

Документ подписан простой электронной подписью  
Информация о владельце:  
ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна  
Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского  
федерального университета  
Дата подписания: 25.07.2023 14:38:52  
Уникальный программный ключ:  
d74ce93cd40e39275c3ba2f58486412a1c8ef96f

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Пятигорский институт (филиал) СКФУ

Методические указания по выполнению практических работ  
по дисциплине  
«ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ КОММУНИКАЦИЯ НА ИНОСТРАННОМ  
ЯЗЫКЕ»

направления подготовки 09.04.02 Информационные системы и технологии

Направленность (профиль): Технологии работы с данными и знаниями, анализ  
информации

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C00000043E9AB8B952205E7BA5000600000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение

Содержание занятий

Раздел 1. Официально-деловой стиль английского языка.

Раздел 2. Деловой этикет.

Раздел 3. Деловая устная и письменная коммуникация.

Раздел 4. Работа в сфере информационных технологий.

Список рекомендуемой литературы

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

## ВВЕДЕНИЕ

Методические указания предназначены для студентов 1 курса магистратуры очной/заочной формы обучения, которыми они могут пользоваться при подготовке к практическим занятиям. Практические занятия это планируемая учебная, учебно-исследовательская, а также научно-исследовательская работа студентов, которая выполняется в аудиторное время под руководством преподавателя. В составе методических указаний к практическим занятиям предусмотрены рекомендации по подготовке к практическому занятию. При выполнении работы студенты могут использовать не только методические указания по решению задач, но и другие материалы учебно-методического комплекса.

Основной целью методических указаний по выполнению практических работ является повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования, и овладение студентами необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

Целью освоения дисциплины «Профессиональная коммуникация на иностранном языке» является формирование у студентов компетенции УК-4 как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сферах академической, профессиональной и социально-гуманитарной деятельности, участвуя в межкультурном общении.

Задачи освоения дисциплины: овладение монологической и диалогической речью, овладение основами письменной речи, овладение основами самооценки уровня сформированности языковой, речевой и социокультурной компетенции и формирования потребности в языковом самообразовании.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать:

- основы перевода с иностранного языка в профессиональной сфере;

уметь:

- выполнять корректный письменный перевод с иностранного языка на государственный язык РФ и с государственного языка РФ на иностранный язык;

владеть:

- жанрами письменной речи в профессиональной сфере.

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E

Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

## СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

### РАЗДЕЛ 1. ОФИЦИАЛЬНО-ДЕЛОВОЙ СТИЛЬ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА

#### Практическое занятие №1. Лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля английского языка.

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:

Официально-деловой язык как особый функциональный стиль речи характеризуется известными интернациональными чертами, которые являются следствием универсальности решаемых им задач – служить инструментом делового общения, средством документирования официальной управленческой и служебной информации. Одна из самых поразительных особенностей этого стиля – использование слов в их истинном словарном значении. Не существует возможности для контекстных значений или для одновременной реализации двух значений. Слова с эмоциональными значениями не должны быть найденными в документе. Каждый тип деловых документов имеет собственный набор фраз и клише, которые могут казаться странными в разговорном английском языке, например e.g. invoice, book value, currency clause, promissory note, assets (выставлять счет, стоимость основного капитала, пункт валюты, обязательства по векселю, активы, и т.д.).

Например,

официальный стиль

Formal style

commence (начинать)

conclude (закончить подытожить)

Неофициальный стиль

Informal style

begin, start (начать, начало)

end, finish, stop (конец, останавливаться)

В разговорном английском языке можно наблюдать множество вводных слов: «хорошо, Вы видите, своего рода», которые не могут использоваться в письменном деловом английском языке, и логически и стилистически. Они исключены, потому что не несут смысловой нагрузки. Деловые документы, напротив, должны использовать слова, которые передают много информации.

Стиль, однако, не должен быть слишком простым, поскольку это может показаться некультурным и грубым. Лингвисты рекомендуют следующие стилистические приемы, которые могли бы сделать соглашения и контракты более вежливыми: использование сложно – подчиненных предложений, более предпочтительно чем использование простых предложений; использование пассивного залога глагола, а не активного; полные формы слов, а не сокращенные формы, там, где необходимо.

Правильная интонация должна быть нейтральной, лишенной напыщенного языка с одной стороны, и неофициального или разговорного языка с другой стороны. Поэтому, несоответствующий словарный запас, идиомы, фразовые глаголы недопустимы.

Обе договаривающиеся стороны не должны испытывать никаких трудностей в получении информации, они должны быть в состоянии понять то, что написано. Недоразумения всегда вызваны нехваткой мысли и внимания. Это может случиться из-за использования сокращений, чисел, предлогов в большом количестве.

Сокращения могут быть очень полезны, так как их легко и быстро писать и читать. Ожидается, что обе стороны должны понимать значение сокращений. Если один из партнеров не уверен, что сокращения легко признаны другой стороной, их нельзя использовать.

Одна из самых поразительных особенностей делового английского языка – широкое использование неличных форм глагола, и их исследование могло бы быть интересно для тех, кто изучает и преподаёт английский язык. Система неличных форм глагола включает инфинитив, -ing

формы и причастия. Это – общепринятая истина, что отглагольные формы широко используются в английском языке общения, но они часто используются и в деловой и коммерческой корреспонденции. Из наиболее часто используемых отглагольных форм в деловых письмах используется инфинитив.

Инфинитив как дополнение к активному глаголу всегда следует за главным глаголом. В деловой корреспонденции это следующие глаголы: to agree (соглашаться), to appear (появляться), to arrange (договариваться), to continue (продолжаться), to decide (решать), to expect (ожидать), to fail (терпеть неудачу), to hesitate (колебаться), to hope (надеяться), to intend (намериваться), to like (нравиться), to manage (управлять), to need (нуждаться), to offer (предлагать), to omit (пропускать), to plan (планировать), to prefer (предпочитать), to prepare (подготавливать), to propose (предлагать), to regret (сожалеть), to secure (оберегать), to try (пробовать), to want (хотеть), to wish (желать).

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

2. Прочитайте и переведите текст.

This is Mr. Richard Clifford. He is a businessman. He is a manager of a big company. He is always busy. His company is very successful.

And this is Miss Cindy Flippo. She is a secretary. She is Mr. Clifford's secretary. She is a good secretary. She is clever and pretty.

This is Mr. Richard Clifford's office. There are two rooms in his office. Miss Flippo is in the reception room. There is a desk, some bookcases, chairs and arm-chairs in the reception room. There isn't a typewriter on the desk, but there is an office computer with a printer instead. Mr. Clifford's company is very up-to-date.

There are no visitors in the reception room now. There is an important business visitor in the inner office. It is Mr. Daniel Banes. He is a bank manager. He has an important problem to discuss with Mr. Clifford.

3. Learn the following conversations and make your own on analogy. Use the words in brackets.

1) – Meet Mr. Richard Clifford. He is a businessman. – How do you do, Mr. Clifford.

1. Ms. Cindy Flippo – a secretary;

2. Mr. Timothy Lindon – an economist;

3. Mrs. Elizabeth Nippet – a sales person;

4. Ms. Alice Trix – an office manager;

2) – What is Mr. Richard Clifford?

5. He is a businessman.

6. What kind of person is he?

7. He is clever and active. He is a very successful man

/ a secretary – young and pretty; / an economist – clever and serious; / a sales person – friendly and polite;

/ an office manager – neat and stylish /

3) – Hello, Miss Flippo! Is Mr. Clifford in? – Hello, Mr. Lindon! He is in but he is very busy. Will you wait a bit? – All right.

4. Complete the story

It's 10 o'clock now. Mr. Daniel Banes is to .... Ms. Flippo and Mr. Clifford are to .... Ms. Alice Trix is to ....

5. Speak about several people according to the model

He is a businessman – They are businessmen.

He is very successful. – They are ....

He is to meet Mr. Clifford.

He is always busy.

His company is big.

He is in Mr. Clifford's office.

He is to see Mr. Clifford.

He has an important problem to discuss.

He is an important visitor.

6. Learn the following conversations and make your own, on analogy

- 1) – Let me introduce myself. My name is Daniel Banes, Dan for short.
  - Glad to meet you, Mr. Banes.
- 2) – Who is that man? - It's Mr. Daniel Banes.
  - What is he? - He is a bank manager.
  - What kind of man is he? – He is clever and reserved.
- 2) – Is Mr. Clifford free?
  - No, he isn't. He is in conference with Mr. Banes. They have an important problem to discuss.
  - I see. May I wait a bit here?
    - Do, please.
- 3) – Mr. Clifford is very busy today.
  - What is he busy with?
    - First he is to see an important visitor.
    - What is he to do next?
      - Next he is to go to his bank.
      - What is he to do in the bank?
        - He is to discuss an important question with the bank manager.

7. Listen to what Mr. Clifford says and dramatize the conversation between Ms. Flippis and Mr. Banes  
 - Miss Flippis, I am to meet Mr. Banes at 3 o'clock but I am very busy. Call him at the bank, please, and apologize. Ask if he can see me tomorrow at the same time.

Use: ...speaking; Can I speak to ...;

I am sorry; Can you possibly see him at...?

8. Draw a logical conclusion according to the model

There is a telephone in the office. - So we can call him up at once.

/ a computer, etc./ /make copies, send a fax, get the information, etc. /

9. Discuss the job opportunity that this advertisement gives you

Interview your friends and find answers to the following questions: How old are you and your friends?

Whose dream is it to become a skilled secretary? Who can use a personal computer? Who can type well?

Who is good at studying English?

10. Learn the words which denote

- things that a secretary can use,

- places where she can put them

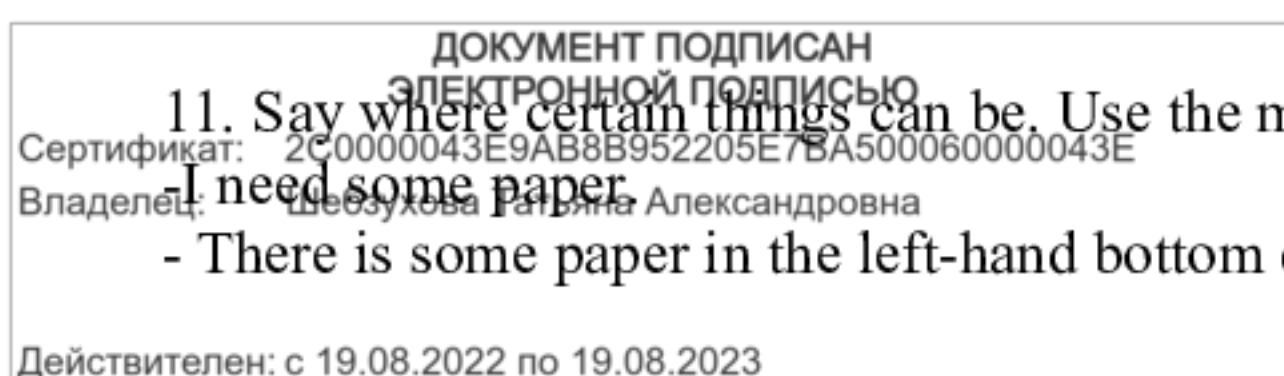
Use a dictionary to add to these lists

1. stationery
2. eraser
3. an envelope
4. carbon paper
5. adhesive tape
6. ribbon
7. moistener
8. a punch
9. correcting fluid
10. a ruler
11. chips
12. a top (bottom) drawer,
13. a left (right) hand drawer
14. a filing cabinet
15. a folder
16. a safe

11. Say where certain things can be. Use the model

I need some paper.

- There is some paper in the left-hand bottom drawer.



12. Say that the thing we are talking about is in some other place  
 There is no computer in this room. – The computer is in the next room.  
 There is no paper in the top drawer.  
 There is no money in this safe.  
 There is no calculator on the shelf.  
 There are no letters in the folder. – The letters are...  
 There are no arm-chairs in the reception room.  
 There are no rulers there.

13. Translate and learn the following conversations.

- 1) - Cindy, I need Mr. Lindon's letter badly. It is in a blue envelope. I can't find it.  
 - Isn't there a blue envelope under the papers on your desk?  
 - Oh, yes. I'm sorry, Cindy.  
 - It's all right, Mr. Clifford.
- 2) - Cindy, I want to talk to Mr. Lindon. Call him up and make an appointment. -I'm sorry, Mr. Clifford. I can't reach him by phone. – Send him a telex then. – Our telex is out of order.  
 - There is another telex in the Sales Department. Send it from there.  
 - Very well, sir.
- 3) - There is a visitor to see you, Mr. Clifford. He hasn't an appointment.  
 - I'm very busy, Cindy. Tell him to come on Tuesday.  
 - But he says he is your friend. His name is Mr. Brown.  
 - My God! Is he a dark, smiling man? -Yes.  
 - See him in. It's William Brown from Australia!
- 4) – Are there any more visitors to see me, Cindy?  
 - No, Mr. Clifford, there are none.  
 - Are there any more letters to type?  
 - No, there are not. They are all ready.  
 - Then you can go home, Cindy.  
 - Thank you, sir. Good-bye.

14. Listening practice.

- a) Here are the new words: experienced  
 businesslike  
 married

Listen to the tape and fill in the missing words. Each dash stands for a letter.

This is M..... Elizabeth Nippet. .... is a sales.....She is.....  
 and businesslike.

She is ..... She ... happily and.....three children.

- b) Listen to the text on the tape. In what ways is it different from the text in the Unit?  
 c) Listen to what Olga and Victor say about themselves. Answer the questions and then get ready to talk about yourself.  
 What is Victor? How old is he? What does he study? Is English necessary for his career? How well can he speak English already? Why does he want to speak fluent English?  
 What is Olga? How old is she? What does she study? What can she already do? What is her typing speed? Why does she want to speak good Business English?

15. Translate into English.

- 1) Познакомьтесь с мистером Тимоти Линдоном. Он экономист. Он очень умен и опытен. Он активен и деловит. Он женат и имеет двоих детей.  
 -Миссис Линдон, Ваш муж дома? – Да, он дома, но он очень занят.  
 -Мисс Флиппс, Мистер Клиффорд у себя? – Да, он у себя, но он занят. Подождите немного, пожалуйста. – Хорошо. – Входите, пожалуйста.

