

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Шебзухова Татьяна Александровна

Должность: Директор Пятигорского института (филиал) Северо-Кавказского
федерального университета

Дата подписания: 13.09.2023 11:05:19

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 рекомендации

По выполнению практических работ обучающихся по дисциплине

«Иностранный язык в профессиональной сфере»

для студентов направления подготовки 43.03.01 - Сервис

(ЭЛЕКТРОННЫЙ ДОКУМЕНТ)

Методические указания по выполнению практических работ рассмотрены и утверждены на заседании кафедры лингвистики и межкультурной коммуникации

протокол №__ от «____» _____ 2021 г.

И.о. зав. кафедрой ЛиМК

Н.Ю. Климова

СОДЕРЖАНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	4
СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ	5

ВВЕДЕНИЕ

Дисциплина «Иностранный язык в профессиональной сфере» осваивается студентами в течение 81 часа. Часть этого времени отводится на аудиторные формы работы (практические занятия), которые проводятся при непосредственном участии преподавателя.

Дисциплина ориентирована на

- развитие навыков понимания устной речи общей и деловой тематики, включая понимание речи носителей языка и восприятие речи с медиа-источников;
- понимание особенностей стилей общения в рамках деловых ситуаций и ситуаций повседневного общения;
- преодоление языкового барьера и улучшение навыков разговорного английского языка;
- повышение грамотности устной и письменной речи;
- расширение активного словарного запаса по тематике общего и делового английского языка;
- повышение общего уровня владения языком.

Таким образом, целью освоения дисциплины «Иностранный язык в профессиональной сфере» является формирование у студентов иноязычной коммуникативной компетенции как средства, позволяющего обеспечить коммуникативно-познавательные потребности в сфере деловых отношений и решать практические задачи в сферах академической, профессиональной и социально-гуманитарной деятельности, участвуя в межкультурном общении. Задачи освоения дисциплины: овладение навыками монологической и диалогической речи в сфере делового общения, а также основами деловой письменной речи.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование элементов компетенций, в результате выпускник должен обладать общекультурной компетенцией УК-4: способность к коммуникации в устной и письменной формах на русском и иностранном языках для решения задач межличностного и межкультурного взаимодействия.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен знать этику повседневного и делового общения, а также межкультурные особенности при деловом общении на английском языке; грамматические нормы английского языка, необходимые для грамотного осуществления устных и письменных коммуникаций; основные особенности оформления деловой корреспонденции; уметь применять разговорный английский язык в различных ситуациях делового общения, вести общение на деловую тематику; обрабатывать деловую корреспонденцию на английском языке и вести деловую переписку; вести профессиональное общение в различных ситуациях деловой сферы.

СОДЕРЖАНИЕ ПРАКТИЧЕСКИХ ЗАНЯТИЙ

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

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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:

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 знать 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 armchairs in the reception room. There isn't a type-writer 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. Flipp and Mr. Banes

- Miss Flipp, 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

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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

уметь: употреблять модальные глаголы в официально-деловой речи для обозначения долженствования, просьбы, разрешения; 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 вовремя, 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 следующим выходным).
- *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

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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

знать: основные правила орфографии и пунктуации английского языка; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: применять на практике основные правила орфографии и пунктуации английского языка; 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).
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 Cole-man, 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, Mid3le 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, acknowledgment).
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."

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 Flippis. Mr. Clifford's secretary. He asked me to meet you.
 - How do you do, Miss Flippis. 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 Flippis to buy 2 tickets to Moscow for both of them. Ms Flippis 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 Flippo to reserve a room for Mr. Belov at the hotel. Help him to fill in the registration card:

Grand Hotel, New York, Washington Avenue, Tel:583471926	
No. of nights _____	Dates _____
Single/Double room _____	
With/without bath _____	
With/without telephone _____	
Name _____	
Address _____	
Telephone _____	

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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоения темы студент должен

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

уметь: переводить официально-деловые тексты; 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

addsd (*addressed*) — адресовано

addse (*addressee*) — адресат, получатель

ad (*advertisement*) — рекламное объявление (*множ. 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 (*множ. 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. п.)

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

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., i.e. (*id est, лат.*) — то есть
 inc., incl. (*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, l.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 (*no 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
 pr, 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 Flippo types a lot of letters every day.

Mr. Clifford holds a meeting every Monday.

Miss Flippo told Mr Clifford about his visitor.

Miss Flippo made an appointment for Tuesday.

Mr. Clifford held a meeting last Monday.

The officials discussed the Company financial policy.

Miss Flippo typed the minutes of the meeting.

Miss Flippo made ten copies of the minutes.

On Thursday Mr. Clifford received a telegram.

Miss Flippo will meet the Russian visitor at the airport.

Miss Flippo 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 Flippo.

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 Flippo

- 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 Flippo. 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.

Практическое занятие №5. Британский деловой этикет: основные принципы и ценности. Деловой этикет в США.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

знать: основы делового этикета.

уметь: на основе делового этикета 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.

"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 поговорка. 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 официальной 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, а также не 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 длится 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.

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?

- 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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоения темы студент должен

знать: необходимый объем лексики для общения в данной сфере; 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 ситуациях неформального общения). 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	Первоклассные 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 Flippo 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.
- 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?

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 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 Флипс 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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

знать: основную бизнес-терминологию, используемую при устройстве на работу, составлении резюме, деловых писем; основные требования и правила оформления документации и деловой корреспонденции на английском; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи.

уметь: применять полученные теоретические знания на практике в ходе осуществления деловой устной и письменной коммуникации на иностранном языке; 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, 18 Leninsky Prospekt, Moscow 128343, Russia
Telephone number	433-54-48
Marital status	single
Education and qualifications 2000—2010	Specialized Secondary School 23 Tushinskaya Street, Moscow, Russia
Work experience: July 2010—June 2011	Johnson Bros Ltd, 35 Ostozhenka Street 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

Current salary

Mrs. A. Bunina, department head of
Johnson Bros Ltd., 35, Ostozhenka Street,
Moscow, Russia
\$ 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 one's qualifications – приложить (к письму) сведения о квалификации
office experience – опыт работы в конторе
personnel manager – начальник отдела кадров (менеджер по кадрам)
fairly well – весьма неплохо
be on probation – пройти испытательный срок
application – заявление
curriculum vitae CV, C.V. cv (resume) [kə'rikjuləm 'vi:taɪ] – 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 not bad. 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).

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

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

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

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.*

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

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.

4. Так как моя настоящая должность не дает мне больших возможностей для продвижения, я хотел бы работать в такой перспективной организации, как Ваша.

5. Ссылаясь на объявление в «...» от 10 января, вторник, я хотел бы претендовать на должность ... в вашей фирме.

6. С нетерпением жду начала работы 1 октября.

7. С удовольствием принимаю эту должность.

8. Я привык работать самостоятельно.

9. С сожалением сообщая вам, что не могу занять эту должность, так как получил другое, более привлекательное предложение.

10. Во время обучения для получения должности, которую я занимаю в настоящий момент, я окончил курсы маркетинга.

11. Я недавно услышал от ... о вакансии в вашем торговом отделе.

12. 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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоения темы студент должен

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

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

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

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

1. What do you know about our company?

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

2. Why do you believe we should hire you?

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

3. Why did you leave your last job?

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

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

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

5. Scenario (Вариант развития событий)

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

В конце собеседования предоставят возможность задать свои вопросы:

Do you have any questions for us?

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

Who is chosen to represent the company each year?

Can I work my way up to becoming a representative?

Which topics do these individuals lecture on?

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

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

What will my salary be?

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

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

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

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

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

JOB INTERVIEW

2.1

— Excuse me, may I come in?

— Yes, of course. Sit down. So, what's your name?

— My name is James Smith.

— How old are you?

— I am 20 years old.

— Well, James, where did you work before?

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

2.2

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

3. Read and translate:

BUSINESS TALKS

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

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

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

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

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

По установившейся традиции **структура делового письма** включает:

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

1. печатный штамп компании/заголовок (Letter Head)
2. 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. постскрипtum (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 сс.)

LETTER HEAD

ЗАГОЛОВОК

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

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

Mitchell Diesel, Limited

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

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

International Office Equipment, Inc.

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

15 Feb. 20...

15 February, 20...

15th February, 20...

Американский способ обозначения даты несколько иной:

February 15th, 20...

February 15, 20...

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

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

4 August 2013.

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 не получили.

INSIDE ADDRESS ВНУТРЕННИЙ АДРЕС

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

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

Messrs John Brown and Co., Ltd

После этого в той же последовательности дается адрес организации.

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

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

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

The Manager

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

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:

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

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:

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

заведующему отделом

Энджиниринг Кампани Лимитед

Кампани Лимитед

Секретарь

45

Director
The British Engineering
Co., Ltd.

Директору
компании Бритиш Энджинитинг,
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

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

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

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

Строго официально звучат выражения:

Sir:

Sirs:

Madam:

Mesdames:

Менее официально воспринимаются следующие формы обращений:

Dear Mr. Allen

Dear Messrs Allen

Dear Mr. Cooper

and Cooper:

Dear Mrs. Allen

Dear Messrs Allen

Dear Mrs. Cooper

and Cooper:

В а н г л и й с к и х 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 а м е р и к а н с к и х 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

Yours sincerely, Официально
Sincerely yours,
Very cordially yours,
Yours cordially, Менее
Cordially yours, официально

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

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

Yours sincerely Искренне Ваш
Yours truly Искренне Ваш
Very truly yours Искренне Ваш

Однако такие формулы более традиционны для неофициальных писем.

Иногда в заключительную формулу вежливости входят добавления:

We hope to hear
from you soon Надеемся на быстрый ответ
We look forward
to hearing from you С нетерпением ждем ответа

После заключительной формулы вежливости всегда ставится запятая.

SIGNATURE
ПОДПИСЬ

Деловые письма подписываются от руки чернилами, четко и разборчиво. Подпись всегда должна быть 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

REFERENCE INITIALS
УКАЗАНИЕ НА ИНИЦИАЛЫ АВТОРА

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

Например:

Sincerely Yours,
Edward P. Graham
Secretary

EPG / km

ENCLOSURE
УКАЗАНИЕ НА ПРИЛОЖЕНИЕ К ПИСЬМУ

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

Sincerely Yours,
Henry Powell
Director

HP : vd

Enclosure : Insurance Policy
in triplicate

Искренне Ваш,
Генри Пауэлл Директор

ГП: вд

Приложение: страховой полис
В 3-х экземплярах

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

2 Enclosures:

2 приложения

2 encl.:

Рекомендуем 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

ГД | эс

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

PARTICULAR ADDRESS OR ATTENTION LINE
УКАЗАНИЕ НА ЛИЦО, КОТОРОЕ ПО ЖЕЛАНИЮ ОТПРАВИТЕЛЯ ДОЛЖНО
ПРОЧЕСТЬ ДАННОЕ ПИСЬМО

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

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

Attention of Mr. R. W. Stoll

Attention of Export Department

Mr. R. W. Stoll, please

Attention Mr. Cave

Attention of Purchasing Manager

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

SUBJECT HEADING OR CAPTION
УКАЗАНИЕ НА СОДЕРЖАНИЕ ПИСЬМА

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

Subject : Personnel Changes

Subject : Your Retirement Plan

SUBJECT : Your Retirement Plan

Re : Your Order of July 14, 1989

Price Reductions

Re в переводе означает “относительно, касательно”

REFERENCE NUMBER
УКАЗАНИЕ НА ССЫЛКУ

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

Our Reference : (Our Ref. No)

Your Reference : (Your Ref. No)

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

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

Dear Sirs,

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

Gentlemen:

Thank you for your letter of February 28 under your reference

513/0240 regarding the European Production Conference.

CARBON COPY NOTATION
УКАЗАНИЕ НА КОПИИ, ОТПРАВЛЕННЫЕ ПО ДРУГИМ АДРЕСАМ

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

Copy to Mr. M. G. Emhart

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

LOCATION OF BUSINESS LETTER PARTS

РАСПОЛОЖЕНИЕ ЧАСТЕЙ ПИСЬМА

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

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

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

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

EXAMPLES OF WRITTEN COMMUNICATIONS

ПРИМЕРЫ ПИСЬМЕННЫХ ШТАМПОВ

ДЛЯ НАЧАЛА ПИСЬМА

OPENING PHRASES

Мы получили Ваше письмо от...

We have received your letter of...

Благодарим за письмо от ...

We thank you for your letter of...

Благодарим за Ваше письмо
от 15 мая...

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

Большое спасибо за Ваше письмо

Many thanks for your letter

Было очень приятно узнать, что...

It was good to hear that...

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

I should be grateful if you would...

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

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

По Вашей просьбе мы 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) In reply (in response) to your letter of ...

В ответ на Ваше письмо от...

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

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

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...

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

К сожалению, вынуждены напомнить Вам, что...

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

Из Вашего письма мы узнали, что...

We learn from your letter that...

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

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

Мы с удивлением узнали из Вашего телекса...

We are surprised to learn from your telex...

СВЯЗУЮЩИЕ ЭЛЕМЕНТЫ ПИСЬМА BINDING PHRASES

Мы выражаем уверенность в том, что...

We express confidence that...

Мы совершенно уверены...

We are sure (confident) that...

Одновременно хотели бы напомнить Вам, что...
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...

Обращаем Ваше внимание на
тот факт, что

It goes without saying...

*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...

In view of the above...

В связи с этим...

In this connection...

В связи с Вашей просьбой...

In connection with your request..

В связи с вышеизложенным...

In connection with the above

Дело в том, что...

The matter is...

The point is...

В сложившихся обстоятельствах...

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

We have to remind you that...

Вам, что...

Имеем удовольствие предложить Вам...

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

We early reply will be appreciated...

быстрый ответ...

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

*If we can be of any assistance please
do not hesitate to contact 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*

Мы хотели бы заверить Вас...

We would like to assure you...

Надеемся поддержать
сотрудничество с Вами...

*We wish (would like) to maintain
cooperation with you*

Будем признательны за быстрое
выполнение нашего заказа

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

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

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

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Структура делового письма:

1. Заголовок.
2. Дата письма.
3. Наименование и адрес получателя письма (внутренний адрес).
4. Приветствие.
5. Основной текст письма.
6. Заключительная формула вежливости.
7. Подпись.
8. Указание на приложение (если имеется).

Полезные выражения в деловой переписке (*Helpful Expressions in Business Correspondence*):
Просьбы (*Requests*), Выражение сообщения, Выражение надежды (*Expressing Hope*),
Благодарность (*Gratitude*), Извинения (*Apologies*), Выражение неудовлетворения
(*Expressing Dissatisfaction*), Ответы на вопросы и предложения (*Responding Questions and
Proposals*).

