

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего
профессионального образования
«Оренбургский государственный университет»

А.Н. Спасибухова, И.Н. Раптанова, К.В. Буркеева

ДЕЛОВОЙ АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

Рекомендовано Ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования «Оренбургский государственный университет» в качестве учебного пособия для студентов, обучающихся по программам высшего профессионального образования по всем направлениям подготовки

Оренбург
2013

УДК 811.111(075.8)
ББК 81.2Англ.я73
С 71

Рецензент – доцент, кандидат филологических наук Л.Ф. Мачнева

Спасибухова, А.Н.
С71 Деловой английский язык: учебное пособие для самостоятельной работы студентов / А.Н. Спасибухова, И.Н. Раптанова, К.В. Буркеева; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2013. – 163 с.
ISBN

Учебное пособие состоит из 3 разделов, каждый из которых предназначен для самостоятельного изучения дисциплины «Деловой иностранный язык». Учебное пособие также включает в себя ряд приложений, содержащих теоретический, лексический и лингвострановедческий материал по данному курсу.

Учебное пособие предназначено для студентов финансово-экономического факультета и факультета экономики и управления, обучающихся по программе бакалавриат по всем направлениям подготовки.

УДК 811.111(075.8)
ББК 81.2Англ.я73

ISBN

© Спасибухова А.Н.,
Раптанова И.Н.,
Буркеева К.В. 2013
© ОГУ, 2013

Содержание

Введение.....	5
1 Задания и упражнения по темам модулей.....	6
1.1 Модуль 1. Business Company Structure.....	6
1.2 Модуль 2. Applying for a Job.....	15
1.3 Модуль 3. Company Performance.....	28
1.4 Модуль 4. International Business Style.....	43
2 Задания к текстам для аудирования.....	61
2.1 Модуль 1. Business Company Structure.....	61
2.2 Модуль 2. Applying for a Job.....	63
2.3 Модуль 3. Company Performance.....	64
2.4 Модуль 4. International Business Style.....	65
3 Тексты и задания для внеаудиторного чтения.....	66
3.1 Модуль 1. Business Company Structure.....	66
3.2 Модуль 2. Applying for a Job.....	69
3.3 Модуль 3. Company Performance.....	73
3.4 Модуль 4. International Business Style.....	75
Список использованных источников.....	80
Приложение А Языковой комментарий.....	81
Приложение Б Документы для устройства на работу.....	94
Приложение В Собеседование.....	101
Приложение Г Общение по телефону.....	103
Приложение Д Устное деловое общение (Светская беседа).....	105
Приложение Е Составление презентаций.....	121
Приложение Ж Краткий грамматический комментарий. Особенности употребления модальных глаголов в английском деловом стиле	125
Приложение И Составление делового письма.....	130
Приложение К Список сокращений, используемых в деловой	

корреспонденции.....	147
Приложение Л Тексты для аудирования.....	151
Приложение М Ключи к упражнениям.....	156

Введение

В соответствии с требованиями нового стандарта ФГОС ВПО возникла необходимость создания учебного пособия для самостоятельной работы студентов в рамках дисциплины «Деловой иностранный язык».

Целью учебного пособия является совершенствование навыков чтения, аудирования и перевода аутентичных англоязычных текстов по деловому английскому языку, снятие лексико-грамматических трудностей при выполнении заданий, ознакомление студентов с принципами делового общения на иностранном языке и с терминологическим аппаратом, необходимым для лучшего усвоения материала и развития навыков устной речи.

Учебное пособие структурировано по четырём модулям и четырём семестрам, каждый из которых имеет разную целевую направленность и способствует дальнейшему развитию всех видов речевой деятельности. Каждый модуль содержит задания по внеаудиторному чтению, аудированию и комплекс речевых упражнений. Выполнение студентами заданий к текстам и аудиозаписям осуществляется самостоятельно.

Учебное пособие содержит также ряд приложений, необходимых для самостоятельной отработки материала разделов и формирования иноязычной компетенции студента в деловом общении, тексты для аудирования и ключи к упражнениям.

Пособие построено в соответствии с требованиями рабочей программы третьего поколения по деловому иностранному языку для студентов неязыковых специальностей высших учебных заведений и предназначено для самостоятельной работы студентов.

Ценность данного учебного пособия состоит в том, что предложенный авторами учебный материал поможет будущим специалистам самостоятельно работать с учебной и справочной литературой, владеть терминологией и строить деловое общение на иностранном языке.

1 Задания и упражнения по темам модулей

1.1 Модуль 1. Business Company Structure

1.1.1 Прочитайте и переведите следующие слова на русский язык без использования словаря:

- | | |
|--------------------|----------------------|
| 1) company; | 16) position; |
| 2) function; | 17) activity; |
| 3) business; | 18) technique; |
| 4) technical; | 19) policy; |
| 5) structure; | 20) qualification; |
| 6) aspect; | 21) operation; |
| 7) department; | 22) professional; |
| 8) personnel; | 23) organization; |
| 9) corporation; | 24) characteristics; |
| 10) communication; | 25) effective; |
| 11) nature; | 26) candidate; |
| 12) interview; | 27) combination; |
| 13) service; | 28) resume; |
| 14) vacancy; | 29) situation; |
| 15) manager; | 30) career. |

1.1.2 Найдите слова, близкие по значению:

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1) company; | a) commodities; |
| 2) goods; | b) target; |
| 3) to head; | c) subordinate; |
| 4) objective; | d) to hire; |
| 5) utilization; | e) to run; |
| 6) employee; | f) to measure; |
| 7) to recruit; | g) firm; |
| 8) to evaluate; | h) application. |

1.1.3 Организационная структура компании зависит от различных факторов, таких как: размер компании, тип собственности, удаленность региональных филиалов и т.д. Но большинство компаний имеют установленную производственную структуру. Прочитайте и переведите текст, составьте структуру компании в соответствии с описанием.

Each company has its business structure. Many companies have much in common in their structures. The number of departments in a company depends on the size of the company and on the nature of the goods and services it provides.

In most companies the activity of a manager depends on the level at which he/she is working. Top managers are involved in long range planning, policy making, and the relations of the company with the outside world. Middle management and supervisors make day-to-day decisions. Managers at this level spend a great deal of time communicating, coordinating and making decisions affecting the daily operation of their organization. Managers perform various functions, but one of the most important aspect of their job is proper utilization of people.

A good manager should be aware of the type of organization culture his/her corporation adheres to. There are now five broad fields of business that offer exciting careers: management, marketing, accounting, finance, and data processing. Within each of these fields there are specific jobs in which one can specialize.

Board of Directors is the highest level in the organizational structure of any corporation. In other types of ownership there won't be one (for example, partnership). Usually from five to ten owners with the largest number of shares get elected to the Board of Directors.

Managing Director is appointed by the Board of Directors for a certain period of time. He is responsible for managing the company, fulfilling the main strategy and developing business. He reports to the Board of Directors and shareholders.

Financial Controller is responsible for Finance and Accounting Function. This function is dealing with all aspects of reporting to authorities, shareholders and management of the company. They have to provide them with accurate and transparent financial and management reports in a timely manner. Managers use financial

data for decision making purposes. Budget group develops plans and budgets.

A corporation with many employees may need a personnel department. Personnel department recruits new employees and organizes training courses. **Personnel Manager** is the Head of the Personnel Department. The Personnel Department is dealing with issues of personnel training, hiring policies, and defining reward systems for people from different departments and divisions. A qualified personnel manager should possess good communication skills. He/she should be able to chair a meeting, to conduct an interview with job applicants.

Manufacturing Manager is responsible for managing production, quality control and research and development. Heads of workshops usually report to him. Information regarding new market trends comes from the Marketing Department to the Research and Development Division where they improve existing products or develop new ones.

Quality Control Division is dealing not only with quality of products but also with quality of business processes. So they check both quality of products and business processes.

Sales and Marketing Manager is always a very hard and artistic job to do but it gives more satisfaction than any other works within the company. Sales and Marketing Department is responsible for sales of products, promotion and advertising, market research, developing product and market strategies, concluding contracts with clients and many other things (from the way packaging should look to organization of presentations and shows).

Purchasing Manager is working closely with Manufacturing Function because the Purchasing Department is responsible for purchasing materials, low value items and all the assets for Production. They have to find the best quality materials at the lowest price.

1.1.4 Переведите слова в рамке и дополните ими предложения.

1) director	2) subordinate
3) middle manager	4) colleague
5) junior executive	6) staff
7) supervisor	8) employee
9) superior	10) work-force

- 1) The executives working below the top managers are generally called
- 2) Laura is an important person in our company. She is a member of the Board of ...
- 3) Peter has been with the firm for a year. He is at present a ... and is being trained for a managerial position.
- 4) Their ... is expanding rapidly. They now have over 5.000 employees.
- 5) At least 50% of our ... have been with the company over ten years.
- 6) We are a small group in the Research and Development Department. Fortunately, I get on well with all my
- 7) Our telephone operators work under the direction of a
- 8) I work under Mr. Brown. He is my
- 9) Sheila and Tom work under my authority. I am their boss and they are my
- 10) I am responsible for ... training and development.

1.1.5 Вставьте соответствующие предлоги из рамки. Проверьте свои ответы по ключу.

with (2)	in	by	of	for	to (2)	on
----------	----	----	----	-----	--------	----

- 1) Senior managers are involved ... the running of the company as a whole.
- 2) The success of organization activity depends ... the qualification of its senior managers.
- 3) Senior managers are also responsible ... such areas as finance, human resources and marketing.
- 4) In terms of job skills senior managers should be aware ... chairing meetings, participating in meetings, negotiating, giving formal presentations and socializing.
- 5) Many of the comments on senior managers apply ... middle and junior managers.
- 6) Middle and junior managers are appointed ... senior managers.
- 7) Middle and junior managers work within a more closely defined area than senior managers and report ... them.
- 8) Middle and junior managers deal ... practical everyday matters.
- 9) They provide the organization ... everyday problem solving.

1.1.6 Прочитайте и переведите диалог, используя языковой комментарий приложения А.

(Мистер Клименко находится в офисе компании Continental Equipment. У него назначена встреча с менеджером компании мистером Картрайтом)

- Good morning, gentlemen! How are you?

- Fine, thanks. And how are you getting on?

- Very well, thank you.

- Let me tell you about our company. As you know, Mr. Klimenko, we produce processing equipment. Our firm consists of six departments: Production, Sales, Export, Financial, Personnel and Research & Development. The last one is the newest in the company. It was created five years ago ... We are managed by the Meeting of Shareholders and the Board of Directors. Earlier the Chairman of the Company was one of the senior partners, but now it is Mr. Rogers, as you know. Currently we employ about 1,600 people. Our turnover is more than £300 million.

- You will work with our Export Department. We export our equipment to 5 countries. We also have two subsidiary companies in Holland and Germany with headquarters in those countries.

- Are they your subsidiaries or branches?

- They are our subsidiaries. Each company trades under its own name. We are looking for new partners in Eastern Europe as well, as we would like to expand our activities. That's why Mr. Cartwright went St. Petersburg to establish personal contacts with your company. Have you read all our correspondence with your Director?

- Yes, I think so. We investigated your business proposal thoroughly.

- Have you got our price-lists and catalogues with you now or shall I ask Miss Elliot to bring a copy?

- Thank you, but I have them with me as well as copies of your letters. I expect to make the Draft Contract here, may be by the end of this week, and to conclude the Contract with you after discussing it with my Director by phone.

- All right. Let us get down to business. Today and tomorrow we were going to talk about terms of payment and delivery.

- Right. And the day after tomorrow we'll be talking about packing and transportation.

- Then I plan to go to London for three days. As you know, there will be an exhibition. Will you join me?

- Yes, with pleasure. It would be very helpful for the purpose of my visit.

- I hope so. And after that you'll have enough time for a visit to our factory and go sightseeing.

- That suits me fine. I expect to submit the Draft Contract to my Director by fax not later than next Wednesday.

1.1.6.1 Используя текст, переведите предложения.

1) Позвольте мне рассказать о фирме.

2) Наша фирма состоит из шести отделов.

3) Наше руководство – это собрание акционеров и совет директоров.

4) На фирме занято около 1600 человек.

5) Наш оборот составляет более 300 млн. фунтов.

6) Мы экспортируем оборудование в пять стран мира.

7) У нас есть две дочерние компании в Голландии и Германии со штаб-квартирами в этих странах.

8) Каждая из них имеет своё собственное название.

9) Мы ищем новых партнёров, поскольку мы хотели бы расширить сферу нашей деятельности.

10) Мы пытаемся установить личные контакты с вашей фирмой.

11) Думаю, что мы составим проект контракта, а окончательно заключим контракт с Вами после его обсуждения по телефону с моим директором.

1.1.7 Вы – руководитель фирмы, схема которой представлена на рисунке 1. Расскажите о своей фирме, ответив на вопросы:

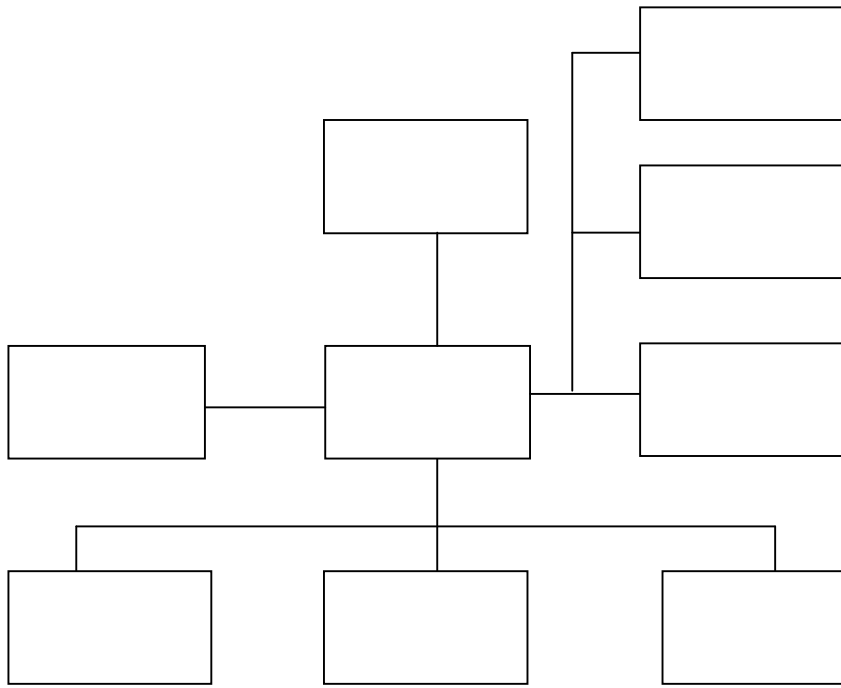


Рисунок 1.

- How many departments are there in the company?
- How many managers work in the company?
- What is in your opinion the most important department?
- Are there any overseas branches?

1.1.8 Вычеркните слово, которое не принадлежит данной группе.


- 1) firm, company, society, subsidiary;
- 2) salary, manager, engineer, employee;
- 3) finance, product, planning, marketing;
- 4) ship, assemble, customer, purchase;
- 5) plant, faculty, patent, factory.

1.1.8.1 Соотнесите следующие определения с группами из трёх оставшихся слов упражнения 1.1.8.

- 1) manufacturing sites _____
- 2) stages in the manufacturing process _____
- 3) people who work in a company _____
- 4) types of business organization _____
- 5) different departments in a company _____

1.1.8.2 Соотнесите каждое из зачёркнутых слов упражнения 1.1.8 со следующими определениями.

- 1) payment for work, usually monthly;
- 2) an item that has been made;
- 3) an organization or club with members who share similar interests;
- 4) a document that gives the exclusive right to make or sell a new product;
- 5) a person who buys goods or services.

1.1.9  Послушайте семь человек, которые говорят о своей работе, и определите, в каком отделе каждый из них работает. Проверьте свои ответы по ключу.

- 1) Marketing
- 2) Public Relations
- 3) Information Technology
- 4) Personnel or Human Resources
- 5) Finance
- 6) Production
- 7) Research and Development or R&D

- Speaker 1 _____

- Speaker 2 _____


- Speaker 3 _____

- Speaker 4 _____

- Speaker 5 _____

- Speaker 6 _____


- Speaker 7 _____

1.1.10  Прослушайте и запишите числа, соответствующие следующей информации. Проверьте свои ответы по ключу.

Пример – The approximate number of designers working for Philips: 400

- 1) The number of people working for Philips worldwide.
- 2) The number of countries with sales and service outlets.

- 3) The number of countries where Philips has research facilities.
- 4) The approximate number of scientists working in Philips' research laboratories.
- 5) The number of integrated circuits produced every day.

1.1.11  Прослушайте и запишите числа, которые услышите. Проверьте свои ответы по ключу.

1 _____ 3 _____ 5 _____ 7 _____
 2 _____ 4 _____ 6 _____ 8 _____

1.1.12 Представьте ситуацию: Mr. А является представителем компании Virgin, Mr. Б – компании Motorola. Задайте вопросы о деятельности компаний от имени их представителей, заполните карточки.

Mr. А
<i>Virgin is</i> a leading international company based in London. It was founded in 1970 by Richard Branson, the present chairman. The group has seven main divisions: cinema, communication, financial services, hotels, investments, retail and travel. Its retail segment is led by Virgin Megastores, a network of music and entertainment stores. Virgin operates in 23 countries, including the United States, the United Kingdom, Continental Europe, Australia and Japan. In 1999, the combined sales of the different Virgin holding companies exceeded £3 bn.

Mr. В
<i>Motorola</i> maintains sales, services and manufacturing facilities throughout the world, conducting business on six continents. Its major business areas are: advanced electronic systems, components and services, two-way radios, paging and data communications, automotive, defense and space electronics and computers. It has the largest portfolio in the world of cellular phones. The CEO is Christopher Galvin and the headquarters are situated in Chicago. Sales in 1999 were \$30.2 bn.

Name of company _____
Headquarters _____
Chairman _____
Business activities _____
Main markets _____
Sales in 1999 _____

1.1.13 Напишите профайл компании, используя краткую информацию, представленную в визитной карточке. Используйте пример упражнения 1.1.12.

Name of company: <u>TESCO</u>
Established: <u>1924</u>
Headquarters: <u>Chestnut, near London, UK</u>
Chairman: <u>John Gardiner</u>
Business activities: 1) <u>Superstores and hypermarkets – food, toys, clothes.</u> 2) <u>Personal finance – banking, credit cards, loans, insurance.</u> 3) <u>E-commerce – home shopping, books online, Internet service provider.</u>
Main markets: <u>UK, Ireland, France, Hungary, Poland, Slovakia, South Korea, Thailand (plans for Malaysia and Taiwan)</u>
Sales in 1999: <u>£ 18,5 bn</u>

1.2 Модуль 2. Applying for a Job

1.2.1 С помощью словаря переведите выделенные слова и прочитайте текст.

Text 1 Getting a job

Getting a **job** is a very hard period in the life of most people. Companies choose an **employee** from hundreds of candidates according to special rules, that's why there're special 'typical' factors, influencing employer's choice. Among such factors are: age, sex, experience, family **background** and marital status, personality and **references**. If you're to go to an interview tomorrow, sleep well before it and don't forget your **CV** at home – is the basic rule. Moreover, there're some recommendations, which can help you, for

example, to read **annual report**, or company newspaper to show your understanding of the **corporate strategy** on the **interview**. What's more, you should choose corresponding dress code for the interview. Even such advices are to help you make a good impression; some companies don't want **to hire** a man, who follows every advice. To illustrate this, I can quote Artemiy Lebedev, the most famous Russian web-designer: «If you enclose a standard stupid resume, written by the rules of American bureaucracy, we would delete it immediately after receiving. If your CV is composed according to all rules, we wouldn't choose you, as we might think, that your profession is **to acquire** a job». After getting a job, you may have some **unexpected troubles** with boss, too: e.g. if you dye your hair or wear something not appropriate. The best solution of such situation is to ask a **trade union** for advice, which can always help you in your fight with an **employer**. Of course, if you affect company discipline not coming in time or working badly, your **dismissal** wouldn't be unfair. To conclude, I can say that it is sometimes hard not only to get a job, but also to work in the staff, and if you don't want **to be laid off**, you should follow **company rules**, it is a must.

1.2.1.1 Дополните предложения выделенными словами из текста.

1) The process of finding people for particular ... is recruitment or, especially in American English, hiring.

2) A company may recruit ... directly or use recruitment agencies.

3) An applicant is to go through an ... and to complete a standard application form.

4) A candidate apply for the job sending in a letter of application or covering letter and a

5) CV should contain the information about candidate's education, professional qualification and skills, personal details, leisure activities and

6) A person who is interested in the advertised position should be aware of the ... of the company.

7) In order not to have ... you should follow ..., it is a must.

8) If a person has some troubles with his/her ..., he/she can ask a ... for advice.

1.2.1.2 Используя текст, дополните предложения.

1) Getting a job is a very hard

- 2) If you're to go to an interview tomorrow,
- 3) You should choose corresponding
- 4) A trade union can always help you in your
- 5) After getting a job you should follow
- 6) If you affect company discipline not coming in time or

1.2.1.3 Найдите в тексте английские эквиваленты следующих фраз: из сотен кандидатов; в соответствии с; поэтому; факторы, влияющие на выбор работодателя; семейный статус; личностные качества; это основное правило; более того; ежегодный отчёт; соответствующий дрес-код; произвести хорошее впечатление; получить работу; неожиданные проблемы; покрасить волосы; увольнение; несправедливый; чтобы подвести итог; попасть под сокращение; это необходимость.

1.2.2 Образуйте существительные от следующих глаголов. Если необходимо, используйте словарь.

To recruit; to apply; to persuade; to complete; to build; to select; to qualify; to employ; to hire; to appoint.

1.2.3 Соотнесите следующие слова и выражения с заголовками, указанными ниже:

- | | |
|--------------------|----------------------|
| a) job seekers; | k) initiative; |
| b) bonus; | l) company car; |
| c) applicants; | m) diploma; |
| d) confidence; | n) interview; |
| e) shortlist; | o) degree; |
| f) doctorate; | p) interviewees; |
| g) candidates; | q) job offer; |
| h) advertisement; | r) independence; |
| i) qualifications; | s) pension plan; |
| j) enthusiasm; | t) health insurance. |

1) fringe benefits _____

2) education _____

3) stages in recruiting _____

4) personal qualities _____

5) people looking for work _____

1.2.4 Переведите следующие слова со словарём: career; variety; field; salary; increasingly; consequently; distribution; opportunity; available; specialize in.

1.2.4.1 Прочитайте и переведите текст.

Text 2 Careers in Business

Business is an increasingly important activity throughout the world today. Consequently, the opportunities for a business career have grown in variety and number. There are now five broad fields or areas of business that offer exciting careers: management, marketing, accounting, finance, and data processing. Within each of these fields are specific jobs in which you can specialize. For example, within the field of marketing you can specialize in market research, advertising, buying, selling, or distribution. The figure below gives an idea of the general career opportunities that are available in the various fields of business. (См. таблицу 1)

Таблица 1

Business Fields of Careers	
Management - general manager - personnel manager - production manager	Marketing - researcher - advertiser - buyer - seller - distributor
Accounting - bookkeeper - private accounting - public accounting - government accounting	Finance - banker - financial analyst - stockbroker
Data Processing - computer operator - computer programmer - system analyst	

1.2.5 Соотнесите названия профессий с их описаниями:

1) Management

a) the handling of large amounts of information generated by business operations;

- | | |
|--------------------|---|
| 2) Marketing | b) the measurement and communication of financial information; |
| 3) Accounting | c) the acquisition and utilization of capital in order to start up, operate, and expand a company; |
| 4) Finance | d) the activities guiding a company to accomplish its objectives; |
| 5) Data Processing | e) the movement of goods and services from manufacturer to customer in order to satisfy the customer and to achieve the company's objectives. |

1.2.6 Взгляните на рекламное объявление о работе. Послушайте следующий диалог, в котором Фиона Скотт рассказывает о нём своей подруге, и заполните пробелы в рекламном объявлении.

'PREFER A CAMPING TRIP TO A COCKTAIL PARTY?'

PATAGONIA has a new position open:

¹ _____ Associate

Job is based in ² _____. Candidates must have substantial ³ _____ / _____ experience and strong ⁴ _____ skills. They must have serious proficiency in technical sports(skiing, kayaking, climbing ...) and outdoor experience.⁵ _____ mother tongue. Environmental background a plus.

No glamor... it's a gritty job!

PATAGONIA is a ⁶ _____ company which designs and distributes functional ⁷ _____.

Send CV with pictures to

Nathalie Baudoin

Patagonia GmbH

Reitmorstrasse 50

8000 Munich 22- Germany

The interviews will be in Munich during the last week of ⁸ _____.

1.2.6.1 Фиона Скотт прочла в газете рекламное объявление о работе. Она решает воспользоваться объявлением и устроиться на работу в компанию. Ей необходимо заполнить несколько документов. Используя информацию, представленную в приложении Б, расставьте названия пунктов сопроводительного письма соответствующим образом.