2) Позвольте представиться. Меня зовут Даниэль Бейнс. Я управляющий банком. Сейчас я не в банке, я в офисе мистера Клиффорда. У меня важная проблема, которую я должен обсудить с мистером Клиффордом. Но мистер Клиффорд занят. У него совещание с бизнесменами из России.

3) -Здравствуй. Меня зовут Элис Трикс. У меня назначена встреча с мисс Флиппс в 10 часов. – Заходите, пожалуйста. Я мисс Флиппс. Называйте меня Синди. – А я Элис. – Ты наш новый офис-

менеджер, не так ли? Рада с тобой познакомиться. – Сейчас мистер Клиффорд должен идти в банк, а мы можем попить чаю. А затем ты можешь начать работу.

4) Заказы на оргтехнику и канцтовары приходят из разных фирм. Фирме мистера Клиффорда нужны 5 компьютеров, 4 диктофона, 11 калькуляторов, 500 конвертов, 20 пачек бумаги, папки для бумаг, кнопки и скрепки.

5) Это современный офис. В нем немного мебели. Здесь нет бумаги и документов на столах. В приемной на столе у секретаря компьютер. В углу телекс.

6) Мистер Клиффорд говорит своему секретарю: – Есть какие-нибудь письма и телеграммы? Принесите их сюда, пожалуйста. – Мне очень нужен этот адрес. Найдите его, пожалуйста. – Позвоните М-ру Линдону и договоритесь о встрече. Мой телефон сломался, и я не могу с ним связаться.

- Есть ли ко мне еще посетители? Попросите их подождать немного.

## **Практическое занятие №2. Особенности употребления модальных глаголов в английском деловом стиле.**

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:**

Одним из наиболее часто используемых модальных значений в деловом языке является значения долженствования. Наиболее употребляемыми в данном значении в английском деловом стиле являются глаголы must, to be и to have.

Примеры употребления глагола must:

- We must be in time not to be late as it's a very important event. (Мы должны прийти во время, чтобы не опоздать на это важное событие).

- I should say you must check it once more. (Я считаю вам нужно проверить это еще раз).

- Besides, your price must depend on the amount of the contract. (Кроме того, ваша цена должна соотноситься с условиями контракта).

Английский деловой стиль предписывает употреблять глагол must только по отношению к собственным подчиненным, когда подчеркивается обязательность и необходимость выполнения того или иного действия или задания. Не зря этот глагол часто используется в значении приказа, подчеркивая строгое требование или необходимость выполнения какого-либо действия, например, You must decide to Monday if you stay at our office or not. You are to prepare all the papers to sign them on Tuesday. (Вы обязаны подготовить все документы на подпись ко вторнику).

В отношениях с партнерами английский деловой стиль предписывает почти полный отказ от глагола must, кроме случаев, когда необходимо подчеркнуть жесткую необходимость или недовольство старшим партнером младшими партнерами или возмущение при каком-либо невыполнении обязательств. Например, так вы можете употребить фразу You must have paid your debt by the 3th of November. (Вы обязаны выплатить ваш долг к 3 ноября).

Зная особенности делового английского, вы будете понимать, что в отношениях с партнерами следует сосредотачиваться на глаголах to have и to be, так как обязанность выполнения действия звучит менее категорично.

Примеры употребления глаголов to have to и to be:

- Are you to come on every Saturday morning? (Вы обязаны приходить по утрам в субботу?).

- They are to prepare their report to the next weekend. (Они должны подготовить свои отчеты к следующему выходному).

- Sorry but I have to leave as I'm very busy last time. (Простите, но мне пора идти - в последнее время у меня очень много дел).

- Do you have to meet them at the station? (Вам нужно встретить их на станции?)

Однако не стоит забывать, что глагол have to может иметь оттенок нежелательного действия, поэтому следующая фраза «So we have to work with you» звучит довольно грубо и английский деловой стиль не предусматривает такого употребления этого глагола.

Во всех затруднительных случаях, а лучше даже и чаще, вам стоит прибегать к более мягким формам указания, заменяя долженствование выражениями, означающими предположение, совет, вопрос и т.д. Английский деловой стиль предусматривает понимание подобных фраз на тон или два тона жестче их оригинального значения.

Это сходно и с ситуацией в русском языке. Фраза «Не могли бы вы перепроверить наши доходы, если у вас будет время. Мы бы смогли обсудить их с нашим финансовым директором» вовсе не означает буквально следующее: «сделайте это, если захочется, а если не захочется, то и не надо». На самом деле, просьба подразумевает чуть ли не быстрое и точное исполнение указания.

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Употребление модальных глаголов Can, May, Must, Should, Need и их заменителей для выражения долженствования, просьбы, разрешения в деловой коммуникации на английском языке. Выражение долженствования. Выражение просьбы. Выражение разрешения.

Выберите правильный вариант.

1. We \_\_\_\_\_ see the lake from our bedroom window.

are able

can

must

might

2. — \_\_\_\_\_ you speak any foreign languages?

could

can

must

might

3. I am afraid I \_\_\_\_\_ come to the party next week.

could not

cannot

must not

might not

4. When we went to the forest, we \_\_\_\_\_ smell burning.

could

can

must

might

5. She spoke in a very low voice, but I \_\_\_\_\_ understand what she said.

could

can

must

might

6. I do not know when they will be here. They \_\_\_\_\_ arrive at any time.

could

can

must

might

7. I was so tired. I \_\_\_\_\_ sleep for a week.

could

can

must

might

8. We \_\_\_\_\_ have gone away if we had enough money.

could

can

must

might

must  
might

9. You have been travelling all day. You \_\_\_\_\_ be tired.

could  
must to  
must

might

10. They have not lived here for very long. They \_\_\_\_\_, know many people.

could  
should  
must not  
might

11. The phone rang but I did not hear it. I \_\_\_\_\_ have been asleep.

could  
may  
must  
might

12. She passed me without speaking. She \_\_\_\_\_ have seen me.

could not  
cannot  
should  
might not

13. — Why did not your sister answer the phone?

— She \_\_\_\_\_ have been asleep.

can  
should  
must  
might'nt

14. — Why did Sarah miss meeting?

— She \_\_\_\_\_ have known about it.

should not  
should  
must  
might not

15. Do not phone me at eight o'clock. I \_\_\_\_\_ be watching the football match on TV.

could not  
can  
should  
might

16. — What time are you going?

— Well, I am ready, so I \_\_\_\_\_ go now.

could as well  
can as well  
must as well  
might as well

17. She is a very nice person. You \_\_\_\_\_ meet her.

can  
are able  
must  
have

18. I have not phoned Ann for ages. I \_\_\_\_\_ phone her tonight.

could

can

must

have

19. He cannot come out with us this evening. He \_\_\_\_\_ to work.

could

has  
must  
might

20. I \_\_\_\_\_ get up early tomorrow, because my train leaves at 7:30.

need  
have to  
must  
might

2. Переведите на английский язык, употребляя модальный глагол must.

1. Он, должно быть, очень устал.
2. У них даже есть яхта. Они, должно быть, очень богаты.
3. Ты должен уехать завтра утром?
4. Вы не должны опаздывать.
5. Я не должен забывать о своей матери. Я не писал ей целую вечность. Сегодня вечером я должен написать ей письмо.
6. Эта книга очень ценная. Вы не должны ее терять.
7. Неужели вам надо уже уходить?
8. Я должен признать, что я неправ.

3. Прочитайте и переведите текст.

Every week or so Mr. Clifford receives a memo from the Company's experts on marketing. What do these experts do? They study the market for different goods in different countries and give their advice to the managers. They help the Company to win new customers by investigating their needs, likes and dislikes. They decide what goods are in demand, what is the best way to advertise and to sell them. Marketing is a science and the managers of the Company for Foreign Trade always follow the experts' advice.

4. When you buy something which of the following is the most important thing for you? What will become important if you sell something?

Add your ideas to the following list:

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| A low price           | Scarcity of such goods on the market |
| High quality          | A beautiful design                   |
| Your friends' opinion | A lot of advertising                 |
| Novelty               | Your needs                           |
| Your likes            | The brand                            |
| The label             |                                      |

5. Say what different people do in a business company

1. Managers
2. Secretaries
3. Production engineers
4. Accountants
5. Experts
6. Representatives
7. Dealers
8. Investors
9. Shareholders

1. own one or more shares in a company
2. sell a company's products or services by travelling around
3. give advice, an opinion or help
4. do office work

5. invest their money into a company in order to receive a profit

6. are responsible for running a company or some of its departments

7. inspect or keep accounts

8. sell or buy for the company, especially abroad

9. are responsible for the production

6. Translate and learn the following conversations:

1) – I want to buy your machine tools. Are they of high quality?

- They are the best on the market. We are (lie official dealers of an American company which has a good reputation for quality.

2) – How much do your bicycles cost? – We sell them at... dollars but if you buy more than two we can give you a discount.

3) – Do you sell your products abroad?

- Not yet. The international market is very competitive. It is very difficult to win customers. But we want to try.

7. Listening practice.

Here are the new word-combinations:

to make all the necessary arrangements; to book a ticket; to book a return ticket; to fix a meeting for to stay for 2 or 3 days

Listen to the tape. Miss Flippis is reading a memo from her boss. He has to go on a business trip. What does he want Cindy to do? Cindy,

I have to go to Paris tomorrow. Make all the necessary arrangements, please. Book.... Call....

Tell them .... After we finish the talks they.... I'm at the bank and will be back at 4.

8. Translate into English.

а) Эксперты по рыночным отношениям исследуют состояние рынка для разных товаров в разных странах. Они анализируют потребности покупателей и решают, какие товары требуются, как их лучше рекламировать и продавать.

б) Когда я что-нибудь покупаю, для меня важна цена, качество и красивый дизайн. Когда я что-нибудь продаю, для меня важны потребности покупателя и недостаток подобных товаров на рынке.

в) Это небольшая компания, но у нее товары известны высоким качеством и низкой ценой. Они производят и продают электротовары: утюги, мясорубки, миксеры и т.д. Они понимают, что завоевывать покупателя нелегко. Они вкладывают деньги в производство, маркетинговые исследования, в рекламу. Кроме того, у них есть система скидок. Их товарный знак уже известен на международном рынке. Они имеют дилеров в нескольких зарубежных странах.

### **Практическое занятие №3. Основные правила орфографии и пунктуации английского языка.**

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

В результате освоение 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:**

#### **ПРОПИСНЫЕ БУКВЫ**

Использование прописных букв в английском языке подчиняется несколько иным правилам, нежели в русском.

С прописных букв в английском языке пишутся:

1. Первое слово предложения.

2. Цитата ~~внутри предложения~~ (God said, Let there be light. - Gen. 1:3).

3. Прямой вопрос ~~внутри предложения~~, даже если он не выделяется кавычками (He usually asks himself, Am I right?).

4. Личное местоимение я (He and I disagree).

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

5. Имена собственные: фамилии, имена, географические названия (Adamson, Chapman, John, Mary, Washington, New York).
6. Прилагательные и другие части речи, образованные от имен собственных (English, Russian, American, Americanism, New-Yorky). Ср., однако, глагол anglicize.
7. Названия народов, рас, племен и языков (Japanese, Russians, the Russian language).
8. Звания, титулы, должности (Queen Elizabeth, President Clinton, Mr. President, Your Honor, U. S. Minister Kevin Nicholson, Associate Professor John Robinson, Chief Engineer Leonard Coleman, General Manager Tom Jones).
9. Официальные названия национальных/ международных государственных/частных организаций и документов (The Constitution of the United States, the Fifth Congress, Federal Reserve Bank, Charter of the United Nations).
10. Существительные (и часто прилагательные), относящиеся к понятию божества (God, the Almighty, Allah, Providence, Lord).
11. Названия дней недели, месяцев, праздников (Monday, March, New Year, Christmas, Fourth of July, Good Friday).
12. Названия договоров, государственных актов, исторических событий, эпох, войн (Versailles Treaty, Middle Ages, the Civil War, War of 1812).
13. Названия стран света и их производные (the North, a Northerner).
14. Названия литературных произведений, журналов, статей и т.п. (Shakespeare's Macbeth, the Journal of the American Medical Association).
15. Названия торговых марок (Philips, Sony).
16. Названия ученых степеней и должностей (A.B., Ph.D., M.D.).

#### ПРАВИЛА ПЕРЕНОСА

Как и в русском языке, перенос в английском всегда подчинен смыслу слова. Следует обращать внимание на то, чтобы перенос не исказил смысл слова или его произношение.

Перенос невозможен в следующих случаях:

1. Не рекомендуется переносить последнее слово предложения на следующую страницу. Также не рекомендуется переносить на следующую страницу строку, которая является последней в абзаце.
2. Нельзя переносить знаки препинания, а также сокращенные обозначения мер веса, длины, времени, отделяя их тем самым от числительного, к которому они относятся (220 km, 500 cm).
3. Нельзя отделять фамилию от инициалов.
4. Собственные имена никогда не разделяются (Moscow, London, Africa).
5. Следует избегать переноса составных частей названий (the Atlantic Ocean, Latin America).
6. Нельзя разбивать переносом буквенные аббревиатуры (USA, UNO).
7. Слова, состоящие из одного слога, никогда не переносятся (though, through, height).
8. Суффикс третьего лица единственного числа глагола в настоящем простом времени -s, -es не переносится даже в тех случаях, когда он образует самостоятельный слог (he buys, he sells, he wishes).
9. Окончание множественного числа существительных не переносится даже в тех случаях, когда оно образует самостоятельный слог (houses, boxes).
10. Сочетания букв, обозначающие один звук, не разделяются при переносе.

Перенос возможен в следующих случаях:

1. Разделяются удвоенные согласные (mis-sion, let-ter).
2. Разделяются две согласные, стоящие рядом (pen-cil, ster-ling).
3. Префиксы и суффиксы отделяются от корня (dis-like, pro-long, differ-ent, acknowl-edg-ment).
4. Сложные слова делятся на составные части (some-times, there-after).
5. Согласная между двумя гласными переносится со вторым слогом (ma-jor, la-ter).
6. Переносятся суффиксы сравнительной и превосходной степени прилагательных (short-er, short-est).
7. Переносится суффикс -ing причастия и герундия (go-ing, play-ing).