2. Ответьте на вопросы:

- 1). Назовите британский и американский эквиваленты русской аббревиатуры ООО (общество с ограниченной ответственностью).
- 2). Как в названии фирмы отражается то, что она представляет собой партнерство двух или более людей?
- 3). Что указывается в заголовке письма?
- 4). О чем говорит номер документа?
- 5). Где и как указывается дата письма?
- 6). Как пишется внутренний адрес (адрес получателя)?
- 7). Какие вежливые формы обращения (и в каких случаях) указываются перед фамилией адресата?
- 8). Напишите произвольный вариант адреса получателя в США, Великобритании, Канаде, одной из стран Европы.
- 9). Что пишется в начальном абзаце письма? Дайте свой вариант начального абзаца письма, которое вы пишете в организацию по международному обмену студентами с

просьбой сообщить вам условия участия в программе летнего обмена и возможности поработать в летнем лагере в США?

3. Выполните задания.

1. Составьте письмо-запрос от своей организации о возможности поставки спортивной обуви для юношей и девушек.

2. Напишите ответ на запрос о поставке спортивной обуви с подтверждением готовности оказать помощь и попыткой убедить нового клиента в перспективности отношений с вашей компанией.

3. Сделайте заказ на партию товара с подтверждением условий платежа, обратив внимание поставщика на способ упаковки.

4. Обратитесь в фирму, поставляющую оборудование для производства мебели, с просьбой о предоставлении возможности получить их продукцию в кредит. Убедите поставщика в вашей надежности как партнера.

5. Составьте письмо-запрос о возможности и условиях транспортировки груза по железной дороге.

6. Сообщите своему клиенту-импортеру об отправке груза автомобильным транспортом, указав детали упаковки, вес, стоимость и прочие детали сопроводительной документации.

7. Поручите своему банку сделать перечисление за партию товара.

4. Answer the following question:

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

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

Dear Sir,

Dear Sir:

Messrs

Dear Mr. Brown,

Dear Madam,

Gentlemen:

Dear Mrs. Popov,

Dear Mrs. Brown:

Dear Dr Harris

6. Write the following dates in English:

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

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

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

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

В Англию:

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

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

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

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

Д) в Ливерпуль, 16, ул. Дарвин 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 Бразес 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 21.11.2013, фирме «Лом Ко» (публичная компания) по адресу: Ноттингем, улица Бимон Роуд, дом №15, по поводу их запроса от 1.11.2013. 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 передано 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.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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:

Виды деловой корреспонденции

Каждое деловое письмо пишется с определенной целью, выражающее намерение автора, т.е. передать или получить информацию. С определенной долей условности все множество деловой корреспонденции можно разбить на группы. *Первую группу* образуют деловые письма, связанные с распространением информации. Деловая деятельность предполагает распространение информации в связи с различными причинами: необходимостью передачи официальной информации (информационные письма),

необходимостью информирования партнеров по бизнесу и заинтересованных сторон в проведении тех или иных мероприятий или о существенных событиях в сфере их интересов (письма-извещения, письма-приглашения, письма-уведомления, письма-сообщения), необходимостью информирования партнеров и потенциальных покупателей и потребителей о предоставляемых товарах и услугах (письма-предложения, рекламные письма). Как правило, деловые письма данной группы носят инициативный характер.

Вторую группу образуют деловые письма, связанные с обращениями к тем или иным организациям, предприятиям, фирмам (в том числе и партнерам по бизнесу) в связи с приобретением товаров, оказанием услуг или выполнением тех или иных действий. Эти письма могут носить как инициативный характер, так и являться следствием получения деловых писем, отнесенных к предыдущей группе. *Третью группу* образуют деловые письма, являющиеся ответами на полученные предложения и просьбы. *Четвертая группа* деловых писем связана с необходимостью разрешения возникающих в процессе делового взаимодействия споров и противоречий и отражают различную степень и глубину претензий (от писем-напоминаний до писем-требований и рекламационных писем). В *пятую группу* входят письма, связанные с выражением личного участия по различным поводам. Не отражая собственно деловую деятельность, эти письма способствуют поддержанию необходимых контактов, создавая необходимую этическую и психологическую среду ведения бизнеса.

Информационное письмо (Informative note)

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

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

Письмо – сообщение (Notification)

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

We inform you that ...

Доводим до Вашего сведения, что ...

Сообщаем Вам, что ...

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

Считаем необходимым поставить Вас в известность о...

You are no doubt aware that...

Вам, несомненно, известно, что...

You may know that...

Очевидно, Вам известно, что...

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

Письмо – уведомление

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

We notify that

Уведомляем, что ...

Письмо – извещение

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

Письмо-приглашение (Invitation)

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

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

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

... invites you to take part in

... приглашает Вас принять участие в...

We invite you to visit our exhibition...

Приглашаем Вас посетить нашу выставку...

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

Рекламное письмо (Advertising)

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

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

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

We are attaching some information about...

Приводим некоторую информацию о...

I enclose the description of...

Прилагаю описание

I am enclosing a folder with information on our new ...

Прилагаю подшивку с информацией о наших новых ...

Our new trade list will be available in a week and we are making a note to send you one as soon as it comes off the press.

Наш новый перечень товаров будет готов через неделю, и мы вышлем Вам экземпляр, как только он выйдет из печати.

We would like to draw your attention to the attached press release announcing the launch of... products and services.

Хотим обратить Ваше внимание на прилагаемый пресс-релиз, которым мы извещаем о нашей продукции и услугах в области ...

Our new catalogue will be published soon, and I shall send you a copy

Наш новый каталог вскоре будет издан, и я вышлю Вам экземпляр,

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...

Просим ...

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

Taking into consideration

В связи с...

Due to the fact

In connection with

With reference of

According with/to

В соответствии с

а изложение просьбы с фразы:

We kindly request you to provide

Просим Вас предоставить данные

о ... information about...

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

We hope for a positive solution...

Надеемся на положительное

of the problem

решение вопроса ...

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

Письмо-заявка

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

Гарантийное письмо (Letter of guarantee, letter of assurance)

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

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

We guarantee payment (service delivery)

Оплату (предоставление услуг.) гарантируем

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

Письмо-запрос (Inquiry)

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

— получить подробную информацию о товарах (*goods*-,

— узнать, имеются ли они в наличии (*availability of goods*);

— уточнить время и сроки поставки (*delivery dates*);

— получить информацию об условиях поставки и скидках (*terms and discounts*), способе транспортировки (*method of transportation*), страховании (*insurance*);

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.

- 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:

<i>Please inform us</i>	Просим сообщить
<i>Please send us</i>	Просим выслать
<i>We should be pleased if you could inform us</i>	Мы были бы рады, если бы нам сообщили
<i>We shall be obliged to receive your(price-list)</i>	Мы были бы признательны получить Ваш (прейскурант)
<i>We shall be grateful if you will kindly send us your catalog</i>	Мы будем благодарны, если Вы любезно вышлите нам свой каталог
<i>We are interested in</i>	Мы интересуемся
<i>We are in the market for</i>	Мы намерены закупить
<i>Quote prices (terms)</i>	Укажите цены (условия)
<i>With reference to your advertisement in...</i>	Ссылаясь на Вашу рекламу в ...
<i>Referring to your advertisement</i>	Ссылаясь на Вашу рекламу
<i>We have an inquiry for</i>	Мы хотели бы получить информацию о...
<i>In connection with this ...</i>	В связи с этим
<i>We read your advertisement in...</i>	Мы прочитали вашу рекламу в...
<i>We have heard of your products from ...</i>	Мы узнали о продукции вашей компании из...
<i>We are interested in buying (importing, etc.) ...</i>	Мы хотели бы купить (импортировать и т. п.) ...
<i>Many thanks for your letter</i>	Большое спасибо за ваше письмо
<i>We were very pleased to receive your letter</i>	Мы были очень рады получить Ваше письмо
<i>We thank you for your inquiry</i>	Благодарим Вас за Ваш запрос
<i>We are obliged for your letter</i>	Мы признательны за Ваше письмо
<i>We attach (enclose)</i>	Прилагаем к сему
<i>We are pleased to send you</i>	Рады выслать вам
<i>We have pleasure in sending you in reply to your letter (inquiry)</i>	Рады выслать вам в ответ на ваше письмо (запрос)
<i>Referring to your letter of ...</i>	Ссылаясь на ваше письмо от ...
<i>As requested in your letter of...</i>	Как вы просили в вашем письме от...
<i>According to your inquiry</i>	Согласно вашему запросу

*We send for your consideration our...
May we draw your attention*

Посылаем на ваше рассмотрение
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 ...

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

We were pleased to learn your interest in...

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

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

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

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

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

We enclose our catalogue with the latest price-list.

Our detailed catalogue will demonstrate the wide range of our products

Our proposal is valid till...

We deliver our goods on CIF terms.

The price covers packing and transportation expenses.

We can give you a 5 per cent discount.

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

I especially call your attention to...

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

The model... will meet most of your requirements.

We ask you to consider our proposal once more and let us know if we can expect your order.

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.

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

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

Нам было приятно узнать о

Вашей заинтересованности в ...

Мы очень довольны,

что вы пожелали купить ...

Мы рады сообщить,

что можем оставить за вами ...

Было очень любезно с Вашей

стороны проявить такой

интерес к нашей работе...

С удовольствием посылаем выбранные вами образцы и предлагаем ...

На Ваш запрос от... мы

сообщаем Вам, что ...

Мы прилагаем наш каталог

с новейшим прейскурантом.

Наш подробный прейскурант

убедит вас в разнообразии

нашего ассортимента.

Наше предложение действительно до ...

Мы поставляем на условиях СИФ.

Цена включает упаковку

и транспортные расходы.

Мы можем предоставить

вам 5 % скидку.

Как видно из нашего прейскуранта,

наши цены по крайней мере

на 3% ниже рыночных.

Я особенно обращаю ваше внимание на...

Кроме упомянутых выше товаров

наша фирма производит также (см....)

Для ваших целей вам лучше

всего подойдет модель...

Мы просим вас еще раз обсудить

наше предложение и сообщить нам,

можно ли рассчитывать на получение заказа.

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.

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

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

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

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

Клише и выражения писем-заказов:

*In reply (response) to your letter
(fax) of (dated) ..., we thank you for ...
We are pleased to enclose our
Order No. ...
We enclose (are enclosing) our order for ...
We accept your offer and have pleasure
in placing an order with you for ...*

Please confirm that you can supply...

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

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...

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.*

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.

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.*

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

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

We have to remind you that... Мы вынуждены напомнить Вам, что...

We wish to draw your attention to the fact that... тот факт, что Обращаем Ваше внимание на

We would like you to note that...

We wish to bring to you notice that...

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

In case of your refusal... 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:

We present you a claim...

Предъявляем Вам претензию...

In accordance with the above, please

В соответствии с изложенным просим

send us new consignment stock.

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 пофамильное 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 им лицом;

- сведения о рекомендуемом лице (сведения об образовании, уровне подготовки, квалификации, опыте работы, деловые и личностные качества), при этом особо выделяются те его черты и способности, которые могут быть наиболее полезны работодателю в той организации или должности, куда соискатель стремится попасть;

- заключительная часть, в которой автор просит получателя ознакомиться с резюме соискателя или его краткими анкетными данными и назначить встречу для собеседования;

- комплиментарная часть, в которой автор выражает свою признательность.

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

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

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

2. Выполните задания и ответьте на вопросы:

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

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

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

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

Напишите своим партнерам по бизнесу краткие письма:

- с поздравлением по поводу успешного участия в выставке;
- с выражением соболезнования по поводу кончины генерального директора;

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

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

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

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

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладения УК-4.

Теоретическая часть:

Современные средства передачи информации

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

- коммерческие предложения (*offers*);
- прайс-листы (*price lists*);
- рекламные материалы (*advertising materials*);
- пресс-релизы (*press releases*);
- письменные запросы (*written inquiries*) и т.п., а также осуществляют текущую переписку. Размер факса обычно не превышает одной страницы, а его структура соответствует структуре делового письма.

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

По факсу обычно не передаются:

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

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

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

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

компьютера, непосредственно входящего в Internet, предоставляют местные поставщики сетевых услуг (*service providers*).

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

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

<i>com</i>	корпорация
<i>edu</i>	образовательное учреждение
<i>gov</i>	правительственный орган
<i>mil</i>	военное ведомство
<i>net</i>	интернет-компания
<i>org</i>	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:

<i>Following our meeting / phone conversation, ...</i>	<i>В продолжение нашей встречи/переговора, ...</i>
<i>With reference to ...</i>	<i>Со ссылкой на ...</i>
<i>Regarding our ...</i>	<i>Относительно ...</i>
<i>I'm writing to confirm ...</i>	<i>Пишу подтвердить ...</i>

Тезисы часто излагают порядковым списком, а подробности прилагают.

Э-почтовое завершение

Примеры формальных завершений:

<i>For additional information, please ...</i>	<i>За подробностями, пожалуйста, ...</i>
<i>We look forward to doing business with you</i>	<i>Будем рады сотрудничеству с вами</i>

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

<i>AAMOF</i>	As A Matter Of Fact	<i>в сущности</i>
<i>AFAIK</i>	As far as I know	<i>насколько я знаю</i>
<i>BTW</i>	By The Way	<i>кстати</i>
<i>CU</i>	see you	<i>увидимся</i>
<i>F2F</i>	face to face	<i>наедине</i>
<i>FOAF</i>	Friend of a Friend	<i>из третьих рук</i>
<i>FYA</i>	For Your Amusement	<i>к вашей радости</i>
<i>FYI</i>	For Your Information	<i>к вашему сведению</i>

<i>HSIK</i>	How Should I Know?	<i>понятия не имею</i>
<i>IMO</i>	In My Opinion	<i>по моему мнению</i>
<i>IMHO</i>	In My Humble (Honest) Opinion	<i>по моему скромному мнению</i>
<i>IOW</i>	In Other Words	<i>иными словами</i>
<i>IWBNI</i>	It Would Be Nice If	<i>хорошо бы</i>
<i>KIS</i>	Keep It Simple	<i>говори проще</i>
<i>NRN</i>	No Reply Needed	<i>ответ необязателен</i>
<i>OS</i>	Operating system	<i>операционная система</i>
<i>OTL</i>	Over The Line	<i>сверх положенного</i>
<i>OTOH</i>	On The Other Hand	<i>с другой стороны</i>
<i>R</i>	Received	<i>получено</i>
<i>TFS</i>	Thanks For Sharing	<i>спасибо за ссылку</i>
<i>TIA</i>	Thanks in Advance	<i>заранее благодарен</i>
<i>WOBTAM</i>	Waste of Bloody Time and Money	<i>потеря времени и денег</i>
<i>WRT</i>	With Respect To	<i>с уважением к</i>

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.