- a) References
- b) Activities
- c) Personal Details
- d) Education
- e) Skills
- f) Professional Experience

Curriculum Vitae

1 _____

Fiona Scott

52 Hanover Street

Edinburgh EH2 5LM

Scotland

Phone: 0131 449 0237

2 _____

1991-1992 London Chamber of Commerce and Industry

Diploma in Public Relations

1988-1991 University of London

BA (Honours) in Journalism and Media Studies (Class II)

1981-1988 Broadfield School, Brighton

A levels in German (A), English (B), History (B) and
Geography (C)

3 _____

1995-present Public Relations Officer, Scottish Nature Trust

Responsible for researching and writing articles on all

aspects of the

Trust's activities and ensuring their distribution to the press

Editor of the Trust's monthly journal

In charge of relations with European environmental agencies

1992-1995 Press Officer, Highlands Tourist Board

Preparation of promotional materials and brochures

Co-ordination of media coverage

Summers of

1990 and 1991 The Glasgow Tribune newspaper

Two three-month training periods as assistant to the Sports Editor

Arranging and conducting interviews

Preparation of articles covering local community sports events

4 _____

IT Office 2000 and Windows NT, Excel, Internet, Powerpoint

Languages Fluent German and proficient in French

Additional Driving licence (car and motorcycle)

5 _____

Cross-country skiing, rock climbing and swimming

Ski Instructor (grade II)

Secretary of the local branch of "Action", an association organizing sports

Activities for disabled children

6 _____

Geoffrey Williams

Professor of Journalism

University of London

Brenda Denholm

Sports Editor

The Glasgow Tribune

1.2.6.2 Сопроводительное письмо (Letter of application) не менее важно, чем жизнеописание, т.к. оно является примером первого контакта с работодателем. Если сопроводительное письмо составлено с нарушением некоторых правил, оно создаст плохое впечатление на работодателя. Сопроводительное письмо обычно содержит четыре пункта, в которых Вам следует:

- подтвердить, что Вы хотите получить эту работу и сообщить, из каких источников Вы узнали о вакансии;
- сказать, почему Вы хотите работать в той или иной должности и насколько Ваши интересы совпадают с интересами компании;
- обозначить, какой вклад Вы можете внести в работу компании, используя свои знания и профессиональный опыт;
- сообщить о Вашем желании принять участие в собеседовании.

Ниже представлены выдержки сопроводительного письма Фионы Скотт. Распределите отрывки согласно структуре письма (см. рисунок 2).

a) Although I am presently employed by a non-profit making organization, it has always been my intention to work in a commercial environment. I would particularly welcome the chance to work for your company as I have long admired both the quality of the products that it provides and its position as a defender of environmental causes. As you will notice on my enclosed CV, the job you are offering suits both my personal and professional interests.

b) I would pleased to discuss my curriculum vitae with you in more detail at an interview. In the meantime, please do not hesitate to contact me if you require further information. I look forward to hearing from you.

c) Dear Ms Baudoin.

d) 8th January 2012.

e) I am writing for the position which was advertised last month in The Independent.

f) 52 Hanover Street

Edinburgh

EH2 5LM

UK

g) Nathalie Baudoin.

h) Patagonia Gmbh.

i) Reitmorstrasse 50

8000 Munich 22

Germany

j) My work experience has familiarized me with many of the challenges involved in public relations today. I am sure that this, together with my understanding of the needs and expectations of sport and nature enthusiasts, would be extremely relevant to the position. Moreover, as my mother is German, I am fluent in this language and would definitely enjoy working in a German-speaking environment.

k) Fiona Scott.

l) Yours sincerely.

The diagram illustrates the structure of an accompanying letter, consisting of 12 numbered boxes arranged vertically within a larger rectangular frame. The boxes are numbered 1 through 12, with the numbers centered within each box. The boxes are arranged in a single column, with the number 1 at the top and the number 12 at the bottom.

Рисунок 2 – Структура сопроводительного письма

1.2.6.3 Не только само сопроводительное письмо, но и его текст имеет определённую структуру. Обозначьте части (1-5) письма соответствующими буквами (a-e):

- a) formal ending;
- b) personal qualities;
- c) why good for the job;
- d) reasons for interest;
- e) reason for writing.

Dear Sir/Madam

1. I am writing to apply for the position of volunteer worker which I saw advertised in The Guardian last week. I would be interested in teaching Maths to primary children in your camp in Bangladesh. I enclose a copy of my CV.

2. I would like to work for you because I am very interested in teaching. I would also like to learn about a different culture as I feel that intercultural understanding is extremely important.

3. I am hard-working and committed person. For the last three years, I have done voluntary work visiting elderly people in my local area. I have also taught immigrant children so I feel confident I can get on well with people from other cultural backgrounds.

4. I think I could be a good primary teacher of Maths due to my teaching experience and since I have Maths “A” level. In addition I hold a certificate in first aid, which might be useful.

5. I look forward to hearing from you.

Yours faithfully

1.2.7 Прочитайте несколько полезных советов, как успешно пройти собеседование при приёме на работу. Замените выделенные глаголы следующими словами и выражениями: think of; make a list; talk clearly; communicate; invent; observe everything in a place; relax; talk a lot about; arrive; put on good clothes; make yourself comfortable; find information; pretend; write.

1) Dress up for the interview to get across a responsible attitude.

2) Calm down before the interview by going for a walk or having a cup of tea or coffee.

3) Think about the job and write down your strengths and weaknesses.

4) Look things up about the company on the Internet.

5) Turn up at the interview a couple of minutes early.

6) Settle down in your chair and look around the room.

7) Take down notes during the interview.

8) Make up information about yourself.

9) Don't make out you understand everything when you don't.

10) Don't go on about your personal life.

11) Speak up and express yourself clearly.

12) Come up with a couple of questions about the job.

1.2.8 Прочитайте рекламное объявление для будущих выпускников вуза о вакансии в компании Кларка Хупера. По аналогии с предыдущими примерами составьте CV и сопроводительное письмо, которые необходимо отправить в компанию на имя Мишель Хокин. Детали биографии могут быть вымышленными, но кандидат на должность должен быть студентом старшего курса университета.

DON'T PASS

Not your degree, this ad. Got your attention though, didn't it? And that's our business. We organize training courses and need a person having teaching experience. Promotional marketing involves everything from sales promotion to product launches in becoming an account handler, and you think you're capable of the kind of ideas that stand out in an increasingly media literate society, send your CV to Michelle Hocking at the address below.

Clarke Hooper,
ST Laurence Way,
Slough, Berkshire,
SL1 2BW

1.2.9 Заполните текст словами из рамки, употребив их в соответствующей грамматической форме. Если необходимо, воспользуйтесь словарём.

impress	vary	qualify	occupy	achieve	succeed
educate	effect	be able	be possible	be accurate	

It is important to make a good 1) _____ when going for a job interview. Interviewers usually ask a 2) _____ of questions, many of which concern 3) _____. However, they also usually like to ask questions about previous 4) _____ as well as 5) _____ not connected to the work place. Often, the 6) _____ candidate is not the one with the most impressive 7) _____ but the one who shows that he or she has made the most 8) _____ use of their time. Few employers want employees who are 9) _____ to think about themselves. The 10) _____ of advancement in any job very rarely on the 11) _____ of work but more on the enthusiasm and dedication of the employee.

1.2.10 Прочитайте 4 отрывка из сопроводительных писем. Авторы имеют различный подход к выбору места работы. Вообразите, что Вы – претендент на должность в компании Кларка Хупера и Вам предстоит собеседование с менеджером по персоналу Мишель Хокин. Какой из подходов вы считаете наиболее приемлемым?

1. If you believe in the pursuit of excellence, then I am interested in joining your company. I set high standards for myself and expect them from others, especially the organizations that I work for. I look forward to an opportunity to add to the list of already outstanding achievements, which are outlined in my CV.

2. From my CV, you will see that five years at a Chemicals Multinational have given me a solid business background. I am responsible for my department's logistical planning, which has developed my organizational skills. However, I am now looking for opportunities for further development and responsibility, which my present employer cannot offer.

3. I am very keen to work for your company because of its excellent reputation. I do not have the specific qualifications or experience referred to-in your advertisement.

However, I am applying because I feel I am able to make up for this through hard work and willingness to learn.

4. As a commercially aware and linguistically trained university graduate, I have a broad range of employment experience at blue-chip companies in both the USA and Europe. I am dynamic and creative, with a strong team spirit and leadership qualities. I have a proven record of working with individuals at all levels through highly developed interpersonal and communication skills.

1.2.10.1 Ещё раз прочитайте отрывки. Они содержат несколько стандартных фраз, которые часто используются в сопроводительных письмах. Подчеркните в тексте фразы, которые означают следующее:

- a) I'd really like to work for you because you're such a great company.
- b) If you think doing things well is important, I'd like to work for you.
- c) I don't really have the profile of the ideal candidate.
- d) I've worked with many different important companies.
- e) I've shown I can work with all kinds of people and get on with everyone.

1.2.11 Ещё раз проверьте знание лексики по теме. Дополните текст словами из рамки.

a) skills	b) participate	c) profession	d) companies	e) apply
f) training	g) interview	h) attend	i) responsibility	j) experience

Graduating from the university is a very busy, exciting time for people. Everyone wants to find a good job and begin working in their chosen 1)_____. The first step is to find a suitable vacancy and 2) _____ for the position. If you are called for an 3) _____, you will be asked what 4) _____ you have and where you 5)_____ the university. They may ask if you have any previous 6) _____ in that type of work. Many large businesses and 7) _____ will require their new employees to 8) _____ in a special 9) _____ course before they are given the 10) _____ of working on their own.

1.3 Модуль 3. Company Performance

1.3.1 Соотнесите слова и их значения. Проверьте свои ответы по ключу.

- | | |
|---------------------------|--|
| 1) power culture | a) уверенный в себе |
| 2) self-reliant | b) успешное выполнение |
| 3) highly competitive | c) ценить |
| 4) tough-minded | d) силовой тип взаимоотношений |
| 5) role culture | e) удовлетворять |
| 6) task culture | f) высоко конкурентный |
| 7) successful fulfillment | g) ролевой тип взаимоотношений |
| 8) satisfy | h) упрямый, несговорчивый |
| 9) conform | i) соответствовать, подчиняться |
| 10) value | j) тип взаимоотношений, нацеленный на выполнение задач |

1.3.1.1 Прочитайте и переведите текст

Text 1 Classification of Organization Cultures

Power Cultures. In these cultures self-reliant and highly competitive self-development provides the basis of relations. A manager's success is related to their charisma and influence, rather than to their knowledge and experience. The style of the chief executive is the model for other managers. In organizations of this type managers need to be tough-minded and aggressive.

Role Cultures. In these cultures a manager's role is completely related to their place within a centralized system. Their success depends on how well they adhere to rules, procedures, and precedents. Individualism and aggression are not valued in these cultures. Employees in these organizations should not exceed the limits of their roles.

Task Cultures. In organizations of this type they value everything that makes it possible to get the work done. The main concern in these organizations is with successful completion of their projects. A manager's success is related to their knowledge and experience required to achieve tasks, rather than to meet the requirements of their role.

Individual Cultures. In organizations of this type freedom of expression is valued the most. Effectiveness of any activity in these organizations is related by how much the activity satisfies the staff, rather than by how well it conforms to business plans. Independence, creativity, and experiment are also valued in these organizations.

1.3.1.2 Каковы на ваш взгляд преимущества и недостатки каждого типа взаимоотношений в организации? Обоснуйте свою точку зрения. Используйте следующие слова и выражения:

To my mind ...

In my opinion ...

As for me I think that ...

I consider that ...

1.3.2 Presentation

1.3.2.1 Важной частью работы любой компании является умение делать презентации (приложение Е). Чтобы презентация имела успех, нужно, чтобы при её составлении были соблюдены определённые правила. Вспомните, какие хорошие презентации вы видели в последнее время. Что, по вашему мнению, делает их столь удачными? Дополните список элементов, составляющих хорошую презентацию, используя слова в рамке.

a – e humour talk contact appearance knowledge	f – j preparation language attitude voice visuals
--	---

To be a good presenter you need ...

- | | |
|-------------------------------|----------------------------|
| a. a well-structured _____ | f. an enthusiastic _____ |
| b. thorough subject _____ | g. a strong _____ |
| c. a smart and professional _ | h. a creative use of _____ |
| d. a good sense of _____ | i. expressive body _____ |
| e. good eye _____ | j. careful _____ |

1.3.2.2 Обсудите с партнёром элементы презентации, названные в предыдущем упражнении и перечислите с учётом степени их важности. Используйте следующие фразы:

What you need most of all is

Another important thing is

I think ... is pretty important too.

... can make a real difference.

It helps if ..., but it's not essential.

You don't need ..., as long as

Дополните список элементов презентации собственными идеями.

1.3.2.3 Прочитайте высказывание. Как Вы считаете, насколько хорошим является совет, приведённый в данном высказывании?

Did you know ... that almost thirty million business presentations are given every day? And yet, in surveys, most managers say they are more afraid of public speaking than anything else – even death! To overcome nerves, a lot of presentation trainers advise you to ‘just be yourself’.


1.3.2.4  Послушайте, как трое людей произносят реплики. Обратите внимание, как они говорят. Как Вы считаете, это выдержки из дружеской беседы или из презентации? Почему Вы так думаете? Отметьте соответствующие пункты в таблице 2.

Таблица 2

Speaker's number	Conversation	Presentation
1		
2		
3		
4		
5		
6		

1.3.2.5 Скажите, чем отличается публичное выступление от речи человека в неформальной обстановке. Обдумайте следующее:

- how clearly you speak;
- how often you pause;
- how quickly you speak;
- how emphatic you are.

1.3.2.6 Следующие фразы будут полезны в структурировании презентаций.

Дополните их, используя подходящий предлог.

to	on	of	off	for	back	about	up
----	----	----	-----	-----	------	-------	----

- 1) To start _____, then, ...
- 2) To move _____ to my next point, ...
- 3) To go _____ to what I was saying, ...
- 4) To run now _____ a different matter, ...
- 5) To say a bit more _____ that, ...
- 6) To give you an example _____ what I mean, ...
- 7) To digress _____ a moment, ...
- 8) To sum _____, then, ...

1.3.2.7 Скажите, какие выражения из упражнения 3.19.1 используются в следующих ситуациях (возможны два варианта ответа).

- a) return to an important point?
- b) repeat the main points?
- c) talk about something unconnected?
- d) begin the presentation?
- e) expand a point?
- f) change the subject?

1.3.2.8 Вы можете привлечь внимание к своим наглядным средствам с помощью приведённых ниже фраз. Дополните их, используя слова, данные в рамке.

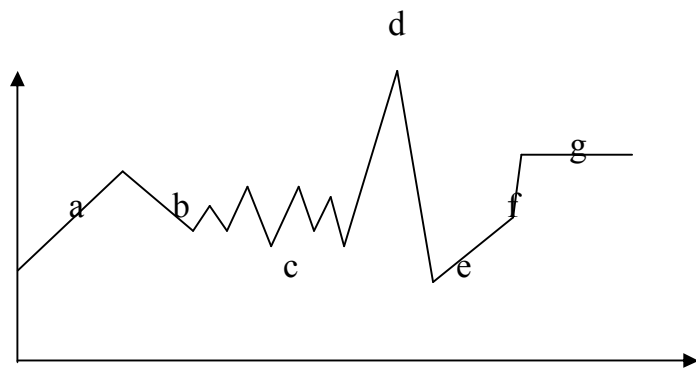
a. give	b. see	c. point	d. have	e. show
---------	--------	----------	---------	---------

- 1) _____ a look at this.
- 2) As you can _____, ...

- 3) I'd like to _____ out ...
- 4) Let me _____ you something.
- 5) To _____ you the background to this.

1.3.2.9 Укажите, какие части графика соответствуют следующим глаголам:

- 1) Rise _____
- 2) Level off _____
- 3) Fluctuate _____
- 4) Peak _____
- 5) Recover _____
- 6) Bottom out _____
- 7) Fall _____



1.3.2.10 Подготовьте краткую презентацию с помощью плана, представленного ниже, заполните правую колонку таблицы 3.

Таблица 3

A ten-point presentation plan	Structure
1	2
<p>1. Фразы для начала презентации (выберите одну из них)</p> <p>(Задайте вопрос) Have you ever ...? How would you ...?</p> <p>(Сообщите необычные факты) Did you know...?</p> <p>(Приведите высказывание известной личности) (Name) once said...</p> <p>(Используйте газетный заголовок) Have a look at this.</p>	Title
<p>2. Дайте основание исследуемой проблеме</p> <p>OK. (Time) ago we were having difficulties with ...</p> <p>We couldn't ...</p> <p>And we weren't ...</p>	Background
	1
	2
	3

Продолжение таблицы 3

1	2
3. Задайте риторический вопрос So, what was going wrong?	
4. Опишите проблему Well, the problem we were facing was not ..., but ...	Problem
5. Какой эффект данная проблема оказывает Now, obviously, this was having an effect on ... as well as ... and ...	Effects 1 2 3
6. Задайте ещё один риторический вопрос So, how did we deal with the problem?	
7. Опишите процесс решения проблемы Well, basically, there were three things we had to do. Our first priority was to ... The next thing was to ... And, finally, we ...	Action 1 2 3
8. Задайте третий риторический вопрос The question is, did it work?	
9. Опишите результаты решения проблемы Have a look at this. Here are the results. As you can see ...	Results
10. Подведите итог OK, I'm going to break off in a second and take questions. To sum up, ... Thank you.	Summary

1.3.3 Business Letters

1.3.3.1 Важной составляющей работы в компании является умение составлять деловые письма (приложение И). Как писать письма на английском? Письма бывают официальные и неофициальные. Официальные письма называются Business Letters, неофициальные – Personal Letters. Прочитайте и переведите информацию в таблице 4 об отличиях между деловыми и личными письмами.

Таблица 4

Business Letters	Personal Letters
1) Style formal – Dear Sir,/Mr. X, (you may have a colon (Am) instead of comma (Br) or no punctuation marks)	1) Style informal – Dear Allan, / Hallo Allan/ Hi Allan / My dear Paula etc.
2) typed	2) handwritten usually
3) reader's / receive name and address	3) _____
4) the exact date: January 2, 19 xx	4) you don't always write the year in the date
5) references	5) _____
6) no contractions	6) you use contractions: I'm, it's, we've, you'd etc.
7) a formal ending: Yours faithfully, Yours sincerely	7) informal ending: Love, Best wishes, As always, Keep in touch, Yours as ever, Yours affectionately, etc.
8) signature	8) only your first name
9) your name and job under your signature	9) _____
10) your address (more usually it is now written in the upper left or right corner of the letter)	10) not necessary if you write to your friend

1.3.3.2 Скажите, является ли следующее письмо личным или деловым? (См. рисунок 3)

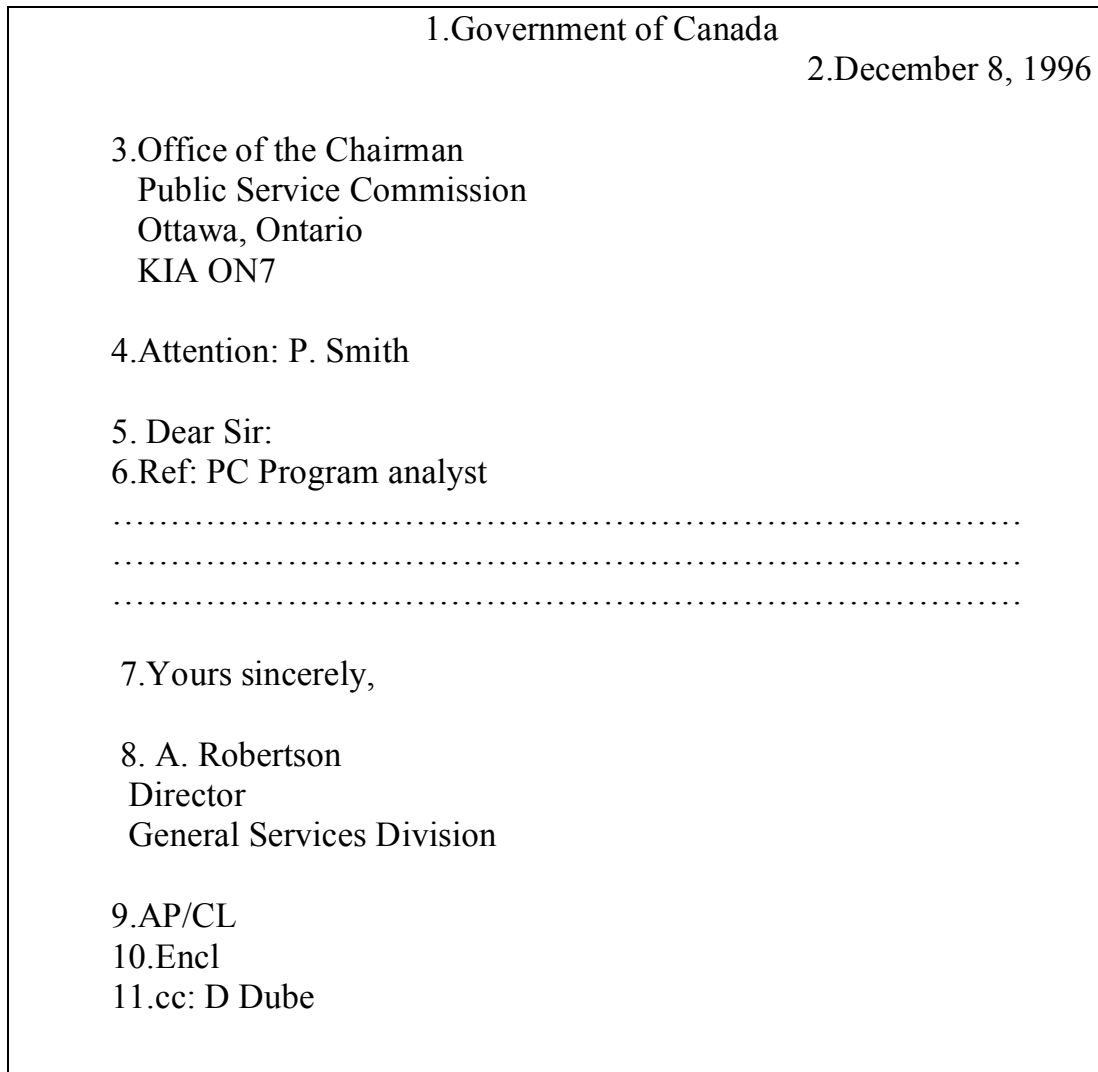


Рисунок 3

1.3.3.3 Вы когда-либо получали деловые письма или e-mail сообщения? Ниже приведены некоторые размышления по поводу важности написания деловых писем. Восстановите логику высказывания, расставив в правильном порядке следующие фразы:

Before you write your next business letter, ...

- 1) ___ up on discussion for confirmation purposes.
- 2) ___ must ask: is a letter necessary? There are many
- 3) ___ failed. They are necessary when it is

- 4) ___ record of something. They are necessary to follow
- 5) ___ call may be the better
- 6) ___ there is an important question you
- 7) ___ solution. Letters are necessary
- 8) ___ occasions when a face-to-face
- 9) ___ when face-to-face discussions have
- 10) ___ meeting or a telephone
- 11) ___ important to have a permanent

1.3.3.4 Используя информацию Приложения И соотнесите части письма и их названия: date; main paragraph; letterhead; references; salutation; introductory paragraph; concluding paragraph; recipient's address; sender's address; typed signature; complementary ending; enclosure; title (position); signature.


- 1) WIDGETRY, LTD
- 2) 6Pine Estate, Westhornt, Bedfordshire, UB 18 22 BC
Telephone 901723456 Telex X238WID Fax 901767893
Michael Scott, Sales Manager, Smith&Brown, pic.
- 3) Napier House,
North Molton Street,
Oxbridge OB 84 9TD
- 4) Your ref. MS/WID/IS/88
Our ref. ST/MN/10/88
- 5) 31 January 20___
- 6) Dear Mr. Scott

7) Thank you for your letter of 20 January, explaining that the super widgets. Before I place a firm order I would like to see samples of the new super widgets. If the replacement is as good as you say it is, I shall certainly wish to reinstate the original order, but placing an order for the new items.

8) Apart from anything else, I should prefer to continue to deal with Smith and Brown, whose service has always been satisfactory in the past. But you will understand that I must safeguard Widgerty's interests and make sure that the quality is good.

9) I would, therefore, be grateful if you could let me have a sample as soon as possible.

10) Yours sincerely,

11) 

11) Simon John

12) Production Manager

13) Encl.

1.3.3.5 Структура данного письма была нарушена, восстановите его.

1) Simon John

2) Widgerty LTD

3) 6 Pine Estate, Westhorpe, Bedfordshire, UB 18 22 BC

Telephone 901723456 Telex X238WID Fax 901767893

4) I look forward to hearing from you.

5) Your ref. MSAVD/22/88

Our ref. JB/MS/48/88

6) Yours sincerely,

7) James Bowers, Sales Manager

Electroscan Ltd., Orchard Road Estate

Oxbridge UB 8410SF

8) Production Manager

9) Thank you for your letter. I am afraid that we have a problem with your order.

10) 6 June 20__

11) Unfortunately, the manufacturers of the part you wish to order have advised us that they cannot supply it until September. Would you prefer us to supply a substitute, or would you rather wait until the original pens are again available?

12) Dear Mr. Bowers

1.3.3.6 Напишите деловые письма согласно заданиям.

Letter 1

Partners	
Mr. W. Baker Sales Manager Tools Ltd.	Mr. N. Kainashi Export Department Wishinata
Addresses	
553 Broad Street Harrisburg PA 17285 USA	64 Market Square Singapore

1) Mr. W. Baker is sending Mr. N. Kainashi an order for spare part. He informs his partner of it in a covering letter. Help Mr. W. Baker to write the letter.

2) Do not forget to mention that the order is signed.

3) Your letter must contain the necessary framing elements.

Letter 2

Partners	
O. Simonov General Manager Russian Hotel	T. Gupta Manager Gopal Traders Ltd.
Addresses	
36 Pokrovsky Blvd. Moscow 118306 Russian Federation	23 Chittaranijan Road Madras India

Russian Hotel has orders for Indian spices and nuts from several first-class hotels in Moscow. Write an enquiry for Russian Hotel to Gopal Trades Ltd. of India along these lines:

1) Introduce your firm. Russian Hotel is a trading organization engaged in importing different products (often foodstuffs) for their client including a number of first-class hotels in Moscow.

2) Say that you wish to know what kinds of spices and nuts Gopal Traders Ltd. have to offer.

3) Ask the Indian firm to send you some brochures and price lists.

4) Express hope in establishing close business relations with the firm.

5) Do not forget to sign your letter properly.

1.3.3.7 Напишите письмо в компанию NTG с просьбой рассмотреть приложенный проект контракта.

Exercise 1. Write a covering letter to NTG Industries sending a draft contract as an enclosure.

