

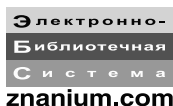


Н.М. Дюканова

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК В МЕНЕДЖМЕНТЕ

УЧЕБНОЕ ПОСОБИЕ

*Рекомендовано в качестве учебного пособия
для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по направлению
38.03.02 «Менеджмент»*



*Соответствует
Федеральному государственному
образовательному стандарту
3-го поколения*

Москва
ИНФРА-М
2015

УДК 811.111(075.8)

ББК 81.2Англ я73

Д95

ФЗ
№ 436-ФЗ

Издание не подлежит маркировке
в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 11

Рецензенты:

З.В. Маньковская, канд. филол. наук, профессор кафедры менеджмента и информационных технологий ФГБОУ ВПО «Московский государственный университет леса», Москва;

А.А. Богатырев, д-р филол. наук, профессор кафедры иностранных языков естественных факультетов ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет», Тверь;

Н.А. Комова, д-р филол. наук, профессор, заведующая межфакультетским отделением иностранных языков ФГБОУ ВПО «Тверской государственный университет», Тверь

Дюканова Н.М.

Д 95 Английский язык в менеджменте: Учеб. пособие. — М.: ИНФРА-М, 2015. — 256 с. — (Высшее образование: Бакалавриат).

ISBN 978-5-16-009576-9 (print)

ISBN 978-5-16-100823-2 (online)

Учебное пособие предназначено для всех, кто интересуется практикой современного менеджмента, неотъемлемой частью которого является профессиональный уровень владения английским языком. Особое внимание уделяется развитию навыков делового письма; приводятся тексты, где рассматриваются основные сферы менеджмента и бизнес-коммуникаций. Построение разделов — простое и четкое: вводная часть, примеры, список типичных фраз с переводом и много тестовых материалов — способствует быстрому усвоению и практическому применению материала.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению «Менеджмент».

ББК 81.2Англ я73

ISBN 978-5-16-009576-9 (print)

ISBN 978-5-16-100823-2 (online)

© Дюканова Н.М., 2015

Подписано в печать 25.09.2014.

Формат 60×90/16.

Бумага офсетная. Гарнитура Newton. Печать офсетная.

Усл. печ. л. 16,0. Уч.-изд. л. 17,28

Тираж 500 экз. Заказ №

Цена свободная.

ТК 265500-12939-250914

ООО «Научно-издательский центр ИНФРА-М»

127282, Москва, ул. Полярная, д. 31В, стр. 1

Тел.: (495) 280-15-96, 280-33-86. Факс: (495) 280-36-29

E-mail: books@infra-m.ru

http://www.infra-m.ru

ПРЕДИСЛОВИЕ

'Business English' is an evolving practice which appears in many guises around the world and which takes a variety of forms according to the local conditions and requirements. Business English arises from two expediciencies: the need for a means of communication between these wishing to do business internationally, and the language used for this communication.

Nick Brieger

Возможно, Вы уже работаете в сфере менеджмента или получаете специальность в этой области в высшем или среднем учебном заведении. Несомненно, Вы учите английский язык или уже используете его в работе. Если Вы хотите расширить свои знания и понимание терминологии и приобрести навыки делового письма, Вам эта книга очень поможет. Вы сможете проверить свои знания основных концепций, ключевых слов и выражений, которые способствуют развитию своих профессиональных умений. Вы будете более уверенно применять их в конкретных деловых ситуациях.

Учебное пособие написано в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению подготовки 080200 «Менеджмент» (квалификация (степень) «бакалавр») от 20 мая 2010 г. В нем учитываются все три направления профессиональной деятельности менеджеров, а именно: организационно-управленческое, информационно-аналитическое и предпринимательское. Пособие нацелено на повышение общекультурной компетенции (ОК): овладение одним из иностранных языков на уровне, обеспечивающим эффективную профессиональную деятельность (ОК-14); умение логически верно, аргументировано и ясно строить устную и письменную речь (ОК-6), и — навыками осуществлять деловое общение — выступать публично, участвовать в переговорах, проводить совещания, вести деловую переписку и поддерживать электронные коммуникации (ОК-19).

Книга делится на две части, первая представляет собой введение в базовые функции, термины и практику менеджмента. Она состоит из семи разделов: пояснения в них даются на русском языке и постепенно вводятся английские термины. В пособии приводится также большое число тестовых материалов (53).

Вторая часть учебного пособия посвящена эффективному деловому письму. Мы живем в эпоху, когда информация начинает играть жизненно важную роль в современном деловом мире. Умение ясно писать приобретает особое значение, так как обмен информацией происходит все быстрее, все чаще и вовлекает все большее число людей. Письмо превращается в концептуальный навык, который высоко ценят работодатели. Получить и развить навыки современной коммуникации крайне важно для профессионального успеха в любой области, а особенно — в менеджменте, что подтверждает ряд опросов и статей, а также тот факт, что все стандартизированные экзамены (ЕГЭ, для поступления в вуз, а также *TOEFL*, *IELTS*, *GMAT* и др.) предусматривают выполнение творческого письменного задания.

Нашей целью является изложение принципов и раскрытие стиля написания наиболее популярных деловых документов: мейлов, факсов, протоколов собраний, различного характера писем, кратких и полных отчетов, контрактов. Вторая часть пособия состоит из 11 разделов, причем каждый содержит краткий комментарий на русском языке, пояснения по структуре и/или пример документа, типичные фразы (с переводом на русский язык) и тесты. Новыми для отечественной литературы являются такие разделы, как «Эффективный стиль», «Краткий отчет», «Полный отчет», «Предложение», а также введение большего массива тестовых материалов с ключами.

Книга содержит также шесть приложений, содержащих вспомогательные материалы. Учебное пособие рассчитано на 150–180 академических часов и может быть использовано в аудиторной, самостоятельной работе студентов и как самоучитель. Она позволит в кратчайшие сроки подготовиться к сдаче экзамена и/или к работе в реальных условиях коммерческого предприятия. Хочется завершить предисловие словами 38-го Президента США Джеральда Форда:

“If I went back to college again, I’d concentrate on two areas: learning to write and to speak before the audience. Nothing in life is more important than the ability to communicate effectively.” — «Если бы я мог вернуться в колледж, то сосредоточился бы на двух вещах: умении писать и выступать перед аудиторией. В жизни нет ничего важнее умения эффективно передавать информацию».

Управленческая деятельность представляет собой сочетание различных функций (видов деятельности), среди которых важнейшую роль играет принятие решений (decision making). Решения могут быть стратегическими или оперативными, учитывая текущее состояние объекта управления.

Традиционно различают пять функций менеджмента: 1) планирование (planning), 2) организация (organizing), 3) подбор и расстановка кадров (staffing), 4) координирование, регулирование, мотивирование (coordinating, regulating and motivating = directing) и 5) контроль (controlling). В последнее время третью и четвертую функции менеджмента объединяют и называют «лидирование» (leading).

Функция менеджмента **«планирование»** отвечает за формирование единого направления усилий коллектива на достижение общих целей. Она тесно связана с *прогнозированием* (forecasting). Руководство предприятия ставит перед собой такие основные вопросы:

1. Где мы находимся в настоящее время?
2. Куда мы хотим двигаться?
3. Как мы собираемся достичь поставленных целей?

Функция **«организация»** употребляется в двух значениях: 1) как деятельность, направленная на упорядочение взаимодействия людей, вещей и идей и 2) как форма проявления совместной деятельности (организационная структура). Объективность организации определяется наличием у ее элементов таких противоположных свойств, как *адаптивность* и *сопротивление* (adaptivity and resistance).

Функция **«подбор и расстановка кадров»** связана с решениями по распределению функциональных обязанностей и качественным выполнением конкретных заданий. Взаимодействие людей должно быть гибким и в то же время надежным и экономичным. Руководство при этом определяет объем, последовательность и продолжительность выполнения работ.

Функция **«координирование, регулирование и мотивирование»**. Выполнение функции «организация» может натолкнуться на несоответствие между элементами системы или механизма достижения цели, что потребует определенных изменений или координирования. Регулирование обеспечивает выполнение текущих мероприятий в целях устранения всяческих отклонений. Мотивирование (motivating) означает разработку и использование стимулов эффективного взаимодействия субъектов совместной деятельности.

Функция «контролирование» заключается в наблюдении за процессами в управляемом объекте, сравнении их параметров с заранее заданной программой функционирования, выявлении отклонений и внесении соответствующих изменений. Контролирование обычно представляет собой процесс, а контроль означает проверку выполнения планов, непосредственным объектом которого являются люди. Принципы контроля сочетают *своевременность (timeliness)*, *непрерывность (continuity)*, *гласность (publicity)* и *всесторонность (comprehensiveness)*. Руководство и контроль дают хорошие результаты, когда они сочетают вышеупомянутые принципы и поощряют проявления инициативы исполнителей.

Tests and Assignments — Тесты и задания

What Do Managers Do?

I. Переведите фразы на русский язык. Сгруппируйте по три–четыре фразы на каждую функцию менеджмента.

Improve efficiency/ productivity/ company performance.
Analyze/ solve/ sort out problems.
Handle/ investigate/ look into/ deal with/ respond to complaints.
Set/ fix/ define goals/ targets/ objectives.
Decide/ coordinate long-term strategy.
Communicate with/ inform staff/ employees.
Support/ supervise/ train staff.
Evaluate the performance of the staff.
Give feedback to staff on their performance.
Set up/ run appraisal systems.
Plan/ set budgets.
Develop the business.
Travel to other countries.
Recruit/ dismiss/ hire and fire staff.
Take/ make/ delegate decisions.
Keep records and files up-to-date.
Do market research.
Monitor competitors' activities.
Forecast costs.
Make investment decisions.
Deal with banks.
Prepare accounts.
Organize/ take part/ chair meetings
Write emails/ letters.
Prepare reports.
Give presentations.
Negotiate with suppliers/ customers/ unions.

Meet with customers/ the press/ lobbies.
 Set up/ manage/ coach teams.
 Set up/ manage the web-site.

Synonyms to phrases

II. Приведите в соответствие фразы и их синонимы.

1. govern a firm	a. carry out activities
2. be equal to assignments	b. achieve targets
3. perform functions	c. introduce alterations
4. set goals	d. follow the rules
5. attain goals	e. run a company
6. make changes	f. establish targets
7. adhere to rules	g. cope with tasks

Style of management

III. В таблице ниже приведены противоположные стили поведения руководителя (Culture A и Culture B). После их изучения дайте ответы на вопросы (см. ниже).

Culture A	Managerial activity	Culture B
Plan for every situation. Develop plans with the boss	PLANNING	Accept surprises. Develop a plan, and then ask the boss to agree
Create a department hierarchy. Communicate frequently face-to-face, rarely by email	ORGANIZING	Organize department into teams. Communicate infrequently face-to-face, often by email
Inform subordinates of decisions. Get involved in disputes between subordinates	LEADING	Involve subordinates in decision-making. Allow subordinates to solve their own problems
Monitor activities, guide behavior. Emphasize financial results in evaluating performance	CONTROLLING	Evaluate through rewards based on results. Focus on customer satisfaction in evaluation

Which culture is more modern?
 Which culture is more flexible?
 Do hierarchical companies have a top-down way of working?
 In Culture A, the manager is more directive, isn't he?
 Do subordinates help in decision-making in less traditional companies?
 Are subordinates happy if finance is the main factor in decision-making?

Job hierarchy

IV. Приведите в соответствие термин с его определением.

- a) superior,
 - b) subordinate,
 - c) hierarchy,
 - d) job description,
 - e) authorities,
 - f) communication.
-
- 1) the activity of giving information to other people,
 - 2) a person whom you report,
 - 3) statement of employment duties and responsibilities,
 - 4) the people who have the power to make decisions,
 - 5) a person who works below you in an organization,
 - 6) a system of grades or levels within organizations.

Synonyms

V. Замените выделенные курсивом слова их синонимами, приведенными ниже:

alterations *team established* *overall goal achieved*
position stages.

Plans are *set up*/ _____ at the first stage of a project.

Organizational goals are *attained* / _____ by successfully combining the functions of planning, organizing, staffing, directing and controlling.

During training for my present *job*/ _____ I took courses in accounting.

The organizing function may be divided into two *phases*/ _____: determining positions and their associated duties and staffing those positions.

Managers should periodically check to see how well *general*/ _____ company goals are being met.

It is the *purpose*/ _____ of an organization to “make common people do uncommon things”.

The risk of choosing a wrong course of action may be lessened by participation of a *group*/ _____ rather than an individual manager.

Plans are often subject to slight *changes*/ _____ before implementation.

Verb partnership

VI. Для каждого глагола, представленного ниже, подходят три из четырех вариантов из правой колонки. Вычеркните лишнее слово.

1.	DO	a) a job b) business c) a profit d) a deal
2.	MAKE	a) a loss b) money c) a decision d) a favor
3.	HAVE	a) progress b) shares in a company c) something in possession d) an appointment
4.	TAKE	a) measures b) a long time c) a decision d) a deadline
5.	MEET	a) a deadline b) customer's requirements c) an appointment d) a target
6.	REACH	a) a decision b) a strategy c) an agreement d) a goal
7.	ACHIEVE	a) a job b) progress c) a breakthrough d) little
8.	CARRY OUT	a) a meeting b) a research c) responsibilities d) duties
9.	CUT	a) costs b) a deadline c) jobs d) prices
10.	LAUNCH	a) a product b) a ship c) a campaign d) a team

Antonyms

VII. Из выделенных курсивом слов подберите антоним подчеркнутого слова в каждом предложении.

lay off weaknesses sell off peripheral cons rise reduce

1. Let's consider the strengths and _____ of each application in turn and then draw up a shortlist.
2. We need to concentrate on our core business and sell off our _____ businesses.
3. It's simple: we have to increase our prices and _____ our costs.
4. We expect a fall in sales next year followed by a steady _____ for two years after that.
5. Although we have been able to recruit a lot of skilled workers for our main factory, we have also had to _____ some office staff.
6. Our strategy is to acquire large, inefficient companies and then to _____ the more profitable units.
7. We have to debate the pros and _____ of the project before we can go ahead with it.

Management & managers

VIII. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме: I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you... Переведите текст на русский язык.

Managers (1 be) responsible for 'the process of planning, organizing, leading and controlling the efforts of organization members and for (2 raise) all organizational resources to achieve (state) organizational goals.'

Management (3 be) the process of (4 optimize) human, material and financial contributions for the achievement of organizational goals.

A modern view of management (5 express) by Sir Roland Smith, is that 'Management should (6 base) on innovation, marketing and risk.'

All managers may (7 involve) with the operational aspects of management but as they (8 promote) and develop, their role (9 become) increasingly one of planning, innovation and leadership.

Management (10 be) the process of (11 assemble) and (12 use) resources — human, financial and material, and information — in a goal-directed manner (13 accomplish) tasks in an organization.

В условиях рынка успех предприятий и организаций зависит от выполнения двух факторов:

- 1) производиться должно то, что будет принято рынком и средой;
- 2) процесс производства должен быть эффективным.

Эти два направления взаимосвязаны, дополняют и обуславливают друг друга. Вместе с тем, у каждого предприятия — своя сфера деятельности, цели, задачи и методы работы. Ответы на вопросы, какую ориентацию на перспективу следует принять предприятию, определяет стратегический план (strategical plan).

В то же время текущие (current, tactical, provisional) и промежуточные (interim) планы определяют последовательность и сроки выполнения работы конкретным подразделением. Иногда разрабатывают запасной, резервный план (contingency plan), который может быть реализован в непредвиденных обстоятельствах. Главной задачей операционного планирования (operational planning) является создание условий ритмичной работы предприятия и выполнения четко определенной задачи. При этом желательно оптимально использовать имеющиеся ресурсы.

Операционное планирование является составной частью системы планирования во всех звеньях промышленной организации и заключительным этапом в общей системе планового управления производством. В документах операционного планирования конкретизируются основные показатели работы организаций за год. На их основе разрабатываются конкретные производственные задания на более короткие периоды времени (месяц, неделя, сутки), которые затем доводятся до непосредственных исполнителей (action plans).

Составными элементами разработки кадровой стратегии предприятия являются:

1. *Планирование потребности в персонале (need in personnel)*. Организационный анализ существующих должностей, потребность в новых должностях и качественное кадровое планирование, оценка должностей, изменение штатов сотрудников.
2. *Обучение и повышение квалификации (personnel training and upgrading)*. Повышение общеобразовательного и профессионального уровня, обучение на рабочих местах, ротация по должностям, стажировки.
3. *Система регулирования (regulation system)*. Целенаправленное руководство, оценка выполненной работы, оценка способ-

ностей, планирование преемственности и служебного роста работников.

4. *Оплата труда (wage, work remuneration)*. Совокупность всех видов оплаты штатных и внештатных работников с учетом занимаемой должности, социальное обеспечение и пр.

Tests and Assignments — Тесты и задания

Business verbs

I. Вычеркните слово, которое обычно не сочетается с выделенным существительным.

1. It is our responsibility to *collect/ prepare/ implement/ keep within the budget*.
2. I will ask you to *write/ prepare/ estimate the business plan*.
3. We have *arranged/ forecast/ rearranged/ postponed the staff meeting* for Thursday 10 a.m.
4. What kind of **plan** have they *written/ prepared/ done*?
5. Let's try and *keep within/ rearrange/ implement/ meet the deadline*.
6. I would like to *make/ cancel/ reschedule an appointment* with you for Friday.

Types of plans

II. Отметьте, правильны или нет следующие утверждения.

1. Corporate objectives tell us where we want to go.	True/ False
2. Marketing plan tells us how to achieve our goals in terms of marketing.	True/ False
3. Strategic management involves top and senior managers and not subordinates.	True/ False
4. Strategic management does not use tools like the 'product life cycle' to plan future actions.	True/ False
5. The action plan tells us what we have to do now.	True/ False
6. Corporate strategy and strategic management are the same things.	True/ False
7. Operations management is associated with the conversion or transformation of resources into products and services.	True/ False

Planning

III. Приведите в соответствие термин (справа) и его определение (слева).

1. Процесс, нацеленный на обеспечение будущего организации и достижение определенных целей	a. objectives
2. План, который относится к функционированию организации в целом, оценку внутренних и внешних факторов и действий, необходимых для достижения долгосрочных целей	b. budget
3. План, разрабатываемый для конкретного подразделения организации на более короткий период времени	c. business plan

Окончание таблицы

4. Конкретный краткосрочный план, нацеленный на достижение одной общей цели	d. action plan
5. План, в котором раскрывается новая сфера коммерческой деятельности или причины создания нового предприятия	e. operational plan
6. Цели и задачи, которые руководство считает необходимым выполнять	f. planning
7. Краткосрочный план для исполнителя с перечнем конкретных задач	g. tactical plan
8. План, в котором прогнозируются финансовые затраты на выполнение проекта или конкретной работы	h. strategic plan

Business strategy

IV. Приведите в соответствие выбор стратегии компании (1–10) с описанием того, что это для нее означает (a–j).

1. Acquisition	a. собрать документы и рассказать сотрудникам о положении компании и планах на будущее
2. Merger integration teams	b. разработать широкий спектр мер с целью повышения качества работы
3. Strategic alliances	c. принять стандарты ISO 9000
4. Strategic planning	d. регулярно и детально сравнивать работу отдельных подразделений в пределах одной организации с работой лучших организаций
5. Mission and value statements	e. работать систематически и планомерно, с прицелом на будущее
6. Customer satisfaction measurement	f. создать группу людей, чьей задачей будет формирование общей культуры для новой большей компании
7. Benchmarking	g. приобретать другие компании
8. Total quality management	h. создать совместное предприятие
9. Re-engineering	i. добиваться 100%-ного удовлетворения клиентов
10. A balanced scorecard	j. реструктурировать процессы внутри фирмы для повышения эффективности работы

Project management

V. Дополните этапы менеджмента проектов (1–10) нужным словом (a–m).

The following are typical stages in project management:

1. Set	a. in progress
2. Establish	b. support
3. Appoint project leader and create	c. objectives
4. Estimate costs and provide a	d. tender
5. Put work out to	f. results

6. Discuss	g. teams
7. Negotiate with	h. budget
8. Sign	i. contracts
9. Plan and schedule	j. the work
10. Provide necessary	k. proposals
11. Monitor the work	l. definitions
12. Evaluate	m. tendering companies

SWOT analysis

VI. Классическим методом разработки маркетинговой стратегии является SWOT анализ, который расшифровывается как S — strengths (сильные стороны), W — weaknesses (слабые стороны), O — opportunities (шансы и перспективы) и T — threats (угрозы). Консалтинговая группа BonChance выполнила SWOT-анализ для компании Ben's Appliances. Необходимо классифицировать их данные по категориям (проставить соответствующие номера).

1. Location — far from new markets.
2. Committed workforce.
3. High-quality products.
4. Declining domestic market.
5. Fierce competition in neighboring countries.
6. Selling by new channels, e.g. mail order.
7. Reliable communication systems.
8. Potentially strong demand in the southern regions.
9. High labor costs.
10. Internet as potential marketing tool.

BonChance Marketing Consultants SWOT Analysis for Ben's Appliances

Strengths	Weaknesses
Opportunities	Threats

Trainings plan

Заведующий отделом персонала (кадров) составляет план тренингов для повышения квалификации работников. Соотнесите тип тренинга (1–10) с программой обучения (a–j).

Название курса	Цель — научить, как ...
1. leadership	a. делегировать часть работы подчиненным
2. delegation	b. эффективно сотрудничать с другими работниками
3. communication skills	c. мотивировать и направлять работников

Окончание таблицы

<i>Название курса</i>	<i>Цель — научить, как ...</i>
4. intercultural communication skills	d. повысить свои коммуникативные навыки
5. negotiating skills	e. составлять бюджеты и добиваться выполнения заданий в срок
6. project management	f. работать с носителями различных культур
7. team management	g. повысить рентабельность и контролировать затраты
8. time management	h. вести переговоры с деловыми партнерами
9. assertiveness training	i. проявлять готовность защитить работников
10. financial management	j. правильно расставлять приоритеты на работе

Компанию составляют люди, объединенные работой на промышленном или коммерческом предприятии. Ее владельцы — люди, рискующие капиталом во имя успеха своего бизнеса. Если компания прибыльная, то владельцы получают прибыль или дивиденды (gain profits or dividends), а если дела предприятия идут плохо, то они несут убытки (bear/ incur/ suffer losses) и сталкиваются с другими неприятными последствиями неудач в бизнесе.

Каждая компания разрабатывает собственную стратегию работы (work strategy/ policy). Она самостоятельно устанавливает иерархическую структуру, уровень выпуска продукции, способ производства и цены. Она разрабатывает политику, на основе которой принимаются решения и достигается координация работы. Механизм управления организацией представляет собой совокупность конкретных отношений между людьми, предприятиями, органами управления и т.д. Эти отношения состоят из многообразных организационных, информационных связей и взаимодействия различных элементов управления.

В конечном итоге организацию составляют люди, причем каждый работник играет свою особую роль. Эти роли отличаются друг от друга. Например, начальник (supervisor) имеет гораздо больше власти и полномочий, чем его подчиненные (subordinates). Считается, что во главе иерархии находится человек, обладающий наибольшими полномочиями. Руководители и подчиненные общаются между собой на определенных уровнях и передают друг другу необходимую для работы информацию. На таких иерархических уровнях и формируются отношения между ними. Обычно эти отношения определяют руководители, наделенные полномочиями принимать решения, но нередко в игру вступают и неформальные лидеры.

К основным факторам, способствующим эффективному руководству организацией, относятся:

Поддержка (support). Поведение, которое внушает подчиненному чувство собственной значимости.

Гармонизация отношений (harmonization of relationship). Поведение, которое поощряет членов коллектива на развитие взаимоприемлемых тесных отношений.

Акцент на достижение целей (emphasis on attaining objectives). Поведение, которое стимулирует энтузиазм и достижение совершенства в работе.

Codeйствие работе (work assisting). Поведение, нацеленное на обеспечение работников всеми необходимыми материальными и нематериальными ресурсами.

Tests and Assignments — Тесты и задания

Job titles

I. Приведите в соответствие части таблицы.

1. Chief Executive officer	a. Руководитель отдела снабжения
2. Information Systems Director	b. Работник, который занимается компьютерными сетями
3. Purchasing Director	c. Главный руководитель в компании (British English)
4. Human Resources Director	d. Руководитель, отвечающий за производство товаров или оказание услуг
5. Systems Analyst	e. Главный руководитель в компании (American English)
6. Managing Director	f. Работник, отвечающий за обучение сотрудников на рабочих местах
7. Marketing Director	g. Руководитель компьютерными операциями в компании
8. Production Director	h. Работник, отвечающий за разработку новых товаров, их продвижение, продажу и обслуживание клиентов
9. Customer Service Manager	i. Работник, отвечающий за выход на зарубежные рынки
10. Staff Development Officer	j. Работник, отвечающий за персонал компании
11. Finance Director	k. Работник, отвечающий за взаимоотношения с клиентами
12. Exports Manager	l. Работник, занимающийся учетом прибылей и убытков

Human resources

II. Соотнесите части таблицы.

1. job description	a. dismiss temporarily
2. job mobility	b. something given for good work
3. job rotation	c. sense of belonging and trusting
4. job satisfaction	d. written agreement of what the job holder actually does, how s/he does it, and under what conditions the job is performed
5. guidelines	e. feeling a contentment from doing a job well
6. loyalty	f. suggestions about how to do something
7. layoff	g. ability to move from one place to another to take up or perform a job
8. reward	h. movement between departments within an organization

Managing personnel

III. Заполните пропуски нужными словами, выделенными курсивом.

*waste appreciated efficiency maximize worth completed
instructions turnover*

1. When our **division increased its productivity, its management** received an award for _____.
2. The new supervisor intends to _____ efficiency while still cutting costs.
3. The project was finished, but it was not _____.
4. Read the _____ before you switch on the device.
5. It seemed a _____ of time for purchasing department to buy anything but the best.
6. I doubt that it was _____ working so hard.
7. Service firms with large numbers of low-paid workers often have a high staff _____.
8. Staff wanted their managers to show they were _____.

On the job

IV. Заполните пропуски нужными словами, выделенными курсивом.

loyal responsibilities satisfaction self-employed put forward directly assertive correspondence in person on the spot

1. Customers are happier when the staff is _____ and well-motivated.
2. For most US shop workers pay is the third most important reason for job _____.
3. If you are _____ — you are your own boss.
4. Could you tell me what the _____ of the job are?
5. It is the best way to speak to the supervisor about your problems _____.
6. When the supervisor asked about her career goals, the best answer was a/an _____ one.
7. Our management demands that a receptionist should always be _____.
8. An effective employee responds to _____ as soon as possible after it is received.
9. You **should not go over your supervisor's head. Try to solve the problem** _____ with him.
10. The department managers have to _____ their budgets every quarter.

Business prepositions

V. Вставьте нужный предлог (предлоги могут повторяться).

at between by in into on to over under

1. Could you phone later? The boss is _____ another line.
2. It isn't surprising that employees work worse when they are close _____ retirement.

3. We thought everything was _____ control until we had a big dispute _____ pay.
4. There is clearly a strong link _____ pay and productivity.
5. Employees **wanted more participation** _____ **decision-making process**.
6. Could everyone make an effort to arrive at work _____ time?
7. I would divide my presentation _____ three main parts.
8. It is impossible to judge the project _____ this stage.
9. I must have all the figures _____ the end of the month _____ the very latest.
10. They plan to achieve a reduction of the workforce _____ 10% in the next three years.

Word partnership

VI. Подберите глаголы, подходящие для каждого приведенного варианта, например: **lose** your temper/ money/ one's job.

1. _____ money on something/ time/ more than you earn
2. _____ profits/ a decision/ concessions
3. _____ a business/ a risk/ into trouble
4. _____ care/ a message/ a day off
5. _____ someone out/ shares/ a new computer
6. _____ on strike/ on holiday/ bankrupt
7. _____ a memo/ a report/ through your notes
8. _____ a presentation/ in your notice/ someone a present.

Human resources motivating

VII. Компания решила улучшить условия труда своих работников. Выберите правильный термин для каждого аспекта новой стратегии.

1. The management will pay everyone an extra _____ at Christmas.
a) salary; b) commission; c) expense; d) bonus.
2. _____ employees will be given the same status as full-timers.
a) short time; b) long time; c) part-time; d) extra time.
3. Everyone will be given _____ training at least once a year.
a) in-house; b) outhouse c) tailoring d) designed.
4. No one will be _____ without the full agreement of the union.
a) laid up b) laid off c) laid of d) laid by
5. The number of working _____ of all employees will be reduced.
a) hours; b) weeks; c) months; d) years.

6. There will be no more annual _____ interviews.
a) superior; b) appraisal; c) leave; d) holiday.
7. Night-_____ workers will get paid double time for working unsocial hours.
a) owl; b) time c) shift; d) group.
8. We will increase the size of the _____ by 12%.
a) manpower; b) workforce; c) human resources; d) employees.

Organization culture

VIII. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме: I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you...Переведите текст на русский язык.

Hofstede (1 identify) four dimensions of culture. These (2 be) power distance, uncertainty avoidance, individualism and masculinity.

The first, **power distance**, (3 be) **a measure of inequality in organizations**. It (4 depend) on management style and (5 reflect) a measure of openness and **effective communication between managers and subordinates**.

The second, uncertainty avoidance, is a measure of how much people (6 feel) that new unusual situations (7 be) a threat.

Individualism is a measure of how much the organization (8 have) an individualist or a collective ethic.

The last one, masculinity (9 contrast) with femininity. This is a measure of how much the organization (10 be) assertive or competitive.

Assertiveness and competitiveness (11 see) as masculine indicators. In contrast, **caring and a stress on quality of life and concern for the environment** (12 consider) feminine characteristics.

Управление можно условно разделить на управление деятельностью организаций и работой людей. Через системы управления руководители стремятся влиять на процесс достижения поставленных целей на этапах планирования, исполнения и контроля исполнения заданий.

Деятельность менеджера можно разделить на «обеспечивающие» циклы, включающие *информационный (informational cycle)*: поиск, сбор, обработка, хранение информации; *логико-мыслительный (logical-intellectual cycle)*: выработка и принятие управленческих решений и *организационный (organizational cycle)*: организационное воздействие на объект управления для получения решения. Из них важнейшее место занимает **руководство**, или управление людьми (**managing people**). В обобщенном виде оно может быть сведено к следующим задачам: выдачей директив относительно того, какие работы следует выполнять; налаживанием сотрудничества между людьми и обеспечение их необходимыми ресурсами.

Для того чтобы сделать свое лидерство и влияние эффективными, руководитель должен правильно применять свою власть, или полномочия, что сводится к реальной возможности влиять на поведение работников. Власть может принимать разнообразные формы:

- *принуждения (compulsion)*, когда ее носитель использует возможность наказывать, т.е. лишать исполнителя какой-либо насущной потребности или причинять ему какие-либо другие неприятности;
- *вознаграждения (reward)*, когда руководитель имеет возможность удовлетворить насущную потребность исполнителя или доставить ему удовольствие;
- *экспертную (expert power)*, когда руководитель имеет право отдавать приказания, а исполнитель считает своим долгом подчиняться ему. Такую власть часто называют традиционной. Она является наиболее распространенной и популярной в практике менеджмента.

В последнее время внутренняя среда фирмы претерпела значительные изменения. Руководители все чаще используют формы влияния, способные побудить исполнителя к сотрудничеству, такие как *убеждение (persuasion)* и *участие (participation)*.

Стиль деятельности руководителя непосредственно связан с рациональной организацией его работы, в том числе: планированием и распределением рабочего времени; умением проводить совещания, переговоры, беседы; использованием информации и успешным раз-

решением конфликтов. Традиционно различают такие противоположные стили руководства, как *автократический* (autocratic leadership) и *демократичный* (democratic leadership). Первый из них сосредоточен на выполнении работы (теория X), а второй — на человеческом факторе (теория Y). Различают также другие стили руководства как, например *харизматический* стиль (charismatic leadership) и стиль *невмешательства* (laissez-faire). В действительности руководитель применяет различные стили, методы и типы влияния, которые он считает наиболее подходящими для конкретной рабочей ситуации.

Tests and Assignments — Тесты и задания

Business phrases

I. Соотнесите фразы и их перевод.

1. to avoid problems	a. извлекать пользу из чего-либо
2. to come in contact with different people	b. соглашаться на компромисс
3. to take advantage of something	c. проиграть в переговорном процессе
4. to take something for granted	d. обосновывать свое мнение
5. to fail to reach a deal	e. избегать проблем
6. to substantiate one's opinion	f. находить общий язык с различными людьми
7. to capitalize on strengths	g. принимать вещи как сами собой разумеющиеся
8. to agree a compromise	h. акцентировать внимание на сильных сторонах чего-либо

Word 'nests'

II. Заполните таблицу нужными словами. Первое дано как образец.

<i>Noun (thing)</i>	<i>Noun (person)</i>	<i>Verb</i>
1. employment	employer/ employee	employ
2. analysis		
3. appraisal		
4. development		
5. interview		
6. recruitment		
7. selection		
8. training		

Conflict management

III. Соотнесите термин и его определение.

1. argument	a. a situation in which people accept something different from what they really want
2. compromise	b. continuing effort in spite of problems
3. conflict	c. inability to produce good results quickly
4. inefficiency	d. a feeling of worry and nervousness
5. resentment	e. a set of statements in support of an opinion or proposed course of action
6. tension	f. serious disagreement and argument about something important
7. persistence	g. an event that stops you from doing something or makes it difficult
8. obstacle	h. bitterness and anger one feels about a person, event or situation

Resolving conflicts

IV. A. Соотнесите части таблицы.

<i>Conflict area</i>	<i>Перевод</i>
1. misunderstood language function	a. неверный тон голоса
2. misunderstood urgency	b. расплывчатая или противоречивая предметная область
3. wrong register or tone	c. неправильно понятая речь
4. inappropriate style or attitude	d. неправильно понятая срочность задания
5. ambiguous or conflicting domain	e. неверный стиль поведения или отношение к человеку

Tips for resolving conflicts

B. Ниже приведены возможные способы разрешения конфликта. Вставьте в предложения выделенные курсивом слова.

explain relationship manage clarify attack react

1. Identify and _____ the specific problem.
2. Consider your _____ with those involved.
3. Think before you speak or _____.
4. Allow others involved to _____ how they see the problem.
5. Discuss the issue, but don't _____ the person.
6. If you can't resolve the conflict, try to _____ it.

Stages of negotiation

V. Лидеры часто сталкиваются с необходимостью переубеждать людей, которые сопротивляются неизбежным изменениям в организации. Вставьте правильное слово, выделенное курсивом.

information planning agreement concessions or compromise relationship building persuasion

_____ **Первый этап**

_____ and preparation.

Перед встречей с глазу на глаз необходимо собрать необходимую информацию и знать фундаментальные позиции оппонентов. Вырабатывайте собственную стратегию. Устанавливайте цели и задачи.

Второй этап

_____ between negotiating parties.

На этом этапе устанавливается доверие между сторонами.

Третий этап

_____ exchange.

На этом этапе выясняют потребности и требования оппонентов.

Четвертый этап

_____ attempts.

Делаются попытки изменить позицию противоположной стороны. Ведутся переговоры, направленные на усиление влияния вашей стороны.

Пятый этап

_____ and _____

На этом этапе обе стороны обычно в какой-то степени меняют свою первоначальную позицию. Если удастся добиться уступок или компромисса, то обе стороны покидают переговоры с чувством удовлетворения.

Negotiating styles

VI. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме: I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you... Переведите текст на русский язык.

Most people negotiate (1 gain) some advantage to themselves or to their side. The fighter (2 be interested) in his side winning and the other side losing. This is a hard style of negotiations and involves (3 make) demands.

In business, it is often better (4 negotiate) to independent advantage. This means each side (5 think) about its advantage, but knows that the result (6 bring) either common benefits or different advantages to each side. Both sides (7 get) something and are happy with the result. In this type of negotiations everyone (8 make) concessions. Sometimes this (9 call) a win/win negotiation.

Another style of negotiation (10 see) in the creative negotiator. Here both sides (11 seek) agreement. Agreement is the main objective and one or both negotiators (12 have) a soft negotiating style.

Team-building: getting the balance right

VII. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме: I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you... Переведите текст на русский язык.

The whole point of teamwork (1 be) that people work together. The most effective teams (2 contain) a balance of different people with different skills. For example, a team (3 need) *innovators*. These (4 be) creative, ideas-oriented **people. They tend (5 look for) new solutions and explore alternatives.** The team also (6 need) *producers*, people who get results. These (7 be) task-oriented and understand the objectives of the team. Both these types (8 distinguish) by competitiveness.

Balancing this (9 be) more cooperative individuals. They may (10 include) mentors, who support team members and make sure good relationships (11 maintain). Others are *controllers* with technical expertise and the ability (12 check) progress, measure performance and ensure that objectives (13 be) both possible and desirable.

Another important role is *the monitor* who (14 work) on all levels of coordination and organization of the team.

At the heart of the team is *the leader*. His/her role is (15 make sure) that all parts of the team work together. S/he is (16 motivate) people to achieve the agreed objectives. S/he is also responsible for (17 summarize) and (18 report) the work of the team.

Процессы принятия управленческих решений происходят, как правило, в условиях неопределенности, которая характеризуется следующими параметрами:

- неполным знанием всех параметров, обстоятельств, ситуаций для выбора оптимального решения, а также невозможностью точно учесть все факторы, даже при наличии доступной информации и вероятностных характеристик поведения среды;
- наличием факторов случайности;
- присутствием субъективных факторов, противодействующих решениям, когда принятие конкретного решения происходит в ситуации игры партнеров с противоположными или несовпадающими интересами.

В количественном отношении неопределенность (uncertainty) подразумевает возможность отклонения результата от ожидаемого (или среднего) значения как в меньшую, так и в большую сторону. Риск (risk) — потенциальная численно измеримая возможность неблагоприятных ситуаций и связанных с ними последствий в виде убытков или потери в связи с неопределенностью, т.е. со случайными изменениями условий экономической деятельности, форс-мажорными обстоятельствами или общим падением цен на рынке. Таким образом, работа любого предприятия ведется в условиях некоторой неопределенности и рисков, и обе эти категории взаимосвязаны.

С экономической точки зрения риск представляет собой событие, которое может произойти с некоторой вероятностью. При этом возможны три экономических результата, которые обычно оцениваются в финансовых показателях:

- отрицательный, т.е. ущерб (damage), убыток, проигрыш (loss);
- положительный, т.е. выгода (advantage), прибыль (profit), выигрыш (gain);
- нулевой (точка безубыточности = break-even point).

Управление рисками (Risk Management) — специфическая область менеджмента, требующая от руководителей знаний в области теории фирмы, страхового дела, анализа хозяйственной деятельности предприятия и математических методов оптимизации экономических задач.

Управление рисками осуществляется на всех фазах жизненного цикла предприятия с помощью мониторинга (monitoring), контролирующих (control) и необходимых корректирующих действий (adjustment).

Управляя рисками, менеджер в повседневной работе сталкивается с определенным уровнем сопротивления изменениям (**change resistance**) и необходимостью разрешения конфликтов (**managing conflicts**).

Tests and Assignments — Тесты и задания

Synonyms

I. Соотнесите слова и их синонимы.

1. conflict	a. proof
2. obstacle	b. frustration
3. argue	c. barrier
4. argument	d. debate
5. option	e. unavoidable
6. disappointment	f. collision
7. inevitable	g. deliberate
8. intentional	h. alternative

Spare words

II. Вычеркните слово, которое обычно не сочетается с выделенными.

- to cause/ identify/ face/ consolidate/ overcome **a problem**
- to carry out/ introduce/ set up/ monitor **a change program**
- to draw up/ carry out/ perform/ complete **a task**
- to allocate/ delegate/ be strong in/ invest **resources**
- to complete the change** on time/ away of time/ within budget/ over budget

Changes in business

III. Переведите предложения на русский язык.

- Because of urgent reorganization of our production we cannot use the ordered materials.
- We regret to inform you that our client became insolvent.
- Your withdrawal of our contract sets up a chain involving several complications.
- We are writing to inform you that Mr. J. Blum has been appointed as Chairman in succession to Mr. L. Rosenberg.
- Your offer was disappointing, we had expected better terms. So we have to withdraw the order.
- We have pleasure in notifying you that our business has amalgamated with Alphagiant.
- Our legislation has been changed in an unfavorable way, so we must withdraw the order.

- h. You have to pay dead freight, since we have chartered the American Bay, and she is to be loaded early next week.

Ownership

IV. В тексте говорится об изменении форм собственности. Подчеркните соответствующие термины. Переведите текст на русский язык.

Spenser Brothers was founded by Colin Spenser and his brother Daniel forty years ago. It was a prosperous family company. Then the Socialist party won an election and the government nationalized the company. It was now managed by a ministry and became state-owned. Later the Christian Democrats won an election and the new government sold Spenser Brothers, which became privatized. The company experienced a reduction in the number of employees, or downsizing. However, by that time its owners had died. The new owners, a bank and a pension fund, became the principal shareholders.

Of course, many other people — managers, employees and their families, and customers — also had an interest in the success of Spenser Brothers. They were the stakeholders. The new management decided to turn some of its business units into separate companies, or subsidiaries, while Spenser Brothers remained the parent company.

Then the American giant, Peak Industrial, proposed that the two companies work in partnership on a new product line. They suggested a joint venture. But everyone realized that Peak Industrial really wanted an acquisition. Finally they bought out the company's management and won control over Spenser & Sons. It was a hostile takeover. Now there is information that Peak Industrial and the Italian company Galbani are going to join together. It will be a merger.

The external environment

V. Все организации вынуждены приспосабливаться к факторам внешней среды. В таблице справа представлены восемь основных типов давления на коммерческие предприятия. Соотнесите части таблицы.

<i>Пример</i>	<i>Фактор внешней среды</i>
1. Демографический взрыв	a. domestic environment
2. Другие компании предлагают подобные или лучшие товары и услуги	b. international environment
3. Вариации моды на целевых рынках	c. industry environment
4. Товар новый, узкоспециализированный, пользуется спросом	d. consumer needs/ wants
5. Глобализация позволяет экспортировать больше товаров и услуг	e. environmental pressures
6. Кислотные дожди повлияли на качество сырья	f. government/ legal factors
7. Товар устарел, так как появились новые изобретения	g. competition factors

8. Новое законодательство предусматривает отмену субсидий	h. technological environment
---	------------------------------

The industry environment

VI. В каждой отрасли промышленности существуют факторы, влияющие на уровень конкуренции и рентабельности предприятия. Отметьте, правильны или нет следующие утверждения (true or false).

1. In an industrial sector with a high profit environment there is normally a lot of competition	True/ False
2. In an industrial sector with a low profit environment a company is unable to make large profits	True/ False
3. Highly specialized products with high start-up costs make it difficult for new producers to enter the market	True/ False
4. If there are a lot of suppliers, they are in a weak position. If there are few, high profits are easier to obtain	True/ False
5. High quality and low price usually go together	True/ False
6. Fragmented customers mean that they cannot act together to make producers lower their prices	True/ False
7. There are a lot of substitutes in the industry environments with higher profits	True/ False

The legislative environment

VII. Все организации работают в рамках соответствующего законодательства. В таблице справа представлены области законодательства (a–h), а слева раскрывается их смысл (1–8). Соотнести части таблицы.

1. Обеспечение стандартов качества товаров и услуг	a. Social legislation
2. Охрана воды, воздуха и почвы	b. Dangerous goods security legislation
3. Ограничения на использование и перевозку товаров, представляющих угрозу для населения	c. Official secrets, state security legislation
4. Вопросы защиты государственных интересов	d. Consumer protection
5. Регулирование трудоустройства, времени работы, отпусков	e. Tariffs, duties and taxes
6. Ограничения на способы продвижения товаров и услуг	f. Sales of goods legislation
7. Правила торговли товарами	g. Environmental legislation
8. Обязательные платежи, устанавливаемые правительством	h. Advertising standards

Taxes

VIII. Вставьте нужное слово из выделенных курсивом.

*corporation rate inspector incentives value added return
evasion progressive relief haven*

1. The company has been sued for tax _____ because it did not pay taxes for half a year.
2. The standard _____ of income tax in this country is 22%, but well-off people pay more.
3. In my country, tax on income is _____, the rich pay a bigger percentage of their income than the poor.
4. We have to submit the tax _____ before the end of the month.
5. Some of the items you can see at the airport are tax-_____: people do not have to pay any tax on them at all.
6. Managers have been told that they will shortly receive a visit from the tax _____ who will look at all company's accounts for the last year.
7. The government is keen for foreign businesses to come to this region. Therefore, it gives them a lot of tax _____.
8. The local authorities give these businesses a number of tax _____ as well.
9. The government has raised the rate of _____ tax we have to pay. It means that our net profit is likely to be down.
10. The Bahamas is the popular tax _____. Taxes are low there so that foreigners who want to pay less tax invest there.

Объективная необходимость реализации **контролирования** (controlling) как функции менеджмента обусловлена такими факторами, как сложность технологических процессов в организации, давление со стороны конкурентов, законодательства, рынка и других внешних и внутренних сил. Осуществление контроля важно для обеспечения стабильного развития предприятия (**sustainable development**). Существенными элементами контроля являются наблюдение за состоянием субъектов (объектов), целенаправленный сбор и анализ информации о них с целью принятия оптимальных решений.

Цель контроля состоит в максимальном соответствии фактических и ожидаемых результатов. Для того чтобы контроль отвечал своему предназначению и выполнял свои функции, он должен основываться на четко определенных нормативах, отображать приоритеты организации в соответствии со стратегическими направлениями ее деятельности и быть достаточно экономичным (основываться на сопоставлении затрат на его осуществление с достигнутыми результатами).

По смыслу контроль можно условно разделять на *финансовый (financial)*, *производственный (operations)*, *маркетинговый (marketing)*, *информационный (informational)*, *контроль над персоналом и пр. (control over human resources, etc.)*. По этапам производственно-экономической деятельности различают *предварительный (preliminary)*, *текущий (current)* и *окончательный (final) контроль*. По уровню охвата подконтрольных объектов он делится на *тотальный (total)*, *выборочный (selective)* и *разовый (one-time) контроль*.

Эффективность контроля зависит от объективности критериев (criteria) и стандартов (standards) и качественного информирования о состоянии контролируемых объектов. В каждой организации функционирует информационно-управленческая система контроля, т.е. формализованная система подготовки информации, необходимой для принятия управленческих решений. Она содержит информацию о прежнем, настоящем и будущем состоянии подконтрольных процессов или объектов и, как правило, базируется на использовании современной компьютерной техники и технологий.

Процесс осуществления контроля касается интересов конкретных работников, что может стать причиной возникновения конфликтов и других изменений в их поведении. Поэтому контроль требует взвешенного и деликатного осуществления с использованием методов

материального и нематериального стимулирования или наказания, а также других факторов, влияющих на его реализацию.

Контроль обычно касается выполнения планов. Его можно разделять также по степени централизации. Особенностью централизованного (centralized) контроля является последовательное влияние на субъект в направлении «сверху вниз» и закрытость информации. В отличие от первого, децентрализованный (decentralized) контроль ориентирован на самоконтроль и внутригрупповой контроль, что достигается, главным образом, при помощи обратной связи (feedback).

Tests and Assignments — Тесты и задания

Word partnership

I. Выберите из списка общее слово, которое сочетается с тремя остальными. Первое дано как образец.

control cost run actual risk quality schedule budget

1. To gain/ self/ under control .
2. To _____ over budget/ into trouble/ a feasibility study.
3. To be ahead of/ on/ behind _____ .
4. _____ assurance/ control/ circle.
5. Under/ on/ over _____ .
6. _____ control/ assessment/ taking.
7. _____ estimates/ monitoring/ control.
8. _____ cost of work performed/ start date/ finish date.

Management control

II. Внимательно прочитайте текст и проанализируйте схему, приведенную ниже. Расставьте выделенные слова из текста под соответствующим номером в схеме.

Managers carry out their control function on their jobs as a continuous **process** because management is dynamic, change is constant

Management **control** is a **process of setting and monitoring** organizational activities to meet organizational **goals**. This **process involves** **permanent feedback** at all levels, so **communication** is very important. How do they do that?

First, managers have the desired **outcomes**, which are part of agreed objectives. Then they establish **action plans** and ways to monitor **performance**. Next, they compare performance with targets and make necessary alterations. They can also change some aspects of the work. Here they can complete a loop through feedback giving start to future action and new **goal-setting**.

THE CONTROL PROCESS

Establish desired outcomes / Agree 1_____

Draw up 2_____

Monitor 3_____

Measure performance/ 4_____

Compare results with targets

Amend agreed 5_____ / Alter methods/ process

6_____

New 7_____ / 8_____

Human resources controlling

III. Соотнесите термин (a–h) с его определением (1–10).

1. Собеседование, проводимое с регулярностью полгода — год с целью выяснения прогресса, достигнутого сотрудником при выполнении конкретных заданий	a. equal opportunity policy
2. Процесс проведения собеседования, когда интервьюер задает вопросы в фиксированной последовательности	b. career path
3. Дифференцированная оплата труда в зависимости от количества и качества работы	c. compulsory redundancy
4. Стратегия, которая гарантирует справедливое отношение ко всем реальным и потенциальным сотрудникам независимо от их пола, расы и вероисповедования	d. performance appraisal
5. Тренинг на рабочем месте, проводимый приглашенным преподавателем	e. glass ceiling
6. Документ, в котором говорится о планах развития сотрудника или изменениях в его служебных обязанностях	f. reward system
7. Тенденция ограничения служебного роста для женщин	g. structural interview
8. Увольнение работника помимо его желания	h. in-service training

Information and data handling

IV. Вставьте в предложения нужное выделенное курсивом слово.

System processing transfer artificial user information security interchange

1. Computers make use of _____ intelligence.
2. Computers help user to exchange _____.

3. Using a computer to operate with facts and numerals is data _____.
4. A person working at a computer terminal is an end _____.
5. A computer _____ consists of hardware and software.
6. Moving electronic data from computer to computer is _____.
7. Passwords protect information _____.
8. Businesses carry out electronic funds _____ on a regular basis.

Forms of communication

V. Очень важно наладить на фирме эффективную систему коммуникаций. Соотнесите определения (1–10) и термины (a–h).

1. The disseminating information in public at all management levels	a. quality circles
2. Traditional form of quarterly or annual reporting	b. departmental meeting
3. A form of telephone answering system	c. extranet
4. Occasional meetings between officemates to talk about how performance can be improved	d. formal presentation
5. A private network accessible from PCs and open only to members of the same organization. Users can read and respond to messages sent on a website	e. notice-board
6. A private network restricted to members of the same organization and authorized outsiders. Users can read and respond to messages sent on a website	f. internal mail
7. Paper correspondence between employees in the same organization	g. company reports
8. An event when a group of employees meet in order to discuss proposals and make decisions	h. intranet

Business forms and documents

VI. Дайте название документу или форме, используя выделенные слова.

*warning notice application form expenses claim form job description
attendance record statement of terms of employment vacation request
appraisal form*

1. It contains the duties attached to the position. It is _____.
2. James has been away sick two times already this month. It is written in his _____.
3. It comprises employees' pay, vacations, pension, and discipline procedures. _____.
4. There is a vacancy in the sales department. I would fill out the _____.
5. Cathy has broken a number of instructions and procedures, so she received the _____.

6. If you fly in business class and stay at a five star hotel, this is substantiated in the _____.
7. It tells how far employees have achieved their objectives last and this year and includes plans for next year. It is _____.
8. Sandy wants to take a week at Easter and two weeks in August, if the manager agrees. So she has submitted a _____.

Abbreviations in Management

VII. Напишите расшифровку каждой аббревиатуры.

1. HR —
2. IT —
3. DSS —
4. SBU —
5. SME —
6. MBO —
7. TQM —
8. JIT —
9. BEP —
10. MBWA —

Внешнеэкономическая деятельность означает функционирование российских предприятий за пределами страны, и аналогично — иностранных предприятий на территории России. При этом предприниматели неизбежно сталкиваются с необходимостью учета существующих географических (geographical), экономических (economic), технологических (technological), институциональных (institutional) и социально-психологических особенностей (social-psychological peculiarities).

Малый и средний бизнес (small and medium-sized business) начал играть решающую роль в международной торговле. Статистика показывает, что доля экспорта таких предприятий в наиболее развитых странах за последние годы резко возросла. Если руководство предприятия решило открыть свой филиал (subsidiary or branch) в другой стране, прежде всего, необходимо выучить язык этой страны. Важно также понимать особенности ее культуры. Сразу же устанавливают полезные контакты с заслуживающими доверие резидентами (residents) или консалтинговыми компаниями (consulting companies), изучают географию, а также систему транспорта данного региона.

Одним из первых вопросов для предприятия является дилемма аренды или покупки помещения для офиса (to rent or to buy office premises). В этом ему помогают местные агенты по недвижимости (local estate agents). **Необходимо сразу же наладить эффективную систему коммуникаций (effective communication system).** Для начала это будут телефоны и компьютеры с соответствующими базами данных.

Каждая фирма сталкивается с бюрократическими трудностями при получении виз и видов на жительство. Само предприятие должно быть зарегистрировано в местных органах власти (local authorities) и налоговой инспекции (tax inspection), а ее штатные сотрудники — пройти регистрацию в системе здравоохранения и социального обеспечения (health and social security systems).

Некоторые страны предоставляют предприятиям малого и среднего бизнеса возможности получить гранты или субсидии (grants or subsidies). Существуют также другие материальные и нематериальные стимулы для предприятий, работающих в определенных сферах. Поэтому следует тщательно изучить законодательство (legislation) дан-

ной страны. Особого внимания заслуживает ее банковская (banking) и, в особенности, кредитно-денежная (monetary) система.

Столь же внимательно следует отнестись и к исследованию рынка (market research). Руководство фирмы, главным образом, интересуют потенциальные клиенты (potential customers) и непосредственные конкуренты (immediate competitors). Руководство тщательно продумывает свою маркетинговую стратегию (marketing strategy). Скорее всего, фирма не сможет рассчитывать на эффективность прямых продаж (direct selling). Поэтому необходимо будет создать агентскую или дистрибьюторскую сеть (agent or distributor network), состоящую из местных представителей (local representatives).

