инструкциями.

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

We are sorry (we regret) to let you know (to inform you) that we cannot execute your order because of...

The goods you ordered are no longer available.

We can offer you a substitute.

Письмо – напоминание (Reminder letter)

Письмо-напоминание — деловое письмо, используемое при невыполнении организацией-партнером взятых на себя обязательств или принятых договоренностей. Ключевыми фразами таких писем являются:

We are sorry (We regret) to have to remind you that...

We have to remind you that...

We wish to draw our attention to the fact that... тот факт, что

We would like you to note that...

We wish to bring to you notice that...

Текст письма-напоминания может включать в себя две части: ссылки на официальный документ, в котором зафиксированы обязательства сторон или обстоятельства, в связи с которыми организация обязана предпринять определенные действия, и просьбу выполнить в связи с этим определенные действия. Довольно часто такие письма содержат только собственно напоминание. В отдельных случаях письмо-напоминание может содержать третью часть: предупреждение о возможности применения определенных санкций при невыполнении адресатом взятых на себя обязательств, например:

In case of your refusal...

Should you refuse...

In the case of your failure to make payment(s)

Should you fail to make payment(s)

Письмо-требование (Require, Dunning letter)

Письма-требования составляются в ситуациях, когда организация-партнер не выполняет взятые на себя обязательства или возложенные на нее функции. По сравнению с ситуациями, когда направляются письма-напоминания, здесь невыполнение обязательств носит систематический характер или имеет место игнорирование выставляемых претензий. Зачастую письму-требованию предшествует письмо-напоминание. Письма-требования, как правило, имеют сложную структуру. В них обязательно излагаются условия заключенных договоренностей со ссылкой на соответствующие документы, описывается сложившаяся в связи с их невыполнением ситуация, формулируется требование о необходимости выполнения обязательств и угрозы применения санкций в адрес корреспондента, если обязательства не будут выполнены.

Ключевыми фразами в письмах-требованиях могут быть:

We urgently require to perform (send, grant, pay)...

We require fulfil the obligations under the agreement.

So far (Up till now) we have received no replay.

We cannot accept your point of view for the following reasons...

In case of your refusal
Should you refuse

Otherwise, you will be presented to the penal provisions.

К сожалению вынуждены сообщить вам, что мы не можем выполнить ваш заказ по причине ...

Товара, который вы заказали, больше нет в наличии.

Можем предложить вам замену

К сожалению, вынуждены напомнить Вам, что... -

Мы вынуждены напомнить Вам, что...

Обращаем Ваше внимание на

В случае Вашего отказа...

В случае неуплаты

Срочно требуем выполнить (выслать, предоставить, перечислить)...

Требуем выполнить взятые на себя обязательства.

До сих пор мы не получили ответа...

Мы не согласны с Вашей точкой зрения по следующим причинам...

В случае Вашего отказа...

В противном случае Вам будут предъявлены штрафные санкции.

Otherwise the case will be submitted to arbitration.

В противном случае дело будет передано в Арбитражный суд.

Претензионное (рекламационное) письмо (Claim)

Претензионные (рекламационные) письма составляются в случаях, если при исполнении договоров одна из сторон нарушает взятые на себя обязательства. Во многих случаях такие письма появляются после того, как были оставлены без ответа письма-напоминания или письма-требования. Цель претензии (рекламации) — возместить потери, полученные в результате нарушения условий договора. Текст претензии (рекламации) включает в себя:

- основание для предъявления претензии (ссылка на договор, заключенный между сторонами, гарантийное письмо или иные обязательства);
- предмет претензии (должно быть указано, какое обязательство нарушено и в какой мере);
- доказательства (ссылки на документы, подтверждающие нарушение договорных обязательств виновной стороной);
- конкретные требования составителя претензии (требование замены некачественного товара, требование уценки товара, требование скидки с общей стоимости партии товара, требование расторжения контракта или возмещения убытков и др.).

Приложениями к претензии могут быть такие документы, как акт экспертизы, акт несоответствия товара по количеству и качеству, рекламационный акт, транспортные документы и др., в зависимости от предмета претензии. Например:

We present you a claim...

Предъявляем Вам претензию...

In accordance with the above, please send us new consignment stock.

