

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

Кафедра иностранных языков

Н.В. Янкина

ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

Методические указания

Рекомендовано к изданию редакционно-издательским советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент

Оренбург
2019

УДК 811.111(076.5)
ББК 81.432.1я7
Я 62

Рецензент – доктор педагогических наук, профессор В.В. Мороз

Янкина Н.В.

Я62 Деловое письмо: методические указания / Н.В. Янкина;
Оренбургский государственный университет. – Оренбург: ОГУ,
2019. – 21 с.

Методические указания состоят из четырех разделов, посвящённых основным структурным частям делового письма и соответствующим этапам работы над ними. Представлены рекомендации, практические задания и ключи-ответы к ним, а также электронные ресурсы для организации самостоятельной работы магистрантов.

Разделы отражают основные результаты теоретической и опытной работы по обучению приёмам составления деловых писем на английском языке.

УДК 811.111(076.5)
ББК 81.432.1я7

© Янкина Н.В., 2019
© ОГУ, 2019

Содержание

Введение.....	4
1 Контактная информация.....	6
1.1 Introductory comments on contacts	6
1.2 Language focus.....	7
2 Приветствие	8
2.1 Introductory comments on salutation.....	8
2.2 Language focus	8
2.3 Assignments	9
2.3.1 Identify the best salutation for each case:	9
3 Основная часть	10
3.1 Introductory comments on body	10
3.2 Language focus	11
3.3 Assignments	14
4 Заключительная часть.....	16
4.1 Introductory comments on closing.....	16
4.2 Language Focus.....	16
5 Ключи	20
6 Полезные ссылки.....	20
Список использованных источников	21

Введение

В эпоху развития современных информационных технологий деловое письмо по-прежнему остается важным источником информации. И хотя мобильная связь и различные приложения, типа Viber и WhatsApp все чаще используются для оперативного решения вопросов с партнерами по всему миру, деловые письма дают возможность вести наиболее важные и сложные вопросы. Следует признать, что постоянное совершенствование и широкое использование информационных технологий оказывают влияние на средства передачи деловой документации. Например, кроме традиционной отправки в конверте по почте, все чаще используется электронная почта и факс.

Навыки делового письма необходимы не только руководителям высшего звена, но и сотрудникам среднего и первого уровня, поскольку правильно составленные деловые письма во многом определяют эффективность работы, как отдельного сотрудника, так и организации в целом.

С учетом развития международной торговли и интернационализации бизнеса, глобальных процессов в экономике и стирании национальных границ, большая часть деловой переписки осуществляется на английском языке. А это значит, что обучение деловому письму на английском языке должно стать неотъемлемой частью профессиональной подготовки студентов – будущих специалистов в области экономики и управления.

Несмотря на многообразие деловых писем (благодарственные, гарантийные, информационные, сопроводительные и т.д.), все они имеют общий формат: приветствие, основная часть, заключение.

Знакомство с требованием к каждой из выделенных частей, ее форме и содержанию, обеспечивают настоящие методические указания. Они предназначены для обучающихся по программам академической и прикладной магистратуры по экономическим направлениям, а также могут быть полезны студентам старших курсов, кто стремится развивать навыки письменной речи на английском языке, аспирантам и научным работникам, например, при составлении различного рода

сопроводительных документов к научным статьям, а также всем, чья профессиональная деятельность сопряжена с ведением переписки с англоговорящими адресатами.

Подробные теоретические комментарии, наиболее часто используемый лингвистический минимум и практические задания на материале аутентичных примеров и образцов обеспечат целенаправленную подготовку к составлению и написанию деловых писем.

1 Контактная информация

1.1 Introductory comments on contacts

Большая часть деловых писем составляются на бланке организации, который включает в себя следующую информацию: название организации или компании, адрес, номер телефона и факса, адрес электронной почты и сайта. Именно официальный бланк делает письмо опознаваемым и заметным для получателя. Для большей значимости и большего впечатления часто бланк может содержать логотип организации или компании.