#### ТОЧКА

1. Как и в русском, в английском языке точка ставится в конце предложения.
2. В отличие от русского, в английском языке точка ставится в конце предложения, вопросительного по форме, но содержащего не вопрос, а просьбу (Will you kindly fill in the enclosed form and return it directly to us).
3. Как правило, сокращения (за исключением названий государственных и международных организаций) оканчиваются точкой (Mr., Mrs., Dr., pp., Dec, 7 p. m., 30 mins., no. 15).

Такие формы, как 1st, 2nd, 3rd, 4th и т. п., используются без точек.

4. Точка отделяет целое число от десятичной дроби, а также центы от доллара(12.32 ft., \$ 15.75).

5. В конце заголовка точка, как правило, не ставится.

### ЗАПЯТАЯ

Из всех пунктуационных знаков запятая представляет наибольшие трудности как для иностранцев, так и для самих носителей языка.

1. Запятой в английском языке, так же как и в русском, разделяются части сложного и сложноподчиненного предложения (This decision should in no way diminish your excellent record, and we will be able to take advantage of your considerable talent). Если в сложноподчиненном предложении имеется несколько придаточных предложений, то все они, как правило, разделяются запятыми, причем запятая ставится и перед союзом and.

2. Запятые выделяют такие вводные слова и выражения, как: of course, on the contrary, on the other hand, consequently, furthermore, moreover, nevertheless, therefore, in the first place, unfortunately и др. (The question, however, remains unsettled. Nevertheless, we shall go).

3. Запятая ставится между однородными членами предложения, которые не соединены союзами (Five minutes, ten minutes, a quarter of an hour went by, yet nobody appeared).

4. Если несколько однородных членов связаны бессоюзно, а последний присоединен посредством союза and/ or, то все однородные члены разделяются запятыми, причем запятая, в отличие от правил русского языка, ставится и перед союзом (We are sending you bicycles, cars, motorcycles, and motorscooters). Это правило относится и к тем случаям, когда последний из однородных членов выражен словом etc. (et cetera) (Forks, knives, spoons, etc.).

5. Запятая выделяет приложение с пояснительными словами, стоящее после определяемого существительного (St. Petersburg, the second capital of Russia, is a wonderful city).

6. Запятая выделяет причастный оборот (Seeing the dog approaching, he ran off down the street).

7. Запятая выделяет обращение (Friends, Romans, countrymen, lend me your ears). Обращение в начале письма выделяется запятой, в отличие от русского языка, где в подобном случае ставится восклицательный знак.

8. Запятая ставится в конце письма после заключительной формулы вежливости, перед подписью (Sincerely yours,).

9. В обозначениях дат запятая отделяет число от года (The contract was signed May 15, 1996).

10. Запятая ставится внутри многозначных чисел для отделения класса тысяч от сотен, класса миллионов от сотен тысяч и т. д. (15, 000, 000). Запятая не ставится при обозначении многозначных номеров домов, страниц книг.

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Орфографические трудности. Трудности в расстановке знаков препинания.

2. Прочитайте и переведите текст

### MEETING A BUSINESSMAN AND ARRANGING HIS VISIT

#### Receiving Visitors

Receiving visitors is one of a secretary's daily responsibilities. Secretaries who receive visitors are called receptionists. In a large company, visitors may report to a reception area and you will be advised that they have arrived. In a small company, visitors may report directly to your desk. In any event, it is your responsibility to greet each visitor with a smile and make each one feel welcome. There are different tasks and procedures involved in receiving visitors with an appointment and without an appointment. Receptionists should be notified by executives or their secretaries of all the appointments which have been made each day. This should be done in advance or at the beginning of each day. Executives should report their movements (for example, going to see an important client, going to lunch) to a receptionist throughout the day. If the receptionist has this information, she can receive and talk to visitors without any hesitancy when they arrive, and there will be no appearance of inefficiency.

Mr. Clifford has just received a telegram. A businessman from Russia is coming to have business meetings with him. Mr. Clifford is asking Miss Flippis "Will you help me?" Miss Flippis says "Of course I will. I shall meet Mr. Belov at the airport. I'll reserve a room for him at a good hotel. What else do you want me to do, Mr. Clifford?"

"I want you to take him around the town in my car. Then I think we'll take him to the restaurant in the evening. Will you do that?" "With pleasure."

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

3. Translate and learn the following conversations:

1) – Airport? When does the plane from Moscow arrive?

— Arrival time is 3.15 p.m. But it is going to be one hour late.

— Thank you.

2) – Hello, this is Grand Hotel. What can we do for you?

— Hello, I want to reserve a room for our guest from Russia.

— When is he coming?

— On the 21st of June. And he will stay for five days. He will need a single room with a bath.

— Yes, we can give him that.

3) – Hello, Mr. Belov. I'm Cindy Flipps. Mr. Clifford's secretary. He asked me to meet you.

— How do you do, Miss Flipps. Glad to meet you.

— Did you have a good flight?

— Yes, quite pleasant.

— Mr. Clifford's car is waiting for us. I'll take you to the hotel.

— Thanks a lot. That's very kind of you.

- I'll help you to register at the hotel. Do you want to have a rest or would you like to meet Mr. Clifford today? - I don't have much time at my disposal. I'd like to start work as soon as possible.

4) a) Imagine that your boss has asked you to meet a representative from a foreign firm. You are at the airport. Come up to the enquiry office and ask the clerk

— when the plane from ... arrives.

— whether it will land on time.

— how late it will be.

— at what exit you can meet passengers off this plane.

b) Mr. Clifford has asked Ms Flipps to buy 2 tickets to Moscow for both of them. Ms Flipps rings up the enquiry office and asks the clerk

— when the plane to Moscow departs,

— how long it takes to get to Moscow,

— how much the ticket costs,

— how much luggage they can carry,

— what goods they are to declare,

— what goods they are to pay duty for,

- if she can buy two return tickets for

Dramatize these conversations.

5) Help Miss Flipps to reserve a room for Mr. Belov at the hotel. Help him to fill in the registration card:

6) Here is the itinerary for the second day of Mr. Belov's visit. Read it carefully and then break into several groups and work out an itinerary for any other day of his visit.

Breakfast at the hotel.

9.00 car will meet and drive the visitor to see the Company warehouses and transport facilities. Lunch with the Sales and Transport Managers.

15.00 a sightseeing tour of New York. Back at the hotel at

18.00. At leisure.

20.00 Mr. Clifford will take Mr. Belov to the house party at the Company President's place.

For reference: People to meet: President of the Company, Company Secretary, Managing Director (Mr. Clifford), Chief Accountant, Sales Manager, Transport Manager.

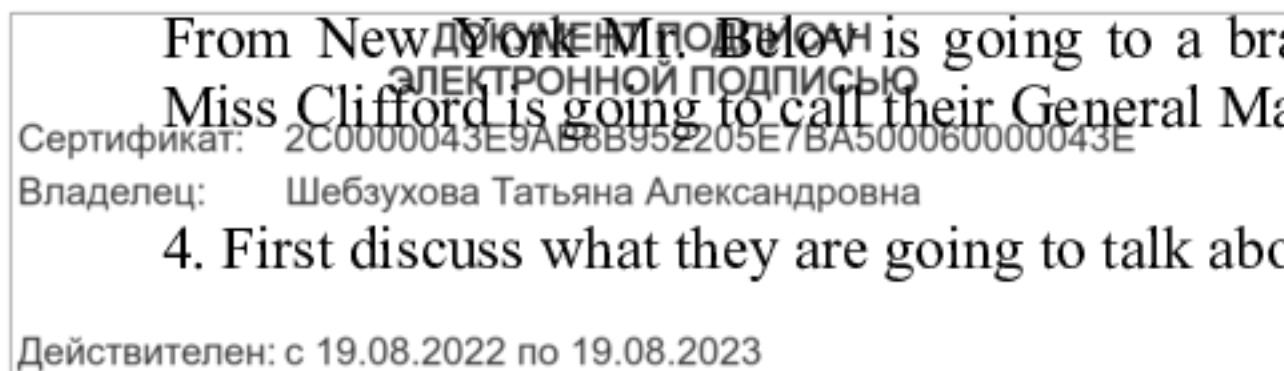
Sights of New York to see: the Island of Manhattan, Brooklyn Bridge, the Empire State Building, Broadway and its theatres, the Metropolitan

Museum of Art, the American Museum of National History, etc.

From New York Mr. Belov is going to a branch of the Company for Foreign Trade in San Francisco.

Miss Clifford is going to call their General Manager and ask him to help in arranging this visit.

4. First discuss what they are going to talk about and then dramatize this conversation.



## 5. Listening practice.

Learn the new words and word combinations. Then listen to Igor Belov talking about himself, his company and his plans for the future.

## 6. Translate into English.

а) Завтра Синди встречает русского бизнесмена из Москвы Игоря Белова. Самолет прилетает в 3.15 дня. Она поедет в аэропорт в 2 часа. Из аэропорта она отвезет его в гостиницу.

б) Вчера Синди встречала русского бизнесмена из Москвы Игоря Белова. Самолет должен был прилететь в 3.15 дня, но опоздал. Из аэропорта она отвезла его в гостиницу и помогла ему зарегистрироваться. У Игоря мало времени, и он сразу же поехал на встречу с мистером Клиффордом.

в) Если Вы собираетесь в Америку, вы должны получить визу, узнать, какой багаж можно взять с собой, за какие вещи вы должны платить таможенный сбор, сколько стоит билет.

г) - Я хочу забронировать номер на двоих на 12-13 сентября с ванной и с телефоном.

- Пожалуйста. Ваше имя и адрес, пожалуйста.

### Практическое занятие №4. Письменный перевод деловой корреспонденции.

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:

Изучите основные сокращения, используемые в деловой корреспонденции:

A/C, a/c, acc. (account current) — текущий счет

adsd (addressed) — адресовано

adse (addressee) — адресат, получатель

ad (advertisement) — рекламное объявление (мн. число — ads)

a.m. (ante meridiem) — до полудня

app. (appendix) — приложение

Attn, (attention) — вниманию (кого-либо)

B/E, B.E., b.e. (bill of exchange) — переводной вексель, тратта

B/L, b/l, B.L., b.l. (bill of lading) — коносамент

cc., cc (copies) — указание на адресатов копий письма

CEO (chief executive officer) — исполнительный директор

cf. (confer) — сравните

Co. (company) — компания

contr. (contract) — контракт

Corp. (corporation) — корпорация

cur. 1. (currency) — валюта; 2. (current) — текущий

CV (curriculum vitae) — краткая биография

dd 1. (dated) — датированный; 2. (delivered) — доставленный

Dep., Dept. (department) — 1. — отдел; 2. — министерство

doc. (document) — документы (мн. число — docs.)

doz., dz. (dozen) — дюжина

eaon (except as otherwise noted) — если не указано иначе e.g. (exempli gratia, лат.) — например

enc., encl. (enclosed, enclosure) — вложенный, прилагаемый, вложение, приложение (к письму и т. д.)

exc., excl. (except, excluding, exception, exclusion) — исключая, исключение expn (expiration) — истечение (срока)

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

fig. (figure) — 1. — цифра; 2. — рисунок, схема  
 FY (fiscal year) — финансовый год  
 h. a. (hoc anno, лат.) — в текущем году  
 hf. (half) — половина  
 H.Q., HQ, h.q. (headquarters) — главное управление (компании, организации) id. (idem, лат.) — тот же  
 i. e., ie (id est, лат.) — то есть  
 inc., inch (including) — включая  
 Inc., inc. (incorporated) — зарегистрированный как юридическое лицо (корпорация)  
 info (information) — информация  
 inv. (invoice) — счет-фактура  
 IOU (I owe you) — долговая расписка  
 L/C, I.e., l/c (letter of credit) — аккредитив  
 LLC (limited liability company) — компания с ограниченной ответственностью  
 Ltd., ltd. (limited) — с ограниченной ответственностью  
 LOC (letter of commitment) — гарантийное письмо  
 mdse (merchandise) — товары  
 memo (memorandum) — записка  
 M.O., т.о. 1. (mail order) — почтовый перевод; 2. (money order) — денежный перевод, платежное поручение  
 M.T. (metric ton) — метрическая тонна  
 MV (merchant (motor) vessel) — торговое (моторное) судно  
 N/A (not applicable) — не применимо (напр., пункт в анкете)  
 N.B., NB (nota bene, лат.) — важное замечание  
 NC, N.C., в/с (по charge) — бесплатно  
 PA (power of attorney) — доверенность  
 p.a. (per annum, лат.) — в год  
 par. (paragraph) — абзац, параграф, пункт  
 Pic, PLC (public limited company) — открытая акционерная компания с ограниченной ответственностью  
 PO (post office) — почтовое отделение pp. (pages) — страницы  
 pp, p.p. (per pro, лат.) — от имени и по поручению  
 qv (quod vide, лат.) — смотри (там-то)  
 R&D (research and development) — научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы (НИОКР)  
 ret (receipt) — расписка, квитанция  
 rept. (report) — отчет re (regarding) — относительно  
 ref. (reference) — ссылка  
 shipt (shipment) — отгрузка, отправка  
 sig. (signature) — подпись  
 tn. (ton) — тонна  
 urgt (urgent) — срочный  
 v., vs. (versus, лат.) — против  
 VAT (value-added tax) — НДС  
 V.I.P, VIP (very important person) — особо важное лицо v.s. (vide supra, лат.)

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Каковы основные требования, предъявляемые к деловому переводу? Какие грамматические категории отсутствуют в русском языке по сравнению с английским, и как избежать трудностей при их переводе? Как переводятся тексты с общепринятыми и специальными сокращениями? Какие фразы в тексте перевода остаются в первоначальном виде? (Слова и фразы на другом языке, чем язык оригинала, сокращенные фирменные наименования техники; названия зарубежных журналов и газет).