В соответствии с изложенным просим Вас отправить нам новую партию товара

Письмо – поздравление (Letter of congratulation)

Письма-поздравления направляются в торжественных случаях: официальный праздник, профессиональный праздник, значительное событие в жизни должностного лица или организации (вручение награды, юбилей, присуждение почетного, научного звания, степени, избрание в какой-либо орган и др.), значимые события в частной жизни. Поздравления пишутся на бланке письма организации или на специальных бланках поздравлений. Поздравление, подготовленное на бланке письма, должно содержать оформленный в соответствии с требованиями стандарта реквизит «Адресат». Поздравления могут оформляться на бумаге различной цветовой гаммы с украшениями в виде орнаментов и водяных знаков, имеющей большую плотность, и вкладываться в специальные папки-адреса. В последнем случае поздравление содержит только обращение к лицу или коллективу. При коллективном адресате и при направлении письма-поздравления юридическому лицу по фамильное и поименное обращение не используется. Письма-поздравления всегда должны быть подписаны.

Письмо – благодарность (Note of thanks)

Письмо-благодарность (благодарственное письмо) — деловое письмо, направляемое адресату (организации, должностному лицу или гражданину) с выражением благодарности за совершенные действия или оказанные услуги.

По сравнению с другими видами деловых писем благодарственные письма обычно составляются в более свободной форме. Ключевыми фразами таких писем являются:

We thank you for ...

Благодарим за...

Let me thank you for...

Позвольте Вас поблагодарить за ..

Письмо-соболезнование (Letter of condolence)

Письмо-соболезнование — письмо, направляемое в трагических или печальных жизненных ситуациях (смерть, несчастный случай, стихийное бедствие и др.) для выражения участия.

We regret (We are sorry) to learn from your letter of ... that...

Мы с сожалением узнали из Вашего письма от ..., что...

We express to you our sincere condolences...

Выражаем Вам наши искренние соболезнования...

Письмо – извинение (Apologies)

Письмо-извинение — деловое письмо, автор которого приносит извинения адресату за причиненные неудобства. Письма-извинения, как правило, начинаются следующими фразами:

We offer apologies for the delay in answering your letter

Просим извинения за некоторую с ответом на Ваше письмо

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шелухина Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

We apologize for...

Пожалуйста, примите наши извинения за...

Please accept our apologies for...

В соответствии с требованиями этикета делового общения в письме требуется объяснить причину, приведшую к возникновению проблемной для адресата ситуации, а в конце письма повторить фразу с извинениями, но не буквально, а в иной формулировке.

Рекомендательное письмо (Letter of recommendation)

Рекомендательное письмо — письмо, в котором дается характеристика конкретного человека для устройства его на работу, обучение и др. Рекомендательные письма всегда содержат благоприятные отзывы о характеризуемых, в связи с чем многие специалисты по управлению персоналом считают такие письма субъективными, тем не менее, они имеют определенное значение при оценке кандидата, помогая создать общее представление о соискателе. Рекомендательное письмо, как правило, пишется на бланке компании — последнего места работы соискателя, подписывается руководителем компании или другим должностным лицом. Для потенциального работодателя рекомендательное письмо — это, скорее, гарантия того, что соискатель действительно работал в данной компании, выполнял определенный круг обязанностей и оставил компанию, сохранив о себе хорошее впечатление. Рекомендательное письмо должно состоять из следующих разделов:

- введение, в котором кратко излагаются обстоятельства знакомства автора письма с рекомендуемым им лицом;
- сведения о рекомендуемом лице (сведения об образовании, уровне подготовки, квалификации, опыте работы, деловые и личностные качества), при этом особо выделяются те его черты и способности, которые могут быть наиболее полезны работодателю в той организации или должности, куда соискатель стремится попасть;
- заключительная часть, в которой автор просит получателя ознакомиться с резюме соискателя или его краткими анкетными данными и назначить встречу для собеседования;
- комплиментарная часть, в которой автор выражает свою признательность.

Есть несколько отраслей деятельности, где рекомендации обязательны почти без исключений: охранный бизнес, медицина, наука, работа с детьми (няни, гувернантки и т.д.). В остальных случаях использование рекомендательных писем зависит от конкретной ситуации.