В том случае, если официальный бланк компании отсутствует или не используется, контактная информация отправителя размещается в верхнем левом углу в следующем порядке:

Имя и Фамилия

Должность

Название компании

Юридический адрес компании

Телефон

Электронная почта

Сайт

Затем через один интервал следует дата написания письма, а далее, также через один интервал, контактная информация получателя:

Имя и Фамилия

Должность

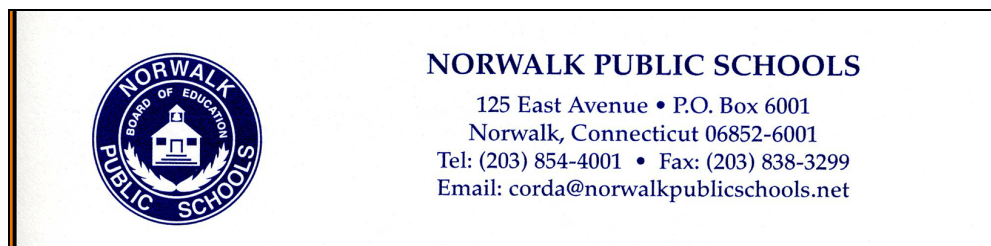
Название компании

Юридический адрес компании

Обратите внимание, что при написании адреса сначала указывается номер дома, название улицы, индекс, город, страна.

Language focus

Просмотрите образцы бланков и оформления контактной информации.



Mr. Tribbiani

Senior Manager – Events

Chrome Enterprises

4830 Kimbark Ave.

Chicago, IL 60635

1.2 Assignments

1.3.1 Arrange the details into the right order to make an address:

- a) 5689;
- b) NY;
- c) Quadrangle Park;
- d) XXX Corporation;
- e) Avenue Street;
- f) 59986

1.3.2 Arrange the details into the right order to make contact info about the recipient of a letter:

- a) Chicago;

- b) 69856;
- c) Chicago Tribune;
- d) Mrs. Mary Susan;
- e) 1563;
- f) Lattice Street;
- g) Cl;
- h) Technical Assistant.

1.3.3 Take a letterhead of your company or OSU and make its English version.

2 Приветствие

2.1 Introductory comments on salutation

Приветствие является очень важной частью письма, поскольку с его помощью Вы устанавливаете психологический контакт с Вашим адресатом. Выбор формы приветствия зависит от того, знаете ли Вы человека, к которому обращаетесь, и если знаете, то насколько близко [1].

2.2 Language focus

Познакомьтесь с основными формулами приветствия и случаями их употребления [4]:

To whom it may concern – употребляется, когда Вам неизвестен адресат, письмо пишется на организацию;

Dear Sir/ Madam – используется, когда не указывается имя и фамилия адресата;

Dear Mr. Smith – когда Вы обращаетесь к известному Вам адресату мужского пола;

Dear Ms. Smith – когда Вы обращаетесь к известному Вам адресату женского пола;

Dear Dr. Smith – если адресат имеет степень доктора;

Dear Prof. Smith – если адресат имеет звание профессора;

Dear Xu Li – обращение по имени и фамилии используется, когда Вам точно неизвестен пол адресата.

Менее официальными формами могут быть:

Dear colleagues – используется для обращения к группе людей;

Dear Mary – при обращении к хорошо знакомому адресату женского пола;

Dear John – при обращении к хорошо знакомому адресату мужского пола.

Приветствия типа Hi и Hello допустимы только для приветствия очень хорошо и близко знакомых людей.

После всех формул приветствия (кроме To whom it may concern, после которого ставится двоеточие) ставится запятая. Восклицательный знак обычно не используется.