2. Give the Russian equivalents of the following words and word-combinations:

service delivery;

availability of goods;  
method of transportation;  
transportation costs;  
delivery dates;  
to give full details;  
in connection with this;  
to get in touch with...;  
we urgently require to perform...;  
deadline;  
to have to remind;  
on favourable terms;  
immediate reply;  
without engagement/obligation on our part;  
your inquiry of... ;  
our detailed catalogue;  
to meet the requirements;  
to place an order;  
to accept the offer;  
we regret to let you know;  
to offer a substitute;  
penal provisions;

3. Give the English equivalents of the following words and word-combinations:

предоставить данные о чем-л.;  
приносить извинения за что-л.;  
новейший прейскурант;  
указывать цены;  
положительное решение вопроса;  
в случае неуплаты;  
быть признательным;  
обращаем Ваше внимание на...;  
ссылаясь на...;  
поставщик;  
условия поставки;  
передавать дело в арбитражный суд;  
условия оплаты;  
предлагать товар;  
претензия;  
подтверждение заказа;  
наше предложение действительно до ...;  
транспортные расходы;  
предоставить 5% скидку;  
отказаться от заказа;  
в случае Вашего отказа...;  
в противном случае;

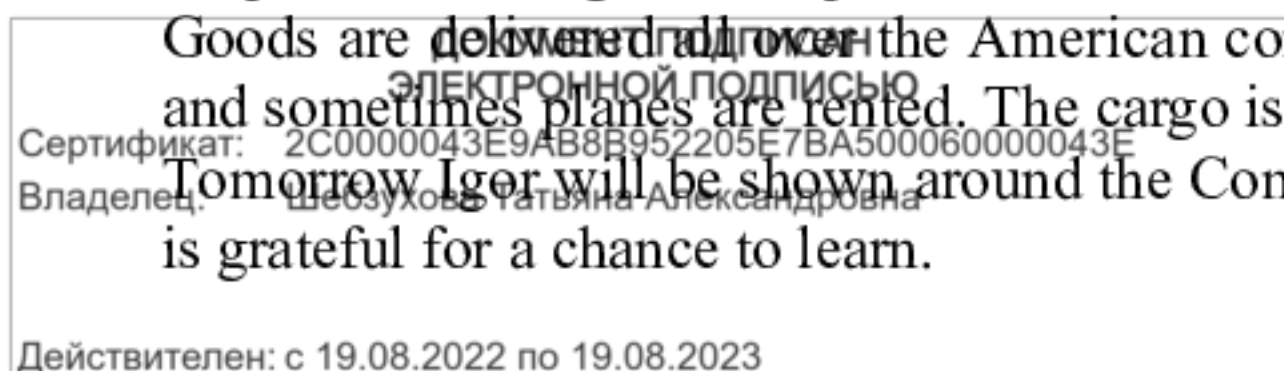
4. Form your own sentences with the English words from the exercises III and IV.

5. Прочитайте и переведите текст.

Igor Belov is greatly impressed by his visit to the Company warehouses. They are very efficiently run though only a few people are employed there. Electronic equipment and up-to-date machinery are used to keep track of the goods, to pack, to mark, to load and unload them.

Goods are delivered all over the American continent by the Company lorries. For overseas delivery ships and sometimes planes are rented. The cargo is always promptly delivered.

Tomorrow Igor will be shown around the Company offices. He has big plans for his own company and he is grateful for a chance to learn.



6. Find in the text answers to the following questions

How are the Company warehouses run?

How many people are employed there?

What is the electronic equipment used for?

How are the goods loaded and unloaded?

Where are the goods delivered by lorries?

What are ships and planes rented for?

Why is Igor Belov impressed by his visit to the warehouses?

Why is he grateful for a chance to learn?

7. Change the following sentences according to the model. Don't say who does, did, or will do the action

Model: Mr. Clifford discusses a lot of problems every day. -

A lot of problems are discussed every day.

Miss Flipps types a lot of letters every day.

Mr. Clifford holds a meeting every Monday.

Miss Flipps told Mr Clifford about his visitor.

Miss Flipps made an appointment for Tuesday.

Mr. Clifford held a meeting last Monday.

The officials discussed the Company financial policy.

Miss Flipps typed the minutes of the meeting.

Miss Flipps made ten copies of the minutes.

On Thursday Mr. Clifford received a telegram.

Miss Flipps will meet the Russian visitor at the airport.

Miss Flipps will reserve a room for him at a good hotel.

The Company officials will show him around.

8. Imagine that you are a reporter. You want to write about the efficient work of the company. Interview Mr. Clifford and Miss Flipps.

Ask Mr. Clifford

- to what countries the goods are marketed,
- how the goods are delivered,
- if any complaints are received by the Company,
- if the customers are satisfied with the quality of the goods and the terms of the delivery,
- if the Company is run efficiently.

Ask Miss Flipps

- what commissions she is given at the office,
- how much she is paid for her work,
- if she is satisfied with her position,
- if she is ever praised or reprimanded by her boss.

Now tell your colleagues what you will write in your paper.

9. Translate and learn the following conversations:

1) – Hello, Mr. Jackson. It's Cindy Flipps. Mr. Clifford wants you to show our Russian guest around the warehouses tomorrow.

- Does he want to see how the goods are stored? O.K. Tell your boss I'll take him around.
- Thanks, Mr. Jackson. We are much obliged to you.

2) – Thank you, Mr. Jackson, for showing me around. I'm very much impressed with the order and efficiency here. I'm really grateful for a chance to learn.

- You are welcome, Mr. Belov. And now what do you say to a little glass of something in my office?
- You are so kind. Looking around is a thirsty job.

10. Translate into English

а) Товары этой компании доставляются по всей России грузовым, железнодорожным и авиатранспортом. Товары всегда доставляются вовремя. Компания никогда не получает жалоб.

Хранятся товары на хорошо оборудованных складах. Электронное оборудование используется, чтобы следить за упаковкой, маркировкой, погрузкой и разгрузкой товаров.

б) Мисс Флиппс – отличный секретарь. Мистер Клиффорд удовлетворен ее работой, а мисс Флиппс удовлетворена своим положением в Компании. Ей платят хорошую зарплату, дают ответственные поручения, всегда хвалят за хорошую работу.

в) Как Вам понравилась Ваша поездка в Бостон? – Очень понравилась. Меня встретили в аэропорту, отвезли в хорошую гостиницу, показали город. На следующий день я встретился с руководителем фирмы, мы обсудили все вопросы. Меня представили всем специалистам и пригласили на деловой ланч.

## РАЗДЕЛ 2. ДЕЛОВОЙ ЭТИКЕТ.

### Практическое занятие №5. Британский деловой этикет: основные принципы и ценности.

#### Деловой этикет в США.

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:

Деловой этикет в Великобритании во многом определяется принципами и ценностями деловой культуры этой страны и имеет свои особенности.

Как известно, британцы очень вежливы и обходительны. Это во многом определяет стиль их общения. Британцы практикуют давать уклончивые ответы на прямые вопросы, диалоги часто носят двусмысленный характер. Чтобы понять, что именно они хотят вам сказать, необходимо внимательно следить за интонацией голоса и выражением лица.

В сложных ситуациях англичане проявляют сдержанность и самообладание. Но так же британцы предпочитают с юмором подходить ко всем жизненным ситуациям и бизнес - не исключение. К особенностям делового этикета в Британии можно отнести следующие черты. В общении нужно придерживаться определенной дистанции, поскольку британцы весьма трепетно относятся к личному пространству. Проявлением вежливости будет соблюдение рукопожатия при первичном знакомстве. В разговоре приветствуются прямые взгляды в глаза. Однако не стоит этого делать слишком долго. Деловое общение с британцами не предусматривает личных вопросов. Не стоит забывать, что обходительные англичане довольно часто дают инструкции в виде вежливых просьб. Так же не следует забывать важные мелочи. Входя в помещение необходимо пропустить старшего по должности. На деловой встрече неприемлемо держать руки в сложенном состоянии. Британцы воспринимают это как знак скуки и незаинтересованности в деле. Так же британцы всячески избегают числа 13. Отправляясь к британскому партнеру в гости, лучше немного опоздать, чем прийти заранее. Поскольку приходить раньше назначенного времени считается неприличным. Иногда в приглашении на встречу могут быть использованы ссылки на то, в какой одежде следует прийти. Как и многие европейские народы, британцы активно борются за права животных, поэтому не стоит приходить в одежде из натуральных мехов и кожи.

Британцы весьма эрудированны и профессиональны, обладают высокой культурой. В круг их интересов часто входят литература, спорт и искусство. В деловой среде британцы относятся к самым квалифицированным бизнесменам в мире.

Британская деловая культура: основные принципы и ценности.

Британцы, особенно англичане, славятся своей вежливостью и обходительностью. Это один из ключевых моментов в британской культуре и фундаментальный аспект британского стиля

общения. **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  
"Stiff upper lip" - в буквальном переводе "твердая верхняя губа". Этот образный термин часто используется для описания традиционных британских качеств - сдержанности и самообладания, которые британцы проявляют в трудных ситуациях. В британской культуре открытая демонстрация эмоций - позитивных или негативных - встречается очень редко, по возможности

избегайте выражать свои чувства публично. На деловых встречах этот принцип означает, что ваши британские коллеги намерены построить диалог в атмосфере формальности и беспристрастности. Юмор - ключевой элемент всех сторон жизни в Великобритании. Важность чувства юмора во всех ситуациях, включая деловой контекст, трудно переоценить. Юмор часто используется как защитный механизм, в основном в форме иронии или самоиронии. Ироничные нотки могут быть скрыты, завуалированы подтекстом, что также является характерной чертой британского уклончивого стиля общения.

Соединенное Королевство знаменито своей яркой историей и сильными традициями, сформировавшимися под влиянием колониальной империи, гражданской и европейских войн, а также конституционной монархии. Четвертая по величине нация, торгующая со всеми странами, Великобритания быстро стала лидирующим европейским центром предпринимательства. Поддерживаемая стабильной политической и экономической системой, Великобритания является привлекательной базой для зарубежного бизнеса, предлагая широкие возможности во многих областях, в том числе в исследованиях, разработках и новых технологиях. Тем не менее, чтобы успешно работать в британских деловых кругах, нужно запомнить несколько важных правил, и применять их как до, так и во время своего визита в Соединенное Королевство.

Рабочие моменты:

- в соответствии с британским бизнес-протоколом, пунктуальность очень важна на любой деловой встрече, приеме или ужине.
- назначать деловую встречу принято за несколько дней до нее.
- британцы склонны следовать установленным правилам, поэтому принятие решения часто становится весьма долгим процессом

Структура и иерархия в британских компаниях - современные британские компании имеют относительно "горизонтальную" иерархическую структуру. Принципиальное различие проводится между менеджерами и остальными служащими. (Внимание: в английском языке, и в Британии соответственно слово "менеджер" означает "руководитель". Менеджеры обычно отвечают за серьезный участок работы и управляют отделом, департаментом либо целой службой. Поэтому помните, что это слово не имеет ничего общего с российской традицией называть каждого продавца "менеджером торгового зала").

- В основном, центральным органом, принимающим решения, является совет директоров. Самые ответственные решения всегда в Великобритании принимаются на самом "верху".

Руководители в Великобритании в основном предпочитают устанавливать хорошие рабочие отношения с подчиненными.

- Начальник зачастую берет на себя роль тренера, учителя, создавая атмосферу поддержки и вдохновляя своих сотрудников на выполнение работы.

- Командная работа очень важна, хотя и чувство индивидуальной идентификации тоже очень сильно по отношению как к реализации задачи, так и к совершенным ошибкам.

Деловой этикет в США

Приветствие

Согласно американскому деловому этикету, приветствие и знакомство сопровождается рукопожатием. В США не принято обмениваться поцелуями и целовать руку женщине. При более дружеском общении, в знак приветствия, американцы привыкли похлопывать друг друга по спине.

Обращение

Американцы, имея дружеский характер, всегда стремятся устанавливать неформальную атмосферу на переговорах, поэтому предпочитают общаться с людьми по имени независимо от их возраста и положения. В неформальной беседе лучше избегать политические и религиозные темы. Лучше обсуждать вопросы семьи, увлечений, отдыха и спорта.

Приглашение в гости и подарки

Если американец пригласил к себе домой, то, скорее всего, вы ему симпатичны, он вас заметил и оценил. В этом случае можно принести с собой подарок - цветы, бутылку вина или сувенир, характерный для вашей страны. В целом же, деловые подарки в США не приняты, так как могут вызвать недоверие, и восприняты как взятка (в США действуют очень строгие законы, регулирующие отношения с взятками).

С другой стороны, небольшой сувенир, с логотипом вашей компании, будет принят с удовольствием и распакован прямо при вас. Со своей стороны, в качестве подарка американские бизнесмены могут пригласить вас в ресторан, на отдых за город.

Американцы в своем большинстве придерживаются здорового образа жизни и, конечно, питания, стараясь свести к минимуму потребление продуктов содержащих холестерин, предпочитая

фрукты и овощи. Тем не менее, традиционная американская кухня пользуется большой популярностью среди ее жителей. Курение американцы не приветствуют, а порой даже осуждают, поэтому курить в этой стране запрещено почти повсюду.

#### Отношение ко времени

«Время - деньги» - еще одна известная американская пословица. Вопрос об экономии времени очень важен для американцев; болтать попусту - значит, тратить время, а следовательно деньги. Поэтому время встреч и переговоров чаще всего ограничивается одним часом. Американец строит свою жизнь по расписанию, четко следуя ему каждый день. Пунктуальность в США очень важна, а опоздания воспринимаются как грубость.

#### Отношение к женщине

В американской бизнес-культуре женщины считаются равными мужчинам и достаточно часто занимают руководящие должности. В целом в деловом мире США гораздо больше женщин, чем в любой другой стране. Американская бизнес леди считает себя полноценным бизнес партнером, поэтому не следует быть чрезмерно галантным в отношении деловых женщин, вопросы личного характера здесь неуместны.