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Виды деловых писем (Ответ на приглашение. Благодарственное письмо. Рекламация. Претензия. Назначения деловой встречи. Письма: приглашения, просьбы, благодарности, соболезнования, сожаления, сочувствия). Рекламации и претензии. Ответы на рекламации. Категории рекламаций.

2. Выполните задания и ответьте на вопросы:

1). Ознакомившись со структурой письма и образцами писем международного образца, напишите на листе бумаги реквизиты письма в порядке их следования. Дайте английские эквиваленты названий реквизитов.

2). Как начинается и заканчивается письмо, если фамилия и имя адресата вам не известны?

3). С какой целью на следующей строке после обращения ставился сокращение Re: и что оно обозначает?

3. Задания и вопросы для формирования и контроля владения компетенциями:

Напишите своим партнерам по бизнесу краткие письма:

- с поздравлением по поводу успешного участия в выставке;
- с выражением соболезнования по поводу кончины генерального директора;
- с благодарностью за прием ваших сотрудников во время и командировки;
- с извинением за задержку поставки продукции, вызванную форс-мажорными обстоятельствами;
- с приглашением принять участие в торжествах по поводу 20-летия вашей фирмы;
- с рекомендацией вашего коллеги для участия в переговоры по интересующей обе ваши фирмы тематике.

Практическое задание №12. Служебные записки, сообщения по факсу, электронная почта.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

Цель: формирование у студентов речевой, языковой и коммуникативной компетенции для осуществления деловых контактов.

В результате освоения темы студент должен

Сертификат:
Владелец:

2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

знать: основную бизнес-терминологию, используемую при написании служебных записок, сообщений посредством электронных средств общения, основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: определять стилевую принадлежность английских текстов официально-делового стиля, видеть характерные стилевые черты; читать официально-деловые тексты различной степени сложности; строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального общения; понимать диалогическую и монологическую речь по изученной теме.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

Современные средства передачи информации

1. Факс (fax, fax machine) служит для передачи деловой корреспонденции (business correspondence) по телефонной сети. В современной деловой практике по факсу обычно посылают:

- коммерческие предложения (offers);
- прайс-листы (price lists);
- рекламные материалы (advertising materials);
- пресс-релизы (press releases);
- письменные запросы (written inquiries) и т.п., а также осуществляют текущую переписку.

Размер факса обычно не превышает одной страницы, а его структура соответствует структуре делового письма.

Факсы подшиваются в дело. Их можно использовать в качестве доказательства при разрешении противоречий между деловыми партнерами.

По факсу обычно не передаются:

- оригиналы контрактов (original contracts);
- аккредитивы (letters of credit);
- счета-фактуры (invoices) и др. важные документы, которые пересылаются заказными письмами либо передаются с курьером.

2. Электронная почта (E-mail) является наиболее популярным и самым простым приложением глобальной компьютерной сети Internet, охватывающей более 100 стран и десятки миллионов пользователей.

Электронная почта позволяет сократить расходы на доставку писем и отправку факсов, а также упростить обмен корреспонденцией между деловыми партнерами. Главным недостатком электронной почты является слабая защита передаваемой по ней информации.

Простейшим решением для большинства небольших компаний и бизнесменов западных стран, позволяющее им получить доступ к Internet, являются компьютер с модемом (modem) и коммутируемое (dial-up) соединение с узловым компьютером (host) по телефонной линии. Возможность попасть в сеть, набрав номер телефона узлового компьютера, непосредственно входящего в Internet, предоставляют местные поставщики сетевых услуг (service providers).

Технически электронная почта – обмен цифровыми сообщениями между адресами вида [пользователь]@[интернет-провайдер].[домен]. Домен – сокращение страны или организационного типа (обычно com).

Типы организаций. Англоговорящие (особенно американские) предприятия имеют профильные домены. Адрес biff@math.utoronto.ca будет означать, что его пользователь, г-н Бифф, работает на матфаке Торонтского университета.

com	корпорация
edu	образовательное учреждение
gov	правительственный орган
mil	военное ведомство
net	интернет-компания
org	организация

Шапка электронной почты

Деловые сообщения начинаются со статистики: to (получатель), from (отправитель) и иногда cc (копии). Скрытые копии обозначаются как bcc. Главное – subject (тема) как заголовок письма. Она должна точно описывать содержание. Срочные сообщения можно пометить красным флажком.