NTG is an English firm located in Edinburg, Mortimer Street, 101. Ask the firm to consider the draft and to make the necessary alterations.

Exercise 2. You are sending samples of cotton fabrics to Alexio Textile Company in Greece. The company's address is 162 Omonia Square Athens. Write a covering letter.

1.3.3.8 Напишите адреса в соответствии с правилом.

Mathews & Wilson	Chicago, 1 Lin. 1562
Ladies' Clothing	21 Conduit Street
General Manager	W.ST. Avery Ltd.
75 High Street	Mr. Simpson
Glasgow 411503	
Scotland	
W 13	

1.3.3.9 Назовите элементы письма.

	1	
		2
3		
4		
5		
	6	
	7	
	8	
9		
10		
11		

1.3.3.10 Расшифруйте аббревиатуры (Приложение К).

- 1) NY –
- 2) St –
- 3) aq –
- 4) C.O.D. –
- 5) f.o.t. –
- 6) & -
- 7) Ltd. –
- 8) sig. –
- 9) VAT –
- 10) shipt –
- 11) re –
- 12) ref. –
- 13) qv. –
- 14) p.a. –
- 15) PA –

1.3.4 E-MAIL

1.3.4.1 Не существует установленных правил написания e-mail сообщений, но есть несколько полезных советов по их составлению. Соотнесите каждое правило (a-g) с причиной, почему они полезны.

- a. Create a subject line with impact.
- b. Write short sentences.
- c. Keep paragraphs short.
- d. Don't always trust your spell check.
- e. Put your signature on the message.
- f. Proofread the message before sending it.
- g. Use headings, bullets and numbering.
 - 1) It saves people scrolling down to see if there's more text.
 - 2) These will guide the reader and make the message easier to grasp.
 - 3) It can't tell the difference between *your* and *you're*, or *theirs* and *there's*.

- 4) It is more likely that someone will read your e-mail.
- 5) There's less chance the reader will miss anything.
- 6) It creates a more professional image if there are no silly errors.
- 7) You don't need complex grammar or punctuation.

1.3.4.2 В e-mail сообщениях обычно содержится меньше устойчивых выражений, чем в деловых письмах, и они менее официальные. Перепишите следующие деловые письма в виде e-mail, используя выражения в рамках вместо выделенных выражений.

Sorry about	Bad news	Could you do me a favour and ...?
Got your message on ...	Cheers.	Sorry, but I can't make
Hi	Good news: from	Shall I ...?

1. **Dear** Louisa,

Thank you for your letter of September 12th. Unfortunately, I shall be unable to attend the meeting on the 21st. **I would appreciate it if you could** send me a copy of the minutes.

Best wishes,

Tom Hunt

2. **I'm delighted to tell you that as of Jan 2** we are offering substantial discounts on all orders over 1000. **If you wish, I would be happy to** send you further details and a copy of our new catalogue.

3. **I regret to inform you that** the board turned down your proposal. **I would like to apologise for** not getting back to you sooner on this, but I've been in Montreal all week.

If you have any questions, let me know.	Following	Are we still OK for ...?
About	I'm sending you ... as an attachment.	Speak to you soon.
Please	Thanks.	See you ...

4. **I'm writing to confirm our appointment on May 3rd.** My flight gets in about 11 am. **With regard to** my presentation on the 4th, could you make the necessary arrangements? **I enclose** a list of the equipment I'll need.

I look forward to meeting you next week.

Charlotte De Vere

5. **Further to** our telephone conversation this morning. **I'd be grateful if you could** send me a full description of the problem and I'll pass it on to our technical department.

Thank you for taking the time to do this. If I can be of any assistance, please do contact me again.

I look forward to hearing from you.

1.3.4.3 Расставив знаки пунктуации, найдите 12 выражений.

Emailmyflightdetailsletmehaveacopyofthereportgetontooursuppliergetbacktomewi
thinthehourtakeaquicklookattheproposalarrangeforsomebodytomeetthematthestationsetupa
meetingwiththeheadsofdepartmentsendtheiraccountsdepartmentaremindefixmeanappoint
mentbooktheconferenceroomforthreefaxthefigureshroughtomeorganiseatouroftheplantfors
omevisitors

1.3.4.4 Используя следующие слова, постройте не менее 10 компьютерных терминов: key, site, search, page, data, web, sheet, desk, menu, hard, home, board, spread, hope, top, ad, engine, disk, base, banner.

1.3.4.5 Как правило, при написании e-mail сообщений некоторые грамматические обороты опускаются, например: It's a great idea. I'm presenting it to the board today. I'll speak to you later. Вставьте отсутствующие элементы в e-mail сообщение.

Hi Rosa-been in meetings all day, so just got your message plus attachment.

Sounds great-particularly like your suggestions about discount rates. One or two points a bit unclear perhaps, but basically good stuff. Could add something about packaging. Nice job, anyway.

See you Friday. Leo

1.4 Модуль 4. International Business Style

1.4.1 Прочтите типичные портреты менеджеров из пяти стран, представленные ниже. Как Вы думаете, из какой страны каждый из них?

1) Germany;

2) Poland;

3) Sweden;

4) The United Kingdom;

5) The United States.

a) Managers from this country:

- consider professional and technical skills to be very important;
- have a strong sense of authority;
- respect the different positions in the hierarchy of their companies;
- clearly define how jobs should be done;
- are very loyal to their companies and expect their subordinates to obey them;
- are often older than in other countries.

b) Managers from this country:

- receive a general education;
- delegate authority;
- take a practical approach to management;
- have relatively formal relationships at work;
- encourage their employees to work individually;
- believe it is important to continue education and training at work.

c) Managers from this country:

- consider social qualities to be as important as education;
- encourage their employees to take an interest in their work;
- pay close attention to the quality of working life;
- do not use much authority as in other countries;
- appreciate low-level decision-making;
- are often women.

d) Managers from this country:

- generally attend business schools;
- communicate easily and informally at work;
- admire the qualities of a leader;
- expect everyone to work hard. Individual performance is measured and initiative is

rewarded;

- have competitive and aggressive attitudes to work;
- often accept innovation and change.

e) Managers from this country:

- have either gained their experience in state-owned enterprises or are competitive self-starters;

- older managers hold technical degrees rather than business qualifications;
- work very long hours and expect their subordinates to do so;
- are extremely innovative, optimistic and determined;
- are quick to invest in the development of new products, market techniques and

methods of production and distribution.

1.4.1.1 Отметьте преимущества и недостатки вышеуказанных подходов к менеджменту, заполнив таблицу 5.

Таблица 5

Pros	Cons

Составьте 2 предложения, выражающие Вашу точку зрения по этому поводу.

Используйте следующие выражения:

To my mind...

As I think...

In my opinion...

I consider...

As to me...

1.4.2 Прочитайте текст «The Centre for International Briefing», в котором говорится о курсах повышения квалификации для бизнесменов, выезжающих за границу. Дополните текст следующими предложениями:

a) ‘In a country like Japan, the notion of personal space which we value so much simply has no meaning’, he says.

b) In Asian cultures most of it takes place behind the scenes.

c) The difference between understanding a culture and ignoring its conventions can be the measure of success or failure abroad.

d) The Centre for International Briefing has spent 40 years preparing the wary traveler for such pitfalls.

e) John Doherty, International Marketing Director with the Irish Industrial Development Authority, explains how you can easily talk yourself into trouble at a business meeting in Japan:

f) Greetings, gestures and terms of address are all potential hazards abroad.

The dos and don'ts of travelling abroad are a potential minefield for the unprepared traveler. If you spit in some countries, you could end up in prison. In others, spitting is a competitive sport.

¹ _____. Though it may sound like a covert operation for aspiring secret agents, what the Centre does is prepare travelers for encounters with new social and business customs worldwide. “There are two broad tracks to our training program” explains Jeff Toms Marketing Director. “One covers business needs, the other social etiquette. For example, business travelers need to know how decision-making works.”

² _____. In China, it may be necessary to have government involved in any decisions taken. And in India, people are sometimes late for a scheduled appointment.

³ _____. While we are familiar with the short firm handshake in this part of the world, in the Middle East the hand is held in a loose grip for a longer time. In Islamic cultures, showing the soles of your feet is a sign of disrespect and crossing your legs is seen as offensive.

⁴ _____. Jeff Toms tells the story of a British employee asked to post a letter by her Indonesian employer. “She knew the letter was too late for the six o'clock post, so she

decided to hold it until the eight o'clock one. Her boss saw the letter on her desk and sacked her for not posting it immediately. In Western cultures we believe in empowering people and rewarding them for using initiative, but other cultures operate on the basis of obeying direct orders.”

⁵ _____ “For them, the most senior person at the meeting will say very little, and the person doing most of the talking is not very important”.

Doherty has spent 12 of his 16 years with the IDA working abroad in the USA, Germany, South-East Asia and Japan. ⁶ _____. “With a population of 125 million condensed into a narrow strip of land, private space for the Japanese is virtually non-existent. You can't worry about your personal space in a packed train when people are standing on your feet.”

Полезные советы для выезжающих:

DO

- Show an interest in, and at least an elementary knowledge of the country you are visiting;

- Learn a few words of the language – it will be seen as a compliment;

- Be sensitive to countries who have bigger and better-known neighbors, and try not to confuse Canadians with Americans, New Zealanders with Australians, Belgians with French;

- Familiarize yourself with the basics of business and social etiquette. As a starting point, learning how to greet people is very important.

DON'T

- Assume you won't meet any communication problems because you speak English. You may think you are paying somebody a compliment by telling them their business is going a bomb. Americans will infer you think it is failing;

- Appear too reserved. As Americans are generally more exuberant than their European colleagues, they may equate reserve with lack of enthusiasm.

1.4.3 Соотнесите слова из левой колонки с соответствующими характеристиками из правой:

1) abroad

a) something done in a society because of tradition

- | | |
|-----------------|--|
| 2) a minefield | b) able to understand others' feelings |
| 3) a pitfall | c) in or to a foreign country |
| 4) a custom | d) something that express admiration |
| 5) etiquette | e) to show or represent |
| 6) scheduled | f) rude or insulting |
| 7) to be a sign | g) a situation with hidden dangers |
| 8) offensive | h) formal rules for polite behavior in society |
| 9) a compliment | i) a likely problem |
| 10) sensitive | j) arranged for a certain time |

1.4.3.1 Дополните текст, используя лексику из упражнения 1.4.3.

Gift Giving in the International Business Context

In Great Britain and the United States corporate gift giving is not a very popular ¹ _____; people can spend their entire working lives without ever receiving a corporate gift. However, gift giving is sometimes an integral part of the negotiation process when doing business ² _____. It is important to learn about the ³ _____ of gift giving before sending or taking a gift to an international client or business partner, or you may find that your gesture appears ⁴ _____.

For example, in China a desk clock ⁵ _____ bad luck or death. It is also interesting to note that the receiver never opens a gift in front of the giver as that would signify that the content was more important than the act of giving. Waiting for the person to open your gift would show that you were not ⁶ _____ to Chinese culture.

In France, don't give something with your company logo, as they find items like this impersonal and in bad taste.

Giving knives in Italy, Russia and Argentina could lead to problems in establishing a deal as this signifies cutting off the relationship!

Giving flowers is another possible ⁷ _____. In England, Australia and Canada, some people see white lilies as a symbol of death while in Germany, yellow and white chrysanthemums could be seen this way.

1.4.4 Small Talk Practice (Приложение Д).

1.4.4.1 At the Office. Прочитайте и переведите диалог.

Mrs. Yekaterina: Good morning. My name is Yekaterina Nazarova. Excuse me, have we met before?

Mr. Ethan Cook: Good morning. Let me introduce myself, I'm Ethan Cook.

Mrs. Yekaterina: Glad to meet you. Wellcome to "Alexander Company". Can I help you?

Mr. Ethan Cook: Glad to meet you, too. I've got an appointment with Mr. Alexander Fooks and his assistant at ten o'clock. I'm afraid we are a bit early.

Mrs. Yekaterina: That's quite all right. He phoned to say he's on his way. Shall I take your coat?

Mr. Ethan Cook: Yes, thank you. Let me introduce Mr. Kirk to you. He is my assistant.

Mr. Ryan Kirk: It's nice meeting you. How do you do, Mrs. Nazarova?

Mrs. Yekaterina: How do you do, Mr. Kirk. Glad to meet you too. Would you like a cup of tea or coffee while you're waiting?

Mr. Ethan Cook: Thank you. I'll have tea if that's all right.

Mr. Ryan Kirk: Thank you. With pleasure.

Mrs. Yekaterina: Did you have any difficulty getting here?

Mr. Ryan Kirk: No, really, but the traffic was very heavy.

Mrs. Yekaterina: It's rush hour, isn't it?

Mr. Ryan Kirk: Yes, that's true!

Mr. Ethan Cook: Mrs. Ekaterina, do you mind my smoking here?

Mrs. Ekaterina: No. Go ahead. There's an ashtray over there.

Mr. Ethan Cook: Thank you.

Mr. Alexander: Good morning, Ekaterina. How are you coming along?

Mrs. Ekaterina: Good morning, Alexander. Things are well with us. Two gentlemen are waiting for you.

Mr. Alexander: That's right. Introduce us, please!

Mrs. Ekaterina: Let me introduce my director to you. This is Alexander Foos. This is Mr. Ethan Cook.

Mr. Alexander: Pleased to meet you. How do you do, Mr. Cook?

Mr. Ethan Cook: How do you do, Mr. Foos.

Mr. Ethan Cook: Have you met Mr. Ryan Kirk, Mr. Foos? He's my assistant.

Mr. Alexander: My pleasure, Mr. Ryan Kirk.

Mr. Ryan Kirk: The pleasure is mine actually.

Mr. Alexander: My new assistant is a real find. Mrs. Ekaterina Nazarova.

Mr. Ethan Cook: We are acquainted already.

Mr. Ryan Kirk: Yes, that's true! Mrs. Yekaterina Nazarova real find.

Mr. Ethan Cook: Strongly agree.

Mrs. Ekaterina: Many thanks.

Mr. Alexander: All right. We've got an appointment. Let's negotiate our partnership during the dinner.

Mr. Ethan Cook: Good idea. Agreeable.

Mr. Alexander: Mrs. Nazarova, will you book a table for us?

Mrs. Yekaterina: That's right.

1.4.4.2 Прочитайте светскую беседу и найдите 10 ошибок.

Woman: Hi there.

Man: Hi. I haven't seen you around here before. Have you been working long?

Woman: No, I've only been here a few months. I work in the Human Resources Department.

Man: Oh, you must make more money than I do then. I'm in Sales.

Woman: Sales sounds like an interesting job.

Man: It's okay. Hey, you look like you could really have a coffee.

Woman: Yes, it's been a really hectic week.

Man: Tell me about it! At least it's supposing to be a nice weekend.

Woman: Yes, I've listened that they are calling for blue skies.

Man: Say, did you happen to catch the game last night?

Woman: No, I was working late.

Man: It was a great game. We won in overtime.

Woman: Actually, I don't even know who was playing. I don't really follow sports.

Man: The Chiefs! Do you think they're going to make it to the finals this year?

Woman: I'm not sure. Well, I better get back to my desk.

Man: Speaking of desks, what do you think of the new office furniture?

Woman: It's nice, but I would rather get paid for my overtime hours than have new furniture.

Man: Oh. Well, I think I'll be heading home early today. It might be snow.

Woman: I know. I can't believe all of this cold weather. Hopefully Spring will come soon.

Man: I can't wait until Spring.

Woman: Me neither! My divorce will finally come through by then!

1.4.4.3 Дополните диалог фразами (a-f).

a) What's your job?

b) How do you do?

c) Where are you from?

d) Have we met before?

e) When did you start?

f) Do you work here full time?

Mr. F.: Hello! _____? My name's John Ferry.

Ms. B.: _____? Pleased to meet you. I'm Julia Bell. _____?

Mr. F.: I represent Powers Group. I'm the Marketing Assistant. _____?

Ms. B.: I work in the office. I'm an accountant.

Mr. F.: _____?

Ms. B.: Yes, I do.

Mr. F.: _____?

Ms. B.: Three years ago, after graduating from the college.

1.4.4.4 Соотнесите фразы из колонки А с фразами из колонки В.

- | А | В |
|-------------------------------------|--|
| 1. Linda Dann. How do you do? | a. Not at all. I'm here to take you to your hotel. I'll be staying at Grand Hotel. |
| 2. How was the flight? | b. No. It only takes about some twenty mintes. |
| 3. Is the hotel far? | c. Hello! I'm Peter Berger from ABB. How do you do? |
| 4. Thank you for coming to meet me. | d. It was fine, thanks. No delays. |

1.4.4.5 Некоторые темы неприемлемы для обсуждения в светской беседе. Отметьте вариант «True», если Вы считаете утверждение верным, и вариант «False», если утверждение неверно.

1) It is common to use small talk when you are waiting in a long line-up.

True

False

2) Religion is a "safe" topic when making small talk.

True

False

3) It is rude for both children and adults not to make small talk with strangers.

True

False

4) It is inappropriate to make small talk with your mailman.

True

False

5) Sport is not a safe topic when making small talk.

True

False

6) One should never compliment another person's clothes in order to make small talk.

True

False

7) Politics is a controversial subject according to society.

True

False

8) It is common to discuss the weather in an elevator.

True

False

9) It is rude to interrupt a conversation in order to make small talk.

True

False

10) One reason people use small talk is to eliminate an uncomfortable silence.

True

False

1.4.4.6 Представьте, что во время конференции Вы впервые встречаете своих бизнес партнёров. Какие темы для светской беседы являются interesting, safe, conversational killers, a bit risky, taboo?

Заполните таблицу 6, используя следующие слова: family, the news, your country, religion, clothes, your health, politics, sex, sport, the weather, food & drink, people you both know, how work's going, the city you are in, the hotel you're staying at, you holiday plans.

Таблица 6

interesting	safe	conversational killers	a bit risky	taboo

1.4.4.7 Распределите фразы и выражения (a-k) в соответствии с их функциями.

Opening a conversation	Directing a conversation	Showing interest	Closing a conversation
b	c		a

a. Is that the time?

b. Hello again.

c. That reminds me ...

d. Really?

e. It was nice talking to you.

f. I see.

g. We haven't met before. I'm ...

h. Will you excuse me?

i. I couldn't help noticing ...

j. While we're on the subject ...

k. I'm afraid I'll have to leave you now.

1.4.4.8 Прочитайте и переведите следующие выражения (1-15). Отметьте те выражения, которые:

- а) являются хорошим способом начать беседу;
 - б) помогают поддержать беседу;
 - в) могут помочь вежливо завершить беседу.
- 1) Is this your first visit to Russia?
 - 2) What do you do, by the way?
 - 3) Can I get you a drink.
 - 4) What line of business are you in?
 - 5) Try one of these – they're delicious.
 - 6) Have we met somewhere before?
 - 7) If you'll excuse me, I have to make a phone call.
 - 8) It's been nice talking to you.
 - 9) I really enjoyed your talk this morning.
 - 10) How are you enjoying the conference?
 - 11) Isn't this weather awful? Half a meter of snow this morning!
 - 12) Would you excuse me a moment? I'll be right back.
 - 13) I must just go and say hello to someone.
 - 14) Do you know many people here?
 - 15) Can I get you anything from the buffet?

1.4.5 Telephoning (Приложение Г)

1.4.5.1 Прочитайте и переведите диалоги:

I Dialogue

A: Eastbourne 54655

B: Hello. John here. Can I speak to Mary, please?

A: Hold the line, please!

B: OK.

A: Sorry, but she is out.

B: Would you tell her I rang?

A: I'd be glad to.

II Dialogue

A: 486-4459.

B: Hello. David Black speaking. May I have a word with Jane?

A: I'll just see if she's in.

B: Right you are.

A: I'm afraid she isn't here.

B: Could you take a message?

A: Yes, of course.

III Dialogue

A: Hello. This is Mr. Brown. The call is urgent. May I speak to speak to Mr. Grey, please?

B: Hold the line, please. I'm putting you through.

IV Dialogue

A: Could I speak to Mr. Hart, please?

B: Sorry, he is out. Who's speaking? Can I take a message?

A: This is Mr. Brown. Would you ask Mr. Hart to call me back? My phone number is 752-4468.

B: OK. He will call you back later.

V Dialogue

A: Hello. Could I speak to Mr. Smith?

B: Sorry, you've got the wrong number.

VI Dialogue

A: Hello. This is Mr. Brown calling. Could I speak to Mr. Smith, speaking?

B: Sorry, Mr. Smith is out. Can I take a message?

A: No, thank you. Can you tell me when Mr. Smith will be back?

B: In half an hour or so. Thank you. I'll try again in half an hour.

1.4.5.2 Заполните пропуски в диалоге соответствующими фразами:

a) Can I help you;

b) When would suit you;

c) I'll put you through;

d) Nice to hear from you;

f) No problem;

g) Who's calling;

h) I'd like to speak to.

Secretary: Transgas, Ltd. Good morning. 1) _____?

Robert Brown: Yes, 2) _____ Sarah Smith.

Secretary: 3) _____, please?

Robert Brown: Robert Brown.

Secretary: Just a minute. 4) _____.

Robert Brown: Thank you.

Sarah Smith: Sarah Smith speaking.

Robert Brown: Hello, Sarah. This is Robert speaking.

Sarah Smith: 5) _____ Robert. How are you?

Robert Brown: Nice to hear from you, too. I'm fine, thanks, and you?

Sarah Smith: Fine. What can I do for you, Robert?

Robert Brown: I'm coming to London next week. Can we arrange an appointment?

Sarah Smith: Yes, of course. 6) _____?

Robert Brown: I'm arriving on Monday morning. What about Monday afternoon?

Sarah Smith: That will be rather difficult. I will have some important business meetings on Monday? Will Tuesday morning suit you?

Robert Brown: I'm free in the morning.

Sarah Smith: OK. If you come around eleven we'll go out for lunch afterwards.

Robert Brown: That would be nice. I can't stay long, though.

Sarah Smith: 7) _____. I'll book a table somewhere local.

Robert Brown: Lovely. See you on Tuesday then.

Sarah Smith: Great. I'm looking forward to seeing you.

1.4.5.3 Сделайте частичный перевод диалогов на английский язык.

Dialogue 1

-Hello. Говорит г-н Браун. The call is срочный. Могу я поговорить с г-ном Грэм, please?

-Не кладите трубку, please. I'm соединяю.

Dialogue 2

-Могу я поговорить с Mr. Hart, please?

-Извините, Mr. Hart is out. С кем я разговариваю? Что-нибудь передать?

-This is Brown. Would you ask Mr. Hart to перезвонить мне? My phone number is 752-4468.

-Хорошо. He will call you back позже.

-Thank you. Good bye.

Dialogue 3

-Hello. Могу ли я поговорить to Mr. Smith?

-You've got the неправильный номер.

Dialogue 4

-Hello. Звонит Mr. Brown. Could I speak to Mr. Smith, please?

-Sorry, Mr. Smith is out. Что-нибудь передать?

-Нет, спасибо. Can you tell me, когда г-н Смит вернётся?

-Через полчаса.

-Thank you. Я перезвоню позже.

1.4.5.4 Составьте как можно больше предложений, используемых при общении по телефону (см. рисунок 4).

Can	I you	ask check speak to take see if help have give speak up hold on get tell leave say spell read get back to	who's me you he/she him/her your name a message someone something a moment it that	please about it again with me with you back to me I called within the hour to call me back a few details on that is there for me later today calling when he/she'll be back
-----	----------	--	---	--

Рисунок 4

1.4.5.5 Вы нечаянно услышали, как ваш коллега разговаривает по телефону. Догадайтесь по его ответам, какие вопросы ему были заданы. Проверьте свои ответы по ключу.

a)

- _____?

-Yes, I'd like to speak to Ifakat Karsli, please.

b)

- _____?

-Yes, its Ivana Medvedeva.

c)

- _____?

- M-E-D-V-E-D-E-V-A, Medvedeva.

d)

- _____?

- Yes. Can you just tell her Ivana called?

e)

- _____?

- Yes, I'll tell him as soon as he gets in.

f)

- _____?

- Of course. Your reference number is 45-81099-KM.OK?

g)

- _____?

- Sorry, is that better?

h)

- _____?

- Around three, I should think.

i)

- _____?

- Can we make that *two* hours?

j)
- _____ ?
- Certainly. Can you give me your number?

k)
- _____ ?
- Sure. When can I expect to hear from you?

l)
- _____ ?
- Sure. Just a minute. Where's my pen? OK, go ahead.

1.4.5.6 В деловом общении умение быть вежливым ценится особенно высоко.

Используя данные ниже слова и фразы, составьте 7 выражений, начиная с if.

got a minute not too much trouble got time possible would not too busy can

- 1) If...
a) you.....
b) you're.....
c) you've.....
d) it's.....
- 2) If...
a) possible.....
b) you would.....
c) you're.....
d) you've.....
e) it's.....

1.4.5.7 Отметьте фразы буквами S (вежливая), Q (довольно вежливая), V (очень вежливая) (Приложение Ж).

Например:

Could you pass the butter? S

Would you please pass the butter? Q

Might I trouble you to pass the butter? V

- 1) Could you help me? _____
- 2) Would you like some help? _____
- 3) Might I be of assistance? _____
- 4) Could you come with us? _____
- 5) Might I trouble you for accompanying us? _____
- 6) Would you like to come with us? _____
- 7) Could I have your opinion on this? _____
- 8) Would you please tell me what you think? _____
- 9) Might I know your feelings on the matter? _____

1.4.5.8 Продолжите предложения, используя данные ниже слова:

- 1) disturbed+hold;
 - 2) expecting+ pick up;
 - 3) real+unplug;
 - 4) possible+answer;
 - 5) busy+ring;
 - 6) important+switch on.
- a) If I'm _____, I just let the phone _____.
 - b) If I don't want to be _____, I tell my secretary to _____ all my calls.
 - c) If _____, I try to _____ the phone before the fourth ring.
 - d) If I'm _____ a call from the boss, I _____ the phone immediately.
 - e) If I'm in the middle of something _____, I _____ the answerphone.
 - f) If I'm having a _____ crisis, I _____ the damn thing.