Yours faithfully
J. Smith

Encl.

4. Dear Mr. Marinin:

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

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

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

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

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

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,
Marie Diamond

5. Dear Sir,

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

- price (please quote CIF price)
- dates of delivery
- terms of payment
- guarantees
- if the price includes the cost of equipment installation and staff training.

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

Your early reply would be appreciated.

Yours faithfully
A. Smirnov
Export-Import Manager

6. Dear Mr. North,

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

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

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

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

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,
Fred Stock

7. Dear Sirs,

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

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

Yours faithfully
A. Serov

Encl. Order No. 142

8. Dear Mr. Serov,

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

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

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

Yours sincerely,
Alfred Smithers
Sales Manager

9. Dear Mr. Carson,

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

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

We look forward to receiving your payment by return.

Yours sincerely,

10. Dear Mrs. Hastings,

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

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

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

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

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

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

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

Yours truly,
Margaret Belova

Encl.CV

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

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

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

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

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

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

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

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

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате 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:

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

1. For Addressing:

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

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

2. Greetings:

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

3. Welcoming any one:

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

4. Asking questions or Inquiring:

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

- May I help you with that, madam?
- Is there anything else I can do for you, madam?

5. *Wishing your Guest:*

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

6. *Apologizing:*

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

7. *Answer to apologizing:*

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

8. *Thanking any one:*

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

9. *Answering Thanks:*

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

10. *Assuring your guests:*

- Don't Worry, sir
- Take it easy
- Don't worry, madam. We'll see to it
- Don't be afraid sir
- I'll look into the matter

- I'll be with you in a moment
- It won't be too long, sir
- Please take it easy, madam

11. Directing to a destination:

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

12. Show eagerness to serve:

- I am always at your service sir
- Feel free to call me, sir
- Very good, sir. I'll be glad to help
- Certainly, madam. I'll be happy to do it
- Yes, I will
- My name is X, if there is anything we can do for you, just let us know

13. Declining any offer:

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

14. Answering any Request (When you are Uncertain):

- I will try my level best, but can't guarantee you, sir
- I will try, but not sure enough
- I'm sorry we cannot guarantee, but we'll do our best
- I'm sorry, sir. I'm afraid I'm not sure, but I'll ask some one for you
- If you wait a moment, sir, I'll try to find it out

15. Expressing happiness:

- My pleasure. I'm happy everything was to your satisfaction
- I'm glad to hear that
- It is great sir
- I am very fortunate sir

16. Expressing sorry:

- I am shocked to hear it, sir
- I'm sorry to hear that
- It's a great pity
- I am really sorry sir

17. Expressing concern:

- Are you ok, sir?
- Is everything all right?
- Are you all right, sir?
- I hope you did not hurt yourself

18. Agreeing on anything:

- Certainly sir
- Definitely
- That's true
- Absolutely, sir

19. When you don't understand something:

- Could you repeat please?
- I am sorry, sir. I don't get your point.
- Could you speak more slowly?

- I'm sorry, I don't quite understand. Should I get the manager?
- Pardon?

20. *Finishing Conversation*

- Good bye, and have a nice trip
- Have a nice day
- See you
- Thank you for coming
- Sorry, I have to go. Nice talking with you
- We all look forward to serving you again
- Hope you enjoyed staying with us

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

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

2. Прочитайте и переведите диалог.

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

Guest: "I want to make a reservation"

Agent: Ok sir. How should I address you?

Guest: I am Robert Temple.

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

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

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

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

(If you have different types of rooms vacant then give some options to guest.)

Agent: How should I spell your name sir?

Guest: It is R-O-B-E-R-T Robert and Then T-E-M-P-L-E Temple.

Agent: Is it R-O-B-E-R-T Then T-E-M-P-L-E?

Guest: Yes, you are right.

Agent: Mr. Temple as you know our hotel is a busy hotel. So, I would like to recommend you to guarantee your booking as we have very high occupancy rate, you know.

Agent: Mr. Temple I just make your reservation guaranteed. This will ensure your booking. Now, if you do not come on XXX date, without informing us then one night room rate will be charged from your credit card as penalty. But if you like to change your reservation then you have to inform us 24 hours in advanced. I guess you understand our policy.

Agent: May I have your contact number and address, please.

Agent: Mr. Temple we are offering more for our guest. Would you like us to arrange pick up service for you in the airport?

Guest: Yes, that's great.

Agent: OK sir. For transportation facility, both fax or telephone and credit card guarantees are required. Once we received confirmation from you, our concierge will contact you and make all the arrangements.

Agent: So, Mr. Temple now I am going to repeat your reservation details. You like to be checking in on XXX and your checking out date is XXX. You preferred non-smoking, twin bedded supreme room for you and your family. Room rent is XXX US\$ per night which included complimentary breakfast. You also pay in advanced for transportation service. Your confirmation number is XXX.

Guest: Yes, you are right.

Agent: Thanks you, Mr. Temple for choosing XXX hotel. Certainly you take the right decision. So, Mr. Temple see you on XXX. Have a nice day.

3. Переведите выражения. Постройте диалоги, используя данные фразы.

In front desk there are some common expressions used all the time. Here we are going to give you list of sentences which you should use for making guest reservation.

- Sir, May I know, you are from which country?
- Can you please spell your name please?
- Do you have a reservation or you want to make one?
- Who made the reservation?
- Shall I make a reservation for you?
- What was the date of the reservation?
- I'm afraid we have no record of a reservation in your name. When did you make the reservation?
- I'm afraid we have no record of a reservation for that date in your name.
- Is this a new reservation or a confirmation call?
- Do you remember the name of the reservation clerk?
- Do you remember the name of the clerk who accepted the reservation?
- In whose name was the reservation made?
- The room may have been reserved in the name of the person who made the reservation.
- When was the reservation made?
- Do you have a letter or telex confirming the reservation?
- When did you make the reservation?
- When was it made?
- I'm sorry, but I haven't got any record of that.
- Would you like me to get you a room in another hotel?

Практическое занятие №14. Переговоры как деловая коммуникация.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

уметь: вести переговоры; 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:

Negotiation, by Webster's definition, is a meeting which aims to communicate or confer with another so as to arrive at the settlement of some matter, or some kind of agreement, or compromise about something. As the aim of any negotiations is to come to a mutual agreement, the negotiations are based on co-operation. In this respect it is very important to show the other side that you are willing to work with them. The easiest way to do this is to show them that you are ready to listen, follow them and understand them. This will help to maintain an atmosphere of trust and respect. But, of course, the most important is what you are going to say and how you are going to say that to reach your goals. Success of the negotiations is dependent on the effective communication of the negotiator; one's language, both verbal and non-verbal is the determiner of the outcome. Foreign language negotiations are seldom easy and the English language is often a source of anxiety for those whose first language is not English. Even those who speak English fluently are sensitive when under pressure to fully understand what is being said.

Negotiations consist of several stages and passing of each stage smoothly provides chances for a successful outcome. The following phrases may help a negotiator pass each stage successfully.

These phrases will be of help in the heat of negotiations. Before the talks it is advisable to practice and rehearse them.

1. Opening the Negotiations

Welcoming:

- *On behalf of ... I would like to welcome you to ...*
- *It's my pleasure to welcome you to ...*
- *Welcome to ...*

Suggesting a procedure:

- *I would like now to begin by suggesting the following procedure (agenda).*
- *To start with, I think we should establish the overall procedure.*
- *As our first order of business, can we agree on a procedure?*

Checking for agreement:

- *Does that fit in with your objectives?*
- *Is that compatible with what you would like to see?*
- *Does that seem acceptable to you?*
- *Is there anything you'd like to change?*
- *Is this okay with you?*

Giving the discussion leadership to a colleague:

- *I will now hand you over to Mr. Brown ____, who is ...*
- *I will now hand the floor over to Mr. Adams, who is ...*
- *Now let me hand the meeting over to my colleague, Ms. Jones, who ...*

General outline of a proposal:

- *May I ask, please, what your proposal is in connection with our company?*
- *What in general terms are you looking for here?*

Dealing with digressions:

- *May we leave that till later and first look at ...*
- *Can we deal with ... first?*

2. Clarifying Proposals

Reviewing the previous session:

- *At our last meeting, we discussed ...*
- *Perhaps you will recall that during our last discussion, we decided that ...*
- *Moving on to the next point:*
- *Could we now move on to the next subject, which is ...*
- *Let's go on to the next subject, shall we?*

Putting forward future possibilities:

- *We foresee ...*
- *We envisage ...*
- *We see ...*

Seeking clarification:

- *Could you clarify one point for me?*
- *I'm not sure I fully understand your point.*
- *What exactly do you mean by ... ?*
- *Could you be more specific?*

Defining a proposal more specifically:

- *It involves ...*
- *It covers ...*
- *It includes ...*
- *It leaves out ...*

Reassuring:

- *Let me reassure you that ...*
- *I can promise you that ...*
- *Have no doubts that we will ...*

Going Beyond Positions to the Underlying Interests

Asking why:

- *Why would you want to ...?*
- *What would you do with ...?*
- *What is the reason for wanting to ...?*

Asking why not:

- *Why couldn't you ...?*
- *What would be wrong with doing this?*
- *Why would you object to ...?*

3. Exploring the Zone of Bargaining and Options

Summarizing positions up to this point:

- *Can we summarize your position up to this point?*
- *Would you care to summarize your position up to this point?*

Confirming a negotiating position:

- *Is that an accurate summary of where you stand?*
- *Would you say that is a fair representation of your position?*

Probing / Looking for options:

- *Just for the sake of argument, what if ...*
- *Can I ask a hypothetical question? Suppose that ...*

4. Bargaining

Signalling the start of bargaining:

- *We've looked at what you have proposed, and we are ready to respond.*
- *After serious consideration, we are prepared to respond to your proposal.*

Responding to a proposal:

- *Regarding your proposal, our position is ...*
- *Our basic position is ...*
- *As far as your proposal is concerned, we think that ...*

Making and qualifying concessions:

- *We would be willing to ..., provided, of course, that ...*
- *We'd be prepared to However, there would be one condition.*

Making counter proposals:

- *May we offer an alternative? We propose that ...*
- *We'd like to make an alternative proposal. We propose that ...*
- *From where we stand, a better solution might be ...*

5. Entering the Critical Phase

Identifying obstacles:

- *The main obstacle to progress at the moment seems to be ...*
- *The main thing that bothers us is ...*
- *One big problem we have is ...*

Analyzing an obstacle:

- *What exactly is the underlying problem here?*
- *Let's take a closer look at this problem.*
- *I would like to analyze this situation and get to the bottom of the problem.*

Asking for concessions:

- *In return for this, would you be willing to ...?*
- *We feel there has to be a trade-off here.*

Declining an offer:

- *I'm afraid your offer doesn't go far enough.*
- *Unfortunately, we must decline your offer for the following reason(s).*

- *I'm sorry, but we must respectfully decline your offer.*

Asking for further information:

- *Would you like to elaborate on that?*
- *Could you go into more detail on that?*

6. Closing

Checking:

- *Let's just confirm the details, then.*
- *Let's make sure we agree on these figures (dates / etc.).*
- *Can we check these points one last time?*

Delaying:

- *We would have to study this. Can we get back to you on this later?*
- *We'll have to consult with our colleagues back in the office. We'd like to get back to you on it.*

Accepting:

- *We are happy to accept this agreement.*
- *This agreement is acceptable to us.*
- *I believe we have an agreement.*

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Основные функции и подходы к переговорному процессу. Стратегические цели и принципы ведения переговоров. Этапы и тактические приёмы ведения переговоров. Завершение процесса переговоров, результаты и анализ.

2. Speech patterns in speech situations

Look through the following phrases used in a business discussion and do the following assignments:

Can we start Let's get down to business. I've asked you here to ... Could I ask you for your view on this matter? What is your position on ...? The point is that... . I want to make it clear that.... Why don't we ... ? I'm certain that... . Could I interrupt for a moment? What I'm trying to say is that.... Do you really mean to say that...? I think we should stick to the point. So, what you seem to be suggesting is Let's run over the main points again. Would your company consider ... ? Would an offer of... interest you? What... did you have in mind? Yes, I think that would be satisfactory to us. I'm afraid we can't accept that. I can't give you my final decision until.... We can agree on a condition that...

- Find the phrases which can be used to start a discussion with, to ask for somebody's opinion, to express one's opinion, to clear up a point, to make an offer, to accept or to decline an offer.

- Find the phrases which can be used to start the following sentences ...

- to discuss our export and import policy,

... the prices and the terms of delivery are not satisfactory to us, ... an offer of six thousand dollars?

... it will help to increase sales.

- Make up short conversations in which you can use the other phrases.

the Russian market. But in order to agree to your proposals we should know more about your company.

- Why don't you send someone to Russia to see how we work?

- In fact I was thinking of going there myself... .

- Oh, Mr. Clifford, we'll be delighted to have you as our guest.

- That's settled then. And now I want you to meet our Sales Manager, Mr. Kennet. He is waiting for us. This way, please.

2. Mr. Belov is having a telephone conversation with his companion in Russia. He reports the most important points of his talk with Mr. Clifford.

What do you think they are? Start your answer with "Mr. Clifford said that...".

3. Miss Flippis always asks Mr. Clifford's visitors what they want to talk to Mr. Clifford about. She puts their answers down on her pad and then reports them to Mr. Clifford.

Act as Miss Flippis. Start with "Mr. ... said that..."

Miss Alice Trix: wants to apply for the vacant post of a typist;

Mrs. Elizabeth Nippet: thinks that her salary is too small. Wants to ask for a rise;

Mr. Lindon: is going to San Francisco soon. He has some suggestions for improving the work of the Company branch there;

Mr. Jackson: has learnt about a new piece of equipment. Wants a commission to go and see it at work;

Mr. Kennet: is worried about a decrease of sales to Canada. Will show some figures and discuss them;

Mr. Scott: lives in the neighbourhood and wants to place a complaint about the noise at night;

Mr. Blackwood: a prospective customer who is thinking of buying paint and wall-paper wholesale.

3. Dramatize any of the conversations between Mr. Clifford and his business visitors

We have declined the first order. We have accepted the second offer.

4. Combine the two sentences according to the model:

The discussion was started. Then the manager came.

The discussion had been started before the manager came.

That point was cleared up. Then we learnt about a new problem.

The prices were discussed. Then we accepted the offer.

The offer was accepted. Then we drew up the contract.

The offer was declined. Then he consulted his boss.