В каждой стране организации опираются на национальную систему менеджмента, которая сформировалась там исторически. Эта система обусловлена культурой, традициями, общественно-экономическим устройством государства, менталитетом населения, доминирующими религиями, территориальным размещением и другими факторами. Поэтому отдельные элементы менеджмента, проявившие себя как необычайно эффективные в одной стране, могут быть не приняты в других странах. Эти положения находят отражение в таких разделах теории менеджмента, как международный бизнес (International Business), межкультурный менеджмент (Cross-Cultural Management) и сравнительный менеджмент (Comparative Management).

Tests and Assignments — Тесты и задания

Geography

I. Выберите правильный вариант.

We have operations in

1. Kiev in	a) the USSR	b) the former Soviet Union
2. Birmingham in	a) the English Midlands	b) Middle England
3. Dresden in	a) East Germany	b) the eastern part of Germany
4. Naples in	a) Southern Italy	b) South of Italy
5. Vienna in	a) Central Europe	b) the Center of Europe
6. San Francisco on	a) the West Coast	b) the Western Coast
7. Boston on	a) the Eastern Seaboard	b) the Eastern Coast
8. Hong Kong in	a) Far East	b) the Far East
9. New Delhi in	a) the Indian continent	b) the Indian sub-continent
10. Riyadh in	a) the Middle East	b) the Mid-East

The management conference

II. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме: I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you... Переведите текст на русский язык.

Dear Mr. McNair:

We would like you (1 be) the keynote speaker at our annual international management conference. We (2 ask) you to make a twenty-minute presentation on the trends in International Management in the Twenty-first Century. This (3 be) the subject of the plenary session which (4 open) the three-day event. The audience (5 compose) largely of senior managers and management consultants. We can (6 propose) a fee of \$ 1,500 for your lecture plus expenses.

If you would (7 accept) our invitation, please, let us know what equipment you (8 need) for your talk. We are also pleased (9 offer) your McNair Consulting Group a discounted rate for a stand in the conference exhibition.

We are looking forward to (10 hear) from you soon.

Yours sincerely,

William Pasewark

Secretary General, Association of International Executives

International organizations

III. Напишите расшифровку каждой аббревиатуры.

1. UN _____
2. OECD _____
3. NATO _____
4. IMF _____
5. WTO _____
6. ASEAN _____
7. EIB _____
8. NYSE _____
9. MNCs _____
10. OPEC _____

Company analysis

IV. Дифференцируйте информацию ниже (вопросы о деятельности фирмы) по трем основным категориям, указанным ниже. Первое дано как образец.

<i>Background information</i>	<i>Product/ service information</i>	<i>Financial information</i>
How long has the company been running?		

1. Who are the major shareholders?
2. What is the company's track record?
3. Is the price/ earnings (p/e) ratio reasonable compared to its competitors?

4. Are its products long-life?
5. What is the success of different subsidiaries or units?
6. Can the shares be considered liquid assets?
7. Do the company's services have to change rapidly?
8. Is the market fragmented?
9. Has the company grown organically or by acquisitions?
10. Is the company vulnerable to commodity price movements?

Globalization

V. Дифференцируйте информацию по четырем категориям, указанным ниже.

<i>Advantages</i>	<i>Disadvantages</i>	<i>Market forces driving globalization</i>	<i>Technology driving globalization</i>

1. a saturated home market;
2. increases environmental damage in poor countries;
3. computer networks;
4. makes green technologies available to everyone;
5. video conferencing;
6. customers expecting a global presence;
7. government support for foreign direct investment;
8. destroys local industries;
9. management information tools such as expert systems;
10. increased job opportunities for people from poorer countries.

Expanding into international markets

VI. Компании, которые стремятся работать за границей, сталкиваются с необходимостью анализа многочисленных факторов, влияющих на их работу. Соотнесите каждый фактор (a–l) и его определение (1–12).

1. Квалификация и мобильность рабочей силы	a. Location and distance
2. Система транспорта, дороги, коммуникации	b. Economic environment
3. Плата за землю, собственность, коммунальные услуги	c. Political context
4. Общепринятая практика и безопасность коммерческой деятельности	d. Legislative environment
5. Образ жизни, религия, общенациональные ценности	e. Labor factors
6. Стоимость жизни, уровень инфляции, налоги, финансовая стабильность	f. Business culture
7. Общая стабильность, политическая система, соблюдение прав человека	g. National culture
8. Уровень заработной платы в стране	h. Socio-cultural factors

Окончание таблицы

9. Географическое положение по отношению к холдинговой компании	i. Fixed costs
10. Рождаемость, продолжительность жизни, общий уровень образования	j. Infrastructure
11. Система торговли товарами и услугами	k. Labor costs
12. Трудовое и хозяйственное право, членство в международных торговых организациях	l. Distribution channels

Cultural issues

VII. А. Вы — будущий руководитель и представитель своей нации. Дайте подробные ответы на следующие вопросы.

1. How important is punctuality in your country?
2. How much small talk is there before getting down to business?
3. Is respect shown for age and company position in a meeting?
4. Who speaks first and last?
5. Is humor acceptable in a business meeting?
6. Is smoking acceptable in a meeting?
7. How important is making and circulating a written record of the meeting (the records)?

В. Разделите высказывания на верные и неверные (подчеркните True или False).

1. Most business people and all managers were formal clothes	True/ False
2. Business cards are exchanged with care and formality on first meeting	True/ False
3. Colleagues move quickly to first names after a few meetings	True/ False
4. Officemates shake hands every morning	True/ False
5. Business culture is based on goals, results and short-term profit.	True/ False
6. Top managers make most decisions, there is not much consultation	True/ False
7. Hierarchies are flat, with small status and salary differences between levels	True/ False
8. Teamwork and cooperation are highly valued	True/ False
9. Women are treated as equals in practice, not just in theory	True/ False
10. Time is spent building a personal relationship before doing business	True/ False

Trade and government policy

VIII. Переведите текст и продолжите таблицу российской моделью ведения бизнеса.

<i>Model</i>	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
American	Flexible labor and product markets; low taxes, strong competition; shareholder capitalism exercises pressure on managers to increase profits	Wide income differences between the rich and the poor; low quality of publicly-funded services like education and health; poor investment; low savings rates

Окончание таблицы

<i>Model</i>	<i>Strengths</i>	<i>Weaknesses</i>
Japanese	Employees have loyalty to company; high skill levels; high public services; managers can take a long-term view because they lack shareholder pressure	Firms are protected from the full force of market and experience little pressure to use capital efficiently
East Asian	Low taxation; flexible labor markets; high levels of personal savings; open trade	Sometimes a high level of government intervention in business
German/ Scandi- navian	Good education and training; a generous welfare state; social harmony because of narrow income difference between the rich and the poor; high investment from banks	Taxes too high; some social benefits too generous; trade unions too powerful; labor market and product market restrictions
Russian		

Каждый литературный стиль имеет определенный набор фонетических, лексических и грамматических средств, используемых на определенном этапе развития речи. Однако обязательным условием любого стиля является соответствие общелингвистическим нормам и легкость восприятия.

Функциональный стиль — разновидность литературной речи, когда язык выступает в той или иной социально-значимой практике людей. Его особенности обусловлены особенностями коммуникации в конкретной области. Мы рассмотрим следующие два стиля: официально-деловых документов и написания письменных работ в учебных заведениях.

Стиль официально-деловых материалов применяется в коммерческой переписке, отчетности, дипломатических документах, материалах различных совещаний и т.д. Переводчик несет высокую ответственность за точность перевода подобных материалов, так как на основе перевода уточняются условия соглашений и принимаются важные экономические (политические) решения. Точность перевода предусматривает не только точную передачу смысла, но и таких деталей документа, как географические названия, названия юридических лиц, имена и фамилии физических лиц, аббревиатуры. Для этого функционального стиля характерно употребление речевых штампов, иногда даже архаичных, например, *mentioned above* — вышеупомянутый, *here in* — при этом.

В официальных английских текстах широкое распространение получили также латинские и французские выражения типа *modus vivendi* — временное решение проблемы, *ad hoc* — специальный, *ex officio* — по обязанности, *per capita* — на душу населения, *en block* — в целом, *fait accompli* — свершившийся факт. Как правило, они переводятся русскими эквивалентами.

Официально-деловые документы обычно нейтральны, т.е. лишены эмоциональной окраски. Для этого стиля характерна четкая структуризация, последовательность и обособленность фрагментов текста. Часто встречаются буквенные и цифровые обозначения, разделяющие отдельные мысли. Среди грамматических особенностей выделим употребление *shall* со вторым и третьим лицами единственного числа с оттенком модальности, например: *The Committee shall consist of seven members.* — В настоящее время комитет состоит из семи членов.

Стиль официально-деловых документов тяготеет к максимальной краткости. Графически каждое подчиненное предложение оформляется как отдельный абзац после слов *the following* или *as follows*. Часто встречаются параллельные конструкции: инфинитивы или деепричастные комплексы в рамках одного предложения.

Общий формат письменных работ в высших и средних учебных заведениях включает три составляющие: введение, основную часть и выводы. Это — общая структура организации письменной работы, которая допускает изменения в зависимости от ситуации.

Введение вводит читателя в суть проблемы. Его цель — привлечь, удержать и направить внимание читателя в нужное русло. Для этого используются специальные приемы: вопросы, цитаты или аналогии. Затем предоставляется установочная информация по теме работы. Во введении излагаются лишь самые общие идеи, которые постепенно получают свою развитие и конкретизацию. Этот раздел заканчивается тезисным утверждением (*тезисом*).

В тезисном предложении четко выделены основная идея и структура работы. Устанавливаются также ограничения при раскрытии темы. Тезис можно сравнить с «дорожной картой» по отношению к работе в целом. Читатель получает информацию о том, что вы хотите сказать и каким образом вы собираетесь это делать.

Основная часть

Ключевые пункты тезиса получают обоснование в основной части работы. Каждый пункт состоит минимум из одного абзаца, где ваши мысли подтверждаются конкретными данными (выдержками из книг, статей, web-сайтов, анкет, личным опытом и пр.). Кроме изложения данных исследований и сопутствующих материалов, важно дать собственный авторский анализ и суждения по теме. Это то, что связывает идеи воедино и из чего выводятся заключения, поддерживающие тезис. Порядок абзацев, составляющих основную часть, должен соответствовать плану работы, указанному в тезисе.

Слова-связки позволяют сочетать абзацы с тезисом и между собой. Они используются как внутри, так и между абзацами для того, чтобы обеспечить плавность изложения материалов. Слова-связки — одно-два слова (*first* — во-первых, *next* — затем, *in addition* — к тому же и пр.) или одно-два предложения, которые переносят внимание читателя на следующий пункт. Главное предложение в абзаце также может служить здесь связующим звеном.

Выводы и заключения связывают между собой наиболее важные моменты работы. Мы как бы возвращаемся назад и вновь формулируем тезис. Читатель получает взвешенный анализ основных идей

и завершающее суждение о сути работы. В выводах нет места новым неподтвержденным идеям.

Цитаты. Если в письменной работе содержатся исследования, то обязательно есть и цитаты внутри текста, а также ссылки на источники информации под названием Works Cited/ References/ Bibliography. Это гарантирует вам защиту от обвинений в плагиате. Для описания библиографии используются различные форматы, наиболее популярными из которых являются MLA, APA и Tarabian.

Составляющие абзаца

Абзац — часть письменной работы, где детально разрабатывается только одна мысль, а все остальное является обоснованием тезиса, или плана работы. Каждый абзац в составе основной части содержит главное предложение, сопровождающие его детали и заключительное предложение. Назначение абзаца определяет его длину, однако минимум составляют два полных предложения. Главное предложение часто служит связующим звеном между абзацами.

Сопутствующие (поддерживающие) детали

Они служат для дальнейшего развития и обоснования главного предложения и тезиса. Сопутствующие детали берутся из разных источников, включая книги, интервью, экспериментальные данные, и подвергаются авторскому анализу.

Заключительное предложение

Каждый абзац оканчивается заключительным предложением, в котором обобщается его содержание, а ведущая идея повторяется последний раз.

Пример:

(1) Maintaining a healthy lifestyle requires eating a nutritious diet and getting regular exercise. (2) A nutritious diet includes eating a variety of foods from each of the four food groups: meat, dairy, fruits and vegetables, and grains. (3) Regular exercise is also an essential part of keeping a healthy lifestyle. (4) Most experts recommend exercising at least thirty minutes a day, six days a week. (5) These two aspects: eating a healthy diet and exercising on a regular basis, will maintain a healthy lifestyle.

(1) Topic sentence

(2) Supporting detail # 1

(3) Supporting detail # 2

(4) Supporting detail # 3

(5) Concluding sentence

Правильно выбранные формат и структура работы помогают достичь цельности (unity) и когерентности (coherence) стиля ее написания, и в результате — добиться понимания читателей. Четко сформулированные главное и заключительное предложения способствуют его поддержанию на протяжении всей работы.

(After *Utah Valley State College Writing Center*)

Авторам любых письменных материалов следует избегать нарушения общестилистических норм, среди которых выделяют следующие:

Wordiness — использование лишних слов для выражения мысли.

Redundancy — повторы, обычно в виде целых предложений.

Gender-bias — использование мужского рода там, где предусмотрено равенство полов (*businessmen* вместо *businesspersons*).

Cliches — клише или злоупотребление терминами, метафорами и пр.

Loose construction — плохое согласование между частями текста или предложения.

Euphemism — использование синонима какого-либо слова в не-правильном (иногда оскорбительном) контексте (*негр* вместо *афро-американец*).

Examples — Примеры (слова-связки выделены курсивом)

I. Facts — Изложение фактов

The emergency core cooling system (ECCS) is one of the most important parts of a nuclear reactor. This system is used (in an emergency) to cool the reactor's core and prevent a meltdown. *But*, in the only tests ever done, the ECCS of a functioning reactor in San Onofre, California, failed six times in a row the test to determine its usefulness. *Therefore*, one can hardly feel confident about the proliferation of nuclear power plants.

II. Argument — Аргументация

The notion of capital punishment is repulsive to many people for complex emotional reasons. *Unfortunately*, many opponents of the death penalty overlook the main point in their favor capital punishment, according to criminals and statistics, is not a deterrent to crime. *Because* it is both morally repugnant and ineffective in stopping crime, a system of mandatory, lengthy prison sentences is the best alternative to capital punishment. A mandatory sentence is one that is the same amount of time, *regardless of* circumstances, for everyone who commits a certain crime. Mandatory sentencing, coupled with parole-less sentencing, would ensure that criminals stayed in prison and served long sentences. Such a system of mandatory sentencing would act as an effective deterrent to would-be criminals without offending the disgusting a large portion of the population.

III. Comparison and Contrast — Сравнение и противопоставление

To live comfortably in Los Angeles, a resident of that city needs a car. A person's car becomes his or her own world, a world free from physical contact with others. A car in Manhattan, *on the other hand*, is more than unnecessary: parking and traffic make it a tedious struggle. People in New York walk most everywhere, and the sidewalks are packed with pedestrians, arms bumping, shoulders brushing against each other. A pedestrian in New York finds no other world to escape to, even with a Walkman stereo, a pedestrian cannot find solitude.

IV. Analogy — Аналогия

The canyon turned into an enormous, smoldering ashtray once the firemen finally contained the blaze. The once-green floor of the canyon was black from ash, and a few shrubs still burned *like* the butts of unfinished cigarettes in an ashtray. Smoke rose out of the canyon, it was the wet smoke of the extinguished fire. The once abundant brush now disintegrated underfoot *like* a long cigarette does under the pressure of a finger.

V. Cause and Effect — Причинно-следственные связи

Study habits have a greater effect on a student's grades than any other single factors. Many students may complain that they "just can't do math," or literature, or any other course they have trouble with, but their inability stems from faulty work habits. Granted, some people do excel in particular subjects and seemingly spend little time in preparation, but if they continue this habit they will eventually be overtaken by the hard worker who might lack some of the natural aptitude for a subject. At times it might seem virtually impossible to study every night for every class: a student can feel like a juggler running out of hands. When grades are issued, it is usually obvious what classes students have been serious about: these will be the classes in which they receive good grades/ Conversely, lower grades reflect a lack of serious study. All too often, students give up quickly on a class that does not "come naturally." However, this is nothing more than a feeble excuse. A good, diligent student will, through hours and hours of serious study, be able to come to an understanding of the material, and the grades earned will reflect this.

(From: REA's Handbook of English: Grammar, Style, and Writing. New Jersey: Research and Education Association, 1993. — P. 260–262)

Typical Grammar and Stylistic Errors — Типичные грамматические и стилистические ошибки

Different meanings depending on prepositions — Разный смысл предложения в зависимости от употребления предлогов.

Некоторые глаголы могут употребляться с различными предлогами, что, естественно, отражается на переводе. Сравните:

You will have to *answer for* your decisions. — Вы должны будете ответить *за* свои решения.

You will have to *answer to* the commission for your decisions. — Вы должны будете ответить *перед* комиссией за свои решения.

They *compared* our figures *to* other departments'. — Они сравнили свои цифры *с цифрами* других отделов.

They *compared* our figures *with* their sales record of other departments. — Они сравнили свои цифры *с результатами продаж* в других отделах.

We *correspond with* our French partners. — Мы *ведем переписку* с нашими французскими партнерами.

The handwriting of this document *corresponds to* that on the earlier letter. — Подчерк этого документа *соответствует* подчерку более раннего образца.

The copy *differs from* the original in several ways. — Копия *отличается от* оригинала по нескольким параметрам.

The figures in their report *differ with* those in our study. — Цифры, приведенные в их отчете, *отличаются от данных* нашего исследования.

The lawyer made a *reference to* the legislation. — Юрист сделал ссылку на действующее законодательство.

Tarn's **Babylon** is a scholarly *reference on* the downfall of the Persian Empire. — «Вавилон» Тарна является классическим примером падения Персидской империи.

Other problems with prepositions — *Другие проблемы с предлогами.*
Отсутствие предлога там, где он необходим:

NO: *At* their office and home, they try to be the same persons.

YES: *At* their office and *at* home, they try to be the same persons. — Они стараются вести себя одинаково на работе и дома.

NO: Mr. Smith gained his reputation *by* hard work and earnest dealing with his customers.

YES: Mr. Smith gained his reputation *by* hard work and *by* earnest dealing with his customers. — Мистер Смит заработал свою репутацию добросовестной работой и честным отношением к клиентам.

Необходимость употребления различных предлогов в пределах одного предложения.

NO: We are familiar and fond *of* Mr. Liles writings.

YES: We are familiar *with* and fond *of* Mr. Liles writings. — Мы знакомы с трудами мистера Лилес и находимся под их влиянием.

NO: Our manager was both influenced and annoyed *with* his customers.

YES: Our manager was both influenced *by* and annoyed *with* his customers. — Наш начальник не только находится под влиянием своих клиентов, но и сильно от них устает.

Раньше считалось неправильным, если предложение оканчивалось предлогом, но теперь это не так.

NO: They had no one *to* whom to turn.

YES: They had no one to turn *to*. — У него не было никого, к кому он мог бы обратиться.

NO: We have many problems *about* which to talk.

YES: We have many problems to talk *about*. — У нас есть много проблем, о которых стоит поговорить.

Problems with conjunctions — Проблемы с союзами.

Соблюдение эквивалентности структур в пределах одного предложения.

NO: Mary's main interests were *that she succeed* and *dancing*.

YES: Mary's main interests were *success* and *dancing*.

OR

YES: Mary's main interests were *that she succeed* and *that she danced regularly*. — Мери интересуется главным образом тем, чтобы добиться успеха, и танцами.

Соблюдение логического соответствия между структурами.

NO: Jack has shown a great deal of potential; *and besides*, he was given a job.

YES: Jack has shown a great deal of potential; *and for this reason*, he was given a job. — Джеку удалось полностью раскрыть свой потенциал, поэтому ему предложили работу.

NO: Either give me your promise you will stay three years or your letter of resignation.

YES: Either give me your promise you will stay three years or turn in your letter of resignation

OR

YES: Give me either your promise you will stay three years or your letter of resignation. — Или Вы даете мне обещание, что проработаете здесь три года, или Вы подаете заявление об увольнении по собственному желанию.

NO: The election returns came on Monday night *and* were not published in the morning paper

YES: *Although* the election returns came on Monday night, they were not published in the morning paper. — Хотя результаты выборов стали известны еще в понедельник вечером, они не были опубликованы в утренней газете.

That vs Which

Если подчиненное предложение несет в себе существенный смысл, то употребляется *that* без запятой, а если нет, то употребляется отделяемый запятой *which*.

THAT: The report *that* contained the formula was missing. — Эта формула была в отчете, которого сейчас нет. (Существенно то, что Вам нужна эта формула.)

WHICH: The report, *which* contained the formula, was missing. — Отчета, в котором содержалась эта формула, сейчас нет. (Существенно то, что отсутствует отчет).

THAT: The titles *that* are underlined will be printed in italics. — Подчеркнутые заголовки будут напечатаны курсивом. (Только подчеркнутые заголовки будут напечатаны курсивом, а остальные нет).

WHICH: The titles, *which* are underlined, will be printed in italics. — Все заголовки подчеркнуты, и все они будут напечатаны курсивом.

Dangling participles — «Висячие» причастия

Всегда должно быть ясно, к какому слову привязано причастие.

NO: No one noticed the danger, working hard.

YES: No one noticed the danger, because everyone was working hard. — Никто не заметил опасности, потому что все напряженно работали.

Misplaced Modifiers — Неправильное употребление модификаторов

Необходимо следить за правильным порядком слов в предложении и правильным использованием модификаторов. Иначе непонятно, кто выполняет то или иное действие.

NO: On correcting the letter, her errors became apparent.

YES: Her errors became apparent when the letter was corrected. — Ее ошибки стали очевидными после проверки письма.

NO: Newspapers reported our travels in every country.

YES: Newspapers in every country reported our travels. — Наши путешествия освещались газетами каждой страны, где мы успели побывать.

Ambiguous pronouns — Двусмысленность в употреблении местоимений

Местоимения должны употребляться так, чтобы всем было ясно, кто выполняет то или иное действие.

NO: When Ann saw Mary, she told her that she would be happy to help her with the project.

YES: When Ann saw Mary, Mary told her that she would be happy to help Ann with the project — Когда Анна увидела Мери, та сказала ей, что с удовольствием поможет Анне с работой над проектом.

NO: Andy charged so high a price for the job that is generally considered unethical.

YES: Andy charged so high a price for the job that it is generally considered unethical. — Энди запросил за свою работу такую высокую цену, что все сочли его поведение неэтичным.

Lack of parallel structure — Отсутствие параллелизма в структуре

Подобные элементы предложения передаются одинаковой грамматической структурой.

NO: The instructor explained the problem, method, and the tools that we were to use.

YES: The instructor explained the problem, method, and tools that we were to use. — Учитель пояснил суть проблемы, метод ее решения и используемые инструменты.

NO: You can use this form to apply or if you want to change your status.

YES: You can use this form to apply or to change your status — Вы можете воспользоваться этой формой для того, чтобы сделать заявку или изменить свой статус.

NO: That book was both helpful and contained a lot of information.

YES: That book was both helpful and informative. — Книга была полезной и информативной.

Run-on sentences — Повторы внутри предложения

Обычно это два подобных предложения либо одно предложение с уточняющей ее фразой, разделяемые запятой. Между ними должны существовать логические связи.

NO: Alan keeps failing, he keeps trying.

YES: Alan keeps failing, but he keeps trying. — Несмотря на то, что Алан продолжал терпеть неудачи, он не оставлял попыток добиться успеха.

NO: The whole team was happy, even the manager was happy.

YES: The whole team was happy, even the manager. — Весь коллектив был доволен, даже руководитель.

Short, choppy sentences — Короткие прерывистые предложения

Писать короткими предложениями вполне допустимо, но они должны быть связаны между собой логически.

NO: People change. Places change, Robert felt this. He had been away for ten years.

YES: On returning after a ten-year absence, Robert had a strong feeling of how people and places change. — Возвратясь домой после десятилетнего отсутствия, Роберт с новою силою ощутил, как изменились места и люди.

Wordiness — Лишние слова («Масло масляное»)

Эффективное письмо предусматривает точность и лаконичность. Поэтому тщательно следите за отсутствием смысловых излишеств (wordiness).

NO: The medical exam that they gave me was *entirely complete*.

YES: The medical exam they gave me was *complete*. — Наконец они завершили мое медицинское обследование.

NO: It shall be our aim to ensure proper health care for *each and everyone* of the people in Russia.

YES: Our aim shall be to ensure proper health care for *all* Russians. — Нашей целью должно быть обеспечение надлежащего уровня здравоохранения для всех россиян.

Rambling sentences — Бессвязные предложения

Слишком длинные, кажущиеся бесконечными, предложения, которые рассеивают внимание читателя. Считается, что длина предложения не должна превышать двух печатных строк.

NO: Everyone knows a person like that, a person who has no concern for others, who will pretend to be a friend, but only because he profits from the relationship, and he never really gives of himself, he just takes, and one cannot call him a friend in any sense of the word.

YES: Everyone knows a person like that, a person who has no concern for others. He will pretend to be a friend, but only because he profits from the relationship. He never really gives of himself, but he just takes, and one cannot call him a friend in any sense of the word. — Все знают подобных людей, которым нет дела до других. Они заводят друзей только тогда, когда им это выгодно, стремятся только брать и ничего не отдавать, и никто не может назвать их друзьями в любом смысле этого слова.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Выберите нужное производное слов в скобках и вставьте в предложение. Первое дано как образец.

Comparing/ Contrasting

The portrait shows a lot of talent. A very good (like) *likeness*.

1. I offered him \$ 400, and he wanted \$ 500, so we split the (differ)
_____ and settled on \$ 450.

2. I had a great (distinct) _____ of being invited to speak at the meeting.
3. We have to find out more before we can make a proper (compare) _____.
4. It seemed hardy (like) _____ that they would agree to a discount.
5. They were gentlemen in their early thirties, but that was only (resemble) _____.
6. There were points of (similar) _____ between them.
7. 'Judgment' is a (vary) _____ spelling of 'judgment'.

Expressing Cause and Effect

II. Вставьте в предложение правильные слова в скобках. Первое дано как образец.

1. Salaries fell last quarter. _____ motivation to work has decreased. (As a result of/ Therefore)

Salaries fell last quarter. Therefore, motivation to work has decreased.

2. _____ wage and price increases, almost everyone is hurt. (Thus/ As a result of)

3. A rise in incomes will create increased purchasing power, _____ stimulating demand for goods and services (as a consequence/ thus)

4. He has to earn lots of money _____ he can buy his children nice food and clothes. (as a consequence/ so that)

5. I nearly failed to submit a report on time _____ going there. (therefore/ as a result of)

6. _____ inadequate policy, this report was not published. (As a consequence of/ Thus)

7. Obviously, _____ the whole report must be written on the basis of the Results. (so that/ therefore)

Simplifying Sentences

III. Упростите предложения (начало предложения в скобках дано как подсказка).

1. It should be noted that good summaries and simplifications will in time find their way into textbooks.

(Note that ...)

Note that good summaries and simplifications are to find their way into textbooks

2. The intention of the IRS is to audit the records.

(The IRS ...)

3. Our discussion concerned a tax cut.

(We ...)

4. There is a need for an analysis of the intensity of library use to provide a reliable projection of new resource requirements.

(We must analyze . . .)

5. Our analysis of the results of the experiment still did not provide an explanation of why the failure occurred.

(When we . . . , . . .)

6. The successful implementation of a new curriculum depends on the cooperation of faculty with students in setting achievable goals within a reasonable time-frame.

(In order to . . . , . . .)

7. It is my understanding of the reason that the significance of the results is not discussed or not discussed adequately.

(I understand ...)

Careful, Balanced Style

IV. Соотнесите левую и правую части таблицы.

1. Giving both sides of an argument	a. substantially/ relatively/ slightly more...
2. Making a statement less general	b. usually/ typically/ some of the findings...
3. Making a statement less certain	c. in general/ on the whole/ however...
4. Making a comparison less strong	d. on balance/ taking all the above into consideration...
5. Concluding	e. it seems/ appears that/ tends to be...
6. Unity is the continuity of a single idea (the thesis)	f. to help the text flow and progress logically and clearly.
7. Coherence means that each point should be linked to the previous and following points	g. throughout the document.

Linking Words

V. Соотнесите левую и правую части таблицы.

1. Contrast	a. especially/ above all/ in particular
2. Adding another point	b. as a result/ therefore/ for this reason
3. Examples	c. in relation to/ regarding/ with reference to
4. Alternatives	d. however/ nevertheless/ on another point
5. Real situation	e. either ... or/ alternatively/ instead of
6. Something is obvious	f. in other words/ that is to say/ i.e.
7. Most important point	g. clearly/ obviously/ of course
8. Rephrasing	h. in fact/ actually/ as a matter of fact
9. New topic	i. in addition/ moreover/ on another point
10. Result/ consequence	j. for example/ for instance/ e.g.

Summarizing and Drawing Conclusions

VI. Приведите в соответствие английские фразы из левой колонки и их функции в правой колонке.

<i>Phrase</i>	<i>Function</i>
1. By the way	а. Начать новый пункт
2. As I was saying earlier	б. Закрывать пункт
3. In a nutshell	в. Отступить
4. That deals with the question of actions	г. Соединить два пункта
5. I'll come to that point later	д. Сослаться на предыдущее
6. Let me conclude by saying	е. Сослаться на последующее
7. Let's turn to the question of	ж. Вернуться к структуре
8. There's a further point I'd like to make	з. Добавить пункт
9. This brings me to the next point	и. Резюмировать
10. Let me get back to what I was saying	л. Заключить

VII. Прочитайте и переведите текст. Выпишите и выучите незнакомые слова.

A checklist for editing

Purpose

Will the reader know — early in the piece — why you are writing?

Content

Keeping the intended reader in mind, is the information complete? Is it accurate?

Should any information be added, deleted, modified?

Are the points adequately, but not excessively, developed?

Organization and Layout

Would the information be clearer, or have greater impact, if it were reorganized?

Does each idea proceed logically from the previous idea?

Is the layout functional and appealing? Does it highlight important points?

Paragraph Structure

Does each paragraph make one major point?

Is each major point explicitly stated?

Can long paragraphs be divided or short ones combined?

Style and Tone

Is the language specific, natural, and appropriate to the reader?

Can unnecessary words or phrases be deleted?
Are sentences varied in structure and in length?
Is the piece direct, clear, easy to read?
Does it flow smoothly?
Is the tone consistent with your purpose?

Mechanics

Is the grammar correct throughout?
Is the punctuation correct throughout?
Are all words spelled correctly?

Для представителей многих профессий регулярное ведение записей является неотъемлемой частью работы. Прежде всего, это касается секретарей и работников канцелярии. Всем сотрудникам офиса приходится иметь дело с письмами, отчетами, протоколами собраний, читать специальную литературу, просматривать рекламные материалы, объявления в газетах и вести журналы регистрации. Ожидается, что все они умеют редактировать, вычитывать и корректировать тексты.

Эффективное чтение требует неотрывного внимания. Вначале рекомендуется бегло просмотреть материал, обратив внимание на общее содержание и характер информации. Выборочно перечитывая разделы, выделяйте конкретные факты, статистику, обращая внимание на иллюстрации и текстовый материал, которые вас действительно интересуют. Сортируя деловую корреспонденцию, не забывайте об информации, содержащейся на бланках и темах (предмете) писем (сокращенно Re.: или Ref.:). Работая со специальными журналами, прежде всего, просматривайте их содержание и аннотации. Такие текстовые материалы, как телефонные сообщения и мейлы (см. Emails) пишут в неформальном (ближе к разговорному) стиле в отличие от деловых писем (см. Business Letter).

Этапы развития навыков письма:

- сбор необходимой информации (pre-writing);
- написание первого наброска (writing the first draft). Когда вы пишете черновик, вам приходят на ум свежие идеи;
- взгляд со стороны, т.е. чтение черновика вашими сотрудниками (peer editing), что позволит значительно улучшить его текст;
- редактирование (revising or editing) включает добавление новой информации, исправление ошибок, изменение структуры текста и т.д.;
- переписывание документа в чистовой вариант (rewriting) с учетом всех замечаний; при этом также могут возникать новые мысли;
- вычитывание (proofreading): проверка документа на правописание и пунктуацию.

К текстовым сообщениям мы относим разнородные текстовые материалы, которые трудно поддаются классификации (анкеты, запись телефонных сообщений, объявления, реклама).

Рекламные объявления. Чем длиннее объявление о работе, тем дороже стоит его напечатать. В целях экономии работодатели выбра-

сывают лишние слова и используют сокращенные формы слов. Ниже приводится список аббревиатур, наиболее часто используемых в объявлениях о работе (вакансии):

am — утро (до 12 дня)

appt — назначение

asst — ассистент

bfts — льготы

co — фирма

coll — колледж

comm — комиссия

dept — отдел

EOE — работодатель, предоставляющий равные возможности

eve — вечер

ex, exc — отличный

exes — управляющий

exp — опыт

exp'd — опытный

F — женщина/ пятница

F/T — полный рабочий день

gd — хороший

guar — гарантируется

hr — час

hrs — часы

HS, hs — средняя школа

immed — немедленный

ins — страховка

K — тысяча

Lic, Lic'd — лицензия, с лицензией

M — мужчина/ понедельник

mech — механик

med — медицинский

mfg — производство

mgr — производитель

mgr — руководитель

min — минимум

ntl, nat'l — национальный

nes — необходимо

no — номер

ofc — офис

oppty — шанс

pd — оплачиваемый

perm — постоянный

pm — время с 12 дня до 12 ночи

pref'd — предпочтительный

P/T — неполный рабочий день

ref — рекомендация

req — требуемый

sal — зарплата

secty, secy, sec — секретарь

supr — руководитель

tech — техник, технический

temp — временный

trnee — стажер

vac — отпуск

w/ — с

wk — еженедельный/ работа

wkends — уик-енды

wpm — слов в минуту

yr — год

yrs — годы

Example — Пример

Want ad — Объявление о работе

AUTOMOTIVE PARTS
COUNTER SALESPERSON 1
2 Years Experience 2
High School graduate 3
5 days, Mon.-Fry., \$ 15/ hour 4
Apply in person 5
WooTech Ltd. 6
Cleveland, 451 Melrose Ave. 7

1 — тип работы, 2 — требуемый опыт работы; 3 — требуемое образование; 4 — условия работы и оплата; 5 — как обращаться, 6 — название фирмы; 7 — адрес фирмы.

Informal Style — Неофициальный стиль

Typical phrases — Типичные фразы

Previous contact — Ссылка на предыдущие контакты

Thanks for your email. / Re your email. — Спасибо за мейл/ Ссылка:

Ваш мейл.

Sorry, I haven't written for ages, but I've been really busy. — Извини, я не писал целую вечность, был очень занят.

Reason for writing — Причина написания

Just a short note about... — Несколько слов о...

I'm writing about... — Я пишу о...

Please note that ... — Отметьте, пожалуйста, что...

Here's the... you wanted. — Вот то, что вы хотели.

I got your name from N. ... — N. сообщил мне ваше имя.

Asking for information — Просьба о предоставлении информации

Can you tell me a little more about... — Не могли бы вы рассказать немного больше о...?

I'd like to know... — Я хотел бы знать...

Please send me... — Пришлите мне, пожалуйста...

Giving information — Предоставление информации

Just a note to say... — Я хотел бы сказать, что...

We can confirm that... — Мы можем подтвердить, что

Good news! — Хорошие новости!

Sorry, I can't attend the meeting. — К сожалению, я не смогу прийти на собрание.

Promising action — Обещание действия

I'll look into it. — Я вникну в проблему.

I'll get back to you soon. — Я вскоре свяжусь с вами.

Offering help — Предложение помощи

Do you want me to.../ shall I...? — Я должен...?

Let me know if you'd like me to... --Сообщите мне, должен ли я...?

Final comments — Комментарии в конце письма

Thanks again for... — Еще раз спасибо за...

Let me know if you need anything else. — Сообщите, если вам понадобится что-либо еще.

Just give me a call if you have any questions. My number is... — Позвоните, если возникнут вопросы. Мой номер телефона...

Enclosures — Сообщение о приложениях

I've enclosed/ attached... --Я вложил...

Here's the...you wanted. --Вот то, что вы хотели.

Closing — Концовка

Looking forward to ... (+ ing) — С нетерпением жду...

Best wishes to... — Привет...

Speak to / See you soon. — Увидимся.

Best regards/ all the best. — Всего наилучшего.

Bye (for now)/ So long. — Пока.

Tests and Assignments — Тесты и задания

Business Forms

Заполните пропуски словами, выделенными курсивом.

mobile phone number business address company date of birth date of filling the form first name second name marital status place of birth postcode email position

_____ first name _____	DEBORA ALISON
_____	4 KITTY LANE BRIGHTON
_____	068-681762
_____	MCRONALD
_____	2 FEBRUARY 1978
_____	SINGLE
_____	20 MAY 2012
_____	MINSK, BELARUS
_____	MARKETING ANALYST
_____	PAN ELECTRONICS
_____	NW6 711
_____	INFO_DA@GMAIL.COM

I. Переведите и озаглавьте документы.

a) Office manager required in large office with ideal working conditions: five-day week; two-week annual holidays with pay. Write starting experience and salary required. Applicants should send their applications and a CV to.... Deadline for applications: 7 November c.a.

b) Please submit your cover letter and application (including full resume and photocopies of relevant certificates). Salaries are commensurate with experience and will reflect the importance of the positions. Relocation assistance will be offered where appropriate. If you feel you have the qualities to make a contribution to the future success of our company, please apply with a detailed CV and contact telephone to.... Closing date for applications: (date).

c) Mr. Bell,
 Ms. Hylton called at 11.20 a.m. Wants to change appt. for tomorrow p.m. Call her at 862-91-64.
 George Harp

d) TO: William Matthews
 DATE 3/21 TIME 4:00
 WHILE YOU WERE OUT

Mr./ Ms. Roger Wood
 OF Black & Co.
 PHONE: 780-3726

Unable to meet for lunch Friday.
 Wishes to reschedule for Monday.
 Call him if Monday is no good.

e) Box Office
 New York City Ballet
 New York State Theater
 Lincoln Center
 New York, NY 10023

Enclosed are a self-addressed, stamped envelope and a check for eighty dollars (\$ 80.00). Please send me two (2) tickets for the best possible seats for *The Swan Lake* ballet for Sunday evening November 11 or for *The Nutcracker* Monday evening, November 12. Location is important, but I will be in new York for those dates only, so I would appreciate the best possible seats you can give me for one of two those dates. Thank you.

II. Приведите в соответствие близкие по значению фразы, написанные в разговорном/ неформальном и официальном/ нейтральном стилях.

<i>Informal</i>	<i>Formal/ Neutral</i>
1. What do you need?	a) With reference to...
2. Don't forget...	b) I can assure you that...
3. Sorry, I can't make it.	c) I would be grateful if you could...
4. I'm sorry to tell you that...	d) Please let us know your requirements.
5. I promise...	e) Please accept our apologies for...
6. I need to...	f) We would like to remind you that...
7. Shall I...?	g) I look forward to meeting you next week.
8. I'm sorry for...	h) It is necessary for me to...
9. Re...	i) I am afraid I will not be able to attend.
10. See you next week	j) We regret to advise you that...

III. Исправьте ошибку в каждом предложении.

1. I am write with regard to your recent mail. *I am writing* _____
2. Please send me your comments until Monday at the latest. _____
3. Please find attach my report, as promised on Wednesday meeting.
4. I look forward to receiving this information so soon as possible.
5. I'm sorry I haven't written for ages, but I been really busy. _____
6. Can we meet at 5 March at 2 p.m. instead?
7. Sorry, I don't can help you on this matter.
8. I look forward to meet you next week.
9. I am really appreciate your kindness during my stay in Paris.
10. At the meeting we will discuss the follow points.

IV. Добавьте одно пропущенное слово. Первое дано в качестве примера.

1. With reference __to__ your email sent 15 May.
2. Thank you sending me the material I requested.
3. We are writing to inform that...
4. I apologize the delay.
5. Please get back me if there's anything else.
6. We would appreciate if could...
7. What time would convenient for you?
8. If you like any more details, just let me know.
9. It was good to meet you the conference in Brighton.
10. I look forward to hearing you soon.
11. Thank you for the invitation visit your company.
12. Regarding inquiry, I've attached all the information you need.

V. Проверка правописания. Найдите и подчеркните 16 неправильно написанных слов. Выпишите и пронумеруйте правильные варианты.

Hi, Alex! Thanks for your message, wich I received a week ago. Sorry, I haven't replied before now, but I've been realy busy. Actually, its good news — I've got a job! I went for loads of interviews and finaly I was sucessful — I'm working for a small independent record company. The job is very interesting — I help to organize tours for the groups, make arrangements for there accomodation in the cityes where they play, things like that. I've been doing this since the begining of March, and it's great — completely diferent from my old job working in the restaurant! It's a good oportunity for me. I hope if the people in the company like me, I'll get more responsabilities and more money. Than I could ever think about visiting you. Anyway, keep in touch, and I look foward to seeing you soon.

VI. Проверка знания синтаксиса. Перепишите текст, подставив а) прописные буквы, б) апострофы, в) две запятые, г) одно двоеточие и д) две точки с запятой.

Doris have you read chris report yet? I think its main conclusions are correct. This is basically what hes saying sales are flat and have been so for months theres no new products in the pipeline despite our large r&d budget and our share price is at the lowest point since last december. I would like the board to take it seriously.

VII. Соотнесите название и содержание документов.

1. agenda	a). CitiCom Announces Move to New Headquarters CityCom Chairman James Baldoni will cut the ribbon at the opening ceremony for the company's new head office facility in Croydon on Thursday, April 2 nd
2. invoice	b). 5. It was agreed that Mr Wolf will conduct a detailed study and write a report by the end of the month. The next meeting will be on ...
3. sales report	c). 8.1. In the event of delay in delivery of the equipment the Seller is to pay the Buyer a penalty at the rate of 1.0% of the total contract value for every week of delay
4. minutes	d). The Strategic Cost Steering Committee was asked to conduct a review of the Company's operating costs and to outline suggestions following the Management Advisory's Board decision to examine the feasibility of obtaining a 10% reduction in total costs in the coming fiscal year
5. annual report	e). 115 units of YX89 at \$23.50 per unit \$2,702.50 Less 15% discount \$405.37 Plus VAT at 17.5% \$402.00 Plus postage and packing \$210.00 Total \$2,909.13 Payment within 30 days of issue
6. newsletter	f). To: Judy Pohl From: KDM Subject: Planning meeting Date: 14 March There will be a meeting in my office at 10 am tomorrow. Please take your draft
7. contract	g). 1. Minutes of the last meeting and matters arising. 2. Problems in D section
8. memo	h). Please remit full amount in US dollars to the above address within 30 days of receipt of Invoice and complete the form at the bottom of the page. If you are not fully happy with our goods...
9. letter	i). You will find enclosed my CV. Yours faithfully
10. order form	j). Figures for the Eastern region are good enough though the seasonal fall in sales of the GX12 is stronger than usual and a major effort will be necessary to bring sales up to target by the end of the quarter

Электронная почта постепенно превращается в наиболее распространенную форму коммуникации в деловом мире. Она широко используется для передачи таких коротких внутриофисных сообщений, как просьбы, инструкции, рекомендации, протоколы собраний, сообщения о результатах работы и пр. Кроме того, электронная почта — относительно дешевое, быстрое и эффективное средство сообщения между работниками, фирмами, заказчиками и поставщиками. Мейлы широко используются также в международной переписке. С юридической точки зрения, электронные сообщения могут быть представлены в судах и служить доказательной базой.

Пользуясь электронной почтой, необходимо следить за тем, чтобы информация была полной (исчерпывающей). Электронные сообщения обычно короче, чем другие формы коммуникации, а их язык простой и точный. В одном сообщении обычно звучит только одна тема. Следует соблюдать субординацию по отношению к вышестоящим лицам и внешним партнерам, хотя характер общения с коллегами по офису может быть относительно неформальным. Существуют специальные аббревиатуры, характерные для электронных сообщений, например: BTW = by the way (кстати) FYI = for your information (к вашему сведению).

Отвечая на электронную почту, не ограничивайтесь словами «да» или «нет». Подтверждайте полученную информацию и помните о том, что она автоматически становится доступной для многих пользователей Интернета. Поэтому не спешите отсылать излишне эмоциональные или конфиденциальные сообщения. Язык написания мейлов, как и другие текстовых сообщений, обычно неформальный (см. Text Messages — Текстовые сообщения, Faxes — Факсы и Memos — Меморандумы), хотя он варьирует в зависимости от характера сообщения и статуса адресата.

Структура

(обязательные элементы выделены полужирным шрифтом)

a	from:	Имя того, кто посылает сообщение
b	to:	Имя (имена) получателей сообщения
c	Сс:	Имя (имена) людей, которые также получают данное сообщение
d	Всс:	Имя (имена) людей, которые в тайне от адресата получают данное сообщение
e	Sent:	Дата (время) отсылки
f	Subject:/ Re:	Предмет: информация о содержании сообщения

g	Attachment	Прилагаемые файлы
h	Opening:	Обращение: Hello, Hi, Dear Mr. Smith, Dear Sales Reps
i	Body of the email	В тексте сообщения: можно использовать грамматические сокращения и опускать знаки препинания
j	Closing	Концовка: Best wishes, All the best, Sincerely, Yours sincerely
k	Name and job title	Автор сообщения и его/ ее должность

Example — Пример

Dear Gregory,
We've now asked for payment for the last month three times. This isn't good enough. Please send us soonest. Jack'll call tomorrow if no news.

Best regards,
Alice

Typical phrases — Типичные фразы

Exchanging information

Could you send copies of the invoices asap? — Не могли бы вы при-
слать, как можно скорее копии счетов-фактур?

Are you going to Monday's Marketing meeting at 10 am? — Вы идете
на собрание отдела маркетинга, которое состоится в понедельник
в 10 утра?

I'm sending you the board's recommendations with this mail. — В этом
сообщении вы найдете рекомендации Правления.

Just to let you know, I'm sending the attached minutes of yesterday's
Production meeting to all the participants. — Для вашего сведения:
я рассылаю протоколы вчерашнего собрания производственного от-
дела всем его участникам.

Could you mail me the sales figures for previous month by 3 pm? — Не
могли бы вы прислать мне данные по продажам за последний месяц
до 3 часов дня?

Here is the leaflet on the new product you asked for (see attachment). —
Здесь запрошенный вами рекламный проспект по новому товару (см.
приложение).

Let me know your vacation schedules for summer months. — Сообщи-
те мне, пожалуйста, графики ваших летних отпусков.

Please note that today's appraisal meeting has been cancelled. It will be
rescheduled for the same time next Tuesday. — Для вашего сведения:
аттестация сегодня не состоится. Заседание переносится на следу-
ющий вторник в то же время.

I'm sending you the invoice as requested, in the attached mail. —
В приложении вы найдете нужную вам счет-фактуру.

Requests — Просьбы

Please could you... — Не могли бы вы...?

Can I have...? — Могу ли я получить...

I would appreciate your help on this. — Я был бы благодарен за помощь в этом вопросе.

Replying to emails — Ответы на мейлы

Thanks for your mail/ attachment. — Благодарю вас за сообщение/приложение.

Thank you for cooperation. — Благодарю вас за сотрудничество.

I got your mail, thanks. — Я получил ваше сообщение, спасибо.

Thanks for the latest section. Whole thing by Monday 10 am? — Спасибо за последний раздел. Полностью в понедельник к 10 утра?

Sorry, I could not get back to you yesterday. — Извините, я не смог вчера с вами связаться.

Here's the latest version as promised. — Вот последняя версия, как я обещал(а).

Bill, next Wednesday's fine but can we make it 11.30? — Билл, следующая среда меня устраивает, договариваемся на 11³⁰, ОК?

Your report looks good but you should sharpen up the beginning. OK? — Ваш отчет звучит нормально, но необходимо заострить начало, хорошо?

See to it. I will call tomorrow if no news. — Я прослежу за этим. Завтра перезвоню, если не будет новостей.

Yes, I will be at the Marketing meeting at 10 am Monday. — Да, я приду на собрание отдела маркетинга в понедельник в 10 утра.

Thanks for the information about the appraisal meeting. I'll make a note of it. — Спасибо за информацию об аттестации. Возьму на заметку.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Переведите текст мейла на русский язык.

Arranging an Appointment

Dear Prof. Morris

I wonder if I might have a word with you about my contract termination. Would you let me know when it'd be convenient? Except Friday. Please let me know if we could meet at my place.

Sincerely,

Judy Mason

II. Переведите и оформите текст для передачи по электронной почте.

Dear Prof. Morris

Sorry, I must postpone my appointment with you on Tuesday. Unfortunately, I have some urgent business at the University regarding my

accommodation. May we arrange another day? I am still available any day except Friday.

Respectfully
Judy Mason

III. Соотнесите части таблицы. Переведите тексты на русский язык.

(a) Dear colleagues,

1. I need to know	a. your vacation dates to me by April 1, 20...
2. please send	b. for cooperation
3. send the information	c. your vacation schedules for summer months
4. thanks	d. to my electronic mailbox: Joan T.

Best wishes
Joan Turner
Personnel Manager

(b) Hi, Team.

1. I'm sure you will all agree	a. Mr. Bernard's decided to award you all an extra 5% bonus
2. as you know	b. all your hard work
3. but it looks that	c. that our work last quarter was a great success
4. to show his appreciation	d. we'll exceed our targets in every area
5. Thank you for	e. we are still waiting for the final figures

All the best
Jeffrey Wilson

IV. Соотнесите части таблицы, дополнив их правильными обращением и концовкой.

Dear Mr. Smith Dear colleagues Dear Sir/ Madam

1. Thank you	a. the 100 cases you ordered left our warehouse yesterday
2. I have checked everything with	b. for your mail
3. I can confirm that	c. tomorrow in the afternoon
4. They should arrive at the destination	d. in the attached file
5. You will find a copy of the invoice	e. Mr. Cooper, our Production manager

Yours sincerely Yours faithfully Yours
Doris Palmer
Personal Assistant

V. Отредактируйте электронное сообщение, упростив его.

Subject: Visit of Ms Wood from Milano Textiles to our company tomorrow.

Tomorrow we will take the pleasure to welcome Ms Wood from Milano Textiles as a visitor to our company. Her company intends to place a large order with us, and we hope that this will become a long-term business relationship. It is therefore very important to make a good impression, and all the staff in your department should know about the visit and be as helpful as possible. They would greet her by name, answer any questions she asks, explain procedures etc. She will be looking around the company from about 11 a.m., after her meeting with me. I would like to make sure that there is someone present in every section, in case she has any questions. Thank you for your cooperation in this matter.

VI. Заполните линию «Предмет» для каждого электронного сообщения, выбирая из ящика и учитывая, что Re — сокращение от regarding (что касается, касательно). Один из вариантов будет лишним.

Action re contract Meeting 12/5 Re your advertisement Special Offer!
Shipping confirmation Regarding your order

Message 1.

Subject _____

Re your last email, we are in the process of arranging the meeting scheduled for 12 May, but there are still a few details I need from you. Do you want me to book hotel accommodation for you — or will you sort it out at your end? Also, could you send me something about the Vienna project you were involved in last quarter? It would be helpful to have something to circulate before the meeting. Please send a copy of any relevant reports. Regards, Sheila.

Message 2.

Subject _____

Sorry for the delay in replying — I've been out of the country on business. Unfortunately, the items you ordered are out of stock, but we're expecting delivery by the end of the month. I'll get back to you as soon as they arrive. If you need any further information, feel free to contact me.

Message 3.

Subject _____

Robert, I've mailed Clair and Alan about the changes to the contract. Shall I have a word with Clair to make sure she understands what's going on? You work with Alan — could you talk to him? Thanks in advance.

Message 4.

Subject _____

Good news! Subscribers to our email newsletter can take advantage of fantastic price savings in our March sale. I've attached a .pdf file that gives full detail, or alternatively, just click on the link below. You can order over the web or by email — our customer service staff is standing by. Best wishes!

Message 5.

Subject _____

Just a short note to let you know that we received your order. We can confirm that the items were sent by mail today. To track your order click on the link below. If you need more information, just let us know.

Regards. Michelle.

Несмотря на широкую популярность электронной почты, факс остается более надежным средством передачи информации. Он лучше выполняет ряд бизнес-функций и очень распространен во многих странах. Факсы посылают в таких случаях, когда необходимо разместить и подтвердить заказ или бронирование, сделать запрос или ответить на него, обратиться с просьбой или подтвердить факт оплаты счетов, попросить принять какие-либо меры, разослать приказ (циркулярное письмо) и т.д. По факсу передают такие документы, как счета-фактуры, формы заказов, рекламные проспекты и прочие материалы, содержащие схемы, оттиски печати, фотографии и иллюстрации. В большинстве случаев оригиналы договоров и других юридических документов в целях экономии времени сначала отправляют по факсу, а позднее посылают курьерской или другими видами почты.

По стилю написания факсы могут быть официальными и полуофициальными, что определяется их формой и содержанием. Порядок элементов в структуре факса (b—f) может быть разным. В тексте допускается грамматические сокращения и отсутствие знаков препинания в заключительной части.

Структура

a	Letterhead	Информация на бланке
b	To:	Имя получателя факса
c	From:	Имя человека, отсылающего факс
d	Fax number:	Номер факса
e	Date:	Дата
f	Number of pages:	Число страниц
g	Opening	Приветствие
h	Body of the fax	Основная часть факса
i	Closing	Заключительная часть
j	Signature	Подпись

Example — Пример

Fax-message — Факс

Bridge Insurance Ltd.
28 Eastern Avenues
London, WC1 4AT
Tel. 020 7845612

To: Jeff Albright, Lesley Communications
From: Cliff Raynold, MD
Date: 12 September, 2012
Number of pages: (including this) 1

Dear Jeff,

I've decided to attend the conference between the above dates (14–17 March). Please, let me know the details of accommodation and itinerary. Send me also some information and possibly photos about restaurants and night clubs in the vicinity. Thanks in advance.

