

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Кафедра английской филологии и методики преподавания английского языка

А. В. Павлова

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 45.03.01 Филология

Оренбург

2019

УДК 811.111(076.5)

ББК81.432.1-03я7

П 12

Рецензент – доцент, кандидат филологических наук Е.Д. Андреева

Павлова, А. В.

П12

Деловое письмо : методические указания / А. В. Павлова ; изд. 2-е, стереотипное. - Оренбургский государственный университет. – Оренбург : ОГУ, 2019. - 36 с.

Методические указания содержат программу дисциплины, планы практических занятий, методические рекомендации по работе с языковым материалом, а также образцы оценочных средств и критерии оценки.

Предназначены студентам 4 курса, обучающимся по образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профилю «Зарубежная Филология» в 7 семестре.

УДК 811.111(076.5)

ББК81.432.1-03я7

© Павлова А.В., 2019

© ОГУ, 2019

Содержание

Введение	4
1 Содержание разделов дисциплины	7
1.1 Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре	7
1.2 Технологическая карта рейтинговых баллов по учебному курсу «Деловое письмо».....	9
2 План практических занятий.....	13
3 Методические рекомендации по работе с электронным онлайн-курсом «Деловое письмо»	15
4 Критерии оценки.....	16
5 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и по итогам освоения дисциплины	17
5.1 Тестовые задания	17
5.2 Экзаменационный билет.....	33
Пример устного высказывания	33
Пример письменного задания	33
5.3 Вопросы для подготовки к экзамену.....	35
6 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины	35

Введение

Настоящие методические указания предназначены студентам-бакалаврам 4 курса, обучающимся по программе высшего образования по направлению подготовки 45.03.01 Филология, профилю «Зарубежная филология» и созданы с целью оказания методической поддержки в успешном освоении дисциплины «Деловое письмо» в 7 учебном семестре.

Основная цель освоения дисциплины заключается в развитии коммуникативной компетенции студентов, которая включает в себя лингвистический, социокультурный и прагматический компоненты, направленные на формирование и развитие способности студента решать языковыми средствами те или иные коммуникативные задачи в разных сферах и ситуациях общения. Для достижения этой цели необходимо решение конкретных задач в рамках настоящей дисциплины:

1) овладеть основными формами делового общения на иностранном языке: деловая беседа, спор, полемика, дебаты, переговоры, совещания, пресс-конференции;

2) овладеть основными правилами орфографии, лексико-грамматическими особенностями письменной коммуникации, а также получить общие сведения о знаках пунктуации;

3) овладеть основами деловой коммуникации на английском языке, получить общие сведения о стандартах оформления и написания деловых писем;

4) овладеть базовыми принципами, логикой и методами научного исследования по выявлению конкретных проблем межкультурной коммуникации, влияющих на эффективность межкультурных и межъязыковых контактов.

Таким образом, результатами освоения дисциплины «Деловое письмо» являются такие профессиональные компетенции, как способность применять полученные знания в области теории и истории основного изучаемого языка (языков) и литературы (литератур), теории коммуникации, филологического

анализа и интерпретации текста в собственной научно-исследовательской деятельности (ПК-1); способность проводить под научным руководством локальные исследования на основе существующих методик в конкретной узкой области филологического знания с формулировкой аргументированных умозаключений и выводов (ПК-2); владение навыками подготовки научных обзоров, аннотаций, составления рефератов и библиографий по тематике проводимых исследований, приемами библиографического описания; знание основных библиографических источников и поисковых систем (ПК-3); владение навыками участия в научных дискуссиях, выступления с сообщениями и докладами, устного, письменного и виртуального (размещение в информационных сетях) представления материалов собственных исследований (ПК-4).

Для улучшения качества овладения вышеуказанными компетенциями необходимо сначала познакомиться со структурой и содержанием разделов, без опозданий посещать практические занятия, в полном объеме выполнять задания для самоподготовки, неукоснительно следовать требованиям к выполнению письменных работ.

Курс «Деловое письмо» состоит из двух разделов: «Business writing» и «Presentations and public speaking», в которых рассматриваются основные понятия делового общения в письменной форме, в частности, виды деловых писем, формы деловой корреспонденции, особенности их составления на иностранном языке, а также специфика создания презентации и представления результатов своего научного труда на английском языке.