2.3 Assignments

2.3.1 Identify the best salutation for each case:

1 when you are writing a business letter to an unknown recipient a) Dear colleagues

2 when you are unsure about the gender of the recipient b) Dear Joe

3 when a letter is sent to an entire group and not individualized c) Dear Prof. Jones

4 when you are already on a first name basis with the recipient d) Dear Jan Jones

5 when addressing a professor e) Dear Sir/ Madam

2.3.2 In a best case scenario, who should you address your business letter to? Choose the best option and then read the comments below.

a) to the company at large;

b) to the receptionist;

c) to whom it may concern;

d) to a specific person.

Comments:

- to the company at large.

Not exactly! The company may have various departments or locations, and you want to make sure that your letter ends up in the right hands. Try to narrow down your intended recipient by doing some research.

- to the receptionist.

Try again! A receptionist often works as a gatekeeper, especially at larger companies. Still, you run the risk of confusing the intended recipient if you address it to the receptionist, instead of the person you really want your letter to get to.

- To Whom It May Concern.

Not necessarily. If you do your research and call the company and you still can't find a specific person to address your letter to, this will do in a pinch. Still, the recipient is far more likely to respond to your letter if you are personal and take the time to find out who to write to.

- to a specific person.

Nice! Do some research online or by calling the company to find out the right person to address your letter to. Chances are that if it lands on the appropriate desk, you'll be more likely to get a response quickly and efficiently.

3 Основная часть

3.1 Introductory comments on body

Выделяют следующие основные типы делового письма [5]:

Enquiry letter – его пишут, если интересуются деталями информации о товарах, услугах;

Complaint letter – в таком письме содержится жалоба на полученные товары/услуги, описание конкретных претензий и список требований об их удовлетворении;

Reply letter или Reply quotation – текст такого послания отправляется в ответ на enquiry letter и содержит ту информацию, о которой был сделан запрос;

Application letter или statement letter представляет из себя заявление при желании устроиться на работу, поступить в учебное заведение и т.д.;

Acceptance letter – это ответ на заявление или предложение с положительным ответом, в нем уведомляется, что соискатель принят на работу, учебу и т.д.;

Refusal letter – прямо противоположное предыдущему, то есть отказ отправителю заявления или запроса;

Thank you letter содержит благодарность за оказанные услуги, качественный товар, помощь в решении разных вопросов бизнеса и т.д.;

Commercial letter или commercial offer – это официальное обращение к потенциальному партнеру по желаемому деловому сотрудничеству, раскрываются его преимущества и предлагаются конкретные его условия;

Congratulation letter – это письмо-поздравление с важной датой, с успешным завершением совместного дела и т.д.

3.2 Language focus

Письма могут быть либо первым обращением к адресату, либо продолжением предыдущего контакта по переписке, телефону или личной встречи.

В зависимости от этого в начале письма могут быть использованы следующие фразы [3]:

I am (we are) writing to inform you that/ confirm/ enquire about/ complain about ...

I am contacting you for the following reason ...

I recently heard about ... and would like to ...

I am (we are writing) regarding your inquiry about .../ our phone conversation

In reply to your request ...

Thank you for contacting us ...

В Enquiry letter следует использовать следующие фразы:

Could you please send us ...

We are writing to enquire about ...

We would like to know more about ...

We would like more detailed information about ...

Complaint letter может содержать выражения типа:

I am writing to draw your attention to ...

I am writing you to complain about ...

I am writing on the subject of ...

I wish to bring your attention to a problem which arose due to ...

...otherwise I will be forced to take the matter further.

I assume we can sort this matter out amicably.

I hope you will deal with this matter as quickly as possible.

I trust the matter will be resolved.

В Reply letter или Reply quotation используйте следующие фразы:

We are pleased to inform you ...

May we remind you that ...

This is to certify that ...

Please take note of the ...

As you know ...

In reply to your telephone enquiry I wish to advise you that ...

Since I last wrote you there has been some progress with the ...

Application letter содержит:

I have learned from business associates ...

I'd like to apply for this post.

Please send me further details of the post.

As you will see from the enclosed CV (*curriculum vitae*) ...