1.4.5.9 Выберите правильный ответ.


1) Когда Вы звоните в компанию, человек, отвечающий на звонок, может задать Вам встречный вопрос. Выберите правильный вариант:

- a) Who's calling please?
 - b) Who calls?
 - c) Who is it?
 - d) Who called?
- 2) Какая из фраз является синонимом фразы «hang on a moment»?

- a) Just a second.
 - b) I'll put you on.
 - c) Go ahead.
 - d) I'm ready.
- 3) Выберите правильное слово: «Please, ... and I'll put you through»:
- a) stop;
 - b) stay;
 - c) talk;
 - d) hold.
- 4) Какая фраза используется для того, чтобы связать двух людей по телефону:
- a) I'm sending you through.
 - b) I'm putting you through.
 - c) I'm calling you through.
 - d) I'm taking you through.

2 Задания к текстам для аудирования

2.1 Модуль 1. Business Company Structure

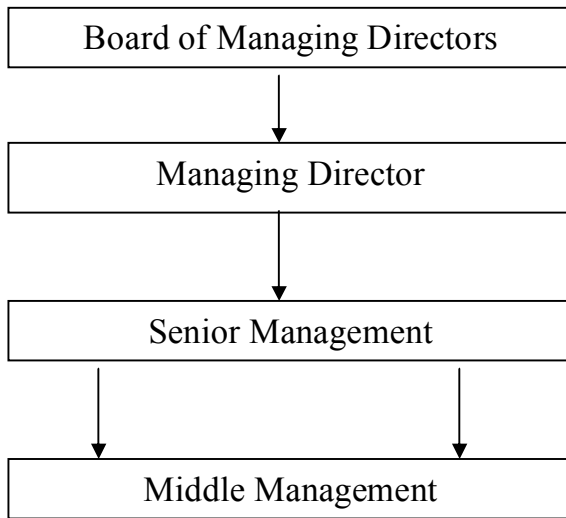
2.1.1  Послушайте следующий отрывок и заполните пробелы в тексте частями предложений а-г:

- a) Workforce;
- b) Management;
- c) Board of Directors;
- d) Shareholders;
- e) Chief Executive Officer;
- f) Company officers;
- g) Chairperson;

- h) Finance;
- i) President;
- j) Information Technology or IT;
- k) Managing Director;
- l) Research and Development or R & D;
- m) Senior managers.

Text 1 Company Structures

Most companies are made up of three groups of people: the ¹ _____ (who provide the capital), the ² _____ and the ³ _____. The management structure of a typical company is shown in this organization chart.



At the top of the company hierarchy is the ⁴ _____, headed by the ⁵ _____ or ⁶ _____. The Board is responsible for policy decisions and strategy. It will usually appoint a ⁷ _____ or ⁸ _____, who has overall responsibility for the running of the business. ⁹ _____ or ¹⁰ _____ head the various departments or functions within the company, which may include the following.

- a) Marketing;
- b) Public Relations;
- c) ¹¹ _____;
- d) Personnel or Human Resources;
- e) ¹² _____;
- f) Production;
- g) ¹³ _____.

2.2 Модуль 2. Applying for a Job



2.2.1 Послушайте следующий отрывок и заполните пропуски в тексте словами a-l:


- a) apply for;
- b) hire;
- c) recruit;
- d) letter of application;
- e) interview;
- f) short list;
- g) CV;
- h) position;
- i) covering letter;
- j) application form;
- k) recruitment agency;
- l) applicants.

Text 1 Recruiting People

When a company needs to ¹ _____ or employ new people, it may decide to advertise the job or ² _____ in the appointments section of a newspaper. People who are interested can then ³ _____ the job by sending in a ⁴ _____ or ⁵ _____ (US cover letter) and a curriculum vitae or ⁶ _____ (US resume) containing details of their education and experience. A company may also ask candidates to complete a standard ⁷ _____. The company's Human Resources department will then select the most suitable applications and prepare a ⁸ _____ of candidates or ⁹ _____, who are invited to attend an ¹⁰ _____. Another way for a company to ¹¹ _____ is by using the services of a ¹² _____ (US search firm) who will provide them with a list of suitable candidates.

2.3 Модуль 3. Company Performance



2.3.1  Послушайте следующий отрывок из интервью и заполните пробелы в тексте частями предложений a-h:


- a) This job involved ...;
- b) I reported directly to ...;
- c) I was employed as ...;
- d) I worked ...;
- e) The next position I held was ...;
- f) I was then promoted to ...;
- g) In this role ...;
- h) I've worked.

Text 1 Working In Guinness

When I first started working in Guinness ¹ _____ a general worker. For three years ² _____ in the bottling plant as a machine operator. ³ _____ for a period of seven years in the engineering department as a maintenance assistant. This involved working with technically skilled personal in maintaining plant and equipment. In both jobs ⁴ _____ a supervisor. Since then, however, the structure of the company has significantly changed and the supervisor layer no longer exists. General workers now report to a plant manager. ⁵ _____ the position of laboratory officer in the quality assurance laboratory. ⁶ _____ carrying out a wide range of analyses on all aspects of the brewing process. For the past year ⁷ _____ in the personnel department as an Industrial Relations Manager. ⁸ _____ I report directly to the Personnel Manager of the company.

2.4 Модуль 4. International Business Style



2.4.1  Послушайте следующий отрывок и заполните пробелы в тексте частями предложений a-f:

- a) authority;
- b) subordinates;
- c) initiative;
- d) hierarchy;
- e) national culture;
- f) delegate.

Text 1 Management Characteristics

The characteristics of management often vary according to ¹ _____ which can determine how managers are trained, how they lead people and how they approach their jobs.

The amount of responsibilities of any individual in a company depends on the position that he or she occupies in its ² _____. Managers, for example, are responsible for leading the people directly under them, who are called ³ _____. To do this successfully, they must use their ⁴ _____, which is the right to take decisions and give orders. Managers often ⁵ _____ authority. This means that employees at lower levels in the company hierarchy can use their ⁶ _____ that is make decisions without asking their manager.

3 Тексты и задания для внеаудиторного чтения

3.1 Модуль 1 Business Company Structure

3.1.1 Найдите в словаре значения следующих слов и выражений, определите, к какой части речи они принадлежат:

- afford;
- retire;
- set up;
- enterprise;
- entrepreneur;
- headline;
- encourage;
- provide;
- daunting;
- mature;
- counterpart;
- turn down;
- employment market.

3.1.2 Прочитайте и переведите текст со словарем, подберите наиболее подходящее название текста из предложенных ниже:

- 1) Setting up a business;
- 2) Company performance;
- 3) The stock market;
- 4) International business styles.

New Kids on the Business Block: Thatcher's Enterprise Babes are Taking the Tycoon's World by Storm.

Dylan Wilk runs his own multimillion-pound business and could afford to retire. He draws a six-figure salary and drives a bright yellow BMW M3. Holidays are spent in California or skiing in Austria.

But Wilk is only 23 years old. He set up his company, Gameplay, at the age of 20 and in just three years it has become Britain's second-largest mail-order supplier of computer games with 35 staff and a turnover of £7.5 million in 1997, set to double this year. He is one of Thatcher's babes - the children born or brought up since 1979 when she swept to power and started the enterprise revolution. Now as 'young adults' they are taking the business world by storm. One in eight of all start-up businesses is founded by an entrepreneur aged 16 to 24 and there is a growing band of teenage and twenty-something tycoons. They include 14-year-old Tom Hartley, who recently hit the headlines after becoming Britain's youngest self-made millionaire by selling Porsches. Andrew Collins, 21, started Firemagic Fireworks, at the age of 19. He is turning over £100,000 a year and has just taken on a new partner, his former chemistry teacher, Pete Taschimowitz, who encouraged his interest in pyrotechnics. Collins loves his work but admits success has come at a price. 'Starting a business at that age is not easy. I have to work seven days a week and my social life is out of the window. My girlfriend doesn't even like fireworks.'

Several organisations have been set up to help young entrepreneurs; including the Prince's Youth Business Trust, a charity that offers loans and advice, and oil company Shell's LiveWIRE scheme, which provides free guidance. But young hopefuls face greater barriers than their mature counterparts and run a high risk of failure.

In spite of some undeniable success stories, two-thirds of start-ups by under-25s end in failure within four years, a far higher rate than for older people. Eighties' entrepreneur Alan Sugar, who set up his first business at 19, believes starting too young can be damaging. Sugar says: 'I would not want to see many entrepreneurs straight out of school. They need to have some experience of work and real life'. Many also face a daunting hurdle trying to raise finance, since banks are often unwilling to lend to someone without a financial record. Gulam Kadir, 21, had to overcome his bank manager's opposition to found the Ruhani Moslem Funeral Service at the age of 19. It now has a turnover of nearly £100,000. Kadir says: 'I was turned down for a loan because they said I was too young for the funeral business. People do not expect a young person in this area. I knew it wouldn't be easy, but I was determined.' Youngsters may also experience prejudice from customers and suppliers who see them as naive and inexperienced. Victoria

Goodwin, 22, set up her own decorative finishes business based in Sheffield when she was 20, and has recently worked on the set of a TV soap opera. She says: 'Being young can be a drawback, but it can also be an advantage because some customers believe you don't have preconceived ideas and will do what they want'. Richard Street, chief executive of the Prince's Youth Business Trust, believes future generations must learn the lessons of Thatcher's children or risk losing out in the employment market. He says: 'Business education would certainly benefit young people: not all will become entrepreneurs, but they need to be prepared because they will have flexible careers with periods in jobs and periods of self-employment'.

Mail on Sunday

3.1.3 Найдите в тексте английские эквиваленты следующих выражений: второй по величине; удвоился в этом году; зарождающийся бизнес; подвергаться риску; иметь некоторый опыт; достать деньги; испытывать недоверие; недостаток; гибкие карьерные возможности; мыльная опера; нужно быть подготовленным; период занятия предпринимательской деятельностью; наивный и неопытный.

3.1.4 Скажите, являются ли следующие утверждения верными:

- 1) Dylan Wilk, who founded Gameplay at the age of 20, retired three years later after becoming a millionaire.
- 2) Gameplay is the largest British retail chain specialising in computer games.
- 3) Over ten percent of new businesses are started by people under the age of 25.
- 4) Tom Hartley inherited most of his money.
- 5) Andrew Collins set up his company with his chemistry teacher.
- 6) Shell offers loans to young entrepreneurs.
- 7) Entrepreneurs in their early 20s are more likely to succeed than older people who go into business for themselves.
- 8) Many banks are reluctant to provide financing to youngsters.
- 9) The bank accepted Gulam Kadir's loan application because his business concept was unusual for a young person.
- 10) Some customers like doing business with young entrepreneurs as they are more flexible.

3.1.5 Составьте 10 вопросов к тексту.

3.1.6 Перескажите текст, используя выражения:

«The subject of the text is...»

«The text deals with ...»

«The main idea of the text is »

«The author comments on ... »

3.1.7 Подготовьте презентацию о молодых предпринимателях.

3.2 Модуль 2. Applying for a Job

3.2.1 Прочитайте текст и подберите наиболее подходящее для него название из предложенных ниже:

- 1) Market investment;
- 2) Europeans Log On To Investment Fever;
- 3) European markets;
- 4) Stock market.

3.2.2 Постарайтесь понять значения выделенных слов по контексту; проверьте себя по словарю.

By John Tagliabue

LONDON – Alan English has an addiction, and he is not ashamed to discuss it.

'I log on every day, sometimes from the office, in the morning and in the evening,' said Mr English, 51, a computer consultant who is still hooked a year and a half after he began shopping for **stocks** over the Internet. 'Some days I **trade** four or five times a day.'

Mr English is one of a growing number of Europeans with on-line **investment fever**. There is a stock market boom at the moment, and as Web surfing gains popularity across Europe, more and more people are logging on to shop for financial products, and buying and selling stocks.

Compared with the United States, where about 20 percent of all stock trades are entered from the Internet, the movement in Europe is still in its infancy. But as the trend

gathers pace, American Internet brokers have begun moving into Britain and increasingly are setting their sights on the Continent as well.

Their arrival poses a challenge for new European on-line trading firms. Analysts expect it to accelerate vast changes in the securities business that are already under way here as Europe becomes a single market.

Nowhere is the trend more apparent than in Britain. In April, Charles Schwab Corp set up an online trading service, and in June, the E-Trade Group, based in California, announced a joint venture with a British partner, as well as licensing **agreements** in Germany. Other Internet brokers such as Ameritrade and DLJ Direct are studying moves to catch up. 'American brokers, under **competitive pressure** back home that is driving down **profit margins**, are being drawn to the lucrative potential of Europe, where the idea of a discount broker is still rather novel,' said Stephen Eckett, the author of *Investing Online*, a guide to Internet investments.

Mr Eckett said that fees at full – service brokers in Britain for the **purchase** of \$10,000 of stock in a British company would amount to about \$120, while the going commission for making a similar trade on the World Wide Web could be as low as \$9.

Though European investors can already use US on-line brokers to buy shares in the United States, the American companies do not actively promote this business for fear of annoying European securities regulators. Thus, at the start, the American on-line brokers operating in Europe, like Schwab, are offering their customers the chance to trade only on individual European exchanges. The **long-range goal**, however, is to expand the system into a truly global marketplace where investors in any country will be able to trade freely in stocks across national boundaries. While European Internet usage still lags behind the United States, it is expected to grow rapidly in the next several years and Europe's single **currency** will foster the spread of stock trading across national boundaries. The American as on-line firms, despite their aggressive plans, will not have it easy.

Barclays plc, one of the largest British banks, will be the first to fight off the competition when it launches its own on-line service in September, complete with financial information and real-time share trading service.

Philip Bungey, Head of Research and Development at Barclays Stockbrokers, said Barclays would let customers trade in about 2,000 companies on the London Stock Exchange and the Alternative Investment Market, a small-companies market. In the future, he said, Barclays wants to enable its customers to trade electronically on American exchanges, like NASDAQ.

Increasingly, American on-line brokers will be squeezed by the very revolution they have helped start. Mr. Eckett predicts a 'major collapse' of commission fees. He noted that in the United States, commissions for Internet trades have dipped as low as \$5 a transaction since Web trading surfaced about four years ago. 'The same will happen in Europe,' he said, 'as consumers surf the Internet in search of cheaper financial services.'

New York Times:

- NASDAQ: A US electronic stock exchange
- hooked: addicted;
- to squeeze: to make it difficult for somebody to do business;
- to faster: to help something develop;
- novel: new, unusual and interesting;
- to accelerate: to make something happening.

3.2.3 ОТВЕЬТЕ НА ВОПРОСЫ:

- 1) Why are more people taking an interest in the stock exchange?
- 2) What will make European markets change more quickly?
- 3) Why do American on-line traders operating in Europe restrict their dealings European exchanges?
- 4) How are the European traders reacting to American competition?
- 5) What will the long-term effect on American brokers be?

3.2.4 Найдите соответствия:

- | | |
|----------------|---|
| 1) to log on | a) profitable |
| 2) a boom | b) a dramatic reduction |
| 3) to surf | c) an authority that supervises an industry |
| 4) a move | d) to reach a total of |
| 5) to catch up | e) to connect |

- | | |
|-----------------|--|
| 6) lucrative | f) money that a customer pays for a service, usually a percentage of the total |
| 7) to amount to | g) a tactical change of position |
| 8) a commission | h) to move between different websites on the Internet |
| 9) a regulator | i) a rapid expansion or development |
| 10) a collapse | j) to reach the person in front |

3.2.5 Расположите предложения в той последовательности, в которой они даны в тексте:

1) The long-range goal, however, is to expand the system into a truly global marketplace where investors in any country will be able to trade freely in stocks across national boundaries.

2) There is a stock market boom at the moment, and as Web surfing gains popularity across Europe, more and more people are logging on to shop for financial products, and buying and selling stocks.

3) Increasingly, American on-line brokers will be squeezed by the very revolution they have helped start.

4) The American as on-line firms, despite their aggressive plans, will not have it easy.

5) The American on-line brokers operating in Europe, like Schwab, are offering their customers the chance to trade only on individual European exchanges.

3.2.6 Подготовьте аннотацию текста, используя выражения:

«The subject of the text is...»;

«The text deals with ...»;

«The main idea of the text is ».

3.2.7 Подготовьте презентацию об инвестиционных компаниях.

3.3 Модуль 3. Company Performance

3.3.1 Используя экономический словарь, переведите следующие слова и выражения на русский язык:

- international trade;
- interest rates;
- balance of payments;
- exchange rate;
- currency;
- demand;
- supply;
- free floating exchange rate;
- fully fixed exchange rate;
- economic growth.

3.3.2 Прочитайте и переведите текст, подберите наиболее подходящее название текста из предложенных ниже:

- 1) Economic growth;
- 2) Exchange rate mechanisms;
- 3) Interest rates;
- 4) Stock market.

If you're planning a holiday abroad, one of the things you won't forget to do is to buy some of the local currency. You'll probably visit a few banks to see which one offers the best exchange rate. But holidaymakers aren't the only ones who are interested in exchange rates. Governments are watching them all the time. This is because a change in the exchange rate of the national currency can affect the whole economy. Interest rates, balance of payments and economic growth will all feel the effects of a change in exchange rates.

But can governments do anything about exchange rates apart from watch them? Well, yes, they can. They can use something called exchange rate mechanisms. These are ways to control the value of the national currency against other currencies. There are

different types of mechanism, but they are all variations on two extreme mechanisms: free floating exchange rate and fully fixed exchange rate.

When a currency's exchange rate is free floating, the government doesn't try to control the price of the currency. Remember that, just like any other price, the exchange rate changes when demand and supply change. When governments allow the currency to be free floating, they are saying, 'let the market decide the price of our currency'. In contrast, a fully fixed exchange rate is strictly controlled by the government. For example, the UK government might decide that they want sterling to remain at a constant exchange rate against the euro of £1 = €1.50. This is sometimes called pegging. In this example, sterling is pegged against the euro at that rate, although in actual fact sterling is a free floating currency.

However, there is a problem. If demand on the money market rises for sterling, then the exchange rate will rise also. How can the government maintain the exchange rate they want? The only way is to change the level of supply of sterling on the money market. The government can increase the amount of sterling on the international market by selling it. This means they buy foreign currencies and sell sterling. Alternatively, if they want to increase demand for sterling, the government needs to reduce the supply on the money market. To do this, they sell their reserves of foreign currencies and buy sterling. This way, they keep the exchange rate (the price) of sterling at a constant rate.

So which system is best – fixed or floating? It depends on lots of things. Each system has its benefits and drawbacks. A free floating mechanism often makes it easier to keep a steady balance of payments. Also, the government can make any changes it wants to interest rates without worrying about the exchange rate (the market looks after that). On the other hand, a fixed rate mechanism makes industry feel more secure. They know what the value of their exports will be, and so they can plan for the future more easily. This is good for the local economy and for international trade.

3.3.3 Прочитайте текст ещё раз и укажите, какой механизм описан в следующих утверждениях:

- 1) The government chooses a target rate for the currency.
- a) fixed exchange rate;

- b) floating exchange rate;
c) both fixed and floating mechanisms.
- 2) The government accepts the market value of the currency.
a) fixed exchange rate;
b) floating exchange rate;
c) both fixed and floating mechanisms.
- 3) Supply and demand on the currency market effect the exchange rate.
a) fixed exchange rate;
b) floating exchange rate;
c) both fixed and floating mechanisms.
- 3.3.4 Составьте 10 вопросов к тексту.
- 3.3.5 Подготовьте аннотацию текста, используя выражения:
«The subject of the text is...»;
«The text deals ...»;
«The main idea of the text is ».
- 3.3.6 Подготовьте презентацию о фондовых биржах

3.4 Модуль 4. International Business Style

- 3.4.1 Переведите следующие слова и выражения на русский язык:
- mass market;
 - distribution system;
 - special offer;
 - leading name;
 - retailer;
 - cut-price;
 - privately-owned;
 - profitable;
 - priority;
 - flexibility.

3.4.2 Прочитайте текст и подберите наиболее подходящее название текста из предложенных ниже:

- 1) Setting up a business;
- 2) Company performance;
- 3) The stock market;
- 4) Richer Pickings.

At hi-fi chain Richer Sounds 'we have a laugh', says founder Julian Richer. They also sell more per square foot than any other retailer in Britain.

Who is the busiest retailer in Britain? Marks and Spencer? Sainsbury perhaps, or Tesco? Wrong on all three counts. The answer is Richer Sounds, a little-known, privately-owned, cut-price retailer of hi-fi equipment with 28 shops in the UK.

In the Guinness Book of Records, Richer Sounds warrants an entry for the highest sales per square foot of any retailer in the UK – £17,000 – for its store on London Bridge Walk in the City. Even taking an average across all 28 stores, Richer Sounds still clocks up £ 5,780 per square foot, ten times more than Marks and Spencer, six times the sales achieved by Sainsbury.

It is profitable too. Sales are up and its operating margin has soared from 3.4 per cent in 1989 to almost thirteen per cent today. Last year Richer Sounds made profits of more than £3m on sales of almost £48 m.

The man behind Richer Sounds' success is founder, managing director and 98 per cent shareholder Julian Richer, a 39-year-old Londoner who, at the age of 14, used to buy and sell candles during the energy crisis of 1974. A likeable bloke who wears his blond hair in a pony tail and operates from a small converted Victorian vinegar factory in Bermondsey, south-east London, he raps out his sales pitch.

"Even when I was at school I wanted to go into business," he says, "but my age was against me. Property was out – I wasn't old enough to sign a contract. Cars were out – I couldn't drive. So I turned to hi-fi, which was catching on at school. I bought a second-hand Bang and Olufsen for £10, did it up* and sold it for £22." In 1979, at the age of 19, he opened his first shop - the one on London Bridge Walk.

Since then little has changed. In simple terms, Richer Sounds sells discounted hi-fi from tiny, basic shops with low overheads. Stock turnover is rapid and the company's smallness gives it flexibility to take advantage of deals offered by manufacturers on end-of-line or surplus equipment.

The technique has enabled Richer Sounds to secure itself a lucrative niche in a £4 bnl audiovisual market dominated by independents.

While leading multiples stock mainly the mass market, volume selling midi systems which became popular in the early 1980s, Richer Sounds sells only hi-fi separates such as tuners and amplifiers. It buys either end-of-line ranges which manufacturers are hoping to off-load before the next, cosmetically different model arrives from Japan, or small orders of current models which, perhaps because of poor stock management, the manufacturer is prepared to sell at a reduced price. Now, as manufacturers' stock control improves, three-quarters of its stock is current models.

Suppliers are keen to do business with this quirky* retailer. "People like Dixons and Comet have so many stores (344 and 262 respectively) that unless you've got 5,000 of a model it's not worth their while putting it into their distribution system," says Clive Roberts, sales and marketing director of Akai. "With Richer, you can do a deal on 30." is a key weapon. Richer Sounds advertises regularly in national newspapers ("We buy late space at a discount," Richer says) and in alternative* magazines such as Private Eye and Viz. Every month it produces up to 350,000 copies of a brochure pushing the latest offers.

The shops are like walk-in warehouses. Outside, "bargain bins" tout special offers including audio cassettes for 59p. Inside, compact disc players, tuners and speaker from leading names such as Sony, Akai and Marantz are stacked from floor to ceiling. Banners hanging from the ceiling proclaim: "If you've seen it cheaper, we'll beat that price by up to £50."

Good service is another priority. At Richer Sounds staffs are trained not to be pushy. They all attend two training seminars a year at Richer's country house in Yorkshire, where more attention is paid to following the correct administrative procedures.

First-time hi-fi buyers get a call to check that they have plugged in the equipment correctly. Customer receipts include a free phone number they can dial if they have a problem. Richer's own name and office number are supplied too.

The emphasis is on fun. If it's raining, customers are given a free umbrella. In summer they get a Chilly Willy (a type of ice lolly). Other seasonal gifts include mince pies at Christmas and hot-cross buns at Easter. "We have a laugh," Richer says. "We don't take ourselves seriously, but we do take our customers seriously."

Business:

*sales pitch: what salespeople say to persuade you to buy something;

*to do something up: to repair something;

*quirky: unusual, untypical;

*alternative: not traditional;

*pushy: rude in trying to get what you want.

3.4.3 Найдите английские эквиваленты русских фраз в тексте: розничный торговец; заняться бизнесом; стремительный оборот; иметь преимущество; маленькие партии; курсы повышения квалификации; подключать оборудование; бесплатный телефонный номер; сезонные подарки; относиться к себе.

3.4.4 Найдите окончания предложений в тексте:

- 1) Richer Sounds warrants an entry for
- 2) Sales are up and its operating margin has soared from 3.4
- 3) Richer Sounds sells discounted hi-fi from tiny
- 4) The shops are like ...
- 5) The shops are like
- 6) More attention is paid to following
- 7) If it's raining, customers are given
- 8) We don't take ourselves seriously, but we

3.4.5 Составьте 5 вопросов, которые Вы хотели бы задать о Ричер Саундз.

3.4.6 Прочтите текст ещё раз и постарайтесь найти ответы на Ваши вопросы.

3.4.7 Продолжите предложение, опираясь на текст:

- 1) Richer Sounds is

- a) a single outlet retailer
 - b) a privately-owned retail chain
 - c) a department store
- 2) Richer Sounds
- a) sells ten times more than Marks and Spencer
 - b) has more outlets than most UK retailers
 - c) sells more per square foot than any other UK retailers
- 3) Richer Sounds is cheaper than other hi-fi retailers because
- a) it only sells old models of hi-fi equipment
 - b) it buys equipment from manufacturers at special prices
 - c) it sells second-hand equipment
- 4) Manufacturers like doing business with Richer Sounds because
- a) it can handle small numbers of items
 - b) it has a large number of stores
 - c) it accepts lower discounts than other retailers
- 5) Richer Sounds
- a) does all its advertising through brochures
 - b) gets free publicity from newspaper and magazine article
 - c) buys advertising space at a low price
- 6) At Richer Sounds, staff
- a) regularly receive further training
 - b) do not have to follow rules
 - c) install equipment for their customers

3.4.7 Выберите ключевые предложения, перескажите текст, используя выражения:

- «The subject of the text is...»;
- «The text deals ...»;
- «The main idea of the text is »;
- «The author comments on ... ».