I look forward to hearing from you.

Cliff

Typical phrases — Типичные фразы

Problems with fax transmission — Проблемы с передачей по факсу

The first fax transmission was difficult to read. — Ваш первый факс было трудно прочитать.

Someone using this fax number tried to fax us this morning. — Сегодня утром кто-то пытался оправить нам факс с этого номера.

Our fax machine ran out of paper. — В факс-аппарате закончилась бумага.

Placing orders and bookings — Размещение заказы и бронирование

Thank you for sending the order for... — Благодарю Вас за присланный мне заказ на...

We wish to place an order for/ to book a flight... — Мы хотели бы разместить у вас заказ на/ забронировать рейс...

Please let me know by return fax if you can meet our order/ accept our booking. — Сообщите мне, пожалуйста, ответным факсом, сможете ли вы выполнить/ принять наш заказ.

We look forward to receiving your shipment/ acknowledgement/ confirmation. — С нетерпением ждем положительного решения об отправке/ подтверждения заказа.

Confirming orders and bookings — Подтверждение заказов и брони

Thank you for your order No.123 / booking dated 2nd April. — Благодарю вас за заказ № 123/ бронирование от 2 апреля.

Your order/ booking is receiving our immediate attention. — Наши сотрудники немедленно займутся выполнением вашего заказа/ бронированием.

We believe the quality of our products/ services will meet your requirements. — Надеемся, что вы будете удовлетворены качеством наших товаров/ услуг.

Giving information and answering inquiries — Предоставление информации и ответ на запросы

We thank you for your inquiry dated/ of... — Мы благодарим вас за запрос от...

We are happy to fax you the information you require. — Мы с удовольствием передаем по факсу необходимую вам информацию...

In accordance with your request for information... — Отвечая на запрошенную вами информацию...

Please find herewith the required price-list. — Прилагаем запрошенный вами прейскурант.

After much reflection and discussion, we have decided to do the following: — После продолжительного обдумывания и обсуждения мы решили сделать следующее:...

Requesting action — Побуждение к действиям

Refax — Попробуйте послать еще раз...

Resend — Отправьте еще раз...

Write... — Напишите...

Send... — Пришлите...

See to... — Проследите...

Make arrangements for... — Организуйте...

Cancel... — Отмените...

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Вставьте нужные наречия. Переведите текст факса на русский язык.

*efficiently belatedly carefully daily immediately improperly
slowly later promptly initially*

TO: Mr. Bruce Megan, Supervisor

FROM: Pamela Bell, Assistant

DATE: September 26, 20__

SUBJECT: Mailroom Delays

At your request, I have looked _____ into the problem of mailroom delays. Departments are receiving mail _____ for a number of reasons:

1. Some mail is addressed _____. So it is sent _____ to the wrong department and must _____ be forwarded.
2. The mailroom is understaffed. The clerks handle mail as _____ as possible. But they get to each department _____. They cannot cover all the departments _____. This problem should be dealt with _____. Complaints are mounting _____.

II. Соотнесите выражения и их перевод.

1. have agreed as follows	a. когда вам будет удобно
2. without notice	b. без предупреждения
3. at short notice	c. в свое время
4. in due course	d. как вы считаете нужным
5. awaiting your reply	e. договорились о следующем
6. at your earliest convenience	f. в нашу пользу
7. at your opinion	g. поздно сообщили
8. in our favor	h. ждем вашего ответа

III. Соотнесите части таблицы.

Booking a Flight

Dear Sir/ Madam,

1. I would like to fly	a. as early as possible that week
2. Another option is to fly	b. from Moscow to Glasgow on 2 nd February
3. Would you kindly	c. morning flights economy class
4. I would prefer	d. reserve a seat for me (one way)

Yours faithfully,

IV. Соотнесите части таблицы.

Reserving a Room at a Hotel

(a) Dear Sir or Madam,

1. I would be grateful	a. sometime in the early evening
2. I am going to stay in Liverpool	b. if you need a deposit
3. My wife and I will be arriving	c. from 11 to 16 June inclusive
4. I hope your prices	d. if you would reserve a double room for me (with bathroom or shower)
5. Please confirm this booking and let me know	e. are not subject to seasonal changes

Yours faithfully,

(b) Dear Sirs,

1. Two senior directors of Nissan company	a. continental breakfast served in their rooms
2. Could you please reserve	b. will be visiting our St. Petersburg headquarters next week
3. The directors will require	c. at the hotel at about 5 .00 p.m.
4. They particularly want	d. two single rooms with showers from the 12 th to the 14 th of March, inclusive?
5. We expect them to arrive	e. your confirmation by return
6. We look forward to	f. to be on the top floor overlooking the Park

V. Выберите фразы, характерные для официальной и неофициальной переписки, и приведите таблицу в соответствие.

<i>Content</i>	<i>Formal/ neutral</i>	<i>Informal</i>
Asking for information	1. Can you tell me a little more about...? 2. Please send me...	3. Could you give me some information about... 4. I am interested in receiving/ finding out...
Giving information	5. Just a note to say... 6. We can confirm that... 7. Good news! 8. Unfortunately,	9. I'm writing to let you know that... 10. We are able to confirm that... 11. I am delighted to tell you that... 12. We regret to inform you that...
Requests	13. I'd be grateful if you could... 14. We wonder if you could... 15. Thank you in advance for your help in this matter.	16. Please could you... 17. Can I have...? 18. I'd appreciate your help on this.
Promising action	19. I'll look into it. 20. I'll get back to you soon.	21. I'll investigate the matter. 22. I'll contact you again shortly.
Close	23. I am looking forward to... (+ ing) 24. Give my regards to... 25. Best wishes 26. Regards	27. Looking forward to... (+ ing) 28. Best wishes to... 29. Speak to/ See you soon. 30. Bye (for now)/ All the best

VI. Напишите факс о своем прибытии в компанию General Motors и выскажите свои пожелания по поводу размещения в гостинице.

Слово memorandum (сокращенно мемо) изначально означало напоминание или подтверждение. В настоящее время оно превратилось в популярное средство общения между сотрудниками внутри одной организации. В меморандуме обычно раскрывается только одна конкретная тема. Это может быть:

- *обмен информацией*, например, рассылка протоколов собраний или результатов мозговых штурмов;
- *запрос информации*, например, обращение к сотрудникам по поводу составления графика летних отпусков;
- *предоставление информации*, например, указание носить специальную одежду (униформу) на протяжении всего рабочего дня;
- *действия рекомендательного характера*, например, информация о решениях Совета директоров или рекомендации по внедрению каких-либо предложений.

Меморандумы обычно пишут в стандартном формате (см. ниже). Их язык простой, нейтральный и менее официальный по сравнению с письмами. Часто меморандумы адресованы конкретным лицам и предусматривают принятие конкретных мер. Вступительная часть не содержит лишних слов и обращений типа Dear'... К изложению сути проблемы обычно переходят сразу. Заключительная часть обычно ограничивается инициалами автора меморандума. Стиль написания меморандума не отличается от стиля написания мейлов и факсов (см. соответствующие разделы)

Структура

a	Date	Дата
b	Name of the person/ people the memo is addressed to	Имя получателя (получателей) меморандума
c	Name of the person sending the memo	Имя человека, посылающего меморандум
d	Information about the content of the memo	Содержание меморандума
e	Introduction to the subject matter	Предметная строка
f	Main points	Основные пункты
g	Conclusion, often recommending the action to be taken	Выводы, часто рекомендации по поводу принятия мер
h	Closing (the name or initials of the person sending the memo)	Заключение (имя или инициалы человека, написавшего меморандум)

Example — Пример

QualProduct Limited
2 Edinburgh Gate Harlow
Essex CM20 2JE, England

MEMO

Date: 11 November 2013
To: Tony Pohl, Marketing Manager
From: Phillip Cropper
Subject: Final draft

Thank you for your email which I received yesterday.
I have taken into account the changes you suggested and have attached, in rich text format (.rtf), what I would suggest should be the final draft of the marketing concept for our new product line.

If you have any problems reading the attachment, please let me know and we can fax the relevant documents to you.

I have made this project an urgent priority and hope we can meet the above deadline.

Ph. C.

Typical phrases — Типичные фразы

Requesting information — Запрос информации

I would like to have information on... — Я хотел бы получить информацию ...

Could you provide me with ... — Не могли бы вы предоставить мне...?

Would you send me the latest report? — Не могли бы вы прислать мне последний отчет?

Giving information — Предоставление информации

You will be happy to hear... — Вам будет приятно услышать...

I am pleased to inform you... — С удовольствием информирую вас...

We wish to inform you... — Мы хотим сообщить вам...

Giving instructions — Инструктирование

I kindly request some information about... — Мне нужна информация о ...

I want you to send me all the present data ... — Я хотел бы получить от вас все данные, которыми вы располагаете, о...

Recommending options — Варианты рекомендаций

I recommend/ suggest that... — Я рекомендую/ предлагаю...

We feel it is best to... — Я считаю, что лучше всего...

Having considered the alternatives, we decided to... — Рассмотрев альтернативы, мы решили...

Requesting actions — Просьба предпринять какие-то действия

Do/ make... — сделайте...

Phone/ call/ give a ring... — позвоните...
 Call back/ call again/ give another ring... — позвоните еще раз
 Contact/ get in touch with... — позвоните (конкретному человеку)...
 Arrange for... — организуйте...
 See to... — проследите...

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Допишите предмет меморандума (Re). Переведите текст на русский язык.

To: All departments

From: Jeffry Norton, MD

Re:

I am reminding you all of sending me your suggestions as to participating in the next year fairs and exhibitions. After detailed discussion the approved proposals will be included into our corporate plan. A report on the previous participation experience, with the drawbacks and efficiency analysis, should be submitted by November 10.

II. Соотнесите части таблицы и переведите меморандум.

1. Sorry, I was unable	a. you are writing these days
2. I will have the information	b. if I don't keep being interrupted by customers too much
3. It will be necessary for the draft contract	c. to reach you yesterday
4. I want you to drop by tomorrow afternoon	d. in order to keep this information confidential
5. I will call you when it comes in	e. you asked for tomorrow morning at 10 am

III. Оформите меморандум и соотнесите части таблицы.

1. Words of your promotion	a. and the number of defective parts has decreased
2. I'm pleased that	b. reached me yesterday
3. The efficiencies you've introduced to the line	c. your hard work has been rewarded
4. Production has increased	d. now and then
5. Your team will smile	e. have made a difference

IV. Заполните форму.

Call Memo

Important Message

For _____

Date _____ Time _____

M. _____

Of _____		
Phone _____		
Area code	number	extension
Telephoned		Please call
Came to see you		Will call again
Wants to see you		Rush
Returned your call		Special attention
Message _____		

Signed _____

V. Переведите текст меморандума и решите, как следует на него реагировать.

MEMORANDUM

Date: 12/2/---

From: The CEO

To: Divisional Personnel Managers

Subject: Coffee-Making Facilities

There have been a number of comments about the amount of coffee consumed in our company. I do not want to sound as though I am against coffee-drinking; indeed, our personnel consultants have emphasized how important coffee can be if you want an efficient and motivated office staff. But time-saving machines for making coffee do exist.

We can expect a little opposition to the idea if we are not careful. You can never be sure how the office staff will react. They might well take it badly. In any case, we're thinking of putting in coffee machines. Please send me a report.

Dan O'Regan

VI. Упростите текст меморандума, сохранив его смысл.

Date: 12 June, 2013

From: Sandy Thompton

To: May Turner

Subject: Office furniture

Internal Memo

We need new tables and chairs for the manager's office. Can you arrange that? What we actually need is 10 tables and 20 comfortable chairs.

The maximum amount you can spend for tables is \$ 500. The maximum amount you can spend for chairs is \$ 800.

Don't say you are going to buy 10 tables and 20 chairs at the beginning of your talk with a salesperson. Start your conversation by asking the price for a table and a chair. The matter is they can offer a 10% discount on sales of 10 pieces or more. Ask a 15% discount on quantity.

VII. Добавьте пунктуацию, прописные буквы и правильно расположите меморандум на странице. Переведите текст на русский язык.

Memo from the MD to the staff date 14th July 20__

As a result of the productivity survey carried out in the factory more rapid and efficient ways of operating are now being applied productivity has been increased by over 50 per cent the management intends to apply the same methods to office staff in order to reduce costs our company is to adapt in a competitive world we aim to find ways of avoiding unnecessary actions by all staff we therefore propose to pay a months extra salary to any person who in the managements opinion has put forward the most practical suggestion to improve a particular office routine all suggestions should be sent to the MD's office before the end of next month.

На каждом собрании кому-то поручают вести протокол (minutes). Это означает, что сотрудник записывает все важные вопросы, обсуждаемые на собрании, а позже подводит итоги всего, что было сказано и решено, в письменном виде. Обычно считается, что протокол собрания должен быть разослан всем участникам и другим заинтересованным лицам в течение суток после проведения собрания. Это необходимо для того, чтобы исполнители могли четко уяснить для себя суть поднятых вопросов и осознать, какие меры будут приняты и в какие сроки. Протокол собрания рассылают для того, чтобы гарантировать выполнение конкретных действий.

При написании протокола собрания придерживаются определенного формата. Ниже приведены его обязательные элементы:

- а) повестка дня (agenda) и дата собрания;
- б) список участников;
- в) вступительное слово председателя собрания;
- г) резюме выдвинутых предложений и их обсуждения;
- д) пункты о принятых решениях, список лиц, получивших поручения, и конечные сроки их выполнения;
- е) дата и место проведения следующего собрания.

Протокол собрания пишется четким официальным языком. Предложения должны быть короткими и легко читаемыми. Важно отображать лишь наиболее важные моменты, а не включать в протокол все, что было высказано.

Долгие речи на собрании передают отдельными предложениями, инфинитивными рядами, которые соединяются между собою. Протокол любого собрания не должен превышать одной страницы.

Example — Пример

Minutes of the Monthly Planning Marketing meeting, Tuesday, 12 February

Present: Mr. Norman, Managing Director (chairman), Mr. Cooper, Production Manager, Ms. Graham, Project Manager, Ms. Derby, Chief Accountant, Ms. Hawkins (secretary).

Mr. Norman opened the meeting with congratulating the Marketing Department for getting a large order from an important customer. He then announced that:

- the new order had been renewed for further six months,
- he was confident that the team would continue to work hard.

Mr. Cooper replied by saying it would be difficult to maintain last month's workload without increasing staff levels.

Mr. Norman explained that there were no plans to recruit more employees;

Ms. Derby argued that the staff agreed to work so hard because it was 'an exception.'

Both Mr. Cooper and Ms. Graham expressed approval and added that:

- in the long term, the effects of such a pace would be general frustration and absenteeism,
- quality would suffer.

Mr. Norman disagreed but expressed his concern about quality failure.

The following action points were decided upon:

- the department should form a group to work on quality control;
- all proposers of motions should have presented performance incentives by 1st March;
- Ms. Graham will contact Ms. Jones, Personnel Manager to ask her advice on the matter next afternoon.

Next meeting: 12 March, in the conference grouping.

Typical phrases – Типичные фразы

Running of a Meeting — Введение собрания

Welcoming — Приветствие

Well, since everyone is here, we should get started. — Поскольку все присутствующие в сборе, можно начинать.

Hello, everyone. Thank you for coming. — Приветствую всех собравшихся и благодарю за то, что пришли.

I think we'll begin now. First I'd like to welcome you all. — Думаю, пора начинать. Я хотел бы приветствовать всех собравшихся.

Thanks you all for coming at such short notice. — Спасибо, что пришли, несмотря на то, что вам поздно сообщили о собрании.

I really appreciate you all for attending today. — Я очень благодарен вам за участие в работе собрания.

We have a lot to cover today, so we really should begin. — У нас сегодня обширная повестка дня, поэтому давайте начинать.

We need someone to keep the minutes. — Нам нужен сотрудник для ведения протокола.

The agenda has been handed out in advance. — Повестка дня собрания была передана участникам заранее.

Roll Call — Проверка присутствия

It looks like everyone is here today. — Похоже, сегодня все в сборе.

If you notice anyone missing, please let Carol know so that she can make a note of it. — Если вы заметите чье-либо отсутствие, сообщите Кэрол, она возьмет на заметку.

Unfortunately, Hugo cannot join us today. He has been called away on business. — К сожалению, Хью сегодня не будет. Его срочно вызвали по делам.

Jane will be standing in to take the minutes today, as Sarah is home with the cold. — Сегодня Джейн будет вести протокол, так как Сара осталась дома из-за простуды.

Watching the time — Соблюдение регламента

I think we've spent enough time on this topic. — По-моему, мы посвятили этой теме достаточно времени.

I propose deferring this matter until we have more information at our disposal. — Я предлагаю отложить рассмотрение этого вопроса до тех пор, пока в нашем распоряжении не будет больше времени.

We're running behind schedule, so we'll have to skip the next item. — Мы отстаем от регламента, поэтому вынуждены пропустить следующий вопрос повестки дня.

If we don't move on, we'll run right into lunch. — Если мы будем работать такими темпами, то не успеем закончить к обеду.

We're running short of time, so let's move on. — У нас мало времени, давайте ускорим ход собрания.

We've spent too long on this issue, so we'll leave it for now. — Мы посвятили рассмотрению этого вопроса слишком много времени, давайте перейдем к другим.

We only have ten minutes remaining and there's a lot left to cover. — У нас осталось только десять минут, а многое еще предстоит обсудить.

Regaining focus — Соблюдение порядка работы

I don't think we are going to reach a conclusion on this point today. — Не думаю, что мы сможем сегодня прийти к общему знаменателю по этому вопросу.

Let's save this for another meeting. — Давайте оставим это на следующее собрание.

Let's stick to the task at hand, shall we? — Не хотели бы вы затрагивать только насущные проблемы?

Let's be brief and to the point. — Говорите кратко и по существу.

Now I'd like to proceed by confronting you with some controversial issues. — Я хочу предложить вам обсудить несколько противоречивых положений.

Where exactly do you stand on this issue? — Какую позицию Вы занимаете по этому вопросу?

I think we're steering off topic with this. — По-моему, рассматривая этот вопрос, мы отклоняемся от темы.

I'm afraid, we've strayed away from the matter at hand. You can discuss this among yourselves at another time. — Боюсь, что мы отклонились от темы. Вы сможете обсудить это в следующий раз в рабочем порядке.

Getting back to item number 2, let's vote. — Возвращаясь ко второму пункту повестки дня, давайте голосовать.

Voting — Голосование

All in favor? — Кто за?

All opposed? — Кто против?

The first motion moved by Mr. Wood and seconded by Ms Jerks. — Г-н Вуд выдвинул первое предложение, а г-жа Джеркс его поддержала.

Carried unanimously. — Принято единогласно.

Closing a meeting — Закрывая собрание

I think we've covered everything on the list. — Думаю, мы исчерпали повестку дня.

If no one has anything else to add, then I think we'll wrap up. — Думаю, что если никто больше не желает выступить, мы будем заканчивать.

I'm afraid we're going to have to cut this meeting short. — Боюсь, мы будем вынуждены вскоре закрыть собрание.

I've just been informed of a problem requiring my immediate attention. — Мне сообщили, что возникла проблема, на которую я должен немедленно реагировать.

It looks like we've run out of time, so I guess we'll finish here. — Похоже, мы исчерпали свое время и на этом закончим.

Minutes — Протокол собрания

Giving the list of participants. — Представление списка участников

Present: followed by the list. — «Присутствовали»: (приведите их список).

Summarizing the chairperson's introduction — Подведение итогов вступительного слова председателя собрания

Mr/ Ms A opened the meeting with the following points: (+ bullet points)\ Г-н/ г-жа А. открыл/а собрание следующими словами: (плюс перечень основных пунктов).

Summarizing a discussion — Подведение итогов обсуждения

Mr B. was the first to speak / react / contribute/ put forward the following ideas: — Г-н. Б. выступал первым и затронул вопрос/отреагировал/ внес свой вклад/ выдвинул следующее предложение:

Ms C. agreed/ expressed approval and added... — Г-жа С. согласилась/ высказала свое одобрение и добавила ...

Mr D. disagreed and argued... — Г-н. D. выразил несогласие и возразил...

Ms E. expressed disagreement/ concern and insisted: — Г-жа E. высказала свое несогласие/ озабоченность и настаивала на....

Mr F. remarked that... — Г-н. F. заметил, что...

Ms G. accepted that ... but defended her position on ... However, she conceded that — Г-жа G. допуская, что.... защищала свою позицию по поводу Однако она признала, что...

Everyone agreed on ... — Все участники согласились на...

Action points and deadlines — Меры к выполнению и сроки

The following action points were decided upon — Было решено принять следующие меры:

Mr A will look into/ research/ draw up a list of/ calculate/ study... by the end of next week. — Г-н A. вникнет/ исследует / составит список/ рассчитает/ изучит... до конца следующей недели.

Ms B. will speak to ... before 10th. — Г-жа. B. переговорит с ... до 10 числа текущего месяца.

Mr C. will come to next meeting with his proposals. — Г-н C. придет на следующее собрание со своими предложениями.

Ms D. will get back to/ send a report to the Board of Directors within the next few weeks. — Г-н. D. свяжется с/ отошлет отчет в Совет директоров в течение нескольких недель после собрания.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Заполните пропуски правильными словами.

1. Since everyone is so _____ we are able to start the meeting on time.
a) participant b) punctual c) confidential
2. George was away on business, so _____ was assigned.
a) a show of hands b) apologies c) a proxy vote
3. In her _____ the chairperson thanked everyone for a good performance this quarter.
a) agenda b) ballot c) closing remarks
4. If you have a _____ please wait until Roger has finished speaking.
a) commence b) comment c) formality
5. The Board members couldn't come to a _____ so they had to hold a vote.
a) grievance b) designate c) consensus

6. I'll _____ as soon as all of the Board members take a seat.
a) verification b) commence c) brainstorm
7. A _____ to eliminate all part-time positions was put forward at the meeting.
a) action b) caution c) motion
8. We'll be discussing this year's profits at the _____.
a) AOB b) AGM c) ABC
9. We ran out of time and had to _____ the meeting.
a) allocate b) address c) adjourn
10. Before we _____ I want to remind everyone to sign the attendance form on the way out.
a) wrap up b) strategize c) collaborate .

II. Передайте следующие реплики в косвенной речи.

OK, let's make a start.
Is everyone here?
It's an absolutely great proposal. I can't agree more.
Could you lead on this one?
Let's go on to the next item.
Thanks to everyone for coming. I hope you didn't have too much trouble getting here.
I think we are in danger of getting sidetracked.
Yes, but I have another idea.
The reason we are here today is to congratulate our team on winning the award.
This meeting is scheduled to finish at 4 pm.
Let me just go over the main points.
Could you take the minutes?
I am grateful to you all for your time.
Let me finish.
Could I just say something/ Could you please hear me out?

III. Соотнесите части таблицы.

Meetings

1. The chairman welcomed the participants.	a. It's an absolutely great proposal. I can't agree more.
2. He checked to see who was present.	b. Could you lead on this one?

3. He opened the meeting.	c. Let's go on to the next item.
4. He stated the main objective of the meeting.	d. Thanks to everyone for coming. I hope you didn't have too much trouble getting here.
5. He reminded everyone of how long the meeting was supposed to last.	e. I think we are in danger of getting sidetracked
6. He asked Alison if she would make notes during the meeting.	f. Yes, but I have another idea.
7. He invited Jeremy to introduce the first point.	g. The reason we are here today is to...
8. John strongly supported Jeremy.	h. This meeting is scheduled to finish at...
9. Carol made an alternative suggestion.	i. Let me just go over the main points.
10. Sophie tried to interrupt.	j. Could you take the minutes?
11. However the chairman wouldn't let her feeling they were getting away from the main point.	k. I am grateful to you all for your time.
12. Then he moved the meeting to the next point.	l. Let me finish.
13. He summarized the discussion.	m. Could I just say something?
14. He thanked everyone for coming.	n. OK, let's make a start.
15. Finally, he closed the meeting.	o. Is everyone here?

IV. Вставьте в текст выделенные курсивом слова.

plenary session stand presentation keynote fee trends exhibition audience aids conference

The Management Conference

Dear Mr.Jenkins,

We would like you to be the 1 _____ speaker at our next international management 2 _____. We would like you to make a forty-minute 3 _____ on the subject of 4 _____ in International Management in the Twenty-first century. This will be subject of the 5 _____ which will open this annual five-day event. The 6 _____ will be composed largely of senior managers and management consultants. We would like to propose you a 7 _____ of \$1,000 for your talk.

If you accept our proposal, I would be grateful if you let me know what 8 _____ you will need for your talk. Moreover, I can offer your company, *Pan Consulting Group*, a discounted rate for a 9 _____ in the conference 10 _____.

I hope you will be able to accept our invitation. Looking forward to hearing from you.

Sincerely,

Martha Rosenberg
Secretary General

V. Вставьте правильный вариант слова (из столбцов А, В, С или D).
Переведите текст на русский язык.

Delivering a Speech at the Meeting

Customers Loyalty

As every manager knows, 'the customer comes 1 _____ and 'the customer is always right'. Despite these phrases being repeated so often, it is remarkable how many companies 2 _____ essential training in customer care. All too frequently when 3 _____ front-office staffs, customers are met with rudeness, lack of interest or 4 _____ of stress, and these all give a negative 5 _____ of the organization itself. Many customers have come to 6 _____ treatment of this kind, and as a 7 _____ behave aggressively or irritably themselves. These clients very often are the 'awkward customers' whom even well-trained customer service staffs find hard to 8 _____. Many experts believe that not 9 _____ in a company has the right personality for a customer-service position and that should be taken into 10 _____ when recruiting front-line staff. Even with training, some people will never have the people 11 _____ to deal successfully with customers in what can be a very stressful 12 _____.

There are also a number of experts who advocate training for clients in how to 13 _____ the best out of the staff they have to deal with. However, this would really be 14 _____ in company-to-company situations, for example, company buyers have to deal with people from a 15 _____ of different suppliers.

- | | | | |
|------------------|---------------|---------------|----------------|
| 1. A top | B first | C best | D ahead |
| 2. A abandon | B stop | C neglect | D drop |
| 3. A approaching | B reacting | C arriving | D talking |
| 4. A signals | B indications | C signs | D appearances |
| 5. A view | B opinion | C idea | D impression |
| 6. A expect | B wait | C hope | D worry |
| 7. A result | B feedback | C principle | D summary |
| 8. A deal | B treat | C look | D handle |
| 9. A anyone | B someone | C no one | D everyone |
| 10. A thought | B account | C granted | D advantage |
| 11. A skills | B knowledge | C abilities | D capabilities |
| 12. A location | B work | C appointment | D experience |
| 13. A obtain | B take | C extract | D get |
| 14. A able | B capable | C practical | D competent |
| 15. A quantity | B number | C amount | D selection |

VI. Вставьте нужные слова, которые означали бы согласие собеседника В с мнением собеседника А.

1. A: I think we should do what James is proposing.
B: Yes, I think we should definitely act _____ his suggestion.
2. A: We don't really have that choice.
B: I agree. This _____ is not open to us.
3. A: We need to make a timetable for what needs to be done.
B: Yes, we need to draw _____ a schedule.
4. A: It isn't an answer to the problem that will solve it permanently.
B: I agree. It isn't a _____ solution.
5. A: We need to be able to have more influence over what's happening.
B: Yes, we must _____ greater control over things.
6. A: We need a lot of discussion before we can put the scheme into operation.
B: Sure, we need a couple of meetings before we can implement the _____.

VII. Дополните каждое предложение словом, выделенным курсивом.

change *consideration* *cover* *factor* *groundwork*
launch *outright* *suggestion* *schedule*

1. Money is always the deciding _____ in business decisions.
2. After careful _____ we decided to sell the business.
3. We'll do the necessary _____ in order to launch the scheme in June.
4. It was only a tentative _____, not a final decision.
5. I don't think this plan is able to _____ every eventuality.
6. While implementing the project, everyone is to stick to a _____.
7. There's been a slight _____ of plan, I'm afraid.
8. I was very shocked to encounter such an _____ hostility to our plan.

VIII. Впишите общее название каждой группы реплик.

1. Asking for opinion	a) Any thoughts on that? b) What do you think about that? c) How do you feel about that? d) What would be your view on that? e) What's your take on that?
2.	a) As far as I'm able to judge... b) I have no doubts about that. c) In my view... d) My feeling on that is... e) To be quite frank (Frankly speaking...)

Окончание таблицы

3.	<ul style="list-style-type: none"> a) Good thinking, Mary... b) I couldn't agree more. c) There's something in that, you know. d) You are absolutely/ completely right. e) I would agree with you.
4.	<ul style="list-style-type: none"> a) I beg to differ. b) I can see your point, but... c) Rubbish! d) I can't see that, I'm afraid. e) I completely/ totally disagree.
5.	<ul style="list-style-type: none"> a) I agree to a certain extent, but... b) I agree up to a point, but... c) Well yes, sort of, but... d) Yes. There could be something in that, but... e) That's partly true, but...
6.	<ul style="list-style-type: none"> a) Pardon me... b) Can I interrupt? c) Can I say something? d) Sorry, could I just come here? e) But, I think...
7.	<ul style="list-style-type: none"> a) How about doing... b) I propose we should do... c) It seems to me we should do... d) Might I suggest that we do...? e) Wouldn't it be worth doing...?
8.	<ul style="list-style-type: none"> a) In other words... b) Right, if I could just summarize... c) In a nutshell, d) To put it more simply... e) So what you're saying is...

Для того чтобы успешно вести переписку со своими деловыми партнерами за рубежом, необходимо приобрести соответствующий профессиональный опыт. Когда вы пишете, вы осуществляете несколько видов умственной деятельности: анализируете читательскую аудиторию; решаете, какую информацию включать, а какую — нет; структурируете эту информацию, облачаете ее в доступную форму и обращаете внимание на стиль, правописание и пунктуацию.

Как это сделать правильно?

Во-первых, задайте себе вопрос о цели вашего письма. Вы пишете, чтобы узнать что-либо, проинформировать или мотивировать читателя совершить какие-либо действия или предполагаете осуществить несколько задач?

Во-вторых, учитывая Ваши интересы и интересы вашего читателя, примите решение об объеме представляемой информации.

В-третьих, тщательно проанализируйте содержание вашего письма. Какого рода информация поможет Вам оптимально достичь цели? Располагаете ли Вы всей ее полнотой? Как и где Вы сможете получить дополнительные сведения?

И, наконец, задайте себе вопрос, какие трудности стоят перед вами? Дефицит времени? Недоверие потенциальных читателей? Неуверенность в себе?

Содержание любого письма можно свести к следующему: 1) начало (приветствие или введение в курс дела), 2) цель (задача), 3) ожидаемое действие и 4) вежливое окончание.

Большинство деловых писем не превышают одной страницы. Хорошее письмо должно быть конкретным, логичным и вежливым. Не допускаются грамматические сокращения типа *we've*, *you're*. Как правило, деловые письма печатают, а частные — пишут от руки.

Рассмотрим различия между британским и американским стилями деловой переписки:

Британский	Американский	Комментарий/ перевод
<i>Address</i>		<i>Адрес</i>
Ms. J. Wood Product Information Director A&B Ltd. 12 New Fetter St. London EC4P 7EF UK	Ms. J. Wood Chief Information Officer A&B Ltd. 132 Fifth Ave. New York, N.Y. 10020 USA	Обратите внимание на различия в почтовых индексах и унифицированных сокращениях названий штатов в американском адресе

Окончание таблицы

Британский	Американский	Комментарий/ перевод
<i>Date</i>		<i>Дата</i>
12 March, 2012	March 12, 2012	Названия месяцев всегда пишутся словами
<i>Salutation</i>		<i>Приветствие</i>
Dear Sir/ Madam, Dear Mr. Smith, For the attention of Mr. A. Smith	Dear Sir/ Madam: Dear Mr. Smith: Attention: Mr. A. Smith	Уважаемые господа! Уважаемый мистер. Смит! Вниманию мистера Смита
<i>Closing</i>		<i>Концовка</i>
Yours faithfully, Yours sincerely	Sincerely yours, Cordially yours, Yours truly	Искренне Ваш (а)

Если письмо адресуется на фирму (обращение Dear Sir/ Madam), то его обычно заканчивают *Yours faithfully*, а если конкретному человеку, то письмо заканчивают *Yours sincerely*.

Приведем также общепринятые сокращения в переписке:

Mrs.	Missis or Missus (originally Mistress)	миссис
Ms.	Miss or Mrs.	женщина, независимо от ее семейного положения
Dr.	Doctor	доктор
Rev.	Reverend	преподобный
Prof.	Professor	профессор (к любому преподавателю)
P.S.	postscript	постскрипtum
ult.	ultimo	в прошедшем месяце
prox.	proximo	в следующем месяце
etc.	and so forth	и т.д.
e.g.	for example	например
Encl.	Enclosure	вложение, приложение
i.e.	that is	то есть
St., Str.	Street	улица
Rd.	Road	дорога
Dr.	Drive	подъездная аллея к частному дому
Ln.	Lane	проулок
Blvd.	Boulevard	бульвар
Ave.	Avenue	проспект

В деловых письмах принято писать с большой буквы:

- имена существительные собственные, а также прилагательные, обозначающие национальную и государственную принадлежность (Russian, French, English etc.);

- слова, включая сокращения, в названиях фирм и организаций, подразделений организаций, кроме артиклей, предлогов и союзов;
- названия служебных должностей (Chief Accountant, CEO, MD etc);
- название товара или услуги — предмета торговли/ обмена между сторонами.

Structure of a Business Letter — Структура делового письма

a	Letterhead/ address but not the name of the writer	Информация на бланке или адрес (без имени автора письма)
b	Name and address of the recipient	Имя и адрес получателя
c	Reference	Ссылка на тему письма
d	Date	Дата
e	Opening	Обращение
f	Subject heading	Предмет
g	Body of the letter	Основная часть
h	Closing	Концовка
i	Signature	Подпись
j	Name and job title	Имя, фамилия и должность (расшифровка подписи)
k	AB\CD	Инициалы тех, кто, допустим, переводил и набирал текст письма на компьютере
l	Enclosure(s) (Encl.)	Приложение (я)
m	cc (carbon copies)	Копии
n	pp (per procureonem(proxy, attorney)	По доверенности (за кого-то)

Обязательные элементы письма выделены полужирным шрифтом.

Example — Пример

ADR
Abacus Data Research
 South Dakota Blvd., Englewood Cliffs, 07632 New Jersey
 Tel: 201 854 8787 Fax: 201 654 8732
 Email: kleins@adr.com <http://www.adr.com>

Alan Klein
 Benedetti Clothing Co.
 P.O. Box 230
 Englewood Cliffs
 April 12, 2010

Dear Mr. Klein,
 Thank you for your letter dated April 5. As I said when we met briefly last week, we would be glad to help you with market research.

What I need now is a market research brief — a statement of exactly what you need to know. This will help our background investigation.

I enclose our brochure which gives you information about the services we offer.
Looking forward to hearing from you
Yours sincerely,

Daniel J. Stanford
Vice-President

CL/ PD

Encl. ADR brochure
cc. Jeremy McDuffie

Typical Phrases — Типичные фразы

Previous contact — Ссылка на предыдущие контакты

Thank you for your letter of/ dated... — Благодарю вас за письмо от...

Further to our latest telephone conversation... — В продолжение нашего последнего разговора по телефону...

I apologize for not getting to contact with you before now. — Извините за то, что не написал/ позвонил Вам ранее.

With regard to the last paragraph of your letter... — Что касается заключительного абзаца вашего письма...

Please refer to your letter of ... and mine of ... — Прошу вернуться к вашему письму от (дата) и моему от (дата)...

May I refer to our exchange of correspondence regarding ..., and particularly to our latest letter of ... — Ссылаясь на нашу переписку в отношении ... и в особенности — на наше последнее письмо от (дата)...

Thank you for your letter of ..., which for some unknown reason, did not reach us until — Спасибо за письмо от (дата), которое по неизвестной причине дошло до нас только (дата).

Please forgive me for not replying sooner to your kind letter of — Извините меня, пожалуйста, за то, что не ответил раньше на ваше любезное письмо от (дата).

I trust that my letter sent ... reached you safely. — Я полагаю, что мое письмо, высланное (дата) благополучно дошло до вас.

We wrote you on ... concerning ...- perhaps the letter has not reached you? I enclose another copy if this be fact. — Мы писали вам (дата) в отношении ... —возможно, письмо не дошло до вас? Если так, то высылаю копию.

I hope to hear from you to response to my letter of — Я надеюсь получить ответ на свое письмо от (дата).

Reason for writing — Причина обращения

I am writing in connection with/ I am writing with regard to... — Я пишу по поводу ...

In reply to your email, here are...— Отвечая на ваш мейл, вот...

Your name was given to me by... — Я получил Ваше имя от...

We would like to point out that... — Я хотел бы указать на то, что...

Asking for information — Просьба о предоставлении информации

Could you give me some information about... — Не могли бы вы дать мне информацию о...

I would like to know ... — Я хотел бы знать...

I am interested in receiving/ finding out... — Меня интересует получение/ выяснение...

Giving information — Предоставление информации

I am writing to let you know.. — Я пишу, чтобы сообщить вам...

We are able to confirm... — Мы можем подтвердить...

I am happy to tell/ inform you... — С удовольствием сообщаю вам...

We regret to inform you... — С сожалением сообщаем вам...

Promising action — Обещание действия

I will investigate the matter. — Я расследую этот материал.

I will contact you again shortly. — Я вскоре позвоню/ напишу/ встречу в вас...

Offering help — Предложение помощи

Would you like me to... — Вы хотите, чтобы я ...

If you wish, I would be happy to... — Если хотите, я с удовольствием...

Let me know whether you would like me to... — Сообщите мне, не желали бы вы, чтобы я...

Final comments — Комментарии в конце письма

Thank you for your help. — Благодарю Вас за помощь.

Do not hesitate to contact us again if you need any further information. — Если вам понадобится дополнительная информация, не колеблясь, позвоните нам.

Please feel free to contact me if you have any questions. My direct line is ... — Звоните мне немедленно, если возникнут какие-то вопросы. Моя прямая линия...

Enclosures — Приложения

Please find enclosed/ attached my report. — Прилагаю свой отчет.

I am sending you a report... in pdf file. — Посылаю вам отчет... в формате .pdf.

Closing — концовка

I am looking forward to hearing from you soon. — С нетерпением жду ответа.

Give my regards to... — Передавайте привет...

Best wishes — С наилучшими пожеланиями.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Соотнесите английские слова с их русскими эквивалентами.

1. diary	a. приветствие
2. editing	b. аббревиатура
3. abstract	c. еженедельник
4. salutation	d. предмет письма
5. draft	e. тема
6. abbreviation	f. резюме
7. subject	g. набросок
8. signature	h. концовка письма
9. reference	i. редактирование
10. closing	j. подпись

II. Соотнесите выражения с их переводом.

1. further to	a. с сожалением сообщая
2. effective from	b. в ответ на
3. with reference to	c. как вы просили
4. I regret to inform	d. я вкладываю
5. in response to	e. ссылаясь на
6. according to	f. в продолжение
7. as requested	g. действительны с
8. with regard to	h. относительно вашего запроса
9. I enclose	i. в связи с
10. as to your inquiry	j. в соответствии с

III. Где, по вашему мнению, должны стоять эти типичные выражения: в начале (Н), в конце (К) или в любом варианте (НК).

Выражение	Н	К	НК
1. may be able to help you			
2. in response to			
3. at your earliest convenience			
4. this is to inform you			
5. as soon as possible			
6. according to/ in accordance with			
7. thank you in advance for			
8. further to			
9. feel free to contact			
10. as you may recall			

Выражение	Н	К	НК
11. do not hesitate to get in touch			
12. once again			
13. would be appreciated			
14. please find enclosed			
15. effective until January 1			
16. we acknowledge receipt of			
17. in reply to your letter			
18. looking forward to your early reply			
19. let us know about the authorized signatory			
20. we would like to enter into business correspondence with you			

IV. Заполните пропуски нужными словами, выделенными курсивом.

Beginning of a letter:

reply early best grateful receipt assured appreciate
prompt sent

1. We have pleasure in acknowledging _____ of your letter.
2. Looking forward to a _____ reply.
3. We would _____ an _____ reply.
4. Please be _____ of our _____ attention at all times.
5. Would you please _____ to the above address?
6. We would be _____ if you _____ us information about your product line.

V. Выберите и подчеркните нужное слово из приведенных в скобках. Переведите письмо на русский язык.

Dear (Sir/ Mr. Smith/ Mr. President)¹:

With (relation/ reference/ connection)² to our telephone (dialogue/ chat/ conversation)³ I am (enclosing/ posting/ including)⁴ our latest catalogue. I (shall/ will/ would)⁵ be grateful (that/ if/ when)⁶ you (may/ should/ could)⁷ come to see us on Monday 7th June at 11.00 a.m. to discuss our business. If this date is not (correct/ comfortable/ convenient)⁸ I would (want/ like/ appreciate)⁹(if/ whether/ when)¹⁰ you could give me a call. If you have any further (problems/ questions/ inquiries)¹¹ please do not (pause/ delay/ hesitate)¹² to (connect/ contact/ correspond)¹³ us again.

In the meantime, I (look/ expect/ wait)¹⁴ forward to (listening/ hearing/ seeing)¹⁵ from you.

(Regards/ Yours faithfully/ Love)¹⁶.

VI. Восстановите предложения из данных слов.

1. this delay/ once again/ has caused/ I regret/ some inconvenience;
2. with them/ our understanding of the issues/ I will get in touch/ so that we can improve;

3. your attending/ to this matter/ I would appreciate/ at your earliest convenience;
4. an alternate suggestion/ if/ we would be pleased/ you have/ to consider it;
5. to you/ of some assistance/ this information/ I hope/ will be;
6. I would appreciate/ by the end/ hearing from you/ of March;
7. this explanation/ I trust/ will answer/ you raised/ the questions;
8. any further information/ please do not hesitate/ if you need/ to contact me;
9. the results/ we will send you/ as soon as possible/ of the competition;
10. receiving/ I would appreciate/ on the proposed form/ before January 1/ your comments.

VII. Выберите правильное слово из трех вариантов, выделенных курсивом.

1. I would like to *recommend/ praise/ commend* your company on the *promise/ efficiency/ efficacy* of its post-sales servicing.
2. Please be *gracious/ generous/ good* enough as to send us information material as *promptly/ timely/ rapidly* as possible.
3. We have the *unfortunate/ unhappy / unpleasant* duty to *tell/ inform/ remind* you that the delivery was not only late but incomplete.
4. Unless we *get/ find/ obtain* satisfaction in this matter we will be *compelled/ forced/ obliged* to instruct our lawyers to take action.
5. My secretary will be glad to *find/ arrange/ date* an appointment for you.
6. If you *require/ seek/ demand* hotel accommodation please do not hesitate to let us know.
7. We would be very glad to *organize/ find/ book* your flight from London to Birmingham.

14.1. DELIVERING PLEASANT/ UNPLEASANT NEWS – СООБЩЕНИЕ ПРИЯТНЫХ И НЕПРИЯТНЫХ НОВОСТЕЙ

Для благодарственного (Thank-You Letter/ Letter of Appreciation) и поздравительного (Letter of Congratulation) писем самое важное — это факт их написания и отсылки. Вряд ли люди запомнят, что именно в нем написано, но наверняка запомнят тот факт, что Вы сочли нужным его отослать. Нет необходимости писать нечто оригинальное, достаточно проявить искреннее внимание к человеку. Письмо должно быть кратким и хорошо смотреться на листе бумаги или на экране компьютера. Письма-приглашения (Invitation Letter) также можно отнести к приятным событиям в жизни каждого человека. Часто на них необходимо ответить. Ответ обязателен, если внизу

стоит аббревиатура RSVP — что на французском языке означает: *Repondez, s'il vous plait*. Письма-приглашения предусматривают краткие стандартные ответы (см. ниже).

К сожалению, плохие новости давно уже стали составляющей деловой жизни. Люди смирились с этим, но в душе всегда хотели бы ощутить проявления гуманизма или хотя бы получить объяснения причин отказов или других неприятных новостей. Такие сообщения сами по себе несут негативную информацию, но вдвойне неприятно получать в ответ короткие пустые отписки или, наоборот, длинные невразумительные письма. Поэтому многие предпочитают сообщать о печальных событиях лично или по телефону. В этих случаях негативный смысл сообщения можно смягчить сочувственным тоном голоса.

Если Вам все же предстоит сообщить о неприятностях в письменном виде, то мы советуем сделать это так:

- сразу изложить суть дела;
- кратко указать причину (например, отказа);
- предложить альтернативы, если они имеются;
- закончить письмо в сочувственном тоне.

Example — Пример

Delivering Unpleasant News — Сообщение неприятных известий

Ms. Caroline Sweeny
37 Auburn St.
Cambridge, MA 02138

Dear Ms. Sweeny,

The Committee of Admissions has carefully considered your application. I am sorry to inform you that we are unable to offer you admission to the School of Law. Since more than 5,200 candidates competed for admission this year, the Committee has had to make many difficult choices.

We hope that you understand that our decision on your application is not an estimate of your potential as a law student or an attorney. Since the vast majority of our applicants are clearly capable of success in law school and beyond, we inevitably must turn away many who will succeed in law simply for lack of space in our class.

Please accept our best wishes for your educational and career success.

Sincerely,

Jeffrey Moody,
Assistant Dean for Admissions

Типичные фразы — Typical phrases

Pleasant news — Приятные новости

I am pleased to inform/ advise you that we would like you to start work in your new position as soon as possible. — С удовольствием сообщая Вам, что Вы уже можете приступить к работе в нашей компании.

I am pleased/ delighted/ happy to tell you that your car is now ready for you to collect. — С удовольствием сообщаю о том, что Вы уже можете забрать свой автомобиль.

Thanks — Благодарности

I cannot thank you enough for backing me/ for your support. — Благодарю Вас за помощь/ поддержку.

We greatly appreciate your support during our recent crisis. — Мы очень благодарны Вам за поддержку во время последнего кризиса.

A big thank to everyone involved in the marketing campaign. — Огромное спасибо всем, кто занимался маркетинговой кампанией.

Thank you on behalf of the board of directors for all your efforts.. — От имени Совета директоров благодарю Вас за ваши усилия.

I am instructed by our committee to convey our sincere thanks for your assistance. — Наш комитет поручил мне передать Вам искреннюю благодарность за Вашу помощь.

I wish to thank you most warmly for the hospitality extended/ shown to me during my stay in London. — Искренне благодарю Вас за гостеприимство, проявленное Вами во время моего пребывания в Лондоне.

Thanks for your kind words regarding my award, and thanks, too, for sending me a newspaper clipping. — Благодарю Вас за добрые слова по поводу моего награждения, а также за присланную мне подшивку газет.

Your note about my work made me feel excellent. I am grateful for your thoughtfulness. — Ваша заметка о моей работе доставила мне много радости. Я признателен Вам за внимание.

Thank you and other members of the department for honoring me with the elegant crystal vase at the party celebrating my twentieth anniversary with the company. — Благодарю Вас и других сотрудников отдела за подаренную мне элегантную хрустальную вазу в честь празднования двадцатой годовщины моей работы на фирме.

I sincerely appreciate your filling the application form for me last week when I was too ill to attend the planning committee meeting for the fall exhibition. — Я очень Вам признателен за то, что Вы заполнили анкету вместо меня на прошлой неделе, когда я был болен и не смог присутствовать на заседании комитета по планированию осенней выставки.

Without your participation much of my preparatory work would have been lost. It is comforting to know that competent and generous individuals like you are part of our team. — Без Вашего участия большая часть моей подготовительной работы могла бы пропасть. Отраднo осознавать, что в нашем коллективе есть такие компетентные и великодушные сотрудники, как Вы.

Invitations — Приглашения

On behalf of the management committee of Hastings and Company, I would like to invite you to attend a special luncheon meeting at 11.30 a.m. Friday, October 19, at Grand Hotel. — От имени руководства «Hastings and Company» я хотел бы пригласить Вас на встречу за ленчем, которая состоится в пятницу, 19 октября в 11.30 в «Гранд отеле».

On the occasion of completion of their services in China Mrs. and Mr. Peter Jones request the pleasure of the company of Mr. Victor Petrov and his wife at the farewell party on Saturday, April 12, at 6:00 p.m. — По случаю завершения работы в Китае госп. Питер Джонс и его супруга приглашает госп. Виктора Петрова с супругой принять участие в прощальном вечере, который состоится в субботу, 12 апреля в 6 часов вечера.

Thank you for your recent application for the post of We would like to invite you for an interview with our Personnel Manager on Friday, 26 March at 10 a.m. Will you please let us now either by phone or email whether this appointment will be convenient to you? — Благодарю Вас за Вашу заявку на должность... Мы хотели бы пригласить Вас на собеседование с начальником отдела персонала в пятницу, 26 марта в 10⁰⁰ утра.

Congratulations on pleasant events — Поздравления с приятными событиями

We are sending you our Greetings and sincere Wishes on the Coming Year. — Примите, пожалуйста, наши поздравления и наилучшие пожелания с наступающим Новым годом.

May you be happy and successful! — Желаем Вам счастья и успехов!

May I take this opportunity of sending you my best Wishes for Christmas and a Happy New Year? — Пользуясь случаем, шлем Вам свои наилучшие пожелания к Рождеству и Новому году.

With Best Wishes for a Happy New Year. May it be peaceful and prosperous to you and your Colleagues! — С наилучшими пожеланиями счастливого Нового года! Пусть он будет мирным и благополучным для Вас и Ваших коллег!

Alan joins me in sending you our very best wishes for your future career. — Алан присоединяется к моим поздравлениям и желает Вам дальнейших успехов в карьере.

Please accept my very best wishes for you Birthday. It has been a great pleasure to know you, and we send you the best wishes for the future. — Примите, пожалуйста, наши наилучшие пожелания ко Дню Вашего рождения! Мы гордимся знакомством с Вами и желаем Вам дальнейших успехов.

Just a few lines to wish you Many Happy Returns of your Birthday! — Хотелось бы черкнуть пару строк поздравлений с Днем рождения и пожеланий долгих лет жизни.

Congratulations on your marriage! — Поздравляю Вас с замужеством/женитьбой!

Responses — Ответы

Whenever there is an opportunity for us to reciprocate, please don't hesitate to let us know. — Пожалуйста, сообщите, как мы можем Вас отблагодарить.

I hope that I may soon have an opportunity to return your kindness. — Надеюсь, вскоре мне представится возможность Вас отблагодарить.

I truly appreciate your thoughtfulness and warm wishes. — Я искренне ценю вашу заботу и теплые пожелания.

Mrs. and Mr. Victor A. Petrovs accept with pleasure Mrs. and Mr. Peter Jones' kind invitation for dinner on Saturday, April the twelfth at six o'clock. — Мистер Виктор Петров и его супруга с удовольствием принимают любезное приглашения мистера Питера Джонс и его супруги на прощальный вечер, который состоится в субботу, 12 апреля в 6 часов вечера.

May I take this opportunity of reciprocating your good wishes. — Пользуясь случаем, передаю свои ответные поздравления.

This is to thank you most sincerely for your good wishes for the New Year. We reciprocate theses most heartly and hope that our cooperation will continue during the Coming Year to the satisfaction of all of us. — Мы искренне благодарны вам за поздравления с Новым годом. Примите наши сердечные ответные поздравления. Надеемся, что наше сотрудничество продлится и в наступающем году к взаимному удовольствию.

Thank you very much for sending me a warm greeting on the occasion of my birthday. I really do appreciate your kind thought. — Большое спасибо за теплые поздравления с Днем моего рождения. Благодарен Вам за добрые слова.

I really appreciate your good wishes, and I have great pleasure in reciprocating. — Я благодарен Вам за добрые пожелания и передаю свои наилучшие пожелания в ответ.

Unpleasant news — Неприятные новости

Unfortunately, we are unable to reduce the prices. — К сожалению, мы не можем снизить цены.

I regret to tell you that we have had to increase our prices. — С сожалением сообщаю Вам, что мы были вынуждены повысить наши цены.

We have been forced to increase the sales tax. — Нас вынудили повысить налог на продажи.

We are unable to give you a 3% discount, however, we will consider a new rate for quantity orders. — Мы не можем предоставить Вам 3%-ную скидку, но можем подумать над скидкой на размер заказа.

I am sorry to inform/ advise you that your application for the post of ... was not considered as it arrived after the fixed deadline. — С сожалением сообщая Вам о том, что мы не рассматривали Ваше заявление на должность..., так как оно поступило позже указанного срока.

This is/ was owing to the fall in the dollar. — Это произошло в связи с падением курса доллара.

This is/ was due to the chief accountant's illness. — Это случилось из-за болезни главного бухгалтера.

We have cancelled the meeting because of the fact that most people are on vacation. — Мы отменили собрание в связи с тем, что большинство сотрудников находятся в отпуске.

We delay the delivery of the goods because of the fact that we have not received your payment for the last order. — Мы задержали поставку товаров, так как не получили от Вас оплату за предыдущий заказ.

We must apology for not delivering the order in time. — Мы приносим свои извинения за несвоевременную поставку заказа.

We apologize for sending the invoice to the wrong address. — Извините нас за то, что послали счет-фактуру по неправильному адресу.

We are extremely sorry for losing your order. — Мы очень сожалеем об утере Вашего заказа.

We are extremely sorry that we did not send our price lists to your new address. — Мы очень сожалеем о том, что не послали свои прейскуранты по Вашему новому адресу.

Please accept our apologies once again. — Еще раз просим принять наши извинения.

Polite Refusal Letter — Вежливое письмо-отказ

Mrs. and Mr. Victor A. Petrov regret that a previous engagement prevents their accepting Mrs. and Mr. Peter Jones' kind invitation for dinner on Saturday, April the twelfth, at six o'clock. — Миссис и мистер Виктор Петров сожалеют, что предыдущая договоренность не позволяет им принять любезное приглашения миссис и мистера Питера Джонса на прощальный вечер, который состоится в субботу, 12 апреля, в 6 часов вечера.