I feel I can meet the requirements of this post.

I have basic knowledge of ...

I have a degree in ...

I wish to make use of my knowledge of ...

I enclose a reference from my previous employer.

Для выражения принятия предложения или приглашения в Acceptance letter используются следующие фразы:

I accept your invitation to ...

I am very pleased to accept the position as ...

I am grateful for this opportunity and look forward to ...

I truly appreciate your confidence in my performance and skills ...

We appreciate your initiative of ...

It is an honor for me to attend the ceremony ...

We are happy to let you know that ...

Для выражения отказа в Refusal letter могут быть использованы:

Unfortunately, we are forced to refuse further cooperation ...

We inform you that, upon the customer's decision, the contract is terminated in connection with ...

Our organization no longer needs your services because...

We have to refuse your proposal.

Thank you for your offer to ... but we have to deny it because ...

Thank you letter часто содержит следующие фразы:

We are extremely grateful for your help ...

Thank you for particular attention that you paid ...

Please accept our gratitude for ...

Thank you for your kind cooperation ...

We really appreciate your trust and will try not to disappoint you ...

Предложение о сотрудничестве в Commercial offer можно выразить с помощью:

We have a special offer for ...

Our company may help you to ...

Contact us right now to ...

If you are interested in the offer, we are ready to discuss further details.

В качестве фраз-поздравлений в Congratulation letter можно использовать:

Let me express my congratulations upon ...

Thank you for your work and best results!

I want to thank you for everything you have done for ...

I was delighted to learn that ...

Thank you for your many outstanding contributions to ...

3.3 Assignments

3.3.1 Read and translate the samples of the following bodies of letters. Define what type they belong to.

a) I am writing to inform you that yesterday I got my new TV set which was delivered by your delivery service. The package was undamaged so I signed all documents and paid the rest of the sum. But when I unpacked it I found several scratches on the front panel. I would like you to replace the item or give me back my money. Please let me know your decision.

b) I am writing to apply for the job 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 Chittagong in Bangladesh. I enclose a copy of my CV.

I am 18 years old and I have just finished secondary school in Newcastle. 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.

I am a hard-working and committed person. I have participated for the last three years in a voluntary programme, Community Links, visiting elderly people in my local area. I also feel that I can get on well with people from other cultural backgrounds, since I have also taught immigrant children English at our church school.

I think I would be a good primary teacher of maths due to my teaching experience. Also, I have recently passed my Maths 'A' level (grade B), so I have a good understanding of the subject. In addition, I hold a certificate in first aid, which might be useful.

c) You were recommended to us by Mr. Steve Birdman from A&ATK Ltd. Our company is a new subsidiary of the JPMorgan Chase. We are in the market for very substantial quantities of computers for the next month. We would be grateful if you could

send us your catalogue with more detailed description of your computers. We would like you to inform us about discounts that you provide and terms of delivery. We would also like to know if it is possible to make an order online. Thanking in advance for your help.

d) With reference to our telephone conversation yesterday I am glad to tell you that we offer you the position of Senior Lawyer in our company. You will be provided with company car according to the corporate policy and full medical insurance. Your salary will be \$100 000 per year according to your request. You may learn about job conditions in job offer attached to this letter.

e) With reference to your vacancy for Office Manager I am sending you my CV attached to this letter. I have an experience of working as a secretary for 2 years in a small company where I had no career prospects. I am the Bachelor of Business Administration and so I think my education would allow me to make a significant contribution to your company. I would be very grateful if you consider my application.

f) I am pleased to receive your offer and graciously accept the position offered, Assistant Director of the Tipten Grebben Family and Recreation Center.

I really enjoyed our conversations prior and look forward to being part of the community resource you have directed so well during your career. I am ecstatic to be learning as your assistant.