3.4.8 Подготовьте презентацию о крупных сетевых компаниях.

Список использованных источников

- 1 Hollet, V. Business Objective / Vicki Hollet. – Oxford: Oxford University Press, 2002. – 191 p.
- 2 Tullis, G. New Insight into Business; Student's book / Graham Tullis, Tonya Trappe. – Harlow: Longman, 2000. – 176 p.
- 3 Powell, M. In Company Intermediate / Mark Powell. – Oxford: Macmillan Publishing Limited, 2009. – 159 с. – ISBN 978-0-230-71712-1.
- 4 Богацкий, И.С. Бизнес-курс английского языка / под общей ред. И.С. Богацкого. – Киев: ООО ИП Логос, 2003. – 352 с.
- 5 Мурадян, А.Ю. Business vocabulary Teacher support file: практикум по деловому английскому языку / А.Ю. Мурадян. – СПб.: Изд-во СПбГУЭФ, 2012. – 57 с.
- 6 Allison, J. In Company: Case Studies / John Allison, Mark Powell. – Oxford: Macmillan Publishing Limited, 2009. – 128 с. – ISBN 978-1-4050-7091-1.
- 7 Mascul, B. Business Vocabulary in Use/ Bill Mascul. – Cambridge: Cambridge University Press, 2002. – 160 с. – ISBN 0521775299.
- 8 Gore, S. English for Socializing / Sylee Gore, David Gordon Smith. – Oxford: Oxford University Press, 2007. – 79 с. – ISBN 978 -0-194-57940-7.
- 9 Pledger, P. English for Human Resources / Pat Pledger. – Oxford: Oxford University Press, 2007. – 79 с. – ISBN 978-0-194-57904-9.
- 10 Richards, J.C. Interchange; English for international communication / Jack C. Richards, Jonathan Hull. – Cambridge: Cambridge University Press, 2001. – 134 с. – ISBN 0-521-37684-3.
- 11 Flinders, S. Yest Your Professional English: Business: Intermediate / Steve Flinders. – Harlow: Longman Penguin English, 2002. – 106 с. – ISBN 0-582-45149-3.
- 12 Aspinall, T. Test Your Listening / Tricia Aspinall. – Harlow: Longman Penguin English, 2003. – 89 с. – ISBN 0-582-46910-4.
- 13 Режим доступа: www.macmillanglobal.com.
- 14 Режим доступа: www.insideout.com.

Приложение А (справочное)

Языковой комментарий

А.1 Модуль 1

- Company, firm, group, organization, corporation, association – фирма; о людях, занимающихся куплей-продажей, распространением товаров и услуг.

- Department – 1. отдел, отделение; 2. управление, департамент, например: factory department – промышленное управление; 3. цех, магазин, например: fancy goods department – галантерейный магазин.

- Production – производство, изготовление, продукция; mass production – массовое производство, production and consumption – производство и потребление, mode of production – способ производства. Производные: productive – продуктивный, эффективный; productivity – продуктивность.

- Sales – сбыт. Имеет целый ряд производных: salesgirl – продавщица, sales representative – торговый представитель, sales manager – менеджер по сбыту, to be on sale – продаваться, быть в продаже.

- Export – экспорт; export policy – экспортная политика. Антоним: import – импорт.

- Financial – финансовый; financial (fiscal) year – финансовый (отчётный) год; financial standing – финансовое положение.

- Turnover – 1. оборот; turnover of capital – оборот капитала. 2. текучесть; labour turnover – текучесть рабочей силы.

- Research – исследование; Research Institute – научно-исследовательский институт. R&D (Research and Development) – НИОКР (научно-исследовательские и опытно-конструкторские работы).

- Development – развитие, рост, освоение, разработка; developer – разработчик. London developed into a great city. – Лондон разросся в большой город.

- Subsidiary company – дочерняя фирма, где холдинговая / родительская компания владеет более чем половиной номинальной стоимости её акционерного капитала и контролирует состав совета директоров. Синонимы: subsidiary, affiliate.

- Branch – филиал, отделение (местный офис или магазин, составляющий часть большей организации с главным офисом в другом месте).

- Meeting of Shareholders (Stockholders) – собрание акционеров.

- Board of Directors – совет директоров (правление). У слова board много значений: Examination Board – экзаменационная комиссия, keyboard – клавиатура.

- Correspondence – корреспонденция, переписка. Особое значение в бизнесе имеет слово correspondent – банк или другой финансовый институт, оказывающий услуги такому же учреждению на рынке или территории, к которым последний не имеет доступа. Correspondent account – корреспондентский счёт.

- Business proposal – деловое предложение. Синоним: offer. To propose (to offer) smth to smb – предлагать кому-то что-то.

- Contact – контакт, связь. Синоним глагола to contact – to get in touch. Например: Please contact Mr. Smith. – Свяжитесь, пожалуйста, с м-ром Смитом.

- Draft (of) Contract – проект контракта. Draft – проект текста документа.

- To join – Соединять, присоединяться. Прилагательное joint часто употребляется в терминах: joint account - объединённый счёт, joint stock company – акционерная компания, joint venture - совместное предприятие.

- How are you getting on? How are you feeling today? How are you keeping these days? – выражения из серии: Как дела?

- To establish personal contacts – установить личные контакты.

- To investigate thoroughly – тщательно изучить.

- To go sightseeing – осматривать достопримечательности.

- That suits me fine – это меня устраивает.

- To establish a business – открыть дело, компанию, бизнес.

- To run a business – вести дело, управлять бизнесом.

- To close down a business – закрыть дело, компанию, бизнес.

- To form / to set up a company – создать, учредить компанию.

- To register a company – зарегистрировать компанию.
- Listed company – компания, чьи акции котируются на бирже.
- Unlisted company – компания, чьи акции не котируются на бирже.
- Headquarters – штаб-квартира.
- Deputy – заместитель.
- Permanent or temporary staff – постоянный или временный штат.
- Staffing – подбор и расстановка кадров.
- Recruitment – набор штата.
- To hire – нанимать на работу.
- To fire – увольнять с работы.

A.2 Модуль 2

A.2.1 Вступительные вопросы

- Why are you interested in our company? – Чем вас заинтересовала наша компания?
- Why did you come to this country? – Почему вы переехали в эту страну?
- What are your objectives in this field? – Каковы ваши цели в данной области?

A.2.2 Опыт работы

- What special aspects of your experience have prepared you for this job? – Какие особенности предыдущей деятельности подготовили вас для этой работы?
- Can you describe one or two of your most important accomplishments? – Не могли бы вы рассказать о ваших наиболее важных достижениях?
- How much supervision have you typically received in your previous job? – Насколько строгий контроль вы испытывали над собой на предыдущей работе?
- Why did you leave your previous job? – По какой причине вы ушли с предыдущей работы?
- What is important to you in a company? – Что является для вас важным в компании?

A.2.3 Выполнение работы

- What are your strong points for this position? – Какие сильные стороны вашего характера важны для данной должности?

- How did your supervisor evaluate your job? – Как начальник оценивал вашу работу?

- When you have been told or discovered for yourself, a problem in your job performance? What have you typically done? Can you give me an example? – В каких случаях вы обнаруживали сами или вам указывали на ваши ошибки в работе? Как вы поступали? Приведите примеры.

- Do you prefer to working alone or in groups? – Вы предпочитаете работать самостоятельно или в команде?

- Can you give me an example of your ability to manage or supervise others? – Вы можете привести примеры проявления ваших способностей управления или организации других людей?

- What were some of the things about your last job that you found most difficult to do? – Выполнение каких обязанностей было для вас наиболее сложным на предыдущем месте работы?

A.2.4 Образование

- Did you give presentations during your university/college? – У вас были публичные выступления за время работы в университете/колледже?

- Did you have to use any computer programs frequently at the university? Which ones? – Вам часто приходилось использовать компьютерные программы в университете? Какие именно?

- What courses in school have helped the most in doing this job? – Какие школьные предметы наиболее полезны для выполнения этой работы?

A.2.5 Самооценка

- What kind of things are you most confident in doing? – При выполнении какой работы вы чувствуете себя наиболее уверенно?

- Can you describe for me a difficult obstacle you have had to overcome? How did you handle it? How do you feel this experience affected your personality or ability? – Вы

можете описать наиболее сложные ситуации, которые вам приходилось разрешать? Как вы с ними справились? Как, по вашему мнению, этот опыт повлиял на ваш характер или способности?

- How would you describe yourself as a person? – Как бы вы сами себя описали?

- What things give you the most satisfaction at work? – Что дает вам наибольшее удовлетворение в работе?

- What things frustrate you most? How do you usually cope with them? – Что может расстроить вас сильнее всего? Как вы с этим справляетесь?

A.2.6 Творчество

- In your work experience, what have you done that you consider truly creative? – Занимались ли вы когда-либо работой, которую могли бы назвать по-настоящему творческой?

- What kind of problems have people recently called on you to solve? – При решении каких проблем люди обращались к вам за помощью?

- Of your creative accomplishments, at work or at home, which have given you the most satisfaction? – Выполнение какой творческой работы, на работе или дома, дало вам наибольшее удовлетворение?

A.2.7 Кругозор

- Do you belong to any clubs, associations, or groups? – Вы состоите в каком-нибудь клубе, обществе или объединении?

- What do you like to do in your spare time? – Как вы любите проводить свое свободное время?

- How do you keep up with what's going on in your company / your industry / your profession / your country? – Каким образом вам удается постоянно находиться в курсе событий в вашей компании / вашей отрасли / вашей профессии / вашей страны?

A.2.8 Мотивация

- What is your professional goal? – Каковы ваши профессиональные цели?

- When judging the performance of a subordinate or colleague, what factors or characteristics are the most important for you? – Какие факторы для вас являются определяющими при оценке работы подчиненного или коллеги.

A.2.9 Требования к работе

- What standards of success do you set yourself in your job? – Что для вас является успехом в работе?

- In your position, how would you define doing a good job? – Как вы себе представляете хорошее выполнение работы на вашей должности?

A.2.10 Руководство людьми

- What approach do you take in getting people to accept your ideas or goals? – Каким образом вы убеждаете людей принять ваши идеи или цели?

- What sort of leader do your people feel you are? Are you satisfied? – Как ваши подчиненные оценивают ваши лидерские качества? Вас это устраивает?

- How do you get people who do not want to work together to establish a common approach to a problem? – Как вам удастся заставить людей, нежелающих работать в команде, совместно подойти к решению проблемы.

- Do you feel you work more effectively on a one to one situation or in a group situation? – Вы работаете с большей производительностью самостоятельно или в группе?

- How would you describe your basic leadership style? Give specific examples of how you practice this? – Как бы вы описали свой стиль руководства? Приведите примеры.

A.2.11 Опыт публичных выступлений

- Have you ever done any public or group speaking? How did it go? – Вы когда-нибудь участвовали в публичных выступлениях? Как это прошло?

- Have you made any individual presentations recently? How did you prepare? – Вы проводили самостоятельные выступления? Как вы к ним готовились?

A.2.12 Письменное общение

- Would you rather write a report or give a verbal report? Why? – Вы бы предпочли сделать письменный или устный доклад? Почему?

- What kind of writing have you done? For a group? For an individual? – Какие письменные работы вы выполняли? Для группы? Для отдельных лиц?

- What do you think about the ongoing changes in your company operating policies?
– Как вы относитесь к продолжительным изменениям в стратегии управления компанией?

- What was the most significant change made in your company in the last six months which directly affected you? How successfully do you think you implemented this change? – Какие наиболее значительные изменения произошли в вашей компании, которые напрямую повлияли на вас? На сколько успешно вы справились с ними?

- What has been the most important idea or suggestion you have received recently from your co-workers? – Какую наиболее важную идею или предложение вы получили от своих сотрудников в последнее время?

A.2.13 Стрессоустойчивость

- Do you feel pressure in your job/life/at school? Tell me about it. – Вы ощущаете на себе давление на работе/ в повседневной жизни/в школе? Расскажите об этом.

- What has been the highest pressure situation you have been under in recent years? How did you cope with it? – За последние годы в какой ситуации вы ощутили себя под наибольшим давлением? Как вы с ней справились?

A.2.14 Стабильность и зрелость

- Describe your most significant success&failure in the two last years. – Опишите свое самое выдающееся достижение и неудачу за последние два года.

- What do you like do best? – Чем вы больше всего любите заниматься?

- What do you like to do least? – Чем вы меньше всего любите заниматься?

- Think about your last review. What did your supervisor suggest needed improvement? – Что в последней рецензии ваш директор рекомендовал вам изменить в себе?

- What have you done about it? – Что вы для этого сделали?

A.2.15 Заинтересованность в саморазвитии

- What has been the most important event or who has been the most important person in your own self development? – Какой человек или событие повлияли в наибольшей степени на ваше саморазвитие?

- How much of your education did you earn? – Что вам дало ваше образование?

- What kind of books or other publications do you read? – Какие книги и другие издания вы читаете?

- Have you taken a management development course? – Вы проходили курсы повышения квалификации руководителей?

- How are you helping your coworkers / subordinates develop themselves? – Каким образом вы помогаете своим коллегам / подчиненным развиваться?

A.2.16 Вопросы, которые стоит задать во время собеседования по приему на работу

- What will be my responsibilities? – Что будет входить в мои обязанности?

- Who will I report to? Who will be my supervisor? – Перед кем я буду отчитываться? Кто будет моим руководителем?

- What do you expect me to do in my company role? – Чем я должен буду заниматься во время работы?

- Who are your customers / clients? – Кто является вашими заказчиками / клиентами?

A.3 Модуль 3

A.3.1 Сокращения, используемые в электронных сообщениях

Электронные сообщения, отправляемые с помощью сотовых телефонов и Интернета, стали очень удобным и популярным способом общения. Особый стиль и язык таких сообщений не всегда просто понять. Текст электронного сообщения может не подчиняться правилам грамматики и пунктуации.

A.3.2 Основные фразы и сокращения, используемые в электронных сообщениях

Создание текста электронных сообщений основано на следующих правилах:

1) слова нужно по возможности сокращать;

Пример – Wd = would.

2) короткие слова могут заменяться всего одной буквой;

Пример – You = u.

3) В некоторых случаях буквы заменяются цифрами;

Примеры

1 Gr8 = great;

2 W8 –wait;

3 2 = to, too;

4 4 = four, for.

4) Символы могут использоваться для обозначения слогов и звуков.

Примеры

1 знак % может заменять “oo” Sh%l – shool;

2 обозначение доллара \$ – вместо “ss”.

А.3.3 Список сокращений, используемых в электронных сообщениях:

1) SMS = Short Message Service;

2) 2 = To/too/two;

3) 2day = Today;

4) 2moro = Tomorrow;

5) 4 = For;

6) @ = At;

7) ADN = Any Day No;

8) ASAP = As soon as possible;

9) ATM = At the moment;

10) B = Be;

11) B/C = Because;

12) B4 = Before;

13) C = See/sea;

14) CID = Consider it done;

15) CU = See you;

16) CUL8R = See You Later;

17) D u wnt 2 go out 2nit? = Do you want to go out tonight;

18) Esp = Especially;

19) H2 = How to;

- 20) ILBL8 = I'll be late;
- 21) L8 = Late;
- 22) L8r = Later;
- 23) LMK = Let me know;
- 24) M8 = Mate;
- 25) M80 = Matey;
- 26) Mob = Mobile;
- 27) Msg = Message;
- 28) Ne1/Neone = Anyone;
- 29) Neva = Never;
- 30) No1 = No one;
- 31) NMP = Not my problem;
- 32) Ntl = Nevertheless;
- 33) OIC = Oh, I see;
- 34) OK = Okay;
- 35) Pls = Please;
- 36) Pobl = Possible;
- 37) Ppl = People;
- 38) R = Are;
- 39) RUF2 = Are you free to talk?
- 40) Spk = Speak;
- 41) Tho = Though;
- 42) Thnq = Thank you;
- 43) Thru = Through;
- 44) THX/TNX = Thanks;
- 45) TNOTVS = This is nothing on TV so ...;
- 46) U = You;
- 47) Un4gtebl = Unforgettable;
- 48) UOK? = You OK?
- 49) YR = Your / You're;

- 50) Usu = Usually;
- 51) WWW = World Wide Web / Why?Why?Why?
- 52) Want2 = Want to;
- 53) Wknd = Weekend;
- 54) W/O = Without;
- 55) W8 = Wait;
- 56) W8ing = Waiting;
- 57) Wer r u = Where are you;
- 58) YM = You mean;
- 59) YR = Year, right!
- 60) XLNT = Excellent.

A.3.3.1 Для выражения мнения:

- 1) AFAIK = As far as I know;
- 2) AFAIUI = As far as I understand it;
- 3) ILBAT = I will be able to;
- 4) IMO = In my opinion.

A.4 Модуль 4

A.4.1 Общение по телефону. Бронирование транспорта

- I'm calling for some information about trains to Atlanta. – Я хотел бы узнать о поездах в Атланту.

- Are there any more trains leaving this evening? – Есть ли еще поезда сегодня вечером?

- Is there an overnight train? – Есть ли ночной поезд?

- How many trains are there tomorrow? – Сколько поездов отходит завтра?

- I'd like to book a sleeper ticket. – Я хотел бы забронировать спальное место.

- How much does it cost? – Сколько это стоит?

А.4.2 Различия между британскими и американскими выражениями (см. таблицу А.1).

Таблица А.1

<i>Американские</i>	<i>Британские</i>	<i>Русские</i>
(telephone) booth	kiosk	телефонная будка
baggage room	left luggage room	камера хранения
desk clerk	receptionist	служащий в кассе, справочной и т.д.
freeway	motorway	автострада, автомагистраль
front desk	reception	стойка, конторка в справочной, кассе и т.д.
one way (ticket)	single	билет в один конец
round trip (ticket)	return	билет туда и обратно
subway	tube/underground	тоннель, метро

А.4.3 Проблемы телефонной связи

- It's really bad line. – Здесь плохая связь.
- The line just went dead. – Разъединилось.
- This line is so poor. – Очень плохая линия.
- This is such a terrible line. I can't hear a thing. – Я ничего не слышу – ужасная СВЯЗЬ.
- The reception is absolutely terrible from the train. – В поезде ужасный прием.
- Sorry, it's too noisy here today. – Извините, здесь сегодня очень шумно.
- I can't hear. The traffic is too loud. – Я не слышу, здесь очень шумное движение.
- I need to recharge my mobile. My battery's very low. – Мне нужно подзарядить телефон – аккумулятор почти сел.
- I must have got the wrong number. – Должно быть, я ошибся номером.

A.4.4 Решение проблем телефонной связи

- Sorry, can you speak up? – Простите, вы могли бы говорить громче?
- Let's put the phone down. – Давайте положим трубки.
- Try calling again later. – Попробуйте перезвонить позже.
- Let me call you back in five minutes. – Давайте я перезвоню вам через 5 минут.
- Try him on extension 376. – Попробуйте добавочный номер 376.
- How about sending me it by email? – Может быть, вы пришлете мне это по электронной почте?
- Hang up and ring the other number. – Наберите другой номер.

Приложение Б (обязательное)

Документы для устройства на работу

Составление удачного резюме на английском языке часто является одной из самых сложных задач при поиске работы за границей или в западной компании. Резюме должно отвечать всем необходимым требованиям, но при этом выгодно отличать вас от других претендентов на данную должность. Вам придется подвести итог своему жизненному опыту на 1-2 страницах, осветив при этом свои наиболее выдающиеся достижения. Обычно работодатель не читает полностью каждое резюме, поэтому необходимо сразу заинтересовать его самой важной информацией.

В помощь тем, кто претендует на солидную должность в международной компании или собирается испытать себя в поиске работы за пределами России, мы предлагаем несколько советов по составлению резюме на английском языке и образец резюме на английском.

В США резюме принято называть Resume, в Европе – CV (Curriculum Vitae).

Стандартная форма резюме европейского уровня включает в себя 6 основных частей:

- 1) личная информация (Personal Information);
- 2) цель (Objective);
- 3) опыт работы (Work Experience);
- 4) образование (Education);
- 5) специальные навыки (Additional Skills);
- 6) рекомендации (References).

Основные моменты, которые должны быть учтены при составлении резюме:

1 Во-первых, весь ваш опыт работы, оплачиваемый и неоплачиваемый, с полной занятостью и по совместительству. Вспомните все виды деятельности, которые входили когда-либо в ваши обязанности.

2 Ваше образование: получение ученых степеней, свидетельств об окончании различных учебных заведений.

3 Какая-либо дополнительная деятельность: членство в различных организациях, служба в армии и т.д.

4 Выберите из предыдущих пунктов факты, наиболее, по вашему мнению, важные, в будущей работе, именно они и составят основу вашего резюме.

5 Резюме следует начать с личной информации (Personal Information). Напишите полностью свое имя, укажите адрес, телефон, электронный адрес.

6 Следующим пунктом является цель вашего устройства на данную должность (Objective). В нескольких словах опишите работу, которой вы хотите заняться и причины, по которым вы считаете свою кандидатуру подходящей для нее. Представьте ваши самые важные достижения в данной области. Рекламируя себя с наилучшей стороны, показывая, в чем именно вы преуспели, вы будете выгодно отличаться от других претендентов на данную должность, просто перечисляющих свои способности. Рассказывая о себе, используйте больше прилагательных, это сделает текст более ярким и иллюстративным, вот краткий перечень наиболее употребительных слов:

- directed, led managed, supervised;
- achieved, delivered, drove, generated, grew, increased, initiated, instituted and launched;
- cut, decreased, reduced, slashed;
- accelerated, created, developed, established, implemented, instituted, performed, pioneered, planned, produced, re-engineered, restructured, saved and transformed.

Избегайте таких клише, как:

- dynamic,
- people-oriented
- results-oriented
- self-motivated
- hands-on leader
- visionary

7 После этого перейдите к описанию опыта работы (Work Experience). Начать нужно с вашего последнего места работы. Необходимо дать название компании, род ее деятельности, вашу должность. Рассказывая о вашем предыдущем опыте, не стесняйтесь упомянуть о своих достижениях. Перечисляйте места своей предыдущей работы в обратном хронологическом порядке, начиная с последнего.

8 Распространенной ошибкой является построение резюме по “функциональному” принципу, разделяя весь опыт работы на группы в зависимости от рода деятельности. Это может стать настоящим провалом для претендента на работу, так как работодатель может и не прочесть его резюме. Не указывайте причин смены работы, это может выглядеть как оправдание или указать на ваши возможные недостатки. В пункте, посвященном вашему образованию (Education), опишите когда, какое учебное заведение вы окончили, какую получили специальность. Не забудьте перечислить все дополнительные квалификации, стажировки, относящиеся к той должности, которую вы хотели бы получить.

9 Дополнительная информация, такая как уровень владения иностранными языками, умение работать с компьютером, наличие водительских прав и т.д., должна быть перечислена в пункте специальные навыки (Additional Skills), если она имеет отношение к вашим обязанностям в новой должности.

10 Обычно резюме заканчивается пунктом рекомендации (References), в котором нужно назвать несколько людей с предыдущей работы (желательно непосредственных начальников) с указанием должности, названием организации, контактным телефоном, электронным адресом, которые могли бы за вас поручиться. Выпускники вузов, не имеющие опыта работы, могут назвать в качестве поручителя декана или заведующего кафедрой.

11 Последний пункт можно заменить фразой “REFERENCES Available upon request”.

12 Объем резюме молодого специалиста не должен превышать 1 страницы, если же у вас за плечами большой стаж работы, информацию о себе нужно разместить не более чем на двух страницах.

13 Сделайте ваш документ удобным для чтения. Сформировав общий план резюме, убедитесь, что в нем есть достаточно чистого пространства. Верхнее и нижнее поля должны быть не менее 1,5 сантиметров высотой, а боковые поля не менее 2. Между отдельными частями резюме оставляйте пробелы. Жирным шрифтом выделяйте названия пунктов, а также названий компаний и имена. Если ваше резюме будет составлено неаккуратно и будет неудобно для чтения, не многие захотят с ним ознакомиться. Не подчеркивайте слова и не используйте курсив для придания выразительности. Такие уловки скорее снизят общее впечатление от прочитанного.

14 Не применяйте редкие шрифты для привлечения внимания читателя. Оригинальный шрифт не приветствуется в деловой документации, по одной этой причине его могут и не прочитать. Для полной уверенности используйте такие стандартные шрифты, как Arial, Garamond, Helvetica, Tahoma or Times Roman. Не начинайте каждое предложение одинаковыми фразами и не вводите личные местоимения. Чтобы сделать текст более выразительным, используйте разнообразную лексику.

15 Пишите резюме конкретно для определенной вакансии.

Цель написания резюме – получить конкретную должность в определенной компании. Поэтому рассказывать следует о том, что будет важно на новом месте работы. Пропускайте то, что не представляет большого значения. Чем меньше вы будете упоминать незначительные факты, тем большее значение приобретет самое главное.

Если вы посылаете резюме в различные компании, пишите отдельные резюме для каждого конкретного места.

Отправляя резюме на интересующую вас вакансию, обязательно пишите сопроводительное письмо. Подобное письмо может сразу привлечь внимание к вашей кандидатуре и повысить ваши шансы на получение желаемой работы.

В сопроводительном письме вы можете:

- дополнительно обратить внимание на ваши профессиональные достижения, имеющие значение для данной вакансии;

- сообщить, почему вы заинтересованы в получении этой работы;
- продемонстрировать ваши знания английского языка и умения написания деловых писем.

Б.1 Структура «Covering Letter»

Б.1.1 Приветствие

Приветствие в сопроводительных письмах мало отличается от стандартных приветствий. Вы можете употребить конструкции Dear Sir / Madam (очень формальная конструкция, используется при написании письма в очень серьезную организацию со строгой корпоративной политикой и при том условии, что вы не знаете адресата), Dear Mr. Roberts (если вы знаете адресата).