I have read your letter and curriculum vitae with much interest, but am sorry to tell you that your have not been selected for interview on this occasion. We have had a very large number of applicants and have been able to identify several candidates whose background and experience are more closely matched to our specific requirements than your own. Many thanks for your interest and for your time you have taken in forwarding your application. — Я с интересом прочел Ваше резюме и сопроводительное письмо. С сожалением сообщая Вам, что Вы не прошли отбор на собеседование. К нам пришло очень много заявлений, и мы отобрали несколько кандидатов, чьи образование и опыт работы полнее

соответствуют нашим конкретным требованиям. Искренне благодарю Вас за проявленный интерес и время, которое Вы посвятили переписке с нами.

We regret to inform you that at the moment we have no vacancies which would suit your qualifications. However, we would be most interested in meeting you if such a vacancy occurred in the future. We will be glad to put your inquiry in our files. In the meantime, please accept an up-to-date information brochure on ...However, we would be most interested in meeting you if such a vacancy occurred in the future. We will be glad to put your inquiry in our files. — Вынуждены сообщить вам, что в данный момент у нас нет вакансий, соответствующих вашей квалификации. Однако нам будет интересно встретиться с Вами, если такая вакансия появится. Мы с удовольствием вносим Вашу фамилию в соответствующие списки. Тем временем, высылаем вам последний выпуск нашей последней брошюры с информацией о... Однако мы были бы рады познакомиться с Вами при наличии такой же вакансии. С удовольствием заносим Вашу заявку в нашу базу данных.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Определите характер писем и озаглавьте их. Переведите тексты писем на русский язык.

(1)

The Charge d’Affaires at the British Embassy Mr. Martin Day
Requests the pleasure of your company
for The Chevening Reception
at the British Embassy
18.00–20.00, Tuesday 4 September 2013

9 Desyatynna Street RSVP
Kiev email:....

(2)

Dear Nancy Copeland,
Thank you for your willingness to help with our recent phone action.
In our three nights of calling, we generated pledges totaling \$ 7,890 — including 562 from new contributors — an amount we can be very proud of! We could not have received this support without your efforts.
On behalf of the Board, let me again say ‘thanks’ and offer you best wishes.

Gratefully, ...

II. Определите характер письма и озаглавьте его. Переведите текст на русский язык.

Dear Ms. Brown,

Thank you for your letter of November 11. We regret to inform you that at the moment we have no vacancies which would suit your qualifications. But we would be most interested in meeting you if such a vacancy occurred in the future and we will be glad to put your inquiry in our files. In the meantime, please accept an up-to-date information brochure on Alpha Limited.

III. Определите характер письма и озаглавьте его. Переведите текст на русский язык.

Dear Ms. Pohl:

I would like to offer my hearty congratulations on your promotion to president of the *Greenwood Company*. All of us at *Empire Stove Company* are pleased that your years of hard work have been rewarded.

In closing, let me say that we look forward to a long and mutually rewarding business relationship with G.C.

IV. Определите характер письма и озаглавьте его. Переведите письмо на русский язык.

Dear Sirs/ Mesdames,

We are writing to compliment your company on the performance of your software package Accounting 2010 and the efficiency of the post-sales servicing. At a time we were considering subcontracting a section of our accounting work, the program cut our work-load by about thirty percent and our accountants are now able to keep abreast with the demands placed on them by our growing business. They are particularly happy with the user-friendly nature of the software and had no difficulty adjusting traditional accounting practice to the new technology.

We would like to suggest a meeting to discuss a suitable arrangement of mutual benefit. Our Managing Director, Mr. Michael Pickwick, can make himself available at any time during the next two weeks for such a meeting, which we believe could result in considerable advantages to both companies.

Sincerely,

V. Вставьте в текст письма слова, выделенные курсивом.

Letter of Apology

*parts assuring pass suppliers lays arrival acknowledge
regrettable apologizing faithfully discount apologize inconvenience
in time lodged dispatching*

Dear Sirs,
 I am writing to _____ your letter of April 2 and to _____ for the _____ delay in _____ the order _____ for the start of the Christmas reason. The problem _____ in the late _____ of important _____ from our _____. We have _____ a complaint with them and _____ for a _____ in their quoted price. This, of course, we will _____ directly on to you. _____ again for any _____ and _____ you of our best attention.

Yours _____

VI. Вставьте в предложения выделенные курсивом слова.

Letter of Invitation

*honor inviting invitation pleased engaged convenient glad
 kind company mark reception attend afraid expect*

1. If it is _____ for you, may I _____ you for tea at the Dorchester next Friday afternoon at 5?

To _____ the 30th anniversary of the company we are _____ all employees to a champagne _____ in the conference hall next Thursday at 12 noon.

I would be very _____ if you and Mrs. Brown accepted our _____ to dinner on the 17th. Cocktails at 7 p.m.

Thank you for your _____ invitation to _____ the concert and supper-reception. My wife and I are very _____ to accept.

May we have the _____ of your _____ at dinner at Ritz next Saturday?

Thank you so much for the invitation, but I am _____. I am otherwise _____ on that evening.

VII. Соотнесите части таблицы. Переведите письмо-приглашение на русский язык.

Letter of Invitation

Dear Mr. Strauss, 1. As the Sales Manager of <i>Sigma</i> , I would like 2. I have read many of your articles on successful planning in the <i>Financial Times</i> , 3. At <i>Sigma</i> , we believe 4. Therefore, we arrange 5. We would be very grateful if you agreed	a. to run a workshop on how to prepare a budget b. to your reply c. would be convenient d. would be particularly helpful for our junior team members e. you can find time to accept our invitation
---	--

6. In addition, a focus on how to make accurate sales forecasts	f. and found them extremely interesting
7. We realize that you are very busy, but we hope	g. regular professional development seminars
8. Any Wednesday or Friday in the next five weeks	h. staff training is of great importance
9. We look forward	i. to invite you to give a presentation to our Sales Team
Yours sincerely,	
Alfred Axelrod Sales Manager	

VIII. Заполните пропуски выделенными курсивом словами с префиксом *dis*.

*dissociated dishonor dismissed disregarded disclaimed
disintegrated displeasure disreputable dismantled disorganized*

The company _____ all responsibility for the late deliveries.

Our driver is a liar and a cheat, in fact an utterly _____ person.

The lawyer _____ himself from his manager's actions.

The management showed its _____ by cancelling the usual holiday bonus.

The entire board of directors was _____ at the annual meeting.

Our secretary is a very _____ worker, with no system or routine.

There is no _____ in admitting you made a mistake.

The projects manager _____ all our ideas, he just ignored them.

The firm _____ after trying for three years to recover its losses.

The factory was sold off and then _____ piece by piece.

14.2. LETTER OF APPLICATION – ПИСЬМО-ЗАЯВЛЕНИЕ

Letter of Application (Application Letter) можно рассматривать как частный случай Letter of Motivation (Письмо-мотивация). Они оба могут быть переведены как «сопроводительное письмо» и имеют синонимы Cover Letter, Covering Letter. Letter of Motivation имеет более широкую область применения и используется как в процессе трудоустройства, так и при подаче заявок в магистратуру, интернатуру, на получение грантов, кредитов и пр. В нашем издании мы ограничиваемся сферой трудоустройства и используем термин Letter of Application = Application Letter.

Письмо-заявление (сопроводительное письмо) прилагается к резюме и преследует такие цели: 1) представить свое резюме в лучшем свете, 2) правильно расставить акценты на своих деловых и личных качествах (в резюме раскрываются преимущественно деловые качества), 3) добиться приглашения на собеседование. В настоящее вре-

мя немногие организации требуют обязательного приложения сопроводительных писем к резюме. Существуют разные мнения и об их объеме, хотя считается, что в огромном большинстве случаев они не должны превышать одной страницы. Сопроводительное письмо пишут очень тщательно, так как оно дает претенденту дополнительный шанс получить работу. Необходимо подобрать убедительные слова для привлечения внимания, снижения изначального внутреннего сопротивления, усиления интереса и мотивации потенциального работодателя действовать.

Существует два типа сопроводительных писем. Первое: *solicited* — целевое — должно быть особо продуманным, поскольку его пишут в ответ на конкретное объявление о вакансии. Ваша цель — выделить себя из большого числа претендентов, поскольку общеизвестно, что практически на каждое рабочее место существует жесткая конкуренция. *Unsolicited* — нецелевые письма — отсылаются на фирму, где вы хотели бы работать, хотя там может еще не быть вакансии. Их преимущество заключается в том, что в условиях слабой конкуренции вы получаете возможность заявить о себе и даже утвердиться на желанную должность. Обычно потенциальные кандидаты отсылают подобные письма в несколько организаций с пометкой «В отдел кадров».

Ваше сопроводительное письмо должно выглядеть так же убедительно, как и резюме. Оно является продолжением Вашего резюме и дает дополнительный шанс интерпретировать в свою пользу и позитивно продемонстрировать свой индивидуальный потенциал. Лейтмотив сопроводительного письма — показать соответствие Вашей профессиональной подготовки требованиям конкретного рабочего места, выделить свои сильные стороны, особо ценимые данным работодателем, и продемонстрировать тот факт, что Вы хорошо знаете личные качества и потенциальное место работы. Тем самым Вы раскрываете то, что можете предоставить работодателю, а не демонстрируете свое сильное желание получить работу.

Letter of Application должно передавать Ваш энтузиазм и амбиции и в то же время звучать достаточно скромно. Никогда не следует высказывать свое недовольство или разочарование предыдущим местом работы или предыдущим работодателем. Избегайте обсуждения причин ухода с работы и на собеседовании.

Example — Пример

Ms. Diane R. Canwell
Director, Human Resources
Casco Enterprise
Denver, CO 84627

Ralph P. Klein
177 Hawthorne Ave. Boulder, CO 80307

Dear Ms. Conwell:

Your advertisement for an assistant product manager in *Denver Post* of January 12 immediately caught my attention because my education and training closely parallel your needs.

A recent internship in *WoolCo* introduced me to analyzing the budget, promotion, and overall sales success for three new products the job requires according to your ad.

Intensive course work in marketing, as well as proficiency in computers, has given me the kind of marketing and computer training that Casco Enterprise demands in a product manager. Moreover, my recent retail sales experience in Wool Co has helped me develop the kind of customer service and interpersonal skills which I could contribute to Casco Enterprise.

Please find enclosed my Resume. After you have examined it, I would be happy to answer your questions during the interview at your convenience. Please contact me any time on: (892) 8473623.

Sincerely yours,

Ralph P. Klein

Enclosure....

Рассмотрим обычный порядок написания сопроводительного письма и типичные фразы.

Typical phrases — Типичные фразы

Precise reference to the source of information. — Точная ссылка на источник информации.

With reference to your advertisement (ad) in *Business Review* of Tuesday, January 19, I would like to apply for the position of ... in your company. — Ссылаясь на Ваше объявление в «Бизнес-Ревью» от 19 января, вторник, я хотел бы претендовать на должность ... в Вашей компании.

The October 5 issue of *The Washington Post* reports that *ComTech* has an opening for a technical writer with knowledge of Web design and graphics. — В выпуске «Вашингтон Пост» от 5 октября написано, что в «Комтек» имеется вакансия технического специалиста со знанием веб-дизайна и графики.

I recently heard from... that there is a vacancy in your sales department. — Я недавно узнал о вакансии от... в вашем отделе продаж.

At the suggestion of Ms. Alison Jones of your Personnel Department, I submit my qualifications for the position of staffing coordinator. — Г-жа Элисон Джонс из вашего отдела кадров предложила мне подать заявление на должность координатора по подбору и расстановке кадров.

Roger Brown of your Marketing Department has told me that *IntraFlex* is seeking an experienced marketer. — Роджер Браун из Вашего отдела маркетинга сообщил мне о том, что «Интрафлекс» ищет опытного маркетолога.

Writing about your education — Как писать о своем образовании.

I got my school-leaving certificate in.... — Я получил аттестат зрелости в ...Г.

I gained a bachelor's degree in sociology at ...University in (city). — Я получил степень бакалавра в области социологии в университете ... (город).

I graduated from the University of ... (city) with a master degree in biology. — Я закончил университет ... (город), получив степень магистра в области биологии.

I received my BS in Finance from ... and my MBA from — Я получил степень бакалавра по финансам в ... и степень магистра по специальности «Управление предприятием» в...

I majored in one subject. — Я специализировался в одной области.

I took courses in French. — Я учился на курсах французского языка.

I participated in extracurricular activities. — Я участвовал в общественной жизни университета.

I spent some period of time as a trainee student. — Некоторое время я работал стажером.

I did research in the field of... — Я проводил исследование в области...

During training for my present job I took courses in marketing. — В процессе подготовки к занимаемой должности я закончил курсы по маркетингу.

Description how your qualifications fit the requirements. — Аргументы относительно пригодности на данное рабочее мест.

I am used to working on my own. — Я привык работать самостоятельно.

I am accustomed to working under pressure. — Я привык к напряженной работе.

I am dedicated to approach a job persistently and whole-heartedly. — Я привык работать упорно и с полной отдачей.

I realize the importance of working as a team. — Я осознаю необходимость тесного сотрудничества в коллективе.

I appreciate the opportunity to work on my own initiative and to take on a certain amount of responsibility. — Я высоко ценю возможность работать с определенной мерой ответственности, проявляя собственную инициативу.

The attached summary of my qualifications demonstrates my preparation for this position. — Прилагаемое резюме моих навыков и способностей свидетельствует о том, что я подхожу на данную должность.

My experience includes joint venture accounting, budget and forecasting. — Мой опыт работы включает ведение бухгалтерского учета, составления бюджета и планирование на совместных предприятиях.

I am an expert in software, my main role is to install and tailor computer programs applications to the specific needs of clients. — Я специалист по программному обеспечению. Мои основные функции — ин-

сталляция и адаптация прикладных программ к конкретным нуждам клиентов.

Before taking up my latest post, I worked as an accountant. — До перехода на свою последнюю работу я работал бухгалтером.

I was responsible for (in charge of) product development and marketing strategy. — Я отвечал за разработку новых видов продукции и маркетинговой стратегии.

Because of my specialized training in computerized accounting at Rochester Community College I feel confident that I have the qualifications you described in your ad for a chief accountant. — Я уверен в достаточности своей квалификации (согласно Вашему объявлению с перечнем обязанностей главного бухгалтера), так как получил специальность бухгалтера со знанием компьютера в муниципальном колледже г. Рочестер.

Will an honor graduate with a degree in management qualify for your position of administrative assistant? — Согласны ли Вы принять специалиста, имеющего диплом с отличием по менеджменту, на должность помощника администратора?

Motivating action in the closing. — Мотивация потенциального работодателя к действиям.

Since MultiCom, Inc. is organizing a new team for a recently established insurance division, could you use the services of a well-trained information systems analyst who seeks to become a professional systems analyst? — В связи с тем, что корпорация «Мультиком» набирает сотрудников в новоорганизованный отдел страхования, не хотели бы вы воспользоваться услугами высококвалифицированного системного аналитика, который намерен приобрести дополнительный опыт работы?

Could your rapidly expanding publication division use the services of an editorial assistant who offers exceptional language skills and two year's experience in this field? — Не найдется ли в вашем издательском отделе место для помощника редактора, который имеет исключительные лингвистические способности и двухлетний опыт работы в данной области?

I will be in touch in the near future to discuss my marketing expertise and interpersonal skills. — Я напишу Вам вскоре, чтобы обсудить мои знания в области маркетинга и навыки общения.

I would very much appreciate an interview at your convenience. — Я был бы благодарен Вам за вызов меня на интервью в удобное для Вас время.

I trust you will consider my application favorably and grant me an interview to discuss the post in more detail. — Я надеюсь то, что Вы благосклонно отнесетесь к моей заявке и предоставите мне интервью,

где мы могли бы детально обсудить мое соответствие данной должности.

I look forward to the opportunity of attending an interview, at which I can provide further details. — Я с нетерпением жду возможности прийти на собеседование, где я смог бы предоставить Вам дополнительную информацию.

I would be pleased to attend the interview at any time convenient to you. I can be contacted at (on) the phone given or through... — Я был бы рад прийти на собеседование в любое удобное для Вас время. Мне можно позвонить по данному номеру телефона или написать по адресу..

Acceptance of the proposed job — Письменное согласие на предложенную работу.

Thank you for offering me the post/ position of... I have pleasure in accepting this position — Благодарю Вас за предложенную мне должность... С удовольствием принимаю предложение.

I am looking forward to commencing work on September 3. — С нетерпением жду начала работы 3 сентября.

Refusal from the proposed job — Письменный отказ от предложенной работы.

I regret to inform you that I am unable to accept this position, since I have another, more attractive one. — К сожалению, я должен Вам сообщить, что не могу принять эту должность, так как получил другое, более интересное предложение.

I feel that my experience in this field would not be used to its full capacity in above position. Therefore I have to decline. — К сожалению, считаю, что мой рабочий потенциал в этой сфере не будет использован полностью. Поэтому я вынужден отклонить Ваше предложение.

Letter of Resignation — Письмо-предупреждение об увольнении.

According to the terms of my contract, I hereby give two weeks' notice to terminate my employment with UMC on Monday, 12 October 20--.. — Согласно условиям моего контракта, сообщаю Вам за две недели о своем намерении уволиться с понедельника, 12 октября 20-- г.

The reason for my leaving is that I would like to widen my experience in the field of auditing. I will remember my work in your company with pleasure. — Причина моего ухода — желание приобрести дополнительный опыт работы в сфере аудита. Я с удовольствием буду вспоминать работу в Вашей компании.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Соотнесите слова и их синонимы.

1. vacancy	a. mark
2. assist	b. testimony
3. reference	c. employ
4. skilled	d. dismiss
5. fire	e. qualified
6. hire	f. help
7. grade	g. position
8. post	h. opening

II. Озаглавьте письмо и переведите его на русский язык.

Dear Mr. Robertson,

We acknowledge receipt of your application for the position which has become available in our Marketing Department, and we have pleasure in inviting you for an interview, at a date yet to be set. Interviews will, however, be held during the last two weeks of June. If for any reason you are unable to come to Kiev during this time, please let us know in good time and we shall endeavor to organize our schedule to match yours.

III. Соотнесите части таблицы. Переведите письмо на русский язык.

1. This month I completed a two-year course of study	a. I have taken courses in nearly every aspect of the travel industry
2. My placement counselor, Mr. Alan Smith, suggested	b. keep business flowing smoothly
3. As you will see from my enclosed resume	c. to put my skills to work for your travel agency
4. I have participated in workshops simulating computer and telephone operations	d. to be customer oriented
5. My work experience, moreover, has helped me	e. in Travel and Tourism at the Bover Business University
6. I have learned	f. develop an ability to deal with the public, a valuable asset for a travel agency
7. I have found that courtesy and a smile	g. Monday through Friday during business hours
8. I would like very much	h. I apply to you for a position as assistant travel agent
9. I am available for an interview	i. at 753-99-21
10. You can reach me	j. and I have had extensive practice in ticketing and reservations

IV. Раскройте скобки, поставив глагол в нужной форме. Например, I (be) pleased to inform you = I am pleased to inform you... Переведите текст на русский язык.

Letter of Application

Dear Sir/ Madam,

I am willing (1. inquire) if your company (2. have) an opening for a trainee in business management. I just (3. complete) my Master's degree in Business Administration at the University of Aston. So I (4. look) for an opportunity (5. add) practical experience now to the theoretical knowledge I built up in five years of study (6. have) a diploma with honors. Your company (7. recommend) to me by the University's professional counseling service. I (8. enclose) a brief CV which (9. summarize) my educational background.

I look forward to your evaluation and hope you (10 grant) me a prompt reply.

V. Переведите письмо на русский язык.

Letter of Application

Dear Mr. _____:

Having served for the past several years as the sole secretary of a private business, I would like to apply for the position of executive secretary which you advertised in the *Terre Haute Gazette* of Monday, March 7, 20--.

As secretary to the Benlow Corporation, I was directly responsible to Ms. Jennifer Dylan, the company's owner. My services were generally those of a 'gal Friday.' In addition to the usual typing, filing, and taking dictation, I was in charge of scheduling all of Ms. Dylan's appointments, screening her telephone calls and visitors, and organizing her paperwork and correspondence.

Essentially, I did everything I could to make Ms. Dylan's heavy responsibilities easier. Thus, I am familiar with the duties of an executive secretary and believe I am prepared to anticipate and meet all your expectations. I am also confident that with enthusiasm and sincere effort, I can make the transition from a small business to a large corporation smoothly.

I would appreciate your giving me the opportunity to discuss my qualifications in person. I would be happy to come for an interview at your convenience, and I can be reached after 5 p.m. at 772-14-53.

Sincerely yours, ...

VI. Исправте стиль следующих предложений.

My job as a producer has given me loads of good experience in radio.

I'm pretty good at deciding what need to be done first.

I got in on everything that was going on in my sector. It's no lie to say that I had a finger in every pie.

I've got to know all the equipments in the studio.

I can work quickly and without any fuss. I can make up my mind on the spot, even when my manager's shouting at me.

My experience has made me able to build up my communication skills and I'm also able to work with other people.

In the last 8 years I've done so many different jobs in radio that I'm really a bit of an expert.

I reckon I'm the best person for the job....I really love radio, but what I'm doing now is a bit on the boring side.

VII. В настоящее время многие организации требуют от претендента обоснования цели своей заявки, т.е. Statement of Purpose. Переведите текст на русский язык.

Writing the Statement of Purpose

A. Step One: Know Yourself

1. With the statement of purpose you can persuade the selection committee to accept you. In order to convince them, you are to be convinced yourself. You must be sure of what you want, why you want it, and why this particular program can help you. You should know your strengths and weaknesses. Before beginning to write, review your intellectual and personal development over your academic career.

B. Step two: An Outline

1. Make an outline (see the example below). The points you want to discuss can be in a different order, as long as you have an introduction, body and conclusion.

2. EXAMPLE

I. Introduction

A. Your goals

II. Body of the Paper

B. Why this specific program helps you further your goals, meaning strong program in your specialization

C. Future potential in your field

D. What brought you to this point, major influence

E. Future plans after receiving degree

III. Conclusion

A. What you can contribute to the program

C. Step Three: Writing the Statement

1. If you have done a good job with steps one and two, the writing should come easily. Keep the following points in mind:

- a. The first sentence is the most important one because you should attract the reader's attention.

- b. Cut out any sentences that are not absolutely necessary.
- c. Be self-confident and frame everything positively. Do not write any negative statements.
- d. They are looking to see if your background and expectations match what they offer. The more specific you are, the more convincing you can be.

V. Final Comments

- A. Be honest, confident and positive without being pushy and demanding.
- B. There is a saying, 'Nothing good is ever written, it is re-written'. No one ever wrote a perfect first draft.

VIII. Представьте себе идеальное рабочее место, где Вы хотели бы работать. Напишите письмо-заявление потенциальному работодателю с просьбой предоставить Вам возможность пройти собеседование.

14.3. LETTER OF RECOMMENDATION — ПИСЬМО-РЕКОМЕНДАЦИЯ

Синонимы — **Recommendation Letter, Letter of Reference, Reference Letter**. Рекомендация (recommendation) отличается от отзыва (reference, referral) тем, что она заведомо положительная, тогда как отзыв может быть отрицательным. Письма-отзывы (рекомендации), как правило, начинаются обращением: "To Whom It May Concern" = «Тому, кого это может касаться». Считается, что надежнее всего их брать от преподавателей учебных заведений и непосредственных руководителей на работе.

Такие письма пишутся по вполне установленному образцу. Вам следует придерживаться следующих правил:

- обязательно укажите роль и (или) должность, на которую Вы рекомендуете данного человека, помня о том, что Вы предоставляете конфиденциальную информацию;
- объясните, как долго и в каком качестве Вы знаете этого человека;
- укажите уровень его (ее) знаний, навыков и опыт работы;
- продумайте, какого рода информация будет особенно интересной для данного работодателя;
- упомяните личные качества, характеризующие именно этого человека;
- в конце письма сделайте вывод, что именно позволяет Вам рекомендовать или не рекомендовать сотрудника (студента) на данную должность.

Автор отзыва (рекомендации) полностью отвечает за свои слова и старается выражаться максимально точно и конкретно. Если ука-

зывается, что кто-то «проявлял инициативу», то приведется пример: «Когда Нэнси узнала о введении гибкого графика, она опросила всех сотрудников, составила общий для подразделения график работы и сама подписала его у руководства». Следует избегать слишком сильных восхвалений, которые звучат неестественно. Старайтесь, чтобы ваше письмо излучало достоверность и искренность. Рекомендательные письма часто пишут от руки. В англоязычных странах автор письма не заверяет свою подпись в отделе персонала, а только указывает свой электронный адрес и (или) номер телефона, чтобы облегчить дальнейшие контакты с теми, кому предназначена данная информация.

Example — Пример

Student's Letter of Recommendation

To Whom It May Concern:

Daniel Weston was a student in three of my accounting courses during the 2006–2008 college years. He was always an outstanding student.

Mr. Weston demonstrated his thorough grasp of the subject matter in his class performance as well as written work. His assignments were always executed with conscientiousness and punctuality. Moreover, he was an enthusiastic participant in class discussions and helped to make the courses a rewarding experiences for everyone else involved.

Therefore, I can recommend Mr. Weston, without hesitation, for the position of bookkeeper in your company.

Yours truly,

Arnold Stevens
Instructor
stevens@gmail.com
067-8963729 (mobile)

Employee's Letter of Recommendation

To Whom It May Concern:

I, Paul Oberue, confirm that Diana Canwell was working for USAID Local Economic Development (LED) project from April 2012 to October 2013 as an accountant.

For this period of time she demonstrated accuracy, honesty, and professional approach possessing excellent communication skill, personal commitment, efficiency, and drive for results. Diana takes into consideration the concerns of those she deals with, helps them be comfortable and deals with them in a friendly way. While being considerate she is firm, fair, and a person you can trust. She was an asset to our project.

Yours faithfully,

Paul Oberue
Project Manager
oberue_74@gmail.com
(044)402-6971 (cellular)

Typical phrases — Типичные фразы

At the request of Richard Randolph, Personnel Manager — По просьбе Ричарда Рэндольфа, заведующего отделом кадров (персонала)...

I am submitting this confidential information to support his application to the position of... — Я предоставляю эту конфиденциальную информацию в поддержку его заявления на должность...

I am happy to provide the information you requested regarding ..., with the understanding that this information will be kept confidential. — С удовольствием предоставляю запрошенную Вами информацию о ... при условии, что она будет считаться конфиденциальной.

I am just writing a few lines to introduce Mr... — Пишу эти несколько строк для того, чтобы представить Вам г-на...

It gives us a great pleasure to introduce Mr... — С большим удовольствием представляем Вам г-на...

It is a pleasure to say a word of recommendation on behalf of Mr. — Мне приятно написать эти несколько слов как рекомендацию от имени г-на...

I can sincerely recommend Mr. ... as a highly responsible and reliable man. — Я могу искренне порекомендовать г-на ... как человека высокой ответственности и очень надежного.

I am glad to write on behalf of Mr. ... who combines the qualities of technical training and practical efficiency. — Я рад замолвить слово за г-на ..., который сочетает в себе высокий уровень технической подготовки и практические способности.

The bearer of this letter Mr. ... is ... — Податель этого письма г-н ... является...

Mr... served under my supervision as... — Г-н ... служил под моим началом в должности...

Mr... was in charge of/ responsible for... — Г-н ... отвечал за...

A large part of his job involved... — Значительную часть его работы составляли...

Mr. ... was especially good at... — Особенно хорошо г-ну ... давались....

Mr. ... works well in a team/ is very cooperative... — Г-н хорошо работает в коллективе...

He improved our customer satisfaction rating from ...to... — Благодаря ему удалось повысить рейтинг удовлетворения клиентов с...до...

We are sorry to lose Mr. ... but we are confident that his...will make his successful in your organization. — Нам жаль терять г-на ..., но мы уверены в том, что его... помогут вашей организации добиться успеха.

I can recommend him without reservations for the position of ... — Я могу его безоговорочно рекомендовать на должность...

I recommend her without reservation basing upon her academic performance, leadership and my understanding of a program she is applying for. — Я безоговорочно рекомендую ее для участия в данной

программе, основываясь на ее академической успеваемости, навыках лидера и в рамках собственного понимания программы.

If you have any further questions with regard to his qualifications, do not hesitate to contact me. — Если у Вас возникли какие-либо вопросы относительно его квалификации, не колеблясь, связывайтесь со мной.

Ниже приведен список коммуникативных способностей и навыков, особо ценимых работодателями. Он, несомненно, поможет вам при написании рекомендательного письма.

Interpersonal keywords most requested by employers — Личные качества, наиболее ценимые работодателями

<i>Способность</i>	<i>Перевод</i>	<i>Способность</i>	<i>Перевод</i>
ability to delegate	умеет делегировать полномочия	innovative	новатор
ability to implement	умеет внедрять что-либо	leadership	лидер
ability to plan	умеет планировать	multitasking	умеет делать несколько дел одновременно
ability to train	умеет обучать	open minded	обладает широким кругозором
accurate	точный, аккуратный	organizational skills	имеет организаторские способности
adaptable	умеет приспосабливаться	persuasive	умеет убеждать
analytical ability	аналитические способности	problem solving	умеет решать проблемы
assertive	настойчивый	public speaking	хорший оратор
communication skills	коммуникабельность	results oriented	целеустремленный
competitive	способный конкурировать	safety conscious	осторожный
creative	творческий	self-accountable	ответственный, обязательный
customer oriented	ориентирован на клиента	self-managing	умеет организовывать свое время
detail minded	умеет подмечать детали	supportive	умеет оказывать поддержку
ethical	этичный	takes initiative	инициативный
flexible	гибкий	team building	умеет руководить коллективом
follow instructions	исполнительный	team player	умеет работать в коллективе
high energy	энергичный	tenacious	упорный
industrious	трудолюбивый	willing to travel	готов ездить в командировки

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Напишите существительные от следующих прилагательных:

accountable	
accurate	
adaptable	
assertive	
competitive	
creative	
ethical	
flexible	
industrious	
persuasive	
supportive	
tenacious	

II. Вставьте в предложение правильное слово из выделенных курсивом. Переведите предложения на русский язык.

personal personnel recommendation referrals

1. I told him I wanted to speak to him on a _____ matter, affecting only him and me.
2. After assessing the _____ performance of various staff members I told the Managing Director I had to speak to him on a _____ matter.
3. The company is interested only in how employees perform at their job _____ problems never find their way into our _____ files.
4. On the strength of the _____ from the most important client, we asked the Head of Sales to establish contacts with the company.
5. Our sales rep in Newcastle has passed on several _____, which we will be following up.
6. We thought it was a promising _____ but when we called there appeared to be no interest.

III. Приведите в соответствие выражения и их перевод.

1. to become subordinate to	a. достигать целей
2. to reach one's objectives	b. приобретать первостепенное значение
3. to emphasize something	c. не отличаться последовательностью в поведении
4. to be inconsistent in one's behavior	d. зависеть от кого-либо при получении чего-либо
5. to be lacking	e. не хватать

6. to be of paramount importance	f. подчеркивать что-либо
7. to be primarily concerned with	g. подчиняться
8. to be dependent on someone for something	h. быть озабоченным прежде всего

IV. Переведите диалог, обращая внимание на выделенные идиомы. Замените их эквивалентами и составьте с ними свои предложения.

Gary: In your opinion, which of these applicants should we interview? They all seem to **fit the job description** quite well to me. It's quite a difficult task to **narrow the list down** to just one person.

Doris: I agree. So, let's start by **taking up references** for these eight people.

Gary: Good. Why did you **pick these eight out of fifty** who applied?

Doris: Well, these eight seem to be people who realize the importance of **working as a team**. They've all shown that they are capable of **mastering new skills**. And they're all clearly comfortable with **taking on responsibility**.

Gary: Did you automatically eliminate the two who'd previously **taken industrial action**?

Doris: One of them — I've also heard rumors about his involvement in a **professional misconduct** case. I don't think he was **wrongfully dismissed**.

Gary: And the latter was certainly **relieved of his duties** at Penny Star under mysterious circumstances.

Doris: Oh, that's surprising, I'll check it. So could we **pencil in a meeting** for considering the references? And then I'd better lave you and **clear my desk** before going home.

Gary: Yes, sure. How about meeting on Monday at 10.30?

V. Найдите соответствие между выделенными идиомами из предыдущего диалога (упражнение IV) и их расшифровкой.

1. unfairly sacked
2. to make a provisional date for a meeting
3. to become skilled at doing new things
4. to require statements from referees
5. to have the skills required for a job
6. behavior unacceptable for someone in a particular job
7. to deal with all the papers on one's desk
8. to chose someone from many applicants

VI. Переведите письмо на русский язык.

To Whom It May Concern:

I am pleased to recommend John Pohl as a design consultant for your firm. John totally renovated two of our plants in the past five years. He is now hard at work on the third plant.

We employed John because of his reputation for retaining the architectural integrity of old well-designed buildings. He deserves the reputation he has earned. Our plant has been featured in several architectural magazines. The buildings are not only beautiful; they are also functional.

John remains involved in a project from start to finish. He oversees the construction and keeps management involved of its progress. He is proud of his work and likes to drive by 'just to see how things are coming along.' In my opinion, he is the best in the field.

Give me a call if you would like further information, and do feel free to come by and see his work for yourself.

Sincerely yours,
Ellen Holmes
Vice President, Buildings and Sites

12 Kenilworth Road, Albany, NY 12089-3582
(518) 795-8723

VII. Переведите рекомендательное письмо и на его основе напишите свое, более короткое, для Ms. Penelope Loudon, которую собираются перевести на должность заместителя главного редактора (deputy chief editor).

Over the last 10 years at the BBC World Service, Derek Gray's track record as a producer, senior producer and duty editor has been exemplary. His journalistic experience includes skills both as a live and studio producer. It incorporates editing, presenting, reporting, news writing, features making, radio production, interviewing, and writing for the web.

Derek Gray is a passionate duty editor with rich experience in output editing, leading teams and managing performance. Well aware of the editorial priorities of the above service, he is confident in judging others' ideas, as well as generating his own original ones.

He also coordinates the work of reporters, foreign correspondents and producers, takes part in planning and production of special events, e.g. joining the EU and the US elections. Derek regularly writes a weekly editorial review and assists the section head in the selection and identification of the development needs of staff.

Derek Gray's creative and innovative spirit has demonstrated itself in a complete transformation of our office space. Furthermore, he was invited to join a selected panel of high profile journalists set up to generate new ideas for the role of BBC regional analysts.

Presenting live programs and reporting from major international events have been the real test of his resilience. He keeps focused to the task at hand no matter what the circumstances are.

Derek Gray has worked with people from different backgrounds and cultures. His ability to adapt and vary and his approach to the requirements of specific situations have made many encounters, business or political, a success. To illustrate this, he suggested to a foreign home secretary's visit to the night-time Soho and struck a conversation with drug dealers on his behalf. The guest was happy, with a first-hand experience of illegal experience in London.

I recommend Mr. Gray without reservations for the position of....

14.4. RESUME (AM. E.) = CURRICULUM VITAE = CV (BR.E.) – РЕЗЮМЕ

Так называется индивидуализированная письменная сводка ваших личных, образовательных и профессиональных квалификаций. Резюме — важнейший для трудоустройства документ, который отсылают потенциальному работодателю в ответ на конкретное объявление о вакансии. Его объем не должен превышать двух страниц, в огромном большинстве случаев всю информацию можно разместить на одной странице. Резюме — это не просто список фактических данных, написанное фразами, а не предложениями (само слово Resume или CV не пишется). Это убедительная реклама, которая помогает «продать» Вас на конкретное рабочее место. Цель отсылки резюме — получить приглашение на собеседование (job interview). Документ готовят заранее и периодически обновляют. Он должен позволить Вам выглядеть профессионально в любую минуту, так как вакансии может появиться неожиданно.

Существует несколько типов резюме: хронологические, функциональные и смешанного типа, хотя различия между ними условны. Форму документа выбираете Вы сами, и она призвана помочь Вам выпятить свои сильные стороны и замаскировать слабые. Традиционный хронологический стиль написания резюме (перечисление мест работы в хронологическом порядке) подходит для тех кандидатов, кто уже имеет опыт работы в определенной области и продемонстрировали стабильный служебный рост. В функциональном резюме Ваши навыки и достижения группируются по разделам, например «Навыки руководящей работы» или «Опыт работы в маркетинге». Этот тип подходит для начинающих претендентов и людей, которые часто меняли места работы или имеют длительные перерывы в трудоустройстве.

Example of Mixed Resume — Пример резюме смешанного типа

Ingrid M. Copeland

Route B, Box 120

Dodgeville, Wisconsin 60144

Phone: (708) 8191295

email: copeland@gmail.com

SKILLS AND CAPABILITIES	<ul style="list-style-type: none"> • keyboard 65 wpm with accuracy • skilled in the production of legal documents and correspondence • experienced in personal computer use (Word, Excel) • ability to perform office duties using excellent written and oral communication skills
EMPLOYMENT	<p>Word Processing Operator University of Wisconsin, Sept. 2008 — present</p> <ul style="list-style-type: none"> • transcribed letters, memos, reports, and other documents from machine dictation using Word Me • proofread documents marking grammar and content errors. <p>Student Assistant Southwest Wisconsin Technical College, Fennimore, WI 53809, May 2006 — July 2008</p> <ul style="list-style-type: none"> • typed memos and input financial aid data on terminal to mainframe • helped financial aid applicants understand and complete five-page forms • screened incoming telephone calls for supervisor and four counselors
EDUCATION	Southwest Wisconsin Technical College, Fennimore MI 53609 Major: Office assistant and word processing specialist, BA degree, May 2006. GPA in major: 3.6 (4.0 = A).
ACTIVITIES AND AWARDS	Received the Fennimore Times reward from Southwest Wisconsin Technical College Foundation for academic excellence and contribution to campus life
REFERENCES	Professor Colin Spenser SW Wisconsin Technical College Highway 12 East Fennimore, WI 53809 (782) 9013548
	Mr. John Wiley College of Letters & Science University of Wisconsin, Madison WI 53489 (482) 8013532

Заголовки (Headings)

Разделы резюме могут иметь разные названия и располагаться в различном порядке. Например, первый подзаголовок “**Objective**”, “**Career Objective**”, “**Career Goal**” — «Цель», «Цель карьеры», «Цель трудоустройства» не является обязательным и обычно включается в резюме в тех случаях, когда Вы пишете ответ на конкретную вакансию с перечислением требований к кандидату. В общем случае его можно сформулировать таким образом:

- (1) Position in sales or marketing with opportunity of advancement and travel. — Работа в сфере торговли или маркетинга с перспективами роста и регулярными командировками.
- (2) Challenging positions in urban planning. — Высокие должности в сфере градостроительства.

- (3) Position with financial services organization installing accounting software — Должность, связанная с предоставлением финансовых услуг и инсталляцией программного обеспечения для бухгалтеров.
- (4) To obtain a challenging position using my computer education and experience. — Получение руководящей должности, учитывая образование и опыт работы в сфере компьютерных технологий.

Skills and Capabilities, Highlights and Qualifications — Навыки и способности, Перечень квалификаций

Работодатели хотят точно и достоверно знать, что Вы умеете делать и что Вам можно поручить. Кроме технических навыков их интересуют Ваши коммуникативные и административные навыки и способности, а также знание иностранных языков. Вы найдете список личных качеств и способностей, особо ценимых работодателями, в разделе «Letter of Recommendation — Рекомендательное письмо».

Ниже приведена таблица с перечнем глаголов, при помощи которых можно достаточно полно описать навыки работы в самых различных областях. Употребляют также существительные — производные от данных глаголов со следующими фразами: competent in, skilled in, proficient with, ability to, experienced in.

Management skills — Навыки управления	Communication skills — Навыки коммуникации	Research skills — Навыки исследовательской работы
administer — администрировать	arbitrate — судить	clarify — выяснять
coordinate — координировать	arrange — устраивать	collect — собирать
develop — разрабатывать	convince — убеждать	diagnose — диагностировать
improve — улучшать	formulate — формулировать	examine — экзаменовать
increase — повышать	interpret — интерпретировать	identify — идентифицировать
organize — организовывать	negotiate — вести переговоры	inspect — проверять
plan — планировать	persuade — убеждать	investigate — расследовать
prioritize — расставлять приоритеты	recruit — набирать кадры	summarize — обобщать
strengthen — усиливать	translate — переводить письменно	survey — обзирать
supervise — руководить	write — писать	systematize — систематизировать
Technical skills — Технические навыки	Teaching skills — Педагогические навыки	Financial skills — Навыки работы с финансами

Окончание таблицы

build — строить	adapt — адаптировать	allocate — выделять средства
calculate — вычислять	advise — консультировать	analyze — анализировать
design — конструировать	coach — наставлять	appraise — оценивать имущество
expedite — сопровождать транспортные перевозки	coordinate — координировать	audit — проводить аудит
maintain — поддерживать в рабочем состоянии	evaluate — оценивать	balance — подводить баланс
operate — работать с машинами, механизмами	explain — объяснять	budget — составлять бюджет
program — программировать	facilitate — облегчать	forecast — прогнозировать
repair — ремонтировать	instruct — инструктировать	plan — планировать
solve — решать	set goals — ставить цели	project — проектировать
upgrade — усовершенствовать	train — тренировать	compute — вычислять
Creative skills — Творческие способности	Helping skills — Навыки оказания помощи (гуманитарные)	Clerical or detail skills — Навыки секретарской работы
act — играть на сцене	assess — аттестовать	approve — утверждать у руководства
conceptualize — строить концепции	assist — ассистировать	catalogue — составлять каталоги
create — создавать	counsel — консультировать	classify — классифицировать
customize — приспособлять к нуждам клиентов	diagnose — диагностировать	compile — компилировать
found — устанавливать	expedite — сопровождать	monitor — регулярно отслеживать
initiate — инициализировать	familiarize — распространять информацию	process — обрабатывать
introduce — вводить	guide — служить гидом/направлять	record — вести записи
invent — изобретать	motivate — мотивировать	screen — производить отбор
originate — давать/брать начало	refer — ссылаться	specify — уточнять, конкретизировать
revitalize — оживлять	represent — представлять	tabulate — табелировать

More verbs for accomplishments — Дополнительные глаголы для описания достижений

Achieve — достигать

Expand — расширять

Improve — улучшать

Pioneer — быть первопроходцем

Reduce — снижать
Resolve — разрешать (конфликты)
Restore — восстанавливать
Spearhead — лидировать
Transform — преобразовывать.

Awards, Honors, Activities. Strengths — Награды, знаки отличия, другие виды деятельности, достижения

Если Вы имеете три и больше наград или знаков отличия, то их целесообразно перечислить в отдельном разделе. В противном случае их включают в раздел Activities. Некоторые виды отличий не совсем понятны для зарубежных работодателей. Поэтому их следует расшифровывать. Например, вместо «Recipient of Star award — награжден звездой» писать: «Recipient of Star award given by our university to outstanding graduates — отмечен «звездой», которым наш университет награждает выдающихся выпускников». Не забывайте включить в резюме информацию о стажировках, публикациях, премиях, грамотах и других видах поощрений, что говорит о Ваших высоких профессиональных достижениях, организаторских (лидерских) способностях и коммуникабельности. В разделе Activities используются те же глаголы, что и в разделе Employment.

Typical phrases — Типичные фразы

Honored for calculating shipping charges for overseas deliveries and recommending most economical rates — Имею поощрение за расчет транспортных тарифов для зарубежных поставок и рекомендации по их оптимизации.

Praised by top management for enthusiastic teamwork and achievement — Был отмечен руководством за личные энтузиазм и вклад в достижения коллектива.

Secured national recognition from National Arbor Foundation — Заслужил общенациональное признание от имени Национального фонда «Арбор».

Experience, Work Experience, Employment History, Professional History and Achievements — Опыт работы, История трудоустройства, История профессионального роста и Достижения

Вы перечисляете свои места работы в обратном порядке (от последнего к первому). Допускается избирательность (т.е. Вы называете не все места работы, если их было много). Будьте готовы объяснить длительные перерывы в трудоустройстве. Для каждой позиции указывается:

- название фирмы, город (штат);
- период работы;

- должность;
- основные обязанности, достижения и продвижения по службе. Это — особенно важный момент. Его описывают очень конкретно, в прошедшем времени, иногда выделяя ключевые глаголы, на пример:

Responsible for general running of the office of a small private firm; duties included typing, filing, billing, answering phones, scheduling appointments, etc. — Осуществлял общее руководство офисом частного предприятия (малый бизнес); в мои обязанности входили компьютерный набор, регистрация и выписка счетов, ответы на телефонные звонки, организация деловых встреч и т.д.

Monitored weaknesses in internship and researched two alternative programs — Выявлял недостатки в работе интернатуры и разработал две альтернативные программы.

Reduced delivery delays by an average of three days per order — Сократил задержки в поставках в среднем на три дня по каждому заказу.

Streamlined filing systems, thus reducing 200-item backlog to 0 — Усовершенствовал систему прохождения документов, что позволило сократить количество необработанных файлов с 200 до 0.

Organized holiday awards program for 120 attendees and 15 awardees — Организовал систему поощрений путевками, выделив 15 лауреатов среди 120 участников.

Created a 12-point checklist for use when requesting temporary workers — Разработал таблицу из 12 пунктов в целях мониторинга работы временных сотрудников.

Performed risk evaluation and credit risk scoring for corporate clients. — Выполнял оценку рисков и кредитный скоринг для клиентов корпоративного бизнеса.

Gathered and analyzed a broad range of data on economy, selected industries and companies within the industry. — Сбирал и анализировал большой массив данных по отдельным отраслям промышленности и конкретным предприятиям.

Analyzed financial positions of companies applying for loans. — Анализировал финансовое положение компаний, подающих заявки на кредитование.

Specified and tested econometric forecasting methods for providing accurate forecasts of industries development. — Разрабатывал и тестировал эконометрические модели для прогнозирования развития отдельных предприятий.

Organized marketing research/ advertising campaign. — Проводил маркетинговое исследование/ рекламную кампанию.

Took part in developing the company's strategy. — Участвовал в разработке стратегии развития предприятия.

Developed the marketing plan for a new direction of business. — Разработал маркетинговый план для нового направления деятельности предприятия.

Designed the strategy of logistics. — Разработал стратегию информационной логистики.

Education, Academic Preparation, Professional Training — Образование, академическая подготовка, профессиональное обучение

Вы можете менять местами разделы «Образование» и «Опыт работы» в зависимости от престижа учебного заведения или места работы соответственно (лучшее указывается первым). В резюме не принято писать «неполное высшее образование». Ниже приведены примеры, как писать о своем образовании, если Вы прошли неполный курс обучения. Разумеется, Вы упоминаете все курсы и полученные Вами свидетельства, если они имеют отношение к профилю работы. Ниже Вы найдете указания, как принято писать о своей успеваемости по профилирующим предметам в американских вузах.

Typical phrases — Типичные фразы

- (1) College of DuPage, Glen Ellyn, Illinois — Колледж DuPage, Гленн Элис, Иллинойс. Bachelor of Arts degree in business administration, June 2010 — степень бакалавра в области управления предприятием, июнь 2010 г.
GPA in major 3.6/4.0. — Оценки по профилирующим предметам от 3,6 до 4,0.
- (2) California State University, San Jose. M.S. degree, 2011. — Госуниверситет Калифорнии, Сан Хосе, степень магистра в области точных наук, 2011 г.
Major: Business Administration — Специализация: Управление предприятием.
Specialization: Accounting Theory and Practice. GPA: 3.4 (A = 4.0) — Специализация: теория и практика бухгалтерского учета, средний балл 3,4 (высший балл равен 4,0)
Participated as member of Accounting Club for two years. — Был членом клуба бухгалтеров в течение двух лет.
- (3) B.A. degree expected 6/12 — Получаю степень бакалавра в июне 2016 г.
- (4) 80 units completed in 120-unit program. — Прошел 80 кредитов из 120.
Bachelor degree: June 2011 — Получил степень бакалавра в 2011 г.

Major: Travel and Tourism — Специализация: путешествия и туризм.

Courses included: — Курс обучения включал следующие предметы:

- The World of Travel — Введение в туристический бизнес;
- Reservations and Ticketing — Бронирование и продажа билетов;
- World Geography — Всемирная география;
- Salesmanship — Теория торговли;
- Business Management — Управление предприятием;
- Travel Industry Organization. — Организация туризма.

Skills — Навыки

Typical phrases — Типичные фразы

- Over 10 years in sales and sales management — Стаж работы в торговле на руководящих должностях свыше 10 лет.
- Documented success developing both leads and long-term business relationships — Добился признанных успехов как лидер, способный устанавливать долгосрочные деловые отношения с клиентами.
- Experience developing 'team' environment, training, and motivating sales staff — Имею опыт создания надлежащего микроклимата, обучения и мотивации членов коллектива.
- Fluency in German, near-fluency in Spanish — Разговорный немецкий, испанский со словарем.
- Ability to translate written documentation into English and provide interpretation — Умею переводить документацию на английский язык в письменной и устной форме.
- Ability to prepare, type, copy and distribute documents: draft business letters and faxes, review correspondence for correctness — Умею подготавливать, набирать, копировать и отсылать черновые варианты деловых писем/ факсов, а также проверять их на грамотность.
- Ability to schedule meetings, make appointments, make local and international travel arrangements — Умею организовывать собрания, деловые встречи, местные и зарубежные командировки для сотрудников.
- Ability to plan, manage, prioritize and complete assigned tasks — Умею планировать, организовывать, расставлять по приоритетам и доводить до конца поручения руководства.

Personal Data, Personal, Miscelaneous — Персональные данные, личное, разное

В настоящее время резюме не предусматривает обязательного включения такой информации личного характера, как дата рождения, рост, вес, семейное положение, религиозные убеждения и пр. Однако некоторые претенденты считают целесообразным сообщать

о своих хобби и интересах (спорт, культура) с целью привлечения внимания потенциального работодателя, что может послужить отправной точкой при собеседовании.

Typical phrases — Типичные фразы

Friendly to people irrespective to their nationality and ages. — Одинаково равно и дружелюбно отношусь к людям любого возраста и национальности.

Effective communicator with clear, accurate speech. — Ясно выражаю свои мысли, обладаю грамотной речью.

Ability to get on well with people and win their confidence; like playing tennis and badmington. — Умею ладить с людьми и завоевывать их доверие; люблю играть в теннис и бадмингтон.

Gourmet, ability to reveal myself as an interesting person. — Гурман, могу быть интересным собеседником.

Sympathetic and understanding personality of good health. — Отзывчивый человек, обладающий хорошим здоровьем.

References — Отзывы

Как отмечалось ранее, больше всего ценятся отзывы от преподавателей (особенно профилирующих предметов) и непосредственных начальников на работе. Никогда не отсылайте рекомендации от друзей и знакомых, не спросив предварительно их разрешения. Тщательно храните оригиналы отзывов, так как места работы, адреса и телефоны людей часто меняются, а, кроме того, о Вас могут просто забыть. Обычно работодатели просят предоставить не менее трех отзывов. Помните о том, что содержащуюся в них информацию обязательно будут проверять.

Перечисление лиц, которые могут охарактеризовать Вас как работника, занимает много места. Поэтому даже в тех случаях, когда работодатели требуют их упоминания, достаточно написать: References: available/ furnished upon request («Отзывы предоставляются по просьбе работодателя») и не забыть принести их копии на собеседование (см. Letter of Recommendation).

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Напишите существительные от глаголов из таблицы, приведенной выше.

II. Отберите и выпишите заголовки для своего резюме.

III. Из перечисленных ниже прилагательных выберите три, ярче всего характеризующие:

- а) Вас самих;
- б) Вашего руководителя;

- в) секретаря;
- г) бухгалтера;
- д) юриста;
- е) охранника.

analytical	аналитичный
arrogant	высокомерный
aware of other's position	входит в положение других людей
calm	спокойный
competitive	с развитым чувством соперничества
confident	уверен в себе
cooperative	склонный к сотрудничеству
courteous	вежливый
creative	креативный
diplomatic	дипломатичный
direct	прямой
disciplined	дисциплинированный
dogmatic	догматичный
dynamic	подвижный
efficient	продуктивный
empathetic	отзывчивый
ethical	этичный
experienced	опытный
fair	справедливый
firm	твердый
flexible	гибкий
formal	церемонный
goal-oriented	целеустремленный
honest	честный
hostile	неприязненный
humorous	с развитым чувством юмора
idealistic	идеалист
indirect	уклончивый
logical	логичный
naïve	наивный
open-minded	с широким кругозором
patient	терпеливый
perceptive	восприимчивый
persistent	настойчивый
sensitive	чувствительный
serious	серьезный
stress-resistant	стрессоустойчивый
tactful	тактичный

IV. Дайте письменные ответы на следующие вопросы.

1. Why do you think your experience is relevant to the job?
2. What can you tell me of your stability, attendance record and safety experience?
3. What kind of mental tasks would you like your job to involve?
4. Do you think this job will allow you to realize your potential?
5. Have you ever have to work unsocial hours? If so, why? If not, why not?
6. Did there tend to be a high turnover of staff at your previous workplace?
7. If you did overtime, was it paid or unpaid?
8. Have you ever been thrown a sickie? If so, why? If not, why not?
9. Have you ever taken or would you ever consider taking industrial actions?
10. In your previous job, was it necessary to work as a team?
11. Would you like to have a heavy workload?
12. Do you recognize your limitations?
13. Do you know the importance of getting along with people?
14. What makes you want to work for our company?

V. Напишите свое резюме на основе алгоритма, приведенного ниже.

АЛГОРИТМ НАПИСАНИЯ РЕЗЮМЕ

Полное имя (фамилия пишется последней)

Адрес

Номер телефона

(Если Вы претендуете на конкретную работу, то укажите следующее:)

ЦЕЛЬ ПОЛУЧЕНИЯ ДАННОЙ ДОЛЖНОСТИ (EMPLOYMENT OBJECTIVE):
I am seeking a responsible position in area of...

(Если Вы пишете общее резюме и не преследуете цель получить конкретную должность, то пишете так:)

ОПЫТ РАБОТЫ, НАВЫКИ И УМЕНИЯ (SUMMARY OF SKILLS AND QUALIFICATIONS): Extensive experience in ...