The salary, hours, requirements, start date, & other detail presented are all agreeable to me. The standard benefits package, with an additional two weeks' vacation, are great.

g) We hasten to inform you that our company does not need your transportation services since there are 12 trucks in our property, which is quite enough for transportation in the required amount. In case that we need your services, our specialists will certainly notify you. Thank you for contacting us.

h) I am extremely grateful to you for helping me transport the ordered goods directly to the building site. I am pleased to learn that your company is attentive to your customers' requests and is doing everything possible for maximum comfortable cooperation. I wish your organization further growth and hope that in the near future I will turn to you for the service again. I wish you all the best!

4 Заключительная часть

4.1 Introductory comments on closing

В последнем абзаце письма резюмируйте все изложенное и четко обозначьте либо предлагаемые меры, либо свои ожидания от получателя письма. Будьте готовы к тому, что он задаст Вам дополнительные вопросы. Поблагодарите за потраченное на Вас время.

Необходимо помнить, что заключительная часть письма призвана усилить эффект от изложенного выше текста. Она должна производить благоприятное впечатление, но при этом не содержать излишней навязчивости, эмоциональности и т.д. Именно поэтому принято использовать обезличенные стандартные фразы.

4.2 Language Focus

Если Ваше письмо имеет приложения, то это необходимо указать с помощью фраз *Please find enclosed (for letters)* и *Please find attached (for emails)*.

Если Вы готовы оказать дальнейшую помощь или консультацию, уместно будет использовать: *If you require more information, please let us know* или *Please do not hesitate to contact us if you need any further assistance*.

Заинтересованность в продолжении общения можно выразить с помощью таких фраз, как [2]:

I am looking forward to hearing from you soon.

We are looking forward to meeting you on 21 January in Orenburg.

We would appreciate your reply at your earliest convenience.

Формула прощания должна по своей степени формальности и тону соответствовать используемому в начале письма приветствию.

Yours sincerely / Sincerely yours / Respectfully используют, если в начале письма в качестве обращений выступали фразы *Dear Sir/Madam* или *To Whom It May Concern*.

Sincerely обычно употребляется после обращения *Dear + name*.

Менее формальными вариантами являются Kind regards / Warm regards / Regards / Best wishes.

Близкое знакомство с адресатом допускает использования Best / Hugs / Cheers.

4.3 Assignments

4.3.1 Match phrases in English with their Russian translations:

1. Should you need any further information, please do not hesitate to contact me. a) Ожидаем вашего подтверждения.
2. We would appreciate your cooperation in this matter. b) Надеемся получить скорый ответ.
3. Thanks for your extremely helpful attention to this matter. c) Пользуясь возможностью, выражаем вам благодарность за оказанную помощь.
4. Thanks again for your attention, consideration, and time. d) С вами всегда приятно иметь дело.
5. We look forward to building a strong business relationship in the future. e) В любое время мы готовы вас внимательно выслушать.
6. We take this opportunity of thanking you for your assistance. f) Спасибо за ваше чрезвычайно полезное проявленное внимание к данной проблеме.
7. We are looking forward to your confirmation. g) Если вам нужна дополнительная информация, пожалуйста, не стесняйтесь обращаться ко мне.
8. We look forward to hearing from you soon. h) Будем признательны за ваше сотрудничество в этом вопросе.
9. It's always a pleasure doing business with you. i) Еще раз благодарим за ваше внимание, проявленный интерес и затраченное время.
10. Assuring you of our best attention at all times. j) С ожиданием налаживания успешного и крепкого сотрудничества в будущем.