Курс рассчитан на 144 часа аудиторной и самостоятельной работы, из которых 98,75 часа отводится на проработку и повторение практического материала учебников и учебных пособий, подготовку к практическим занятиям, рубежному контролю и экзамену. В целом курс предполагает выполнение студентами значительного объема самостоятельной работы. В этой связи данное издание содержит методические рекомендации по работе с заданиями, представленными в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо»,

разработанном в рамках учебной дисциплины средствами LMS Moodle и размещенном на корпоративной платформе «Электронные курсы ОГУ в системе обучения Moodle» (<https://moodle.osu.ru/>). Кроме того, в издании представлены планы практических занятий, ключевые слова по каждой теме, а также образцы оценочных средств и критерии их оценки.

1 Содержание разделов дисциплины

1.1 Разделы дисциплины, изучаемые в 7 семестре

Раздел 1. Деловая корреспонденция на английском языке

Из 44 часов практических аудиторных занятий на изучение этого раздела отводится 18 часов. Этот раздел начинается со знакомства с понятием делового письма, его отличий от дружеской корреспонденции (A notion of a business letter). Затем раскрываются и описываются виды деловых писем (Kinds of business letters), и в частности особое внимание уделяется доминирующему в современном деловом общении электронному виду бизнес-коммуникации (Email as a kind of business letters). Немаловажным фактором при изучении электронных деловых писем выступает знание их структуры и особенностей выбора лексических, грамматических и стилистических средств ее наполнения (The language and structure of introducing, developing and finishing stage of written communication. Email etiquette. Making arrangements in written business communication). Наиболее сложным в освоении языка письменного делового общения признается использование клише и устойчивых фразеологических языковых единиц, характерных для деловой корреспонденции (Idioms and phrasal verbs of business communication. Email address). Процедура отправки и получения деловых электронных писем, их проверка перед отправлением, грамотное оформление рассматриваются на материале современного английского языка с привлечением образцов реальных деловых писем (Sending and receiving emails. Enquiries. Proofreading. Printed correspondence). Виды электронных деловых писем, их структурно-содержательная специфика изучаются в рамках нескольких занятий (Commercial offers. Inquiry letters. Request letters. Cover letters. WL (warning letters). Letters of notification. Letters of complaint. How to respond to different kinds of letters). Развитие навыков делового письма осуществляется в аспекте изучения особенностей создания презентаций с точки зрения их эргономичности, выбора языковых средств, выстраивания

логичной структуры, целесообразного использования графических изображений (Organizing your presentation. Language and graphics. The structure of your presentation. Presentation slide tips).

Раздел 2. Презентация результатов научной работы

Из 44 часов практических аудиторных занятий на изучение этого раздела отводится 26 часов.

Успешная презентация результатов собственных научных исследований невозможна без знаний базовых понятий деловой коммуникации, в том числе и устной, вследствие чего изучение этого раздела начинается с овладения навыками представлять себя и своих коллег в различных ситуациях делового общения (Introducing yourself and your colleagues in oral business communication). Знакомство с некоторыми моделями публичной речи способствует грамотному формированию речевых действий (Five-finger model of public speaking). Особенности публичных выступлений в рамках различных ситуаций делового общения рассматриваются на нескольких занятиях (The specificity of oral speech at meetings and briefings. The format and the procedure of scientific events. Reporting at the conferences and workshops. The strategy of giving a talk with the presentation. Delivering lectures: language and lecturer's skills). Одним из видов делового общения выступает бизнес интервью при устройстве на работу, а также общение с коллегами и партнерами. Успешное овладение этим видом общения строится на знаниях соответствующей лексико-грамматической и стилистико-прагматической основы, умениях грамотного и своевременного применения в соответствующих ситуациях общения (Recruitment and selection. Business interview. Skills and qualifications. Organizations. People and workplaces. Freelance and odd jobs. Problems at work. The ways of avoiding conflicts by means of language. Time management, stress management and personal skills. Pay and benefits. Career ladder. Money matters. Getting paid. Costs and sales. Profitability and unprofitability). Немаловажным умением успешного делового общения выступает умение вести коммуникацию по телефону (Speaking over the phone. Set expressions and phone etiquette for business calls). Знание делового этикета,

умение правильной организации и проведения деловых переговоров играют решающую роль в сфере представления и продвижения результатов собственных научных исследований (Netiquette and the language of negotiations).