Э-почтовое вступление

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

Деловые сообщения начинаются с Dear... и заканчиваются Best wishes или (Best) regards. В тексте автор что-то утверждает, сообщает, спрашивает, отвечает, обсуждает, просит... Суть следует излагать в первом абзаце.

Примеры формального вступления:

Following our meeting / phone conversation, ... В продолжение нашей встречи/ переговоров, ...

With reference to ... Со ссылкой на ...

Regarding our ... Относительно ...

I'm writing to confirm ... Пишу подтвердить ...

Тезисы часто излагают порядковым списком, а подробности прилагают.

Э-почтовое завершение

Примеры формальных завершений:

For additional information, please ... За подробностями, пожалуйста, ...

We look forward to doing business with you Будем рады сотрудничеству с вами

Деловые сообщения тоже содержат блоки подписи (имя, должность, телефон, факс, адрес), но чаще ограничиваются лишь указанием автора. Лишним будет и повторять уже автоматически присваиваемый электронный адрес.

Сокращения, используемые в электронных письмах

AAMOF As A Matter Of Fact в сущности

AFAIK As far as I know насколько я знаю

BTW By The Way кстати

CU see you увидимся

F2F face to face наедине

FOAF Friend of a Friend из третьих рук

FYA For Your Amusement к вашей радости

FYI For Your Information к вашему сведению

HSIK How Should I Know? понятия не имею

IMO In My Opinion по моему мнению

IMHO In My Humble (Honest) Opinion по моему скромному мнению

IOW In Other Words иными словами

IWBNI It Would Be Nice If хорошо бы

KIS Keep It Simple говори проще

NRN No Reply Needed ответ необязателен

OS Operating system операционная система

OTL Over The Line сверх положенного

OTON On The Other Hand с другой стороны

R Received получено

TFS Thanks For Sharing спасибо за ссылку

TIA Thanks in Advance заранее благодарен

WOBTAM Waste of Bloody Time and Money потеря времени и денег

WRT With Respect To с уважением к

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Правила оформления служебной записки. Составляющие факсового сообщения. Правила написания электронного сообщения. Сокращения, используемые в электронных сообщениях.

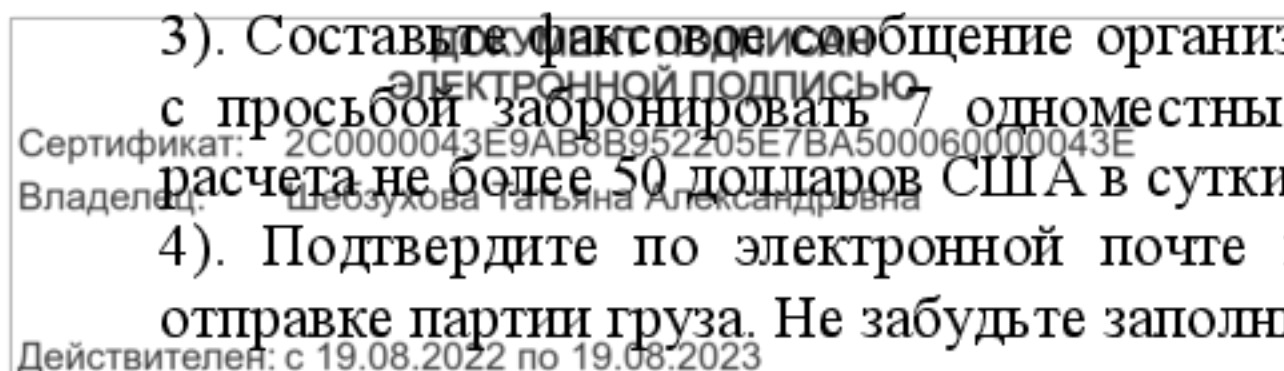
2. Выполните задания:

1). Составьте факс с сообщением о перечислении депозита за проживание в гостинице ваших участников конференции фирм- партнеров, а также о дате их прибытия на конференцию в Прагу.