Практическое занятие №15. Проведение презентаций и выступлений.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

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

уметь: проводить презентации и деловые выступления; 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:

HOW TO OVERCOME CROSS CULTURAL COMMUNICATION IN BUSINESS

In global companies, effective cross-cultural communication enables businesses to run more smoothly. By acknowledging the potential problems that can occur and taking proactive steps to minimize conflict, you can help your employees work together better. Adjusting behavior takes time, so be sure to provide opportunities for your employees to learn about each other's cultures and habits before problems arise. Set expectations throughout your company that additional effort might be required to understand each other. Foster engagement in thoughtful consideration instead of jumping to hasty conclusions that lead to volatile, unproductive conflicts.

Step 1

Run meetings to expose your employees to other cultures. Introducing employees who will be working together in a non-threatening environment enables a good working relationship long

term. Learning about another culture's language, rules and norms for acceptable behavior helps prepare your employees to deal with situations as they arise. Changing preconceptions can lead to more conducive working relationships.

Step 2

Conduct activities to demonstrate how dependent we are on language. For example, dedicate a day to being silent. Have each employee develop a contract stating what they hope to learn, how long they will remain silent (what exceptions can be made) and how they plan to cope without speaking all day. After experiencing a day with limited communication, participants can typically relate to being in a foreign environment more easily.

Step 3

Provide workshops, tips and techniques for communicating effectively in cross-cultural work environments. People act according to the values of their own culture. Others from another culture might interpret behavior differently. Practicing such strategies as active listening (paraphrasing what is said to ensure understanding can be achieved) and using multiple forms of communication, such as written, audio and visual, can enhance employee involvement in assuring that conflicts do not arise because of cultural misunderstandings due to lack of awareness.

Step 4

Coach employees to mediate conflicts related to cultural misunderstandings. Provide opportunities for employees to respond to situations from viewpoints different than their own. Divide a group of people into pairs to conduct role-playing exercises that allow participants to acknowledge culture difference exist. Encourage each pair to think about a conflict they have experienced recently due to cultural differences. Have each participant describe what they might find offensive or unusual. Let each participant suggest how the problem would be handled in their own culture. Together, have the participants develop a resolution to the problem. Have each pair report to the larger group on their experiences.

How do cultural differences affect communication?

People living in different cultures have different habits, values and ways of expression. These differences are cultural differences which cause problems when people communicate. The following points can highlight more about such differences:

1. *Body movements*: Our body sends non-word messages through hands, fingers, eyes, head, face and so on. These non-word messages have different meaning in different cultures, such as:

Handshake: Americans like to greet by firm of handshake while Chinese do not like much touching to greet. Rather they bow to greet people.

Eye contact: In U.S.A people maintain eye contact while speaking to provide importance. Whereas, in Indonesia, looking directly at people considered to be disrespectful.

Fingers: Use of two fingers to show victory sign is a symbol of success in U.S.A. The same symbol has a vulgar meaning in Australia. In Japan such sign represents money. Even the use of "thumbs up" means "things are well" in England and U.S.A but it has a negative meaning in Nigeria.

Head movement: Up and down movement of the head means "Yes" and a side to side movement of the head means "No" in U.S.A. whereas, up and down movement of head means "No" and side to side movement of head means "Yes" in Bulgaria.

Smile: A smile is viewed as a positive sign in American culture but considered as a sign of weakness in African cultures. So, all cultures use body movements during communication but in different ways.

2. *Space*: Space is viewed differently by different cultures. In some cultures, people maintain distance in other cultures, people want to be close. For example, North Americans maintain two feet distance while speaking. But Arabians stand close while speaking. Americans view space as a "Right" but Arabians view space as "Indecent".

3. *Time*: Some cultures regard time as an important factor everywhere but some other cultures view time in a more relaxed way. People from U.S.A, U.K or Europe maintain time efficiently; whereas

Arabians are late to show that they are busy.

4. *Religion*: Religion is an important socio-cultural factor and guides way of living and future thinking. It affects consumption, business and attitude. For example: Trading of liquor is restricted in muslim countries but open at western world. Moreover “Interest” on loan is prohibited in Islamic banking but very common in commercial Banking.

5. *Social values*: Social view differs from culture to culture in the following areas:

Living style: Some cultures lead luxurious life while others may not. Arabians give emphasis on luxurious life and spend huge during life time. They view luxury as a status whereas Japanese are hard worker and save more and more for future.

Class status: In many cultures, questions on occupation, income and job title are asked without any hesitation. But cultures which support human equality avoid such questions. In Bangladesh, people feel free to talk about status but English man hesitates to talk about it.

Addressing people: In many cultures, people are addressed by their first name whereas in many cultures, this trend is a symbol of disrespect. In U.S.A, subordinate addresses their superior as, “Mr. Park”. However in Bangladesh, subordinate commonly uses the term “Boss”.

Role play: The role of women varies widely by culture. In Thai and American culture, women play major role in business. Whereas, in many Arab countries, women still do not play any important role in business.

6. *Frankness*: First World countries are more frank and open than third World countries. Americans and Germans are more frank than Asians in respect of relationship. They openly share all relevant information during communication. While Asians deal with limited information and remain introvert.

7. *Customs*: Social customs widely vary “across cultures. From cradle to grave customs are found different among cultures. The way of greetings and welcoming in China or Japan differs from Arab countries. Moreover the tribal society of our country follows customs which is absolutely different from our original culture.

8. *Language*: There are more than three thousand (3000) languages in the world and therefore there is a chance of miscommunication during international communication. International business manager may face communication problems for the below reasons: Same word may have multiple meaning, e.g. The word run means move fast, operate, cricket score and many more. The Oxford English Dictionary uses over 1500 words to define “WHAT”. Lack of alternated word, e.g. Supermarket has no alternate in some languages. The French have no word to distinguish between house and home, man and gentlemen and mind and brain. The Spanish has no word to distinguish between a chairman and a president.

Words may have different meaning in different culture, e.g Chinese and Japanese use the word “Yes” to mean ‘I am listening’. But American and British use “Yes” to mean ‘Right’ From above it is clear that there are lots of cultural differences to affect communication. We should understand the cultures and modify our communication to address our receivers of different cultures.

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

Представление себя в межкультурных коммуникациях. Рекомендации по подготовке презентации и выступления. Структура презентации. Вступление, представление проблемы, объяснение сущности проблемы с опорой на иллюстрации, предложения по решению проблемы, обобщение, заключение.

2. Прочитайте, переведите текст из теоретической части и выполните следующие задания

2.1. Read and translate the article.

2.2. Answer the questions.

A. What enables businesses to run more smoothly?

B. Does learning about another culture’s language, rules and norms for acceptable behavior help prepare your employees to deal with situations as they arise?

C. Should companies provide workshops, tips and techniques for communicating effectively in cross-cultural work environments?

D. What are cultural differences? Give examples of cultural differences.

E. Do you agree that cultural differences affect communication?

2.3. Prepare a short summary of the text. Focus on the most interesting facts.

2.4. Compare social values of your country and Great Britain.

2.5. Retell the article.

2.6. Discuss these questions:

a) If someone comes from another country, what differences do you expect in their behaviour, manners, eating habits, etc.? Think of some examples.

b) Which other nationalities do you think are most different from your own? Give your reasons.

Практическое занятие №16. Телефонные разговоры. Электронный офис. Интернет.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоения темы студент должен

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

уметь: вести телефонные переговоры; 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:

TELEPHONING

One cannot imagine life without using media means and telephone is one of the most accessible of them. Telephone is the quickest way of communication and is most frequently used under pressure of time. It is used, as a rule, to get or pass on information. We use telephone in public and private conversations. It often replaces correspondence, requiring great efforts and time. The telephone may be one of the most powerful, efficient and cost-effective business tools you have at your disposal. If things start out badly on the phone, they may never progress beyond the first call.

Most of the important characteristics of telephone conversation are of course exactly the same as those of conversation which takes place face to face. There are, however, a number of differences: people cannot see each other and so place a great amount of reliance on the way you speak. You must pronounce your words very clearly or your listeners will misunderstand you. Telephone manners and etiquette are critical components of a professional image. Speaking a foreign language over the phone impose certain skills in understanding and keeping up the conversations, such skills are to be worked out and developed through the whole period of foreign language learning. The telephone is one of the most important business instruments used in an office, so it is essential that it is used skillfully. A pleasing voice, resonant, low, well-controlled and firm, is a decided asset and should be developed. To save time in the opening and closing of telephone conversations the following common set phrases are given below:

Mister Clifford has just asked Miss Flipps to ring up Mr. Banes and make an appointment with him for the next day. Miss Flipps has dialed Mr. Banes office and is talking to his secretary.

— National Bank. What can we do for you?

— Good morning. This is Mr. Clifford's secretary from the Company for Foreign Trade. Could I speak to Mr. Banes?

- I'm sorry, he is out at the moment. Would you like to leave a message? It's his secretary speaking.
- Mr. Clifford has asked me to arrange an appointment with Mr. Banes for tomorrow.
- Then I can help you. Just a moment, I'm looking in the diary. Is ten o'clock all right for Mr. Clifford?
- Yes, thank you.
- What shall I tell Mr. Banes his business is about?
- It's about the Company financial policy.
- Thank you. Good-bye.
- Good-bye.
- As soon as she puts down the receiver the telephone rings again.
- Hello, Mr. Clifford's office.
- Could I speak to Mr. Clifford, please?
- I'm sorry, he's out right now. Would you like to leave a message?
- Yes. I'd like him to call me as soon as possible. My telephone number is 5-7-4-5-1-4-3-0.
- That was 5-7-4-5-1-4-6-0. -No, 3-0. -5-7-4-5-1-4-3-0.
- That's right.
- And can I have your name and business, please?
- Oh, sorry. Mr. Clifford is expecting my call. My name is Mr. Pilkins.
- So that's B for Box...
- No, P for Paper.
- Sorry, P-I-L-K-I-N-S.
- Yes, that's it.
- I'll give him your message, Mr. Pilkins.
- Thank you. Good-bye.
- Good-bye, sir.

USEFUL PHRASES

- Hello. I'd like to speak to Mr. Green, please!" – Алло. Я бы хотел поговорить с г-ном Грином, пожалуйста!
- Can I have a word with him? – Можно мне поговорить с ним?
- Could you put me through to Mr. Green, please? – Соедините меня, пожалуйста, с г-ном Грином.
- Who's this, please? – Кто у телефона?
- Who's speaking? – Кто говорит?
- Mr. Green speaking. – Говорит г-н Грин.
- Is that Mr. Green? – Это г-н Грин?
- Speaking. – Слушаю.
- You've got the wrong number. – Вы ошиблись номером.
- Sorry, you must have the wrong number. – Извините, Вы, должно быть, ошиблись номером.
- It's the wrong number. – Это не тот номер.
- Sorry to have bothered (troubled) you. – Извините за беспокойство.
- The line is engaged/busy/occupied. Can you hold on? – Номер занят. Вы можете не вешать трубку?
- The line is dead. – Линия неисправна
- The line is clear. – Линия свободна
- I'll see if he is in. – Я посмотрю, на месте ли он.
- I'm afraid he's out at the moment. – По моему, его сейчас нет.
- I'm afraid he is not available. – Боюсь, его сейчас нет.
- Will you leave a message? – Передать ему что-нибудь?
- Could you take a message? – Вы не могли бы передать ему кое-что?
- telephone / switchboard operator -телефонист(ка)
- telephone charges / bill – плата за телефонные разговоры
- pick / take up the receiver – снять трубку
- ring off / hang up- положить трубку

hold the line / wire – не кладите трубку
to ring *smb* back – перезвонить
to answer a call – отвечать на звонок
to make an appointment – назначать встречу (деловую)
receptionist – секретарь (*ведущий прием посетителей*); регистратор; администратор
службы приема и размещения (*в гостинице*)

Вопросы и задания:

1. *Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.*

Подготовка к телефонному разговору. Как ответить на звонок. Как принять и передать сообщение. Как переспросить. Полезные выражения для телефонных разговоров. Как оставить сообщение на автоответчике. Выбор стиля общения в телефонном разговоре. Интернет в жизни современного общества и в бизнесе.

2. *Выполните задания:*

- 1) Оставьте сообщения на автоответчике своим партнерам по бизнесу в следующих ситуациях:
- 2) Practice leaving messages on the answering machine of your business partners:
 1. you are calling to confirm your arrival time;
 2. you are calling to ask their parking lot location;
 3. you are calling to invite them to a press conference;
 4. you are calling to let them know how many people will be present at the reception;
 5. you are calling to remind them of their promise to bring sample of product for tomorrow's meeting.

3. *Respond to the requests according to the model*

Call the Bank, please. - But I have already called there.
Send off the letters, please.
Make an appointment with Mr. Banes, please.
Type the minutes, please.
Find that file for me, please.
Switch off the computer, please.

4. *Say that you have already done something*

I'm reading the minutes. - And I have already read them.
I'm duplicating the agenda.
I'm correcting mistakes in the protocol.
I'm cleaning the desk.
I'm sending a telex.
I'm watering the flowers.

5. *It's 12 o'clock now. Say what Miss Flippo has already done today and what she is only going to do.*

6. *Translate and learn the following conversations:*

- 1) - I hear you are going to work in a joint venture. Have you already learnt English?
— Unfortunately I'm only just learning English. I speak English poorly. And I would like to speak it fluently.
- 2) – Just a minute. Hold the line, please. Mr. Clifford's office.
— Hi, Cindy. Tell Richard we'll have the meeting in Room 213.
— Could you repeat the number? Room 230? -No, 213.
— 213. O'kay, I'll tell him.
- 3) – It's Mr. Livingston calling.
— Sorry I can't hear you. Say it again, please.

- Mr. L-i-v-i-n-g-s-t-o-n.
- Oh, Mr. Livingston, Mr Clifford is expecting you at 4.
- I'll be there. Bye.

7. Mr. Livingston is here but Mr. Clifford has an urgent meeting with the President of the Company. He has asked Cindy to make his visitor feel comfortable for 10 or 15 minutes.

Dramatize a talk between Cindy and Mr Livingston.

Use: Would you like to...? Could you...?

8. Listening practice.

Listen to Miss Flipps talking about yesterday's meeting. Is it the meeting described in Unit 4?

9. Translate into English.

а) Мистер Клиффорд только что попросил Синди исправить ошибки в протоколе. Она взяла протокол и читает его. Она уже заметила и исправила две ошибки.

б) Я собираюсь работать на совместном предприятии. Поэтому я должна говорить по-английски. Я бы хотела говорить по-английски бегло. Но я только начала изучать этот язык. Сейчас я говорю на нем плохо.

в) - Алло!

- Извините, не вешайте трубку, пожалуйста... Секретарь мистера Клиффорда слушает.