1.2 Технологическая карта рейтинговых баллов по учебному курсу «Деловое письмо»

Максимальное количество баллов за работу в течение семестра: 70 баллов.

Промежуточный контроль за семестр: 30 баллов

Семестр 7. Учебная работа студента

Всего часов 144 часа, в том числе:

- 1) практические занятия – 44 часов;
- 2) подготовка к практическим занятиям – 22 часа;
- 3) творческая самостоятельная работа – 12 часов;
- 4) подготовка к экзамену – 4 часа.

Таблица 1 - Технологическая карта дисциплины «Деловое письмо»

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
1-8 учебные недели		
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	8
2	Контроль творческой самостоятельной работы	16
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Business writing»	8
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо» по разделу «Business writing»	8
3	Контрольные и тестовые задания	2
9-14 учебные недели		
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	6
2	Контроль творческой самостоятельной работы	16
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Presentations and public speaking»	8
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо» по разделу «Presentations and public speaking»	8

3	Контрольные и тестовые задания	2
---	--------------------------------	---

Продолжение таблицы 1

№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
15-19 учебные недели		
№ п/п	Контролируемые мероприятия	Рейтинговый балл
1	Работа в ходе практических занятий (отработка лексико-грамматического материала, повторение изученного материала)	5
2	Контроль творческой самостоятельной работы	12
2.1	Выполнение комплексного домашнего задания по разделу «Presentations and public speaking»	6
2.2	Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо» по разделу «Presentations and public speaking»	6
3	Контрольные и тестовые задания	3
<i>Всего баллов</i>		70
Итоговый контроль (экзамен)		30
<i>Итого баллов</i>		100

1.1 Расшифровка баллов

1. Работа в ходе практического занятия

Отработка лексико-грамматического материала – 1 балл за работу на 1 практическом занятии.

Штраф – 0,5 балла за отсутствие ответа на заданный вопрос.

2. Самостоятельная работа студентов

2.1 Домашнее задание по теме

Максимум – 9 баллов (выполнение 100% заданий верно, грамотно, добросовестно).

6 баллов – при выполнении 75% заданий.

2 балла – при выполнении 60% заданий.

1 балл – при выполнении не менее 50% заданий.

2.2 Выполнение заданий в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо» по соответствующему разделу

Максимум в первом контролируемом отрезке – 8 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

6 баллов – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа.

Максимум во втором контролируемом отрезке – 8 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

4 балла – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа;

Максимум в третьем контролируемом отрезке – 6 баллов (грамотная речь без опоры на текст; качественная презентация или наглядный материал; содержательность материала).

4 балла – ответ с опорой на текст.

2 балла – при недостаточном лексико-грамматическом наполнении.

1 балл – при наличии недостатков в содержательном компоненте ответа

3 Контрольные и тестовые задания

При выполнении модульных и итоговой контрольных работ, а также тестировании можно получить дополнительные баллы в общий зачет.

Максимум – 3 балла в 1 и 2 контролируемых отрезках и 2 балла в 3 (выполнение 100 % заданий верно, грамотно, добросовестно).

2 (1) балла – при выполнении 75 % заданий.

1 (1) балла – при выполнении 60 % заданий.

1 (0) балл – при выполнении не менее 50 % заданий.

5. Ответ на экзамене.

При ответе на экзамене студент может получить максимальное количество баллов – 30 в соответствии со следующими критериями:

- 30-25 выставляются студенту, показавшему глубокое знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирующему свободное владение правилами этикета, умеющему грамотно и своевременно реагировать на речевые действия

оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен и обоснован (аргументирован). Высказывания соответствуют грамматическим, лексическим и фонетическим нормам английского языка. В ответе присутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

– 24-19 баллов выставляются студенту, если он показал достаточное знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует хорошее владение правилами этикета, умеет грамотно, но не всегда своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован. В высказываниях присутствуют отдельные случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. Ответ содержит незначительные элементы творческого подхода к изложению материала.

– 18-13 баллов выставляются студенту, если он показывает знание основного лексико-грамматического материала, испытывает определенные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме недостаточно последователен и логичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. В ответе отсутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

12 и менее баллов выставляются студенту, который не показал знание основного лексико-грамматического материала, проявил серьезные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме непоследователен и нелогичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют

грамматические, лексические и фонетические нарушения (ошибки) норм английского языка.