#### Деловой костюм

В США действует правило: «Чем выше должность, тем официальней костюм». В деловой жизни приняты только темные костюмы. Для женщин предпочтителен брючный костюм спокойного цвета, а также обувь на каблуках не выше 4 см. Менее жесткие правила, более свободный стиль одежды действуют в спорте, искусстве, моде и в индустрии развлечений.

#### Деловое общение

Деловой этикет США не многим отличается от европейского, но есть и свои особенности. Для американца нет ничего обидного в вопросе малознакомого человека о его зарплате, хотя, например, в Германии этот вопрос считается недопустимым.

В США намного проще познакомиться и завести дружеские отношения, по сравнению, например, с Японией. Главное, уметь правильно представить себя. Американцы очень энергичные, открытые и дружелюбные люди. С новым знакомым можно сразу переходить к делу и говорить вполне откровенно. Выражения Let's get down to business - «Давайте перейдем к делу» - очень популярна среди американцев. Во время деловой беседы не принято отвлекаться на посторонние дела - звонки по телефону, разговоры с коллегами. А вот вставлять в разговор шутки по теме, считается признаком хорошего тона. В стране говорят на американском английском, считая лондонский английский высокомерным вариантом того же языка. Поэтому если вы хотите перевести какие-то материалы для своих будущих партнеров в США, то стоит это делать с учетом данной языковой особенности.

Американцы прагматичные люди, не очень любящие следовать традициям. Для них на первом месте всегда стоят индивидуальность и права человека. Житель этой страны никогда не будет жаловаться, и рассказывать о своих неудачах. Независимо от ситуации американец всегда будет выглядеть уверенным, здоровым, излучающим успех.

Американцы говорят только то, что думают; воспринимают любую фразу собеседника дословно. Они плохо понимают намеки, иронию; сложные высказывания или скрытый смысл слов может сбить их с толку.

Перед началом деловых переговоров американцы предпочитают собрать полный пакет информации об участниках будущей встречи. Они могут попросить прислать список лиц вашей делегации, дополнительно запросив информацию об их образовании, учетных степенях, печатных трудах и т.д.

Американцы очень законопослушные граждане. Даже незначительная незаконная коммерческая операция в этой стране может стать причиной тюремного заключения. «Подмоченная» репутация фирмы навсегда поставит крест на ее возможности сотрудничества с компанией из Штатов. Доверие в Америке можно заслужить лишь многолетним, безупречным трудом, а не дружбой и связями. Поэтому у американцев не существует никаких «особых» условий сделок «для своих». В стране возможны только открытые сделки с любыми партнерами. Главное для американцев, чтобы партнеры были прочными и стабильными, как в финансовых, так и в профессиональных отношениях.

Американцы просто зарабатывали деньги, а вели социально ответственный бизнес. У американцев сильны чувства независимости, самостоятельности; они умеют соревноваться и выигрывать всегда и везде. Это обусловлено представлениями граждан страны о доминирующем положении США в мире, которое закладывается с малых лет и лежит в основе системы образования.

Еще один из элементов успешного американского бизнеса - скорость. В Америке все происходит довольно быстрыми темпами, все делается «сегодня», не откладывается на «завтра». Поэтому на переговорах нужно быть готовым к тому, что вас будут торопить, подталкивать к действиям, так как американцы напористые, прямолинейные и всегда спешащие бизнесмены. Главное для них - это успех, а каждый успех - это предпосылка для новых побед.

#### Особенности ведения переговоров

Если американцы организуют деловую встречу, то это полностью исключает дружескую беседу. Встреча будет насыщена, иметь конкретную цель, и длиться не более часа. Для американцев переговоры - это открытое обсуждение, цель которого найти общие интересы и выработать стратегию для сотрудничества. Честные сделки и взаимовыгодные отношения без какой-либо «семейной дружественности» - вот идеальная картина бизнеса для американца.

Деловые переговоры американцы любят начинать с обсуждения общего вопроса, с проблемы требующей принятия решения (что нужно делать), а затем переходят к деталям, способствующим реализации договоренностей (как нужно сделать), которым уделяется большое значение при организации любого дела. Поэтому к рассмотрению американцы готовят, как правило, целые «пакеты» предложений. А вот на формальности они не будут тратить свое время.

Переговорный процесс американцы стараются вести в быстром темпе, непрерывно подталкивая своих партнеров к скорейшему принятию решения. Они могут даже проявлять агрессивность, навязывая свои правила игры.

Во время деловых переговоров американцы могут позволить себе сидеть, закинув ногу на ногу так, чтобы ботинок одной ноги лежал на коленке другой или положить ногу на соседний стул или стол. Это считается нормой в американской культуре, хотя нередко вызывает раздражение у представителей других стран.

#### Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Культурные традиции англичан. Структура и иерархия в британских компаниях. Этические принципы делового общения с иностранным партнером. Рабочие отношения в Великобритании. Бизнес в Великобритании. Практические моменты. Британский деловой этикет (что нужно и НЕ нужно делать). Ключевые американские ценности. Американский стиль делового общения. Женщина и бизнес в США.

2. Look at these two letters and answer the questions

Are these letters formal or informal? What makes them sound polite?

Find in these letters parts where polite address, polite request, acknowledgement, thanks and farewells are expressed.

3. Part of a company culture is the way people who work there dress.

a) Express your opinion about the following:

Why do women executives wear suits?

The most important thing for women in business is to show that they are competent, reliable and authoritative. That's why a woman who hopes to manage affairs must not wear anything that portrays her as weak or indecisive.

b) What do you think a secretary should wear at work? Discuss the following variants:

skirt suits / pants suits / dresses mini-skirts / midi-skirts / maxi-skirts flat-heeled shoes / high-heeled shoes handbag / pockets perfume / no perfume

a lot of cosmetics / a little cosmetics / no cosmetics expensive jewellery / pretty trinkets / no jewellery bright colours / dull colours

c) Which boss would you like to work for: The one who

- always wears neat dark suits and sober ties,
- likes to wear jeans and sports jackets
- is always smartly and fashionably dressed

- never pays attention to his clothes

- wears shabby or battered clothes

- likes uniforms and makes his employees wear them Give your reasons.

4. Imagine that you have urgent work to do but people in the office distract you.

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

You don't want to be rude, so you make "polite noises".  
Use "Ye-es", "Uhu", or repeat the auxiliary verb according to the model:  
Our receptionist is getting married on Sunday. – She is?  
Her fiancé works in the Sales Department. – He does?  
He is a travelling agent.  
They have already bought a flat.  
They will live not far from here.  
She showed me her wedding dress yesterday.

5. Dramatize a similar conversation between a busy secretary and her talkative friend.

1. Imagine that the Production Department of your company falls behind the time with some urgent work. Practice giving formal recommendations and informal advice. Complete the sentences:

a) The production manager receives a memo from the managing director. He says: I would suggest that...

May I recommend that...

I strongly recommend that...

b) The manager talks with his friend who says:

If I were you I'd ...

Why don't you ... ?

You'd better...

How about ...ing ... ?

6. Read the sentences with the modal verb "must" and their explanations in brackets

We must make 10 copies of the agenda. (It's necessary for us)

10 copies of the agenda must be made. (They are necessary)

They must have made 10 copies. (I am almost sure that they did) 10 copies must have been made. (I am almost sure that 10 copies were made)

Express the same four meanings in sentences with the modal verb "must" and the following word-combinations:

- deliver the goods on the 14th

- send the letter immediately

7. Yesterday you attended a meeting which you didn't like. Criticise it according to the model:

The chairman should have kept to the point. The discussion should have been better prepared.

8. Imagine what the boss will say to his secretary on the following occasions:

Model:

The secretary was late for work the day before.

- You should have come on time. I needed your help.

The secretary made a lot of mistakes in a business letter.

The secretary forgot to tell him about a telephone call

9. You are expecting an answer to a business letter but it does not come. Think of what could, may or might have happened. Use the models:

Could they have forgotten to answer?

The letter couldn't have been lost.

They may have delayed the answer for some reason.

They might have forgotten to post it.

10. Translate and learn the following conversations:

1) Customer: – Can you help me, please?

Shop person: – Yes, sir, what is it?

- I am looking for a business suit, size forty two.

- What colour do you want?

- Navy blue would be fine.

- Here is an excellent suit. Will you try it on?

- Just the thing. How much is it?

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

- It's only \$ 200.
  - All right. I'll take it.
- 2) – How do you get along with your boss?
- Not bad. Why do you ask?
  - You must have forgotten how frightened you were the first day.
  - Oh, that! I'm quite settled in my job now.

11. Writing practice. Here are some rules for the boss and his secretary. What other rules can you suggest? Continue writing these lists and then compare them with those of your friends.

Rules for the boss: Be polite!

Keep your promises!

Be objective!

Criticize people in private!

Delegate duties: don't do everything yourself.....

Rules for the secretary: Be polite!

Keep secrets!

Wear clothes suitable for the office!

Speak softly!

Move about the office quietly!

Avoid interrupting your boss!

12. Translate into English.

Знаете ли Вы, что такое деловой этикет? Умеете ли Вы устанавливать контакт с партнерами? Умеете ли Вы выбирать одежду, подходящую для работы и отдыха? Вежливы ли Вы со своими сотрудниками? Нет ли у Вас привычки перебивать Вашего собеседника? Задумайтесь над этими вопросами. Это поможет Вам в Вашей работе.

### **Практическое занятие №6. Различия в американской и английской деловой терминологии.**

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:**

При обозначении дат на письме в БА (британский английский) ставится число, затем месяц и последним указывается год: 20/7/99 или 20.7.99. Такое число произносится July the twentieth, nineteen ninety nine. В АА (американском английском) вначале ставится месяц, затем число и последним год: 7/20/99. Произносится такое число July twentieth, nineteen ninety nine.

Наименование чисел также отличается в АА и БА.:

320 — «three hundred twenty» (АА) и «three hundred and twenty» (БА)

0 — «zero» (АА) и "nought"/"oh" (БА)

Говоря о времени, американцы вместо past употребляют after: «It's ten after eleven».

В области экономической терминологии и лексики современного бизнеса в АА присутствует большое количество профессионализмов, а также расслоение специальной лексики на терминологические и профессиональные слои (под профессионализмами понимаются лексические единицы в специализированном профессиональном общении). Один из ведущих способов образования терминов — лексико-семантический на основе метафор. Например:

lame duck («хромая утка») — компания в тяжёлом финансовом положении

company doctor («доктор компании») — финансовый консультант, специализирующийся на анализе и разрешении проблем компании

big gun advertiser (big gun — «тяжёлая артиллерия») — крупный рекламодатель  
 sleeping partner («спящий партнёр») — номинальный партнёр  
 sleeping beauty («спящая красавица») — компания- потенциальный объект поглощения, которой раньше не делалось предложений)  
 angel («ангел») — состоятельный человек, вкладывающий собственные средства в начало и расширение бизнеса  
 yellow dog contract («контракт жёлтой собаки») — обязательства рабочего о невступлении в профсоюз  
 yellow dog fund («фонд жёлтой собаки») — суммы, используемые для подкупа  
 bear («медведь») — спекулянт, играющий на понижение  
 bull («бык») — спекулянт, играющий на повышение (бирж.)  
 В ряду лингвостилистических средств, характерных для образования экономических и бизнес терминов АА, представлена метонимия (перенос признака с части на целое):  
 White collar («белый воротничок») — офисный служащий  
 Pink collar («розовый воротничок») — рабочий сферы обслуживания  
 Blue collar («голубой воротничок») — производственный рабочий  
 Open collar («открытый воротничок») — лицо, работающее дома по свободному графику

В лексике современного бизнеса США и Великобритании присутствует также межвариантная синонимия терминов:

stock — обыкновенная акция (АА)

share — обыкновенная акция (БА)

В процессе словообразования лексических дериватов основными способами в АА являются аффиксация (illiquidity, non-payment), словосложение (job holder, bill broker, tax payer), конверсия (off — существительное со значением «снижение курсов валют против предшествующего дня», go-between — существительное со значением «посредник»).

Лексический состав бизнес терминологии АА содержит не так уж много заимствований из других языков. Но они присутствуют, и вот пример заимствования из русского языка: energy czar («влиятельное лицо в области экономики»).

На грамматическом уровне различия между АА и БА проявляются уже на уровне терминологии (Continuous Tenses в БА и Progressive Tenses в АА). Носители БА употребляют The Present Perfect с наречиями just, already, yet: «We have already agreed to wait». Американцы же нередко, особенно в устной речи, употребляют здесь The Simple Past: «I already met him».

В АА существует две формы Past Participle II у глагола get: gotten и got, в то время как в БА — только одна: got.

Конструкция «have been to», распространённая в БА, может видоизменяться в АА — «I have never been in Florida». Фраза «Do you have a car?» типична для АА, тогда как в БА больше принято говорить «Have you got a car?»

Собирательные существительные, такие как government, committee, team, corporation, crew в БА могут согласовываться со сказуемым как в единственном, так и во множественном числе. Американцы предпочитают согласовывать такие существительные со сказуемым в единственном числе.

Определённый артикль часто опускается в АА после «all», там, где в БА обязательно его использование: «all day», «all night», «all morning» и др. И наоборот, определённый артикль используется в АА там, где его в БА быть не должно: «in the summer», «in the spring», «in the fall».