- Мистер Клиффорд просил меня позвонить. Моя фамилия Свенсон.

- Мистер Свенсон из Норвегии?

- Да, правильно.

- Мистер Клиффорд ожидает ваш звонок. Соединяю.

г) - Алло, можно поговорить с мистером Линдоном?

- К сожалению, его сейчас нет. Может быть, вы хотите ему что-нибудь передать?

- Да, пожалуйста. У меня назначена с ним встреча завтра в 3 часа, но я не смогу прийти. Не смог бы он со мной встретиться послезавтра? Я позвоню сегодня вечером.

- А можно узнать Ваше имя?

- Ой, извините. Мисс Кавана из Канады.

- Я передам ему Вашу просьбу, мисс Иване.

д) Совместные предприятия на территории России – это предприятия с участием российских и зарубежных партнеров. Доля российского капитала должна быть не менее 51 процента. Такие предприятия подчиняются российскому законодательству. Они подлежат обязательному страхованию, выплачивают налоги, обеспечивают условия труда, оплату и социальные гарантии своим служащим.

10. Telephone Rules to Be Remembered

- Be prompt in answering the telephone,
- Avoid being misunderstood – speak directly into the mouthpiece and pronounce words and numbers distinctly.
- When answering, give the firm's name immediately, and then your own name.
- If the person wanted is not in, offer to take a message for him.
- Write down every message and put it in a conspicuous place on the desk of the person for whom it is intended.
- Check the accuracy of names and numbers received over the phone by repeating them very clearly.
- Be brief, courteous and businesslike.
- Keep an index of frequently called numbers beside the telephone.
- Consult the telephone directory for information about any special services.

Практическое занятие №17. Работа с источниками информации (текущей прессой, письмами, телеграммами, рекламными проспектами).

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

знать: основы работы с различными источниками информации; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: обрабатывать различные источники информации; 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:

WHAT ARE THE SECRETARY'S TASKS?

You must know your boss's whereabouts and timetable so as to provide satisfactory answers and make appointments. You must know how to answer the telephone, make long distance and international calls, send faxes, telexes and E-mail. Often you have to book hotel rooms, theatre tickets and look after official visitors. You have to write a lot of correspondence – business letters, reports, memos, invitations, condolences, etc. Typing is essential and shorthand useful.

WHAT CHARACTERISTICS ARE IMPORTANT FOR SECRETARIES?

- 1. Loyalty:** Secretaries must be absolutely trustworthy. No relationship in business involves a higher degree of trust and responsibility between two persons than the secretary – boss team.
- 2. Conscientiousness:** It is important for secretaries to be prompt and flexible. Quite often they may have to work long hours. Confidentiality is another key factor. Secretaries must take pride in their work and be dedicated to their boss.
- 3. Initiative:** The secretary should be able to act for the boss in his/her absence. True initiative on the secretary's part is the ability to know when to act on one's own and when to do as directed.
- 4. Ability to write:** Every secretary should be capable of handling routine correspondence, reports, summaries and take good minutes at meetings.
- 5. Professionalism:** Business can be tense and people are often under a lot of stress. A secretary who can work under deadline pressures and produce high quality work is of great value.
- 6. Good dress and presentation:** This involves looking and behaving appropriately. People's first impression is important. Their ideas about the company/organization are influenced by the staff's appearance.

AN EXPERIENCED SECRETARY SPEAKS ABOUT HIS/HER JOB

"I'm a secretary at a large business. I deal with people and incoming mail. Dealing with people is one of the most important parts of my job. I find it very enjoyable. I also input on the computer, send telexes and faxes.

I meet people from all over the country, all over the world, and all walks of life, which makes it the most interesting part of my job. They can be very nice. I think the nice ones outnumber the irritating ones. It's a people-oriented job. It's communication, whether it's in person or on the telephone and that can be fun. Sometimes you have problems getting through, sometimes you get a wrong number, but it's all part of the job. You don't often get annoying people face to face. You get more of them on the phone, because people feel they can say things over the phone that they perhaps wouldn't say to your face. So I don't find people too frustrating in person.

As a secretary you must always be professional-looking, your clothes should be immaculate. It's better to wear skirts than trousers. Your attire should be fresh and clean. It's best to wear simple jewelry – small earrings, a matching necklace and rings. Hands should be well-groomed and you can wear white or soft coloured nail-varnish. Your shoes should be well-polished, not worn or dirty. Your hair should be clean and neat. Heavy make-up is not recommended. You should always look fresh, and use just a little perfume."

NOTES ON THE TEXT

characteristics [kæriktə'ristiks] – характерные черты, особенности

loyalty – верность
trustworthy ['trʌstwə:ði] – надежный, заслуживающий доверия
relationship – отношения
involve – вовлекать (за собой)
responsibility – ответственность
conscientiousness [kənʃɪ'ɛnʃəsnəs] – добросовестность
prompt – оперативный, быстрый
flexible – легко приспосабливающийся, гибкий
confidentiality [kənʃɪdɪnʃɪ'æləti] – конфиденциальность
key factor – основной фактор, ключевой фактор
be dedicated ['dedikeɪtəd] – быть преданным
initiative [ɪ'nɪʃətɪv] – инициатива
act – действовать, поступать
handle – справляться
summary – краткое изложение
take minutes – вести протокол
professionalism [prə'feʃ(ə)nəlɪzəm] – профессионализм
tense – напряженный
work under deadline pressures – работать напряженно, с учетом сроков
be of great value ['vælju] – быть ценным
presentation [prezen'teɪʃn] – умение себя преподнести
appropriately [ə'prəʊpriətli] – соответствующим образом
deal with – иметь дело (с чем-либо, кем-либо)
input on the computer – вводить данные в компьютер
incoming mail – входящая почта
walks of life – сферы жизни
outnumber – превосходить численно
get through – дозвониться
annoy – раздражать
frustrating [frʌst'reɪtɪŋ] – расстраивающий, раздражающий,
attire [ə'taɪə] – наряд, одежда
immaculate [ɪ'mækjʊlət] – безупречный
jewelry ['dʒu:əlrɪ] – ювелирные изделия, украшения
well-groomed – ухоженный
necklace – ожерелье
match – подходить
nail-varnish ['neɪlvɑ:nɪʃ] – лак для ногтей
heavy make-up – много косметики
perfume ['pɜ:fju:m] – аромат, запах, благоухание, духи

Cindy Flipps comes to the office at 9 o'clock. She always comes to the office on time. She is never late. She has a lot of things to do. She looks through the mail and tells Mr. Clifford what the letters and telegrams are about. She keeps the business diary and reminds Mr. Clifford about his business engagements. She answers the telephone and makes telephone calls. She meets visitors and shows them into Mr. Clifford's inner office. She types his letters and sends them off. Sometimes she helps Mr. Clifford to entertain his clients.
 Miss Flipps is very helpful. Mr. Clifford cannot do without her.

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

2. Make a list of things a secretary does.

Add your ideas to those in the text . A secretary looks through the mail,....,...., ...

3. Change the text to describe what Cindy did yesterday. Start your story with: "Yesterday Cindy came to the office...."

4. Express your surprise about

- a) what is said in the text *Model*: Does Cindy really come to the office at 9 o'clock?
- b) what Cindy did yesterday *Model*: Did Cindy really come to the office at 9?

5. Ask for additional information about the time

- a) of the actions in the text

Model: When does Cindy type letters?

She types letters when Mr. Clifford asks her to do it.

In your answers use: every day, in the morning, usually, when it is necessary, when she has time, at 5 o'clock, etc.

- b) of Cindy's past actions

Model: When did Cindy type that letter? She typed it on Monday. *In your answers use*: the day before yesterday, two hours ago, last week, last month, on the 8th of June, when Mr. Clifford was away, etc.

6. What does Mr. Clifford ask Cindy to do sometimes? Match parts of his requests

Remind me	the mall, please.
Look through	Mr. Banes into my room, please.
Type	this telegram, please.
Show	about this meeting, please.
Send off	this agreement, please.
Call	the telephone, please.
Answer	Mr. Lindon, please.

6. A young man asks Cindy to go to the cinema with him.

Listen to their talk and finish the sentences following it

Young man – Can we go today?

Cindy – No, unfortunately we can't. I must accompany Mr. Clifford to a party. He wants to meet an important client there.

Y.m. – Do you really have to go?

Cindy – Yes, I do. Mr Clifford cannot do without me.

Y.m. – Then can we go on Sunday?

Cindy – Well, probably we can, I don't know yet.

Cindy cannot go to the cinema today because Cindy must accompany Mr. Clifford to a party because The young man is disappointed because The young man wants to go to the cinema on Sunday because ... Cindy cannot promise him anything because

7. Answer the questions

- a) What does a secretary do every day?
- b) What does Cindy have to do today?
- c) Why can't Mr. Clifford do without her?
- d) Cindy can type well, can't she?
- e) Cindy can work the computer, can't she?
- f) What can you do well?
- g) What do you have to do at your classes today?

8. Translate and learn the following conversations:

1) – Mr. Clifford, Mr. Banes is here. He wants to talk to you. He says he has an important question to discuss.

- All right, Cindy. Show him in.

- 2) – Mr. Clifford, do you have to go to the bank today? – No, I don't. I can go to the bank tomorrow.
- 3) – Can I go home a bit earlier today, Mr. Clifford?
- Yes, you can. But you must send off these letters first.

9. Reading with a dictionary

Read another text about secretary's duties. Write out word combinations which describe things this secretary does. Find in the text words and word combinations which mean the same as the following:

- to have a lot of things
- to do business engagements
- to answer the telephone
- to type letters

I have a lot of responsibilities at work. My boss, Mr. Keller is often away from the office and I am to make his travel arrangements.

I book all the trains, planes and hotels, fix up his meetings and sort out the papers he needs to take with him. When Mr. Keller is not away I type his correspondence, make appointments for him, talk to the visitors and take telephone calls. I also do the filing. At the meetings I usually take the minutes. And I'm also responsible for circulating memos to other members of the staff. So, you see, I'm very busy most of the time at work.

10. Listen to the text on the tape and fill in the missing words

In what way is this text different from the text in unit three?

.....years ago Mr.....and.....of his.....started a.....of their own. Mr. Clifford.....a.....then. There was.....one.....in it.....was a....., some shelves,.....chairs, a.....and an.....type-writer in his.....
There ___ nothing else.
Mr. Clifford.....no.....then..... did everything.....

Практическое занятие №18. Бизнес-коммуникация в действии. Бизнес-ланч. Светская беседа.

Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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

В результате освоение темы студент должен

знать: основы работы с различными источниками информации; основные грамматические явления, характерные для профессиональной речи; лексические и синтаксические особенности официально-делового стиля в английском языке.

уметь: вести деловую светскую беседу; 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:

INTERCULTURAL COMMUNICATION

1. *Intercultural communication* can be defined as any *interpersonal interaction* between persons belonging to different cultural or social groups, which differ from one another because of *diverse backgrounds*, communication behaviors, communication interpretations, and word meanings. Intercultural communication interactions include both *verbal* and *nonverbal* messages.

2. While each individual may use *multiple* styles of communication, there are *identifiable*, culturally taught *preferences*. Use of multiple styles is common although there tends to be a

personal preference that is the style that individuals may revert to under pressure. Style refers to *how* one speaks, not *what* one says. There are differences with regard to:

- low context and high context;
- being direct or indirect when speaking;
- working at a slow pace or a rapid pace;
- being formal or informal;
- rational and emotive;
- working collectively or as individuals;
- encouraging group harmony or individual assertiveness;
- respecting age or respecting youth.

3. Low Context:

- The context of communication is not assumed to be known. Things must be explained clearly and unambiguously.

- Interlocutor tends to use lots of words because the words establish the context/meaning.

4. High Context:

- The context of communication is assumed to be known. It is unnecessary, even disrespectful, to explain things precisely.

- Interlocutor tends to use few words because the context establishes the meaning.

- Interlocutor leaves understanding to the other person and respects their understanding of the situation.

5. Direct:

- What one means is stated in a direct manner; no “beating around the bush.”

- Directness is equated with honesty and respect for the other person and the other person’s time.

- The values of saving time and focusing on task are supported.

6. Indirect:

- Meaning is conveyed by subtle means such as nonverbal behaviors, questions, stories, parables, or use of a third party.

- Indirectness is equated with politeness and respect for the other person and the other person’s feelings.

- The values of relationship, history, and group harmony are supported.

7. Faster Paced:

- Speech patterns are rapid, indicating engagement and intelligence.

- Immediate answers to questions are expected.

8. Slower Paced:

- Speech patterns are slower, indicating reflection and thoughtfulness.

- Responses to questions are expected after the other person has time to reflect.

9. Formal:

- Communication is governed by strict rules regarding such things as forms of address based on age, status, topics.

- Communication is ritualized, including the use of organizational hierarchy to determine who can/cannot be talked to and under what circumstances.

- The values of status and hierarchy are supported.

10. Informal:

- Communication has few rules; people tend to be addressed by first name.

- Communication is less bound to specific conventions. More flexibility in what is said, to whom one can speak, and under what circumstances.

- The values of fairness and equity are supported.

11. Rational:

- Focus is on objective information/data and tends to be linear.

- The emphasis is on ideas that are separate from the person. Disagreement with another person’s ideas is acceptable and even valued. It is not seen as a personal attack.

- Discussion remains objective and not personalized.

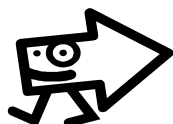
- Preference is for “taking turns” when talking.

- There is less variation in tone or gestures.
- When announcing a decision, an interlocutor focuses on facts or information.

12. *Emotive*:

• Focus is on feelings. Communication tends to appear more *people-oriented* and *passionate*. The emphasis is on the person, so great importance is attached to feelings. Issues, ideas, and the person are not separate. Disagreement, if done at all, is done carefully and often indirectly because the person and idea are not separate – disagreement with ideas is an attack on the person.

- Sharing one's values and feelings about the issues is highly valued.
- Interlocutor can overlap (interrupt) when others are speaking.
- When announcing a decision, an interlocutor may describe it in terms of how it will affect people, relationships, or *morale*.