ОБРАЗОВАНИЕ (EDUCATION): (Перечисляйте в хронологическом порядке)

По окончании учебного заведения вы получили

(ЧТО: степень/ диплом/ свидетельство),

(ГДЕ: школа/ институт),

(КОГДА: дата окончания).

ОПЫТ РАБОТЫ (WORK EXPERIENCE):

(Перечисляйте в порядке от последнего места работы к первому) (КЕМ ВЫ РАБОТАЛИ: должность)

(ГДЕ: место работы)

(ЧТО вы делали? Кратко изложите, чем вы занимались на работе и что вы умеете делать.)

(КОГДА вы это делали? Укажите даты начала и окончания работы.)

ОСОБЫЕ НАВЫКИ/ КУРСЫ (SPECIAL SKILLS/ TRAINING):

(Осваивали ли вы какие-либо новые специальности, скажем, в специализированных школах, на военной службе или на своем рабочем месте?)

(Есть ли у вас водительские права или другие свидетельства?) Если есть, укажите, КАКИЕ, ГДЕ вы их получили, КОГДА, и СРОК их действия.)

ОСОБЫЕ ЗАСЛУГИ (SPECIAL AWARDS):

(Получали ли вы какие-либо грамоты, премии, благодарности? Укажите, КАКИЕ, ГДЕ и КТО Вас награждал?)

ЗНАНИЕ ИНОСТРАННЫХ ЯЗЫКОВ (LANGUAGE SKILLS):

(На КАКИХ языках вы читаете, пишете, говорите? Укажите степень владения языком. Вносите эту информацию только в том случае, если достаточно хорошо знаете язык.)

ПО ПРОСЬБЕ РАБОТОДАТЕЛЯ МОГУ ПРЕДОСТАВИТЬ РЕКОМЕНДАЦИИ (REFERENCES AVAILABLE UPON REQUEST) (Добавьте эту фразу, но не указывайте конкретных имен.)

ПРИМЕЧАНИЕ: Сведения о возрасте, поле и семейном положении не являются обязательными.

14.5. REQUESTS — ПРОСЬБЫ

Большая часть деловой корреспонденции состоит из обращений с просьбами как к физическим, так и юридическим лицам. Поводы могут быть такими:

1. Obtaining information (such as prices or technical data) — Получение информации (например, о ценах или технических данных).
2. Receiving printed matter (such as booklets, catalogs, price lists, and reports) — Получение печатной продукции (буклеты, каталоги, прейскуранты, отчеты).
3. Receiving samples products — Получение образцов продукции.
4. Ordering merchandise — Заказ товаров.
5. Engaging services (including repair or maintenance services) — Заказ услуг (включая ремонт и техническое обслуживание).
6. Making reservations (at hotels, restaurants, theaters) — Бронирование мест (в гостиницах, ресторанах, театрах).
7. Seeking special favors (such as permissions, assistance, or advice) — Поиск льгот или индивидуального подхода (при получении разрешений, помощи, консультации).

Обычно люди с готовностью откликаются на просьбы, но не редкими являются ситуации, когда ваша просьба связана с определенными неудобствами или лишними затратами времени или денег. Например, вы просите у сотрудников помощи в составлении сложного документа, тем самым, отвлекая их от своей работы, или убеждаете начальника купить новое программное обеспечение, понимая, что расходы выходят за рамки бюджета. Есть несколько правил которые позволят вам добиться положительной реакции на свою просьбу.

Предоставляйте как можно более полную информацию, предвидя возражения вашего оппонента. К примеру, тот может не знать вещей, которые вы считаете сами собой разумеются. Если вы даете конкретную взвешенную информацию и приводите сроки решения проблемы, то читатель, возможно, отреагирует на вашу просьбу быстро и позитивно.

Прямо переходите к сути дела. Ваша просьба должна быть обоснованной, особенно в ситуации, когда она связана с затратами времени и (или) денег. Укажите явную или косвенную выгоду, которую сможет получить реципиент письма, выполнив вашу просьбу. Предусмотрите все, что может облегчить ответ на ваше письмо (приложите анкету или бланк заказа, пометьте, где следует поставить подпись).

Тон письма должен быть очень вежливым, иначе ваше обращение звучит как приказ, и ваша просьба останется просто без ответа. Тем не менее, будьте точны и конкретны. Трудно убедить другого человека принять вашу точку зрения. Только очень солидные факты и неоспоримая логика могут склонить оппонента на вашу сторону. Это относится ко всем этапам выполнения просьбы (прохождения заказа).

Example — Пример

Electronic Warehouse
679 Second Ave., St. Paul, Minnesota 55120

Dear Mr. Hardy:

Re: Your March 26 Letter About Your Purchase Order

We should receive by March 30 a second shipment of the speakers, VCBs, headphones, and other electronic equipment you ordered February 14.

The first shipment of this order was delivered February 21 to 359 University Ave., St. Paul, and Minnesota 55140. When no one at that address would accept the shipment, it was returned to us. Now that I have your letter I see that the order had been sent to the wrong address. When the order is undeliverable, we usually try to verify the shipping address by phoning the customer. You can be sure that we will investigate shipping and return procedures with our clerk immediately.

Your respect is important to us, Mr. Hardy. Over the years our customers' respect has made us successful, and we hope that the prompt delivery of this shipment will return yours.

Sincerely

Типичные фразы — Typical phrases

Requests — Просьбы

I would be grateful if you could.../ I wonder if you could... — Я был бы благодарен, если бы Вы смогли...

Do you think I could have...? — Как Вы думаете, могу ли я рассчитывать...?

Thank you in advance for your help in this matter. — Заранее благодарю Вас за помощь в этом вопросе.

We would be interested to learn more about your products/ services. Could you help us? — Нам было бы интересно побольше узнать о Ваших товарах/ услугах. Не могли бы Вы нам помочь?

Would you mind faxing us your latest catalog/ price-list? — Не могли бы Вы прислать нам свой последний каталог/ прейскурант?

Please quote your lowest/ keenest prices for ... — Сообщите, пожалуйста, свои лучшие расценки на...

Please send us a quotation for... — Пришлите нам, пожалуйста, Ваши расценки на...

Please let us know what your terms of trade are. — Сообщите нам, пожалуйста, об условиях торговли в Вашей компании.

We would like to have your illustrated catalog/ brochure and the latest price-list. — Мы хотели бы иметь Ваш иллюстрированный каталог/ брошюру и последние прейскуранты.

We would be pleased if you sent us particulars of... — Нам было бы приятно получить от Вас детали...

Reference to the source of information — Ссылка на источник информации

We have seen your advertisement in *The Business Review*. — Мы видели Вашу рекламу в «*Бизнес ревью*».

We learned from ... that you are manufacturers of... — Мы узнали от ..., что Вы являетесь производителями...

Inquiries — Запросы

Could you let us have a firm offer? — Не могли бы Вы дать нам твердое предложение?

Can you give us a quotation? — Не могли бы Вы сообщить нам свои расценки?

What is your current price-list for...? — Каковы Ваши цены по прейскуранту на...?

Could you send us your terms of payment? — Не могли бы Вы выслать нам условия оплаты?

Could you send us, by fax, your terms of delivery? — Вышлите нам по факсу условия поставки.

Could you send us your latest price list by email? — Не могли бы Вы прислать нам свой последний прейскурант по электронной почте?

Is last year price list still valid? — Ваш прошлогодний прейскурант все еще в силе?

Could you tell us anything about your policy on discounts with new customers? — Сообщите нам что-либо о Вашей практике предоставления скидок новым клиентам.

Could you tell me if you are able to offer trade and quantity discounts on the price for large orders? — Сообщите нам, сможете ли Вы предоставить торговые или другие скидки на крупные заказы?

Negotiating a price — Обсуждение цены

In response to your request for a 20% trade discount, we regret that we cannot offer more than 15%. However, we do give you a 5% quantity discount on orders over \$ 10,000. We are sure you will agree that these terms are highly competitive. — В ответ на Вашу просьбу о 20%-й торговой скидке мы с сожалением сообщаем, что не можем Вам предложить больше 15%. Однако мы можем предоставить 5%-ную скидку на заказы на сумму свыше 10 тыс. долларов. Мы уверены, что Вы согласитесь: наши условия очень выгодные.

We are willing to consider substantial discount on orders over \$70,000. — Мы хотели бы обсудить условия существенных скидок на заказы суммой свыше 10 тысяч долларов.

I can keep the price at the same level if you can increase the size of your order. — Я мог бы оставить цену на прежнем уровне, если Вы увеличите размер своего заказа.

Your prices are rather high compared with those quoted by other suppliers. (They are, on average, 10% lower). However, given/ in view of the high quality of your products, we are quite prepared to do business with you if you re-examine your prices. — Ваши цены довольно высокие по сравнению с ценами других поставщиков (последние ниже в среднем на 10%). Однако, учитывая высокое качество Вашей продукции, мы готовы сотрудничать, если Вы пересмотрите свои цены.

If you reduce your prices by 5%, we will place an order for some 60 PCs. We trust that in view of the size of the order you will see your way of making this concession. — Если Вы снизите свои цены на 5%, то мы смогли бы разместить заказ на 60 компьютеров. Мы считаем, что Вы смогли бы найти пути для уступок с учетом размера заказа.

Justifying the price — Оправдание цены

We are only complying with standard practice. Our prices are very competitive. — Мы всего лишь придерживаемся общепринятой практики. Наши цены очень конкурентоспособные.

We cannot improve the price. It is the bottom-line. — Мы не можем снизить свои цены. Они предельно низкие.

There is a heavy demand for our products this season. — Существует большой спрос на нашу продукцию в этом сезоне.

ERGO word processors meet the highest standards of quality and durability. — Текстовый редактор ERGO отвечает лучшим стандартам качества и долговечности.

Our prices are without competition/ undoubtedly the cheapest. — Наши цены вне конкуренции/ безусловно, самые низкие.

The weak exchange rate makes it impossible for us to reduce our prices any further. — Низкий обменный курс не дает нам возможности снижать цены в дальнейшем.

After discussing the terms of your offer, I regret to say our board has decided to delay its decision. — После обсуждения условий Вашего заказа, я вынужден сообщить, что правление решило отложить принятие решения.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Соотнесите выражения со словом *request* с их переводом.

1. to submit a written request	a. просьба об отсрочке платежа
2. to be in great request	b. согласно запросу
3. request for payment	c. подать просьбу в письменном виде
4. request for respite	d. согласно вашей устной просьбе
5. as per your oral request	e. в ответ на вашу просьбу
6. as requested	f. пользоваться большим спросом
7. on request	g. как просили
8. in reply to your request	h. требование об оплате

II. Соотнесите выражения и их перевод.

1. avoid problems	a. быть в наличии
2. solve problems	b. оказаться легким
3. be available	c. наладить контакты с кем-либо
4. be in stock	d. избегать проблем
5. come in contact to someone	e. принимать как само собой разумеющееся
6. turn out to be easy	f. быть на складе
7. take advantage of something	g. решать проблемы
8. take something for granted	h. получать преимущество от чего-либо

Letter of Inquiry

III. Переведите письмо-запрос на русский язык.

Dear Sirs/ Mesdames,

We would be most grateful if you send us at your convenience full information about the range of the software products you are able to offer. Our company is specializing at women's clothing distributing. We are able to place a large order with you. We would like you to send us your products' quotations and terms of delivery as soon as possible. We are particularly interested in any product you have which could lead to a streamlining of our sales and receipts accounting and recording systems.

Looking forward to your reply.

IV. Соотнесите части таблицы. Переведите штампы письма-запроса на русский язык.

Letter of Inquiry

1. With regard to your ad in <i>Financial Times</i> of May 13	h. you are able to deliver within the nearest two weeks.
2. Please let us know what quantities	i. in the NIS market.
3. Would you kindly quote your prices and terms of payment	j. for items Nos. 10, 15 and 27 mentioned in your specification.
4. We would like to represent your goods	k. get in touch with your suppliers.
5. There is a large market here	l. has imported from western countries.
6. For over six years our company	m. we would like to ask you to show us the samples of your products.
7. We would like to	n. for your products.

V. Соотнесите части таблицы. Сформируйте письмо и переведите его на русский язык.

OPD Manufacturing Company
752 Eighth Avenue
New York N.Y. 10055
Dear Sir/ Madam:

1. We intend to purchase a new office copier	a. and a copier would generally be used by only three secretaries
2. We would like to consider a OPD copier and wonder	b. and would like a machine that uses regular paper
3. Our office is small,	c. if you have a model that would meet our needs
4. We run approximately 3,000 copies a month	d. of your warranty and repair service
5. We rarely require to run off	e. we hope to hear from you soon
6. Please advise us	f. before the end of the fiscal year
7. Since our fiscal year ends March 31, 20__	g. more than 25 copies at any one time

Sincerely yours,

Jeremy Lederman
Office Manager

VI. Вы руководите коллективом продавцов в Fenway's Toy Store, 170 North Broadway, Richmond, Virginia 23261. Вы недавно прочитали статью Marianne Stewart 'Ten Steps to Success' в журнале «*High Commission*» и хотели бы попросить разрешения автора использовать ее данные и размножить статью внутри своей компании. Изложите свою просьбу в письме главному редактору Mr. Jeremy Evans, 705 Tenth Avenue, New York NY 10077.

14.6. REPLIES — ОТВЕТЫ

Ответы на письма являются важной рутинной частью работы во многих организациях. Поэтому работодатели высоко ценят навыки и умения правильно отвечать на входящую корреспонденцию.

Существует несколько типов ответов, а именно:

- 1) acknowledgements — признание, одобрение, благодарность;
- 2) follow-ups — продолжение контактов;
- 3) confirmations — подтверждения;
- 4) remittances — напоминания;
- 5) order acknowledgements — подтверждение заказа;
- 6) stopgap letters — объяснение причин задержек всякого рода;
- 7) inquiry replies — ответы на запросы;
- 8) referrals — пересылка информации другому адресату;
- 9) refusals — отказы.

Некоторые компании пользуются специальными бланками для ответов определенного типа, например, подтверждения заказа. Вообще правильно составленный ответ — это всегда возможность показать свою фирму в лучшем свете и способствовать привлечению новых клиентов, а, в конечном итоге, — получению дополнительной прибыли.

Ответы, как и просьбы, должны быть конкретными и в то же время исчерпывающими. Однако ответ не обязательно должен быть кратким, так как его цель — предоставить помощь и способствовать дальнейшим контактам с потенциальным клиентом. На письма следует отвечать без промедления, а часто — даже дополнительно сообщать о своих усилиях в этом направлении, например:

I received your letter this morning and wanted to be sure you would have our current price list before the end of the week.... — Я получил Ваше письмо сегодня утром и хочу быть уверенным, что Вы получите наш действующий прейскурант до конца недели.

В чем-то вам следует играть на опережение и предлагать услуги в смежных областях, что может позволить превратить просто любопытного человека в постоянного клиента.

Example — Пример

Reply to a Complaint

Dear Mr. Burton,

I am truly sorry you have had cause to complain about the way Sygma is honoring its contract with your company. There appears to have been a misunderstanding here. Mr. Smith has not been calling personally as arranged because the system has been performing satisfactorily.

He most certainly would have visited your office immediately if his help has been required. I talked to Mr. Smith by phone and he promised to call personally next Monday and then once a month, as contractually arranged.

Assuring you of our best attention at all times

Sincerely,

Henry Moore

Typical phrases — Типичные фразы

Acknowledgement — Признание, одобрение, благодарность

Пишется после получения вами товаров, денег или информации. Это — всего лишь любезность, указывающая на то, что посылка нашла своего адресата. Если же вы не заказывали присланные предметы, то ваш ответ автоматически превращается в благодарственное письмо.

Thank you for arranging for us to receive ... — Благодарю вас за то, что вы организовали для нас получение...

Since the two months between now and Christmas seem destined to be busy ones. I suspect you will be hearing again from us soon... — Извините, но последние два месяца (начиная с Рождества) оказались очень напряженными. Думаю, мы вскоре продолжим нашу переписку.

Follow-up — Продолжение контактов

Пишется после собрания или приватной беседы как протокол или подведение итогов достигнутого соглашения.

We are pleased that you will be participating in... — Нам приятно было узнать о Вашем намерении взять участия в...

Further to our telephone conversation... — В продолжение нашего телефонного разговора...

As we discussed in our telephone conversation... — Как обсуждалось по телефону...

As we have agreed... — Как мы условились:...

Along with other members of the Committee, I am looking forward to... — Я, как и другие члены комитета, с нетерпением ожидаем...

Confirmations — Подтверждения

Это часть рутинной работы гостиниц, туристических фирм, но не только. Сотрудники частных клиник и бюро ремонта также пишут

письма-подтверждения, что позволяет им не только сэкономить время, но и добавить информацию, которая может представлять интерес для клиента, с выгодой для себя.

This letter is to confirm you reservation for.../ This letter will confirm you reservation. — Этим письмом мы подтверждаем бронь на...

Your room will be available after 2 p.m. on March 26. — Вы сможете заселяться в свой номер 26 марта после 14.00.

You may want to take advantage of our free services. — Возможно, Вы захотите воспользоваться нашими бесплатными услугами.

Remittance — Напоминания

Компании часто просят, чтобы их счета или фрагменты счетов сопровождалась сопроводительными письмами-напоминаниями, т.е. сметой, поясняющей, какие услуги включены в прилагаемый чек. Как правило, там нет посторонней информации.

Dear Ladies/ Gentlemen:

The enclosed check for \$879.50 is in payment of invoice no. 10372. Please credit my account (No. 682-913-M).

Yours faithfully,

Order Acknowledgements — Подтверждения заказа

В настоящее время многие фирмы отказались от практики подтверждения заказов, в особенности, если последние были правильно оформлены. Вместо этого они без промедления высылают счет-фактуру или готовые бланки-подтверждения.

Считается, что специального подтверждения требуют лишь заказы от новых клиентов или особо крупные заказы. Тем самым вы выражаете свою благодарность и побуждаете VIP-клиентов к продолжению деловых контактов. Иногда целесообразно включить в письмо информацию о товарах-комplementах. В письмах-подтверждениях заказа обязательно имеются ссылки на:

- 1) дату;
- 2) номер заказа или счета-фактуры;
- 3) дату и способ отсылки;
- 4) согласие на конкретный метод оплаты.

Часто встречаются случаи неправильного оформления заказов. К примеру, может быть упущена какая-либо важная информация. Тогда Вы тактично напоминаете об этом клиенту, например:

Dear Ms. May:

Thank you for your order no. 67 of September 12 for 15 rolls of gray nylon webbing. We are eager to deliver Order 192 to your store as soon as possible.

But first let us know whether you would like the webbing in 1-, 11/3- or 21/2 inch widths. If you note your preference on the bottom of this letter and mail it back to us today, you will be able to have your order prepared at the beginning of next week;

Sincerely,...

Иногда несвоевременная поставка происходит по вине продавца. В таких случаях следует быть особенно тактичным и ориентированным на клиента. Необходимо убедить его в том, что ваши товары (услуги) стоят того, чтобы подождать выполнения заказа, получить его частями или согласиться на частичную замену заказа другими товарами.

We are pleased to have received your order of March 2. We would like to welcome you as a new customer of... We are sure you will appreciate the quality of our goods. I am sure you would like to receive your order without further delay but... — Мы были рады получить Ваш заказ от 2 марта. Мы хотели бы приветствовать в Вашем лице нового клиента.... Мы уверены в том, что Вы останетесь довольны качеством наших товаров. Я уверен, что Вы хотели бы получить свой заказ без промедления, но....

Stopgap Letters — Объяснение причин задержки

Факт получения письма подтверждается в тех случаях, когда ответ на входящую корреспонденцию по разным причинам запаздывает. В противном случае заказчик может заподозрить фирму в игнорировании его письма или упрекнуть секретаря в непрофессионализме. Такие письма пишут без лишних деталей и пояснений и отправляют без промедления.

Your request to meet with Dr. Pauline Jasper to discuss her participating in the World Symposium on ...arrived this morning. However, Ms. Jasper is out of town and is not expected back before the 5th. I will be sure to inform her of the planned symposium as soon as she returns. — Сегодня утром мы получили Ваше письмо с просьбой встретиться с доктором Полин Джаспер и обсудить ее участие во Всемирном симпозиуме, который состоится.... К сожалению, г-жи Джаспер сейчас нет в городе, и мы ожидаем ее только после 5-го числа. Я обязательно сообщу ей о планируемом симпозиуме, как только она вернется.

Inquiry Replies — Ответы на запросы

Вы должны отвечать на все запросы, даже на те, на которые невозможно дать исчерпывающий ответ. Любой запрос означает, что его автор является вашим потенциальным клиентом. Основой ответного письма является предоставление необходимой, а, по возможности, и дополнительной информации. Если такая информация

является конфиденциальной, то тактично сообщите об этом. Целью ответного письма в данной ситуации будет не только возбудить интерес потенциального заказчика, но и заслужить его уважение и по-подить к конкретным действиям.

Requests for our book... have been overwhelming. As a result, we are temporarily out of copies. Nevertheless, a new consignment of...is presently being prepared. — Мы получили очень много заказов на эту книгу и в результате временно не имеем ни одного экземпляра. Сообщаем Вам о готовящемся новом тираже...

We have added your name to the mailing list to receive... — Мы внесли вашу фамилию в список рассылки. Ожидается, что получите книгу...

Unfortunately, our stock of ... has been depleted. — К сожалению, наш запас ... исчерпан.

Due to the delay of shipments from...we are unable to deliver. — В результате задержки поставки из...мы не можем прислать Вам заказ.

We have put your (number of goods) on back order and hope to have them before the end of the month. — Мы внесли Ваше имя (количество товара) в резервный список и надеемся, что получим товар до конца месяца.

Sadly, ... is no longer in stock, and I am returning your check for... — К сожалению, ... нет на складе, и я возвращаю Ваш чек на...

If you drop by any time between..., we would be happy to give you a personal tour...at no obligations of course. — Если Вы зайдете к нам в любое время между..., то мы будем рады организовать для Вас индивидуальный тур, разумеется, без обязательств с Вашей стороны.

Referrals — Пересылка информации другому адресату

Часто деловые люди получают письма, адресованные другим уполномоченным на то лицам. В таких случаях факт получения письма подтверждают письменно и поясняют, кому его следует переслать для получения более профессионального целевого ответа.

Это может звучать так:

Your request for information regarding... can best be answered by the Board of Community Services. I am therefore referring your letter to Mr. Gary McKenzie at the Whitestone Community Board. He will, I am sure, be in touch with you soon. — Комитет коммунальных услуг сможет лучше ответить на Ваш информационный запрос. Поэтому я адресую Ваше письмо мистеру Гэри МакКензи из Комитета коммунальных услуг Уайтстоун.

Refusals — Отказы

См. также раздел “*Delivering Pleasant and Unpleasant News*”.

К сожалению, деловые люди нередко вынуждены писать отказы. Они это делают тонко, но твердо, избегая самого слова «нет». Ваш

корреспондент заслуживает разъяснения причины отказа, что должно быть основано на фактах, а не на эмоциях или обвинениях. Письма-отказы заканчивают на позитивной ноте и по возможности предлагают альтернативы или возможности дальнейших контактов. Помните, что основными характеристиками таких писем являются конкретность, полнота и незамедлительность ответа:

Thank you for your recent request for... I am honored that you believe my name could be of value for you. However, my professional policy is to refrain from... I wish you all the best in your campaign. I am enclosing a personal contribution of ... — Благодарю Вас за недавнюю просьбу о... Я польщен тем, что мое имя может представлять для вас некую ценность. Однако моя профессиональная этика вынуждает меня отказаться от Вашего предложения. Я желаю успеха вашей кампании и вношу личный вклад в виде...

Tests and Assignments — Тесты и задания

Reply to Application

I. Переведите письмо на русский язык.

Dear Mr. Robertson,

We acknowledge receipt of your application for the position which has become available in our Marketing Department, and we have pleasure in inviting you for an interview, at a date yet to be set. Interviews will, however, be held during the last two weeks of June. If for any reason you are unable to come to Kiev during this time, please let us know in good time and we shall endeavor to organize our schedule to match yours.

II. Заполните пропуски предложениями *before, after, during, while, meanwhile* и глаголами в скобках в правильной форме.

1. _____ (reply) in full to your letter, I would like to remind you of one or two relevant facts.
2. It was only _____ (read) your letter that I became aware of the true state of the company's affairs.
3. _____ the time it took you (reply) I was able to find answer to all my questions.
4. I must confess that I read your letter only _____ (receive) the subsequent reminder.
5. _____ (agree) in principle to your proposals, I must raise one objection.
6. _____ (examine) your proposals, I will respond in full _____ please allow me a little time to study the situation.

7. _____ my time with the company, he _____ (learn) a surprising amount.
8. _____ (leave), I would just like to thank you for your splendid hospitality.
9. Here is the proposal. Please study it _____ we (wait) in Maxim Restaurant.
10. _____ (study) the proposal, I believe my company is in the position of being able to accept it.

III. Слово *acknowledge* имеет много значений и, соответственно, синонимов, а именно: *accept, admit, allow, avow, certify, concede, confess, grant, own, profess, recognize*. Замените его подходящим словом. Переведите предложения на русский язык.

1. Could your lawyer *acknowledge* the validity of the will?
2. I *acknowledge* total responsibility for the errors in the report.
3. We *acknowledge* receipt of your letter of January 18.
4. The company *acknowledged* our authority to act in this matter.
5. Chris *acknowledged* our presence at the meeting but still ignored us.
6. The board *acknowledged* him as the best person to represent the company.
7. When finally charged with embezzlement, he *acknowledged* his guilt.
8. They *acknowledged* their admiration for the company's recovery.

Expressing possibility and certainty

IV. Подчеркните правильное слово в каждом предложении.

1. The manager proves/ appears to be preparing us for a bankruptcy.
2. They seem/ tend to be working incorrectly. We will know later.
3. The data appear/ suggest people spend less time on paperwork nowadays.
4. The new printer proved/ suggested to be more reliable than we thought.
5. The evidence assumes/ appears more than one person was involved.
6. We hoped to launch the product this quarter but this seemed/ proved impossible.
7. The information we have tends/ suggests to support the findings.
8. Their reply suggests/ seems to have a great deal of factual information.

V. Выберите нужное слово (get it right) и дополните им предложения.

1. This is an estimate: I can give you the actual figure later.

- a. current
 - b. actual
 - c. authentic
 - d. present
2. Mr. Douglas is the _____ President, though that may change after the election.
- a. real
 - b. actual
 - c. definite
 - d. current
3. There are no replies to our inquiry at the _____ time.
- a. actual
 - b. now
 - c. present
 - d. real
4. The report showed events taking place at the _____ moment.
- a. definite
 - b. modern
 - c. real
 - d. actual
5. Though the outcome of the deal is well-known, the _____ events are not clear. enough.
- a. authentic
 - b. actual
 - c. modern
 - d. current
6. They found among the _____ documents several that had been forged.
- a. now
 - b. real
 - c. authentic
 - d. definite

VI. Вы работаете в компании Fulson Linen Company, P.O.Box 761, Bloomfield, New Jersey 07002. Напишите письмо Ms. Alison Edwards, 491 Ross Avenue, Caldwell, New Jersey 07003 с пояснениями, что отсылка ее заказа (набор постельного белья) задерживается из-за забастовки на предприятии. Убедите ее не отменять заказ и подождать три дня, пока ведутся переговоры между стачечным комитетом и правлением фабрики.

14.7. PROCEEDING OF AN ORDER — ПРОХОЖДЕНИЕ ЗАКАЗА

Большинство компаний используют специальные бланки заказов в процессе торговли товарами или услугами. Однако многие из них пользуются также собственными бланками под названием Purchase order = заказ на покупку или бланками продавца под названием Order form = бланк заказа. По сути, участники заполняют анкеты, отвечая на типичные вопросы.

Тем не менее, нередко ситуации, когда заказ принимает форму письма. Такие письма предполагают получение полной и точной информации, так как недозаполненные бланки заказов приводят к несвоевременным поставкам, а неточная информация влечет за собой поставки не тех товаров, которые были заказаны.

Каждый заказ должен включать в себя следующую информацию:

- 1) полное наименование товара;
- 2) номер товара по каталогу/ спецификации;
- 3) количество товара (в штуках, ящиках, упаковках и пр.);
- 4) описание товара (размер, вес, цвет, материал, отделка, особые характеристики);
- 5) цена за единицу товара;
- 6) действующие скидки;
- 7) действующие налоги;
- 8) общая цена;
- 9) условия оплаты (номер банковского счета, наличными при доставке, чеком);
- 10) сроки доставки;
- 11) метод отсылки (почтовая бандероль, авиа экспресс и пр.);
- 12) на какой адрес поставлять (может отличаться от адреса, указанного при оплате);
- 13) подпись уполномоченного лица.

Кроме того, если заказ размещен в ответ на рекламное объявление, то указывается также источник информации (название и номер выпуска газеты или журнала).

Наиболее популярные условия поставок по Incoterms

Ex-Factory, Ex-Mill, Ex-Works — «цена с завода-поставщика». Цена за товар определяется его себестоимостью и расчетной прибылью продавца. Покупатель несет все расходы, связанные с транспортировкой товара с завода-поставщика.

FOB (Free on Board) — «свободно на борту судна». Продавец, кроме того, должен получить экспортную лицензию, выполнить таможенные формальности, погрузить товар на судно, известить покупателя о погрузке и передать ему документы о принятии груза на судно. Покупатель оплачивает размещение товара на судне.

Риск повреждения или утраты груза, а также право собственности на него переходит от продавца к покупателю в момент пересечения грузом борта судна.

CIF (Cost, Insurance, Freight) — «стоимость, страхование и фрахт». Эти условия отличаются от FOB тем, что продавец за свой счет фрахтует судно и страхует товар до порта назначения.

Example — Пример

Placing orders

Home Appliances
12 Chimney St
Chelmsford
Essex ES1 6DP
Your ref" DJ/NM
Our ref: KS/XC

F. Lynch & Co, Ltd
Nesson House, Newell St.,
Birmingham B3 3EL

Dear Mr. Platt

Purchase Order No. 13576

Thank you for your letter of 15 March.

We have considered the models of your drills and would like to place the following order:

100	Electric Drill F6512	Cat. Ref. B1734
200	Electric Drill E7329	Cat. Ref. B2351

We shall pay for the goods by banker's draft on receipt of your pro forma invoice.

Yours sincerely,
Anthony Adams
Marketing Manager

Advice of dispatch

Purchase Order No. 13576

We are pleased to advise you of the dispatch of your order No. 13576, which was collected today for transport by British Airways to Chelmsford.

The airway bill, insurance certificate, invoice for freight charge, and insurance are enclosed.

Typical phrases — Типичные фразы

Making an offer — Предложение (офферта)

We appreciate your interest in our new product line and are glad to submit the following quotation: — Мы ценим Ваш интерес к нашей продукции и будем рады предоставить Вам наши расценки:

We are pleased to offer as follows: — Нам приятно предложить Вам следующее:

Our prices are/ are quoted FOB Rotterdam, packing (not) included. — Наши цены подразумевают FOB Роттердам, (не) включая упаковку.

The quotation is CIF London, so the prices include freight and insurance. — Наши расценки подразумевают CIF Лондон, что означает включение в цену стоимости фрахта и страховки.

This offer is firm for immediate acceptance, otherwise without engagement. — Это предложение твердое и подразумевает немедленный ответ, иначе мы не гарантируем поставку

Our offer is subject to acceptance/ availability. — Наше предложение требует немедленного принятия решения/ действительно в зависимости от наличия товара.

The prices are subject to change. — Цены могут измениться.

This offer is subject to prices at time of dispatch. — Это предложение действительно для цен в момент отправки.

Prices are subject to market fluctuations. — Цены могут колебаться в зависимости от рыночной конъюнктуры.

We hope that our favorable prices will induce you to place an order with us. — Мы надеемся, что наши выгодные цены побудят Вас разместить у нас заказ.

We hope that we have made you a favorable offer and look forward to hearing from you soon. — Мы надеемся, что сделали Вам выгодное предложение, и с нетерпением ждем ответа.

Please advise whether this offer is of interest to you. — Сообщите, пожалуйста, представляет ли для Вас интерес данное предложение.

Discounts — Скидки

We can offer you a special discount if you order before the end of the month. — Мы можем предложить вам специальную скидку, если вы сделаете заказ до конца месяца.

We are willing to allow a 5% discount in price on all orders over/ exceeding 50 PCs. — Мы готовы предложить 5% ценовую скидку на заказы, превышающие 50 компьютеров.

A cash discount of 2% is allowed for settlement within one month. — Двухпроцентная скидка при оплате наличными предоставляется в течение одного месяца.

The quantity discounts indicated in our price list vary according to the size of the order. — Скидки на размер заказа означают, что наши прайс-листы отличаются в зависимости от количества заказанного товара.

We grant a trade discount of 20% on our list prices. — Мы предоставляем 20% торговые скидки на свои прейскуранты.

Our catalog prices are subject to a special discount of 5%. — Наши цены согласно каталогу допускают специальную 5% скидку.

If your order is received before 1 June, we will grant you an early order discount of 4%. We give a better discount on repeat order. — Если мы получаем Ваш заказ до 1 июня, то предоставляем 4% скидку на своевременную оплату. Еще большие скидки предоставляются на повторные заказы.

As this is a repeat order, we could allow you a longer credit period. — Поскольку это повторный заказ, мы можем предложить Вам продолжение кредита.

Orders — Заказы

Please render the following order for immediate delivery. — В целях ускорения доставки просим Вас оформить следующий заказ.

Your order has been put in hand, and we will do our best to have the goods ready by the end of the month. — Мы приступили к выполнению Вашего заказа и сделаем все возможное, чтобы подготовить товары к концу месяца.

We will do our utmost to rush the completion of your order. — Мы сделаем все от нас зависящее, чтобы ускорить выполнение Вашего заказа.

We will notify you as soon as the consignment is ready for collection. — Мы сообщим Вам, как только партию товара можно будет забирать.

We ensure that your instructions will be carefully observed. — Мы уверяем Вас, что будем тщательно соблюдать Ваши инструкции.

Special care will be devoted to the execution of your order. — Выполнению Вашего заказа будет уделено особое внимание.

We were very glad/ pleased to receive your order. — Мы были очень рады получить Ваш заказ.

Thank you for your order, which we acknowledge as follows: — Благодарим Вас за заказ, который мы подтверждаем следующим образом:

The items in the above order arrived today in good condition, the packing list checked with the invoice. We are satisfied with the quality of the items and appreciate your prompt handling of our urgent order. — Товары по указанному выше заказу были сегодня получены в надлежащем состоянии. Упаковочный реестр отвечает счету-фактуре. Мы довольны качеством полученных товаров и благодарим Вас за быстрое выполнение нашего срочного заказа.

The airway bill, insurance certificate, invoice for freight charge, and insurance are enclosed. — Мы прилагаем авианакладную, сертификат страховки и счет-фактуру как оплату за фрахт и страхование.

We have instructed our bank to arrange for a letter of credit for USD 7,235 to be paid against your proforma invoice No. G1284/S. The proceeds will be credited to you as soon as Alpha receives the documents. — Мы дали распо-

ряжение нашему банку открыть аккредитив на сумму 7235 долларов США, чтобы оплатить ваш счет-фактуру № G1284/S. Эта сумма будет переведена, как только банк «Альфа» получит все документы.

Extension of Business — Продолжение деловых отношений.

We hope that this first order will lead to further business. — Мы надеемся, что этот первый заказ послужит поводом для продолжения наших деловых отношений.

We hope that this first order represents the first step in the establishment of/ marks the beginning of a long and mutually satisfactory relationship. — Мы надеемся, что этот заказ является лишь первой ступенью к обоюдовыгодному долговременному сотрудничеству.

We expect the goods to arrive in good condition and look forward to the pleasure of serving you again. — Мы ожидаем, что товар будет доставлен в хорошем состоянии и с нетерпением ждем повода предоставить Вам новую услугу.

We hope that you will again avail yourselves of our services in the event of further requirements. — Мы надеемся, что Вы снова прибегнете к нашим услугам в случае необходимости.

We genuinely value your business and look forward to your future orders. — Мы искренне ценим наши деловые отношения и с нетерпением ждем новых заказов.

I hope that this refund check convinces you of our sincere desire to satisfy our customers. Our goal is to earn your confidence and continue to justify it with quality products and matchless services. — Я надеюсь, что этот чек на возврат товара убедит Вас в нашем искреннем желании сделать все для удовлетворения наших клиентов. Наша цель — заслужить Ваше доверие и оправдывать его в дальнейшем качественными товарами и услугами.

You were most helpful in telling us about this situation and giving us an opportunity to correct it. We sincerely appreciate your cooperation. — Вы оказали нам большую помощь тем, что сообщили о данной ситуации и дали возможность ее исправить. Мы искренне ценим наше сотрудничество.

In all future dealings with us, you will find us striving our hardest to merit your confidence by serving you with efficiency and sincere concern. — При наших дальнейших контактах Вы поймете наше стремление завоевать Ваше доверие эффективной работой и искренним участием в Ваших делах.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Переведите предложения на русский язык.

Order

We are pleased to place the order for...

Please enter the following order for immediate delivery.
Please send us the following items by return.

Acknowledgement

We are pleased to acknowledge the receipt of your order.

Delivery

We are pleased to advise you that your order No. of ... has been dispatched by rail this morning.

Due to the shortage of qualified labor/ a strike/ a fire in our premises we will require ... to complete the order.

We are sorry that a slight delay will be unavoidable/ inevitable.

II. Слово *order* используется в различных значениях. Поясните его употребление в следующих примерах.

1. We are learning English **in order that** we can do business with our foreign partners.
2. The wholesale suppliers arrived to take an **order** for goods.
3. Each **order** is for one week's pension in advance.
4. The names are not in alphabetical **order**.
5. They received the **order** to continue with the work.
6. I think this is **in order**, since the agenda permits us to make suggestions.
7. We have got a sewing machine **on order** at the department store.
8. The tractors are **out of order** and there are no spare parts.

III. Соотнесите синонимы.

1. query	a. at once
2. go wrong	b. eliminate
3. hesitate	c. put together
4. dispatch	d. malfunction
5. rule out	e. question
6. check	f. job
7. make up	g. send
8. cover up	h. delay
9. promptly	i. disguise
10. task	j. examine

Frequently confused words

IV. Выберите правильное слово *cost* или *price* и вставьте его в предложения.

1. Would you please send us your current _____ list?
2. We cannot afford to pay such a high _____.
3. Production _____ were too high for the project to be a success.
4. We were able to keep _____ stable by cutting production _____.
5. The _____ is as stated. It would push our _____ to a intolerable level if we cut _____ any further.
6. If the _____ is right, my recommendation is to buy. The _____ to you is low compared to what you can make on the deal.

V. Переведите письмо-предложение (офферту) на русский язык.

Offer

Dear Mr. Russel,

We are very pleased to be able to offer you a highly desirable property in one of the areas which you indicated to us might be of the most interest to you as a permanent location to live. The property is on the first floor of a magnificently converted Victorian-age mansion. It boasts two generously-proportioned bedrooms, a stately living-room, a spacious kitchen with every possible modern appliance, a luxurious bathroom with jacuzzi. Panoramic views to Hyde Park.

We urge a very early viewing of this unique property and would be pleased to arrange an appointment at your kind convenience.

VI. Соотнесите части таблицы. Переведите штампы офферты на русский язык.

Offer

1. It is good of you to show	a. the desired samples and offer
2. We take pleasure in sending you	b. let us know if we can expect your order
3. We enclose our catalogue	c. please let us know why
4. Our detailed catalogue will demonstrate	d. the wide range of our products
5. As you can see, our prices are	e. at least 3% lower than average market prices
6. We ask you to consider our proposal once more and	f. so much interest in our work
7. If you are not happy with our proposal	g. with the latest price-list

VII. Определите характер письма и переведите его на русский язык.

Dear Sir/ Madam;

I have seen your ad in the Boston *Globe* of Sunday, March 12, and would like to order the following weather vane:

Model EWC-18", eagle with arrow, copper, \$93.82.

I would like the weather vane sent to the above address by parcel post and charged, with any applicable sales tax and handling costs, to my VISA account (number 079 1287 A801; expiration date, 4/15).

Yours faithfully,

Acknowledgement of Order

VIII. Соотнесите части таблицы. Переведите штампы письма-подтверждения заказа на русский язык.

1. We accept your offer and have pleasure	a. in conformity with your instructions
2. Please send us the copy of this order	b. the goods you ordered are no longer available
3. We confirm that delivery will be made	c. a substitute of the goods ordered
4. Delivery will be made	d. will be dealing with your company in the future
5. We hope that you will have a good turnover and we	e. until September 12
6. We regret to let you know that	f. in placing an order with you for Italian shoes
7. Our company can offer you	g. duly signed as an acknowledgement

14.8. COMPLAINTS AND CLAIMS — ЖАЛОБЫ И РЕКЛАМАЦИИ

Деловые отношения не всегда складываются гладко. Если клиенты чем-либо недовольны, то они сообщают об этом фирме письмом под названием *жалоба* (Letter of Complaint = Complaint Letter). Разновидность жалобы, когда разгневанный клиент требует немедленного принятия мер или санкций, называется *рекламацией* (Letter of Claim = Claim Letter). Обычно фирма незамедлительно пишет ответное письмо, в котором, признавая свою вину, предлагает какую-либо форму компенсации (granting an adjustment); или же, отмечая влияние внешних обстоятельств и невиновность обеих сторон, выражает готовность к дальнейшему сотрудничеству (offering a compromise adjustment), или же, отрицая свою вину, отказывает клиенту в компенсации (refusing an adjustment).

Таким образом, если Вы недовольны чьими-то товарами, услугами или ценами, то уделите время на составление письма-жалобы (рекламации). Это поможет Вам не только уладить конфликт, но самому лучше разобраться в его сути. Прежде всего, постарайтесь успокоиться, так как сильные эмоции — плохой советчик (Ваш гнев улетучится через несколько минут, а письмо останется).

Письмо-рекламацию пишут просто и твердо. Обычно оно состоит из трех частей:

- проблема — что произошло (или не произошло);
- цена вопроса (причиненное Вам неудобство, моральный или материальный ущерб);
- вариант решения (предложенный Вами выход или сумма компенсации).

Разумеется, Вы приводите детали, чтобы любой человек смог легко разобраться в ситуации. Это могут быть даты, фамилии участников или свидетелей, номера счетов, спецификаций и т.д. Проявляйте добрую волю к мирному разрешению конфликта, по крайней мере, в первом письме, так как многие фирмы охотно идут на выяснение причин неполадок и их устранение. Если же это невозможно, то уполномоченные на то лица обязаны подробно объяснить разочарованным клиентам права и обязанности сторон и приложить все усилия к мирному урегулированию спора.

Заказчики обычно жалуются на *запоздалые поставки* (late delivery); поставки не тех товаров (wrong goods delivered); не то количество поставленных товаров (wrong number of goods delivered); нужная модель, но не тот цвет (right model but wrong color); бракованные/поврежденные/распакованные/не отвечающие спецификациям/ожиданиям клиента товары (faulty/damaged/unpacking/not matching specifications or expectations goods; неправдивую информацию в прилагаемых документах (wrong information on paperwork); отсутствие нужной документации (omission of documentation); вводящие в заблуждение рекламные материалы (misleading promotional materials); неполную информацию о товарах или услугах (incomplete product/service information), грубость или некомпетентность персонала (rude or incompetent staff).

Фирме предстоит принять трудное решение, стоит ли извиниться за свои (чужие) ошибки или оставить письмо недовольного клиента без внимания. В настоящее время все больше и больше компаний берут на себя ответственность за собственные действия и получают взамен уважение и лояльность клиентов. Письма-ответы отсылают без промедления. Такие письма обычно начинают с извинений, объяснений причин случившегося (или не случившегося), а заканчивают уверениями в доброй воле компании к продолжению деловых отношений с клиентом. Тон письма должен быть вежливым и сочувственным, но не стоит злоупотреблять оправданиями. Тем более не стоит подозревать или обвинять клиента в злоумышленных поступках. Любой отказ объясняют, вызывая к чувству справедливости, присущему обеим сторонам.

Examples — Примеры

Complaint Letter — Письмо-жалоба

Dear Customer Service Manager Daniel O'Regan:

This is to inform you that either you provide customers with cars with full gas tanks or you don't. And if you don't, you shouldn't charge them when they present you empty tanks!

In view of the fact that I picked up a car in Flushing April 2 with an empty tank, I had to fill it promptly. Then I drove it until April 5. When I returned to Raleigh, I naturally let the tank go nearly empty, since that is the way I received the car in Flushing.

However your attendant in Raleigh charged me to fill the tank — \$ 28.50 (premium gasoline for premium prices)! Although I explained to him that I had received it with empty tank, he kept telling me that the company policy required charges for a fill-up. My total bill came to \$ 276.50, which, anyone must agree, is a lot of money for a rental period of only three days. I have the signed rental agreement and a receipt showing that I paid the full amount and that it included \$ 27.50 when I returned the car.

Inasmuch as my company is a new customer and inasmuch we had hoped to use your firm for our future car rentals because of your competitive rates, I trust that you will give this matter your immediate attention.

Disappointedly yours,

Claim Letter — Письмо-рекламация

Dear Mr. Spencer:

We were recently overcharged by your company for repairs made to four of our copy machines.

On September 12, 20__ your employee Mr. Jones, visited our factory to estimate the cost of overhauling our copy machines. According to him, four of our machines required servicing at a cost of \$ 100 to \$ 150 per machine depending on how many parts needed replacement.

On September 17 he repaired the machined and left a bill for \$ 792. (copy enclosed) telling that the work took longer than expected. This bill exceeds your maximum by \$ 192.

Please issue us a revised bill that is in line with your original estimate. Please itemize the bill to show the repairs made to, and the parts replaced on, each of the machines.

Sincerely, ...

Adjustment Letter — Письмо, направленное для урегулирования конфликта

Dear Mr. Peterson:

As you mentioned in your letter of May 7, you were indeed billed for a purchase you had not made.

According to our records, you should not have been charged the \$168.40, and the sum has been stricken from you account.

Thank you for informing us of this error. We hope you have not been much inconvenienced and will visit our department store soon after correcting it

Sincerely,

Typical phrases — Типичные фразы

Delays — Задержки поставок

We are writing to complain about the delay in delivery of the PCs. — Мы пишем жалобу в связи с задержкой поставки компьютеров.

I am afraid I have to make a complaint about the late arrival of the consignment we ordered last week. — Боюсь, что я вынужден пожаловаться на запоздалую поставку партии товара, заказанного нами на прошлой неделе.

Could you please tell us when we can expect the delivery of our Order No....? — Не могли бы Вы сообщить нам, когда можно ожидать выполнение заказа №...?

We have been waiting for two weeks now and need the goods urgently. — Мы ожидаем товары, которые нам срочно нужны, уже две недели.

You premised delivery of 100 PCs by Monday. It's now Friday, and the consignment hasn't arrived yet. — Вы обещали поставить 100 компьютеров к понедельнику. Сейчас уже пятница, а партия все еще не прибыла.

We expressly stated in our order that your goods must reach us no later than... — Мы четко указали в своем заказе, что товары должны быть доставлены не позднее....

The delivery of our order No.... is now ten days overdue. — Доставка заказа № на данный момент просрочена уже на 10 дней.

It is causing us serious inconvenience. — Это доставляет нам серьезные неудобства.

Having waited two weeks for delivery, I regret to say that your delay in delivery places us in a difficult/ embarrassing position. — Запоздалая по Вашей вине поставка ставит нас в затруднительное положение.

Poor quality of goods — Плохое качество товаров

We thank you for the promptness in delivering the goods. We regret, however, to have to inform you that the spare parts were in a badly damaged state on arrival. — Мы благодарим Вас за срочную доставку товаров, однако с сожалением сообщаем о том, что запчасти прибыли в очень поврежденном состоянии.

We are sorry to inform you that your last consignment has not turned out to our satisfaction. — С сожалением сообщаем Вам о том, что последняя поставка нас не удовлетворила.

Part of the goods was damaged during transportation/ in transit. — Часть товаров была повреждена при транспортировке.

You have sent us the wrong goods. — Вы прислали нам не те товары.

If you don't send us the right goods by the end of this week, I'm afraid we'll have to cancel the order. — Если Вы не пришлете заказанные нами товары к концу этой недели, боюсь, что мы будем вынуждены отменить заказ.

I would like to make a complaint about the poor quality of the spare parts which arrived at our firm today. — Я хотел бы пожаловаться на плохое качество запчастей, прибывших сегодня на нашу фирму.

We assume that the damage is due to bad/ wrong/ inadequate packing. — Мы предполагаем, что повреждение произошло в результате плохой упаковки.

Last week we bought memory cards from you. Well, four out of ten of the ones we've sampled so far simply don't work. — На прошлой неделе мы приобрели у Вас карты памяти. Из апробированных десяти четыре карты оказались нерабочими.

We bought a printer last week, and it seems the quality of the printouts could be better. — Мы купили принтер на прошлой неделе и хотели бы заявить, что качество распечаток оставляет желать лучшего.

After careful examination of the goods we found out that they were faulty/ did not match the samples/ were of inferior quality. — После тщательного осмотра товаров мы обнаружили, что они бракованные/ не отвечают эталону/ низкого качества.

On checking the contents we noticed a shortage/ surplus of... — При проверке содержимого контейнера обнаружилась недостача/ излишек....

Error in invoice. — Ошибки в счете-фактуре (инвойсе)

On checking your invoice we noted the following errors: — При проверке счета-фактуры (инвойса) мы заметили следующие ошибки:

We are returning your invoice as an error has been made in totaling. — Мы возвращаем Вам счет-фактуру, так как при суммировании была допущена ошибка.

There is a discrepancy between the goods delivered and your invoice. — Имеется несоответствие между поставленными товарами и Вашим счетом-фактурой.

Our invoice No. ... for...has been debited twice. — Наша счет-фактура № ... на... дебетовали дважды.

Your statement of account, which we received on..., appears to have a number of errors which refer to items we did not order. — Ваша смета, полученная нами, как оказалось, содержит ряд ошибок, а именно: товары, которых мы не заказывали.

Banking customer — Банковский клиент

My wife has not received the money yet, and I cannot understand the delay. — Моя жена все еще не получила деньги, и я не могу понять причины задержки.

Could you find out what the reason of the delay is? — Не могли бы вы выяснить причину задержки?

I do not know what happened but I will call you back as soon as I have an explanation. — Я не знаю, в чем тут дело, но позвоню вам, как только получу разъяснения.

I will check up and see what the problem is. — Я проверю и выясню, в чем проблема.

We are going to put things right as soon as possible. — Мы готовы исправить ситуацию как можно скорее.

Could you investigate and get in touch with me this afternoon? — Не могли бы Вы провести расследование и позвонить мне сегодня после 12 дня?

I will look into the matter and call you back. — Я вникну в суть вопроса и позвоню Вам.

We will do our best that the money is made available this week. — Мы сделаем все возможное, чтобы Вы получили деньги на этой неделе.

The transfer order was made out correctly. — Поручение о переводе было составлено правильно.

Our bank always send the transfer advice to its correspondents. — Наш банк всегда письменно сообщает о переводе средств своим корреспондентам.

We deal with payment orders electronically. — У нас действует электронная система обработки платежных поручений.

I am sorry you have been caused this inconvenience. — Извините за причиненные Вам неудобства.

We can find no trace of your order. — Мы не можем найти никаких следов Вашего платежного поручения.

I have seen my capital depreciate in value. — Я вижу, что мой капитал упал в цене.

We could not cope with the recent devaluation. — Мы не смогли справиться с последней девальвацией.

All securities, without exception, dropped in value. — Все без исключения ценные бумаги упали в цене.

We are having difficulties meeting our commitments. — Мы столкнулись с трудностями при выполнении наших обязательств.

The general recession is affecting the whole world. — Экономический спад затронул целый мир.

During the holidays, we operated with a resuced staff. — В праздничные дни мы работаем с сокращенным составом сотрудников.

We always have a heavy work load at the end of the year. — Мы часто испытываем повышенную нагрузку в конце года.

Sanctions/ corrections — Санкции/ исправления

I'm afraid we can't accept these faulty goods. — Боюсь, что мы не сможем принять назад бракованные товары.

I spoke to you last week on the phone regarding our complaint and I still haven't received a reply from you. — Я говорил с Вами на прошлой неделе по телефону по поводу нашей жалобы, но до сих пор не получил ответа.

Please look into the matter and advise us when the right goods can be shipped. — Вникните, пожалуйста, в суть вопроса и сообщите нам, когда Вы доставите нужные нам товары.

We're prepared to keep the goods if you reduce the price by.../ if you grant us a reduction of... — Мы готовы не возвращать Вам товары, если Вы снизите цены на.../ предоставите нам скидку на....

Should you fail to deliver the goods by..., we will be forced / compelled to cancel the order. — Если Вы не сможете доставить товары до..., мы будем вынуждены отменить заказ.

Please send us replacements for the damaged goods as soon as possible. — Пришлите нам, пожалуйста, замену поврежденных товаров как можно скорее.

Please let us know what you intend to do in this matter. — Сообщите нам, пожалуйста, как Вы собираетесь решать нашу проблему.

This has been a matter of great annoyance to us and we have sent you a letter of complaint. — Мы были очень этим раздосадованы и послали Вам жалобу в письменном виде.

We'll expect you to devote more care to execution of our orders in the future. — Мы ожидаем, что в будущем Вы будете уделять больше вниманию выполнению наших заказов.

Your efforts to avoid similar occurrences in the future will be appreciated. — Мы были бы очень признательны, если Вы приложите усилия, чтобы исключить подобное в будущем.

We would like a refund. — Мы хотели бы получить компенсацию.

Please issue a corrected statement. — Вышлите нам, пожалуйста, исправленную выписку.

Adjustments — Исправления ошибок

I apologize for the events of... and greatly appreciate your letting me know about them. — Я приношу извинения за происшедшее ... и благодарен Вам за информацию.

We are sorry to learn from your letter of... that you are dissatisfied with our consignment of PCs. — Мы с сожалением узнали из Вашего письма от... о том, что Вы остались недовольны партией наших компьютеров.

We are very sorry to learn that a mistake was made in packing. — Мы с большим сожалением узнали о допущенной при упаковке ошибке.