Б.2.2 Обозначение причины написания

Здесь следует дать понять, почему именно вы составили это письмо. Если вас уже просили об этом, то вы можете сослаться на этот факт.

Примеры

1 I'm now sending you the files (my resume / samples of my work/the scanned documents) as you asked (as we agreed before / as required). – Отправляю вам файлы (мое резюме / примеры своих работ / отсканированные документы), как вы и просили (как было договорено / как и требовалось).

2 Please find an attached document / zip package containing the images. – Письмо содержит приложенные документы / архив с изображениями.

Если же вы составляете письмо по собственной инициативе и просьба его прислать не была озвучена, то вам стоит объяснить свои мотивы.

Примеры

1 I was informed that your company was looking for a lawyer. – Мне сообщили, что ваша компания ищет юриста.

2 I have seen your job advertisement in the newspaper. – Я увидел ваше объявление о работе в газете (стоит подкрепить упоминанием конкретного раздела, в котором вы нашли объявление).

3 And I thought I might be of help (I send something that could be of interest). – Я подумал, что мог бы оказаться полезным (решил выслать вам кое-что, что может вас заинтересовать).

Далее вы можете написать несколько слов о себе, чтобы читающий мог составить представление о том, кто к нему обращается. Если вы не сделаете этого, есть риск, что занятой человек оставит ваше письмо без должного внимания, так как никому не хочется тратить свое время на составление ответного сообщения с выяснениями деталей биографии написавшего письмо.

Б.2.3 Описание приложения

В этой части вам необходимо кратко описать, что именно было приложено к письму, и какой реакции вы ждете от собеседника (краткого ответа о получении, информации о дальнейшем сотрудничестве, ответных файлов, мнения и т.п.). В российских реалиях такие указания могут показаться грубоватыми, так как для нашего менталитета указывать, что должен делать адресат, не приветствуются. В западном обществе это вызывает диаметрально противоположную реакцию. Если вы сообщили конкретно, что вы хотите от человека, вы экономите ваше общее время и показываете четкость своей позиции. Напротив, если вы не уточнили, зачем вы ведете переписку, это может вызвать раздражение у адресата или просто не привести к продолжению диалога, так как ваше письмо просто останется без внимания.

Примеры

1 Please, have a look at them and let me know if I can provide you with any further information. – Пожалуйста, взгляните на них и сообщите, не требуется ли вам какая-либо дальнейшая информация.

2 Hope it will help you to form an opinion about my professional skills and make a decision about future possible collaboration. – Надеюсь, эти документы помогут вам составить мнение о моих профессиональных навыках и рассмотреть возможность нашего сотрудничества в будущем.

Б.2.4 Прощание

Прощание в сопроводительном письме тоже строится по стандартной схеме. Вы можете использовать конструкции *Yours faithfully* (при обращении *Dear Sir/Madam*), *Yours sincerely* (при обращении с указанием имени адресата), а также конструкцию *Best regards*.

Примеры

1 *Looking forward to hearing from you;*

2 *Best regards;*

3 *Irina Ivanova.*

Приложение В (рекомендуемое)

Собеседование

Собеседование при приеме на работу в различных организациях может проходить абсолютно по-разному. В одной компании оно может длиться около 10 минут, в другой – представлять собой несколько часов интенсивного общения.

В любом случае вам необходимо произвести благоприятное впечатление и показать отличное знание языка.

Первое впечатление, созданное вами при входе в кабинет, может оказать большое влияние на результаты собеседования. Вы должны вести себя спокойно, уверенно и дружелюбно. Первый вопрос, задаваемый менеджером по кадрам, обычно направлен на установление контакта (“breaking the ice”). Поэтому не удивляйтесь, услышав такой вопрос:

How are you today? – Как дела?

Did you have any trouble finding us? – Вы с трудом нас нашли?

What do you think of the weather today? – Как вам погода сегодня?

Ответ в такой ситуации должен быть вежливым и кратким.

Пример: – How are you today? – Как ваши дела?

- GOOD

Примеры

1 I'm fine thank you, and you? – Спасибо, хорошо, а у вас?

2 I'm well thank you. – Все отлично спасибо.

- BAD

Пример – So, so – Ничего.

- OK – Нормально

Пример – Not so well – Не очень.

Самое существенное, о чем вы можете рассказать во время собеседования, это ваше образование и опыт работы. Образование включает в себя вашу учебу со

старших классов школы и до специальных курсов, которые вы прошли в последнее время. Опыт работы включает любую деятельность, напрямую или косвенно связанную с должностью, на которую вы претендуете.

Если вы уже получили образование, то рассказывать о своей учебе нужно в прошедшем времени.

Примеры

1 I attended the Moscow State University from 1985 to 1991. – Я учился в МГУ в период с 1985 по 1991 год.

2 I graduated with a degree in computer science. – Я получил образование в области вычислительной техники.

Если вы еще являетесь студентом, то нужно использовать настоящее длительное время (Present Continuous).

Примеры

1 I am currently studying at the Moscow State Technology University and will graduate with a degree in engineering in a year. – В настоящий момент я учусь в МГТУ и через год получу диплом инженера.

2 I am studying English at the Foreign Language School. – Я изучаю английский язык в Школе Иностранных Языков.

Когда вы рассказываете о компании, в которой вы работаете в данный момент, необходимо использовать настоящее время (Present Continuous или Present Perfect Continuous).

Например – I have been employed by ABC company the for the last 6 years as a salesperson. – В течение последних 6 месяцев я работаю в компании ABC в качестве продавца.

Когда вы рассказываете о своем предыдущем опыте работы, необходимо употреблять прошедшее время.

Например – I was employed by Jackson's from 1989 to 1992 as a clerk. – Я работал в компании Jackson с1989 по1992 год на должности администратора.

Приложение Г (рекомендуемое)

Общение по телефону

Деловой разговор по телефону – неотъемлемая часть работы любого бизнесмена. По телефону назначаются и переносятся встречи, обговариваются условия работы, ведется профессиональный диалог.

Несколько советов о том, как правильно построить разговор по телефону, так чтобы он был максимально успешным.

Во-первых, основная цель вашего звонка – передать свою заинтересованность. Вы должны показать, что с нетерпением ждете встречи с партнером и вам действительно есть, что обсудить с ним. Старайтесь вести разговор живо, энергично, сразу сообщать о том, что вы хотите рассказать при личной встрече (разумеется, коротко, не раскрывая деталей).

Во-вторых, помните, что ваш телефонный звонок по времени должен быть коротким, максимально 2-3 минуты. Ведь вашей основной задачей является только назначить встречу, а не рассказать о вашей компании или продукте. Постарайтесь обрисовать ситуацию как можно более емко в 1-2 предложениях. Известно, что только при аудиальном контакте внимание человека быстро теряется, и скорее всего, о вас быстро забудут как об источнике утомительного шума.

В-третьих, прежде чем позвонить вашим партнерам, напишите примерный текст диалога бумаге. Это поможет вам не только не сбиваться в процессе разговора, но и спасет вас от неприятных пауз и затруднений, если вы вдруг забудете слово или фразу на английском.

Ниже мы рассмотрим, как правильно назначить встречу на английском языке.

1 Начало разговора

В самом начале разговора будет очень логичным представиться и поприветствовать человека на другом конце телефонной линии.

Hello, my name is – Здравствуйте, меня зовут...

Good morning I'm – Доброе утро, это

May I speak to ...? – Можно поговорить с?

I'm calling on behalf... – Я звоню от (имени, компании).

I'd like to arrange an appointment. – Я бы хотел назначить встречу с....

2 Процесс обсуждения встречи

Здесь уместны будут вежливые предложения времени встречи, обсуждения возможностей сторон, упоминания других участников предполагаемой встречи:

I'm calling to fix/arrange/agree another time. – Я звоню, чтобы перенести нашу встречу.

Michel and Ana are tied up/busy/unavailable this week. – Михаил и Анна не могут на этой неделе.

Do you mind if we postpone it/move it back/put it back to next week? – Как Вам следующая неделя?

Which day are you thinking of/do you have in mind/do you want? – Какой день Вы предлагаете?

Does Wednesday sound good/suit you/look ok? – Вам подходит среда?

How about/ Are you free on/Can you make Thursday? – Вас устроит четверг?

Which would be best/convenient/OK for you? – Какой день Вам удобен?

We can make it/'re free/'re available after lunch. – Мы свободны после обеда.

That sounds fine/great/good. – Отлично.

The appointment is/So that's/We can confirm Thursday at two o'clock. – Итак, мы встречаемся в четверг в 14.00.

3 Конец разговора

Здесь уместно не только прощание, но и извинения, а также просьбы:

Could you tell him that...please? – Не могли бы вы сказать ему, что...?

Sorry to have troubled you. – Извините, что побеспокоил.

Can I take a message? – Что-нибудь передать?

Thanks, I'll call back later. – Спасибо, я перезвоню.

Приложение Д **(рекомендуемое)**

Устное деловое общение (Светская беседа)

Деловой протокол (дипломатический протокол) – это совокупность правил, норм, традиций, выработанных для делового общения.

При всех поездках за границу нужно иметь в виду, что во многих странах личностные качества отдельно взятого человека играют гораздо большую роль, чем в нашей стране.

Будьте достойным представителем своей культуры, ведите себя, как хорошо воспитанный человек, – будут встречать с уважением.

Кодекс хорошего поведения в странах Европы и США фактически един.

Действуют четыре основных правила хорошего поведения: вежливость, простота, достоинство и хорошее воспитание.

Но существует и национальная специфика дипломатического протокола.

Англичане будут потрясены, если вы опоздаете на встречу даже минут на пять-десять. А в Испании на это не обратят внимания.

Д.1 Франция

Деловые переговоры, как правило, начинаются в 11.00. В 12.30 участникам переговоров могут предложить традиционный завтрак с аперитивом. Широко практикуется обсуждение дел за едой. Деловой обед может длиться полтора-два часа, деловой ужин – занять весь вечер.

Во Франции люди любят блеснуть словом, молчаливость здесь не ценится.

Стиль подготовки французских деловых людей к предстоящим переговорам – основательность и тщательное, доскональное изучение всех аспектов и последствий поступающих предложений. При ведении дел характерная черта французов –

осторожность. Они весьма искусно, с изяществом отстаивают свои интересы и позиции, не любят торговаться, переговоры ведут весьма жестко.

Протокол играет центральную роль в деловой культуре. Вежливость и формальность играют значительную роль в определении структуры рабочих отношений. Французская культура бизнеса иерархическая – формальный «вы», а не «ты», если вам не будет предложено сделать это.

Французы – великие патриоты своей родины, с любовью относящиеся к ее истории, культуре, языку. Поэтому на переговорах с ними весьма желательно использование в качестве официального французского языка. Материалы, используемые на переговорах, также лучше готовить на этом языке. Договоренность о встрече необходимо всякий раз подтверждать в письменном виде на безупречном французском языке.

Французы считают вульгарным говорить о деньгах в начале встречи и предпочитают не затрагивать эту тему, пока переговоры не приблизятся к концу.

Д.2 Англия

Английский характер кажется противоположностью французскому. Прежде всего, это сдержанность, склонность к недосказанности, немногословие, порой граничащее с молчаливостью.

Сильнейшая черта характера англичан – чувство справедливости. При ведении дел англичане полагаются на веру в честность партнера, не терпят коварства и хитрости. Общеизвестно их уважение к мнению собеседника. Кроме того, в разговорах они всячески избегают личностных тем, что считают вторжением в личную жизнь.

Процедура знакомства блюдетя очень строго, Большое значение имеет, чье имя будет названо первым. Англичанин наблюдает, кого первым представляют.

Переговоры с английскими организациями надо начинать с тщательной подготовки и согласования. Если сроки и программа вашего пребывания

согласованы, нет никакой необходимости сообщать английским партнерам о своем прибытии и месте остановки, т.к. англичане исключительно пунктуальны.

При первой встрече принято обмениваться рукопожатиями, при дальнейших достаточно устного приветствия.

Разговор начинается с посторонних тем – погода, спорт и т.д. Решение англичане принимают медленнее, нежели французы. В переговорах весьма гибки и внимательны к инициативам другой стороны.

Д.3 Италия

Деловые итальянцы отличаются определенной сдержанностью. И это несмотря на свои национальные черты – экспансивность, порывистость, общительность.

Представляясь, называйте только свою фамилию, например «Петров», а затем пожмите руки. В Италии рукопожатием обмениваются даже женщины. Целовать руку женщине можно в нерабочей обстановке, в деловой не принято.

Отнюдь не все, даже в бизнесе, знают английский язык. Если вы не знаете итальянского, без переводчика, быть может, вам не обойтись.

Деловые развлекательные встречи итальянцы устраивают в ресторане, а не дома. Таким неформальным отношениям они придают большое значение, полагая, что более свободная атмосфера таких мероприятий способствует устранению противоречий.

Собираясь в эту страну, постарайтесь узнать побольше о ее истории и культуре. Итальянцы высоко ценят проявление со стороны иностранцев уважения и интереса к их родине, что может создать благоприятную атмосферу на переговорах.

Д.4 Испания

Испанский бизнес очень официален. Так, собираясь в Испанию, непременно нужно сообщить испанским партнерам о своем прибытии в страну. Церемония приветствия обычна: рукопожатие и обмен визитными карточками. Но в самой Испании при встрече мужчины крепко обнимаются, что следует иметь в виду.

Большое значение придается тому, чтобы переговоры велись между людьми одного служебного либо общественного ранга. Переговоры обычно проходят с участием одного или нескольких партнеров и по традиции начинаются с общих тем – погоды, спорта, местных достопримечательностей и т.п. Говорить испанцы любят много, а потому регламент встреч часто не соблюдается. Точно так же пунктуальность и соблюдение сроков – не самая сильная черта испанцев. Стиль ведения переговоров с ними существенно менее динамичен, чем, скажем, с американцами. Характерные черты испанцев – серьезность, открытость, человечность, галантность, чувство юмора.

Д.5 Германия

Сильные черты немецкого национального характера общеизвестны: трудолюбие, прилежание, пунктуальность, рациональность, бережливость, организованность, педантичность, серьезность, расчетливость, стремление к упорядоченности.

Процедура личного представления и знакомства находится в соответствии с международными нормами: рукопожатие и обмен визитками. Первым следует назвать того, кто находится на более высокой ступени.

Переговоры обычно ведутся с участием одного или нескольких партнеров. Все встречи назначаются заблаговременно. Немцы очень сдержанны и официальны, и потому многим кажутся недружелюбными. Очень тщательно прорабатывают свою позицию. Вопросы любят обсуждать последовательно, один за другим.

Закключая сделки, немцы настаивают на жестком выполнении принятых обязательств и на условии уплаты высоких штрафов в случае их невыполнения.

А вот еще мелкие, но полезные детали:

- * если на совещании вам надо что-то записать, попросите разрешения;
- * к начальству часто обращаются по названию профессии или по занимаемой должности;
- * когда разговариваете с немцем или пожимаете руку, никогда не оставляйте руку в кармане – это считается верхом неуважения;
- * при знакомстве важны чины и звания;
- * не увлекайтесь светскими разговорами – это бизнес.

Д.6 Швеция

Достоинствами шведов являются серьезность, порядочность, аккуратность, пунктуальность, надежность.

Шведы высоко ценят в партнерах профессионализм. Владеют несколькими языками, в первую очередь английским и немецким. Упомянутая пунктуальность на переговорах проявляется в том, что они появляются в точно назначенное время, отклонение от которого не превышает 3-5 минут. Они планируют дела и договариваются о встречах заранее.

Для шведских предпринимателей желательно заранее знать состав участников переговоров и программу пребывания партнеров в их стране. Предпочитают предварительно всесторонне изучать полученные предложения. При рассмотрении деловых вопросов обращают внимание даже на мельчайшие детали, поэтому их партнерам следует тщательнейшим образом готовиться, а также не вести себя слишком самоуверенно и избегать хвастовства. В любом случае, как бы вы не провели встречу с ними, комплиментов вряд ли дождетесь.

Переговоры шведы традиционно начинают с общих тем – погода, впечатления гостей, спорт и т.д. Высказаться предоставят возможность каждому. Налаживайте

‘внутренний’ контакт с ними – дружеские отношения у них играют важную роль в бизнесе.

Д.7 США

Особенности поведения деловых американцев обусловлены чертами собственно национального характера, системой образования, лидерством США в мире.

Стиль делового общения – профессионализм и компетентность. Имея обычно большую свободу в принятии окончательных решений, чем представители других стран, американские партнеры нередко пытаются навязать свои правила игры, проявляя известную агрессивность и даже грубость. На переговорах придерживаются трех правил: анализируй, разделяй обязанности, проверь исполнение.

Переговоры, как правило, идут один на один. Предложения начинают обсуждать с общего вопроса, постепенно переходя к деталям. Детали, т.е. ‘мелочи’, для них очень важны, т.к. нет никаких мелочей при организации любого дела – будь то подготовка к переговорам или практическая реализация договора.

Американцы живут по расписанию, которое составляют на каждый день, а потому очень пунктуальны, на деловые встречи никогда не опаздывают. Время таких встреч и переговоров строго ограничено – не более часа.

Д.8 Остальные европейские страны

Д.8.1 Австрия

- * Будьте пунктуальны.
- * Все очень официально. Не называйте по именам.
- * Крепкие рукопожатия и прямой энергичный визуальный контакт.

Д.8.2 Бельгия

- * Бельгийцы очень пунктуальны.
- * Умеют держаться и официально, и неофициально, обладают отличным чувством юмора.

- * Не держите руки в карманах.

Д.8.3 Болгария

- * Мало кто знает английский.
- * Кивок означает «нет», а покачивание головой из стороны в сторону означает `да`.

- * Пунктуальны.

- * О встречах следует договариваться заранее и подтверждать договоренность письменно.

- * Приветствия – рукопожатия.

Д.8.4 Дания

- * Датчане очень пунктуальны.
- * Приветствия – крепкие рукопожатия, даже с детьми.
- * Не путайте датчан со шведами или норвежцами.

Д.8.5 Греция

- * Деловые отношения очень официальные, в них участвуют главным образом мужчины.

- * Деликатно, с соблюдением этикета, относитесь к женщинам.

Д.8.6 Венгрия

- * Повсеместно распространены рукопожатия.
- * Венгры очень вежливы и очень официальные.
- * Не любят, когда хвалят их самих или их работу.

Д.8.7 Нидерланды

- * О встречах необходимо договариваться заблаговременно.
- * Одеваться следует консервативно.
- * Не называйте Нидерланды Голландией: в состав Нидерландов, помимо собственно Голландии, входят Суринам и Нидерландские Антильские острова.

* Употребляйте термин «нидерландцы». «Голландцы» – определение части жителей, им не следует пользоваться.

Д.8.8 Норвегия

- * Не путайте норвежцев со шведами или датчанами.
- * Будьте очень пунктуальны.
- * Обращения официальные. Могут называть по фамилии.

Д.8.9 Польша

- * Ценится такт и вежливость.
- * Поляки гордятся своей историей и культурой.
- * Приняты официальные приветствия и рукопожатия.

Д.8.10 Португалия

- * Ни в коем случае не путайте португальцев с испанцами.
- * Будьте исполнительны.
- * Помните о традиционных объятиях при встрече мужчин.

Д.8.11 Румыния

- * Много рукопожатий.
- * Пунктуальность.
- * Официальность в обращениях.

Д.9 Small talk: большое искусство "маленькой беседы"

Удачная светская беседа (small talk) может оказать значительное влияние на установление деловых контактов.

Любой контакт начинается именно со светской беседы (small talk). Таким образом, происходит как бы первое взаимное сканирование. Светская беседа (small talk) является очень важным фактором карьеры, потому что часто она зависит от контактов и отношений с определенными людьми.

Не нужно забывать о том, что светская беседа (small talk) – это только средство, поэтому его содержание не должно стоять на первом плане. На самом деле, важна общая атмосфера беседы. Во время светской беседы (small talk) мы

подсознательно анализируем осанку человека, его интонацию, общий настрой. Мы получаем очень много невербальной информации. Именно для этого и нужна легкая, на первый взгляд ничего не значащая беседа.

Чтобы светская беседа (small talk) удалась, рекомендуется придерживаться нескольких правил:

- Постарайтесь как можно скорее найти общую тему для разговора, тогда ваш интерес в беседе будет неподдельным.

- Внимательно слушайте и проявляйте интерес к услышанному.

- Задавайте открытые вопросы, на которые не последует односложный ответ "да" или "нет".

- Делайте вашему собеседнику комплименты. Но не перестарайтесь. Ваша похвала должна быть обоснованной.

- Регулярно читайте и заведите оригинальное хобби. Это сделает вас занимательным собеседником.

Small talk – это искусство ассоциаций, то есть элегантный переход от одной темы к другой.

Еще существует ряд вещей, которые не стоит делать, чтобы непринужденная беседа удалась:

- Не затевайте продолжительного разговора, если вы видите, что ваш собеседник спешит или занят чем-то другим.

- Не пересказывайте содержания книг или фильмов, если никто, кроме вас, не знаком с ними.

- Не затрагивайте тем, которые могут стать причиной конфликта или получить неприятное развитие. К таким темам относятся политика, религия или болезни.

В США считается вполне допустимым разговор о доходах, в Германии эта тема – табу. Насколько прилична та или иная тема, иногда зависит часто от национальной ментальности. Например, на юге Европы собеседники часто почти сразу начинают разговаривать о семье. В Германии же с не очень знакомыми людьми эта тема не обсуждается. Сами того не желая, мы можем кого-то задеть своим вопросом. Может быть, наш собеседник болезненно переживает развод. Или

у него нет детей, потому что он не может их иметь. Тема семьи – достаточно интимная, поэтому лучше обходить ее стороной.

Вот список наиболее распространенных тем светской беседы:

- спорт – текущие матчи или игры, любимые команды, и т.д.;
- хобби;
- погода – скучно, но может сдвинуться с мертвой точки!
- семья – общие вопросы, не связанные с личными проблемами;
- медиа – фильмы, книги, журналы и т.д.;
- праздники – где, когда, и т.д.;
- работа – опять же, общие вопросы, не слишком конкретные;
- последняя мода и тенденции;
- знаменитости – любая сплетня.

Вот список тем, которые, вероятно, не очень хороши для светской беседы:

- зарплата;
- политика;
- интимные отношения;
- религия;
- смерть;
- продажи.

Эти темы годятся для обсуждения только с близкими друзьями.

Д.9.1 Фразы для светской беседы (small talk):

- о погоде;

Примеры

1 Прекрасный день, не правда ли?

2 Похоже, будет снег.

- о текущих событиях;

Примеры

1 Вы слышали сегодняшние новости?

2 Вы слышали о том, что пожар на четвертой St?

3 Я прочитал в газете, что сегодня Mall Sears закрывается.

4 Я услышал по радио, что сегодня наконец, собираются начать строительство нового моста.

- в офисе.

Примеры

1 С нетерпением ждем выходных?

2 Работали ли вы здесь?

3 Что вы думаете о новых компьютерах?

Д.10 Переговоры с иностранной делегацией

При встрече иностранной делегации необходимо правильно определить уровень встречающих. Общее правило такое: встречает тот, кто приглашал, кто подписывал письмо с приглашением, в крайнем случае – один из его заместителей.

В ходе беседы следует положительно отозваться о развитии отношений между двумя странами, выразить надежду на то, что в дальнейшем контакты будут такими же тесными и дружескими. Гостям может быть сообщена программа пребывания, а если они знакомы с ней, можно подробнее рассказать о наиболее важных пунктах.

Вместе с тем не следует забывать, что первая встреча бывает, как правило, непродолжительной, 20-30 минут. Беседа ведется за специально предназначенным для этих целей столом. На стол выставляются минеральная и фруктовая вода, кладутся сигареты. Через 10-15 минут после начала беседы могут быть поданы кофе или чай. Спиртные напитки не, подаются.

В конце беседы можно предложить гостям какие-либо брошюры или проспекты о структуре учреждения, его задачах и деятельности, международных связях.

Программа пребывания. Деловые беседы могут быть незапланированные и спланированные заранее. Любая случайная встреча может вылиться в официальный контакт.

Но если вы не готовы к обсуждению предлагаемого вам вопроса – лучше тактично отказаться от продолжения беседы. Не стоит говорить о том, что вы не готовы, или вам надо проконсультироваться с вашим начальством.

Запланированные беседы проходят по подготовленной заранее программе пребывания делегации, Программы бывают внешние (для иностранной делегации) и внутренние.

Во внешней программе нет лиц, ответственных за прием, сопровождение, проведение мероприятий. В ней указываются только дата и мероприятие. Во внутренней программе указываются: дата, место, мероприятие, его цель, сроки, сопровождающие, ответственный за проведение мероприятия. Внутренняя программа утверждается руководителем принимающей организации.

Составление программы – трудоемкое дело. Первоначально она составляется согласно пожеланиям иностранцев. Значит, эти пожелания необходимо предварительно собрать, а затем согласовать на всех уровнях. Корректировка программы возможна, но в исключительных случаях и в минимальном размере.

Предварительные телефонные договоренности. Обычно о деловой встрече договариваются заранее, и, чаще всего, по телефону. Такие переговоры имеют свои особенности.

Наиболее целесообразный промежуток между договоренностью и беседой – 2-3 дня. Встреча, запланированная за две недели, бывает хуже подготовлена по чисто психологическим причинам: хорошая подготовка откладывается «на потом», а затем времени просто не остается.

Встречи проводятся, как правило, в служебных помещениях партнеров, но не исключается и нейтральная территория. Ни одна из сторон не может навязать другой стороне своего варианта места и времени встречи. При этом последнее слово в этом вопросе всегда остается за приглашаемой стороной. Инициатор встречи должен первым идти на уступки.

Договариваясь о встрече, рекомендуется оговорить число ее участников. Будет очень неловко, если вы придете группой, а ваш партнер придет один: ведь протокол придерживается принципа равенства сторон.