LEXIS

intercultural communication – межкультурное общение

interpersonal interaction – межличностное взаимодействие

diverse background – различные, несходные фоновые знания

verbal – словесный

nonverbal – относящийся к несловесной информации, несловесный

multiple – разнообразный

identifiable – различимый

preference – предпочтение

revert – обращаться вновь, обращаться

context – ситуация, окружение, среда, (окружающая) обстановка, обстоятельства, состояние

pace – скорость, темп

rational – рациональный, целесообразный

emotive – эмоциональный

assertiveness – уверенность в себе

age – старость, преклонный возраст, старшее поколение

assumed – предполагаемый, допускаемый

unambiguously – недвусмысленно, однозначно

disrespectful – невежливый

precisely – точно, в точности

understanding – осмысление, понимание, постижение

beating around the bush – подходить к делу издалека, говорить обиняками, ходить вокруг да около

directness – откровенность, прямота

equate – приравнивать, считать равным

convey – выражать, передавать

subtle – неуловимый, едва различимый

indirectness – уклончивое поведение, вводящее в заблуждение

politeness – вежливость, учтивость, обходительность

speech pattern – картина речевых сигналов, модель речевого общения

engagement – деятельное участие, взаимодействие

reflection – размышление, обдумывание; раздумье

thoughtfulness – глубокомыслие

status – общественное положение, положение в обществе/компании

ritualize – соблюдать обряды

convention – традиция, правила поведения; условность

linear – прямолинейный

take turns – делать (что-либо) по очереди, действовать поочередно

people-oriented – ориентированный на поведение людей

passionate – подверженный страстям, пылкий, страстный

morale – моральное состояние, общий настрой

DEVELOPING INTERCULTURAL COMMUNICATION SKILLS

1. There are basic intercultural communication skills and behaviors that one can use to reduce confusion and miscommunication when communicating with others from various backgrounds and cultures. The following tips will improve your intercultural communication interaction skills.

2. Be prepared and learn all you can about the host culture of your opponents before negotiations begin. Do research about other culture's communication habits, styles and behaviors. This means learning about the behaviors as they relate to formality, status, nonverbal actions, the use of language, and the like.

3. Make sure communication interactions take place in a quiet space or room away from large crowds, activities, and loud background noises. When communicating with people of a different culture, it is important to be able to concentrate on the communication interaction.

4. Make sure the space or room where intercultural communication is taking place is comfortable for the person with the different background or culture. Different cultures prefer specific settings for communication with others. Lighting, temperature, refreshments, tables and seating are a few examples of how space setup effects successful intercultural communication interactions. Every culture has its own "ideal" communication space.

5. Develop sensitivity to the use of time and be patient when dealing with cultures that use a different tempo than the one found in your culture.

6. Listen carefully. Part of concentrating on the proceedings is learning to remain comfortable with silence and realize that a lack of words is also a form of communication.

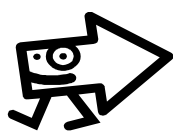
7. Learn to tolerate ambiguity and be tolerant of the unknown as you seek to make sense of what is new and often hard to characterize. Many intercultural encounters are characterized by confusion and a search for meaning.

8. There are number of communication techniques you can employ that might help resolve the conflict before it reaches the point of being irresolvable. Here are a few suggestions:

9. Learning to use collective pronouns can help defuse conflict. Although at times you may have to refer to people by name, when you are with a group of people, try to develop the practice of using collective pronouns as a way of centering on content instead of people. Notice how words such as "we" and "our" focus the conversation on everyone instead of on one person, as is the case with "I," "me," and "you."

10. Repeat the other person's comments as objectively as possible so that you can determine if you actually heard what they meant to communicate.

11. Try to locate areas of agreement. Often the areas of agreement can outweigh the differences, and therefore conflict can be avoided. Since both sides in a negotiation want to gain something, it should be a simple matter to isolate areas of agreement. If both parties can be made to see these areas, everyone benefits.



LEXIS

skills and behaviors – навыки и стили поведения

reduce – ослаблять, понижать, сокращать, уменьшать

confusion and miscommunication – замешательство/путаница и ошибки

в процессе общения

tips – подсказки

host culture – родная/базовая культура

do research – изучить

background noise – фоновые помехи, посторонний шум

crowd – толпа

specific setting – специальная обстановка, особым образом организованное время и место действия

lighting – освещение, свет

space setup – организация пространства

sensitivity – восприимчивость, способность к быстрому реагированию

be patient – запастись терпением
 tempo – темп речи
 tolerate – допускать; терпеть, позволять, разрешать
 ambiguity – двусмысленность толкования, неясность
 make sense – иметь смысл, быть понятным
 encounter – первый опыт (общения с чем-либо), первое знакомство, неожиданная встреча
 resolve – разрешать (проблему), исправлять, решать
 point of being irresolvable – этап, начиная с которого что-либо становится неразрешимым
 collective pronoun – собирательное местоимение
 defuse – снять остроту, сглаживать, спускать на тормозах
 refer to people by name – обращаться к людям по имени
 comments – комментарии, суждения
 areas of agreement – вопросы, по которым возможно соглашение; сфера согласия
 outweigh – перевешивать; быть более важным
 isolate – выбрать, выделить
 benefit – извлекать пользу, выгоду

Вопросы и задания:

1. Подготовьтесь к обсуждению теоретического материала.

1. Do we have in Russia a low context or high context culture?
2. How do rational and emotive styles of communication differ?
3. How do you understand the statement that “different cultures prefer specific settings for communication with others”?
4. How does a pace of living influence on an individual style of communication?
5. What communication is called “intercultural”?
6. What does the style of communication depend on?
7. What techniques can help you avoid conflicts in business communication?

2. Agree or disagree

1. “Beating around the bush” is associated with being direct when speaking.
2. In a high context culture the words establish the meaning of interaction and thus everything must be explained clearly and in distinct terms.
3. Intercultural communication covers only verbal interactions.
4. It’s better to avoid using collective pronouns in business interactions.
5. The context of intercultural communication is always assumed to be known.
6. The values of status and hierarchy are paramount in all styles of communication.

3. Supplement further information on the topic “Intercultural Communication”.

KEY WORDS

area of agreement	nonverbal communication
background	opening
body language	postscript
business letter	printed letterhead
communication	reference
communication skills	request
complaint	response
complementary close	return address
context	salutation
conversation	tempo
convey	to communicate in writing
destination address	to communicate orally
enclosure	to discuss an issue
intercultural communication	to keep a record

interlocutor
interpersonal interaction
memo
message
miscommunication

to resolve
to take turns
to tolerate
verbal communication
ZIP code

Тема №19. Формы делового общения: беседа, совещание, телефонный разговор, переписка. Профессиональная терминология.

Цель: овладение основами делового общения на иностранном языке в устной и письменной форме, расширение активного словарного запаса по тематике общего и делового английского языка по профилю.

Знать:

- основные способы работы над языковым и речевым материалом;
- лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации.

Уметь

- участвовать в дискуссии на темы, связанные с изучаемой специальностью; задавать вопросы и отвечать на них;
- записывать и интерпретировать основные факты из профессионально-ориентированных текстов.
- читать и переводить тексты профессиональной направленности на иностранном языке;
- осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке;
- составлять деловую документацию.
- осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладением ОК-3,ОПК-1 и ОПК-12.

Теоретическая часть:

VOCABULARY TO USE

Means of communication, frequently, negotiations, appropriate signatures, legal evidence, set phrases, an asset, relevant papers, transaction, a natural process, identification, abbreviations, figures, names, quantities, dates, necessary, correctly, especially, prevention, misunderstanding

Types of oral communication

BUSINESS CONVERSATION. The purpose of the meeting between two or more business partners - to discuss, to solve certain issues, establish commercial relations, and so on.

The ability to listen to the person, to understand it is a great art, so during a business conversation preference for those interviewees who perceive carefully to those views and the evidence of his partner and speak only on the merits, carefully observing his reaction, and adjusting accordingly.

Based on the dependence of the effectiveness of the conversation from the behavior and character of its members, such vilenovych highlights any business conversation:

1. Establish the place and time of the meeting (preliminary agreement about the conversation on "their", "alien" or "neutral" territory).
2. Way coming in contact. The etiquette rules of a "conversation" dictates "owner" of the territory and in neutral territory, the initiative belongs to the person who came first: it's a greeting, gestures, initial phrase to mobilize the attention of the interlocutor.
3. The statement of purpose (the purpose of the conversation is supplied in the form of problems to be solved, or how a specific task).
4. The fixing arrangement and out of contact. The sides summarize the conversation, record (preferably in writing) mutual obligations and allocate the initiative for implementation of adopted decisions.

There are several kinds of business conversations, depending on the purpose and nature of the task.

THE RULES OF TELEPHONE TECHNIQUES

People engaged in business in tourism have to use various means of communication: telephone

conversations, personal contacts (meetings, business talks), letters, telegrams, faxes and so on. Telephone is the quickest way of communication and is most frequently used under pressure of time, also within the country and various companies. It is used to receive or pass on information. Negotiations are often carried out over the phone. Important telephone conversations are to be confirmed by letter with the appropriate signatures to provide legal evidence of the agreement achieved. To save time in the opening and closing of telephone conversations set phrases are quite common. Using the telephone in business can be an asset. If we are making the call we can prepare what we want to say. This saves a lot of time and money on the cost of the call. So we need to be organized, to have all relevant papers at hand and our conversation rehearsed if necessary. We must list the points we wish to cover, otherwise they can be easily forgotten. A call may take only a few seconds or minutes, and may seem an easy transaction and a natural process. But you must agree that it has to be wellplanned, and practiced to be successful. Before making a telephone call you should:

1. Decide what you are going to say.
2. Make a list of points to be raised.
3. Be ready with all relevant papers.
4. Be prepared with alternatives.
5. Have paper and pen at hand.
6. Be organized with all relevant files, etc.

When you call, first, give your name slowly and clearly. Identify yourself and your position in the company. Then, make sure you're talking to the right person. After that, say what you are calling about, don't expect the other person to guess this or work it out. You should be brief, remember that the other person may have other things to do than to talk to you on the phone. If the line is bad, say, that you'll call back at once. Then ring back and start the call again. Speak slowly and clearly, but in a friendly voice and smile because the other person can hear you smile. While talking don't use technical terms or abbreviations, as the other person may not understand these as well as you do. All the important information, like figures, names, quantities, dates and so on must be pronounced slowly and carefully. This information may be repeated if necessary. Make sure that the other person has noted it down correctly, especially numbers, which are the most difficult thing to understand over the phone. Don't interrupt the other person until he finishes speaking, even if you think you know what he wants to say. They will take it as very rude. Never phone during the other person's lunch hour or just before they're about to stop work for the day. If you phone to another country, find out what time it is in the other country before you call. Note down all the important information you're given by the other person if you don't want to waste the phone bill calling up again. If you do all this you will prevent misunderstanding.

Вопросы и задания.

Assignment 1.1. Answer the following questions on text 1:

1. What means of communication do people use in business?
2. Which is the quickest means of communication and why?
3. Where is the telephone used?
4. What is required if negotiations are carried out over the phone?
5. What provides legal evidence of the agreement achieved?
6. What is used to save time in the opening and closing of telephone conversations?
7. Do we have to prepare what we have to say for the telephone conversation?
8. What saves a lot of time and money on the cost of the call?
9. Why do we need to be organized?
10. Why should we have all relevant papers at hand?
11. Why is it important to have our conversation rehearsed?
12. Why must we list the points we wish to cover?
13. How long does a call usually take?
14. What is the first rule of the preparation for a talk?
15. What must you give first when you call?
16. Why is it necessary to identify yourself and your position in the company?
17. Why should you make sure you're talking to the right person?

18. Must you say what you are calling about?

19. Why should you be brief?

Assignment 1.2. Find the following words and word combinations in the text and translate them into Russian:

To be engaged in business _____
to use various means of communication _____
to be the quickest way of communication _____
to be frequently used under pressure of time _____
to be carried out over the phone _____
to be confirmed by letter _____
to provide legal evidence _____
to save time _____
to be quite common _____
to be an asset _____
to make a call _____
to be organized _____
to have all relevant papers at hand _____
to list the points _____
to be well-planned, organized and practiced _____
to be successful _____
to talk on the phone _____
to call back _____
to use technical terms or abbreviations _____
to be pronounced slowly and carefully _____
to interrupt the other person _____
to note down all the important information _____
to waste the phone bill _____
to prevent misunderstanding _____

Assignment 1.3. Find the Russian equivalents in the text

1. Актив, наличный капитал
2. Даты
3. Подпись
4. Устойчивые выражения
5. Сокращение
6. Особенно
7. Законное свидетельство
8. Непонимание
9. Подходящий
10. Имеющий отношение
11. Сделка
12. Переговоры
13. Правильный
14. Числа
15. Необходимо
16. Имена
17. Предотвращение
18. Часто
19. Распознавание
20. Средства связи

Тема 20. Деловое общение по телефону. Типовые фразы, употребляющиеся при деловых телефонных переговорах. Запрос информации по телефону

Цель: овладение основами делового общения на иностранном языке в устной и письменной форме, расширение активного словарного запаса по тематике общего и

делового английского языка по профилю.

Знать:

- основные способы работы над языковым и речевым материалом;
- лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации.

Уметь:

- участвовать в дискуссии на темы, связанные с изучаемой специальностью; задавать вопросы и отвечать на них;
- записывать и интерпретировать основные факты из профессионально-ориентированных текстов.
- осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке;

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладением ОК-3,ОПК-1 и ОПК-12.

Теоретическая часть:

Telephone conversation

Telephone is the quickest way of communication. It is most used under pressure of time within the country or between different countries. Quick development of technologies brought cellular (cell) phones to the market. Cellular phone systems enable businessmen to conduct business by phone from everywhere. Businesspeople are able to do all kinds of over the phone. They are able to receive information and messages. They can make and confirm appointments. Managers can phone in orders and dictate work to their offices. Some phones make it possible to access computer data and Internet. Mobile phones can be used in cars, airports and other public places. Mobile communication makes it possible for businesspeople to use the time more productively and be always in touch.

Making telephone calls is not always easy – especially if don't know the person on the other end of the line very well. In all cases- answering or making a phone call people should be tactful, efficient, helpful and very polite.

There are some rules of conducting the telephone conversation in English. First you should identify yourself, request your correspondent and explain the purpose of you call. At the end of conversation don't forget about thanks and final greeting. Some set expressions can be used for these purposes. When secretary answers the phone, he says: "What can I do for you?", you ask: "Can I speak to Mr. Ivanov, please?" To introduce yourself you can say: "This is Mr. Brown speaking". If the person you need is in, she says: "Wait a minute/ Hold on, please. I'm putting you through. Go ahead". If the person you need is out, she says: "I'm afraid, Mr. Ivanov is not available at the moment." You can say in reply: "Could you leave a message?" or "Can you ask him to phone me back?"

Active vocabulary:

Way of communication- способ общения

To be used under pressure of time- использоваться ввиду отсутствия времени

To conduct business by phone- вести дела по телефону

Make and confirm appointments- делать и подтверждать назначения

To use the time more productively – использовать время более продуктивно

To be in touch- быть в пределах досягаемости, быть в курсе

To identify yourself – представиться (по телефону)

I'm putting you through- соединяю

To be not available at the moment – в данный момент отсутствует

To phone smb. back- перезвонить

Вопросы и задания.