Thank you for calling this error/ oversight to our attention. — Благодарю Вас за сообщение нам об этой ошибке/ упущении.

Thank you for bringing this matter to our attention. — Благодарю Вас за сообщение о случившемся.

Let me take the full particulars. — Дайте мне возможность вникнуть во все обстоятельства.

The faulty items will be exchanged. — Бракованные товары будут заменены.

We are sending you ... to replace the goods in your order No. ...of... — Мы посылаем Вам ... на замену товаров в Вашем заказе №... от...

A new consignment is being rushed to you today. — Новая партия товаров будет срочно выслана Вам сегодня.

Please return the goods at our expense for credit. — Верните нам товары, пожалуйста, в счет кредита.

The enclosed check for \$592 demonstrates our desire to satisfy our customers and earn their confidence. — Мы вложили чек на 592 долларов как подтверждение нашего желания заслужить удовлетворение и доверие наших клиентов.

We can assure you that your Sna-Flake scanner will be repaired at no cost for you. — Мы заверяем Вас, что готовы отремонтировать Ваш сканнер Sna-Flake бесплатно.

Although we are not prepared to offer you a replacement, we would be happy to take the damaged copier as a trade-in for another one. — Хотя мы не готовы предоставить Вам замену ксерокса, мы с удовольствием заберем обратно бракованный и дадим Вам возможность приобрести у нас другой взамен.

Please let us know if you would like to speak to a sales representative about the terms of a trade-in. — Сообщите нам, пожалуйста, хотели бы Вы переговорить с нашим торговым представителем об условиях покупки нового товара взамен старого.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Соотнесите антонимы.

1. be valid	a. put things right
2. be in order	b. appreciate
3. make mistakes	c. inconvenience
4. underestimate	d. be invalid
5. deficient	f. faultless
6. faulty	g. be out of order
7. convenience	h. overestimate
8. depreciate.	i. adequate

II. Соотнесите выражения и их перевод.

1. to complain of smth to smb	a. отказаться от претензии
2. to make a complaint	b. пожаловаться кому-либо на что-либо
3. to dispute a claim	c. отказать в необоснованном требовании
4. to reject the unjustified claim	d. удовлетворить претензию
5. to lodge a claim against smb	e. оспаривать претензию
6. to allow a claim	f. подать жалобу
7. to raise a claim	g. признать основательность претензии
8. to renounce a claim	h. отозвать претензию
9. to meet a claim	i. выдвинуть иск против кого-либо
10. to withdraw a claim	j. предъявить претензию

III. Заполните пропуски местоимениями там, где это необходимо. Переведите мейл на русский язык.

Hello, Gregory,

Do you remember the customer 1 _____ called from Marseille last month? Well, he has just called again to complain that the tool 2 _____ we sent him was not the one 3 _____ he ordered. He says that 4 _____ wanted was the OH400, not the OH700. John wants to know who is responsible for this. You are the one 5 _____ handwriting is on the order for, and in the space 6 _____ you have to write the product type, you have written OH400, but very indistinctly, and that could be the reason 7 _____ the order was mixed up.

8 _____ you need to do is:

Explain to John, 9 _____ is very angry I warn you.

Sort the thing out with the customer in Marseille — I suggest you send a replacement tool by those express couriers 10 _____ number is on the notice board.

Thanks,

Judy

IV. Определите характер письма и озаглавьте его. Переведите текст на русский язык.

Dear Sirs/ Mesdames,

We are taking the liberty of returning to you by your company courier the Trigger software package which you delivered a week ago. There appears to be a fundamental fault which our computer specialist has been unable to rectify. We had no problem installing it but then had difficulty with the various configurations, which appears to be incompatible with our hardware. We would be very pleased if you checked the problem and informed us of the results of your investigation.

You will understand that we are withholding payment until the problem is solved.

Claim Letter

V. Соотнесите части таблицы. Переведите клише письма-рекламации на русский язык.

1. We are disappointed to find out	a. about the breakdown of the equipment.
2. The delay in delivery	b. that the goods you supplied do not meet our requirements.
3. We duly informed you	c. is causing us great inconvenience.
4. Three containers in the consignment	

4. Your failure to deliver the goods	g. were found to be damaged.
5. When we installed your equipment	h. and would ask you to replace them.
6. We are returning your goods	i. we found out it was faulty.
	j. greatly worries us.

Adjustment Letter

VI. Переведите письмо на русский язык.

To: Rogers & Sons, Liverpool

Dear Sirs,

Thank you for your letter of May 10, to which we are replying as a matter of utmost priority. We are extremely concerned that you have been waiting so long for a reply to your original request. I must confess that your original letter was unaccountably overlooked, an oversight for which we must sincerely apologize. I am personally arranging for the immediate dispatch by express post of a complete information package on AGIT. We are very pleased to hear the product has been recommended to you, and we can assure you it is the very best of its kind. If you have any further queries please do not hesitate to contact me on my office extension. I am directing my personal attention to this matter.

Complaint Letter

VII. Вставьте в текст выделенные курсивом глаголы в нужном времени.

appreciate arrive cost credit be list receive order

Dear Sir/ Madam:

On May 5, I _____ a microwave oven from your store. The model number _____ 153-B. According to your spring catalog, it _____ \$ 450.85. I _____ the oven on May 17.

However, on June 1, your bill _____. It _____ the oven at \$ 497.85. Please _____ my account for the \$ 47 discrepancy. I _____ your attention to this matter.

Yours faithfully, ...

VIII. Для того чтобы развлечь и произвести впечатление на важных деловых партнеров Вы заказали столик в престижном ресторане Maxim's на 17 апреля на 7 часов вечера. Вы с гостями приехали во-

время, но Ваш столик не был готов, и вы вынуждены были ждать в течение часа двадцати минут. Официанты и менеджер (maitre d') проявляли по отношению к вам оскорбительное равнодушие. Напишите жалобу владельцу ресторана Patrick Jones, Maxim's, 3 Merrineck, New Hampshire 03112.

14.9. CREDIT AND COLLECTION LETTERS — ПИСЬМА КРЕДИТ/ИНКАССО

Кредит означает покупку или получение товаров без необходимости немедленной оплаты. Покупка в кредит дает возможность потребителям пользоваться товаром даже в том случае, если им временно не хватает наличных денег. Для фирмы-продавца кредиты выгодны тем, что они ускоряют товарооборот, поэтому кредитные операции широко распространены во всем мире.

Естественно, перед предоставлением кредита компания должна убедиться в платежеспособности (solvency) и финансовой стабильности (financial stability) клиента, а также в его готовности платить. Эту информацию получают в процессе переписки. Существует пять типов кредитной корреспонденции:

- 1) заявление на получение кредита;
- 2) запрос по поводу платежеспособности клиента;
- 3) ответ на запрос;
- 4) письмо о предоставлении кредита;
- 5) письмо-отказ в кредитовании.

Обычно потребитель, который обращается за кредитом в универсам или другой магазин, просто заполняет анкету. Фирмы делают то же самое, обмениваясь письмами. Например, новое предприятие желает установить кредитную линию или открытый счет при размещении первого заказа с поставщиком или производителем. Такие письма обязательно должны содержать ссылки на конкретные банки и другие учреждения, которые выдают кредиты.

Examples — Примеры

Credit Inquiry — Запрос на получение кредита

Alan's Hardware Store
77 Elm Street
Chicago, Illinois 06606
Dear Sir/ Madam:

Enclosed is my purchase order 872 for 300 model 88b handsaws.

I would like to place this order on open account according to your regular terms. Our store has been open for three months, and you may check our credit rating with Ms. Ingrid Copeland, branch manager of the First Bank of Chicago, 1160 State Street, Chicago, Illinois 60688.

You may also check my credit standing with the following companies:

RBM Manufacturing Company, Inc., 1951 Benson Street, Bronx, N.Y. 10465

National Kitchen Products, Inc., 42 East Main Street, Round Lake Park, Illinois 60733

Standard Electric Corporation, 2120 Oak Terrace, Lake Bluff, Illinois 60044

Please let me know your decision regarding our credit as well as an approximate delivery date for our first order.

Yours faithfully,
Alan Smith

Inquiry Regarding Client's Creditworthiness — Запрос о кредитоспособности клиента

Ms. Ingrid Copeland
The First Bank of Chicago
1160 State Street
Chicago, Illinois 60688

Dear Ms. Copeland:
Alan's Hardware Store, 77 Elm Street, Chicago, has placed an order with us for \$780 worth of merchandise and listed you as a credit reference.

We would appreciate your sending us information regarding Alan's Hardware's credit rating. We would especially like to know how long the owner, Alan Smith has had an account with you and whether or not any of his debts are past due. We will, of course, keep any information we receive in the strictest confidence.

Sincerely,
Roger Milton,

Credit Department

Positive Reply to the Inquiry — Положительный ответ на запрос

Dear Ms. Milton:

We are pleased to send you, in confidence, the credit information you requested concerning Mr. Alan Smith, owner of Alan's Hardware Store.

Mr. Smith, who was appliance department supervisor at Standard Electric Store until last spring, has had personal checking and savings accounts with us for the past ten years. His accounts were always in order, with adequate balances to cover all checks drawn.

His appliance store, at 77 Elm Street, was opened last March. For this undertaking, he borrowed \$10,000 from this bank and has begun making regular payments against the loan. We are unaware of any further outstanding debts he may have.

On the bases of our experience with him, we believe Mr. Smith to be creditworthy.
Sincerely,
The First Bank of Chicago

Ingrid Copeland
Branch Manager

В тех случаях, когда все отзывы о кредитоспособности клиента благоприятные, ему открывают кредитную линию. В письме по этому поводу обычно содержится извещение, пояснения условий и преимуществ кредитования, поощрения других форм сотрудничества.

В случаях отказа в кредитовании кратко излагают причину и тактично предлагают потенциальному клиенту предпринять новую попытку сотрудничества с данным финансовым учреждением.

Typical phrases — Типичные фразы

It is my pleasure to let you know that your request for credit has been approved. — С удовольствием сообщая Вам, что Ваше заявление о предоставлении кредита было одобрено.

I am pleased to welcome you as our new credit customer. — Мне приятно приветствовать Вас как нашего нового клиента на получение кредита.

I regret to inform you that we unable to grant you credit at this time. — С сожалением сообщаем Вам, что на этот раз мы не можем предоставить Вам кредит.

An impartial credit investigation indicates that your company's present financial obligations are substantial. — Объективное расследование Вашей кредитной истории указывает на то, что у Вас остаются существенные финансовые обязательства.

We fear that adding to those obligations could jeopardize your sound credit standing in the community. — Мы боимся, что Ваши дополнительные обязательства по отношению к уже существующим составят угрозу Вашему финансово-кредитному положению в нашем сообществе.

If, in the future, your obligations should be reduced, feel free to apply again for terms of credit. We will be happy to reconsider your application. — Если в будущем Вы сможете уменьшить свои финансовые обязательства, то смело обращайтесь к нам за кредитом. Мы с удовольствием рассмотрим Ваше новое заявление.

Независимо от того, насколько тщательно фирмы проверяют финансовое положение своих клиентов, рано или поздно они сталкиваются с неоплаченными счетами и необходимостью добиваться возвращения долгов. Как правило, большая часть счетов должны быть оплачены в течение 10 дней после их получения, а остальные — в течение месяца. Письма-инкассо начинают писать, когда оплата не поступила в течение месяца и более, и делают это сначала в мягкой форме. Трудности при их написании состоят в том, чтобы вернуть свои деньги и в то же время сохранить клиента.

Поэтому письма-инкассо пишутся тоном убеждения, а не принуждения. Даже такого рода письма остаются ориентированными на

клиента, вежливыми и сочувственными к его временным финансовым трудностям. Их пишут на основе фактов, а не мнений, подчеркивая конфиденциальность отношений между клиентом и кредитором.

Письма-инкассо обычно отсылают через определенные промежутки времени. Тон писем со временем становится более жестким, а интервал между ними составляет от десяти дней до месяца в начале и от одной до двух недель в конце переписки.

Каждое письмо-инкассо должно содержать следующую информацию:

- 1) сумма долга;
- 2) срок задолженности;
- 3) конкретные действия, ожидаемые от клиента.

Typical phrases — Типичные фразы

May we again remind you that this account is still overdue. — Позвольте еще раз напомнить Вам, что этот счет еще не оплачен.

According to our conditions of trade, your remittance was due on January 20. — В соответствии с условиями нашей сделки, Ваш перевод должен был поступить 20 января.

Our records indicate that the balance of \$ _____ on your account is now past due. Payment is requested. — Наши учетные записи показывают, что на Вашем счету имеется просроченная неоплаченная сумма. Просим произвести оплату.

When you send us a check for \$ _____, now _____ past due, you guarantee that your next order will be properly filled. — Когда Вы пришлете нам чек на сумму ... долларов, которая просрочена уже дней, это будет служить гарантией осуществления Вашего нового заказа.

Oversights, of course, do happen, but we know you will not want to miss the opportunity to do business with us. — Конечно, случаются просчеты, однако мы уверены в том, что Вы не хотели бы терять возможность вести совместный бизнес в дальнейшем.

We cannot understand why you still have not cleared your balance of \$ _____, which is now _____ overdue. — Мы не можем понять, почему Вы все еще не погасили свою задолженность в сумме ..., которая существует уже ... дней.

We are afraid you are placing your credit standing in jeopardy. — Боюсь, что Вы подвергаете опасности свою кредитную репутацию.

Only you, by sending a check today, can ensure your reputation and secure the continuing convenience of buying on credit. — Только Вы можете подтвердить свою репутацию и продолжать пользоваться преимуществами покупки в кредит, если сегодня же вышлете нам чек.

We would hate to lose a valued friend, Mr./ Ms. _____. Please allow us to keep serving you. — Мы бы очень не хотели терять в Вашем лице, г-н/ г-жа... надежного друга. Пожалуйста, позвольте нам продолжать Вас обслуживать.

Thank you for your check for \$200. The balance remaining on your account is now \$ 750. — Благодарю Вас за чек на сумму 200 долларов. Сумма задолженности на Вашем счету составляет в данный момент 750 долларов.

Since you requested an extension, we offer you the following payment plan: — В связи с тем, что вы просите продолжения кредита, мы предлагаем Вам следующий график погашения задолженности:

We expect your next check for \$ 800 on April 7. — Мы ожидаем Ваш следующий чек на 800 долларов 7 апреля.

Since you have always met your obligations in the past, we are prepared to allow you a postponement of payment. — Так как в прошлом Вы всегда выполняли свои обязательства, мы можем разрешить Вам задержать оплату.

Please send us half of the amount by return and sign the enclosed acceptance for the remainder. — Пожалуйста, пришлите нам половину суммы и подпишите вложенный акцепт на остаток.

You have failed to answer any of our requests for payment of \$ _____, which is now _____ overdue. — Вы не смогли удовлетворить ни одну из наших просьб об оплате чека на сумму ... долларов, соответственно, срок вашей задолженности составляет сейчас дней.

Our Collection Department has informed me of their intention to file suit against you. — Наш отдел инкассо сообщил мне о своем намерении подать на Вас иск.

Final Collection Letter — Последнее письмо-инкассо

Dear _____

Our Collection Department let me know of their intention to file suit as you have failed to answer any of our letters, and your account is now \$ _____ overdue.

Before taking this action, however, I would like to make a personal appeal to your sound business judgement. I feel confident that if you telephone me, we can devise some means to settle this matter out of court.

Therefore, I ask you to contact me by _____ so that I may avoid taking steps which neither of us would like.

Sincerely yours

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Найдите в материалах данного урока и выпишите словосочетания, начинающиеся словом *credit*. Первая буква этих слов послужит подсказкой, например:

Credit

Customer

I

I

L

R

R

R

S

W

II. Найдите в правой колонке синонимы слов из левой.

regular	considerable
confident	point out
substantial	blunder
jeopardize	ordinary
indicate	credit solvency
oversight	threaten
creditworthiness	sure

Reminder

III. Соотнесите части таблицы. Переведите штампы письма-напоминания об оплате на русский язык.

1. Payment is being made by banker's draft	a. your remittance was due on February 2
2. Payment by irrevocable L/C in pound sterling	b. by paying in monthly installments
3. May we again remind you that	c. but have received no reply from you
4. According to our conditions of sale	d. in settlement of your invoice for USD 1,200
5. The recent devaluation of our local currency	e. has caused a setback in business
6. We often reminded you of the outstanding amount	f. this account is still overdue
7. We trust you will settle the remainder	g. is valid for 90 days from order date

IV. Вставьте в текст выделенные курсивом слова. Одно из них может повториться.

troublesome delayed great high outstanding overdue current personal prompt

Paying bills on time can save you money! (1) _____ interest rates accumulate quickly on (2) _____ accounts. So why not send us a (3) _____ check today to clear your (4) _____ balance of \$ 571.90.

Your (5) _____ bill is now 20 days overdue. This period is not a (6) _____ lapse of time. However, you have always been a (7) _____ customer.

Банки выполняют следующие основные функции:

1. Обеспечивают безопасность вкладов и ценностей клиентов. Это старейшая и, несомненно, важнейшая функция банков.
2. Кредитуют физических и юридических лиц, что приносит банкам максимум прибыли.
3. Выпускают банкноты. Это также одна из старейших функций, осуществляемая преимущественно Центробанками.
4. Выпускают чеки и другие банковские инструменты как средство урегулирования задолженностей.

Кроме этих основных функций, современные банки оказывают ряд финансовых услуг: обслуживание физических лиц, управление портфелем инвестиций, диверсификация рисков, ипотечные операции и прочее. Роль банков в торговле трудно переоценить.

В современной международной торговле выделяют следующие виды расчетов:

1. Платеж по открытому счету (чистый платеж — clean payment).
2. Оплата векселем (by draft = bill of exchange).
3. Документарное инкассо (documentary collection).
4. Документарный аккредитив, аккредитив (letter of credit = L/C).

Суть первого способа заключается в оплате покупателем банковским переводом или чеком счета продавца за товары или услуги.

При расчете векселем условно выделяют «импортный» и «экспортный» векселя (import or export draft) в зависимости от того, выдан он в стране покупателя или продавца.

При документарном инкассо экспортер направляет контрактные документы через банк-ремитент — remitting bank (обычно свой банк) в инкассирующий банк — collecting bank (как правило, в стране импортера) для оплаты (документы против платежа — documents against payment) или акцепта тратты (документы против акцепта — documents against acceptance). Импортер (importer) получает документы только после платежа или акцепта.

В аккредитивной операции главную роль играет банк, выставляющий аккредитив, или банк-эмитент. Открытие аккредитива происходит по указанию приказодателя (импортера), определяющего его основные условия. Передача аккредитива бенефициару (экспортеру) происходит, как правило, через банк-посредник, называемый авизирующим банком. Роль последнего заключается в проверке подлинности документов. В случае если он берет на себя дополнительные

функции по оплате аккредитива, он переходит в категорию подтверждающего банка.

Таким образом, в классической аккредитивной операции имеется четыре участника: приказодатель — applicant (importer), банк-эмитент — issuing bank, авизирующий/ подтверждающий банк — advising/ confirming bank и бенефициар — beneficiary (exporter).

Работники банков и кредитных учреждений, равно как и их клиенты, должны владеть терминологией и знать типичные выражения, применяемые в банковском деле. Терминология банковского дела довольно сложная и требует специального изучения.

Example — Пример

To: Colin Spenser

From: Daniel O'Regan, MD

Date: Sept. 1, 20--

Subject: Alternative Methods of Payment to Our New Overseas Suppliers

Because our suppliers have placed us an open account, these are the alternative methods of payment available to us:

Check — this method is slow. It requires clearance through the international banking system and will cost some of our suppliers additional bank charges. In some countries, clearance can take as long as a month.

Bank draft — our bank will issue a draft drawn on a bank in the supplier's country and currency. Because we send this directly to our suppliers, they receive prompt credit.

Electronic transfer — our bank instructs an overseas bank to pay our supplier in either our or their currency. This is the quickest method of payment, but our fees will be the highest.

Please let me know your preference, and I will communicate it to our suppliers.

MD

Typical phrases — Типичные фразы

Money Orders — Платежные поручения

Payment to your bank/ the beneficiary/ principal. — Платеж Вашему банку/ бенефициару/ клиенту.

By order of our bank/ the beneficiary/ principal. — По распоряжению нашего банка/ бенефициара/ клиента.

For account of our bank/ the beneficiary/ principal. — За счет нашего банка/ бенефициара/ клиента.

By order of our bank please pay to our beneficiary the sum of USD 20,580.00 by cable. — По распоряжению нашего банка выплатите, пожалуйста, нашему бенефициару сумму 20 580 долларов США по телеграфу.

Please pay less our cable charges — Оплатите, пожалуйста, отнеся телеграфные расходы на наш счет.

By order of our principals we have debited your account with the sum of USD 30,281 under advice to your bank value 12.3.12. — По распоряжению нашего клиента мы дебетовали Ваш счет на сумму 31 281 дол-

ларов США, уведомив Ваш банк, со сроком валютирования 12 марта 2016 г.

Please credit our account with the sum of ... — Пожалуйста, кредитуйте наш счет на сумму ...

We debit your account No. ... with the sum of USD ... by airmail. — Мы дебетуем Ваш счет номер ... на сумму ... долларов США авиапочтой.

We enclose/ attach our credit-advice. — Мы прилагаем наше кредит-авизо.

You debit advice did. 6.7.12 — Ваше дебетовое авизо от 6 июля 2012 г.

We have credited your account value 01.08.12. — Мы кредитовали сумму на Вашем счету 1 августа 2012 г. Pay this sum to ..., which please honor on presentation. — Заплатите эту сумму... по предъявлению документов.

The check (cheque) is valid for three months from the date of issue. — Чек действителен в течение трех месяцев после его подписания.

The total amount payable is... — Общая сумма, которая подлежит оплате, составляет...

Collection — Инкассо

Please deliver your Bill for Collection (B.C., B/C) — Пожалуйста, выдайте переводной вексель.

Please attach the draft particulars. — Пожалуйста, приложите данные по тратте.

Duplicate documents follow by return mail. — Копии документов следуют обратной почтой.

As per reference No.18 — Согласно референсу (референции) за № 18.

We enclose/ attach the following documents: Bill of Lading (B'L), Invoice, Insurance Certificate, Packing (Package) List, Inspection Certificate, and Certificate of Origin — Мы прилагаем следующие документы: коносамент, счет-фактуру, страховое свидетельство, упаковочный лист, инспекционный сертификат, свидетельство о происхождении.

Subject to the Rules for Acceptance — При соблюдении правил акцепта....

Please accept our charges. — Пожалуйста, акцептуйте (примите к оплате) наши расходы.

Please collect interest at 3% per annum. — Пожалуйста, получите проценты в размере 3% годовых.

Your charges, if any, are for drawee's account. — Ваши расходы (если будут) — за счет плательщика.

Please authorise us to debit your account. — Просим разрешить нам дебетовать Ваш счет (списать сумму с Вашего счета).

Please remit the proceeds to our account with Sanwa Bank, London. — Пожалуйста, переведите поступления (выручку) на наш счет в банке «Санва», Лондон.

Payment with order by banker's draft or check to a UK bank — Оплата по приказу посредством банковской тратты (переводного векселя) или чеком на английский банк.

Payment is being made by banker's draft in settlement of your invoice for US\$ 3,500. — Платеж будет произведен банковским (переводным) векселем в погашение Вашего счета-фактуры на 3500 долларов США.

Please draw \$ 700 on us at 90 day's sight. — Выпишите, пожалуйста, нам счет на 700 долларов со сроком оплаты (погашения) 90 дней.

Advices — Aviso

Please credit the account that we hold with you. — Пожалуйста, кредитуйте счет, который мы держим у Вас.

Please pay the amount mentioned below/ above. — Пожалуйста, оплатите сумму, упомянутую ниже/ выше.

Present the documents, as instructed. — Представьте документы, как было указано.

We have settled your charges. — Мы оплатили Ваши расходы.

We have remitted the sum through your bank. — Мы перевели сумму через ваш банк.

On Aug. 12, 2012 we remitted USD 11,000 in settlement of our order. — Мы перевели 11 тыс. долларов США в оплату Вашего заказа 12 августа 2012 г.

Miscellaneous — Разное

Kindly inform me about your conditions (terms) regarding interest rates and service charges. — Прошу Вас сообщить мне ваши условия относительно процентных ставок и тарифов за обслуживание.

I would like to invest part of my capital and have the rest at my immediate disposal. — Я хотел бы инвестировать часть своего капитала и свободно распоряжаться остальными средствами.

I would like to have access to my capital in about a year. — Я хотел бы иметь доступ к своему капиталу приблизительно через год.

I would like \$ 10,000 available at short notice, for example, within two weeks. — Я заранее, например, за две недели хотел бы предупредить о своем желании снять 10 тыс. долларов.

Could you inform me of the balance of my account. — Сообщите мне, пожалуйста, остаток средств на моем счету.

Can I have the up-to-date statement of my account. — Я хотел бы иметь последнюю выписку со своего счета.

If you want to give anyone power of attorney, we ll need a specimen of his/ her signature. — Если Вы хотите передать кому-либо доверенность, то нам нужен образец подписи этого человека.

As initial deposit on our new account, we enclose a check for US\$ 200. — Мы прилагаем чек на 200 долларов США в качестве начального вклада на наш новый счет.

We enclose specimen signatures of the persons authorized to sign checks on our behalf. — Мы прилагаем образцы подписей лиц, имеющих право подписывать чеки от нашего имени.

As account No. ... is no longer needed, we would ask you to close it and to transfer the closing balance to account No.... — Счет №... нам больше не нужен, и мы просим Вас закрыть его и перенести остаток средств на счет №....

I would be grateful if you could arrange to grant me a loan of for a period of three years. — Я был бы благодарен, если бы Вы договорились о предоставлении мне кредита на сумму ... на три года.

You will have to pay bank charges if your account is overdrawn. — Вам придется оплатить банковские сборы в случае перерасхода денежных средств на Вашем счету.

I am afraid we cannot extend your overdraft. — Боюсь, что мы не сможем продлить Вам овердрафт (срок погашения задолженности банку).

We have opened L/C with Lloyds Bank. — Мы открыли аккредитив через «Ллойдс Банк».

Payment by irrevocable L/C in pound sterling to an England bank, allowing part-shipment and transshipment, and valid for 90 days from order date. — Платеж в фунтах стерлингах безотзывным аккредитивом, действительным в течение 90 дней от даты заказа, через любой английский банк. При этом разрешается частичная отгрузка и перевалка (с одного судна на другое).

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Переведите мейл на русский язык.

Dear Ms. Hazel:

We have instructed our bank to arrange for a letter of credit for US\$ 7,102,359 to be paid against your pro forma invoice No. G1456/S. The proceeds will be credited to you as soon as Alpha receives the documents.

Sincerely,.....

II. Переведите текст на русский язык и ответьте на вопросы.

If you want to deposit money at the bank, you have several possibilities: first, a current account. This gives you the possibility of having all your money at your immediate disposal. It also entitles you to a check-book. However, it only gives 0.5% interest.

Second, you have a deposit account, which usually pays about 3.5% interest, less tax. In that respect, a deposit account is a better investment

than a current account. However, though you are entitled to a check-book, you can only withdraw up to a certain limit each month. For larger amounts, you must give the bank a few months' notice.

Finally, you have certificates of deposit. These pay in the order of 6.25% interest. However, they block your money for a period of 3, 4, or 5 years. Your choice of long-term investment, therefore, will depend largely on how soon you would like to have access to your money.

1. What are the advantages of having a current account?
2. How can you withdraw large sums of money from your deposit account?
3. How much is certificate of deposit's interest?

III. Вставьте нужные предлоги.

1. We can open a current account ... 2% or a deposit account ...10%.
2. How soon would you like to have access ... your capital?
3. How much do you want to have ... short notice?
4. You can withdraw any amount ... your current account.
5. We can give you certificates of deposit ... 10,000 pounds.
6. I would like to have the reminder my immediate disposal.
7. My salary is paid directly my account.
8. You have received a debit advice ... 5,000 pounds, haven't you?

IV. Вставьте нужные артикли.

1. Could I have ... specimen of your signature?
2. I have to give you ... down payment.
3. What is ... balance of your deposit account at ... moment?
4. They take out ... all-risk insurance for you.
5. We will give you ... form to fill in.
6. You have ... only possibility.
7. The bank manager promised me to investigate ... matter.
8. I want to make ... transfer, but I don't know ... beneficiary's address.
9. It puts me in ... awkward position.
10. There is ... improvement when you compare with ... end of last year.

V. Соотнесите части таблицы. Переведите штампы письма об оплате на русский язык.

1. Payment is being made by banker's draft	a. your remittance was due on February 2
2. Payment by irrevocable L/C in pound sterling	b. by paying in monthly installments
3. May we again remind you that	c. but have received no reply from you
4. According to our conditions of sale	d. in settlement of your invoice for USD 1,200
5. The recent devaluation of our local currency	e. has caused a setback in business
6. We often reminded you of the outstanding amount	f. this account is still overdue
7. We trust you will settle the remainder	g. is valid for 90 days from order date

VI. Заполните пропуски выделенными курсивом словами в соответствующей форме. Переведите предложения на русский язык.

branch call back telex delay transfer to receive explanation similar in order confirm

1. My wife hasn't received the money I asked you to _____ from my account to hers last month.
2. I can't understand the long _____ in sending the money. I've never had any problems before.
3. We've asked our _____ in Liverpool for an explanation of the delay.
4. I asked for the transfer to be made by _____ so they got it in Spain the same day.
5. Could you please _____ the order in writing?
6. I've often made _____ transfers without any difficulty.
7. We'll do everything we can to see that your wife _____ the transfer asap.
8. We've looked into the matter, and everything seem to be _____ this end.
9. Can I have your phone number so that I can _____?
10. My wife still haven't received the money I asked you to send her, and I'd like an _____.

VII. Соотнесите части таблицы. Переведите предложения на русский язык.

1. I have been assured that the power of attorney	a. for payment by IncomeArtur Ltd
2. We have been negotiating the terms of margin trading	b. has been estimated in USD
3. A check for USD 1,200 has been presented	c. to cover all initial expenses
4. The remaining sum has been invested	d. for a week
5. The value of the premises	e. we cannot give you a loan
6. I will need about \$ 40,000	f. will be valid on all my accounts
7. Under those circumstances	g. before we could help you
8. We would have to be entirely covered	h. in certificates of deposit

VIII. Переведите предложения на английский язык.

1. Наш банк предлагает клиентам новые виды услуг.
2. Мы предлагаем инвестировать ваши средства в депозитные сертификаты.
3. Я предлагаю переводить деньги Вашему сыну постоянным платежным поручением (by standing order).

В широком смысле слова предложение представляет собой своего рода марш-бросок в торговле идеями. Его цель — убедить оппонента принять вашу концепцию и воплотить ее в жизнь.

Письма-предложения пишут в различных ситуациях. Например, вы можете:

- предложить вашему работодателю изменить какие-либо рутинные процедуры, нанять еще одного работника, купить новое оборудование и т.д.;
- представить свой проект в конкретный комитет или Совет директоров;
- подать заявку на грант с целью финансирования проекта;
- ходатайствовать перед инвесторами о финансовой поддержке при создании нового предприятия или осуществлении других проектов;
- искать возможности заключить контакт с потенциальным покупателем (клиентом).

Формат предложения и информация, которую вы собираетесь включить в письмо-предложение, будут варьировать в зависимости от ситуации. Некоторые предложения прилагаются к контрактам и в определенном смысле являются самостоятельными юридическими документами. Другие предложения, в особенности заявки на получение грантов, требуют заполнения многочисленных анкет и не допускают никаких отклонений от предусмотренных форм. В любом случае, все предложения должны отвечать следующим критериям:

1. Четко опишите свои идеи. В самом начале предложения вы четко излагаете свою концепцию, определяете цели и задачи проекта, а также временные границы и ограничения, присущие вашему проекту. Если вы представляете свои идеи людям, мало знакомым с вашей предметной областью, то естественно ввести их в курс дела, создавая контекст, в рамках которого вы логически развиваете свои мысли.

2. Будьте настойчивы. Предлагайте конкретное развитие своей концепции, опишите преимущества, которые можно будет получить от ее реализации. Обоснование не должно звучать как перечень выгод, а логически вытекать из контекста и неопровержимо доказывать необходимость выполнения данного проекта.

3. Предусмотрите аргументы на возможные возражения. Давайте ответы на вопросы и устраняйте сомнения до того, как они возникают. Это делается в форме высказываний в вашу поддержку признанных экспертов, обоснования расходов, а также полемики по поводу альтернативных вариантов решения проблемы.

4. Поясните, как действовать дальше. Что нужно сделать, чтобы воплотить ваши идеи в жизнь? Что конкретно вы хотите от корреспондента? Существует ли конечный срок принятия решения по данному вопросу?

Масштаб вашей идеи определяет длину письма-предложения. Если вы предлагаете купить дополнительный компьютер для нового секретаря, то ваше письмо будет значительно короче, чем заявка на получение банковского кредита для открытия нового предприятия. В любом случае предложение должно включать заголовок, где кратко, но предельно ясно указывается основная идея, и подразделы для удобства читателя, где представляются убедительные аргументы в защиту вашей точки зрения.

Коммерческие предложения называются offers (оферты). Они более подробно представлены в разделе “Proceeding of an Order”.

Example — Пример

Proposal Letter

ABC Business Consultants
1002 Twin Towers, Suite 115
Austin, TX 78761

June 12, 2012
Mr. Norman V. Morris
Chamber of Commerce
43 West 1st Str.
Utopia, TX 78777

Dear Mr. Morris:

I enjoyed meeting with you past Tuesday, June 2nd, concerning your interest in a manual on how to write policies and procedures. The local businesses do need help in this extremely important area of their operations.

Due to the lack of good practical guides available commercially, the developing of one through the Chamber will serve a great need.

The enclosed proposal outlines the details of our conversation regarding the content of the guide, costs, schedules, and so forth.

I have added my qualifications for reviewing by your colleagues.

If you have any questions, please do not hesitate to contact me at: 0664045367.

Respectfully,

Adam Jasper,
Business Consultant
Encl.: Proposal

Typical phrases — Типичные фразы

Beginning of the Proposal — Начало письма-предложения

The objective of the proposal is to demonstrate the feasibility of producing... — Цель данного предложения — продемонстрировать возможности производства...

The purpose of this application is to request the grant funding... — Цель данной заявки — профинансировать при помощи гранта...

We are requesting funding to purchase... — Мы ищем возможности финансирования для приобретения...

It is imperative that this equipment meet the needs and objectives of the program. — Существует настоятельная необходимость в том, чтобы оборудование отвечало требованиям и задачам данной программы.

One of the strongest aspects of this program is that it only requires a one-time input of funding. — This project will also provide indirect benefits to... — Одно из самых серьезных преимуществ данной программы состоит в том, что она требует одноразового вложения средств. — От выполнения этого проекта косвенные преимущества получает...

Recent downturn of the economy has forced us to seek alternate means of funding projects. — Недавний экономический спад заставил нас искать альтернативные источники финансирования проектов.

It is our viewpoint that the advantages of... are worth any expenditure. — По нашему мнению, преимущества... стоят любых капиталовложений.

We are hopeful that as a result of this grant program, we will complete the work started. — Мы надеемся, что получение гранта позволит нам завершить начатые работы.

Presenting the Company while implementing client-oriented approach. — Презентация своей компании, используя подход, ориентированный на клиента

Using the lessons learned from twelve years of experience designing high-rise buildings, we will ensure your design is technically correct, constructible, and cost-effective. — Если Вы воспользуетесь нашим двенадцатилетним опытом проектирования многоэтажных домов, то сможете быть уверены в том, что получите технически правильный, конструктивный и рентабельный дизайн.

With 200 qualified employees, we have the in-house resources to meet your current expectations and satisfy any challenging needs. — Мы имеем достаточно внутренних ресурсов, а именно, 200 квалифицированных сотрудников, для того чтобы сегодня удовлетворить ваши самые смелые ожидания.

Business challenges often have solutions in technology, facilities, and processes. We understand what drives your business. Moreover, we take

a partner's interest in your success. — Предпосылками развития современного бизнеса являются передовые технологии, процессы и условия работы, которые мы в состоянии предоставить. Мы понимаем смысл существования Вашего бизнеса. Более того, наше участие носит характер партнерства и послужит залогом Вашего успеха.

We believe that partners give partners a competitive edge. Our clients depend on us to bring an outsider's perspective and analytical ability to help them plan, phase, and reach their goals. Our ability to engineer, construct, and operate facilities rounds out that objective. — Мы считаем, что партнеры должны во всем помогать друг другу. Наши клиенты дорожат тем, что мы в состоянии предоставить им «взгляд со стороны» и помочь в планировании, структурировании и достижении поставленных целей. Мы имеем высокий аналитический потенциал и ясно видим перспективы оптимального проектирования, конструирования и управления вашими мощностями.

Expressing Cooperating Opportunities — Выражение надежды на сотрудничество

We look forward to beginning the dialogue and then to expanding our increasingly beneficial relations. — Мы рассчитываем на начало диалога, а затем и на постепенное расширение наших взаимовыгодных отношений.

We look forward to building close and cordial relations with your Company. — Мы рассчитываем установить тесные и сердечные взаимоотношения с Вашей компанией.

I hope that the future will bring us closer collaboration. — Я надеюсь, что в будущем нам удастся установить более тесное сотрудничество.

We would welcome to opportunity to cooperate with you. — Мы приветствуем возможность сотрудничества с Вами.

We have no doubt that we would find a satisfactory market for our goods/ services in your country. — Мы не сомневаемся, что найдем достаточный спрос на наши товары (услуги) в Вашей стране.

Suggesting — Предположения

It would be advisable to... — Было бы желательно...

It is recommended that ... — Рекомендуется....

It is suggested that ... — Предполагается, что...

It may be useful to... — Было бы полезно...

You might consider it worthwhile... — Вы могли бы счесть целесообразным....

I might suggest/ recommend ... — Я мог бы предложить/ рекомендовать...

I would advise the following: — Я бы посоветовал сделать следующее:

It might be wise... — Было бы целесообразно....

To take the first course of action/ option would cause/ result in/ be... — Принять первую альтернативу означало бы...

It might be wise to accept/ choose option B. — Следует подумать прежде, чем принять предложение Б.

Are there any alternatives to this possibility? — Существуют ли альтернативы этому выбору?

This alternative also has points in its favor. — Данный выбор имеет доводы в свою пользу.

We accept/ have chosen this option because... — Мы выбрали эту альтернативу, так как...

Our choice is very limited — the choice between ... and... — Наш выбор ограничивается альтернативами ... и ...

In either case the result is the same. — В любом случае ожидается одинаковый результат

Expressing disagreement and doubts — Несогласие и сомнения

My initial reaction is favorable but... — Моя первоначальная реакция была благоприятной, но...

I cannot give your proposal my unqualified support. — Я не могу дать свою безусловную поддержку Вашему предложению.

I must warn you of the possible consequences of option A. — Я должен предупредить Вас о возможных последствиях опции А.

There is little prospect in option A. — Первая альтернатива вряд ли будет перспективной.

Our findings suggest there would be no prospect of improving the situation in option B. — На основании наших данных, вариант Б бесперспективен для улучшения ситуации.

In option C the prospect for ... are remote. — Предложение В дает отдаленные преимущества.

I do not want to be negative about this option but... — Я не хотел бы проявлять негативизм в отношении этого варианта, но...

We reject/ rule out/ have decided against this option because... — Я возражаю против этого предложения в связи с тем, что...

It is an alternative with very little to recommend it. — Эту альтернативу нельзя рекомендовать, так как она имеет очень мало преимуществ.

Let me now list/ enumerate the points against this option. — Позвольте мне перечислить доводы против данной альтернативы.

None of the options is satisfactory. — Нас не удовлетворяет ни одно из предложений.

Would you care to elaborate on that? — Не могли бы Вы подробнее высказаться по этому поводу?

I am afraid I am not authorized to hand out any details on this operation. — Боюсь, что я не имею права разглашать детали этой работы.

I have to express misgivings about your line of argument. — Я вынужден выразить свои возражения против данной линии аргументации.

It is simply not feasible to change the schedule at this late stage. — Изменить график на этом позднем этапе просто нереально.

This is not a viable alternative. — Это — нежизнеспособная альтернатива.

I am afraid this proposal leaves a great deal to be desired. — Боюсь, что данное письмо-предложение оставляет желать много лучшего.

Under no circumstances could I agree to this. — Я не соглашусь на это ни при каких обстоятельствах.

Under no circumstances should we come to a hasty decision on this in view of the economic situation. — Ни при каких обстоятельствах мы не должны принимать столь поспешное решение ввиду сложившейся экономической ситуации.

Without substantial changes, I cannot give the proposal my support. — Я не могу согласиться с Вашим предложением, разве что Вы внесете туда существенные изменения.

I am not totally convinced by your argument. — Ваши аргументы совсем меня не убедили.

Although we want to avoid a deadlock as much as you do, we find your offer unacceptable. — Мы, так же, как и Вы, хотим избежать глухого угла, и все же Ваше предложение кажется нам неприемлемым.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Подчеркните правильный вариант глагола. Переведите предложения на русский язык.

1. We (suggest, offer) a new plan
2. I (suggest, offer) discussing the collateral first.
3. Who has (suggested, offered) this idea?
4. I (suggest, offer) to correct all the mistakes in this report.
5. When we were in London, the partners (suggested, offered) that we should meet again.
6. I (suggest, offer) giving a 3% discount on this consignment of goods.
7. Derby and Sons (suggested, offered) me a job yesterday.
8. I (suggest, offer) that we celebrate your promotion.
9. They (suggest, offer) you replenish your account.
10. I have never (suggested, offered) this idea to anyone.
11. We (suggest, offer) different services to our customers.
12. I (suggest, offer) that you look through the leaflet.

II. Соотнесите части таблицы (текст и перевод).

Presenting the Company

1. It is very interesting for us to introduce our company and to learn about your requirements in detail	а. Она проявляет активность в различных областях вот уже более 20 лет
--	---

Окончание таблицы

2. Our company was one of the new companies, pioneering the area	b. Для того чтобы Вы смогли узнать немного больше о нашей фирме, я беру на себя смелость вложить буклет, дающий представление об ее истории, структуре и планах
3. It has been active in different areas for over 20 years	c. Мы весьма заинтересованы в том, чтобы представить свою фирму и узнать подробнее о Ваших требованиях
4. It has been very successful in recent years in producing and selling new product lines	d. Мы горды тем, что предоставляем нашим клиентам продукцию высочайшего качества, осуществляя индивидуальный подход
5. We can pride ourselves on providing our customers with the highest quality production and personalized service	e. В последние годы она преуспевала в производстве и продаже новых видов продукции
6. So that you may know a little about our company, I am taking the liberty of enclosing the latest booklet giving the history, organization and plans of our company	f. Наша компания была одной из немногих первых, работающих в этой сфере

III. Переведите текст на русский язык.

Basic Proforma Format (<http://arts.uwaerloo.ca/^goorning/210/proform.html>)

1. *Statement of the Problem and Background*
 - What problem is the proposal addressing and attempting to solve?
 - What are the background conditions (content) of the problem?
2. *Statement of the Objectives*
 - What are the goals of the work proposed?
 - In other words, what will be the outcome of the successful implementation of the actions proposed?
3. *Methods for Doing the Work*
 - How will the work be done?
 - Actions, details, benefits?
4. *Budget (Costs) and Schedule*
 - How much will it cost? When will it take place? How long will it take?
5. *Expected Results and Evaluation Plan (Conclusion)*
 - What results can be expected?
 - Here, you are making comment on what the state of affairs is that you expect of the proposed actions take place.
 - You need to show how the problem has been addressed.

IV. Переведите на русский язык формулу написания предложений (from the book: *Proposal Development Secrets: Win More, Work Smarter, and Get Home on Time*, 2012).

The Proposal Writing Formula

We will go over the formula to use when you write the proposal and how to apply this to different circumstances.

This formula has always been a very effective tool for persuasion. It has been used to convey messages and influence behavior since before the written word. If you look carefully, you will see the same basic formula being applied to every thing from television ads to local news stories. The formula is used so much because it is very effective at influencing people's decisions.

- Set the stage (Once upon a Time)

You show that you are speaking about a client or situation that is so similar to the reader that they can relate.

- State the Challenge (Damsel in Distress)

When we talk about a damsel, this could be a person, firm, city, agency or even the reader. The only real criterion for a damsel in distress is that they have a problem or challenge that they cannot seem to solve without some help.

- Explain the Solution (Hero Saves the Day)

During this part of the formula, we describe the solution and give examples of the solution in action or like the most proposal content; you or your firm will be the hero of the story. The solution is how you solved the problem and saved the damsel in distress. In the case of new service offering, this may also take the form of telling how the proposal should be solved in a new and better way.

- Describe the Result (Happily Ever After)

Everybody likes a happy ending. The conclusion of your content should state how solving the challenge results in a positive outcome.

V. Выберите слово из списка А и предлог из списка Б и вставьте их в предложение.

A.: advice investment lack advantage matter pessimism
price reason reply solution trouble substitute

Б.: with about for in of of to to with with

1. The main _____ proposal B is that it is much cheaper.
2. The _____ proposal A that it is very expensive.
3. What is the _____ the MD? He looks rather upset.
4. Have they sent a _____ our last proposal?
5. There is a _____ experience at the top of the company.
6. I think the _____ this decision is too high.
7. Clever advertising is no _____ good quality at a reasonable price.
8. Can you tell me the _____ the delay with this proposal preparation?

9. We can find a _____ this problem, but it may take a long time.
10. This year we are making a major _____ new technology.
11. Everyone is worried. There is a lot of _____ the future of the company.
12. Can you give me some _____ the best way to invest our family's savings?

VI. Вставьте в текст нужные слова, выделенные курсивом:

*pointed out illustrate to start with specifically indicated you will
notice move on priority recommend options referring expand
draw your attention conclude*

My purpose today is to tell you about the corporate strategy for the next decade and more 1 _____ to bring you up-to-date with our plans for Europe.

2 _____, I would like to outline briefly our current marketing policy in the UK. After that I will illustrate some of the problems we have with our market share. Then I will 3 _____ the opportunities we see for further progress in the 21st century. Finally, I will quickly sum up before 4 _____ with some recommendations.

Now I would like to 5 _____ to Chart A showing our sales revenue and pre-tax profits over the past ten years. 6 _____ that although turnover has risen, our profits have not increased at the same time.

I have talked about our current position in the UK and I have 7 _____ some of the problems we are facing. Well, what 8 _____ are open for us now? Where do we go from here?

As I have already 9 _____ I think our first 10 _____ must be to build on the excellent results we have achieved in certain European markets. I am 11 _____, of course, to Greece and Spain. Let me quickly 12 _____ on those successes before we 13 _____. We should not forget the Belgium market. Admittedly our results there have been poor so far, but there are signs the market is changing and we can learn a lot from our mistakes though, I believe we stand to gain most from concentrating on southern Europe and I strongly 14 _____ we put all our efforts into further expansion on Italy, Spain and possibly Greece.

Краткие отчеты часто называются неформальными (неофициальными). Они служат для систематизации информации, которую передают сотрудникам внутри организации или внешним по отношению к организации пользователям. Краткие отчеты предназначены для быстрого прочтения и усвоения. Тип отчета определяется темой и формой презентации данных, а также тем, дается или нет их интерпретация. Различают следующие виды кратких отчетов:

1. **Record Report (Information report)** — *В информационном отчете* констатируются факты, описывается статус (деятельность) фирмы или ее подразделений в определенный момент (период) времени.
2. **Progress Report** — *В отчете о проделанной работе* также констатируются факты, указывая при этом на прогресс, достигнутый за определенный период времени.
3. **Statistical Report** — *Статистический отчет* представляет собой обработанные числовые данные, часто в форме схем, графиков или таблиц.
4. **Investigative Report** — *Отчет-расследование* строится на исследовании конкретной проблемы или ситуации. В нем представляются, а, возможно, и анализируются новые данные, полученные путем расследования.
5. **Recommendation Report (Justification Report)** — *Отчет-рекомендация (подтверждение)* является продолжением отчета-расследования. В нем даются рекомендации на основании предоставленных фактов.
6. **Feasibility Report** — *В отчете-обосновании* обосновывается возможность (невозможность) выполнения конкретного проекта.

Объем кратких отчетов может варьировать в зависимости от объема информации и комментариев, хотя обычно он не превышает одной–шести страниц. Такие отчеты должны быть четко структурированы, чтобы читатель легко мог найти нужные ему данные. Они часто пишутся на основе устной презентации и имеют формат меморандума, письма, анкеты или текстового отчета.

На титульной странице (title page) обязательно указывают название отчета, полное имя и должность автора-составителя, а также дату составления отчета.

В аннотации (summary) дается краткое содержание отчета: цель его написания, наиболее важная информации и общее описание результатов работы. Обычно это укладывается в два—четыре предложения.

Во Вступлении (introduction) приводится обзор информации, где указаны причины написания отчета и его структура.

Основной раздел (development section) включает изложение наиболее важных моментов отчета и может состоять из нескольких подразделов.

Выводы (conclusions) представляют собой обобщение предоставленной информации. Часто внимание читателя привлекается к проблемам, требующим решения, или предлагаются соответствующие рекомендации (recommendations).

Краткие отчеты пишут строгим официальным языком. Недопустимо применять грамматические сокращения типа we'll или don't. Старайтесь писать короткими, легкими для восприятия предложениями. Избегайте местоимения «я» и не выпячивайте чрезмерно свою роль в написании отчета, что и так ясно из титульной страницы. Не увлекайтесь также употреблением пассивного залога.

Часто в тексте используются так называемые лексические маркеры (обычно это наречия или предлоги). Эти слова способствуют созданию логических связей внутри текста. Приведем некоторые из них.

<i>Enumerative:</i> first(ly), second(ly), third(ly), then, finally (in the end), to begin with, in conclusion	<i>Перечисление:</i> Во-первых, во-вторых, в-третьих, затем, наконец, для начала, в заключение
<i>Additive:</i> also, moreover, furthermore, in addition, above all, what is more, by the way, along with	<i>Дополнение:</i> также, более того, далее, в дополнение, еще, кстати (между прочим), наряду с
<i>Logical:</i> so, thus, in short, to sum up, as a result, hence, in consequence	<i>Выстраивание логической последовательности:</i> так, итак, таким образом, вкратце, обобщая, как результат, отсюда, как следствие
<i>Explicative:</i> namely, in other words, that is to say, for example (for instance)	<i>Пояснение:</i> а именно, другими словами, так сказать, например
<i>Contrastive:</i> on the contrary, on the other hand, by contrast, instead, at the same time, however, still, yet, though (although), despite (in spite of)	<i>Противопоставление:</i> наоборот, с другой стороны, по сравнению, вместо, в то же время, однако, все еще, хотя, несмотря на

Examples — Примеры

Информационный отчет

Executive Summary

Expenses for air travel in 2012 totaled \$ 2.3 million, a 20% increase over 2011. These expenses increased because more trips were made by a greater

number of employees. We have examined travel records for these two years to determine if the expenses in 2012 were justified and to explore ways to further economize.

Methodology

We analyzed travel expenses by department and by region for both years. We noted which employees had traveled in each of the years and the reasons for their trips. We asked these employees to rate their trips in terms of value to the company and to project their travel needs for 2013.

Findings and Conclusions

Our research revealed the following:

- Two groups accounted for 80% of the increased travel:
 - Region 3 (West North) made 40% more trips (25% of these trip were to Norway) in conjunction with the joint venture.
 - The sales department made 12% more trips, all to conferences and trade shows, to achieve the 2012 corporate goal of broader exposure.
- Travelers felt that 90% of all trips taken in 2012 were necessary.
- Staff project that the joint venture and objectives for the coming year will require the same amount to travel in 2013.

Based on the above, we have concluded the following:

- Increased travel in 2012 was justified.
- Travel in 2013 will not increase significantly, given the joint venture and our goals for the coming year.

Recommendations

We recommend the following measures to cut down on travel:

- Encouraging employees to seek out the lowest possible fare.
- Setting up meetings via video conferences.
- Scheduling trips to accomplish two or more purposes.

Carolyn D. Hylton
Planning Department
Regbrands (US)
2 March 201X_____

Action-Oriented Report — Отчет, ориентированный на принятие мер

Executive Summary

Our inability to meet demand for the new Model QR terminals has created long shipping delays for customers. Though production will be increased, when the T1 plant begins shipping terminals in February, we may lose some important clients before then. Consequently, we recommend two short-term measures to ease the shortage.

Recommendations for Easing Shortage of QR Terminals

Substitute Model PH for internal orders. Three hundred Model QRs are on order by internal users. While we do not want to accelerate delivery to outside customers at the expense of our own efficiency, most of the QRs on order internally can be replaced by the Model PH. Where the PH is not suitable, shipment of the QR will be delayed for six months or longer.

Route QR parts directly to North Carolina for assembly. Now all QR parts are routed from St. Louis to our warehouses in Delaware. By routing the parts to North Carolina, we can gain two weeks.

Project Report

In the past we have targeted our marketing efforts to young adults, those 20 to 30 years old. Over the next year, the Board has decided to shift emphasis to an older adult market — to those between 35 and 65.

Rationale. Until recently, young adults tended to dress more casually than those 35 and over; thus we catered to this younger market. Now, people of all ages dress casually, and we want to begin serving this broader population. Moreover, the mix of population has changed. People aged 35 to 65 make up 25% of population. This percentage will grow over the next decade and beyond.

Implementation. At our quarterly meeting we will discuss ways to implement a formal company-wide program; however, as you see opportunities to begin this shift, take advantage of them. Consider making some of the following changes, as appropriate, in your region:

Buying. Advise your buyers of our revised strategy so that they can begin filling out racks and shelves with products that will appeal to this age group.

Sales Force. In hiring new sales personnel, hire mature adults, as well as young adults according to Bulletin #6.

Displays. In displaying merchandise, both inside the store and in windows, choose styles, colors, and fabrics that appeal to this group.

Advertising. Ask your advertising agencies or departments to focus your efforts on reaching this age group. Have them place ads in media that are popular with this group.

This changeover should be gradual. We do not want to lose younger adults, but we want older adults to feel that our stores serve their needs as well.