Соответственно, при суммировании баллов по работе в ходе семестра и результатам экзамена, студент получает следующую оценку:

100-91 баллов – «отлично»;

90-81 баллов – «хорошо»;

80-70 баллов – «удовлетворительно».

Кроме того, студент вправе получить соответствующую оценку за курс при наборе необходимого количества баллов при выполнении описанных учебных мероприятий в течение семестра.

2 План практических занятий

7 семестр

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
1	1	A notion of a business letter. Kinds of business letters.	2
2	1	Email as a kind of business letters. The language and structure of introducing, developing and finishing stage of written communication. Email etiquette.	2
3	1	Making arrangements in written business communication. Idioms and phrasal verbs of business communication.	2
4	1	Email address. Sending and receiving emails. Enquiries. Proofreading.	2
5	1	Printed correspondence. Commercial offers. Inquiry letters. Request letters.	2
6	1	Printed correspondence. Cover letters. WL (warning letters). Letters of notification. Letters of complaint.	2
7	1	Printed correspondence. How to respond to different kinds of letters.	2

№ занятия	№ раздела	Тема	Кол-во часов
8	1	Organizing your presentation. Language and graphics.	2
9	1	The structure of your presentation. Presentation slide tips.	2
10	2	Introducing yourself and your colleagues in oral business communication. Five-finger model of public speaking.	2
11	2	The specificity of oral speech at meetings and briefings.	2
12	2	The format and the procedure of scientific events. Reporting at the conferences and workshops. The strategy of giving a talk with the presentation.	2
13	2	The format and the procedure of scientific events. Delivering lectures: language and lecturer's skills.	2
14	2	Recruitment and selection. Business interview. Skills and qualifications.	2
15	2	Organizations. People and workplaces. Freelance and odd jobs.	2
16	2	Problems at work. The ways of avoiding conflicts by means of language.	2
17	2	Time management, stress management and personal skills. Pay and benefits. Career ladder.	2
18	2	Money matters. Getting paid. Costs and sales. Profitability and unprofitability.	2
19, 20	2	Speaking over the phone. Set expressions and phone etiquette for business calls.	4
21, 22	2	Netiquette and the language of negotiations.	4
		Итого:	44

3 Методические рекомендации по работе с электронным онлайн-курсом «Деловое письмо»

В учебно-методическом комплексе дисциплины «Деловое письмо» одноименный электронный онлайн-курс направлен на обеспечение самостоятельной работы студентов и способствует развитию и совершенствованию всех профессиональных компетенций. Он состоит из соответствующих рабочей программе разделов: «Деловая корреспонденция на английском языке» и «Презентация результатов научной работы». Каждый из разделов содержит необходимый для обеспечения самостоятельной работы студентов материал, способствующий глубокой проработке лексико-грамматического материала, совершенствованию умений и развитию навыков письменного делового общения.

В частности раздел «Деловая корреспонденция на английском языке» содержит тренировочные задания на определение вида делового письма, выделение его структурно-содержательной специфики, соотнесение определенного вида письма с возможными вариантами ответа на него, написание делового письма с учетом лексико-грамматических и стилистических особенностей.

В разделе «Презентация результатов научной работы» рассматриваются основные аспекты устной и письменной коммуникации в научном дискурсе. Тренировочные задания направлены на формирование навыка владения форматами подготовки презентации как в письменной, так и устной форме на основе изучения языка и стиля научной дискуссии, описания особенностей научных мероприятий и видов работ, представляемых в их рамках.

Основные рекомендации работы в электронном онлайн-курсе «Деловое письмо» касаются своевременного выполнения предлагаемых заданий, самостоятельности и внимания к деталям, четкого выполнения требований преподавателя и учета ограничений системы.

4 Критерии оценки

Оценка знаний студентов производится по следующим критериям:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если он глубоко и прочно усвоил программный материал курса, показывает глубокие знания, самостоятельно осмысляет и пополняет ответ собственным фактическим материалом, умеет грамотно и вовремя использовать изученные им клише и выражения в соответствующих ситуациях делового общения, владеет грамматической и стилистической нормами речи при собеседовании для приема на работу, в изложении результатов собственных научных исследований, написании различного рода деловой корреспонденции.