Task I. Answer the questions:

1. Is the telephone conversation suitable when you are under pressure of time?
2. Why cellular phones become so popular among businesspeople?
3. Is it possible to access internet and conduct business using phones?
4. Is it necessary to use set expressions while having business conversation by phones?
5. Should you be tactful and efficient on the phone?
6. What are the main advantages and disadvantages of business communication by phone?

Task II. Are the sentences true or false? Correct the false statements:

1. Telephone is the most inconvenient way of communication.
2. Quick development of technologies makes possible to conduct business by phone from everywhere.
3. You cannot make and confirm appointments and phone in orders and dictate work to their offices.
4. Mobile phones are forbidden to use in public places.
5. It is good that the person doesn't see you on the other end of the phone line.
6. There are no rules of conducting the telephone conversation.
7. Don't forget to thank the person you speak to and final greeting at the end of conversation.
8. When the secretary answers the phone, she says: "What do you want!"

Практическое занятие №21.

Тема 21. Диалоги по профессионально-деловой тематике: структура компании, набор, отбор и наем служащих.

Цель: овладение основами делового общения на иностранном языке в устной и письменной форме, расширение активного словарного запаса по тематике общего и делового английского языка по профилю.

Знать:

- основные способы работы над языковым и речевым материалом;
- лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации.

Уметь:

- участвовать в дискуссии на темы, связанные с изучаемой специальностью; задавать вопросы и отвечать на них;
- записывать и интерпретировать основные факты из профессионально-ориентированных текстов.
- осуществлять профессиональную коммуникацию на иностранном языке;

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладением ОК-3, ОПК-1 и ОПК-12.

Теоретическая часть:

- accounts department – бухгалтерия
- board of directors – совет директоров
- chairman / chairperson – председатель
- chief executive officer – главный исполнительный директор компании
- director – директор, член совета директоров
- executive officer / manager – управляющий делами, руководитель
- headquarters – штаб-квартира
- managing director – директор-распорядитель, исполнительное лицо компании
- marketing department – отдел маркировки товаров
- organization chart – организационный план компании
- personnel department – отдел кадров
- president – президент, высший администратор
- production department – производственный отдел
- purchasing department – отдел закупок
- research and development department (= R & D department) – опытно-конструкторский отдел
- sales department – отдел сбыта
- shareholder – акционер, пайщик, держатель акций
- vice president – вице-президент, заместитель президента

Обычно мини-экскурсия для гостей начинается с "биографии" компании – начиная с даты основания рассказывают о самых важных этапах: делениях, объединениях, расширениях, ключевых проектах и крупных достижениях.

Company was founded/established/set up in... – компания была основана в... Merge – объединение, поглощение Subsidiary – дочерняя фирма Affiliate branch/division – филиал Sold off – распродавать Split into – деление.

После исторических достопримечательностей переходим ко дню сегодняшнему – можно

рассказать о том, чем занимается компания, при этом акцентируя внимание на ключевые моменты: основное производство; наиболее популярные у клиентов виды товаров/услуг; текущие задачи и планы на будущее по покорению рынков. В общем, говорим о том, что должно заинтересовать гостей, пришедших на ваше предприятие.

To produce/make/manufacture – производить, изготавливать To supply – поставлять To launch – внедрять, запускать в производство To research – исследовать To develop – развивать To roll out – выпускать новый продукт в продажу Pioneer – новый, новаторский, уникальный.

Не забываем рассказать о репутации фирмы – конечно, вы важны, нужны, активны, инициативны, всячески развиваетесь и совершенствуетесь, стремитесь к новому и бесконечно улучшаете старое. Неплохо было бы подтвердить красивые слова и реальными результатами, желательно в цифрах.

Market leaders – лидеры рынка Key player – ключевой игрок To expand – расширяться To grow up – расти Annual profit – годовая прибыль Turnover – оборот In excess of a plan – что-то, сделанное сверх план.

Если посетителям важно, можно рассказать о руководстве, об отделах и подразделениях, организации труда и корпоративных порядках.

President/Director/CEO (Chief Executive Officer) – руководитель организации Managing director – управляющий, исполнительный директор Overall responsibility – коллективная ответственность Day-to-day operation – текущая производственная деятельность Department/Subdivision – подразделение, отдел To consist from – состоять из... To include – включать Activity/Occupation/Performance – деятельность.

Говоря об отделах, разделении обязанностей и функционале сотрудников вашей организации, можно упомянуть об ответственности и взаимодействии людей между собой, рассказать о том, какова логика и последовательность ведения дел.

To report to... – подчиняться, докладывать To deal with... – вести дела с... To connect with... – связываться с... In charge of... – ответственный за что-либо To co-operate – сотрудничать, объединяться To be responsible for... – быть ответственным за что-то.

Вопросы и задания.

Task I. Use phrases bellow and retell about history of your company.

Task II. Translate into English:

1. Он занимает должность менеджера по продажам.
Это обеспечивает эффективную систему работы.
В нашей организации нет управленческих отделов.
Вице-президент по маркетингу имеет в прямом подчинении менеджеров по продажам.
Система коммуникации должна быть более эффективной.
Специалист по персоналу не участвует в производстве.
Это задача не моего уровня.
Сколько продавцов в вашей компании?
Что включает деятельность управленческого персонала?
Мой бизнес растет в размерах.

Я отдаю приказы, ты принимаешь их.

Dialogue: Job Interview

Employer: Good morning! How are you?

Candidate: Fine, thank you very much.

Employer: We made this appointment to speak about your personality traits and your professional skills. Please, tell us about yourself.

Candidate: I'm a very friendly person. Love to people helps me at solving different problems. I am responsible and diligent. I'm really good at working with personal computers and I'm very interested in programming (software engineering). When I was a university undergraduate I was twice awarded the second prize in the database programming competition.

Employer: Can you explain us, why should our company hire you?

Candidate: I can work very well with other people, because I'm a real team player. My qualification and professional skills help me to get any job done.

Employer: You mean you have never had a confrontation with your colleagues at your last place

of work?

Candidate: No I haven't. I always resolved difficult problems without confrontation. I'm a very hard worker.

Employer: Tell us about your main negative and positive traits.

Candidate: I am outgoing optimist. I like people and I enjoy being around them. What about my negative traits... Well, I like to discuss the newest gadgets with my friend Paul very much, because they are a very important part of my life. Often we are fully unmindful of time and depress our relatives.

Employer: Maybe this side of your character exercises significant influence on your private life but it cannot be bad for your professional abilities.

1. Read and translate the dialogue and make your own.

2. Translate into English:

- Мы назначили эту встречу, чтобы поговорить о Ваших личностных качествах и о Вашей профессиональной квалификации. Пожалуйста, расскажите нам о себе.

- Я очень дружелюбный человек. Любовь к людям помогает мне решать разные проблемы. Я ответственный и исполнительный. Я действительно хорошо разбираюсь в персональных компьютерах и очень заинтересован в программировании. Когда я был студентом старших курсов университета, мне дважды присуждали второе место в конкурсе по программированию баз

- Вы можете нам объяснить, почему наша компания должна взять Вас на работу?

- Я очень хорошо умею работать с другими людьми, поскольку я настоящий командный игрок (умею работать в коллективе). Моя квалификация и мои профессиональные навыки позволяют мне справляться с любой работой.

Тема 22 Письменное сообщение об особенностях организации и руководства работой компании.

Цель: овладение основами делового общения на иностранном языке в устной и письменной форме, расширение активного словарного запаса по тематике общего и делового английского языка по профилю.

Знать:

- основные способы работы над языковым и речевым материалом;
- лексико-грамматический минимум по теме в объеме, необходимом для работы с иноязычными текстами в процессе социокультурной и профессиональной коммуникации.
- правила оформления и ведения деловой корреспонденции

Уметь:

- записывать и интерпретировать основные факты из профессионально-ориентированных текстов.
- составлять деловую документацию.

Актуальность темы: обусловлена необходимостью овладением ОК-3, ОПК-1 и ОПК-12

Теоретическая часть:

Информационное письмо – это род деловой документации, которая служит для уведомления партнеров, заказчиков, контрагентов, а также членов коллектива о каких-либо новостях, изменениях, достижениях и пр. сторонах деятельности организации. Написание информационных посланий – необходимая часть работы для представителей бизнес-структур и государственных учреждений.

Переписка как форма письменного делового общения делится на деловую и частно-официальную. Деловая переписка осуществляется между юридическими лицами (предприятиями, организациями, учреждениями, фирмами) и помогает решать важнейшие вопросы их экономико-правовой деятельности. В частно-официальной переписке одним из участников обязательно является частное лицо, а другим – юридическое лицо. Деловая переписка осуществляется посредством деловой корреспонденции – различных видов деловых писем и сообщений (факсимильных, электронных, телеграфных, телексных и т.д.).

1.1. Особенности официально-делового стиля

Отличительной чертой деловой переписки, в особенности деловых писем,

является официально-деловой стиль изложения ее содержания, который характеризуется следующими особенностями:

- подчеркнутая официальность и вежливость;
- адресность, т.е. наличие составителя (отправителя) письма и адресата (получателя);
- тематическая ограниченность деловой корреспонденции, в которой, как правило, рассматриваются 1-2 вопроса;
- нейтральность тона (отсутствие эмоционально и экспрессивно окрашенных слов);
- композиционное и лексическое единообразие содержания;
- точность и ясность выражения мысли;
- лаконичность и краткость;
- широкое употребление устойчивых словосочетаний и языковых оборотов (клишированных фраз);
- использование специальной терминологии;
- использование средств логической связи.

1.2. Деловое письмо

INTERCITY BANK

58 Jalan Thamrin · Jakarta
Telephone 376019
4

1
· **Indonesia**
· **Telex 6756**

Mr. S. Basuki

Jakarta Furnishings Your ref: SB/sl **2**
7 Talan Arjunna Our ref: PL/fh/246
Jakarta

30 May 20--**3**

Dear Mr Basuki, **5**

Re: Order 2789 **10**

I am writing in connection with your letter of 24 February concerning the above order for some office furniture.

Unfortunately, we have not yet received the filing cabinets, which were a part of this order. We would be grateful if you could deliver these as soon as possible or refund money. **6**

We look forward to hearing from you.

Yours sincerely, **7**

Peter Long

Mr. Peter Long

Manager **8**

Encl.: Copy of invoice **11**

Деловое письмо (business letter) на английском языке обычно содержит следующие **обязательные части:**

- | | |
|----------------------------------|---|
| 1. The Letterhead | Шапка (включающая место написания письма) |
| 2. The Reference Line | Указание на ссылку |
| 3. The Date | Дата отправления письма |
| 4. The Inside (Reader's) Address | Внутренний адрес |

- | | |
|------------------------------|-----------------------------------|
| 5. The Greeting / Salutation | Обращение / приветствие |
| 6. The Body of the Letter | Содержание письма |
| 7. The Complimentary Close | Заключительная формула вежливости |
| 8. The Signature Block | Блок подписи |

К **необязательным частям** письма относятся:

- | | |
|-----------------------|-------------------------------------|
| 9. The Attention Line | Указание на конкретного адресата |
| 10. The Subject Line | Указание на общее содержание письма |
| 11. The Enclosure | Указание на приложения |
| 12. CC Notation | Указание на рассылку копий |

Основные правила составления деловых писем следующие:

- 1) Большинство писем пишутся на бланках, содержащих название и реквизиты организации, для того чтобы адресат смог без дополнительных усилий дать на него ответ. Имя и должность отправителя указываются только в конце письма.
- 2) Указание на ссылку может представлять собой порядковый номер письма или аббревиатуру, например, инициалы отправителя и секретаря, печатавшего письмо.
- 3) Существуют следующие варианты написания даты: британский (BE) – *1 September, 2010 / 1st September, 2010* и американский (AE) – *December 1, 2010 / December 1st, 2010*. Название месяца лучше писать словом, т.к. одна и та же дата, например, *01/09/2010* в британском варианте воспринимается как *1 сентября 2010 г.*, а в американском – *9 января 2010 г.*
- 4) Адрес получателя располагается слева в следующем порядке: имя с вежливым обращением (*Mr./Miss/Mrs./Ms.*), должность, отдел, название фирмы, адрес (дом, улица, город, штат/графство, индекс (postcode (BE) / ZIP code (AE), страна). Ошибки в написании адресата могут быть восприняты как неуважение.
- 5) Текст письма делится на абзацы, каждый из которых вводит новую тему. В деловом письме следует рассматривать 1-2 вопроса.
- 6) Заключительная формула вежливости зависит от использованного в начале письма обращения и соответствует русской фразе «*Искренне Ваш*».

Dear Sir(s)/ Dear Madam/ Dear Sir or Madam,	<i>Yours faithfully,</i>
Dear Mr. White/ Dear Ms./Miss/Mrs. Brown,	<i>Yours sincerely, (BE)</i> <i>Yours truly (AE)</i> <i>Respectfully yours (AE)</i>

Если адресат очень хорошо знаком автору письма, можно использовать фразы “*Best wishes*” или “*With best regards*”.

- 7) Блок подписи включает личную подпись автора письма и ее расшифровку (полное имя и должность, при необходимости – название отдела).
- 8) При написании в компанию или отдел по возможности указывается лицо, которому адресовано письмо, например, *Attn. Production Manager*.
- 9) Указание на общее содержание письма облегчает сортировку писем. Строка либо подчеркивается, либо выделяется жирным шрифтом.
- 10) При наличии приложений после блока подписи пишется название приложения, количество листов и экземпляжность.
- 11) В случае если отправляются копии письма другим адресатам, ставится

сокращение “cc” и указываются их имена.

Вопросы и задания.

Task 1. WRITING. Переведите на английский язык:

От: г-н Джон Льюис,
генеральный директор
Ховерни Лтд
4567 Снейк стрит,
Оакленд, Калифорния

Кому: Ховард Стенли
9034 Каньон стрит,
Сан Франциско, Калифорния,
США 90345

01 октября 2015 года

Уважаемый г-н Стенли,
02 октября будет 10 лет Вашей работы в Ховерни Лтд. За период своей работы Вы показали себя верным и квалифицированным сотрудником с высоким потенциалом. Мы признательны Вам за Ваш вклад в успех нашей компании и хотим поздравить Вас с 10-летней годовщиной.

С уважением,
Джон Льюис,
Генеральный директор.

Практическое занятие №23. Виды компаний и организаций Организационная форма занятия: традиционный семинар.