The regional managers should be prepared to talk about what they have done and their plans at our meeting in April. In the meantime, they are to present their immediate ideas in writing to the Board.

Финансовый отчет о командировке

TRAVEL EXPENSE REPORT

Name _____
Department _____
Date _____
Destination _____
Dates of travel _____
Purpose of trip _____
Transportation _____
Hotel _____
Car rental _____
Meals _____
Other (itemize) _____
Total: _____

(For proper reimbursement be sure to attach all receipts.)

Typical Phrases — Типичные фразы

General — Общее

As requested at the Board meeting of 12 September, here is my report. — Согласно указанию, данному мне на Совете директоров, я представляю свой отчет.

The report will discuss/ consider/ describe/ analyze/ review... — Цель отчета — обсудить/ рассмотреть/ описать/ проанализировать/ сделать обзор...

The report intended to review the vast amount of information. — Данный отчет предусматривает обобщение большого объема информации.

One more point may perhaps be mentioned in detail. — Еще на одном пункте, возможно, следует остановиться детально.

An attempt was made to review the vast amount of new facts. — Была сделана попытка обобщения большого числа новых фактов.

This method was proved to be of considerable commercial value. — Показано, что этот метод может иметь значительную коммерческую ценность.

The report ends with the depiction (analysis) of ... — Отчет заканчивается описанием (анализом)...

Showing cause and effect — Указания на причинно-следственную связь

This has been mainly due to ... — Это было обусловлено главным образом тем, что...

As a result of this, it has not been possible to... — В результате этого было невозможно...

Consequently, additional data was obtained which showed that... — Постепенно накапливались дополнительные данные, которые продемонстрировали, что...

Following on the next point that you wish to make... — В следующем пункте, на котором Вы, возможно, хотели бы остановиться...

Moreover, in this particular case... — Более того, в данном конкретном случае...

In addition to this, the survey included... — К тому же, обзор включал...

Showing contrast — Демонстрация противоречий

However, this does not necessarily mean that... — Однако это не обязательно означает, что...

While these results may appear somewhat incorrect... — В связи с тем, что данные результаты могут оказаться не совсем корректными...

On the other hand, it is true that... — С другой стороны, верно и то, что...

Conclusion/ Recommendations — Выводы/ Рекомендации

On the basis of the data in this report, it can be concluded that... — На основании данных этого отчета можно сделать вывод, что...

Based on the findings of the report, the following conclusions can be made. — На основании данных этого отчета можно сделать следующие выводы.

Based on the report, one can make the following recommendations. — На основании отчета можно дать следующие рекомендации.

In conclusion, we would recoommend to do the following. — В заключение мы рекомендовали бы сделать следующее.

Tests and Assignments — Тесты и задания

I. Переведите текст мейла и напишите ответ.

To: michael.cooper@cell.max.co.uk

From: Conrad Wolf

Subject: Approval of TechCom feasibility study

Attachments: TechCom feasibility study report (first draft)

Dear Michael!

I do realize that you must be very busy at the moment with all the arrangements for our exhibition stand at the Copenhagen Expo in two weeks' time, but if you have a spare moment sometime over the next two days, could you possibly have a quick look at the first draft of my report on the TechCom feasibility study, which I have been working hard on since we last spoke? As I am sure Judy has already told you, it was actually due last week and I know that she needs it quite urgently, but there are just a couple of points I need to check with you. If that's all right, before I submit the final report — see attachment.

Thanks in advance, Conrad

II. Frequently confused words. Выберите правильное слово — *consequence(s)* или *consequent(ly)*, *ensure* или *provide* — и вставьте его в предложения.

1. May we remind you of the legal _____ that may arise as a result of your actions?
2. We have waited two weeks to a reply to our report, _____ we have no alternative but to look elsewhere.
3. _____ to our last letter, and as a result of your latest offer, we are now able to place an order for 2,000 items.
4. We were most impressed by the results of the pilot project, _____ we have pleasure in placing an immediate order.

5. This monetary policy is meant to _____ stability.
6. We will do our utmost to _____ that our customers are provided _____ with the best service.
7. We also _____ help and advice for business start-ups.
8. It will enable us to _____ timely repayment.

III. Вычеркните слово, которое обычно не сочетается с выделенным.

1. I will ask you to *write/ prepare/ estimate* **the report**.
2. It is our responsibility to *collect/ prepare/ implement/ keep within the* **budget**.
3. We have *arranged/ forecast/ rearranged/ postponed* **the meeting** to discuss Draft Report for Thursday 10 a.m.
4. What kind of **plan** have they *written/ prepared/ done*?
5. Let's try and *keep within/ rearrange/ collect/ meet* **the deadline**.
6. I would like to *make clear/ clarify/ find/ ask about* **Draft Report**.
7. Monica **left** a *note/ notice/ message* on my desk saying she would be unable to meet the deadline.

IV. Для каждого глагола из представленных ниже подходят три из четырех вариантов из правой колонки. Вычеркните лишнее слово.

1.	DO	a) a job b) business c) a profit d) a deal
2.	MAKE	a) a loss b) money c) a decision d) a favor
3.	HAVE	a) progress b) shares in a company c) something in possession d) an appointment
4.	TAKE	a) measures b) a long time c) a decision d) a deadline
5.	MEET	a) a deadline b) customer's requirements c) an appointment d) a target
6.	REACH	a) a target b) a decision c) an agreement d) a goal
7.	ACHIEVE	a) a job b) progress c) a breakthrough d) little
8.	CARRY OUT	a) a meeting b) a research c) responsibilities d) duties
9.	CUT	a) costs b) a deadline c) jobs d) prices
10.	LAUNCH	a) a product b) a ship c) a campaign d) a team

What We Propose to Do

V. Соотнесите части таблицы, описывающие раздел «Рекомендации».

1. We would install an answering machine	a) to work from 8.30 to 4.30.
2. It would enable employees to call in sick any time	b) on the machine and notify the substitute employees

Окончание таблицы

3. The Personnel Assistant will be rescheduled	c) at their temporary workstations between 9 and 9.15 a.m.
4. She will listen to the messages left	d) in the Personnel Department
5. They should be in place	e) the temporary assignments
6. She should also schedule	f) between 5 pm the previous day and 8.30 am the day of absence

VI. Соотнесите части таблицы.

1. As requested at the Board meeting	a) to suggest ways to reduce costs
2. The purpose of the report is	b) where cost-cutting measures are necessary
3. The report is based	c) in Table 1, demand has been falling
4. I have divided the report	d) on the figures sent to me by different departments
5. As can be seen	e) into three sections
6. This has led to a situation	f) of 12 September, here is my report.
7. As mentioned	g) the full report and let me have your comments
8 I suggest that the company	h) are as follows
9. My specific recommendations	i) to contact me if you have any questions
10. Please have a look at	j) would be able to cut costs significantly
11. Your comments will be circulated	k) above, sales are going down.
12. Please feel free	l) in time for the next meeting

VII. Заполните пропуски словами, выделенными курсивом. Переведите предложения на русский язык.

classify clarify cover essentials observe recipient submit
topic circular transmit

1. The purpose of writing letters, memos and reports is usually to _____ information from one person to another.
2. A letter that is sent to many different people at a company, is called a _____ letter.
3. However, before you begin to write a report about anything at all, you need to _____ the purpose for which you are writing it.
4. Before writing a report about a complicated process, you will find it helpful to _____ it first for a period of time.
5. You will also need to _____ all the data you have collected.
6. At the top of a memo or a report do not forget to name the _____.
7. You should start a new part (paragraph) for each new _____.
8. When you finally do write the report, the pieces of information you should never forget are the _____.
9. The deadline is the latest time you can _____ the report.

10. When you are writing a summary of what has happened, you should always try to _____ the main points.

VIII. Дополните краткий отчет выделенными курсивом фразами. Переведите его на русский язык.

as follows. based on the figures. can be seen. divided the report. identify. opportunities. above. I suggest that. investigate the possibility. led to a situation. let me have. make reductions. see section 3.2 (p. 78). purpose of the report shows that

Subject: Cost-cutting measures

As requested at the Board meeting of 11 January, here is my report. The full report is attached as a PDF document, but I have written a brief summary below.

Introduction

The 1 _____ is to suggest ways to reduce costs across the company.

It is 2 _____ sent to me by different departments last month. I have 3 _____ into three sections: background, findings and recommendations.

Background

As 4 _____ in table 1 in the attached document, demand for our products as been falling over the past year, so both sales and profits are down. This has 5 _____ where cost-cutting measures are necessary.

Findings

There are three main areas where cost reductions are possible:

- The marketing budget is very high. As mentioned 6 _____, sales are going down, but we are still spending large sums on magazine advertising and street posters. This is not justified.
- Production costs are also high. Table 2 in the report 7 _____ raw material costs have gone up by 11% over the past year. We are to find a way to bring these down.
- We may also have to dismiss a small number of administrative staff, which will be very unpopular. 8 _____ of the full report for suggestions on how to proceed.

Recommendations

In conclusion, 9 _____ the company would be able to cut costs significantly by the end of the first half of next year. My specific recommendations are 10 _____:

1. Marketing Dept. to 11 _____ in the advertising budget of 10% or 13%.
2. Production Dept. to 12 _____ of using different suppliers to bring down materials costs.
3. Head Office to 13 _____ for cutting a limited number of jobs, in case the situation deteriorates.

Please have a look at the full report and 14 _____ your comments by 1 February at the latest. These will then be circulated to all department managers in time for the meeting on 17 February. Feel free to contact me if you have any questions.

IX. Прочитайте меморандум на с. и текст отчета, написанный по его следам (см. ниже). Согласны ли вы со стилем написания отчета и его выводами? Обоснуйте свое мнение.

Report on Coffee-Making and Breaks

It is very interesting that the coffee-making habits of our employees have been noticed by other people in the company. It appears as if the time taken up by the making of coffee could be put to more productive use. We have also known for several years that there have been a number of problems connected with the motivation of our workforce, but the role played by coffee drinking has so far not been clarified.

In one or two departments, staff seems to talk about nothing else but coffee breaks: how long is it till the break, whose turn is it to make it etc. This unfortunate development has been discussed with the heads of department in my division on several occasions. They believe the subject of automated coffee machines, one for each department, for example, is not very popular with a large number of staff. The staff thinks that the company would be trying to make coffee out of them. So I think that there is a grave danger that the actions of the management could be misunderstood.

Nonetheless, I feel that we should try and limit the coffee-breaks. We should try to prevent the staff from gathering round the coffee-making area and chatting for so long. I wonder if you have heard of the experience of our American sister company. They have a central coffee-making facility for all the divisional offices. This is then brought to the staff at their desks. In this way there is no need for a break. In theory this is surely one way of making working time more efficient.

Можно условно разделить отчеты на *аналитические* (анализируют имеющуюся информацию), *информационные* (предоставляют и интерпретируют информацию), *официальные* (составляются по установленной форме) и *краткие, или фактические* (содержат информацию, полученную путем исследования). Официальный отчет не только длиннее, но и готовится гораздо более тщательно по сравнению с кратким, неофициальным (см. Short Report). Его подготовка требует значительно большего времени для сбора и обработки информации, обоснования фактов, стилизации и форматирования.

Прежде всего, важно полностью раскрыть тему отчета. Изложите суть проблемы, как можно точнее. Выясните, какая информация необходима для ее решения, и какими методами вы будете собирать информацию. К наиболее популярным методам относятся: лабораторное исследование, обзоры, интервьюирование и экспериментирование.

По завершению вашего исследования и сбора данных вы организуете и анализируете факты. Их интерпретацию не обязательно включать в окончательную вариант отчета, однако с самого начала необходимо иметь собственное понимание проблемы.

Типичный официальный отчет имеют следующую структуру.

1. Title page — Титульная страница

Обычно это — название отчета, ФИО и должность человека, который его подготовил, ФИО и должность того, для кого пишется отчет, и дата его завершения. На титульной странице всегда остается много свободного места.

2. Table of contents — Содержание

Его продумывают заранее, а пишут в последнюю очередь. Содержание представляет собой перечень всех заголовков и подзаголовков и номера страниц, с которых они начинаются.

3. Introduction or background — Введение

В отличие от вступления к курсовой или дипломной работе, в этом разделе не раскрывается тема, а, скорее, констатируется и конкретизируется следующее:

- а) цели написания отчета (что необходимо продемонстрировать или доказать);
- б) содержание отчета (какие материалы включаются, а какие нет);
- в) методы сбора или источники информации.

4. Executive summary, abstract, synopsis, or epitome — Аннотация

Включает точное обобщение основных концепций, содержащихся в отчете. Аннотация — также своего рода услуга для занятого руководителя, у которого не хватает времени прочитать ваш отчет полностью.

5. Body — Основная часть

Основная часть отражает суть вашего отчета, представляющая собой организованную презентацию собранных и проанализированных вами данных. Продвигайтесь систематически в следующем направлении:

1. *Исследование.* Ваш отчет включает конкретную информацию, и вы же определяете ее источники. Ими могут быть ваш собственный опыт, файлы, свидетельствующие о работе компании, результаты опросов и собеседований с конкретными людьми, сайты Интернета и другие электронные ресурсы, публикации в специальных журналах, правительственных органах печати и другая печатная продукция (книги и статьи).
2. *Организация.* После сбора нужных вам данных вы должны организовать их логически. Ваша общая тема определяет способ организации информации. Некоторые отчеты пишутся в хронологическом порядке. В других необходимо разбивать информацию на категории. Порядок и ранг ваших подзаголовков изменяются в зависимости от того, является ли целью сравнение, ранжирование или причинно-следственный анализ ваших данных.
3. *Иллюстрации.* Основная часть вашего отчета требует обоснования при помощи рисунков, графиков, таблиц, диаграмм и фотографий. Такие материалы облегчают восприятие данных, которые трудно выразить словами, но они не должны повторять описание, содержащееся в тексте. Каждую иллюстрацию следует соответственно отметить и пронумеровать. Документ выглядит гораздо достовернее, если он подтверждается статистикой. Если пользоваться ей правильно, то ваши идеи приобретают дополнительную ясность и убедительность.
4. *Цитаты.* Вы должны правильно цитировать авторов использованной литературы, беря в кавычки чужие слова или компилируя мысли другого человека. Иначе вы занимаетесь ПЛАГИАТОМ, что, по сути, означает кражу информации. Если вы ссылаетесь на интервью, то указывайте имя конкретного человека. Если вы используете материалы книги или статьи других авторов, то приводите ссылки на источник информации. Если вы представляете мысли других людей как свои собственные, то рискуете потерять не только репутацию, но и работу.

6. Summary, conclusions — Заключение

Это наиболее читаемая часть отчета, но ее труднее всего составлять. Заключение представляет собой объективные выводы из того, что было продемонстрировано в отчете.

7. Recommendations — Рекомендации

Рекомендации (если они являются обязательными) должны логически вытекать из объективной информации, содержащейся в отчете.

8. Bibliography — Библиография

Список источников литературы оформляется на последнем этапе, после обсуждения материалов отчета. Ссылки на источники даются в алфавитном, хронологическом порядке или в порядке цитирования, например:

Book: Toffler, Alvin. Powershift: Knowledge, Wealth, and Violence at the Edge of the 21st Century/ A. Toffler. New York: Bantam, 2010.

Periodical: Rowland, Mary. "Sorting Through the Tax Changes," The New York Times, November 4, 2012. Section 3. Page 17.

Порядок цитирования внутри одного отчета, естественно, должен быть одинаковым по всем его разделам.

9. Appendix — Приложения

В этот раздел входят вспомогательные материалы, часто в форме графиков и таблиц, которые не вошли в основную часть отчета, но необходимы для обоснования данных исследования или выводов.

Примерная структура отчета о работе предприятия:

1. Introduction — Введение.
2. Background, problem, purpose — Предшествующая информация, обоснование проблемы, цель.
3. Proposal, plan, schedule — Предложение, план, календарный план.
4. Staffing — Перечень задействованных исполнителей.
5. Budget — Бюджет.
6. Authorization — Процедура утверждения.

Написание отчетов требует от автора умения собирать данные, правильно организовывать факты и использовать строгий и в то же время легко воспринимаемый стиль письма:

- уделяйте внимание равномерному объему абзацев (они должны быть сбалансированными по объему). Каждый абзац должен быть логичным по структуре и начинаться главным предложением, за которым следуют второстепенные;

- не забывайте делать сноски;
- обязательно вычитайте свой отчет, обращая внимание и устраняя на ошибки в грамматике, пунктуации, использовании прописных и строчных букв.

Используйте подход **от общего к частному** (изложение общих положений, за которыми следуют конкретные данные) в том случае, если аудитория хорошо знакома с предметом. В этом случае вы кратко обсуждаете предмет отчета и поясняете, каким образом ваши рекомендации могут помочь решить (предотвратить) какие-либо проблемы в будущем.

Используйте подход **от частного к общему**, если читатель слабо подготовлен к восприятию предмета. В любом случае, в первом предложении вы раскрываете тему (цель написания) отчета.

Обычно читателей интересуют результаты ваших размышлений, а не рассуждения сами по себе. Необходимо учитывать уровень знаний и интерес аудитории к вашей теме. Выстраивайте последовательность изложения мыслей **от наиболее важных к второстепенным** в том случае, когда ваш читатель очень занят или мало интересуется предметом. И наоборот: если аудитория не совсем согласна с вашей точкой зрения или плохо знает вас как автора, то попытайтесь апеллировать к чувствам корреспондентов, выделяя **наиболее важные пункты**. Будьте уверены: большинство потенциальных оппонентов дочитают ваше произведение до конца.

Подходы к написанию отчетов

<i>Pattern (порядок)</i>	<i>Development (пояснение)</i>	<i>Use (где используется)</i>
Хронологический	Информацию организуют во временной последовательности с целью продемонстрировать историю (развитие) темы	Полезен при установлении временных связей (характеристика прибылей за период времени или серия событий, вызвавших прецедент)
Географический	Информацию организуют по странственному (региональному) принципу	Подходит для тем, которые легко разделить по регионам (север, юг, юго-запад и пр.)
Тематический или функциональный	Тематическая или функциональная структура	Хорошо работает с четко установленными категориями (структура затрат в компании)
Сравнение/ контраст	Постановка проблемы и анализ альтернативных решений. Покажите, какие альтернативы схожие, а какие отличаются между собой по определенным критериям	Лучше всего подходит для сценариев «до» и «после» или перечня альтернативных решений одной и той же проблемы
Ценностный/ масштабный	Начинайте с наиболее важных или дорогостоящих вопросов. Обсуждайте остальные в нисходящем порядке	Полезен для классификации информации (отчет риелтора о стоимости недвижимости)

Окончание таблицы

<i>Pattern (порядок)</i>	<i>Development (пояснение)</i>	<i>Use (где используется)</i>
По степени важности	Организуйте информацию по степени важности в восходящем или нисходящем порядке	Подходит там, где аудиторию необходимо убедить принять конкретные меры или изменить свою точку зрения
Журналистский стиль	Организуйте информацию по абзацам, отвечающим на вопросы <i>кто, что, когда, где, как и почему</i> . Заключение могут стать рекомендации	Подходит для аудиторий, которые нужно обучать или переубеждать
От простого к сложному	Начинайте с простой концепции и перейдите к более сложной	Подходит для обсуждения технических вопросов или абстрактных тем
Лучший/ худший пример	Описывайте наиболее оптимистические и пессимистические сценарии	Полезен в там, где для достижения результата необходим драматический эффект (неоднородная или индифферентная аудитория)

Example No. 1 — Пример № 1

Outline — Развернутый план отчета

FORMS OF BUSINESS OWNERSHIP (Am.E.)

- I. Sole of proprietorship
 - A. Advantages of sole proprietorship
 - 1. Minimal capital requirements
 - 2. Control by owner
 - B. Disadvantages of sole proprietorship
 - 1. Unlimited liability
 - 2. Limited management talent
- II. Partnership
 - A. Advantages of partnership
 - 1. Access to capital
 - 2. Management talent
 - 3. Ease of formation
 - B. Disadvantages of partnership
 - 1. Unlimited liability
 - 2. Personality conflicts

Example No. 2 — Пример № 2

Table of Contents — Содержание

Executive summary
 Problem
 Background
 Discussion of findings

Revenues
Sales and Use revenues
Other Revenues
Projections
Employment
Distribution
Wages
Projections
Conclusions and Recommendations
Works Cited
List of Figures

Example No. 3 — Пример № 3

Оформление титульной страницы и содержание отчета

Recent Developments in
Office Technology

Prepared by Rachel Cooper

Prepared for Mr. Roger Ostin
January 14, 2012

TABLE OF CONTENTS
INTRODUCTION
SUMMARY
RECENT DEVELOPMENTS IN OFFICE TECHNOLOGY
Typewriters
Word Processing Equipment
Dictation Machines
Copiers
Computers
Calculations
Fax Machines
CONCLUSIONS and RECOMMENDATIONS
APPENDIX
BIBLIOGRAPHY

Typical phrases — Типичные фразы

Abstract — Аннотация

The Report is concerned with (deals with)... — В отчете излагаются...

The subject of the Report is... — Темой отчета является...

The Report is devoted to the problem of... — Отчет посвящен проблеме...

The Report is based on... — Отчет основан на...

The Report dwells on some elements of goal-oriented approach. — Отчет опирается на некоторые элементы целевого подхода.

Introduction — Предисловие (Введение)

The author presents the current state of affairs in... — Автор демонстрирует современное состояние дел в...

The author provides the information on.../criticizes the.../ underlines that/...treats the problem of.../ reviews the principles of... — Автор дает информацию о/ критикует/ подчеркивает/ излагает проблему/ обобщает принципы...

The author discusses/ analyzes/ underlines/ emphasizes/ generalizes that ... — Автор обсуждает/ анализирует/ подчеркивает/ акцентирует внимание/ обобщает...

At the beginning of the report the author describes/ dwells on/ touches upon/ explains ... — В начале отчета автор описывает/ останавливается на/ касается/ объясняет ...

Then/ after that/ further on/ next the author passes on to, goes on to say that..., gives the detailed (brief) analysis (description). — Затем (после того, далее) автор переходит к/ утверждает/ дает детальный (краткий) анализ (описание)...

Considered are the problems of ... — Рассматриваются проблемы...

Thereafter, productive investment is studied, distinguishing between ... — Затем исследуются вопросы продуктивности капиталовложений и выбирается оптимальный вариант между...

The report ends with the depiction (analysis) of ... — Отчет оканчивается описанием (анализом)...

Formulated are the proposals concerning the solution of relevant problems by means of various mathematical methods and models. — Сформулированы предложения по решению соответствующих проблем с применением различных математических методов и моделей.

When considering investment policies, two issues are important from a macro-economic point of view. — Рассматривая инвестиционные стратегии, наиболее важными с макроэкономической точки зрения нам представляются две из них.

Body of the report — Основная часть отчета

The findings/ figures/ results/ investigations show that... — Экспериментальные данные/ цифры/ результаты/ исследования показали, что...

It appears... — Оказалось, что...

This has led to a situation where... — Это привело к ситуации, когда...

The graph/ table shows ... — На графике/ в таблице продемонстрировано...

As can be seen in table 1/ section 2/ figure 3, ... — Как видно из табл. 1/ раздела 2/ рисунка 3...

As mentioned above, .../ see below — Как отмечалось выше, .../ см. ниже.

... and I will discuss this in more detail below/ in section 4.2. — Это будет обсуждаться более детально ниже/ в разделе 4.2.

Considered are the methods of determining — Проанализованы методы определения...

It was noted that ... — Отмечалось, что...

He also stated that scientific forecasting has reached the level when it is possible to ... — Он констатирует также, что научное прогнозирование достигло того уровня, когда можно...

The Report discusses regional aspects of ... and formulates the methodological foundations for the elaboration of a regional development strategy. — В отчете обсуждаются региональные аспекты... и сформулированы методологические основы разработки региональной стратегии развития.

Formulated are the proposals concerning the solution of relevant problems by means of various mathematical methods and models. — Сформулированы предложения, направленные на решение соответствующих проблем посредством различных моделей и математических методов.

When considering investment policies, two issues are important from a macroeconomic point of view. — Рассматривая инвестиционные стратегии, выявляются две важные с макроэкономической точки зрения проблемы.

We would also state that scientific forecasting has reached the level when it is possible to ... — Мы утверждаем также, что научное прогнозирование достигло такого уровня, когда стало возможным...

Covered are the conceptual aspects pertaining to the development of ... — Освещаются концептуальные аспекты развития...

The general considerations are supported by extensive statistical material. — Общие рассуждения подтверждаются обширным статистическим материалом.

Statistics — Статистика

(Цит. по: *Lucas St. The Art of Public Speaking*, fifth edition. N.Y.: McGraw-Hill Inc., 1995 (1983). P. 151–157.)

According to the FBI, more than 2,000 U.S. teenagers will be murdered this years — double the rate of five years ago. — Согласно данным ФБР, в этом году могут убить более 2 тыс. американских подростков, что вдвое превышает число убитых пять лет тому назад.

The United States Inferior Department estimates that 4.1 million Americans currently do some form of mountain climbing — and the number is growing by 100,000 people a year. — Согласно оценкам Министерства внутренних дел США, 4,1 млн американцев занимаются альпинизмом, и это число ежегодно растет на 100 тыс. человек.

Figures provided by the U.S. General Accounting Office reveal that for every \$1 spent on the needs of children the federal government provides \$14 in benefits for elderly Americans. — Цифры, предоставленные американским Управлением общей бухгалтерской отчетности, показывают, что

на каждый доллар, потраченный Федеральным правительством на детей, приходится 14 долларов, потраченных на пожилых американцев.

There are 279 lawyers per 100,000 people in the United States versus 114 in Great Britain, 77 in Germany, and 11 in Japan. That means the United States has two and a half times as many lawyers as Great Britain, five times as many as Germany, and 25 times as many as Japan. With 5% of the world's population, we have almost 70 percent of the world's lawyers. — В США на 100 тыс. населения приходится 279 юристов, в то время, как в Великобритании — 114, в Германии — 77, а в Японии — 11. Это означает, что число юристов в США в два с половиной раза больше, чем в Великобритании, в пять раз больше, чем в Германии и в 25 раз больше, чем в Японии. Имея 5% населения мира, Соединенные Штаты Америки располагают более 70% всех юристов.

If it seems as if you spend a lot of time going back and forth from your job, it is probably because you do. According to figures compiled by management consultant Jeff Davidson, the average American commutes 157,600 miles to and from work during his or her working life. This is equal to driving six times around the earth. — Если вам кажется, что вы проводите много времени, добираясь на работу и возвращаясь с нее, то это — субъективное мнение. А согласно подсчетам Джеффа Дэвидсона, консультанта по вопросам управления, это расстояние за всю трудовую жизнь среднего американца составляет 157 600 миль, или шесть оборотов вокруг Земли.

Tests and Assignments — Тесты и задания

Divisions of a report

- I. Сопоставьте разделы отчета и их дефиниции (гл. 18. упр. I: 1. b; 2. d; 3. a; 4. e; 5. c.).

1. Introduction	a) «Тело» отчета, презентация аргументов и доказательств
2. Background	b) Тема отчета, причина его написания
3. Findings	c) Практические предложения, часто в форме перечня
4. Conclusion	d) Контекст, обрисовывающий общую ситуацию
5. Recommendations	e) Выводы или решения, принятые после обсуждения основной части отчета

- II. Вставьте в предложение слово, выделенное курсивом (первое предложение служит подсказкой).

Adding information

another finally furthermore the other to put it briefly one yet finally in a nutshell

1. _____ possibility is to merge with company A.
One possibility is to merge with company A.
2. _____ one is to acquire company B.
3. _____ possible course of action is to leave everything as it is.
4. _____ there can be no better solution to the problem.
5. _____ this is our only option.
6. I don't think I have anything _____ to say.
7. I suggest you take the course on English literature. The material is interesting. _____ the professor is liked by all his students.
8. After going over the problem a few times, I decided to ask my the manager to help. After he had explained it fully, I looked the problem over one more time. _____ I arrived at the correct solution.

III. Подчеркните в каждом предложении правильный вариант аббревиатуры i.e./ e.g. Первое предложение дается в качестве примера.

Exemplification

1. In addition to main headings, most journals use subheadings (i.e./ e.g. boldface paragraph leads).
2. Avoid using ambiguous words (i.e./ e.g. general, moderate etc.) which may mean different things to different people.
3. The customer (i.e./ e.g. the buyer) needs to be regularly informed of progress.
4. Each week they take a different theme (i.e./ e.g. life in the country, holidays) and look at the way it is changed
5. Courses may be designed for any student beyond the compulsory age of secondary education (i.e./ e.g. over 16 years).
6. The total for the full year is likely to amount to 293 complaints compared with 275 last year (i.e./ e.g. an increase of 10.6 per cent).
7. The activities of central banks vary from country to country (i.e./ e.g. Britain's Bank of England is responsible for printing the money, supervising the banking system, and coordinating monetary policy).
8. Later in the year we will have all the details of the company's financial results for the fiscal year (i.e./ e.g. after the end of April).

IV. Выберите правильное слово из выделенных курсивом и вставьте его в предложение. Первое предложение служит подсказкой.

Introducing Topics and Related Ideas

1. *Aim/ theme*
My main _____ is to analyze the current business situation.
My main aim is to analyze the current business situation

2. *Subject/ issue*

The _____ of this presentation is to report our findings.

3. *Purpose/ subject*

I am not _____ to any order of their company.

4. *Objective/ topic*

Nick's primary _____ is to win the competition.

5. *Objective/ issue*

At the meeting, we are to consider this _____.

6. *Theme/ objective*

They organized public meetings on the _____.

7. *Aim/ topic*

The _____ sentence can influence and guide a reader.

8. *Topic/ object*

Thank you, that was an _____ lesson in how to handle a difficult customer.

9. *Objective/ purpose*

If this policy is reversed we will never achieve our _____.

10. *Subject/ purpose*

My _____ today is to review progress on the project.

V. Переведите раздел отчета «Введение» (пример № 3) на русский язык.

INTRODUCTION

The purpose of this report is to examine the latest advances in office machines technology in order to determine what, if any, capital improvements should be made in the office equipment of the ANDMAR Corporation.

This report does not consider security systems or fire detection and control devices.

The information for this report was gathered from information supplied by the National Office Machines Dealers Association as well as from articles in several issues of *Secretary's Press*, *Executive World*, and *Management Review*.

VI. Переведите раздел отчета «Резюме» (пример № 3) на русский язык.

SUMMARY

This report shows that, because of increasing emphasis on the use of very large-scale integrated circuits, major changes are anticipated in office technology during the next decade. These changes will primarily involve:

1. electronic typewriters with memory functions
2. executive, as opposed to central, word-processing stations
3. high-speed and intelligent copiers

4. computers of increased speed, reliability, and memory capacity
5. electronic printing calculators
6. dual-voltage fax with memory

VII. Ниже приведены слова, описывающие тенденции в какой-либо области. Изобразите их графически и составьте из этих слов предложения (см. Приложение IV Market Movements).

Go up
 Reduce
 Fall
 Rise
 Raise
 Hold firm
 Fluctuate
 Grow
 Soar
 Shrink
 Remain steady
 Level off
 Decline
 Jump
 Bottom out
 Expand
 Level out

VIII. Переведите раздел отчета «Выводы и рекомендации» (пример № 3) на русский язык.

CONCLUSIONS AND RECOMMENDATIONS

On the basis of the data in this report, it can be concluded that:

1. The installation of electronic typewriters and word-processing stations increases the productivity of secretaries and the efficiency of executives.
2. Medium-speed copiers and fax machines maximize cost-effectiveness when used on a departmental basis.
3. Programmable electronic calculators function at a fraction of the cost of electronic adding machines.

From these conclusions, it is therefore recommended that:

1. An in-depth investigation of currently available electronic typewriters, fax machines, and word-processing systems be conducted to determine the cost and feasibility of installing such equipment.

2. A cost analysis be made to compare the copiers presently in use at ANDMAR to alternatives now on the market.
3. The services of an electronic calculator system sales specialist be engaged to determine the equipment best suited to ANDMAR's particular application.

IX. Переведите отрывки из отчета на русский язык. Составьте к ним 10 вопросов.

Director's Report

To the Board Members.

We have pleasure in submitting the report
for the year ended 28 January

Financial Statements

Turnover for the year increased by 2.8% to \$ 357.5 million. On making comparison it should be noted the accounting period was 52 weeks against 53 weeks in the preceding year and after adjusting for this difference in periods, the turnover increase was 4.8%. With inflation at low levels throughout the year, these figures confirm a volume growth in business was achieved, influenced by the acquisition of *Coventry & West Mercia* society's dairy business and record levels in travel banking throughout 2010.

In general, there was little evidence of a return to more buoyant trading conditions and severe competition, particularly in food retailing, restricted margins. Despite these pressures, trading profit at \$ 4.9 million was virtually identical to the record figure achieved in the previous year.

Asset disposal, particularly the sale of properties in Derby center and land at Bond End, Burton-on-Trent, combined both profit and cash flow. This enabled us to raise capital expenditure to \$ 18.2 million — more than twice the 2009/2010 level — and more importantly to make a further reduction of over \$ 3 million in our bank borrowings. Revenue reserves were increased by \$ 7 million to 56, 3 million at the end of the year. These excellent results confirm another outstanding year for the Society.

Current Trading and Future Prospects

The key objectives of the Board and management are to maintain the existing core businesses and to be in a position to take advantage of suitable development opportunities as they arise. In 2012 all trading operations will see continuing investment to upgrade stores and improve production and distribution facilities. The major project of the current year will be the competition of the new superstore at Peak the Park in Derby, scheduled for October. Also in 2012 the Society will seek to build on the partnerships launched successfully in 2011.

2012 is the important anniversary for the Cooperative Movement and we share the hope of our neighboring societies that this year will see an upturn in economic prospects, leading to significant trading conditions.

X. Переведите предложения на русский язык и расположите их в логической последовательности выполнения действий.

- Check your grammar, spelling, punctuation, and style.
- Write the body of the report.
- Summarize the report in a sentence.
- Decide what information is important and what is irrelevant.
- Decide where you might need illustrations or diagrams
- Write the introduction: state the subject, state the purpose, and summarize findings.
- Consider the purpose of your report: who is it for, why does he or she wrote it, how will he or she use it?
- Check your illustrations.
- Arrange the points of information in a logical sentence and in order of importance. Make rough notes.
- Read the text aloud to yourself, or, better, to someone else.
- Ask someone else to look critically at your draft.
- Summarize the aim and emphasis of the report in one sentence.
- Write the conclusion (and recommendations).
- Collect all relevant material — notes, documents etc.
- Examine the draft. Does it do what the report is expected to do?
- Draft a working plan in a separate sheet of paper.

XI. Бюджет вашего отдела на текущий квартал предусматривает покупку факс-аппарата. Напишите официальный отчет для начальника отдела, описав характеристики, как минимум, трех факс аппаратов, представленных на рынке (используя такие параметры, как memory, resolution, half-tones, speed), и обоснуйте оптимальный, с вашей точки зрения, выбор.

Существует несколько типов деловых документов, предусматривающих юридическую ответственность сторон за нарушение чьих-либо прав и соответствующее наказание, иными словами, — *legally binding*. Прежде всего, это — контракт, или юридически закреплённое соглашение между двумя и большим числом сторон, которое, например, предусматривает поставку определенных товаров или услуг по фиксированной цене и к определенному сроку.

В современном мире контракт может существовать в письменной, устной и подразумеваемой (*implied*) формах, что выражается действиями или намерениями сторон. Слово *implied* трудно поддается формализации. Его подразделяют на *implied by conduct* (подразумеваемое поведением сторон) — как продолжение отношений между сторонами и *implied in law* (подразумеваемое законодательством) — предусматривающее какие-либо действия в рамках действующего законодательства.

То, что придает контракту юридическую силу, можно охарактеризовать словом *validity* (принятым в рамках действующего законодательства в течение ограниченного периода времени). При этом необходимо доказать, что стороны, заключающие контракт: 1) находятся в здравом уме и трезвой памяти и обладают соответствующими юридическими полномочиями, 2) взаимно удовлетворяют свои интересы. К тому же, предметная область контракта должна существовать легально (то есть, в рамках дозволенного законом). Также необходимо иметь *consideration* — нечто ценное, что дается или обещано одной стороной в обмен на действие или обещание другой стороны.

Проблема устного договора обусловлена тем, что такие договоренности часто могут быть интерпретированы сторонами по-разному. Для того чтобы избежать этого, следует составлять письменный документ, в котором разъясняются и подтверждаются все условия, сформулированные в процессе обсуждения.

Контракты считаются документами, не подлежащими нарушению. Юристы всегда советуют тщательно их вычитывать, выяснять все недоразумения, связанные с расплывчатыми формулировками, а также проверять понимание всех терминов до его подписания. Никого нельзя заставить подписать этот документ, если он не был предварительно скрупулезно вычитан.

После заключения контракта его, как правило, невозможно корректировать (изменить) без согласия всех заинтересованных сторон. Все изменения и поправки к контрактам должны осуществляться в письменном виде и подписываться обеими сторонами.

Examples — Примеры

Beginning and Closing of a Contract — Начало и конец контракта

ART Plc., Brighton, England, hereinafter referred to as “the Seller”, on the one part, and PMC Ltd., Moscow, Russia, hereinafter referred to as “the Buyer”, on the other part, have concluded the present Contract as follows:

(Legal addresses of the Parties)

Seller

ART Plc.

11 North Road

Brighton BN1 5JF

England

For and on behalf of the Seller

Buyer

PMC Ltd.

34 Oktiabrskaya St.

Moscow

Russia

for and on behalf of the Buyer

Edward Richmond

Chairman

Andrew Belov

Commercial Director

Typical Clauses of a Contract — Типичные статьи контракта

Subject of the Contract

Предмет контракта

Prices and Total Value of the Contract

Цена и общая сумма контракта

Time of Delivery

Срок поставки

Terms of Payment

Условия оплаты

Technical Documentation

Техническая документация

Guarantee of the Quality

Гарантия качества оборудования

of the Equipment

Packing

Упаковка

Marking

Маркировка

Shipment Instructions

Инструкции и извещение

and Notifications

об отгрузке

Insurance

Страхование

Sanctions

Санкции

Force Majeure

Форс-мажор

Arbitration

Арбитраж

Other Terms

Другие условия

Legal Addresses of the Parties

Юридические адреса сторон

Clauses of a Contract Subject to Minor Alterations — Статьи контракта, мало подверженные изменениям

Force Majeur

The Parties are released from their responsibility for partial or complete non-execution of their liabilities under the Contract should this non-

execution be caused by the force majeure circumstances including, but not limited by fire, flood, earthquake, and if these circumstances have had a direct damaging effect on the execution of the present Contract.

Arbitration

The Seller and the Buyer will take all possible measures to settle amicably any disputes or differences which may arise out of the present Contract or in connection with it.

If the Parties do not come to an agreement, all the disputes and differences are to be submitted for Arbitration in Stockholm, Sweden, in accordance with the rules and regulations of the Chamber of Commerce in Stockholm and applying the substantive laws of Sweden.

Other Terms

Changes, amendments or supplements to the terms and conditions of the Contract shall be valid only if set forth in a written document duly signed by the authorized representatives of both Parties to the present Contract.

After the Contract has been signed all the preliminary agreements, discussions and correspondence between the Parties concerning this contract are to be considered null and void if conflicting with this Contract.

The Contract becomes effective and comes into full force from the date of signing.

Typical phrases — Типичные фразы

Constituents of a contract — Элементы контракта

Addendum to a contract — дополнение (приложение) к контракту.

Alterations to a contract — изменения к контракту.

Amendments to a contract — поправки к контракту.

Appendix/ supplement to a contract — приложения к контракту.

Commitments/ liabilities/ obligations under contract — контрактные обязательства.

Contract party — сторона контракта.

Subject of a contract — предмет контракта.

Terms of a contract — условия контракта.

Contract article — статья контракта.

Provisions of a contract — положения контракта.

Value/ cost of a contract — сумма контракта.

Wording of a contract — формулировка контракта.

Contract parties — Стороны контракта

Seller and buyer — продавец и покупатель.

Supplier (contractor) and customer — поставщик (подрядчик) и заказчик.

Licensor and licensee — лицензиар и лицензиат.
Agent and principal — агент и принципал (владелец).
Charterer (carrier = hauler) and ship-owner — фрахтователь и (судно) владелец.
Carrier/ hauler — перевозчик.

Kinds of contracts — Виды контрактов

Contract for carrying out design and survey works — контракт на выполнение проектно-исследовательских работ.

Contract for rendering technical assistance — контракт на предоставление технической помощи.

Research-and-development contract — контракт на проведение научно-исследовательских и опытно-конструкторских работ.

Agency agreement — агентское соглашение.

License agreement — лицензионное соглашение.

Charter-party — чартер-партия, фрахтовый контракт.

Classified contract — засекреченный контракт.

Contract of guarantee — договор о поручительстве.

Contract of indemnity — договор как гарантия от убытков.

Contract of insurance — договор о страховании.

Contract of pledge — договор о залоге.

Contract of service — контракт о сроках и условиях работы исполнителей.

Fixed-price contract — контракт с твердой ценой.

Fixed-price-incentive-fee contract — контракт с фиксированной ценою плюс поощрительная премия.

Flat-fee contract — контракт с заранее определенной ценой.

Government contract — правительственный контракт.

Labor contract — коллективный трудовой договор.

Life/ naked contract — пожизненный контракт.

Open-end contract — контракт без обусловленного срока действия.

Prime contract — основной контракт.

Production sharing contract — контракт на условиях компенсации.

Purchase/ sale contract — договор купли-продажи.

Turnkey contract — контракт на строительство «под ключ».

Void contract — недействительный контракт.

What one can do with contracts. — Действия, производимые в связи с контактами

To accept a contract — принимать контракт.

To annul/ cancel a contract — аннулировать контракт.

To award/ conclude/ make/ negotiate a contract — заключить контракт.

To draw up/ make up a contract — составить контракт.

To break/ infringe/ violate a contract — нарушить контракт/ не придерживаться условий контракта.

To initial a contract — визировать (парафировать) контракт.

To make amendments to a contract — вносить поправки в контракт.

To sign a contract — подписывать контракт.

To perform/ implement/ execute/ carry out a contract — выполнять контракт.

To terminate a contract — разорвать контракт.

Tests and assignments — Тесты и задания

I. Исключите лишнее словосочетание из списка:

*Bill of lading Shipping specification Delay in delivery Delivery note
Waybill Certificate of origin Certificate of quality Insurance policy
Packing list.*

II. Исключите лишнее словосочетание из списка и подведите все словосочетания под статью контракта:

*Open here Use rollers Glass Use no hooks
Not for sale Fragile Lift here Bottom.*

III. Соотнесите действия в связи с контрактами с их переводом.

1. to make amendments to a contract	a. разорвать контракт
2. to cancel a contract	b. подписать контракт
3. to terminate a contract	c. заключить контракт
4. to draw up a contract	d. принять контракт
5. to carry out a contract	e. аннулировать контракт
6. to conclude a contract	f. вносить изменения в контракт
7. to sign a contract	g. составить контракт
8. to accept a contract	h. выполнять контракт

IV. Соотнесите виды контрактов и их перевод.

1. Labor contract	a. засекреченный контракт
2. Prime contract	b. контракт без обусловленного срока действия
3. Turnkey contract	c. договор о залоге
4. Classified contract	d. трудовой договор
5. Purchase/ sale contract	e. контракт на строительство «под ключ»
6. Open-end contract	f. основной контракт
7. Contract of pledge	g. контракт с заранее определенной ценою
8. Flat-fee contract	h. договор купли-продажи

V. Дополните контракт пропущенными заголовками. Переведите текст на русский язык.

Contract of Supply No. 121

Moscow

17 February 2014

The company “Nord” represented by Director Halina Vovchek hereinafter referred to as the Seller and the company Supermarket “Rost” represented by Managing Director Pavel Kalinin hereinafter referred to as the Buyer have agreed as follows:

1.

The Seller sells and the Buyer buys, on s.i.f. terms, Moscow the goods (household appliances) indicated in the specification (Appendix 1), which is the integral part of this Contract.

2.

The prices for the goods are in U.S. \$ as indicated in the specification. The prices for the goods as indicated in this Contract on c.i.f. terms Moscow include the packing for international transportation and loading services.

The prices as per this Contract are firm and are not subject to alteration.

The total cost of the Contract is: US\$ 2,000,000 (two million dollars)

3.

The Buyer is obliged to effect payment in US\$:

100% is to be paid in advance by telegraph to the Seller's bank within 30 days from the moment of the Contract's signing as indicated in specification.

4.

The goods under this Contract are delivered according to dates mentioned in Appendix 1 no later than three months from the date of receiving the letter of credit by the Seller at his Bank in Germany.

5.

The Seller guarantees:

That the quality of the goods supplied conforms to the technical description appended to this Contract. The effective warranty period is 12 months from the date of delivery to Moscow.

The warranty obligations may be cancelled in case: if the equipment is damaged by the receiver or a third party

VI. Вставьте пропущенный текст из примеров 1–3. Переведите текст на русский язык.

3. Packing and Marking

The packing in which the equipment is shipped shall correspond to the existing standards and specifications and shall insure protection in transit.

Each packing shall bear the following marking in Russian and English:

Name of the consignee: Supermarket “Rost”;

Address: 21 Vodnaya St., Moscow;

Handle with care;

Do not drop;

Keep dry;

Contract # 121

Waybill #

Gross weight;

Box #.

The Seller is responsible for damage to the goods as a result of incorrect marking.

4. Shipment Notification

Shipment is performed on c.i.f. terms Moscow. The Seller notifies the Buyer about shipment by telegraph, telex or telephone specifying the date of shipment, Contract # 121, name of product, number of packings, gross weight, and waybill.

5. Arbitration

(Студенты вставляют текст, приведенный выше — см. с. 214)

6. Handling over and Acceptance of Goods

The goods are considered to be handed over by the Seller and accepted by the Buyer, the quality being in conformity with the specification and the quantity in accordance with the number of packings indicated in the transfer waybill.

7. Force-Majeure

(Студенты пишут произвольные адреса и пр.)

8. Other Terms

(Студенты пишут произвольные адреса и пр.)

9. Legal Addresses and Accounts of the Parties.

(Студенты пишут произвольные адреса и пр.)

VII. Прочитайте и переведите положения о контрактах на русский язык.

Business Contracts

The Sale of Goods Act 1979 and the Supply of Goods and Services Act 1982 lay down fundamental terms about the sale of goods and contracts for

the supply of goods and services which all business contracts must comply with. They are as follows:

- The seller must have title.
- Goods/ services must be of merchandise quality.
- Goods/ services must be fit for a particular purpose.
- Goods/ services must be described.
- There must be no misrepresentation.

At common law, suppliers of services, e.g. plumbers, builders, repairers, etc., have a duty to exercise reasonable care and skill in carrying out their jobs. Professionals, e.g. solicitors have to exercise the degree of care which is to be expected of a professional man of ordinary competence and experience. These common law duties have not been clarified and enhanced by the 1982 Act.

The 1982 Act implies in each contract, under which a person agrees to carry out the service that the supplier will carry out the service with reasonable care and skill.

It must be noted, however, that this applies only where the services are provided as part of a business, but applies neither to services given free, nor to advocates in connection with their appearances in court, company directors or building societies.

The main standard terms and conditions of a contract are as follows:

- Names of the parties to the contract.
- Subject of the contract.
- Price.
- Terms of delivery.
- Terms of payment, including time of payment, currency or which payment is to be made, etc.
- Risk and property.
- Warranties.
- Arbitration.
- Termination.
- Governing law.

The contract is to stipulate which legal system is to regulate any dispute.

KEYS — КЛЮЧИ К ТЕСТАМ

Часть первая

1. Functions of Management

- II. 1. e; 2. g; 3. a; 4. f; 5. b; 6. c; 7. d.
IV. 1. f; 2. a; 3. d; 4. e; 5. b; 6. c.
V. 1. established; 2. achieved; 3. position; 4. stages; 5. overall; 6. goal;
7. team; 8. alterations.
VI. 1. c; 2. d; 3. a; 4. d; 5. c; 6. b; 7. a; 8. a; 9. b; 10. d.
VII. 1. weaknesses; 2. peripheral; 3. reduce; 4. rise; 5. lay off; 6. sell off;
7. cons.
VIII. 1. are responsible; 2. raising; 3. is; 4. optimizing; 5. expressed;
6. be based; 7. be involved; 8. promote; 9. is becoming; 10. is;
11. assembling; 12. using; 13. to accomplish.

2. Planning

- I. 1. collect; 2. estimate; 3 forecast; 4 done; 5. implement; 6. cancel.
II. True: 1, 2, 5, 7; false: 3, 4, 6.
III. 1. f; 2. h; 3. g; 4. e; 5. c; 6. a; 7. d; 8. b.
IV. 1. g; 2 h; 3 f; 4 e; 5 a; 6. c; 7. d; 8. I; 9. j; 10. b.
V. 1. e; 2. k; 3. f; 4. g; 5. d; 6. e; 7 l; 8. h; 9 i; 10. b; 11. a; 12. e.
VI. Strengths: 2, 3, 7; weaknesses: 1, 9; opportunities: 6, 8, 10; threats: 4, 5.
VII. 1. c; 2. a; 3. d; 4. f; 5. h; 6. b; 7. j; 8. e; 9 i; 10. g.

3. Business management

- I. 1. e; 2. g; 3. a; 4. j; 5. b; 6. c; 7. h; 8. d; 9. k; 10 f; 11. l; 12 i.
II. 1. d; 2. g; 3. h; 4. e; 5. f; 6. c; 7. a; 8. b.
III. 1. efficiency; 2. maximize; 3. completed; 4. instructions; 5. waste;
6. worth; 7. turnover; 8. appreciated.
IV. 1. loyal; 2. satisfaction; 3. self-employed; 4 responsibilities; 5 in person;
6. assertive; 7. on the spot; 8. correspondence; 9. directly; 10. put forward.
V. 1. on; 2. to; 3. under, over; 4. between; 5. in; 6. on; 7. into; 8. at; 9. at,
at; 10. by.
VI. 1 spend; 2. make; 3. get; 4. take; 5. buy; 6 go; 7. read; 8. give.
VII. 1. d; 2. c; 3 a; 4. b; 5. a; 6. b; 7. c; 8. b.
VIII. 1. identified; 2. are; 3 is; 4. depends; 5. reflects; 6 feel; 7. are;
8. has; 9 is contrasted; 10. is; 11. are seen; 12. are considered.

4. Leadership

- I. 1. e; 2. f; 3. a; 4. g; 5. c; 6. d; 7. h; 8. b.
II. 1. employer/ employee, employ; 2. analyst, analyze; 3. appraiser/
appraisee, appraise; 4. developer, develop; 5. interviewer/ interviewee;

interview; 6. recruiter, recruit; 7. selector, select; 8. trainer/ trainee, train.

III. 1 e; 2. a; 3. f; 4. c; 5. h; 6 d; 7. b; 8. g.

IV. A. 1. c; 2. d; 3. a; 4. e; 5. b. 1. clarify; 2. relationship; 3. react; 4. explain; 5. attack; 6. manage.

V. 1. Planning; 2. Relationship building; 3. Information; 4. Persuasion; 5. Agreement, concessions or compromise.

VI. 1. to gain; 2. is interested; 3. making; 4. to negotiate; 5. thinks; 6. will bring; 7. get; 8. makes; 9. is called; 10 is seen; 11. seek; 12. have.

VII. 1. is; 2. contain; 3. needs; 4. are; 5. to look for; 6. needs; 7. are; 8. are distinguished; 9. are; 10. include; 11. are maintained; 12. to check; 13. are; 14. works; 15. to make sure; 16. to motivate; 17. summarizing; 18. reporting.

5. Managing change

I. 1. f; 2. c; 3. d; 4. a; 5. h; 6 b; 7. e; 8. g.

II. A. consolidate; b. set up; c. draw up; d delegate; e. away of time.

V. 1. a; 2. g; 3. d; 4. c; 5. b; 6. e; 7. h; 8. f.

VI. 1. true; 2. false; 3. true; 4. false; 5 false; 6. true; 7. false.

VII. 1. d; 2. g; 3. b; 4. c; 5. a; 6. h; 7. f; 8. e.

VIII. 1. evasion; 2. rate; 3. progressive; 4. return; 5. free; 6 inspector; 7. incentives; 8. relief; 9. corporation; 10 haven.

6. Controlling

I. 1. control; 2. run; 3. schedule; 4. quality; 5. budget; 6. risk; 7. cost; 8. actual.

II. 1. goals; 2. action plans; 3. performance; 4. outcomes; 5. targets; 6. feedback; 7. goal-setting; 8. communication.

III. 1. performance appraisal; 2. structural interview; 3. reward system; 4. equal opportunity policy; 5. in-service training; 6. career path; 7. glass ceiling; 8. compulsory redundancy.

IV. 1. artificial; 2. information; 3. processing; 4. user; 5. system; 6. interchange; 7. security; 8. transfer.

V. 1. formal presentation; 2. company reports; 3. internal mail; 4. quality circles; 5. intranet; 6. extranet; 7. notice-board; 8. departmental meeting.

VI. 1. job description; 2. attendance record; 3. statement of terms of employment; 4. application form; 5. warning notice; 6. expenses claim form; 7. appraisal form; 8. vacation request.

VII. 1. Human Resources; 2. Information Technology; 3. Decision Support Systems; 4. Strategic Business Unit; 5. Small and Medium-sized Enterprise; 6. Management By Objectives; 7. Total Quality Management; 8. Just-In-Time; 9. Break-even Point; 10. Management By Walking About.

7. International management

- I. 1. b; 2. a; 3. b; 4. a; 5. a; 6. a; 7. a; 8. b; 9. b; 10. a.
II. 1. to be; 2. are asking; 3. will be; 4. will open; 5. will be composed; 6. propose; 7. accept; 8. will need; 9. to offer; 10. hearing
III. 1. United Nations; 2. Organization of Economic Co-operation and Development; 3. North Atlantic Treaty Organization; 4. International Monetary Fund; 5. World Trade Organization; 6. Association of South East Asian Nations; 7. European Investment Bank; 8. New York Stock Exchange; 9. Multinational Corporations; 10. Organization of Petroleum Exporting Countries.
IV. Background information: 2, 5, 8, 9; Product/ service information: 4, 7; Financial information: 1, 3, 6, 10.
V. Advantages: 4, 7, 10; Disadvantages: 2, 8; Market forces driving globalization: 1, 6; Technology driving globalization: 3, 5, 9.
VI. 1. e; 2. j; 3. i; 4. f; 5. g; 6. b; 7. c; 8. k; 9. a; 10. h; 11. l; 12. d.