Сравните варианты терминологии

Амер. вариант Англ. вариант Значение

administration Government in power Правительство (действующие)

Around (ten) About (ten) Около (десяти)

Blue-chip investments First-class investments Первокласные инвестиции

Call loan Short-term loan Краткосрочный займ

Checking account Current account Текущий счет

Claim letter Letter of complaint Письмо-рекламация

Collect on delivery Cash on delivery Оплата при доставке

Common stock Ordinary share Обыкновенная акция

Corporation law Company law Закон о компаниях

Express man Carrier Посыльный

To fix a meeting To arrange a meeting Назначать встречу

|                       |                       |                               |
|-----------------------|-----------------------|-------------------------------|
| Freight not prepaid   | Carriage forward      | Без оплаты перевозки          |
| Freight prepaid       | Carriage paid         | С оплатой перевозки           |
| Freight train         | Goods train           | Товарный поезд                |
| Government bonds      | Government securities | Государственные ценные бумаги |
| In good shape         | In good condition     | В хорошем состоянии           |
| Investment bank       | Merchant bank         | Инвестиционный Банк           |
| Law business          | Practice (law)        | Процессуальное право          |
| Local taxes           | Rates                 | Местные налоги                |
| To operate a business | To run a business     | Заниматься бизнесом           |
| Operating costs       | Running expenses      | Текущие расходы               |
| ordinance             | By – law              | Постановление, указ           |
| To pass up an offer   | To decline an offer   | Отклонять предложение         |
| Preferred stock       | Preference share      | Привилегированная акция       |
| President             | Chairman              | Президент (компании)          |
| Right away            | Immediately           | Немедленно                    |
| Shipment              | Consignment           | Партия (товара)               |
| Stockholder           | Shareholder           | Держатель акций               |
| Stub                  | Counterfoil           | Корешок (чека)                |
| Tag                   | Label                 | Этикетка                      |
| Tender Offer          |                       | Предложение                   |
| Way back              | Some time ago         | Некоторое время тому назад    |

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Из истории происхождения американского английского. Лексические, грамматические, орфографические и фонетические отличия американского делового языка от британского варианта.

2. Прочитайте и переведите текст.

#### SCHEDULING APPOINTMENTS

Appointments may be made in several ways:

1. The executive schedules an appointment and tells you about it. You make sure it is recorded both on your calendar and on his or her desk calendar. (In many offices where a large number of daily appointments are made, all appointments are recorded in a separate appointment book or calendar rather than on the desk calendars.)
2. You schedule an appointment with someone over the telephone or in person, check with the executive to confirm it, and then add it to the calendars.
3. Someone writes to secure a definite time for an appointment. Once the time is set, you notify the person seeking the appointment and then record it on the calendars.
4. Your employer may, while conferring with someone, ask that you schedule a future appointment with that person. After doing so, you give the person a written or oral reminder of the appointment and enter it on the calendars.
5. You or your employer may schedule tentative appointments with out-of-town visitors by mail. These should be entered on the calendars in pencil, since they are subject to change.

Mr. Clifford is holding a meeting now. He is the Chairman of the meeting. Several officials of the Company are attending it. Now they are discussing the agenda. The meeting is very important. They are going to discuss the company's financial policy.

Later they are to report it at the annual conference of the shareholders. Miss Flippis is going to type the minutes of the meeting as soon as it is over. She is taking down the minutes now. She is taking them down in shorthand.

3. Ask questions on the text to which the following are the answers

- 1) ...? – Holding a meeting.
- 2) ...? – Several officials are.
- 3) ...? – The agenda.
- 4) ...? – The company financial policy.

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500080000043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- 5) ...? – Miss Flipps is.
- 6) ...? – After the meeting is over.
- 7) ...? – She is taking them down.
- 8) ...? – In shorthand.

4. Respond to the requests according to the model

Type the minutes, please. - But I'm already typing them.

Take down the minutes, please.

Translate this letter, please.

Copy this memo, please.

Send off this telegram, please.

5. Say that somebody is only going to do what you are doing

We are discussing this problem. – And they are only going to discuss it. We are holding a meeting.

We are entertaining our clients.

I am looking through the mail. – And she is only going to look through the mail.

I am talking to a visitor.

I am sending a fax.

I am copying documents.

I am correcting mistakes.

I am learning shorthand.

6. Say what Cindy is going to do

a) when the meeting is over,

b) when Mr. Lindon comes to see Mr. Clifford,

c) on Monday,

d) on Sunday,

e) if her young man invites her to the movies.

Say what you are going to do

a) after the lesson is over,

b) if the weather is nice on Sunday

c) if your young man invites you to a party.

7. Translate and learn the following conversations and make your own, on analogy:

1) – Can I see Mr. Clifford? Is he free?

— I'm sorry he is busy. He is holding a meeting now. / seeing a visitor, etc. /

2) – I'm going to attend a business conference in Moscow.

— Are you really going to Russia?

— Yes, I am. And I'm going to take Miss Flipps along. She speaks a little Russian. I can't do without her.

— Well, good luck to you both!

3) – I'm going to meet Mr. Clifford. He is returning from a business trip.

— When is he coming?

— At three o'clock.

— You must hurry then. / see off, going on, leaving /

8. Think of your own stories starting with

- It is 10 o'clock now. Cindy is looking through the mail. Then she is going to ...
- It is Monday today. Mr. Lindon is going to see Mr. Clifford and talk to him about...
- Do you want to know what I am going to do when ...

9. Listening practice.

Listen to the text on the tape and fill in the missing words. In what way is it different from the text in Unit 3?

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна

Every ... or so Mr. Clifford receives a memo from the Company's Advertising ..... What ..... the Advertising Manager do? He is in charge of the ..... Department. This ..... informs people of the Company's goods and services. It designs the Company's logo and marketing slogans, TV, radio

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

and ..... commercials, wall posters to persuade potential ..... to buy from the Company. Advertising is a science and the Company tries to hire the ..... specialists in this field.

10. Translate into English.

Сегодня 20 ноября 2013 года, 10 часов утра. Мистер Клиффорд очень занят. Он проводит совещание. Это совещание очень важное. Менеджеры компании обсуждают вопросы производства. Мисс Флиппс ведет протокол. На следующей неделе они будут обсуждать коммерческую политику компании. Они соберутся 27 ноября в 10 часов.

– Что ты сейчас делаешь, Синди? – Я перевожу письмо мистеру Белову на русский язык. – А потом что ты будешь делать? – Отпечатаю это письмо и отправлю его в Москву. – Кто этот мистер Белов? – Это русский бизнесмен. Он собирается к нам приехать.

### **Практическое занятие №7. Устройство на работу. Создание резюме.**

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:**

Существуют основные виды резюме:

Хронологическое резюме

Хронологическое резюме предполагает описание фактов трудовой биографии (работы, учебы) в обратном хронологическом порядке, т.е. начиная с последнего места работы, учебы. Преимущество этого вида резюме для работодателя состоит в том, что он может увидеть в нем четкую картину трудовой деятельности человека, для соискателя – это возможность продемонстрировать карьерный и профессиональный рост в необходимой сфере деятельности. От данного вида резюме лучше отказаться, если последняя должность (либо все должности) соискателя не имеет отношения к желаемой должности либо в трудовой биографии много «пропусков» - периодов времени, когда человек не работал.

Функциональное резюме

Функциональное резюме, в отличие от хронологического, не требует указания хронологии трудовой деятельности. Основной упор здесь делается на профессиональных навыках и достижениях в разных сферах деятельности. Функциональное резюме выгодно применять в случае наличия «пропусков» в трудовой биографии, при желании получить работу без опыта в данной сфере либо при возвращении к этому направлению деятельности после длительного перерыва.

Комбинированное резюме (функционально-хронологическое)

Данный тип резюме объединяет основные черты функционального и хронологического резюме. В нем подчеркиваются профессиональные навыки и достижения в разных сферах деятельности, при этом основные факты трудовой биографии излагаются в обратном хронологическом порядке. Преимущество этого вида резюме состоит в том, что оно позволяет обратить внимание работодателя на профессионализм соискателя в разных направлениях деятельности и увидеть четкую последовательность трудовой деятельности.

Типовое резюме обычно включает следующие компоненты

CURRICULUM VITAE

Date of Birth 27 February 19...

Name . Belova Margaret

Present address 25, Tolstoy Prospekt, Moscow

128343, Russia

Telephone number 433-54-48

Marital status single

Education and qualifications

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

2000—2010 Specialized Secondary School  
23 Tushinskaya Street, Moscow, Russia  
Work experience: Johnson Bros Ltd, 35 Ostozhenka Street  
July 2010—June 2011 Type of Company: Retail Chain Stores  
Post: Junior Secretary

Responsibilities: Secretarial-work including  
typing, shorthand, correspondence, taking  
minutes at meetings, copying reports and  
minutes from shorthand notes, filing, tabu-  
lating data, answering customers' calls,  
mail distribution and general office duties

June 2011 present Auto Importers Ltd., 38 Rostokino ,  
Moscow, Russia  
Type of Company: Car importers  
Post; Secretary to Assistant Director  
Responsibilities: dealing with all corre-  
spondence, taking minutes at' meetings and  
writing up Assistant Director's reports,  
receiving customers and suppliers, dealing  
with all kinds of enquiries; making deci-  
sions on behalf of A.D. in his absence;  
and representing the company at various  
business functions.

Other information: While working I attended various evening  
courses for business and information tech-  
nology. My interests include tennis, bad-  
mington, swimming and reading.

References: Mr. B. Norman, Assistant Director, Auto  
Importers Ltd., 38 Rostokino,  
Moscow, Russia  
Mrs. A.Bunina, department head of  
Johnson Bros Ltd., 35, Ostozhenka Street,  
Moscow, Russia

Current salary \$ 25,000 per annum

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.  
Типы резюме: хронологическое (chronological format), функциональное (functional format), гибридное (combination format), таргетированное (targeted format) и правила их оформления.  
Структура резюме. Что такое резюме и в чем состоит его основная функция? В чем отличие резюме и CV (Curriculum Vitae)? Какие форматы резюме вам известны? Какой формат резюме больше подходит для человека, который много лет проработал в одной сфере деятельности? Какой формат резюме подошел бы специалисту с прерванным стажем? Какой формат резюме выбрать человеку, которому нужна конкретная работа в определенной фирме? В каком порядке в резюме должны быть расположены даты, относящиеся к образованию и опыту работы?
2. Составьте наиболее подходящий для вас вариант резюме.

3. Выучите основную терминологию, используемую при составлении резюме.

apply for the post – подать заявление о приеме на работу/должность  
obtain knowledge – получить/приобрести знания  
enclose an outline of – приложить (к письму) сведения о квалификации

one's qualifications – опыт работы в конторе  
office experience – начальник отдела кадров (менеджер по кадрам)  
personnel manager – весьма неплохо  
fairly well – пройти испытательный срок  
be on probation –

ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0060043E9AB8B952205E7BA506060000043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

application – заявление  
curriculum vitae CV, C.V. cv (resume) [kə'rikjuləm 'vi:tai] – сведения об учебе и трудовой деятельности, краткая профессиональная биография, резюме

4. Прочитайте и переведите текст.

Meet Olga Petrova. She is 17. She has finished a secretarial course and she is going to look for a good job. She has a good command of English and she thinks she can work as a secretary in a joint venture. She has just learnt about such a position and is writing a letter to apply for it:

Dear Sirs:

I should like to apply for the position of Secretary to General Manager which you have advertised, I'm 17. I have just finished a secretarial course in the Kislovodsk Branch of Moscow Commercial Academy. We've been taught everything a secretary should know: filing, using office equipment, typing, shorthand writing as well as Business English and Business Etiquette. I have had no office experience but I'm willing to learn.

I hope you will be able to give me an interview.

Yours faithfully,

Olga Petrova.

5. Try your hand at writing the advertisement to which Olga has responded. Before writing discuss what necessary qualifications were mentioned in this advertisement and look in the letter for any other important information.

6. Learn the following conversations and make your own, on analogy

1) – Do you sell tape-recorders or TV-sets?

- Neither. We sell computers.

2) – Will you have tea or coffee?

- Oh, I don't mind. Either.

3) - Who will you telephone, your boss or the sales manager?

- Both, I think.

4) - Does your department need a new typist?

- We don't want either typists or secretaries. What we want is a new boss.

5) - Neither my friends nor my parents think much of my new job.

- The important thing is whether you like it.

6) - Our new engineer is both talented and handsome.

- He is not only talented but also very experienced.

7) - Our company owns a big restaurant as well as a hotel in the centre of the town.

- What made you go into a hotel business?

- Why not? It's both profitable and pleasant.

7. Dramatize a conversation between Olga and a young girl who is just starting a secretarial course. Talk about things she is going to learn, about job prospects, etc.

8. Read and translate:

Paula Tanner is interviewed by Mr. Joel Klaus, the Personnel Manager of Woodex, the company exporting wood

J.K.: Good morning, Miss Tanner. Please take your seat. I'm Joel Klaus,  
Personnel Manager. What can I do for you?

P.T.: I read an advertisement of your firm in yesterday's Business Express.  
You need a secretary, so I sent my application and now I'm here.

J.K.: Have you worked as a secretary before?

P.T.: I'm sorry to say that I haven't. But in spring I finished secondary school with the specialty of secretarial work. So it means that theoretically I should know something.

J.K.: Oh yes, I remember now. That's very good. Do you speak any foreign languages?

P.T.: Oh, to a certain extent, yes. I know fairly well English, a little Finnish and German.

J.K.: That's good. We really need Finnish very much.

P.T.: Oh, I can continue my studies in Finnish. I'll go to some evening classes.

J.K.: Fine.

P.T.: If you can't take me on as a secretary, I could be on probation for a time first.

J.K.: Well, yes. I think that in the beginning you'll have to learn quite a lot.  
P.T.: I'm willing to do that.  
J.K.: Well, now... where have I put your application... Oh, here it is. You see, we need a curriculum vitae as well and two photographs.  
P.T.: I'll bring them as soon as I can.  
J.K.: That's good. Can you start next Monday?  
P.T.: Oh yes, of course.  
J.K.: Well then. I'll see you next Monday at 9 sharp.  
P.T.: Thank you. Good-bye.  
J.K.: Good-bye.

#### 9. Writing practice.

When you apply for a job most companies ask you for your resume or Curriculum Vitae (CV). A good resume should show your prospective employer that you are the right kind of person for the job. This is a possible plan for your resume:

1. Your job objectives.
2. Your work experience.
3. Your education.
4. Personal information.
5. References.

#### 10. Think over the following questions and then write your resume according to the given plan.

1. What position or what kind of a job do you want?
2. What kind of a career do you want to make?
3. What makes you qualified for this job or position?
4. What can you do for the company you want to work for?
5. What is your previous work experience?
6. What is your present job?
7. What are your responsibilities at work and how do you cope with them?
8. Why do you want to leave your present job?
9. What salary do you expect to receive?
10. What education did you receive?
11. Did you finish with academic honours?
12. What languages do you speak?
13. Are you computer literate?
14. Do you drive a car?
15. What is your family status?
16. Do you have children?
17. Are you willing to work overtime?
18. Are you willing to travel?
19. Do you have any health problems?
20. Whom can you ask for references?