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если он в основном знает языковой материал, предусмотренный программой, и его знания достаточны для выполнения заданий, пополняет ответ собственным фактическим материалом, умеет грамотно и вовремя использовать изученные им клише и выражения в соответствующих ситуациях делового общения, владеет грамматической и стилистической нормами речи при собеседовании для приема на работу, в изложении результатов собственных научных исследований, написании различного рода деловой корреспонденции.

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он имеет знания основного языкового материала, но они недостаточны для того, чтобы глубоко разбираться в языковых явлениях.

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, который не знает значительной части программного материала, допускает существенные ошибки, в процессе выполнения заданий или не справляется с ними самостоятельно.

5 Оценочные средства для текущего контроля успеваемости, промежуточной аттестации и по итогам освоения дисциплины

5.1 Тестовые задания

Тестовые задания составлены по разделам.

Методика проведения контроля:

при проведении контроля полученных знаний студенту предъявляется 30 тестовых заданий закрытого типа, которые следует выполнить в течение 1 часа, так время выполнения одного задания 2 минуты.

К каждому закрытому вопросу предлагается несколько вариантов ответа, один или несколько из которых являются правильными. За каждый правильный ответ начисляется 1 балл.

Критерии оценки:

- оценка «отлично» выставляется студенту, если верно выполнено 85-100% тестовых заданий,

- оценка «хорошо» выставляется студенту, если верно выполнено 65-85% тестовых заданий,

- оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если верно выполнено 50-65% тестовых заданий,

- оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если верно выполнено менее 50% тестовых заданий.

1 Mark all kinds of business letters from the list below:

- request letter
- a letter of complaint
- commercial offers
- a letter to a friend
- a letter of notification

2 The basic types of sentences are

- declarative
- personal

- imperative
- demonstrative
- interrogative
- exclamatory

3 LOL means:

- learn over learn
- laugh out loud
- let's out laugh
- live on life
- laugh or love

4 BRB means:

- bring ring back
- be right back
- become right bright
- be roast burnt
- begin rise bright

5 Match the types of sentence and its function

1 Declarative sentence	1 asks a question
2 Interrogative sentence	2 convey a command
3 Exclamatory sentence	3 makes a statement
4 Imperative sentence	4 expresses a strong emotion
	5 identify a person

6 Put the following steps of a classical rhetorical strategy in the right order

1 Narration
2 Exordium
3 Confirmation
4 Proposition
5 Refutation
6 Peroration

7 Presenting someone else's work as if it were your own is

8 Point out the main categories which provide a template for general revision of your written letter

- content
- organization
- syntax
- style
- readability
- grammar

9 Point out specific revision characteristics of your written letter

- format
- language
- facts
- names
- spelling
- address
- grammar
- punctuation

10 Match the punctuation marks with their names

1 –	1 dash
2 -	2 hyphen
3 ()	4 ellipsis
4 ...	3 parenthesis
	5 colon

11 Match the punctuation marks with their names

1 ' ,	1 colon
2 :	2 semicolon
3 ,	3 apostrophe

4 ;	4 comma
	5 ellipsis

12 _____ are used to separate two independent clauses joined by a conjunction like “but”, “and” and “or”.

13 _____ are used to offset words that help create unity across a sentence like “however” and “therefore”.

14 The _____ is used to replace letters omitted in a contraction, and it often indicates the possessive.

15 Written communication in the form of brief messages is called

16 Electronic mail is called _____

17 FWIW means

- for whom it may concern
- for what it's worth
- free what I will
- from west in what

18 IMHO means

- in my humble opinion
- in most horrible overview
- I must hurry over
- I may have opinion

19 Elements of a business letter are

- a return address, inside address
- a date
- body
- salutation and introduction
- arms and legs
- full name of a company
- conclusion
- signature

20 Mark only optional elements of a business letter

- recipient note
- subject line
- signature
- reference initials
- a return address, inside address
- copy notation
- enclosure notation
- mailing notation

21 Mark the main areas of a business letter

- the heading
- reference initials
- the introduction
- the body
- the conclusion
- the signature line

22 A _____ is a document designed to record and convey information to the reader/listener.

23 Match the type of report and its functions

1 A research report	1 presents summaries of the information available on a given subject
2 A progress report	2 studies problems scientifically by developing hypothesis, collecting data, and indicating findings and conclusions
3 A financial report	3 communicates status and trends from a finance perspective
4 A literature review	4 monitors and controls production, sales, shipping, service, or related business process
	5 describe a physical characteristics of a machine,

	a device, or an item.
--	-----------------------

24 A Chinese proverb says, “Being in the right does not depend on
_____”

- being in the centre
- managing a lot
- having a power
- having a loud voice
- doing right things