2). Напишите сообщение по электронной почте с просьбой рассмотреть возможность о выделении Вам финансовой помощи для участия в симпозиуме, оргкомитет которого отобрал Ваш доклад для выступления в одной секции.

3). Составьте факсовое сообщение организационному комитету торгово-промышленной выставки с просьбой забронировать 7 одноместных номеров в гостинице для членов вашей группы из расчета не более 50 долларов США в сутки на человека.

4). Подтвердите по электронной почте получение информации от партнеров по бизнесу об отправке партии груза. Не забудьте заполнить строку «тема сообщения».



5). Сообщите партнерам по бизнесу об изменении вашего электронного адреса с 1-го числа следующего месяца в связи с реорганизацией услуг телекоммуникации в вашем регионе.

3. Read and translate the business letters. Define the type of business letter. Answer to these letters.

1. Gentlemen:

With reference to your advertisement in "Omni" vol.1 No 6 we should be pleased to receive your price-list of Cobra telephone. Please state what discount you allow for quantities and cash payment.

Yours faithfully

John Burton

2. Dear Mr. Burton!

We were very pleased to receive your inquiry in reply to our ad in "Omni". As requested, we enclose our price-list of Cobra telephones and four leaflets which contain all technical details about the model 1023. We have quoted our best terms in the attached list. May we use this opportunity to draw your attention to Intenna cordless telephone (CP-485) with intercom and Cobra phone (ST-622) with speaker-phone.

Sincerely yours,

Michael Smith

3. Dear Sirs,

We thank you for your enquiry of the 12th June concerning Paraffin Wax. We are pleased to inform you that today we have sent you, by parcel post the following samples of Paraffin Wax:

Grade A = Melting point 52 -54 C

Grade B = Melting point 51 -52 C

We can offer you 100 tons of Paraffin Wax grade A at the price of \$ 50 per English ton and 100 tons of Paraffin Wax Grade B at \$ 45 per English ton. Both prices include delivery. Shipment can be made within three weeks of receipt of your order. The Terms of payment and other conditions are stated in the enclosed copy of our General Conditions forming an integral part of our Sales Contract. This offer is subject to the goods being unsold on receipt of your reply.

Please let us hear from you as soon as possible.

Yours faithfully

J. Smith

Encl.

4. Dear Mr. Marinin:

I am a first-year student in the M.B.A. program at the Wharton Business School in Philadelphia.

I understand that you are heading the independent Russian airline. I have heard from my friend Mr. Bill Eastman, a student at Duke University's Fuqua School of Business that you might wish to have an American M.B.A. student work with your airline this summer as an intern. I am very interested in the possibility of such an internship during the summer of 2013.

My professional experience has given me an in-depth knowledge of the air transportation industry. I have, in particular, worked for American Airlines, the Federal Aviation Administration, and Kurth&Company, Inc., an aviation consulting firm where I was Manager of Airline Analysis. My responsibilities included the study of schedules, fares, equipment selection, and financial results. Notably, I prepared numerous feasibility studies for both jet and turboprop routes, including passenger and cargo flights, for proposed transatlantic and transpacific services.

I wish to place this experience at the disposal of your airline. I believe strongly that my knowledge of the deregulated air transportation industry in the United States could be quite beneficial to your carrier.

I have enclosed a copy of my resume. If my background and qualifications are of interest to you, please telephone me on (2 IS) 748-3037. I would be interested in meeting you in mid-April in New York to discuss further the possibility of such a summer position, and your requirements.

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

Marie Diamond

5. Dear Sir,

We read your advertisement in the 'Pet Magazine' of 25th December. We are interested in buying your equipment for producing pet food. Would you kindly send us more information about this equipment:

price (please quote CIF price)

dates of delivery

terms of payment

Сертификат: 2C000Q043E9AB8B952205E7BA500060Q00043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- guarantees
- if the price includes the cost of equipment installation and staff training.

Our company specializes in distributing pet products in Russia. We have more than 50 dealers and representatives in different regions and would like to start producing pet food in Russia. If your equipment meets our requirements, and we receive a favourable offer, we will be able to place a large order for your equipment.

Your early reply would be appreciated.