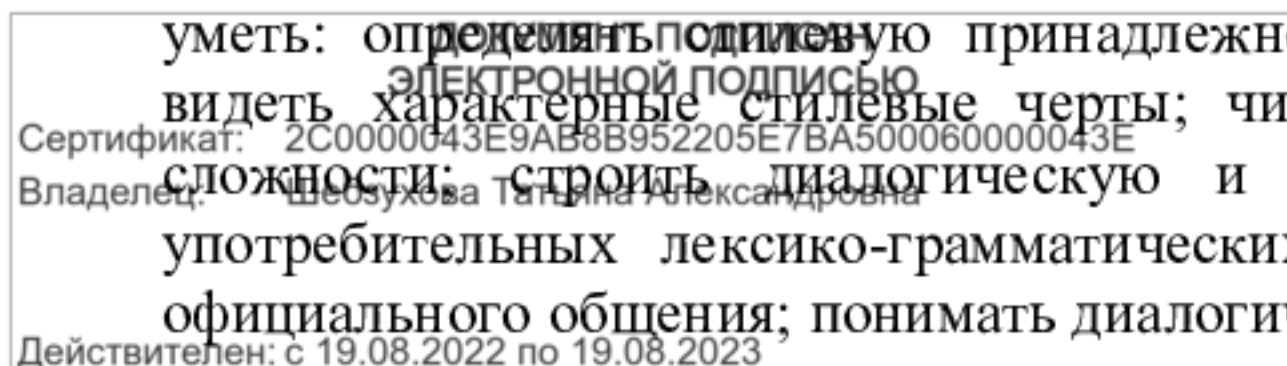
### **Практическое занятие №8. Устройство на работу. Сопроводительное письмо (Cover letter = Application letter).**

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 принадлежность английских текстов официально-делового стиля, видеть характерные стилистические 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:

Сопроводительное письмо (Letter of transmittal, Accompanying letter)

Сопроводительное письмо — письмо, используемое для отправки документов, не имеющих адресной части. В сопроводительное письмо может быть включена дополнительная информация, поясняющая содержание тех материалов, которые составляют приложение к нему. В этом случае сначала сообщается о направлении документов, затем излагаются дополнения и пояснения. Одно письмо может объединять письмо-просьбу и сопроводительное письмо, письмо-сообщение и сопроводительное письмо или информационное и сопроводительное письма. В этом случае, как правило, сначала излагается просьба, сообщение или иного рода информация, а затем сопроводительная часть. Обязательным реквизитом сопроводительного письма является отметка о наличии приложения.

### MODEL OF COVER LETTER

Your Address

City and Province

Postal Code

Your phone number

Date of writing

Mr./Ms. Employer's Name

Employer's Title

Company name

Company Address

City, Province

Postal Code

Dear Mr./Ms. (Name of employer):

Introduction – Explain why you are writing/Name the position for which you are applying and indicate how you heard of the opening. Tell employer why you want to work for them or something unique about yourself.

Body of Letter – Tell the employer what you can do for him/her. This is an opportunity to outline your qualifications and skills as they relate to the job. Use resume words (e.g. planned, organized, completed) to describe your skills.

Closing – Use an appropriate closing to pave the way for the interview. Refer to your attached resume so that it doesn't get lost in the shuffle. You can ask for an interview appointment time, stating that you will be happy to come to the employer's office when convenient. Make it easy for the reader to follow-up by providing your telephone number and e-mail address.

Sincerely

Name

Enclosure

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Схема сопроводительного письма. Основные требования к написанию сопроводительного письма.

2. Match Russian equivalents with the useful key phrases used in the cover letter.

- With reference to your advertisement in "..." of Tuesday, January 10, I would like to apply for the position of ... in your company.
- I recently heard from ... that there is a vacancy in your sale department.
- I am used to working on my own.
- I appreciate the opportunity to work on my own initiative and to take on a certain amount of responsibility.
- During training for my present job I took courses in marketing.
- Since my present position offers little prospect for advancement, I would prefer to be employed in an expanding organization such as yours.
- I am at present earning ... per month.
- Thank you for offering me the post/position of...
- I have pleasure in accepting this position.

Сертификат:  
Владелец:

2C0000043E9A88B952205E7BA500060000043E

Шебухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- j) I am looking forward to commencing, work on October 1.  
k) I regret to inform you that I am unable to accept the position, since I have received another, more attractive one.  
l) I feel that my experience in this field would not be used to its full capacity in above position. Therefore I have to decline.

3. Переведите на английский язык.

1. Я высоко ценю возможность работать с должной мерой ответственности, проявляя собственную инициативу.
2. В настоящее время я получаю ... в месяц.
3. Чувствую, что мой опыт работы в этой области не будет использован в полной мере, поэтому вынужден отклонить предложение.
3. Так как моя настоящая должность не дает мне больших возможностей для продвижения, я хотел бы работать в такой перспективной организации, как Ваша.
4. Ссылаясь на объявление в «...» от 10 января, вторник, я хотел бы претендовать на должность ... в вашей фирме.
5. С нетерпением жду начала работы 1 октября.
6. С удовольствием принимаю эту должность.
7. Я привык работать самостоятельно.
8. С сожалением сообщаю вам, что не могу занять эту должность, так как получил другое, более привлекательное предложение.
9. Во время обучения для получения должности, которую я занимаю в настоящий момент, я окончил курсы маркетинга.
10. Я недавно услышал от ... о вакансии в вашем торговом отделе.
11. Благодарю вас за то, что вы предложили мне должность ....

4. Translate into English.

Я хочу работать переводчиком в какой-нибудь совместной компании. Я хочу разослать резюме в несколько таких компаний. Я надеюсь, что смогу получить интересную работу, потому что я специалист высокой квалификации. Я бегло говорю по-английски и специализируюсь в переводе на деловых переговорах. Я хорошо знаю многие компьютерные программы, необходимые в работе. Кроме того, я не женат, вожу машину и не против работы, связанной с разъездами.

#### **Практическое занятие №9. Устройство на работу. Собеседование.**

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:**

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.

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Чебукова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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.

Сертификат:  
Владелец:

2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Щербатова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

— 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.

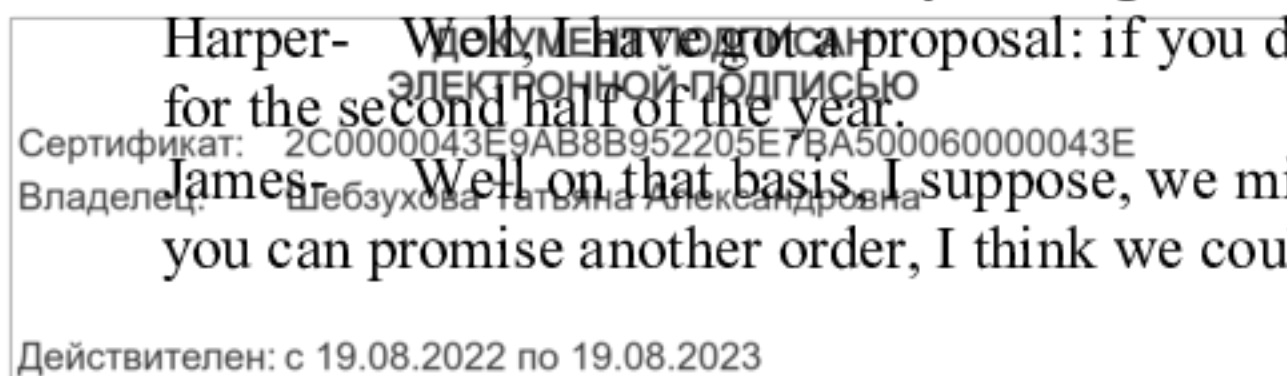
James- I see what you mean, but I am afraid that would be difficult. You see, we have a lot of orders to handle at present and moving just one machine is a major problem. Look, if I can promise you delivery in 7 weeks, does that help?

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.

### РАЗДЕЛ 3. ДЕЛОВАЯ УСТНАЯ И ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ.

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

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:

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. дата (Date Line)
3. внутренний адрес (Inside Address)
4. вступительное обращение (Salutation or Greeting)
5. текст письма (Body of the Letter)
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 организацией, 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.

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 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.

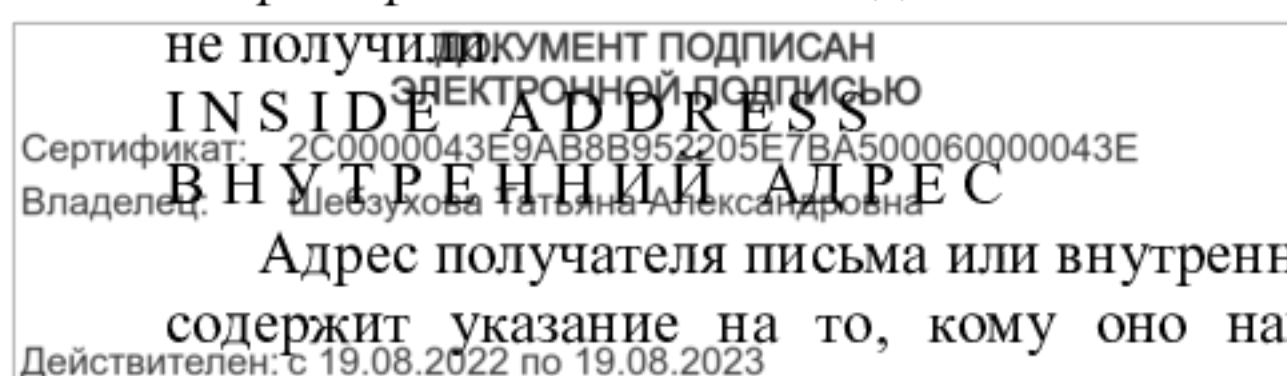
May – May

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



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. Рекомендуются 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

The Standard Oil Company

Письма мужчинам можно адресовать, как указано, в зависимости от того, как сам человек подписывает свои письма.

К незамужним женщинам и к девушкам можно обращаться: «Мисс». К замужним женщинам – «Миссис М(ария) Б(раун)» прежде нужно было обязательно указывать имя мужа: «Миссис Т(омас) Б(раун)». Когда неизвестно, замужняя или незамужняя женщина, к которой Вам нужно обратиться, вместо «Мисс» и «Миссис» стало употребляться «Мс». Когда Вы сомневаетесь, употребляйте «Мисс». Если Вы не уверены, какого пола человек, которому Вы пишете, употребляйте «Мистер».

Затем после имени обычно идет название должности, титула, научной степени и т.п. В этом случае письменный деловой этикет требует выполнения следующих условий: название должности ставится только после имени человека через запятую:

Mr. John Hunt, Manager

Господину Джону Ханту,  
заведующему

Mr. Mort Monroe, Editor

Господину Морту Монро,  
Редактору

название ученой степени пишется перед именем, вслед за которым через запятую может следовать обозначение должности.

После сокращенного обозначения научной степени точка может не ставиться.

Dr Michael Lurvey, Director

Доктору Майклу Лерви,

Prof. Alfry Smith,

директору

Head of the Department

Проф. Алфри Смит,

Head of the Department

заведующему отделом

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

В Англии иногда после фамилии может стоять слово Esq., перед которым стоит запятая. В этом случае название должности обычно пишется с новой строки:

|                                            |                                                       |
|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Dr. Michael Johnson, Esq.                  | Д-ру Майклу Джонсону, эсквайру                        |
| Director The British Engineering Co., Ltd. | Директору компании Бритиш Энджиниринг Кампани Лимитед |

Если имя конкретного лица неизвестно, то название должности пишется с определенным артиклем:

|                                   |                             |
|-----------------------------------|-----------------------------|
| The Chief Accountant,             | Главному бухгалтеру Бритиш  |
| The British Engineering Co., Ltd. | Энджиниринг Кампани Лимитед |

Однако такое написание возможно только тогда, когда Вы абсолютно уверены, что эта должность является единственной в интересующей вас организации. Например:

|                       |                        |
|-----------------------|------------------------|
| The Chairman          | Председатель           |
| The President         | Президент              |
| The Managing Director | Директор-распорядитель |
| The Chief Accountant  | Главный инженер        |
| The Secretary         | Секретарь              |

Если же известны и имя и должность, то артикль перед названием должности не ставится:

|                                   |                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------|
| Dr. Michael Johnson, Esq.         | Д-ру Майклу Джонсону, эсквайру               |
| Director                          | Директору                                    |
| The British Engineering Co., Ltd. | компании Бритиш Энджиниринг, Кампани Лимитед |

Если письмо адресовано лицу, чей точный адрес неизвестен, оно может быть направлено в организацию, например, в торгпредство или на фирму, которая может передать или переслать ему это письмо. В таких случаях перед названием организации, торгпредства, фирмы пишутся слова «Care of “ (=in care of), которые означают “на попечение”, т.е. по адресу.

Как отмечено выше, после названия фирмы в адресе указывается номер дома и название улицы, затем название города или графства.

В отношении больших городов Великобритании указание графств не обязательно, что касается небольших городов, обозначение графства обязательно, особенно, поскольку названия небольших городов повторяются (например, в Великобритании существуют два Ричмонда: один в графстве Суррей, а другой – в графстве Йоркшир).

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

Вопросительное 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

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

Документ подписан  
Электронной подписью  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500000000043E  
Владелец: Шебужова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

|                       |            |
|-----------------------|------------|
| 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<br>from you soon       | Надеемся на быстрый ответ |
| We look forward<br>to hearing from you | С нетерпением ждем ответа |

После заключительной формулы вежливости всегда ставится запятая.

S I G N A T U R E

ПОДПИСЬ

Деловые письма подписываются от руки чернилами, четко и разборчиво. Подпись всегда должна быть одинакова по стилю. 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 procurationem) «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).