Но главное, что следует оговорить по телефону, – это предмет беседы, т.е. то, какие проблемы будут подняты, тематические рамки разговора.

Если вы забыли и упустили по телефону какой-то важный момент, то перезванивать не рекомендуется. На этот случай протокол рекомендует записывать перед телефонным разговором все важные позиции и, говоря по телефону, иметь этот список перед глазами – это гарантия, что вы ничего не забудете.

В соответствии с протоколом право на участие в беседе предоставляется руководителю принимающей организации и лицам, которых он включит в список. В связи с этим руководитель организации должен составить протокольный список участников деловой беседы. В нем указываются фамилия, имя и отчество, место работы и должность участника. Протокольный список передается иностранцам. В свою очередь, надо позаботиться о том, чтобы их протокольный список был у нашей стороны. Обмен протокольными списками может происходить накануне переговоров или в самом начале встречи.

Во время беседы на столе должны находиться блокноты и ручки для каждого участника, минеральная вода, идеально чистые стаканы, сигареты, пепельницы.

Необходимо готовиться к беседам, чтобы увеличить вероятность благоприятного исхода;

Анализ большинства неожиданно проигранных бесед показал, что всякий раз была совершена некая ошибка – либо в создании обстановки, либо в тактике беседы. Эти ошибки оказались довольно типичными, часто повторяемыми. Чтобы не допускать их, разработаны специальные правила.

Правила подготовки и самого процесса беседы просты и естественны.

1. Сформулируйте конкретные цели беседы.
2. Составьте план беседы.
3. Выберите подходящее время и место беседы.
4. Задачи начала беседы: привлечь внимание и создать атмосферу взаимного доверия. Если вы будете говорить только о ваших проблемах, не упоминая об интересах собеседника, на успех рассчитывать трудно. Подумайте, как связать ваш

вопрос с проблемами собеседника, или найдите, что его сможет заинтересовать в вашем предложении, т.е. начните разговор с темы, интересующей собеседника.

5. Подчините свою тактику целям беседы. Не отвлекайтесь от намеченной цели.

Направление беседы можно регулировать с помощью задаваемых вопросов, которые можно разделить на «открытые» и «закрытые».

Открытым называется вопрос, на который нельзя ответить односложно (да, нет, не знаю), например: «Что вам известно про...», «Как вы думаете...», «А почему...», «Ваше мнение», «Ваши предложения», «Чем вы это обменяете». Открытые вопросы незаменимы, когда вы хотите получить информацию.

Закрытые вопросы – противоположность открытым, они предполагают ответ «да», «нет», «не знаю». Эти вопросы полезно использовать для убеждения, получения согласия или отказа от чего-либо, преодоления сопротивления.

6. Старайтесь, чтобы говорил в основном ваш собеседник. Из двух беседующих людей психологическое преимущество имеет тот, кто задает вопросы, а не тот, кто много говорит.

7. Сначала – похвала, только потом – критика. Если цель беседы – критика, то прежде чем критиковать, найдите, за что похвалить. Подыскивая, за что похвалить, вы окажете помощь не только собеседнику, но и себе, поскольку сопоставление хорошего и плохого сделает и вашу позицию более взвешенной, более терпимой.

Зафиксируйте полученную информацию. Сведения, полученные в процессе беседы, «улетучиваются» из нашей памяти во время самой беседы. Поэтому по ходу разговора рекомендуется делать пометки, а по его окончании – краткую запись.

Прекращайте беседу сразу после достижения намеченной цели.

Человек лучше запоминает то, что услышал в начале беседы, а делает то, что услышал в конце ее.

Этап знакомства и завязывания разговора:

Hello, how are you?

I don't think we've met before. My name is...

Isn't the weather nice? Или: It's been raining/snowing all day long. Is it always like this here?

So, you are an engineer, aren't you?

What brings you here?

Your earrings are so beautiful. I suppose there should be quite a story about them?

How come you landed/are working /are living in this country?

Поддерживая разговор, можно продолжить задавать вопросы, которые покажут собеседнику, что он вам действительно интересен:

Did you hear that news story about...?

I read an article in a fashion magazine about...

Did you see the match last night?

What kind of music do you like?

What's your favorite movie?

What kind of books do you read?

You are a lawyer, aren't you? How did you get into law?

Логичным завершением разговора будет умение попрощаться. Для этого стоит вооружиться несколькими выражениями, которые поставят точку в вашей беседе:

Well, it was nice/lovely/pleasant talking to you.

It was nice to meet you.

I've really enjoyed talking to you.

Hope to see you soon.

It's been a pleasure.

Иногда беседу приходится прерывать более грубым способом:

I am terribly sorry, but I need to go.

I apologize, but I should be going.

А вот пример разговора, где вы найдете все три стадии развития беседы. Герои John и Patricia, которые встречаются на деловом ужине.

John: Hi, I don't think we've met before. I am John from ABC company.

Patricia: Hi, I'm Patricia.

John: It's been raining cats and dogs for a week now.

Patricia: Oh, yes. That reminds me of buying a new umbrella. I get soaked through every time I go outside.

John: I read an article telling people fall asleep better at the sound of the falling rain. What do you think about it?

Patricia: I didn't think about it myself. Probably, it's true as I have been sleeping lately unusually well.

John: Me too!

Patricia: So, I believe there is a bright side to the rain after all!

John: I guess so. Patricia, I see the presentation is starting. Well, it was nice meeting you.

Patricia: You too. Hope to see you soon.

Это только скелет для разговора. Он служит для того, чтобы повернуть беседу в правильное русло, чтобы приятно поговорить с человеком и оставить впечатления общительного, ненадоедливого и интересного собеседника.

Приложение Е **(обязательное)**

Составление презентаций

Презентация́ (от англ. presentation) – способ наглядного представления информации с использованием аудиовизуальных средств.

Презентация представляет собой сочетание компьютерной анимации, графики, видео, музыки и звукового ряда, которые организованы в единую среду. Как правило, презентация имеет сюжет, сценарий и структуру организованную для удобного восприятия информации.

Отличительной особенностью презентации является ее интерактивность, то есть создаваемая для пользователя современными компьютерными средствами возможность взаимодействия с изображением.

Презентация обычно содержит в себе текст, иллюстрации к нему и выдержана в едином графическом стиле.

Смысл презентации – обеспечить благожелательный прием презентуемому новшеству со стороны общественности.

Проведение презентации включает несколько этапов:

1 Определение цели: привлечение новых клиентов; формирование имиджа в деловой среде; привлечение новых партнеров. Существуют три общие цели публичного выступления: проинформировать, убедить и развлечь. Большинство речей – это сочетание двух или более целей.

2 Генерирование идеи (основного замысла) презентации и ее концептуализация; определение места и сроков проведения, состава участников.

3 Разработка сценария (программы), выбор наглядных пособий и языка презентации.

Е.1 Использование наглядных пособий

Наглядные материалы помогают как выступающему, так и публике запомнить основные пункты выступления. Большинство формальных речей и презентаций включают в себя использование наглядных пособий.

Существуют два основных типа наглядных пособий:

1 Текстовые. Помогают слушателю следить за ходом развертывания аргументов. Используют зрительную память аудитории, помогая при этом в запоминании. Текстовые наглядные пособия должны состоять не более чем из шести строк, не более чем с шестью словами в строке. Они должны быть наглядны: написаны большими буквами и с использованием пустого пространства между ними.

2 Графические. Иллюстрируют главные пункты выступления, создают образы, влияют морально и создают более глубокое и основательное впечатление от презентации. Помогают в запоминании. Графические обычно представляют собой диаграммы, графики, рисунки, схемы. Чтобы помочь аудитории понять назначение материала краткий его смысл должен быть там написан.

Как текстовые, так и графические наглядные пособия должны быть довольно просты, т. к. зрители не могут одновременно, и слушать оратора и анализировать и воспринимать сложные наглядные пособия.

Е.2 Язык презентации

В этом разделе вы найдете слова, которые помогут вам начать презентацию, управлять вниманием аудитории, отвечать на вопросы и подводить итоги выступления. Использование этих фраз структурирует ваш доклад, поможет уложиться в регламент и придаст вам чувство уверенности.

Е.2.1 Начало презентации

Лучше всего начать с приветствия аудитории, затем представиться, объявить тему презентации и определить время для вопросов.

1) Good morning/afternoon/evening ladies and gentlemen.....

2) My name is... I am

3) Today I would like to talk with you about.... My aim for today's presentation is to give you information about...

4) Please feel free to interrupt me if there are any questions.

Or

5) If you have any questions, please feel free to ask me at the end of the presentation.

E.2.2 Структура презентации

После вступительного слова полезно ознакомить аудиторию с регламентом презентации, это облегчит восприятие слушателей и снимет возможное напряжение от мысли, что им придется слушать вас целый день!

1) First I would like to talk about....

2) Then I would like to take a look at...

3) Following that we should talk about...

4) Lastly we are going to discuss...

5) I would like to talk to you today about _____ for ___ minutes.

Or

6) We should be finished here today by ___ o'clock

E.2.3 Управление аудиторией

Очень важно во время выступления акцентировать внимание аудитории на очередном пункте доклада. Благодаря этому вы будете управлять вниманием слушателей, и помогать им следовать логике повествования.

1) Now we will look at....

2) I'd like now to discuss...

3) Let's now talk about...

4) Let's now turn to...

5) Let's move on to...

6) That will bring us to our next point...

7) Moving on to our next point...

8) Firstly...

9) Secondly...

10) Thirdly...

11) Lastly...

Перед тем, как вам начнут задавать вопросы, нужно кратко подвести итоги выступления и обозначить ключевые моменты, чтобы аудитории стало предельно ясно, что вы хотели сказать. Этим вы избавите себя от лишних вопросов и повторно донесете информацию до невнимательных слушателей.

E.2.4 Подведение итогов

1) I would just like to sum up the main points again...

2) If I could just summarize our main points before your questions. So, in conclusion...

3) Finally let me just sum up today's main topics...

Во время вопросов аудитории очень важно понимать, о чем именно вас спрашивают. Ниже приведены фразы, которые вы можете использовать в случае, если смысл вопроса вам не ясен.

E.2.5 Объяснения

1) I'm sorry could you expand on that a little? Could you clarify your question for me?

2) I'm sorry I don't think I've understood your question; could you rephrase it for me?

3) I think what you are asking is....

4) If I've understood you correctly you are asking about...

5) So you are asking about...

Приложение Ж *(справочное)*

Краткий грамматический комментарий. Особенности употребления модальных глаголов в английском деловом стиле

В данном приложении мы поговорим о такой особенности английского делового стиля, как употребление модальных глаголов в значении долженствования, когда мы обращаемся к партнерам, коллегам, подчиненным и подчеркиваем необходимость того или иного действия.

Многие студенты при изучении делового английского не считают особенно важным концентрироваться на оттенках слов, предпочитая наращивать необходимый запас лексики для более легкого и быстрого понимания собеседника. Однако английский деловой стиль предусматривает такую важную вещь, как полное соблюдение речевого этикета, и оттенок употребленного вами слова входит в этот этикет.

Ж.1 Английский деловой стиль. Выражение долженствования

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*:

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

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

3 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*:

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

2 *They are to prepare their report to the next weekend.* (Они должны подготовить свои отчеты к следующим выходным).

3 *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).

4 *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.

Поэтому в каждом сложном случае прибегайте к мысленным аналогиям с русским деловым стилем общения и тогда особенности делового английского будут даваться вам легко.

В этом приложении мы продолжаем разбирать, чем отличается английский деловой стиль от обычного разговорного языка в употреблении модальных глаголов. На этот раз мы остановимся с вами на выражении просьбы.

Если в прошлый раз мы сосредотачивались на выражении долженствования, которое может быть уместно больше по отношению к подчиненным, нежели к партнерам, то сейчас мы разберем выражения, которые помогут вам выражать вежливую деловую просьбу, показывая ваше равное положение с собеседником.

Ж.2 Английский деловой стиль. Выражение просьбы

Наиболее употребляемыми глаголами в значении просьбы являются *can* (could), *would*, *may*, *will*.

Английский деловой стиль предполагает употребление этих глаголов приблизительно в равнозначных ситуациях.

Примеры употребления глагола *can* (could):

- 1 Could you hold on a minute, please? (Минуточку, пожалуйста).
- 2 Could you tell me your name, please? (Скажите ваше имя, пожалуйста).
- 3 Can I take the message? (Позвольте принять ваше сообщение).
- 4 Can I do anything to help? (Я могу вам чем-нибудь помочь?).

Примеры употребления глагола may и would (will):

1 May I introduce myself? (Позвольте представиться).

2 May I pay in cash? (Я могу расплатиться наличными?).

3 Would you mind waiting? (Вас не затруднит подождать?).

4 Would you show me your passport? (Покажите, пожалуйста, ваш паспорт).

5 Will you help me to find the exit? (Вы мне не поможете найти выход?).

Примеры выше выглядят довольно похожими, и так оно и есть на самом деле.

Выбор глагола в этих предложениях зависит больше от сочетаемости, традиций языка и оттенков смысла, чем от уровня просьбы, заключенной в данном слове. Например, английский деловой стиль предусматривает два варианта фразы «Could you show me the way, please?» и «Would you show me the way, please?». В первом случае мы переведем фразу как «Не могли бы вы показать мне дорогу?», а во втором – «Вы мне не покажете дорогу?». Небольшой оттенок значения есть, так как во втором случае мы больше предполагаем положительный ответ на нашу фразу, но по уровню просьбы они примерно одинаковы.

Но при этом мы не можем сказать «Would I take the message?» или «May I do anything for you?». Так как в первом случае мы получаем грамматическую бессмыслицу («А приму ли я сообщение?»); а во втором случае – интимную фразу, уместную при желании, например, мужчины выпросить прощение у женщины («Можно я что-нибудь сделаю для тебя?»). Поэтому стоит осторожней выбирать модальные глаголы при передаче смыслового значения просьбы, иначе вы рискуете выглядеть смешно в глазах партнеров.

Чаще всего в языке делового общения просьба выражается в более вежливой форме, так как в основном общение происходит между малознакомыми людьми. Для этого используются такие глаголы как could, might и would. Также эти глаголы в определенном контексте в данном значении могут налагать оттенок предложения.

Примеры употребления глагола could, might, would:

1 Might I suggest Tuesday? (Может быть во вторник?)

2 Would you like to know some more information about our products? (Не желаете узнать больше о нашей продукции?)

Ж.3 Английский деловой стиль. Выражение разрешения

Английский деловой стиль предусматривает не только просьбу, разумеется, но и разрешение, когда с просьбой обращаются к вам. Выражение модального значения разрешения в языке делового общения в большинстве случаев выражается с помощью модальных глаголов *can* и *may*. Употребления глагола *dare* при деловом общении не наблюдалось.

Примеры разрешения в английском деловом стиле:

1 You can consult our manager at three. (Вы можете проконсультироваться с нашим менеджером в три часа).

2 You can buy a cheapest ticket if you want. (Вы можете купить билет подешевле).

3 You may finish your report next week. (Вы можете закончить ваш отчет на следующей неделе).

Приложение И (обязательное)

Составление делового письма

Составление любого делового письма на английском языке подчиняется общим правилам.

Деловое письмо – это общение, носящее официальный характер, которое происходит в письменной форме, имеющей определённый, строго установленный формат.

Краткие правила оформления письма:

- 1) письмо должно быть напечатано на компьютере;
- 2) оно должно быть не длиннее одной страницы;
- 3) поля не должны быть слишком узкими;
- 4) письмо должно быть разбито на завершённые по смыслу абзацы.

В правом верхнем углу должен быть расположен ваш адрес. Он пишется в следующем порядке: имя, улица, дом, город, почтовый индекс, страна. Через 1-2 строки, под адресом, должна быть напечатана дата. Перед адресом должны остаться две свободные строки. Все выравнивания по левому краю. Через строку идёт обращение: Dear Sir при обращении к мужчине или незнакомому лицу; Dear Ms при обращении к женщине. Абзацы вашего письма должны быть отделены от обращения и друг от друга пустой строкой. После последнего абзаца пропускаются две строки, и обычно пишется Sincerely yours. Оставьте ещё место (4 – 6) строк для подписи и напечатайте своё имя.

Адреса в Англии и Америке имеют следующий вид:

Ms J. Simpson Foreign Rights Manager Chapman & Hall Ltd. 11 New Fetter Lane London EC4P 4EE England
--

Ms A. Arafel
Product Information Manager
McCraw-Hill Book Co
1221 Avenue of the Americas
New York, N.Y.10020
USA

Обратите внимание на почтовый индекс и сокращение названий штатов.

Различия между британским и американским стилями представлены на следующей схеме:

British Letter

American Letter

Дата

(Date)

12th December, 20 –

December 12, 20 –

12 December 20 –

12 Dec. 20 –

Приветствие

(Salutation)

Dear Sir,

Dear Sirs:

Dear Madam,

Dear Madam:

Dear Mrs. Smith,

Dear Mrs. Smith:

For the attention of Mr. E. Wilson

Attention: Mr. E.C. Wilson

Dear Sirs,

Gentlemen:

Комплементарная концовка

(Complementary Close)

Yours faithfully,

Sincerely yours,

Yours sincerely,

Yours truly

И.1 Структура делового письма

Деловые письма пишутся по установленной форме на отпечатанных типографским способом бланках.

1 Заголовок. Заголовок чаще всего печатается на бланках типографским способом и содержит название организации или фирмы, от которой исходит письмо, её адрес, номера телефонов, название кодов и другие данные. Названия всесоюзных внешнеторговых организаций пишутся латинским шрифтом, например: Sojuzexport

2 Дата. Наиболее распространенные способы написания дат следующие:

20th May, 19... (читается) the twentieth of May, 19...

May 20, 19... (читается) May the twentieth, 19...

3 Адрес. Адрес получателя пишут на левой стороне письма в следующем порядке:

1) наименование организации (или фамилия должностного лица);

2) номер дома, название улицы;

3) название города (с указанием почтового района или штата);

4) название страны.

В заголовках и дате писем точка не ставится.

4 Вступительное обращение. Наиболее распространенными формами вступительного обращения являются:

Dear Sirs, Уважаемые господа!

Gentlemen: Господа! (форма, чаще употребляемая в США)

После вступительного обращения в Великобритании ставится запятая, в США – двоеточие.

5 Текст письма. Весь текст разделяется на абзацы без использования красной строки. Перед основным текстом часто даётся пояснение относительно его содержания.

Примеры

1 Re: (читается: regarding) Order No.... for Working Drawings.

Примечание – Re – сокращение латинского выражения *in re* – «по делу». Оно означает «касательно» или «относительно».

2 About: Contract No. 2535/45.

3 Subject: Order for Pumps.

Основной текст должен быть помещен в центральной части письма.

Главная мысль письма может начинаться с причины обращения: "I am writing to you to ...".

В деловом письме не допускаются произвольные сокращения или изменения наименований советских и иностранных организаций, объединений или фирм. Например, нельзя Посольство Арабской Республики Египет именовать Египетским посольством. В тексте делового письма недопустимы также сокращенные грамматические формы. Например, нельзя писать we shan't, we don't, it can't, it won't, we'll, etc.. а следует писать: we shall not, we do not, it cannot it will not, we shall (will), etc. С прописной буквы пишутся:

1) все слова в заголовках (кроме артиклей, предлогов и союзов), включая сокращения;

2) слова, обозначающие государственную и национальную принадлежность (Russian, English, French, etc.);

3) названия организаций, фирм, отделов, контор и т.д.;

4) географические названия;

5) названия месяцев и дней недели;

6) слова во вступительных обращениях;

7) первое слово в заключительной формуле вежливости;

8) названия документов и объектов.

6 Заключительная формула вежливости. В качестве заключительной формулы вежливости обычно используются:

Yours faithfully С уважением

Respectfully yours

Обычно письмо заканчивается высказыванием благодарности ("Thank you for your prompt help...") и приветствием "Yours sincerely," если автор знает имя адресата и "Yours faithfully", если нет.

Формулы Yours truly и Yours sincerely в деловой переписке, как правило, употребляются в США.

7 Подпись. После заключительной формулы (иногда) ставится запятая и затем подпись. Подпись, расшифровка подписи, должность следуют друг за другом в

строку в левом либо в правом углу письма. Иногда письмо может быть продиктовано одним человеком, а подписано другим, обычно секретарём. Например, директор, отправляясь в командировку, оставил задание секретарю напечатать письмо. В этом случае подпись будет выглядеть так:

pp Diana Price

David Bradley

Managing Director

где pp (per procuracionem – лат.) означает по доверенности, за кого-то.

8 Приложение. Если в одном конверте с деловым письмом адресату посланы какие-либо материалы, например, спецификации, каталоги и т.п., на письме делается пометка Encl., сокращение, принятое для слова Enclosure «приложение», которое ставится в нижнем левом углу письма, после подписи.

И.2 Образец делового письма

Mr Nikolay Roshin

ABC-company

Office 2002, Entrance 1B

Tverskaya Street

Moscow

RUSSIA 20 June 2004

Dear Nikolay,

I'm writing to you in regard of your enquiry. Please find enclosed our information pack which contains our brochures and general details on our schools and summer centres.

In England we have two schools, Brighton and Bath, both beautiful locations which I am sure you and your students will like. Our schools are located in attractive premises in convenient, central positions. Brighton is a clean and safe town with a beautiful bay and countryside nearby. Bath is one of the most famous historic cities in England, famous for its Georgian architecture and Roman Baths.

Accommodation is provided in host families chosen for the ability to provide comfortable homes, a friendly welcome and a suitable environment, in which students can practice English and enjoy their stay. We have full-time Activities Organisers responsible for sports, cultural activities and weekly excursions.

Please complete and return the enclosed registration form in order to receive more brochures and other promotional materials.

I look forward to hearing from you and later hope to welcome your students to our schools and summer centres.

Yours sincerely,

Tomas Green

Managing Director

И.3 Виды деловых писем

И.3.1 Письмо-запрос информации (Enquiry (Inquiry) Letter)

Письмо-запрос информации (Inquiry или Enquiry Letter) отправляется, когда необходимо:

- получить более подробную информацию об интересующем вас товаре или услуге;
- узнать, имеются ли они в наличии;
- получить информацию об условиях поставки и скидках, способе транспортировки, условиях страхования;
- получить информацию о ценах на товары;
- получить каталоги и образцы товара

Когда компания получает письмо (Inquiry Letter) с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.

1 Обращение

Dear Mr, Ms

2 Благодарность за оказанное внимание

Thank you for your letter of – Спасибо за ваше письмо...

We would like to thank you for enquiring about... – Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...

3 Предоставление требуемой информации

We are pleased to enclose ... – Мы с удовольствием вкладываем...

Enclosed you will find ... – В прикрепленном файле вы найдете...

We enclose ... – Мы прилагаем...

4 Ответ на дополнительные вопросы

We would also like to inform you ... – Мы также хотели бы сообщить вам о...

Regarding your question about ... – Относительно вашего вопроса о...

In answer to your question (enquiry) about ... – Отвечая на ваш вопрос...

5 Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество

We look forward to hearing from you. – Мы надеемся услышать вас снова.

We look forward to receiving your order. – Мы надеемся получить от вас заказ.

We look forward to welcoming you as our client (customer). – Мы надеемся что вы станете нашим клиентом.

6 Подпись

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать 'Yours faithfully' и, когда имя известно, 'Yours sincerely'.

И.3.1.1 Образец ответа на письмо-запрос информации

Jackson Brothers

3487 23rd Street New York, NY 12009

September 12, 2000

Kenneth Beare

Administrative Director

English Learners & Company

2520 Visita Avenue
Olympia, WA 98501

Dear Mr Beare

Thank you for your enquiry of 12 September asking for the latest edition of our catalogue.

We are pleased to enclose our latest brochure. We would also like to inform you that it is possible to make purchases online at <http://jacksonbros.com>.

We look forward to welcoming you as our customer.

Yours sincerely,

(Signature)

Position

И.3.2 Письмо-рекламация (Letter of Complaint)

Письмо, содержащее жалобу или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется Complaint Letter. Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок.

В деловой практике основными причинами отправки писем-рекламаций являются следующие:

- недоставка товара (short delivery);
- поставка недоброкачественных товаров либо не тех товаров, которые были заказаны (substandard or wrong goods);
- задержки в поставке (delays in delivery);
- отправка по неправильному адресу (misdirection and errors in addressing);
- повреждение товара (damages of goods);
- производственные дефекты (manufacturing defects), обнаруженные при эксплуатации оборудования (equipment operation).

Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или указания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

И.3.2.1 Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора на предоставление услуг вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности. Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов.

И.3.2.2 Из каких основных частей состоит письмо?

1 Вступление.

Name of Contact Person

Полное имя адресата (если известно)

Title, if available

Company Name

Название компании

Consumer Complaint Division

Отдел по работе с клиентами

Street Address

City, State, Zip Code

Адрес компании

Dear (Contact Person):

Обращение

2 Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре либо услуге.

On (the 1st of July), I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other

important details of the transaction). – 1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке).

I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section. – Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.

I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff. – Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.

I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning. – Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.

I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website. – Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.

I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff. – Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.

3 Описание возникшей проблемы.

Unfortunately, your product (or service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.). – К сожалению, ваш товар (услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает некачественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было объяснено).

The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently. – Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе и сообщил, что оно требуется немедленно.

To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want – money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents). – Для решения проблемы я был бы благодарен варианту, если бы вы (указываются ваши требования: вернули деньги, кредит, провели ремонт, произвели обмен и т.д.) Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты и другие документы).

I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code). – Я жду вашего ответа с решением по моей проблеме и буду ждать до (указывается крайний срок) прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (указывается адрес и номер телефона).

Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest. – Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа не позднее завтрашнего утра.

I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further... – Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден ...

Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order. – Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.

I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience. – Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.

4 Окончание письма

Yours sincerely/Yours faithfully

Your name

И.3.3 Письмо-извинение (Apology Letter)

Письмо с извинениями (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут / были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем. Ниже вы найдете несколько фраз, используемых при написании Apology Letter.

И.3.3.1 Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации:

- Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention. – Спасибо, что сообщили нам об этом деле / проблеме.