25 Match the domains with the corresponding countries

1 .af	1 Indonesia
2 .id	2 Morocco
3 .ma	3 Afghanistan
4 .ru	4 Russia
	5 Romania

26 What is the first thing that a recipient sees in an email?

- introduction
- the subject line
- conclusion
- greetings

27 Choose and mark only correct statements

- business email is less formal than business letter
- greeting is not a necessary part of business email
- to write long emails is not a good thing
- there is no need to introduce yourself

28 Mark the main principles of writing business emails

- greet the recipient appropriately
- keep it short and necessary
- put your main point in the opening sentence
- never do the proofreading

- be aware of the recipient's knowledge

29 The main language rules of writing a business e-mail are

- Don't use all capital letters
- Don't use acronyms and abbreviations
- Never consult a dictionary to check spelling and vocabulary
- Ask your colleague to check your business e-mail
- Use correct spelling and grammar
- Say "please" and "thank you"

30 Mark the main principles of writing business emails

- Add signature at the bottom of an e-mail
- Don't send anything in an attached file
- Review and edit your business e-mail before sending
- Use jargon and professionalisms

31 Your signature should include

- your full name
- your e-mail
- your position
- your department
- your telephone number

32 Choose and mark correct writings of an e-mail address

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com
- @vacanciesbeachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

33 Match e-mail addresses with their correct pronunciation

1 manager@beachhotelbern.com	1 majid at uniryadh dot s a
2 hr@beachhotelbern.com	2 manager at beach hotel bern dot com

3 majid@uniriyadh.sa	3 yoshi underscore morioka at bizi dot j p
4 yoshi_morioka@bizi.jp	4 h r at beach hotel bern dot com
	5 yoshi dash morioka at bizi dot j p

34 Which address would you choose if you want to organize a conference at the Beach hotel in Bern?

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com
- vacancies@beachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

35 Which address would you choose if you want to reserve a room at the Beach hotel in Bern?

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com
- vacancies@beachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

36 Which address would you choose if you want to apply for a job at the Beach hotel in Bern?

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com
- vacancies@beachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

37 Which address would you choose if you want to reserve a table to have lunch at the Beach hotel in Bern?

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com

- vacancies@beachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

38 Which address would you choose if you want to contact the Human Resources department at the Beach hotel in Bern?

- gym@beachhotelbern.com
- conferencecentre@beachhotelbern.com
- hr@beachhotelbern.com
- vacancies@beachhotelbern.com
- manager@beachhotelbern.com

39 Most e-mails that you get go straight to your

- drafts
- inbox
- contacts
- account

40 If your server doesn't recognize the address of a sender, it will probably put the e-mail in the

- deleted mail folder
- sent mail folder
- junk mail folder
- archive mail folder

41 If you delete an e-mail by mistake, look at

- deleted mail folder
- sent mail folder
- junk mail folder
- archive mail folder

42 Not to keep hundreds of business cards with your partners e-mails, put them in the

- deleted mail folder
- sent mail folder
- junk mail folder

- contacts

43 If you can't finish your business e-mail right now, save it under _____
and finish later

- drafts
- inbox
- contacts
- account

44 Which phrases are an appropriate way to end a formal e-mail?

- Yours truly
- With best regards
- For your information
- Yours sincerely
- For attention of
- Best wishes
- To whom it may concern

45 Which phrases are an appropriate way to end a formal e-mail?

- With many thanks and best wishes
- For your information
- Yours sincerely
- For attention of
- Best wishes
- To whom it may concern
- Yours faithfully

46 Which phrases are an appropriate way to end an informal e-mail?

- Regards
- Cheers
- Hi again,
- Bye for now
- See you soon
- CC

47 Compete the sentence with proper grammar form: I look forward to

-
- hear from you
 - listen from you
 - hearing from you
 - having heard from you

48 Put the e-mail sentences in the right order

1 Could you please let me know?
2 Thank you for your last e-mail
3 Wish best wishes,
4 Are you free to talk about our future contract tomorrow at 6 p.m.?
5 Dear Mr Brown,
6 Mr Smith, Head teacher – London International school.