Yours faithfully

A. Smirnov

Export-Import Manager

6. Dear Mr. North,

Thank you very much for your enquiry. We are of course very familiar with your range of vehicles and are pleased to inform you that we have a new line of batteries that fit your specifications exactly.

The most suitable of our products for your requirements is the Artemis 66A Plus. This product combines economy, high power output and quick charging time and is now in stock.

I enclose a detailed quotation, specifications and delivery terms. As you will see from this, our prices are very competitive. I have arranged for our agent Mr. Martin of Fillmore S.A. to deliver five of these batteries to you next week, so that you can carry out the laboratory tests. Our own laboratory reports, enclosed with this letter, show that our new Artemis 66A Plus performs as well as any of our competitor's product and, in some respects, outperforms them.

If you would like further information, please telephone or telex me: my extension number is 776. Or you may prefer to contact Mr. John Martin, his telephone number is 01 77 99 02.

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Fred Stock

7. Dear Sirs,

In response to your letter of 17th March, we thank you for sending us your catalogues of men's silk shirts. We are sure there will be a great demand for them in Russia.

We are enclosing our Order No. 142, and would ask you to return its duplicate to us, duly signed, as an acknowledgement.

Yours faithfully

A. Serov

Encl. Order No. 142

8. Dear Mr. Serov,

Thank you for your letter of 21st of March, 2012. We are pleased to acknowledge your order for 400 men's silk shirts and enclose the copy of it, duly signed, as requested.

Delivery will be made immediately on opening a letter of credit with our bank for the amount of \$4212.

We hope our shirts will be in great demand in Ukraine and you will be able to place large orders with us in the future.

Yours sincerely,

Alfred Smithers

Sales Manager

9. Dear Mr. Carson,

According to our records payment of our invoice No. 3823, sent to you in April, has not yet been made. As specified on all our estimates and invoices our terms of payment are 30 days. Your invoice has now been outstanding for 90 days. In the case of unsettled debt of this duration it is our company policy to take legal action.

We would naturally prefer not to have to go so far. Would you please send us a check by return. In case you have lost or mislaid the original I am enclosing a copy of our invoice.

We look forward to receiving your payment by return.

Yours sincerely,

Pierre Lacoste

Credit Controller

10. Dear Mrs. Hastings,

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шесбухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

I would like to apply for the position advertized in The Moscow Times on June 16 for a Personal Assistant to the Sales Manager.

As you see from my CV, much of the work I do in my present position is that of a PA. I deal not with the routine work of a secretary, but also represent the Assistant Director at small meetings and functions, and I am delegated to take a number of policy decisions in his absence.

Your advertisement asked for knowledge of languages. My English is fluent and I have kept up my French. I have accompanied the Assistant Director on his business trips acting as an interpreter and translator for him.

I am also familiar with the latest developments in Information Technology. I have just completed a one-month course at the City College in addition to the previous courses I attended when I was with Johnson.

I am particularly interested in the situation you are offering, as I would like to become more involved with computer technology. I am quite familiar with many of the software products that ICS manufacture for offices.

As well as my secretarial skills and experience of running a busy office, I am used to working with technicians in the field of computers. I have a genuine interest in computer development and the people involved in the profession.

Please let me know if there is any further information you require. I look forward to hearing from you.

Yours truly,
Margaret Belova

Encl.CV

4. Write in English the letter-order, consisting of an accompanying letter and the order form for the purchase from the American company consignment of suits in number of 200 pieces under the following basic conditions of supply:

- поставка на условиях CIF, Саратов;
- цена 60 долларов за единицу товара;
- цвет: черный, серый и синий;
- размеры: L и XL;
- форма оплаты: безналичный расчет.

5. Write in English the letter-confirmation of order of an American company for purchasing of consignment of any goods from your company.

6. Write in English the letter-advertising of your goods with enclosure of price-list and catalogue.

7. Write in English the letter-claim due to payment delay.

8. Offer an English firm the consignment of any goods from your company:

- опишите основные технические характеристики изделий, которые производит либо дистрибьютором которых является Ваша компания;
- отметьте те особенности изделий, которые, по Вашему мнению, выгодно отличают их от аналогичных товаров Ваших конкурентов;
- укажите, на какой срок службы рассчитаны Ваши изделия, какова продолжительность гарантийного срока, какую поддержку Ваша компания оказывает пользователям этих изделий, сколько изделий и в какие сроки Ваша компания готова поставить покупателю.