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:

TYPES OF COMPANIES AND ORGANIZATIONS

STARTING UP

A. Discuss these questions:

1. Would you like to work for a big international company or a small local one? Explain why or why not.

2. How important are the following in showing a person's status in an organization?

- a reserved parking space
- an office with a window
- a uniform
- a personal business card
- your own office

- a company car
- your name on your door
- having a secretary
- taking holidays when you like
- the size of your desk
- more than one seat in your office
- flying business class
- a company credit card
- having fixed working hours

B. Which of the words below can describe: A) good qualities of an organization; B) bad qualities of an organization.

bureaucratic caring centralized conservative
decentralized democratic dynamic hierarchical
impersonal market-driven professional progressive

29

Can you add any others?

C. Study some useful phrases.

I work for a large, multinational company.

We manufacture components for our car production plants in Europe.

The company has operation in over fifty countries.

We export to Eastern Europe and the Far East.

The domestic market accounts for about 40 per cent of our total production.

The company was founded in 1960.

We have over sixty employees.

What's your annual turnover?

What does IABS stand for?

D. Read the dialogues and fill in the missing phrases.

Manufacture, headquarters, work for, operations, multinational company,
areas of business, side of business

A manufacturing company

A: So, who do you _____ 1
?

B: I work for a large _____ 2
called DAK Group. We have five
main _____ 3

– construction, heavy industry, shipbuilding, motor
vehicles and telecommunications.

A: And which _____ 4
do you work in?

B: The motor vehicles division. I work in our Belgian factory. We

_____ 5

components for our car production plants in Europe.

A: Where are DAK _____ 6
?

B: In Seoul. But the company has _____ 7
in over fifty countries and
thirty factories all over the world.

Diversify, design and assemble, accounts for, specialize
Products and markets

A: What does your company do exactly?

B: We _____ 1
a wide range of electric generators for hospitals,

hotels and small factories. We _____ 2 in medium-sized generators but we're hoping to _____ 3 into larger models next year.

A: And who do you sell to?

B: We export to Eastern Europe and the Far East. The domestic market

_____ 4

about 40 per cent of our total sales.

Annual turnover, employ, technical people, workforce

Company size

A: How many people does your company _____ 1

?

30

B: We have sixty employees. We have about forty factory workers and

_____ 2

and the rest are admin and sales staff. We started off with only

ten people so our _____ 3

has grown a lot. What's your _____ 4

?

B: It was just over two million euro last year.

A new factory, a small workshop, a German company

Company background

A: How long has the company been in business?

B: For over forty years. The original company – Davies Engineering –

was founded in 1960 by Davies brothers in _____ 1

near Manchester. They

closed down the workshop in 1980 and opened up _____

2

in Leeds.

A: When did it become IABS? B: In 1997 – when it was bought

by _____ 3

. They set up two more businesses in the UK.

A: What does IABS stand for?

B: International Air Braking System.

E. Write down the questions from the dialogues for the following responses.

Example:

Who do you sell to?

We sell mainly to domestic packaging companies.

a) _____

An electronics company called Eurotron.

b) _____

We design jet engines.

c) _____

We have over 1 000 employees worldwide.

d) _____

I work for a small, three-owner software company.

e) _____

We manufacture machined parts to the customers' designs and specifications.

f) _____

Just over two million dollars a year.

F. Complete the sentences with a proposition.

1. We produce components _____ the car industry.

2. Exports account _____ 70 per cent of total sales.
3. We have factories all _____ the world.
4. We specialize _____ top-of-the-range cars.
5. We're trying to diversify _____ more expensive models.

Практическое занятие №24. Структура Компании.

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:

READING A. You are going to read an article about the company Philips. Before reading the text about Philips, decide whether you think these statements are true (T) or false (F)? 1. It is the world's second biggest electronics company. 2. It has produced over 100 million TV sets. 3. Its headquarters are in Amsterdam. 4. It was the first company to produce compact discs. 5. It is active in a small number of specialized businesses. 6. It provides the lights for famous landmarks such as London's Tower Bridge. Read the text and check your answers. The Philips story The foundations of the world's biggest electronics company were laid in 1891 when Gerard Philips established a company in Eindhoven, the Netherlands, to manufacture light bulbs and other electrical products. In the beginning it concentrated on making carbon filament lamps and by the turn of the century it was one of the largest producers in Europe. Developments in new lightning technologies fuelled a steady programme of expansion and, in 1914 it established a research laboratory to stimulate product innovation. In the 1920s, Philips decided to protect its innovations in X-ray radiation and radio reception with patents. This marked the beginning of the diversification of its product range. Since then, Philips has continued to develop new and exciting product ideas like compact disc, which it launched in 1983. Other interesting landmarks include the production of Philip's 100-millionth TV set in 1984 and 250-millionth Philips electric shaver in 1989. The Philips Company Philips headquarters are still in Eindhoven. It employs 256,400 people all over the world, and has sales and service operations in 150 countries. Research laboratories are located in six countries, staffed by some 3,000 workers. It also has an impressive global network of some 400 designers spread over twentyfive locations. Its shares are listed on sixteen stock exchanges in nine countries and it is active in about 100 businesses, including lighting, monitors and shavers; each day its factories turn out a total of 50 million integrated circuits. The Philips People Royal Philips Electronics is managed by the Board of Management, which looks after the general direction and long-term strategy of the Philips group as a whole. The Supervisory Board monitors its general course of business of the 39 Philips group as well as advising the Board Management and supervising its policies. These policies are implemented by the Group Management Committee, which consists of the members of the Board of Management, chairmen of most product divisions and some key officers. The Group Management Committee also serves to ensure that business issues and practices are shared across the various activities in the group. The company creed is "Let's make things better". It is committed to making better products and systems and contributing to improving the quality of people's work and life. An on travels around the world, whether passing the Eiffel Tower in Paris, walking across London's Tower Bridge, or witnessing the beauty of the ancient pyramids of Giza, you don't have to wonder any more who lit these world famous landmarks, it was Philips. B. Read "The Philips Story"

again. Why are these dates important? 1891 1914 the 1920s 1983 1984

Практическое занятие №25. Работа и ответственность.

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:

VOCABULARY

A. Match the words from the box with the corresponding heading:

- a) What do you do?
- b) General responsibilities
- c) Working hours
- d) Pay and conditions
- e) Jobs
- f) Living the company

9

work for/in sacked meet clients dismissed
salary carpenter nine-to-five job get sick pay
run self-employed resigned be employed by
surgeon do shiftwork paid holiday full-time job
in charge of attend meetings retire work overtime
mechanic pay income tax pay rise do flexitime
part-time job handle attend meetings architect
responsible for personnel manager minimum wage deal with

B. Match the verbs on the left with the nouns on the right. Use each verb once only.

- 1. earn a) overtime
- 2. work b) meetings
- 3. deal with c) a shop
- 4. attend d) complaints
- 5. run e) £2,000 a month

C. Rewrite these sentences starting with the words given. The meaning must stay the same.

Example I'm a banker.

I work in banking.

1. What do you do?

What's

2. I'm employed by the government.

I work

3. I earn \$50,000.

My

4. ... I get £20,000 from my teaching job and another £10,000 from writing.

My total

5. ... In my job I look after all the computers in the building.

My job involves

6. I'm responsible for one of the departments.

I'm in

D. This is part of a conversation with a teacher about her job. Write the missing questions.

A:? B: I start at nine and finish at four.

A:? B: Yes, a bit. On certain courses I work until 5.30.

A:? B: 12 weeks. That's one of the good things.

A:? B: Yes, we do, but we have to have a doctor's note.

E. Write down one job that would probably be impossible for these people.

10

1. Someone who didn't go to university doctor

2. Someone with very bad eyesight (= cannot see very well)

3. Someone who is always seasick on a boat

4. Someone who understands nothing about cars

5. Someone who will not work in the evening or at weekends

6. Someone who is afraid of dogs

7. Someone who is afraid of heights and high places

8. Someone who is terrible at numbers and maths

9. Someone who doesn't like to see blood (= the red liquid in your body)

10. Someone who is a pacifist (= is anti-war)

F. You have just bought a piece of land and you are planning to build a house on it. Write down at least six people from the opposite page that you may need to help you. What would you need their help for?

Example A bricklayer to build the walls.

G. Find the logical answer on the right for each of the questions on the left.

1. Why did they sack her? a) Because she was 60.

2. Why did they promote her? b) Because she was late for work every day.

3. Why did she apply for the job? c) Because she needed more training.

4. Why did she retire? d) Because she was out of work.

5. Why did she resign? e) Because she was the best person in the department.

6. Why did she go on the course? f) Because she didn't like her boss.

H. Complete the table. Use a dictionary to help you.

verb general noun person

managemanagement

promote

employ /

resign

retire

train /

READING

A. Have you ever heard of Richard Branson? Read this article about the way he works. Is there anything unusual about his management style? Do you think you would like to work for him?

11

B. Work with a partner. Look at the facts about Branson and ask and answer questions about how he works. Use these question forms to help you.

What...? How...? How many...?

Where ...? Does he ...? How much ...?

When...? Has he...? What sort of ...?

Why ...? How often ...?

Richard Branson's

10 SECRETS OF SUCCESS

Richard Branson became famous as a 'hippy' businessman in the 1960s when he set up a record company. Today he runs the successful Virgin airline and he's still breaking many of the traditional rules of management. So how does he do it?

1. He regularly works an eleven-hour day, starting around eight and finishing around seven at night.
2. He spends a lot of time talking to people on the telephone but he never sends memos.
3. He rarely holds board meetings. He makes decisions on the phone or on the tennis court.
4. He has a good memory and he writes people's names on his hand so he doesn't forget them.
5. He invites every single one of his 10,000 employees to a party at his home in Oxfordshire every year. The last party cost around £100,000.
6. He continually questions his employees about every aspect of the business and he tries to pick holes in their arguments to find out whether their ideas will work.
7. If he becomes annoyed in meetings, he leaves the room. He hardly ever loses his temper.
8. He employs people he likes personally. This is more important to him than qualifications.
9. He has had several business failures in the past and nearly went bankrupt several times but he has always survived. He puts his success down to good ideas, good people, and good luck.
10. He didn't go into business to make money. He went into business because he wanted a challenge.

Read the text and see if the writer's ideas are the same as yours.

F. The text has eight main sub-sections. Match the cartoons to the sections.

13

MEN and women do things differently. There are, of course, exceptions to every generalisation, including this one.

Cristina Stuart is a managing director of Speakeasy Training, a consultancy that runs courses for men and women working together. Here she describes a few key differences between the sexes in the workplace.

1. Working together

The male approach to business is competitive, direct and confrontational.

The end justifies the means.* Personal status and a focus on the individual are important.

The female method is collaborative. Collective action and responsibility are more important than personal achievement. Lateral thinking*, as well as goodwill and the well-being of the individual, are also of great importance.

2. Tackling problems

The male approach is to go to the heart of the problem, without taking into account secondary considerations. The female preference is to look at various options.

3. Body language

Male body language tends to be challenging. Female body language tends towards self-protection. A stereotypical female pose is sitting cross-legged; the male sits with legs apart to give an impression that he is in control.

Male behaviour can include forceful gestures for example banging a fist on the desk for effect. The female style does not usually include aggressive gestures.

4. Language

The male way of speaking does not encourage discussion. Women tend to welcome others' opinions and contributions more.

5. Conversation

Men like to talk about their personal experiences and achievements or discuss 'masculine' topics such as cars or sport. Women tend to talk about staff problems and personal matters.

6. Meetings

If a woman does not copy the male confrontational style, she is often ignored.

7. Self-promotion

Men find it easy to tell others about their successes. Women tend to share or pass on the credit for a success.

8. Humour

Men's humour can be cruel – a man's joke usually has a victim. Female humour is less hurtful. A woman often jokes against herself

CAVEAT Many men have a female style of working. Equally many women have a male approach. As Ms Stuart says many of the current management theorems – flatter organisations*, empowerment, managing by consensus* – have a female style to them.

14

* the end justifies the means: it doesn't matter what methods you use; success is the only important thing

* lateral thinking: thinking in a creative way, making unusual connections

* flatter organisations: organisations in which there are fewer managers and people have equal status

* managing by consensus: managing by getting everyone to agree

G. According to the text, which of these phrases are typically used by men and which by women?

Example:

'It's very simple. The point is ...'

Men because 'the male approach is to go to the heart of the matter'.

1. 'But we need to take account of...'

2. 'You look worried. What do you think about the new plan?'

3. 'That's rubbish!'

4. 'I built the department from nothing.'

5. 'Thanks for your kind words, but this really was a team effort.'

6. 'It was so funny. He looked ridiculous!'

H. Work in groups and discuss the questions.

1. What is the style of male and female managers in companies in your country? Are they similar to the ones outlined in the text?

2. Do you think there is a difference in style between men and women or is any difference usually because of personality?

3. Do you know any men who have a 'female' style of working? or women who have a 'male' style of working?

4. Do you find it easier to work with men or women? Why?

1. Перечень основной литературы

1. Баландина, Ю.В. Иностранный язык в профессиональной сфере. BusinessLetters [Электронный ресурс] / Ю.В. Баландина, Ю.А. Сазанович, Н.А. Тишукова. — Электрон. текстовые данные. — СПб.: Университет ИТМО, 2016. — 45 с. — 2227-8397. — Режим доступа: <http://www.iprbookshop.ru/66438.html>.

2. Шевелева, С.А. Деловой английский/С.А.Шевелева.-2-е изд., перераб.и доп.-М.: Юнити-Дана, 2015.- 382с.- ISBN 978-5-238-01128-8,экземпляров неограниченно

3. Новый Деловой английский: учебник/ В.Г.Дарская , К.В. Журавченко, Л.А. Лясецкая и др. - М.: Вече, 2013. - 672с. —ISBN978-5-4444-1356-2, экземпляров 70

2 Перечень дополнительной литературы:

1. Гришаева, Е.Б. Иностранный язык в профессиональной сфере: учебное пособие / Е.Б. Гришаева, И.А. Машукова; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск: Сибирский федеральный университет, 2015. - 192 с.: табл. - Библиогр. в кн. - ISBN 978-5-7638-3296-9; То же [Электронный ресурс]. - URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=435604> (10.09.2021)

2. Агабекян И.П Деловой английский/ И.П.Агабекян.-9-е изд.- Ростов н/Д: Феникс, 2013. – 317с.:ил. - (Высшее образование). - Гриф.: Рек. Междунар. академией науки и практики.- ISBN978-5-222-20706-2, экземпляров неограниченно

3. Спасибухова, А.Н. Деловой английский язык: для самостоятельной работы студентов/А.Н. Спасибухова; И.Н. Раптанова; К.В. Буркеева. - Оренбург: ОГУ, 2013.-163 с., экземпляров неограниченно