49 Put the e-mail sentences in the right order

1 Could you please let me know?
2 Wish best regards,
3 Thank you for your last e-mail
4 Are you free to talk about our future lessons tomorrow at 11 a.m.?
5 Dear Mrs Bell,
6 Mr Sell, Head teacher – Bristol International school.

50 Put the e-mail sentences in the right order

1 Thank you for your last e-mail
2 Could you please let me know?
3 Wish kind regards,
4 Are you free to talk about our future work tomorrow after lunch?
5 Dear Mrs Rice,
6 MrMeddow, Head teacher – Brighton International school.

51 Correctly spelt word is

- convenient

- convinient
- convanient
- conveniente

52 Correctly spelt word is

- conscentious
- conscientious
- consciensious
- consceintious

53 “I’d like to ask you about...”

- commercial offer
- inquiry letter
- request letter
- cover letters
- WL (warning letter)
- letter of notification
- letter of complaint

54 “Wish you all the best!”

- congratulation letter
- WL (warning letter)
- letter of notification
- letter of complaint

55 “yesterday I called the carpenter, but he wouldn’t come”

- congratulation letter
- WL (warning letter)
- letter of notification
- letter of complaint

56 “If you don’t change your decision by tomorrow morning, I will write a letter of complaint to your boss”

- congratulation letter
- WL (warning letter)

- letter of notification
- letter of complaint

57 “Let me inform you that this offer is available for three days”

- congratulation letter
- WL (warning letter)
- letter of notification
- letter of complaint

58 “These documents contain the list of all our services, prices and the terms and condition of the contract”

- inquiry letter
- request letter
- cover letters
- WL (warning letter)

59 “I congratulate you on the 50th anniversary of your prolific work!”

- congratulation letter
- WL (warning letter)
- letter of notification
- letter of complaint

60 “Drum up” means

- to benefit or make money from an event or situation
- help a person or business in difficulty
- to try to increase interest in smth
- to be unsuccessful

61 “Cash in on” means

- to benefit or make money from an event or situation
- help a person or business in difficulty
- to try to increase interest in smth
- to be unsuccessful

62 “Bail out” means

- to try to increase interest in smth

- to benefit or make money from an event or situation
- help a person or business in difficulty
- to be unsuccessful

63 “Fall through” means

- to benefit or make money from an event or situation
- help a person or business in difficulty
- to try to increase interest in smth
- to be unsuccessful

64 “Flip-flop” means

- to vacillate between two choices, to be indecisive
- warn of trouble ahead
- make a decision give someone else a chance
- available

65 “Raise red flags” means

- to vacillate between two choices, to be indecisive
- make a decision give someone else a chance
- available
- warn of trouble ahead

66 “Fish or cut bait” means

- make a decision give someone else a chance
- to vacillate between two choices, to be indecisive
- warn of trouble ahead
- available

67 “Up for grabs” means

- make a decision give someone else a chance
- to vacillate between two choices, to be indecisive
- warn of trouble ahead
- available

68 Match the telephone phrasal verbs with their meaning

1 speak up	1 wait for a short time
2 hang on / hold on	2 speak louder
3 hang up	3 end the telephone call by breaking the connection
4 cut off	4 interrupt the telephone conversation
	5 answer the phone call

69 “Put your best foot forward” means

- ask for help
- do your best
- hesitate
- show your shoes

70 “Crunch the numbers” means

- eat a lot at lunch
- do a lot of calculations
- visit many countries
- earn a lot of money

71 “Put something off” means

- cancel
- delay
- finish
- show smb

72 “Eager beaver” means

- an enthusiastic person who works very hard
- a quick-witted worker
- an intellectual person
- a very responsible for his/her work person

73 “Hold the fort” means

- have the responsibility for something or care of somebody while other people are away

- work as a guardian in a company
- do the thorough cleaning at the office

- collect money and invest them in construction industry

74 “Golden handshake” means

- a large sum of money that is given to somebody when they leave job, or persuade them to leave their job

- a golden ring or a bracelet for your hand as a present

- have the responsibility for something or care of somebody while other people are away

- to have a lot of work and responsibilities at the moment

75 “Cash cow” means

- a large sum of money in cash

- a large piece of veal

- a stake which can be bought only for cash

- a part of a business that always makes a profit and that provides money for the rest of the business

76 “Have a lot on your plate” means

- have the responsibility for something or care of somebody while other people are away