- I appreciated your advising me of this incident... – Для меня очень важно ваше сообщение.

И.3.3.2 Выражение сожаления:

- We are very sorry to hear that... – Нам тяжело слышать об этом..

- I am very sorry for this situation... – Я очень сожалею о сложившейся ситуации.

И.3.3.3 Извинение:

- We apologise for... – Мы просим прощения за...

- Please accept our apologies for... – Примите наши извинения...

А.3.3.4 Объяснение действий компании:

- Please be assured that we will... – Будьте уверены, что мы...

- You have my assurance that ... – Я гарантирую вам...

- To compensate for the inconvenience caused... – Для возмещения причиненных неудобств...

- We are doing everything we can do to resolve the issue. – Мы делаем все возможное для решения проблем

- I can assure you that this will not happen again. – Обещаю, что это впредь это не повторится

- I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency. – Я пытаюсь разобраться с этим / решить эту проблему немедленно

- Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them. – Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его.

И.3.3.5 Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества:

- We value your custom highly. – Для нас очень важно сотрудничество с вами.

- Your satisfaction is our priority. – Для нас является приоритетным удовлетворение ваших потребностей.

И.3.4 Письмо-предложение (Offer)

Письмом-предложением поставщик обычно отвечает на письмо-запрос. Отвечая на общий вопрос, он благодарит за проявленный интерес и обычно прилагает прейскуранты, каталоги или условия типового договора. 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.

Письма-предложения посылают без предшествующего запроса, если поставщик желает привлечь внимание потенциальных клиентов или найти новых заказчиков к конкретным продуктам или их ассортименту.

И.3.5 Письмо-заказ, письмо-отклонение заказа (Order, Refusal of Orders)

Для того, чтобы сделать заказ на закупку тех или иных товаров обычно заполняют специальные бланки заказов, в которых указывается количество изделий, их описание, цена, условия оплаты, дата поставки, скидки и т.п. В ряде случаев, когда необходимо прояснить отдельные пункты заказа, пишется сопроводительное письмо, к которому прилагается бланк заказа.

И.3.6 Рекламное письмо (Advertising)

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

И.3.7 Электронная почта (e-mail)

Электронная почта стала основной формой общения между представителями различных организаций по самым разным вопросам. Следуйте следующим правилам при общении по электронной почте:

1 Хорошо представьте себе адресата. Оттого, кому вы пишете, будет зависеть стиль письма. Чем ближе отношения – тем меньше формальностей.

2 Сделайте ваше послание по возможности кратким и четким. Это правило распространяется на все виды делового общения, но для электронной почты становится наиболее актуальным, поскольку воспринимать информацию с монитора сложнее, чем с листа. Дайте возможность вашему адресату ответить также коротко. Например, вместо того, чтобы писать:” Let me know what you think”, лучше поставить вопрос так:”Is 3 PM or 5 PM best for you?”

3 Поле “тема” должно быть заполнено так, чтобы четко отражать основную идею письма.

4 Приветствие (Dear Sir/Madam) не обязательно для стандартной переписки, однако в деловых письмах не будет лишним.

5 В первых словах надо сформулировать, в связи с чем вы пишете письмо: вы отвечаете, назначаете встречу или высказываете свои соображения в связи с чем-то.

Пример – I am replying to your letter dated 15 January 2007 wherein you asked for information concerning our Spring courses on Business Writing.

6 Если в электронном письме вы начинаете слово с заглавной буквы, это означает, что вы хотите выделить его, как наиболее важную мысль.

7 Длина каждой строки не должна превышать 65 знаков, в противном случае текст может исказиться при прочтении письма на другом компьютере.

8 Письмо должно быть хорошо структурировано – вступление, основная часть (факты) и вывод.

9 KISS (Keep it short and simple). Помните, что вероятно ваш адресат получает десяток писем в день, – стоит экономить его время.

10 Использование стандартных сокращений, характерных для повседневной переписки, такие как ”ИМО” (In My Honest Opinion) также не приветствуются.

11 Тщательно проверьте письмо, изменить или удалить его после отправки уже нельзя.

12 Обратный электронный адрес и имя отправителя лучше написать в конце письма, на случай, если письмо будет выведено на печать.

13 Общение по электронной почте предполагает активное взаимодействие поэтому, получив электронное письмо, на которое вы не можете ответить немедленно, следует отправить сообщение о получении письма и предполагаемом времени отправки письма.

И.3.8 Поздравление

Перед праздниками часто возникает вопрос – поздравлять или не поздравлять бизнес-партнеров и клиентов. Всегда лучше поздравить, чем не поздравить, т.к., поздравляя, вы можете:

- 1) укрепить отношения с существующими клиентами / партнерами;
- 2) привлечь новых клиентов;
- 3) напомнить старым клиентам о том, что вы существуете;
- 4) выказать признательность по отношению к наиболее лояльным клиентам.

Однако, решая, с каким именно праздником поздравить, лучше справиться о нем в списке национальных и религиозных праздников на текущий год.

Если вы сомневаетесь в том, что именно празднует ваш партнер по бизнесу, напишите просто MERRY HOLIDAYS.

И.3.8.1 Когда отправлять поздравление?

Лучше раньше, чем позже. Пусть лучше ваша открытка придет перед праздниками и будет замечена одной из первых, чем исчезнет в куче поздравлений, которые, к тому же, вероятно, будут разбираться уже после каникул.

И.3.8.2 Как писать поздравление.

Поздравление – это повод для хороших пожеланий и выражения добрых чувств. Бизнес-вопросы здесь не должны упоминаться.

Поздравление в английском языке строится иначе, чем в русском. Ниже приведены несколько образцов поздравлений, которые можно модифицировать в зависимости от ситуации.

At this joyous time of year, we are grateful for our work with you. We wish you abundance, happiness, and peace in a new year filled with hope. Happy holidays!

I hope you and all your coworkers, family, and friends have a lovely holiday season filled with joy and meaning. Best wishes for a prosperous new year.

It has been a pleasure to work with you this year. We wish you the best of holidays and a happy new year!

As the year ends, we think about all we are grateful for. Our relationship with you is one thing we treasure. Thank you for the opportunity to serve you. We wish you a merry Christmas and much success in the new year.

As gifts are given and received this holiday season, I think of the gift of knowing you. Thank you for the pleasure of working with you. Happy holidays!

Thank you for giving me the opportunity to work with you this year. It has been an honor and a valuable experience for me. I wish you a happy Hanukkah and a new year filled with all good things.

Merry Christmas! I hope you have a holiday that fills your heart with joy!

Подробную информацию о праздниках можно найти по адресу <http://www.qppstudio.net/index.htm>

Приложение К (рекомендуемое)

Список сокращений, используемых в деловой корреспонденции

A/C, a/c, acc. (accountant current)	текущий счёт
adsd (addressed)	адресовано
adse (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. (currency)	валюта
cur. (current)	текущий
CV (curriculum vitae)	краткая биография
dd (dated)	датированный
dd (delivered)	доставленный
Dep., Dept. (department) (1)	отдел
Dep., Dept. (department) (2)	министерство
doc. (document)	документы (мн. число - docs.)
doz., dz. (dozen)	дюжина
eaon (except as otherwise noted)	если не указано иначе

e.g. (exempli gratia, лат.)	например
enc., encl. (enclosed, enclosure)	вложенный, прилагаемый, вложение, приложение (к письму)
Exc., excl. (except, excluding, exception, exclusion)	исключая, исключение
expn (expiration)	истечение (срока)
fig. (figure) (1)	цифра
fig. (figure) (2)	рисунок, схема
FY (fiscal year)	финансовый год
h.a. (hoc anno, лат.)	в текущем году
hf. b(half)	половина
H.Q., HQ, h.q. (headquarters)	главное управление (компании, организации)
id. (idem, лат.)	тот же
i.e., ie. (id est, лат.)	то есть
inc., incl. (including)	включая
Inc., inc. (incorporated)	зарегистрированный как юридическое лицо (корпорация)
info (information)	информация
inv. (invoice)	счёт-фактура
IOU (I owe you)	долговая расписка
L/C, l.c., 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., m.o. l. (mail order)	почтовый перевод
M.O., m.o. (money order)	денежный перевод, платёжное 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., n/c (no charge)	бесплатно
o/l (our letter)	(ссылаясь на) наше письмо
PA (power of attorney)	доверенность
p.a. (per annum, лат.)	в год
par. (paragraph)	абзац, параграф, пункт
Plc, PLC (public limited company)	открытая акционерная компания с ограниченной ответственностью
PO (post office)	почтовое отделение
pp. (pages)	страницы
p, 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)
rct (receipt)	расписка, квитанция
rept. (report)	отчёт
re (regarding)	относительно
ref. (reference)	ссылка
RMS (root-mean-square)	среднеквадратический
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.)	против
v.v. (vice versa, лат.)	наоборот
w/o (without)	без
& (and)	и (союз)
@	коммерческое at
# (number)	номер (амер.)

Приложение Л (рекомендуемое)

Тексты для аудирования

К разделу 1

1.1 Модуль 1. Business Company Structure

1.1.9

Speaker 1:

Every six months we produce a report showing how the company is doing. This past week we've been busy with our accountants preparing the results that will be included in our next report.

Speaker 2:

I'm a member of a team of engineers and we've just finalized the design of our new portable computer. This model will be more powerful and more adaptable than our previous one. We're constantly looking for new ideas and experimenting with new products.

Speaker 3:

Before selling our latest product, our department must decide in which regions it will be the most successful and what types of consumers we want to reach.

Speaker 4:

Communication is key aspect of my department's work. We answer enquiries made by our customers and are also in contact with the press to inform them of our new products and changes within the company.

Speaker 5:

We've been having problems with the quality of certain electronic parts made in our factories. So, several members of the department have got together to talk about ways of improving some of our manufacturing techniques.

Speaker 6:

Our company is going through a difficult period and we have had to reduce the number of employees in several departments and review salaries throughout the organization.

Speaker 7:

In today's changing work environment, computer systems play an essential role in how the company is run. In our department we not only ensure that all systems are working properly but we also design and develop new applications to make it easier for our employees to exchange and share information.

1.2 Модуль 2. Applying for a Job.

1.2.6

Fiona: Hi, it's Fiona here. I just wanted to tell you that I saw this great job ad in the newspaper the other day.

Friend: You never told me that you were thinking of getting a new job!

Fiona: Well, I wasn't until I saw this one. It's exactly what I've always wanted to do.

Friend: Go on then. Tell me about it.

Fiona: Well, it's for a Californian company called Patagonia. I'm sure you've heard of them before.

Friend: Oh, yeah, they're the people who make outdoor clothing, right?

Fiona: Exactly. Anyway they're looking for what they call a public affairs associate. It's basically a public relations position.

Friend: Do they say what sort of a person they're looking for?

Fiona: Well, actually the ad just says that they want someone who has experience in the press and in PR, and who has good writing skills. Oh, and it has to be someone who's pretty good at outdoor sports, you know, like skiing.

Friend: Sounds just right for you. Don't tell me that if you get the job you'll be moving to America.

Fiona: Oh, no. I forgot to tell you, in fact they're looking for someone whose mother tongue is German, because the job is based in Munich, which would suit me just fine, because , as you know, I've got family near there.

Friend: Do you know how much the job pays?

Fiona: No... they don't say anything about money. But I'm going to apply anyway. I'm sure I'll find that out if I get as far as the interview.

Friend: When will they be doing the interviews?

Fiona: In the ad it says during the last week of February

1.3 Модуль 3. Company Performance

1.3.2.4

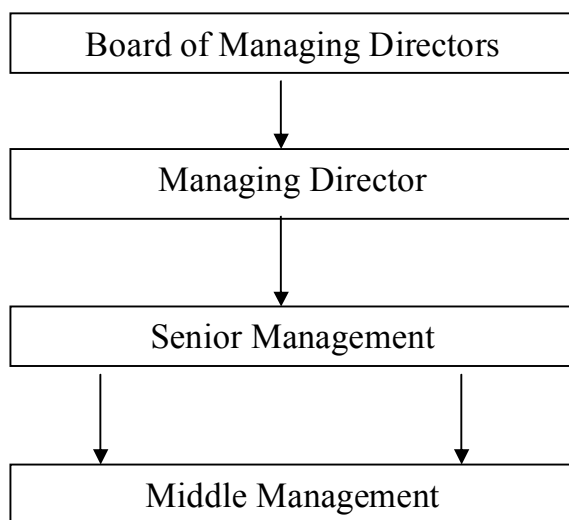
1. They tried it. They liked it So they bought it.
2. They tried it. They liked it So they bought it.
3. We can never be the biggest, but we can be the best.
4. We can never be the biggest , but we can be the best.
5. Did you know that the whole thing was absolutely free?
6. Did you know that the whole thing was absolutely free?

К разделу 2

2.1 Модуль 1. Business Company Structure

2.1.1

Most companies are made up of three groups of people; the **shareholders** (who provide the capital), the **management** and the **workforce**. The management structure of a typical company is shown in this **organization chart**.



At the top of the company hierarchy is the **Board of Directors**, headed by the **Chairperson** or **President**. The Board is responsible for policy decision and strategy. It will usually appoint a **Managing Director** or **Chief Executive Officer**, who has overall responsibility for the running of the business. **Senior managers** or **company officers** head the various departments or functions within the company, which may include the following: **Marketing**, **Public Relations** or **PR**, **Information Technology** or **IT**, **Personnel** or **Human Resources**, **Finance**, **Production**, **Research and Development** or **R&D**.

2.2 Модуль 2. Applying for a Job

2.2.1

When a company needs to **recruit** or employ new people, it may decide to advertise the job or **position** in the appointments section of a newspaper. People who are interested can then **apply for** the job by sending in a **letter of application** or **covering letter** (US **cover letter**) and a **curriculum vitae** or **CV** (US **resume**) containing details of their education and experience. A company may also ask candidates to complete a standard **application form**. The company's Human Resources Department will then select the most suitable applications and prepare a **short list** of **candidates** or **applicants**, who are invited to attend an **interview**. Another way for a company to **hire** is by using the services of a

recruitment agency (US search firm) who will provide them with a list of suitable candidates.

2.3 Модуль 3. Company Performance

2.3.1

When I first started working in Guinness **I was employed** as a general worker. For three years **I worked** in the bottling plants as a machine operator. **The next position I held was** for a period of seven years in the engineering department as a maintenance assistant. This involved working with technically skilled personnel in maintaining plant and equipment. In both jobs **I reported directly to** a supervisor. Since then, however, the structure of the company has significantly changed and the supervisor layer no longer exists. General workers now report to a plant manager. **I was then promoted to the position** of laboratory officer in the quality assurance laboratory. **This job involved** carrying out a wide range of analyses on all aspects of the brewing process. For the past year I've worked in the personnel department as an Industrial Relations Manager. **In this role** I report directly to the Personnel Manager of the company.

2.4 Модуль 4. International Business Style

2.4.1

The characteristics of management often vary according to national culture, which can determine how managers are trained, how they lead people and how they approach their jobs.

The amount of responsibility of any individual in a company depends on the position that he or she occupies in its hierarchy. Managers, for example, are responsible for leading the people directly under them, who are called subordinates. To do this successfully, they must use their authority, which is the right to take decisions and give orders. Managers often delegate authority. This means that employees at lower levels in the company hierarchy can use their initiative, that is make decisions without asking their manager.

Приложение М *(справочное)*

Ключи к упражнениям

К разделу 1

1.1 Модуль 1. Business Company Structure

1.1.2 1 – g; 2 – a; 3 – e; 4 – b; 5 – h; 6 – c; 7 – d; 8 – f.

1.1.4 1 – middle managers; 2 – directors; 3 – junior executive; 4 – work-force; 5 – employees; 6 – colleagues; 7 – supervisor; 8 – superior; 9 – subordinates; 10 – staff.

1.1.5 1 – in; 2 – on; 3 – for; 4 – of; 5 – to; 6 – by; 7 – to; 8 – with; 9 – with.

1.1.8 1 – society; 2 – salary; 3 – product; 4 – customer; 5 – patent.

1.1.8.1

1 – plant, facility, factory;

2 – ship, assemble, purchase;

3 – manager, engineer, employee;

4 – firm, company, subsidiary;

5 – finance, planning, marketing.

1.1.8.2 1 – salary; 2 – product; 3 – society; 4 – patent; 5 – customer.

1.1.9

1 – e (Finance);

2 – g (Research and Development or R&D);

3 – a (Marketing);

4 – b (Public Relations or PR);

5 – f (Production);

6 – d (Personnel and Human Resources);

7 – c (Information Technology or IT).

1.1.10 1.256400; 2.150; 3.6; 4.3000; 5.50 mln.

1.1.11 1. 7.5 %; 2. 364; 3. 12,839; 4. 1,001; 5. 13.57; 6. \$451,210; 7. £6,391,150;
8. 0.2 %.

1.2 Модуль 2. Applying for a Job

1.2.1.1 1 – job; 2 – employees; 3 – interview; 4 – CV; 5 – references; 6 – corporate strategy; 7 – troubles; company rules; 8 – employer; trade union.

1.2.3

1 – b, l, s, t;

2 – f, i, m, o;

3 – e, h, n, q;

4 – d, j, k, r;

5 – a, c, g, p.

1.2.5 1 – d; 2 – e; 3 – b; 4 – c; 5 – a.

1.2.6 1 – Public Affairs; 2 – Munich; 3 – PR/press; 4 – writing; 5 – German; 6 – California; 7 – outdoor clothing; 8 – February.

1.2.6.1 1 – c; 2 – d; 3 – f; 4 – e; 5 – b; 6 – a.

1.2.6.2 1 – f; 2 – d; 3 – g; 4 – h; 5 – I; 6 – c; 7 – e; 8 – a; 9 – j; 10 – I; 11 – l; 12 – k.

1.2.6.3 1 – e; 2 – d; 3 – b; 4 – c; 5 – a.

1.2.7 1 – put on good clothes; communicate; 2 – relax; 3 – make a list; 4 – find information; 5 – arrive; 6 – make yourself comfortable; observe everything in a place; 7 – write; 8 – invent; 9 – pretend; 10 – talk a lot about; 11 – talk clearly; 12 – think of.

1.2.9 1 – impression; 2 – variety; 3 – qualification; 4 – occupation; 5 – achievement; 6 – successful; 7 – education; 8 – effective; 9 – unable; 10 – possibility; 11 – accuracy.

1.2.11 1 – c; 2 – e; 3 – g; 4 – a; 5 – h; 6 – j; 7 – d; 8 – b; 9 – f; 10 – i.

1.3 Модуль 3. Company Performance

1.3.1 1 – d; 2 – a; 3 – f; 4 – h; 5 – g; 6 – j; 7 – b; 8 – e; 9 – i; 10 – c.

1.3.2.1 a – talk; b – knowledge; c – appearance; d – honour; e – contact; f – attitude; g – voice; h – visuals; i – language; j – preparation.

1.3.2.4

	Conversation	Presentation
1	√	
2		√
3		√
4	√	
5	√	
6		√

1.3.2.6 1 – off; 2 – on; 3 – back; 4 – to; 5 – about; 6 – of; 7 – for; 8 – up.

1.3.2.7 a – 3; b – 8; c – 7; d – 1; e – 5, 6; f – 2, 4.

1.3.2.8 1 – d; 2 – b; 3 – c; 4 – e; 5 – a

1.3.2.9 1 – a; 2 – g; 3 – c; 4 – d; 5 – f; 6 – e; 7 – b.

1.3.3.4 1 – letterhead; 2 – sender's address; 3 – recipient's address; 4 – references; 5 – date; 6 – salutation; 7 – introductory paragraph; 8 – main paragraph; 9 – concluding paragraph; 10 – complementary ending; 11 – signature; 12 – typed signature; 13 – title (position); 14 – enclosure.

1.3.4.1 1 – g; 2 – a; 3 – d; 4 – e; 5 – c; 6 – f; 7 – b.

1.3.4.2

Got your message on September 12th. Sorry, but I can't make the meeting on the 21st. Could you do me a favour and send me a copy of the minutes?

Cheers

Tom Hunt

2. **Good news: from** Jan 2 we are offering substantial discounts on all orders over 1000. **Shall I** send you further details and a copy of our new catalogue?

3. **Bad news:** 1. the board turned down your proposal. **Sorry about** not getting back to you sooner on this, but I've been in Montreal all week.

4. **Are we still OK for** May 3rd? My flight gets in about 11 am. **About** my presentation on the 4th, could you make the necessary arrangements? **I'm sending you** a list of the equipment I'll need **as an attachment**.

See you next week.

Charlotte De Vere

5. **Following** our telephone conversation this morning, **please** send me a full description of the problem and I'll pass it on to our technical department.

Thanks. If you have any questions, let me know.

Speak to you soon.

1.3.4.4

keyboard website search engine

homepage database spreadsheet

desktop hard disk help menu

banner ad

1.4 Модуль 4. International Business Style

1.4.1 1 – b; 2 – f; 3 – c; 4 – e; 5 – a.

1.4.2 1 – d; 2 – b; 3 – f; 4 – c; 5 – e; 6 – a.

1.4.3 1 – c; 2 – g; 3 – i; 4 – a; 5 – h; 6 – j; 7 – e; 8 – f; 9 – d; 10 – b.

1.4.3.1 1 – custom; 2 – abroad; 3 – etiquette; 4 – offensive; 5 – is a sign of; 6 – sensitive; 7 – minefield.

1.4.4.2

Now check your answers. Did you find all 10 mistakes?

1. Man: Hi. I haven't seen you around here before. Have you been working long?

Correction: I haven't seen you around here before. Have you worked here long?

2. Man: Oh, you must make more money than I do then. I'm in Sales.

Correction: Oh, that must be why I haven't seen you around. I'm in Sales.

It is inappropriate to discuss how much people make in an office during small talk.

3. Man: It's okay. Hey, you look like you could really have a coffee.

Correction: It's okay. Hey, you look like you could really use a coffee.

4. Man: Tell me about it! At least it's supposing to be a nice weekend.

Correction: Tell me about it! At least it's supposed to be a nice weekend.

5. Woman: Yes, I've listened that they are calling for blue skies.

Correction: Yes, I've heard that they are calling for blue skies.

6. Man: The Chiefs! Do you think they're going to make it to the finals this year?

Correction: The man should not continue with this subject because the woman is obviously not interested in it.

7. Man: Speaking of desks, what do you think of the new office furniture?

Correction: The man did not take the cue that the woman wants to end the conversation.

8. Woman: It's nice, but I would rather get paid for my overtime hours than have new furniture.

Correction: Giving your opinion about a controversial subject is not appropriate when making small talk with someone you don't know or trust.

9. Man: Oh. Well, I think I'll be heading home early today. It might be snow.

Correction: Oh. Well, I think I'll be heading home early today. It looks like it might snow.

10. Man: Me neither! My divorce will finally come through by then!

Correction: Private information about one's personal life is not acceptable.

1.4.4.3

Mr. F.: Hello! ____ d ____? My name's John Ferry.

Ms. B.: ____ b ____? Pleased to meet you. I'm Julia Bell. ____ c ____?

Mr. F.: I represent Powers Group. I'm the Marketing Assistant. _____ a _____?

Ms. B.: I work in the office. I'm an accountant.

Mr. F.: _____ f _____?

Ms. B.: Yes, I do.

Mr. F.: _____ e _____?

Ms. B.: Three years ago, after graduating from the college.

1.4.4.4 1 – c; 2 – d; 3 – b; 4 – a.

1.4.4.8

a: 1, 3, 5, 6, 9, 10, 11, 14, 15;

б: 2,3, 4, 5, 10, 11, 14, 15;

в: 7, 8, 12, 13.

1.4.5.2 1 – a; 2 – g; 3 – f; 4 – c; 5 – d; 6 – b; 7 – e.

1.4.5.5

a)

- Can I help you?

- Yes, I'd like to speak to Ifakat Karsli, please.

b)

- Can I ask who's calling?

-Yes, its Ivana Medvedeva.

c)

-Can you spell that, please?

-M-E-D-V-E-D-E-V-A, Medvedeva.

d)

-Can I give her a message?

- Yes. Can you just tell her Ivanova called?

e)

-Can you tell him I called?

- Yes, I'll tell him as soon as he gets in.

f)

-Can you read it back to me?

-Of course. Your reference number is 45-81099-KM.OK?

g)

-Can you speak up, please?

-Sorry, is that better?

h)

-Can you tell me when he/she'll be back?

- Around three, I should think.

i)

-Can you get back to me within the hour?

-Can we make that *two* hours?

j)

-Can you ask him/her to call me back?

-Certainly. Can you give me your number?

k)

-Can I get back to you on that?

-Sure. When can I expect to hear from you?

l)

-Can I leave a message with you?

-Sure. Just a minute. Where's my pen? OK, go ahead.

1.4.5.8

a If I'm busy, I just let the phone ring.

b If I don't want to be disturbed, I tell my secretary to hold all my calls.

c If possible, I try to answer the phone before the fourth ring.

d If I'm expecting a call from the boss, I pick up the phone immediately.

e If I'm in the middle of something important, I switch on the answerphone.

f If I'm having a real crisis, I unplug the damn thing.

1.4.5.9 1 – a; 2 – a; 3 – d; 4 – b.

К разделу 2

2.1.1 1 – d; 2 – b; 3 – a; 4 – c; 5 – g; 6 – i; 7 – k; 8 – e; 9 – m; 10 – f; 11 – j; 12 – h;
13 – l.

2.2.1 1 – c; 2 – h; 3 – a; 4 – d; 5 – i; 6 – g; 7 – j; 8 – f; 9 – l; 10 – e; 11 – b; 12 – k.

2.3.1 1 – c; 2 – d; 3 – e; 4 – b; 5 – f; 6 – a; 7 – h; 8 – g.

2.4.1 1 – e; 2 – d; 3 – b; 4 – a; 5 – f; 6 – c.

К разделу 3

3.2.4 1 – e; 2 – i; 3 – h; 4 – g; 5 – j; 6 – a; 7 – d; 8 – f; 9 – c; 10 – b.