Практическое занятие №13. Бронирование мест в гостинице. Бронирование билетов для путешествий.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

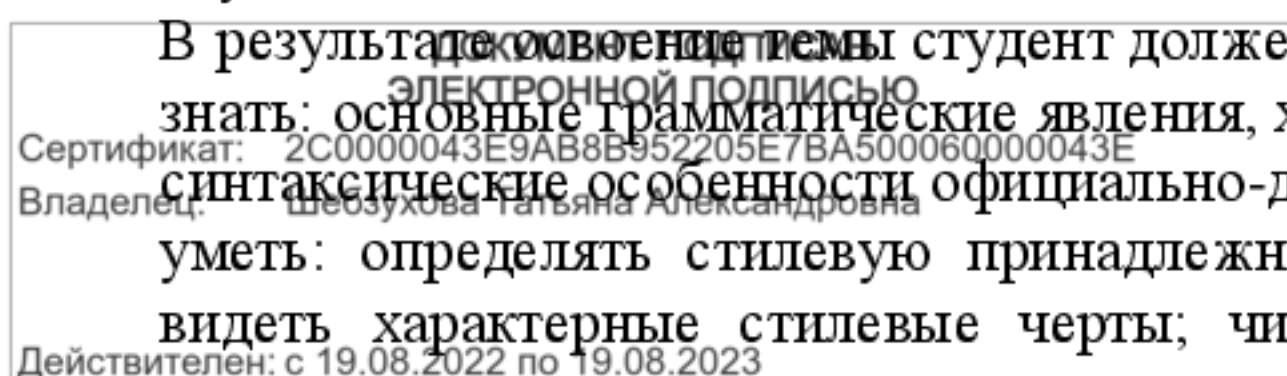
Цель: формирование у студентов речевой, языковой и коммуникативной компетенции для осуществления деловых контактов.

В результате освоения темы студент должен

знать: основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: определять стилевую принадлежность английских текстов официально-делового стиля,

видеть характерные стилевые черты; читать официально-деловые тексты различной степени



сложности; строить диалогическую и монологическую речь с использованием наиболее употребительных лексико-грамматических средств в основных коммуникативных ситуациях официального общения; понимать диалогическую и монологическую речь по изученной теме.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

People from all round the world work in the glamorous hotel industry. There are more than 50% Non-English Speaking Hoteliers and Restaurateurs work in different hotels, restaurants, pubs, coffee shops etc. Hotel industry is all about serving your guest. While serving properly you have to communicate. So, if you are non-English speaking personnel then do not be afraid. I am here to help you. Anyway, today we will learn some Basic English words and expressions depending on various situations.

1. For Addressing:

- Mr. – To address any Gentleman (Both married and non married)
- Mrs. – To address any Woman (Only married)
- Miss – To address any Woman (Only Unmarried)
- Ms. – To address any Woman (Both married & Non married)

Note: Whenever you are not sure whether your lady guest is married or not then the safest approach is to address her as Ms. But sometimes it has been found that very few Lady guests become irritated at your addressing. So, if possible it is better to ask “How should I address you, Sir/Madam?”

2. Greetings:

- Good morning, Sir/ Madam
- Good afternoon, Sir/ Madam
- Good afternoon, Sir/ Madam

3. Welcoming any one:

- Welcome to XXX hotel
- We are glad to see you Mr. X
- Thanks for your coming Mr. X
- We are honored to get the chance to serve you sir

4. Asking questions or Inquiring:

- Could I ask you, a question, Sir?
- Do you need anything else, sir?
- May I have your first name?
- May I have your name, please?
- Your initials, please?
- May I have your room number?
- May I have your signature here, sir?
- May I know who I am talking to?
- May I ask who the next is?
- May I be of your service, madam?
- May I recommend our XXX to you, sir?
- May I help you with that, madam?
- Is there anything else I can do for you, madam?

5. Wishing your Guest:

- Have a pleasant stay in the XXX Hotel, sir
- Have a pleasant stay with us, madam
- Have a nice day
- Have a pleasant evening
- Have a good weekend!
- Have a good day
- Enjoy your stay/day
- Happy New Year!
- Merry Christmas!
- Happy Birthday!