- have a substantial meal

- to have a lot of work and responsibilities at the moment

- ask for a rest

77 “Walking paper” means

- a letter or notice dismissing somebody from a job

- a notice announcing holidays

- a paper which you should buy yourself

- a letter announcing it's time to retire

78 “Our latest model cell phone was a real dog” means

- it was excellent

- it was a bad product

- it was very innovative

- it was very expensive

79 “Get sidetracked” means

- lose your way
- become distracted from something important
- find something more interesting
- be deep in your thoughts

80 “Squirrel away some money” means

- to spend
- to lend
- to find
- to save

5.2 Экзаменационный билет

Итоговой формой контроля знаний, умений и навыков по дисциплине является экзамен. Экзамен проводится по билетам, которые включают один устный и один письменный практический вопрос.

Состав экзаменационного билета

1. Устное высказывание по предложенной тематике.
2. Письменное задание.

Пример устного высказывания

Give a talk on a business meeting devoted to your presentation of year trading results.

Пример письменного задания

Write a commercial offer of your translating service.

Критерии оценки:

- «**отлично**» - студент показал глубокое знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует свободное владение правилами этикета, умеет грамотно и своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен и обоснован (аргументирован). Высказывания соответствуют грамматическим, лексическим и фонетическим

нормам английского языка. В ответе присутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

– **«хорошо»** - студент показал достаточное знание лексико-грамматического материала, специфику формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует хорошее владение правилами этикета, умеет грамотно, но не всегда своевременно реагировать на речевые действия оппонентов. Ответ по форме логичен, содержателен, но недостаточно полон и аргументирован. В высказываниях присутствуют отдельные случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. Ответ содержит незначительные элементы творческого подхода к изложению материала.

– **«удовлетворительно»** - студент показывает знание основного лексико-грамматического материала, испытывает определенные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме недостаточно последователен и логичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют случаи нарушения грамматических, лексических и фонетических норм английского языка. В ответе отсутствуют элементы творческого подхода к изложению материала.

- **«неудовлетворительно»** - студент не показал знание основного лексико-грамматического материала, проявил серьезные затруднения в раскрытии специфики формы и содержания письменной деловой корреспонденции, демонстрирует недостаточное владение правилами этикета, неграмотно и несвоевременно реагирует на речевые действия оппонентов. Ответ по форме непоследователен и нелогичен, отсутствует полнота и аргументированность суждений. В высказываниях присутствуют грамматические, лексические и фонетические нарушения (ошибки) норм английского языка.

5.3 Вопросы для подготовки к экзамену

Раздел 1

1. What kinds of business letters do you know?
2. What is the usual structure and function of a notification letter?
3. What is the usual structure and function of a request letter?
4. What is the usual structure and function of a commercial offer?
5. What is the usual structure and function of a letter of complaint?
6. What are the main principles of composing an e-mail letter?
7. What peculiarities the e-mail letter format do you know?

Раздел 2

8. What would you mention about yourself while introducing yourself to a new audience?
9. What does it mean to be prepared for communication?
10. What parts of a message do you know?
11. What is important to remember while preparing to speak publicly?
12. What types of job do you know? Which one would you like to have?
13. What essentials of telephone speech can you name?
14. What is the difference between different types of scientific events?
15. Describe the strategy of giving a talk with the presentation.

6 Литература, рекомендуемая для изучения дисциплины

Гришаева, Е.Б. Деловой иностранный язык : учебное пособие / Е.Б. Гришаева, И.А. Машукова ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Сибирский Федеральный университет. - Красноярск : Сибирский федеральный университет, 2015. - 192 с.

Миньяр-Белоручева, А.П. Англо-русские обороты научной речи : учебное пособие / А.П. Миньяр-Белоручева. - 6-е изд., стер. - М. : Флинта, 2012. - 74 с.

Business English Dialogues –

http://esl.about.com/od/businessenglishdialogues/Business_English_Role_Play_s_Dialogues.htm

Business English Lessons for Adults - www.business-english.com

Business studies online - <http://www.businessstudiesonline.co.uk/live/>

Proactive English - <http://www.proactive-english.com>

World business, finance and political news from Financial Times - <http://www.ft.com/home/europe>

<https://www.coursera.org/> - «Coursera», Курсы, MOOK: “English for effective business writing”.