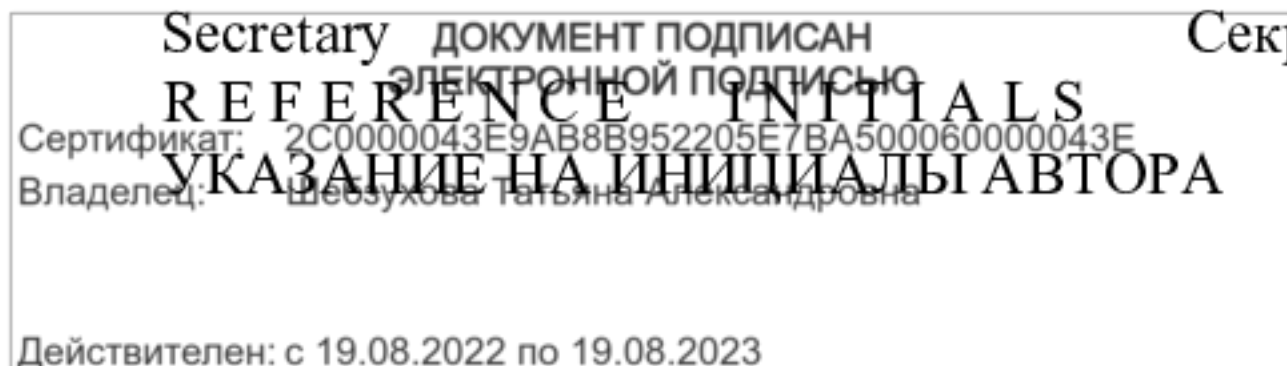
Иначе употребляется выражение “For” “За и от имени” перед фамилией лица или перед названием фирмы. Если письмо подписывается лицом от имени компании, оно должно быть написано в первом лице множественного числа.

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 |
|-----------|-----------|



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

Например,

4 Encl.: Invoice

Insurance Policy

Certificate of Origin

Capitan's Receipt

4 Приложения: Счет-фактура

Страховой полис

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
ГД | эс  
П.С. Наш директор попал в катастрофу.  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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

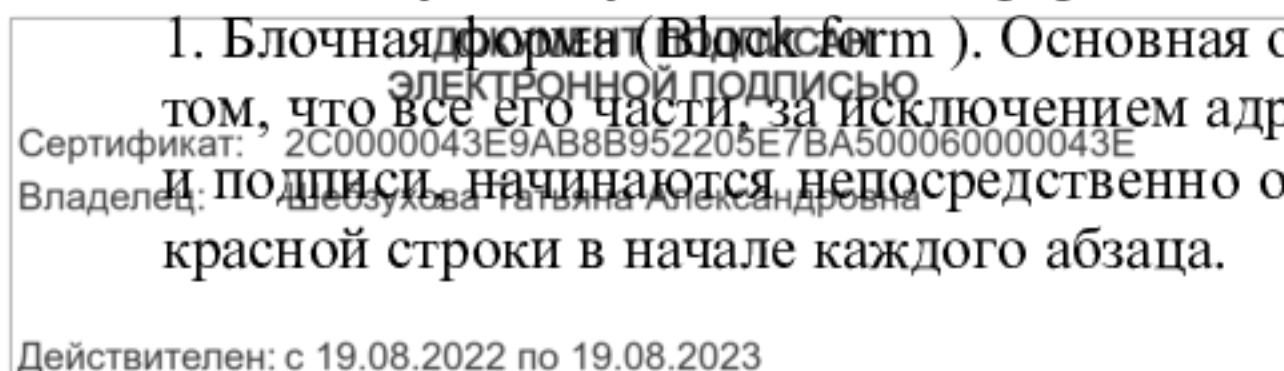
The Osaka Chamber of Commerce and Industry

## 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 абзачными 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 выслали 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...

Ссылаясь на Ваш заказ

With reference to your order

Хотелось бы добавить, что...

We should like to add that...

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...

We should like to draw your  
attention to...

Пожалуйста, сообщите свои  
указания по доставке

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)

В ответ на Ваше письмо от...

In reply (in response) to your letter of ...

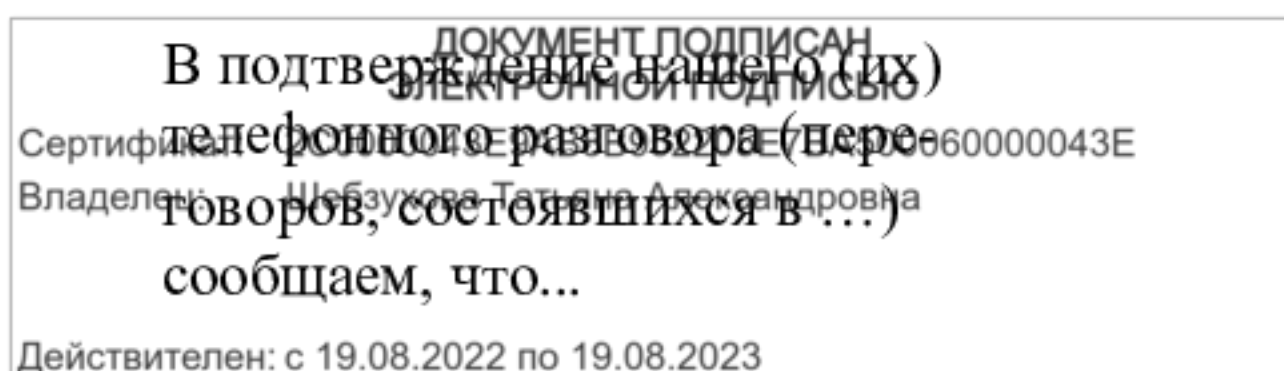
В подтверждение нашего (их)

телефонного разговора (пере

говоров, 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

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...  
Считаем необходимым  
(важным, целесообразным) отметить...

At the same time we would like  
to remind you that...  
We find (consider) it is necessary  
(important, reasonable) to note...

Помимо вышеуказанного...

Apart from the above...

В дополнение к вышеуказанному...

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

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН  
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Дело в том, что  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебзухова Татьяна Александровна  
В сложившихся обстоятельствах...  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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

In the circumstances...

По вашему мнению...

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...  
по поводу... (в связи с)....

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

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

Please note that...

## ВЫРАЖЕНИЯ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ 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

We wish (would like) to maintain  
cooperation with you

сотрудничество с Вами

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: ООО «ИЗВЕСТИЯ»

Будем признательны за быстрое  
выполнение нашего заказа

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

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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?

Сертификат:  
Владелец:

2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Шебзухова Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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 Роад, 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 Смиту, 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.

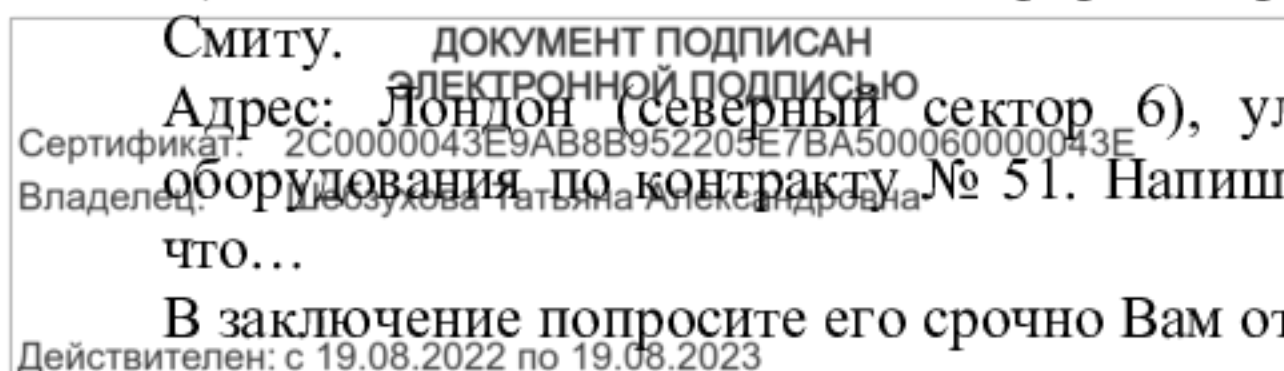
Б) Письмо написано 21.II.2013, фирме «Лом Ко» (публичная компания) по адресу: Ноттингем, улица Бимон Роуд, дом №15, по поводу их запроса от 1.II.2013. Ответьте, что Вы с удовольствием посылаете им последний каталог и прейскурант... .

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 Смиту.

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.

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 ...

Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Щербук Татьяна Александровна

Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

We consider it is necessary to make you aware of...

You are no doubt aware that...

You may know that...

Считаем необходимым поставить Вас в известность о...

Вам, несомненно, известно, что...

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

Приводим некоторую информацию о...

information about...  
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

Наш новый перечень товаров

Документ подписан  
электронной подписью  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шесухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

in a week and we are making a note to send you one as soon as it comes off the press.  
We would like to draw your attention to the attached press release announcing the launch of... products and services.

Our new catalogue will be published soon, and I shall send you a copy when it appears.

As you requested, we are enclosing a copy of our latest catalogue.

Enclosed you will find the latest listing of our products.

I will send you our catalogues on a regular basis.

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...

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

Taking into consideration

Due to the fact

In connection with

With reference of

According with/to

а изложение просьбы с фразы:

We kindly request you to provide  
о ... information about...

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

We hope for a positive solution...  
of the problem

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  
(service delivery)

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

Письмо-запрос (Inquiry)

Письмо-запрос (inquiry) 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);

будет готов через неделю,  
и мы вышлем Вам экземпляр,  
как только он выйдет из печати.  
Хотим обратить Ваше внимание на  
прилагаемый пресс-релиз, которым  
мы извещаем о нашей продукции  
и услугах в области ...  
Наш новый каталог вскоре будет  
издан, и я вышлю Вам экземпляр,  
как только он появится.  
По Вашей просьбе прилагаем  
экземпляр нашего последнего каталога.  
Прилагается самый последний перечень  
нашей новой продукции.  
Я буду высылать Вам наши  
каталоги регулярно.

Просим ...

В связи с...

В соответствии с

Просим Вас предоставить данные

Надеемся на положительное  
решение вопроса ...

Оплату (предоставление услуг.)  
гарантируем

ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA5000600B0043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- 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 advertisement in...                        | Ссылаясь на Вашу рекламу в ...                                |
| 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                                                |
| 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

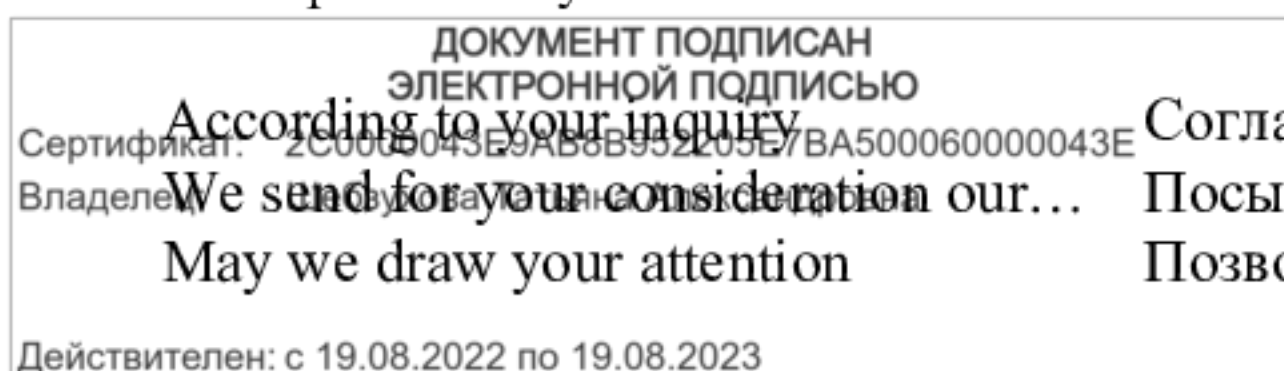
Согласно вашему запросу

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...  
We are distributors (importers,  
retailers, etc.) of...  
We would like to get in touch with  
manufacturers (suppliers)...  
There is a large market here  
for your products.  
We look forward to your early reply.  
Your prompt answer would  
be appreciated.

Просим сообщить нам  
как можно скорее ...  
Мы являемся дистрибьюторами  
(импортерами, продавцами и т.п.)...  
Мы бы хотели установить контакт  
с производителями (поставщиками).  
Ваши изделия найдут у нас  
своего покупателя.  
С нетерпением ждем Вашего ответа.  
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,  
subject to acceptance by telex,...

На выгодных условиях... предлагаем Вам  
С удовольствием предлагаем Вам,  
при условии Вашего акцепта  
телексом

This offer is made subject to your  
immediate reply

Эта оферта делается при условии  
Вашего немедленного ответа...

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

Мы предлагаем Вам товары, при  
условии Вашего подтверждения  
в течение ... дней  
с даты данного письма

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

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

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

С удовольствием предлагаем Вам  
без обязательств...

This offer is made without  
engagement/obligation on our part

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

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

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

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

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

We were pleased to learn

Нам было приятно узнать о

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.  
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

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.  
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.

Электронная подпись  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шабурова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

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:

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...

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.

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

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...

В случае Вашего отказа...

Should you refuse...

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

В случае неуплаты

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)...

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

We require fulfil the obligations under the agreement.

Требуем выполнить взятые на себя обязательства.

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

До сих пор мы не получили ответа...

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

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

In case of your refusal...

В случае Вашего отказа...

Should you refuse...

Угрозы в адрес корреспондента могут формулироваться следующим образом:

Otherwise, you will be presented to the penal provisions.

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:

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 задержку

Просим извинения за некоторую  
с ответом на Ваше письмо

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 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;

ЭЛЕКТРОННОЕ ПОДПИСАНИЕ  
Сертификат: 2C0000043E9AB8B952205E7BA500060000043E  
Владелец: Шебухова Татьяна Александровна  
Действителен: с 19.08.2022 по 19.08.2023

- 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 занятие №12. Служебные записки, сообщения по факсу, электронная почта.**

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:**

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 папки. Их можно использовать в качестве доказательства при разрешении споров и 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 помечать красным флажком.

Э-почтовое вступление

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    лично

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         |
| OTOH   | 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 секций.

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.