4.2.1 Match the parts of a business letter

- | | |
|------------------------|---|
| 1. Inside address | a) Yours faithfully, |
| 2. Date | b) We thank you for your letter of June 2, together with the enclosed draft which we have studied carefully. We are pleased to inform you that we are ready to accept your offer. |
| 3. Greeting | c) Dear Sir, |
| 4. Reference | d) We are willing to offer you every assistance and look forward to hearing from you soon. |
| 5. Information | e) Kindly note that we are ready to enter the talks as soon as you request it. |
| 6. Purpose | f) Since the above draft resolves all the outstanding issues we urge you to enter into official negotiations at your earliest convenience. |
| 7. Conclusion | g) The Executive Manager,
Richardson, Smallet & Co.Ltd.,
4 Boswel Way, Lancaster,
OH 2455, USA |
| 8. Complimentary close | h) R. Thompson,
Marketing Manager |
| 9. Signature | i) January 16, 2019 |

4.3.3 Read the following letter and write an answer to the sender.

Company, Inc.
123 Alphabet Drive

Los Angeles, California 90002

15 October 2012

Mr. John Doe

Customer Service Representative

Widgets Galore, Inc.

987 Widget Street

Miami, Florida 33111

Dear Mr. Doe:

I am writing you concerning a recent purchase of widgets. Approximately two weeks ago, on October 1, I ordered a total of 50 widgets for Company, Inc. via the Widgets Galore client webpage. I received an email notification two days later confirming the receipt of payment and the shipment of the widgets. According to your website, shipments should reach their destination within 3-5 business days of being sent, but I have yet to receive the widgets. Do you have any information on what may have happened to delay the shipment or where the shipment is currently?

I have worked with Widgets Galore, Inc. in the past and have the greatest confidence in your products and customer service. We need the shipment of widgets soon, however, and I hoped you might be able to provide me with an idea of when I can expect them. Thank you in advance for any help you might be able to offer.

Sincerely,

Sam Brown

Vice President of Company, Inc.

555-555-5555

s.brown@companyinc.com

5 Ключи

1.3.1 d, a, e, c, b, f

1.3.2 d, h, c, e, f, a, b, g

2.3.1 1e, 2d, 3a, 4b, 5c

2.3.2 d

4.3.1 1g, 2h, 3f, 4i, 5j, 6c, 7a, 8b, 9d, 10e

4.3.2 1g, 2i, 3c, 4b, 5f, 6e, 7d, 8a, 9h

6 Полезные ссылки

<https://www.coursera.org/learn/writing-for-business>

<https://www.coursera.org/learn/business-writing-english>

<https://speakenglishwell.ru/delovaya-perepiska-na-anglijskom-primery-pisem-frazy-struktura/>

<https://www.learn-english-today.com/business-english/business-letters.html>

<http://www.teachingenglish.org.uk/article/a-business-letter>

<https://www.englishclub.com/business-english/business-letters.htm>

<http://learnenglish.britishcouncil.org>

<http://www.writeawriting.com/business/business-writing-guide>

<https://www.thoughtco.com/business-letter-basics-1209018>

<http://www.teachingenglish.org.uk/article/a-business-letter>

Список использованных источников

- 1 Андреев, А.Н. Деловая корреспонденция. Business Correspondence: справочное пособие для магистрантов и аспирантов / А.Н. Андреев. – Мн.: БГУ, 2010. – 36 с.
- 2 Агабекян, И.П. Английский для менеджеров: учебное пособие / И.П. Агабекян. – 14-е изд. – Феникс, 2015. – 414 с. – ISBN 9785222245002.
- 3 Дюканова, Н. М. Английский язык для экономистов : учеб. пособие для студентов высших учебных заведений, обучающихся по экономическим специальностям / Н. М. Дюканова. – Москва : ИНФРА-М, 2011. – 319 с. – ISBN 978-5-16-002361-8.
- 4 Brieger, N. Writing / N. Brieger. – HarperCollins Publishers Collins. English for Business, 2011. – 124 p. – ISBN 9780007423224.
- 5 Canavor, N. Business Writing For Dummies / N. Canavor. – 2nd ed. – Wiley, 2017. – 360 p. – ISBN 978-1119369004.
- 6 Littlejohn, A. Company to Company: A Task-Based Approach to Business Emails, Letters and Faxes in English / A. Littlejohn. – 4th edition. – Cambridge University Press, 2008. – 129 p. – ISBN 978-0-521-60975-3.