6. Apologizing

- I am terribly sorry, sir.
- Excuse me
- I am awfully sorry
- I beg your pardon, sir

Документ подписан
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- Excuse me for interrupting
- Sorry to have bothered you
- I am sorry. A guest is waiting for me.
- I am sorry to have kept you waiting, sir
- I am sorry. The house is fully booked

7. Answer to apologizing:

- It is OK
- No problem
- No problem at all
- That is all right
- It does not matter
- It is nothing

8. Thanking any one:

- Thank you
- Thank you very much
- Thank you for telling us
- Thank you for your compliment
- Thank you for coming
- Thank you for calling
- Thank you for waiting
- Thank you for being so understanding
- That's very kind of you
- Thank you very much

9. Answering Thanks:

- You are welcome
- It's my pleasure
- My pleasure
- With pleasure
- Thank you

10. Assuring your guests:

- Don't Worry, sir
- Take it easy
- Don't worry, madam. We'll see to it
- Don't be afraid sir
- I'll look into the matter
- I'll be with you in a moment
- It won't be too long, sir
- Please take it easy, madam

11. Directing to a destination:

- Come with me, I will show you the way
- Follow me please
- Let me show you
- This way, please
- Go down to the lobby
- Please take the lift to the 5th floor and turn right
- Turn left/right at the first corner

12. Show eagerness to serve:

- I am always at your service sir
- Feel free to call me, sir
- Very good, sir. I'll be glad to help
- Certainly, madam. I'll be happy to do it
- Yes, I will

- My name is Kodin. There is anything we can do for you, just let us know

13. Declining any offer:

- I am terribly sorry sir. I cannot accept it
- It is out of our rule sir, I can't help you sir
- That's very kind of you, but no, thank you

- I'm afraid we cannot do that
14. Answering any Request (When you are Uncertain):
- I will try my level best, but can't guarantee you, sir
 - I will try, but not sure enough
 - I'm sorry we cannot guarantee, but we'll do our best
 - I'm sorry, sir. I'm afraid I'm not sure, but I'll ask some one for you
 - If you wait a moment, sir, I'll try to find it out
15. Expressing happiness:
- My pleasure. I'm happy everything was to your satisfaction
 - I'm glad to hear that
 - It is great sir
 - I am very fortunate sir
16. Expressing sorry:
- I am shocked to hear it, sir
 - I'm sorry to hear that
 - It's a great pity
 - I am really sorry sir
17. Expressing concern:
- Are you ok, sir?
 - Is everything all right?
 - Are you all right, sir?
 - I hope you did not hurt yourself
18. Agreeing on anything:
- Certainly sir
 - Definitely
 - That's true
 - Absolutely, sir
19. When you don't understand something:
- Could you repeat please?
 - I am sorry, sir. I don't get your point.
 - Could you speak more slowly?
 - I'm sorry, I don't quite understand. Should I get the manager?
 - Pardon?
20. Finishing Conversation
- Good bye, and have a nice trip
 - Have a nice day
 - See you
 - Thank you for coming
 - Sorry, I have to go. Nice talking with you
 - We all look forward to serving you again
 - Hope you enjoyed staying with us

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Переписка по организации размещения. Частный запрос о бронировании мест в гостинице. Корпоративный запрос о бронировании мест в гостинице. Просьба о резервировании билета на самолет. Просьба о резервировании билета на поезд, пароход. Переписка по организации поездки.

2. Прочитайте и переведите диалог.

Agent: "Good morning, Front Desk. This is XXX hotel. How may I assist you?"

Guest: "I want to make a reservation"

Agent: Ok sir. How should I address you?

Guest: I am Robert Temple.

Agent: Ok Mr. Temple, are you our priority Club Member? (Ask to ensure about guest).

Agent: I am terribly sorry, Mr. Temple. All our rooms are booked on XXX date. If you wish then I can put your reservation on waiting list or would you like me to recommend another hotel?

Agent: OK. Mr. Temple, will you travel alone or not?

Agent: Mr. Temple, currently we have deluxe room, suit and studio room to accommodate your family.