Часть вторая

8. Effective Style

- I. 1. likeness; 2. difference; 3. distinction; 4. comparison; 5. likely; 6. resemblance; 7. similarity; 8. variant.
II. 1. Therefore; 2. As a result of; 3. thus; 4. so that; 5. as a result of; 6. As a consequence of; 7. therefore.
III. 1. Note that good summaries and simplifications are to find their way into textbooks. 2. The IRS intends to audit the records. 3. We discussed a tax cut. 4. We must analyze how intensively students are using our libraries so that we can reliably project what new resources we will require. 5. When we analyzed the results of the experiment, we still could not explain why it failed. 6. In order to implement a new curriculum we must cooperate with students to achieve goals within a reasonable time-frame. 7. I understand why the significance of the results is not discussed or not discussed adequately.
IV. 1. c; 2. b; 3. e; 4. 5. d; 6. g; 7. f.
V. 1. d; 2. i; 3. j; 4. e; 5. h; 6. g; 7. a; 8. f; 9. c; 10. b.
VI. 1. в); 2. д); 3. и); 4. б); 5. е); 6. к); 7. а); 8. з); 9. г); 10. ж).

9. Brief text messages

- I. a), b) want ads; c), d) call memos; e) ticket ordering.
II. 1. d.; 2. f; 3. i; 4. j; 5. b; 6. h; 7. c; 8. e; 9. a; 10. g.
III. 1. am writing; 2. by Monday; 3. attached; 4. as soon as; 5. have been; 6. on 5 March; 7. cannot; 8. meeting; 9. I really appreciate; 10. following.
IV. 1. to; 2. for; 3. you; 4. for; 5. to; 6. you; 7. be; 8. would; 9. at; 10. from; 11. to; 12. your.

V. 1. which; 2. replied; 3. really; 4. Actually; 5. it's; 6. finally; 7. successful; 8. their; 9. accommodation; 10. cities; 11. beginning; 12. different; 13. opportunity; 14. responsibilities; 15. Then; 16. forward.

VI. Doris, have you read Chris' report yet? I think, its main conclusions are correct. This is basically what he's saying: sales are flat and have been so for months; there's no new products in the pipeline despite our large R&D budget; and our share price is at the lowest point since last December. I hope the Board take it seriously.

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

10. Emails

II. (Postponing an Appointment)

III. 1.c; 2. e; 3. d; 4. a; 4. b.

IV. Dear Mr. Smith Your sincerely 1. b; 2. e; 3. a; 4. c; 5. d.

V. Subject: Tomorrow's visit

Ms Wood of Milano Textiles will be looking around the company tomorrow, from about 11 a.m. It is important to make a good impression. Please:

1. Inform all staff in your department;
2. Remind them to greet Ms Wood by name and take time to answer her questions.
3. Arrange lunch breaks so that there is always someone available in your section.

Thanks in advance for cooperation.

VI. Meeting 12/5; 2. Regarding your order; 3. Action re contract; 4. Special Offer; 5. Shipping confirmation.

11. Faxes

I. carefully, belatedly, improperly, initially, later, promptly, slowly, efficiently, immediately, daily.

II. 1. e; 2. b; 3. g; 4. c; 5. h; 6. a; 7. d; 8. f.

III. 1. b; 2. a; 3. d; 4. c.

IV. (a) 1. d; 2. c; 3. a; 4. e. 5. b.

(b) 1. b; 2. d; 3. a; 4. f; 5. c; 6. e.

V. Formal/ neutral: 3, 4, 9–15, 21–26.

Informal: 1, 2, 5–8, 16–20, 27–30.

12. Memos

I. (Participating in fairs/ exhibitions)

II. 1. c; 2. e; 3. a; 4. d; 5. b.

III. 1. b; 2. c; 3.e; 4. a; 5. d.

13. Minutes

I. 1. b; 2.c; 3. c; 4. b; 5. c; 6. b; 7. c; 8. a; 9. c; 10. a.

III. 1. d; 2. o; 3. n; 4. g; 5. b; 6. j; 7. b; 8. a; 9. f; 10. m; 11. e; 12. c; 13. i; 14. k; 15. l.

IV. 1. keynote; 2. conference; 3. presentation; 4. Trends; 5. plenary session; 6. audience; 7. fee; 8. aids; 9. stand; 10. exhibition.

V. 1. B; 2. C; 3. A; 4. B; 5. D; 6. A; 7. A; 8. D; 9. D; 10. B 11. A 12. D; 13. A; 14. C; 15. B.

VI. 1. on; 2. option; 3. up; 4. long-term; 5. exercise; 6. plan.

VII. 1. factor; 2. consideration; 3. groundwork; 4. suggestion; 5. cover; 6. schedule; 7. change; 8. outright.

VIII. 1. Asking for opinion; 2. Giving an opinion; 3. Agreeing; 4. Disagreeing; 5. Partial agreement; 6. Interrupting; 7. Suggesting; 8. Summarizing/ paraphrasing/ checking.

14. Business Letter

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

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

III. H: 2, 4, 6, 7, 8, 10, 12; K: 1, 11; HK: 3, 5, 6, 7, 13, 14.

IV. 1. receipt; 2. prompt; 3. appreciate, early; 4. assured, best; 5. reply; 6. grateful, send.

V. 1. Sir; 2. reference; 3. conversation; 4. enclosing; 5. would; 6. if; 7. could; 8. convenient; 9. appreciate; 10. if; 11. inquiries; 12. hesitate; 13. contact; 14. look; 15. hearing; 16. Yours faithfully.

VI. 1. I regret this delay once again has caused some inconvenience. 2. I will get in touch with them so that we can improve our understanding of the issues. 3. I would appreciate your attending to this matter at your earliest convenience. 4. If you have an alternative suggestion, we would be pleased to consider it. 5. I hope this information will be of some assistance to you. 6. I would appreciate hearing from you by the end of March. 7. I trust this explanation will answer the questions you raised. 8. Please do not hesitate to contact me if you need any further information. 9. We will send you the results of the competition as soon as possible. 10. I would appreciate receiving your comments on the proposed form before January 1.

VII. 1. praise, efficiency; 2. generous, rapidly; 3. unpleasant, tell; 4. obtain, forced; 5. arrange; 6. require; 7. organize.

14.1. Delivering Pleasant/ Unpleasant News

I. Letter of Invitation; Thank-You Letter.

II. Reply to Letter of Application

III. Letter of Congratulation

IV. Reference

V. acknowledge, apologize, regrettable, dispatching, in time, lays, arrival, parts, suppliers, lodged, hope, discount, pass, apologizing, inconvenience

VI. 1. convenient, expect; 2. mark, inviting, reception; 3. glad, invitation; 4. kind, attend, pleased; 5. honor, company; 6. afraid, engaged.

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

VIII. 1. disclaimed; 2. disreputable; 3. dissociated; 4. displeasure; 5. dismissed; 6. disorganized; 7. dishonor; 8. disregarded; 9. disintegrated; 10. dismantled.

14.2. Letter of Application

I. 1. h; 2. f; 3. b; 4. e; 5. d; 6. c; 7. a; 8. g.

II. Reply to Letter of Application

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

IV. I am willing to inquire if your company has an opening for a trainee in business management. I have just completed my Master's degree in Business Administration at the University of Aston. So I am looking for an opportunity to add practical experience now to the theoretical knowledge I built up in five years of study having a diploma with honors. Your company was recommended to me by the University's professional counseling service. I am attaching a brief CV which summarizes my educational background. I look forward to your evaluation and hope you will grant me a prompt reply.

VI. Возможные варианты:

1. Working as a producer, I gained valuable experience in the radio.

2. I am really good at prioritizing tasks on the job.

3. I have hot hands on studio works.

4. I have obtained deep technical knowledge in the studio equipment.

5. I am accustomed to working under pressure remaining reserved and friendly at the same time.

6. My experience made me develop my communication skills and now I am an excellent team player.

7. My eight year's work experience made me cope with the most challenging tasks.

8. Since my present job leaves me little prospects for advancement, I think I am the appropriate person for the opening position.

14.3. Letter of Recommendation

I. accountability, accuracy, adaptability, assertiveness, competitiveness, creativity, ethics, flexibility, industriousness, persuasion, support, tenacity.

II. 1. personal; 2. personal, personnel; 3. personal, personnel; 4. recommendation; 5. referrals; 6. referral

III. 1. g; 2.a; 3.f; 4.c 5.e; 6.b; 7.h; 8.d.

IV. 1. wrongfully dismissed; 2. to pencil in a meeting; 3. to master new skills; 4. to take up references; 5. to fit the job description; 6. professional misconduct; 7. to clear the desk; 8. to pick someone out of many.

14.4. Resume

14.5. Requests

I. 1. c; 2. f; 3. h; 4. a; 5. d; 6. g; 7. b; 8. e.

II. 1. d; 2. g; 3. a; 4. f; 5. c; 6. b; 7. h; 8. e.

- IV. 1. e; 2. d; 3. h; 4. g; 5. b; 6. j; 7. c; 8. i; 9. a; 10. f.
 V. 1. f; 2. c; 3. a; 4. b; 5. g; 6. d; 7. e.

14.6. Replies

II. 1. before replying; 2. after reading; 3. During... to reply; 4. after receiving; 5. Before agreeing; 6. After examining ...meanwhile; 7. During, has learnt; 8. Before leaving; 9. while ... are waiting; 10. After studying.

III. 1. certify; 2. admit; 3. confirm; 4. accepted; 5. recognized; 6. accepted; 7. admitted; 8. avowe.

IV. 1. appears; 2. seem; 3. suggest; 4. proved; 5. assumes; 6. seemed; 7. tends; 8. seems.

V. 1. b; 2. d; 3. c; 4. a; 5. b; 6. c.

14.7. Processing of an Order

III. 1. price; 2. price; 3. costs; 4. prices; costs; 5. price, costs, prices; 6. price, cost.

IV. 1. f; 2. a; 3. g, 4. b; 5. c; 6. e; 7. d.

VI. 1. f; 2. a; 3. g, 4. d, 5. e; 6. b; 7. c.

VII. order

VIII. 1. f; 2. g; 3. a; 4. e; 5. d; 6. b; 7. c.

14.8. Complaints and Claims

I. 1. d; 2. g; 3. a; 4. h; 5. i; 6. f; 7. c; 8. b.

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

III. 1. who; 2. that, 3. which; 4. what, 5. whose, 6. where, 7. why, 8. what, 9. who, 10. whose

IV. Claim Letter

V. 1. b; 2. c; 3. a; 4. d; 5. g; 6. f; 7. e.

VII. 1. ordered; 2. was; 3. cost; 4. received; 5. arrived; 6. listed; 7. credit; 8. appreciate.

14.9. Credit and Collection

I. customer, information, investigation, line, rating, reference, reputation, standing, worthy.

II. regular — ordinary, confident — sure, substantial — considerable, jeopardize — threaten, indicate — point out, oversight — blunder, creditworthiness — credit solvency.

III. 1. d, 2. g, 3. f, 4. a, 5. e, 6. c, 7. b.

IV. 1. high, 2. outstanding, 3. overdue, 4. personal, 5. current, 6. delayed, 7. great, 8. outstanding, 9. prompt, 10. troublesome.

15. Banking Customer

III. 1. at, at; 2. to; 3. at; 4. from; 5. for; 6. at; 7. into; 8. for.

IV. 1. a; 2. a; 3. the, the; 4. an; 5. a; 6. the; 7. the; 8. a. the; 9. an; 10. an, the.

- V. 1. d; 2. g; 3. f; 4. a; 5. e; 6. c; 7. b.
 VI. 1. transfer; 2. delay; 3. branch; 4. telex; 5. confirm; 6. similar;
 7. receives; 8. in order; 9. call back; 10. explanation.
 VII. 1. f; 2. d; 3. a; 4. h; 5. b; 6. c; 7. e; 8. g.

16. Proposals

- I. 1. suggest; 2. suggest; 3. suggested; 4. offer; 5. suggested; 6. suggest;
 7. offered; 8. suggest; 9. suggest; 10. suggested; 11. offer; 12. suggest.
 II. 1. c; 2. f; 3. a; 4. e; 5. d; 6. b.
 III. 1. advantage of; 2. trouble with; 3. matter with; 4. reply on; 5. lack of experience; 6. price of; 7. substitute to; 8. reason for; 9. solution to; 10. investment in; 11. pessimism for; 12. advice about.
 IV. 1. specifically; 2. To start with; 3. illustrate; 4. concluding; 5. draw your attention; 6. You will notice; 7. pointed out; 8. options; 9. indicated; 10. priority; 11. referring; 12. expand; 13. move on; 14. recommend.

17. Short Report

- II. 1. consequences; 2. consequently; 3. Consequent; 4. consequently;
 5. ensure; 6. ensure, are provided; 7. provide; 8. ensure.
 III. 1. estimate; 2. implement; 3. forecast; 4. done; 5. collect; 6. find;
 7. notice.
 IV. 1. c; 2. d; 3. a; 4. d; 5. c; 6. b; 7. a; 8. a; 9. b; 10. d.
 V. 1. d; 2. f; 3. a; 4. b; 5. c; 6. e.
 VI. 1. f; 2. a; 3. d; 4. e; 5. c; 6. b; 7. k; 8. j; 9. h; 10. g; 11. l; 12. i.
 VII. 1. transmit; 2. circular; 3. clarify; 4. observe; 5. classify; 6. recipient;
 7. topic; 8. essentials; 9. submit; 10. cover.
 VIII. 1. purpose of the report; 2. based on the figures; 3. divided the report; 4. can be seen; 5. led to a situation; 6. as follows; 7. shows that; 8. see section 3.2; 9. I suggest that; 10. above; 11. make reductions; 12. identify opportunities; 13. investigate the possibility; 14. let me have.

18. Full Reports

- I. 1. b; 2. d; 3. a; 4. e; 5. c.
 II. 1. one; 2. another; 3. the other; 4. In a nutshell, 5. To put it briefly;
 6. further; 7. Furthermore; 8. Finally.
 III. 2. e.g.; 3. i.e.; 4. i.e.; 5. i.e.; 6. i.e.; 7. e.g.; 7. i.e.
 IV. 1. aim; 2. subject; 3. subject; 4. objective; 5. issue; 6. theme; 7. topic;
 8. object; 9. objective; 10. purpose.

19. Contracts

- I. Delay in delivery
 II. Not for sale (*marking*)
 III. 1. f; 2. e; 3. a; 4. g; 5. h; 6. c; 7. b; 8. d.
 IV. 1. d; 2. f; 3. e; 4. a; 5. h; 6. b; 7. c; 8. g.
 V. 1. Subject of the Contract; 2. Prices and Total Cost/ Amount of the Contract; 3. Terms of Payment; 4. Terms of Delivery; 5. Warranty.

ИСПОЛЬЗОВАННАЯ ЛИТЕРАТУРА

1. *Абчук В.А.* Менеджмент: Учебник. — СПб: Издательство «Союз», 2002.
2. *Аверьянова Л.В., Шевелева С.А., Королькова Л.А.* Международные банковские расчеты (Учебное пособие по английскому языку). М: Филология, 1998.
3. *Баранникова Л.И.* Цифры в бизнесе. Учебная программа для преподавателей и самообучения. М.: Филология, 1998.
4. *Виханский О.С., Наумов А.И.* Менеджмент: Учебник. — 3-е изд. — М.: Гардарики, 2003.
5. *Данилова З.В.* Practice your Business English. Практичний курс ділової англійської мови. Ділове спілкування, зразки ділових документів. Навч. посіб. англ. мовою. Львів: Львівська комерційна академія, 1999.
6. *Жигарева О.О.* Практичний курс англійської мови для бізнесу і менеджменту. Київ: Видавн. Центр КНГУ, 2010.
7. *Жулінська М.О., Петровська Н.М.* Переклад текстів різних функціональних стилів : навч. посіб. З дисципліни «Практикум перекладу» для студ. V курсу ф-ту міжнар. відносин. Луцьк: Вежа Друк, 2012.
8. *Курдіш О.К., Стрельникова Л.Г.* Навчальний посібник з англійської мови для магістрів економічних спеціальностей. Київ, 2010.
9. *Латигіна А.* Базовий курс англійської мови з економіки (Basic English of Economics) / Друге видання, перероблене та доповнене. Київ: КНТЕУ, 2011.
10. *Лукьянова Н.А.* Настольная книга бизнесмена (Курс английского языка по коммерческой деятельности и формам деловой коммуникации). М.: ГИС, 1998.
11. *Письменная О.А.* Английский для офиса: Учебное пособие. Киев: ООО «ИП Логос», 2004.
12. *Скворцова М.В.* Английский язык для банковских работников. Специализированный курс. М.: Филология, 1998.
13. *Скребкава-Пабат М.А.* Ділова англійська мова. Навч. посібник. Львів: «Новий світ — 2000», 2009.
14. *Тіллі Роберт.* Ділове листування. Київ: Знання, 2010. (Fit for Business English).
15. *Дорда С.В., Миленкова Р.В., Ключко Л.І.* English for Business Communication (Англійська мова для ділового спілкування): навч. посібник. Суми: Університетська книга, 2011.
16. *Шук Елке.* Формули ділового мовлення. (Fit for Business English). Київ: Знання, 2010.
17. Business English: Словник-довідник з ділової англійської мови / Уклад. К.Запішна. Харків: В.Л. ШКОЛА, 2010.
18. *Axelrod, Rise B., Cooper, Charles R.* Reading Critically, Writing Well / Fifth edition. Boston / N.Y.: Bedford / St. Martins, 1999.

19. *Cotton D. Falvey D., Kent S.* Market Leader [Text]: Practice File. Madrid: Longman, 2000.
20. *Dingen P.* Kick-off Meetings // Business Spotlight, 2009. No. 3. P. 28–32.
21. *Doodale M.* The Language of Meetings [Text]. Brighton: Commercial Colour Press Ltd., 1997.
22. *Emmerson P.* Email English . L.: Macmillan Education, 2010.
23. *Finders Steve.* Business General / Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2008.
24. *Finders Steve.* Business Intermediate/ Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2008.
25. *Geffner Andrea B.* Barron's ESL guide to American Business English. N.Y.: Barron's Educational Series Inc., 1998.
26. *Guffey M.E.* Essentials of Business Communication. Mason: Thomson, 2004.
27. *Hindle T.* Making Presentations [Text]. L.: Dorling Kindersley, 2002.
28. *McCarthy P. Hatchu C.* Presentation Skills [Text]. Los Angeles: Sage Publications, 2002.
29. *Johnson Christine.* Intelligent Business: Style Guide / Pre-Intermediate Business English: 7th ed. Harlow: Pearson Education Limited, 2010.
30. *Mackenzie I.* English for Business Studies [Text] / I. Mackenzie /A Course of Business Studies and Economics Students. Cambridge: Cambridge University Press, 1998.
31. *Piotrowski Maryann V.* Effective Business Writing: a Guide for Those Who Write on the Job / 2nd ed., rev. and updated. N.Y.: Harper Perennial, 1996.
32. *Pohl Alison.* Accounting / Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2010.
33. REA's Handbook of English. Grammar, Style, and Writing. New Jersey: REA, 1992.
34. *Scheraga Mona.* Practical English writing skills / A complete guide to writing in English. Lincolnwood: NTC Publishing Group, 1990.
35. *Starkey C.M., Penn N.W.* What you need to know about getting a job & filling out forms. Lincolnwood: NTC Publishing Group, 1996.
36. *Sweeny Simon.* Communicating in Business [Text]: Student's Book. Second Edition. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
37. *Sweeny Simon.* Management / Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2002.
38. *Sweeny Simon.* Marketing / Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2008.
39. *Sweeny Simon.* Finance / Test Your Professional English. Harlow: Pearson Education Limited, 2008.
40. *Tuck A.* Oxford Dictionary of Business: For Learners of English. Oxford: Oxford University Press, 2006.
41. *Wood N.* Business and Commerce [Text]: Workshop. Oxford: Oxford University Press, 2002.

APPENDIXES — ПРИЛОЖЕНИЯ

ПРИЛОЖЕНИЕ I.

ABBREVIATIONS — АББРЕВИАТУРЫ

abt	about	относительно, о
a/c, acc., acct	account	счет
a/d	after date	от сего числа, от определенной даты
ad	advertisement	рекламное объявление
A.D.P.	automatic data processing	автоматическая обработка данных
adsd.	addressed	адресованный
adse	addressee	адресат
a.f.	as follow	как будет указано далее
agt	against	против
a.m.	1. above mentioned 2. ante meridiem	указанный выше до полудня
Ans.	answer	ответ
a/o, a.o.	account of	за счет кого-либо
Appd	approved	утвержденный, одобренный
Appx	appendix	приложение
Attn.	attention	вниманию
arr.	arrival	прибытие
a/s	after sight	после предъявления
B/D, B.D.	bank draft	тратта, выставленная одним банком на другой
B/E	bill of exchange	переводной вексель, тратта
Bk	1. bank, 2. book	1. банк, 2. книга
B/L	bill of lading	коносамент
B.O., b.o.	branch office	отделение банка/ фирмы
B/st	bill of sight	вексель на предъявителя
bt	bought	купленный
BTW	by the way	кстати
C.	1. collected, 2. currency	1. полученный, 2. валюта
C/A	current account	текущий счет
ca	case	ящик
C.D.A.	cash against documents	наличные деньги против документов
C.A.F., c.f.	cost and freight	стоимость и фрахт
canc	cancelled	аннулированный
ccy	convertible currency	конвертируемая валюта
cert., certif..	certificate	сертификат, удостоверение
c.f.	carried forward	к переносу (цифры в другую колонку)

cf	compare	сравните (детализация данных в резюме)
c.i.f., CIF	cost, insurance, freight	стоимость, страхование, фрахт
CL.	clause	пункт, статья в договоре
CLD	cleared	оплаченный
Co.	company	компания
c/o, c.o.	care of	по адресу, через (почтою)
C.O.D.	cash on delivery	наложенный платеж при доставке
Com., Comm	commission	1. комиссия, 2. комиссионные
cont.	continued	продолжение следует
contr.	contract	контракт
Cr.	credit, creditor	1. кредит, 2. кредитор
CV	curriculum vitae	резюме
Cur., curt	current	текущий
C.W.O., c.w.o.	cash with order	наличными при выдаче заказа
D/A	1. documents against acceptance 2. deposit account 3....days after acceptance...	1. документы против акцепта 2. депозитный счет 3. ...дней после акцепта
dd	1. dated, 2. delivered	1. датированный, 2. доставленный
D/D	demand draft	тратта для уплаты по предъявлению
deld.	delivered	доставленный
d/d	...days after date	спустя ... дней после срока
D.D.F.	Delivery Duty Paid	поставлено с оплатой пошлины
deb.	debenture	документ на возврат таможенной пошлины
Ded.	deductable	вычитаемый
def.	deferred	отсроченный
dely	delivery	поставка
Dept.	department	отдел
Dft.	draft	тратта (переводной вексель; получение денег по чеку)
D/N	1. debit note, 2. delivery note	1. дебет-нота, 2. транспортная накладная
D/o	delivery order	заказ на поставку
doc., dct	document	документ
Doz.	dozen	дюжина
Dr, dr	1. debtor, 2. debit	1. дебитор, 2. дебет
dr	drawer	трассант (лицо, выставляющее тратту)
d/s	...days after sight	спустя...дней после предъявления векселя
dis	discount	скидка
ea.	each	каждый

exc., excl.	1, except, 2. excluding	исключения
E.D.P.	electronic data processing	электронная обработка данных
e.g.	exempl gratia = for example	например
Enc., Encl.	1. enclosure, 2. enclosed	1. приложение, 2. в приложении
ent, entd	entered	внесенный
e.o.d.	every other day	через день
E.O.M.	end of month	(платеж) в конце месяца
esp.	especially	особенно
e.s.t.	1. established	1. установленный, доказанный
	2. estimate	2. смета
	3. estimated	3. расчетный, оцененный
ETA	estimated time of arrival	расчетное время прибытия
etc.	et cetera (and so on)	и т.д.
ETD	estimated time of departure	расчетное время отправления
ex.	exchange	обмен, биржа, валюта
expend.	expenditures	затраты
expn	expiration	истечение срока
expn, exps	expenses	расходы
Fb., F.B.	freight bill	счет за фрахт
F.C.V.	full contract value	полная стоимость контракта
ff.	following	следующий, следующее
f.o.t.	free of tax	не облагаемый налогом
FP	fixed price	фиксированная цена
f.p.	fully paid	полностью оплаченный
fwd.	forward	будущий, срочный
fwdd.	forwarded	отправленный
FX	foreign exchange	иностранная валюта
FY	fiscal year	финансовый год
FYI	for your information	к вашему сведению
Gen., genl.	general	главный, генеральный, общий
GTD, gtd, guar.	guaranteed	гарантированный
h.a.	hoc anno	в текущем году
H.O.	head office	штаб-квартира
I.B.	invoice book	книга регистрации счетов
i/c	in charge	руководит, ведает, отвечает за
i.e.	id est (that is)	то есть
I/L	import license	импортная лицензия
inc., incorp.	incorporated	с правами юридического лица
incl.	including	включая
ins, ince, Insce,	insurance	страхование
incse		
inst.	1. installment, 2. instant	1. очередной взнос, 2. текущего месяца
int	international	международный
inv.	invoice	счет-фактура
IOY	I owe you	долговая расписка
iss.	issued	выпущенный

jnt	joint	совместный, объединенный
l.a.	letter of advice	авизо, извещение
L/A	letter of authority	доверенность
L/C, L.C., l/c	letter of credit	аккредитив
Ld, ld, Ltd	limited	с ограниченной ответственностью
L.D.	letter of deposit	залоговое письмо
lic.	license	лицензия
LOC	letter of commitment	гарантийное письмо
l.s.	lump sum	общая, единая сумма
mat.	maturity	срок долгового обязательства
max	maximum	максимум
m/d, M/D, m.d.	...months after date ...	месяцев после предъявления
mdse	merchandise	товары
memo	memorandum	меморандум
merc.	mercantile, merchant	торговый, коммерческий
MGR	manager	руководитель, директор
min	minimum	минимум
mo(s)	month(s)	месяц
M.O.	money order	платежное поручение, денежный перевод
M/S, m/s	...months after sight	...месяцев после предъявления
M.T.	mail transfer	почтовый перевод
mut.	mutual	взаимный
N/A	1. no account 2. new account 3. no advice 4. non-acceptance	1. нет (текущего) счета 2. новый счет 3. нет извещения (авизо) 4. не акцептование
NB	Nota Bene	важное замечание
N.C.V.	no commercial value	не по рыночной стоимости, без рыночной стоимости
n.d.	no date, not dated	без даты
No.	number	номер
n/p	nonpayment	неуплата
ns	not specified	нет уточнений
N.S.F.	no sufficient funds	не обеспечено денежным покрытием
o	1. office 2. owner	офис, управление владелец
o/c	on account	в счет причитающейся суммы
O/A	open account	открытый счет
O/C	overcharge	назначение завышенной цены
o/d, O/D, O.D.	on demand	по требованию
o/l	our letter	ссылаясь на наше письмо
O/O	order of	по распоряжению, по получению
O.R.	owner's risk	на риск владельца

ord.	ordinary	обычный
OT, o/t	old terms	прежние условия
p.a.	per annum	за год
PA. P/A, P.A.	1. personal assistant 2. power of attorney	1. личный помощник 2. доверенность
P.A.N.	premium advice note	извещение о премии
par.	paragraph	параграф
pd	paid	оплаченный, уплачено
P/N	promissory note	простой вексель, долговое обя- зательство
P.O.D.	pay on delivery	наложенный платеж
p.p.	pages	страницы
pp, p.p.	per pro	от имени и по поручению
P.T.O.	please turn over	см. на обороте
prox.	proximo	в следующем месяце
Qty	quality	качество
Qty	quantity	количество
recd.	received	полученный
rect	receipt	получение, квитанция
re	regarding	относительно
ref.	reference	ссылка
retd	returned	возвращенный
R.P.	reply paid	ответ оплачен
R.S.V.P.	repondez, s'il vous plait	ответьте, пожалуйста
sdh	schedule	график, расписание
S.D., S/D	sight draft	вексель на предъявителя
sgd	signed	подписанный
shipt	shipment	груз, отсылка
sig.	signature	подпись
S.N.	shipping note	погрузочный ордер
S.O.	seller's option	опцион продавца
spec.	specification	спецификация
T.M.O.	telegraph money order	денежный перевод по телеграфу
T.O.C.	terms of credit	условия кредита
T.T.	telegraphic transfer	телеграфный перевод
ult.	ultimo	в прошлом месяце
uncl.	unclassified	без грифа секретности
urgt	urgent	срочный
u.t.	usual terms	обычные условия
v., vs, vers	versus, against	против, через
via	by way, through	посредством, через
v.s.	vide supra	см. выше
v.v.	vice versa	наоборот
War	warrant	ордер, warrant
W/B	way bill	транспортная накладная
wd	warranted	гарантированный
wk.	week	неделя
w/o	without	без
yr.	1. year, 2. your	1. год, 2. ваш

Общепринятые сокращения штатов США

Arizona	Ariz. (AZ)	Аризона
Arkansas	Ark. (AK)	Арканзас
California	Calif. (CA)	Калифорния
Colorado	Colo. (CO)	Колорадо
Connecticut	Conn. (CT)	Коннектикут
Delaware	Del. (DE)	Делаваэр
Florida	Fla. (FL)	Флорида
Georgia	GA. (GA)	Джорджия
Illinois	Ill (IL)	Иллинойс
Indiana	Ind. (IN)	Индиана
Iowa	(IA)	Айова
Kansas	Kans. (KS)	Канзас
Kentucky	Ky. (KY)	Кентукки
Lousiana	La. (LA)	Луизиана
Main	(ME)	Мэн
Maryland	Md. (MD)	Мерилэнд
Massachusetts	Mass. (MA)	Массачусетс
Michigan	Mich. (MI)	Мичиган
Minnesota	Minn. (MN)	Миннесота
Mississippi	Miss. (MS)	Миссиссипи
Missouri	Mo. (MO)	Миссури
Montana	(Mont. (MT)	Монтана
Nebraska	Nebr. (NE)	Небраска
Nevada	Nev. (NE)	Невада
New Hampshire	N.H. (NH)	Нью Хэмпшир
New Jersey	N.J. (NJ)	Нью Джерси
New Mexico	N.Mex. (NM)	Нью Мексико
New York	N.Y. (NY)	Нью Йорк
North Carolina	N.C. (NC)	Северная Каролина
North Dakota	N.Dak. (ND)	Северная Дакота
Ohio	(OH)	Огайо
Oklahoma	Okla. (OK)	Оклахома
Oregon	Oreg. (OR)	Орегон
Pennsilvania	Pa., Penn. (PA)	Пенсильвания
Rhode Island	R.I. (RI)	Род -Айленд
South Carolina	S.C. (SC)	Южная Каролина
South Dakota	S.Dak. (SD)	Южная Дакота
Tennessee	Tenn. (TN)	Теннесси
Texas	Tex. (TX)	Техас
Utah	(UT)	Юта
Vermont	(Vt. (VT)	Вермонт
Virginia	Va. (VA)	Вирджиния
Washington	Wask. (WA)	Вашингтон
West Virginia	W.Va. (WV)\	Западная Вирджиния
Wisconsin	Wis. (WI)	Висконсин
Wyoming	Wyo. (WY)	Вайоминг

ПРИЛОЖЕНИЕ II.

LEXICAL DIFFERENCES BETWEEN BRITISH/ AMERICAN ENGLISH – ЛЕКСИЧЕСКИЕ РАЗЛИЧИЯ МЕЖДУ БРИТАНСКИМ И АМЕРИКАНСКИМ ВАРИАНТАМИ АНГЛИЙСКОГО ЯЗЫКА

<i>British English</i>	<i>American English</i>	<i>Перевод</i>
Administration	government	правительственная или управленческая структура
advocate	trial lawyer	адвокат
Articles of Association	Bylaws	устав юридического лица
base rate	prime rate	базовая ставка
bill	check	чек (в ресторане)
Board of Directors	Executive Board	Правление, Совет директоров
bridging loan	bridge loan	промежуточный (временный) кредит
carriage, wagon	car	вагон
carrier	express-man	посыльный
cash-flow	working capital	оборотные средства, поток наличных средств
cash on delivery	collect on delivery	оплата при доставке
cash shorts or overs	cash shortage or overage	недостача/ излишек по кассе
chairperson	president	президент компании
cheque	check	чек (финансовый)
company	corporation	предприятие, корпорация
consignment	shipment	партия товара
counter	window	прилавок, кассовое окно
counterfoil	stub	корешок чека
Cover Letter	Letter of Application	сопроводительное письмо
credit account	charge account	кредитный счет
current account	checking account	текущий счет
Curriculum Vitae (CV)	Resume	резюме, жизнеописание
deposit account	Checking account	депозитный счет
director	vice-president	начальник отдела в корпорации
driving licence	driver's license	водительские права
flat	apartment	квартира
form	blank	бланк
holiday	vacation	отпуск
industrial relations	labor relations	трудовые отношения
kettle	tea-pot	чайник
labour	labor	рабочая сила
lounge suit	business suit	деловой костюм

Продолжение таблицы

<i>British English</i>	<i>American English</i>	<i>Перевод</i>
luggage	baggage	багаж
Managing Director (MD)	Chief Executive Officer (CEO)	управляющий директор
Memorandum of Association	Certificate of Incorporation	договор об образовании акционерного общества
motorcar	car, automobile	автомобиль
mobile phone	cellular phone	мобильный телефон
motorway	freeway	магистраль
nought	zero	нуль
ordinary share	common stock	обычная акция
overheads	overhead	накладные расходы
pavement	side back	тротуар
petrol	gasoline	бензин
pillar box	mailbox	почтовый ящик
post	mail	почта
post code	zip code	почтовый индекс
post restante	general delivery	почта до востребования
primary school	elementary school	начальная школа
profit and loss account	income statement	отчет о прибылях и убытках
queue	line	очередь
railway	railroad	железная дорога
railway station	depot	железнодорожный вокзал
reception clerk	desk clerk	секретарь приемной
running expenses	operating costs	эксплуатационные расходы
secondary school	high school	средняя школа
share	stock	акция
shareholder	stockholder	акционер
share premium	paid-in surplus	надбавка к курсу акции
shop assistant	salesclerk	продавец в магазине
spirits	(hard) liquor	алкогольные напитки
stalls	orchestra	партер
stock	inventory	товарно-материальные запасы
state school	public school	государственное учебное заведение
subway	underpass, tunnel	подземный переход
sweets	candy	сладости
trade union	labor union	профсоюз
trouser suit	pants suit	брючный костюм
trunk call	long-distance call	междугородний звонок

Окончание таблицы

<i>British English</i>	<i>American English</i>	<i>Перевод</i>
unemployment benefit	unemployment compensation, dole	пособие по безработице
unit trusts	mutual funds	паевой фонд
visible trade	merchandise trade	торговля товарами
wage packet	pay envelope	конверт с заработной платой
WC	rest-room	туалет
whisky	scotch	виски

ПРИЛОЖЕНИЕ III.

ENGLISH GIVEN NAMES — АНГЛИЙСКИЕ ИМЕНА

Перечень мужских имен

Abraham — Абрахам	Derek — Дерек
Adam — Адам	Desmond — Десмонд
Adrian — Эдриен	Dick (from Richard) — Дик
Alan, Allan, Allen — Алан, Ален	Dominic — Доминик
Albert (Al) — Альберт	Douglas (Doug) — Дуглас (Дуг)
Alexander (Alex, Sandy) — Алек- сандр (Алекс)	Duncan — Дунсан
Alfred (Alf) — Альфред (Альф)	Edgar — Эдгар
Andrew (Andy) — Эндрю (Энди)	Edmund — Эдмунд
Angus — Энгус	Edward (Ed, Ned) — Эдвард (Эд, Нед)
Anthony — Энтони	Eric — Эрик
Arnold — Арнольд	Ernest (Ernie) — Эрнест (Эрни)
Arthur — Артур	Eugene (Gene) — Юджин
Barry — Бэрри	Felix — Феликс
Bartholomew (Bart) — Бартоло- мью (Барт)	Francis — Фрэнсис
Basil — Бэзил	Frank — Фрэнк
Benjamin (Ben) — Бенджамин (Бен)	Frederick (Fred) — Фредерик (Фред)
Bernard (Bernie) — Бернард (Берни)	Gary — Гэри
Bert (from Albert, Gilbert, Herbert, Hubert) — Берт	Geoffrey (Geoff) — Джоффри (Джоф)
Bill (from William) — Билл	George — Джордж
Bob (from Robert) — Боб	Gerald (Gerry) — Джеральд
Boris — Борис	Glen — Глен
Brian, Bryan — Брайан	Godfrey — Годфри
Bruce — Брюс	Gordon — Гордон
Carl — Карл	Graham — Грэхэм
Cecil — Сесил	Gregory (Greg) — Грегори
Christian — Кристиан	Guy — Гай
Christopher (Chris) — Кристофер	Harold (Harry, Hal) — Гарольд (Гэри, Хел)
Claude — Клод	Harvey — Харви
Clement — Клемент	Henry — Генри
Clifford (Cliff) — Клиффорд (Клифф)	Herbert — Герберт
Colin — Колин	Horace — Гораций
Cyril — Сирил	Howard — Ховард
Daniel (Dan) — Дэниел	Hubert, Gilbert — Хьюберт, Джилберт
David (Dave) — Дэвид	Hugh — Хью
Dean — Дин	Humphrey — Хэмфри
Dennis, Denis — Денис	Jan — Йэн
	Isaac — Айзек

Ivan — Иван
 Jack (from John) — Джек
 Jacob — Джейкоб
 James (Jim) — Джеймс
 Jason — Джейсон
 Jeffrey (Jeff) — Джеффри
 (Джефф)
 Jeremy (Jerry) — Джереми
 (Джерри)
 Jerome — Джером
 Jim (from James) — Джеймс
 (Джим)
 John (Jack) — Джон (Джек)
 Jonathan — Джонатан
 Joseph (Joe) — Джозеф (Джо)
 Joshua — Джошуа
 Julian — Джулиан
 Justin — Джастин
 Keith — Кит
 Kenneth (Ken) — Кеннет (Кен)
 Kevin — Кевин
 Laurence, Lawrence (Larry) —
 Лоуренс (Лэрри)
 Leo — Лео
 Leonard (Len) — Леонард (Лен)
 Lesley (Les) — Лесли (Лес)
 Lewis — Люис
 Lionel — Лайонел
 Louis (Lou) — Луиз (Лу)
 Luke — Люк
 Mark — Марк
 Martin — Мартин
 Matthew (Matt) — Мэтью (Мэт)
 Maurice — Морис
 Maxim (Max) — Максим (Макс)
 Michael (Mick, Mike) — Майкл
 (Мик, Майк)
 Miles — Майлс
 Nathaniel (Nat) — Натаниэл
 (Нат)
 Ned (from Edward) — Нед
 Neil — Нейл
 Neville — Нэвил
 Nickolas (Nick) — Николас
 (Ник)
 Noel — Ноэль
 Norman — Норман
 Oliver — Оливер
 Oscar — Оскар

Oswald — Освальд
 Patrick (Pat, Paddy) — Патрик
 (Пэт, Пэдди)
 Paul — Пол
 Percy — Перси
 Peter (Pete) — Питер (Пит)
 Philip (Phil) — Филипп (Фил)
 Quentin — Квентин
 Ralph — Ральф
 Randolph — Рэндольф
 Raymond — Реймонд
 Reginald (Reg) — Релдинальд
 Rex — Рекс
 Richard (Rick, Dick) — Ричард
 Robert (Rob, Bob) — Роберт
 Robin — Робин
 Rodney (Rod) — Родни (Род)
 Roger — Роджер
 Ronald (Ron) — Рональд (Рон)
 Roy — Рой
 Rudolf — Рудольф
 Rupert — Руперт
 Samuel (Sam) — Самюэл
 Sandy (from Alexander) — Сэнди
 Sean — Шон
 Sidney (Sid) — Сидни (Сид)
 Simon — Симон
 Stanley (Stan) — Стэнли (Стэн)
 Stephen, Steven (Steve) — Сте-
 фен, Стивен (Стив)
 Steward, Stuart — Стюарт
 Ted (from Edward) — Тед
 Terence (Terry) — Теренс (Тэрри)
 Theodore (Theo) — Теодор (Тео)
 Thomas (Tom) — Томас (Том)
 Timothy (Tim) — Тимоти (Тим)
 Toby — Тоби
 Tony (from Anthony) — Тони
 Trevor — Тревор
 Vernon — Вернон
 Victor (Vic) — Виктор
 Vincent — Винсент
 Vivian — Вивиан
 Walter — Уолтер
 Wayne — Вейн
 Wilfred — Уинфред
 William (Bill, Will) — Вильям
 (Билл, Вилл)

Перечень женских имен

- Agate — Агата
 Agnes (Aggie) — Агнесс (Эгги)
 Alexandra — Александра
 Alison (Alice) — Алисон (Эллис)
 Amanda — Аманда
 Amy — Эми
 Angela — Анджела
 Anita — Анита
 Ann, Anne — Энн
 Annabel — Аннабел
 Audrey — Одри
 Barbara (Barbie) — Барбара
 (Барби)
 Beatrice — Беатрис
 Belinda — Белинда
 Bella (from Isabel) — Белла
 Beryl — Берил
 Bess (from Elizabeth) — Бесс
 Betsy (from Elizabeth) — Бетси
 Betty (from Elizabeth) — Бетти
 Brenda — Бренда
 Bridget — Бриджит
 Caroline (Carol, Carole) — Кэро-
 лайн
 Carolyn (Carol, Carole) — Кэро-
 лин
 Catherine (Cathy) — Кетерин
 (Кетти)
 Cecilia (Cecil) — Сесилия (Се-
 сил)
 Celia — Селия
 Charlotte — Шарлотта
 Chloe — Хлоя
 Christina (Christine, Chris) —
 Кристина (Кристин, Крис)
 Clare — Клэр
 Constance (Connie) — Констанц
 (Конни)
 Daisy — Дэйзи
 Daphne — Дафна
 Dawn — Дон
 Deborah (Debby) — Дебора
 (Дебби)
 Denise — Дениз
 Diana — Дайана
 Dolly (from Dorothy) — Долли
 Dora — Дора
 Doreen — Дорин
 Doris — Дорис
 Edith — Эдит
 Eileen — Айлин
 Elaine — Илейн
 Eleanor — Элинор
 Elizabeth (Eliza, Elsie, Bess,
 Betsy, Betty) — Элизабет
 Emily — Эмили
 Emma — Эмма
 Erica — Эрика
 Ethel — Этель
 Eunice — Юнис
 Eva — Ева
 Eve — Ив
 Evelyn — Эвелин
 Fanny (from Frances) — Фанни
 Felicity — Фелисити
 Fiona — Фиона
 Flora — Флора
 Florence — Флоренс
 Frances (Fanny, Fran) — Фрэнсис
 (Фани, Фрэн)
 Freda — Фрида
 Geraldine — Джеральдина
 Gertrude (Gertie) — Гертруда
 (Герти)
 Gillian (Gill) — Джиллиан
 (Джил)
 Gladys — Глэдис
 Gloria — Глория
 Grace — Грейс
 Harriet — Хэрриет
 Hazel — Хейзел
 Heather — Хезер
 Helen — Хелен
 Hilary — Хилари
 Ingrid — Ингрид
 Irene — Айрин
 Iris — Айрис
 Isabel — Изабель
 Ivy — Айви
 Jacqueline (Jackie) — Жаклин
 (Джеки)
 Janet — Джанет

Janice — Джанис
 Jean — Джин
 Jennifer (Jane, Jennie) — Дженнифер (Джейн, Дженни)
 Jessica (Jess) — Джессика (Джесс)
 Jill (from Gillian) — Джилл
 Joanna (Joan) — Джоанна (Джоган)
 Jocelyn — Джоселин
 Josephine (Jo) — Джозефин (Джо)
 Joyce (Joy) — Джойс (Джой)
 Judith (Judy) — Джудит (Джуди)
 Julia, Juliet (Julie) — Джулия, Джулиет (Джули)
 June — Джун
 Karen — Карен
 Katherine (Kate, Kathy, Kitty) — Кэтерин (Кейт, Кетти)
 Kay — Кэй
 Laura — Лора
 Lesley — Лесли
 Lillian (Lily) — Лилиан (Лили)
 Linda — Линла
 Lisa, Liz, Liza (from Elizabeth) — Лиза, Лиз
 Lorna — Лорна
 Louise (Lois) — Луиза (Луиз)
 Lucy — Люси
 Lydia — Лидия
 Lynn — Линн
 Madeleine — Мадлен
 Maggie (from Margaret) — Мэгги
 Mandy (from Amanda) — Менди
 Margaret (Maggie, Marge, Meg, Peg) — Маргарет (Мэгги, Марж, Мер, Пер)
 Margery (Margie) — Марджери (Марджи)
 Maria (Marie, Maim) — Мария (Мэри, Мейми)
 Marian, Marion — Морион
 Mary (May, Maim, Molly) — Мэри (Мэй, Мейми, Молли)
 Marilyn — Мэрилин
 Marjorie — Марджори

Maureen — Морин
 Martha — Марта
 Maxine — Максин
 Michelle — Мишель
 Millicent (Millie) — Миллисент (Милли)
 Miranda — Миранда
 Miriam — Мириам
 Monica — Моника
 Murial — Мюриэль
 Nancy — Нэнси
 Naomi — Найоми
 Natalie — Натали
 Nelly (from Eleanor or Helen) — Нелли
 Nora — Нора
 Olivia (Olive) — Оливия (Олив)
 Pamela (Pam) — Памела (Пэм)
 Patience — Пейшенс
 Patricia (Pat) — Патриция (Пэт)
 Paula — Пола
 Pauline — Полин
 Pearl — Перл
 Penelope (Penny) — Пенелопа (Пенни)
 Phoebe — Фиби
 Phyllis — Филлис
 Polly — Ролли
 Prudence — Пруденс
 Rachel — Рейчел
 Rebecca — Ребекка
 Rita — Рита
 Rosalind (Rosalie) — Розалинд (Розалии)
 Rosemary (Rose) — Розмари (Роуз)
 Ruth — Рут
 Samantha — Саманта
 Sandra — Сандра
 Sarah (Sally) — Сара (Сэлли)
 Sharon — Шерон
 Sheila — Шейла
 Shirley — Ширли
 Sonia — Соня
 Sophia (Sophie) — София (Софи)
 Stella — Стелла

Susan (Sue, Susie) — Сьюзен
(Сью, Сьюзи)

Suzanne — Сюзанна

Teresa, Theresa (Tess, Tessa) —
Тереза (Тесс, Тесса)

Tina (from Christina) — Тина

Tracy — Трейси

Ursula — Урсула

Vanessa — Ванесса

Vera — Вера

Veronica — Вероника

Victoria (Vicky) — Виктория
(Вики)

Viola — Виола

Violet — Вайолетт

Virginia — Вирджиния

Vivienne — Вивьен

Wendy — Венди

Winifred (Winnie) — Винифред
(Вини)

Yvonne — Ивон

Zoe — Зое

British Telephone Alphabet

A — Alfred

B — Benjamin

C — Charles

D — David

E — Edward

F — Frederick

G — George

H — Harold (Harry)

I — Isaac

J — Jack

K — King

L — London

M — Mary

N — Nellie

O — Oliver

P — Peter

Q — Queen

R — Robert

S — Samuel

T — Tommy

U — Uncle

V — Victor

W — William

X — X-ray

Y — yellow

Z — zebra

ПРИЛОЖЕНИЕ IV.

MARKET MOVEMENTS – ТЕНДЕНЦИИ НА РЫНКЕ

<i>Noun (существительное)</i>	<i>Перевод</i>	<i>Verb (глагол)</i>	<i>Перевод</i>
Increase	Тенденция на увеличение		
an acceleration	ускорение	to accelerate	ускорять(ся)
a climb	подъем	to climb	подниматься, набирать высоту
an increase	увеличение, возрастание,	to increase	возрастать, увеличивать(ся), усиливаться
—		to go up	увеличивать(ся), возрастать
a jump	скачок, резкий подъем	to jump	резко возрастать
a rise	подъем, прибавка к зарплате (Br. E.)	to rise	возрастать, усиливаться
a peak	пик	to peak	достичь пика
—		to shoot up	резко возрастать
Decrease	Тенденция на уменьшение		
—		to bottom out	сравняться с каким-либо уровнем
deceleration	замедление	to decelerate	замедлять(ся)
decline	спад	to decline	идти на убыль, ослабевать, ухудшаться
decrease	уменьшение, снижение	to decrease	уменьшать(ся), снижать(ся)
drop	падение	to drop	падать
fall	падение	to fall	падать
—		to go down	уменьшать(ся), снижать(ся)
Recovery	Тенденция на экономическое восстановление		
an improvement	улучшение	to improve	улучшать(ся)
—		to gather momentum	набирать силу
a pick up	подъем	to pick up	выздоровливать, ускорять (движение)
recovery	выздоровление, восстановление	to recover	выздоровливать, восстановить(ся)
Fluctuation and stability	Колебания/ стабильность		
—		to flatten out	колебать(ся)
a fluctuation	колебание	to fluctuate	колебать(ся)

Продолжение таблицы

<i>Noun (существительное)</i>	<i>Перевод</i>	<i>Verb (глагол)</i>	<i>Перевод</i>
—		to hover around	колебать(ся)
—		to level around	колебать(ся)
a stabilization	стабилизация	to stabilize	стабилизировать(ся)
—		to steady	стабилизировать(ся)
Cause and effect formulas	Формулы причинно-следственной связи		
linking effect to cause	следствие (эфект) в зависимости от причины		
		(to be) due to	быть обусловленным, стать причиной
		to be caused by	быть обусловленным, вызванным
		to result from	быть обусловленным
		to be the result of	быть обусловленным
		to be brought about by	быть обусловленным
		owing to	в результате, благодаря
		because of	в результате
linking cause to effect	причина, обуславливающая следствие		
		to cause	обусловить
		to lead to	привести к
		to result in	обусловить
		to bring about	обусловить
		to be the reason for	обусловить
Intensifiers	Интенсификаторы	Softeners	Модераторы
a great deal (higher)	намного (выше)	(a) little (lower)	немного (ниже)
considerable	значительный	around (levered around 20%)	около (установился на уровне 20%)
considerably (higher)	значительно (выше)		
(a) dramatic rise	сильный подъем	barely noticeable (rise over this period)	слабо заметный (поъем за период)

Окончание таблицы

<i>Noun (существительное)</i>	<i>Перевод</i>	<i>Verb (глагол)</i>	<i>Перевод</i>
far (higher)	гораздо (выше)	fractionally (lower)	незначительно (ниже)
much (higher)	намного (выше)	(a) gentle (rise)	некоторый (подъем)
(rose) quickly/ rapidly	(рос) быстро	(a) gradual (fall, decline)	постепенное (падение, спад)
(a) sharp drop	резкое падение	gradually	постепенно
sharply	резко	marginally (lower)	предельно (ниже)
stable/ steady increase	стабильное увеличение	(a) slight increase	легкое увеличение
substantial(ly)	существенно	slightly (lower)	слегка (ниже)
(a) sudden rise	внезапный подъем	somewhat (lower)	несколько (ниже)
rose suddenly	вырос внезапно	(fell) somewhat	(упал) немного
rose unexpectedly	вырос неожиданно	(fell) moderately	(упал) умеренно

Adapted from: *Баранникова Л.И.* Цифры в бизнесе. Учебная программа для преподавателей и самообучения. М.: Филология, 1998.

ПРИЛОЖЕНИЕ V.

TRANSLATOR'S FALSE FRIENDS — ЛОЖНЫЕ ДРУЗЬЯ ПЕРЕВОДЧИКА

accurate	точный (не <i>аккуратный</i>)
actual	действительный, реальный (не <i>актуальный</i>)
annotation	примечание (не <i>аннотация</i>)
artist	художник (не <i>артист</i>)
billet	помещение для постоя (не <i>билет</i>)
brilliant	блестящий (редко <i>бриллиант</i>)
camera	фотоаппарат (редко <i>камера</i>)
cartoon	кариатура, мультфильм (не <i>картон</i>)
cession	передача прав, уступка требования (не <i>сессия</i>)
clay	глина (не <i>клей</i>)
complexion	цвет лица (не <i>комплексия</i>)
compositor	составитель (не <i>композитор</i>)
concession	уступка, договор об уступке прав (также: <i>концессия</i>)
conductor	проводник, дирижер (не <i>кондуктор</i>)
contribution	взнос (редко <i>контрибуция</i>)
control	управление, модуляция, а также <i>контроль</i>
data	данные (не <i>дата</i>)
decade	десятилетие (не <i>декада</i> (По Википед. — <i>десятилетие</i> — только в Великобритании и еще ряде стран)
decoration	орден, украшение (не <i>декорация</i>)
delicate	нежный, тонкий (не <i>деликатный</i>)
Dutch	голландский (не <i>датский</i>)
engineer	машинист, а также <i>инженер</i>
fabric	ткань, изделие (не <i>фабрика</i>)
figure	рисунок, цифра (не <i>фигура</i>)
gallant	доблестный, храбрый (не <i>галантный</i>)
genial	добрый, веселый (не <i>гениальный</i>)
honorary	почетный (не <i>гонорар</i>)
industrious	старательный (не <i>индустриальный</i>)
instruments	измерительные приборы (редко <i>инструменты</i>)
insult	оскорбление (не <i>инсульт</i>)
intelligence	ум, интеллект, разведка (не <i>интеллигентность</i>)
list	список (не <i>лист</i>)
magazine	развлекательный журнал (не <i>магазин</i>)

mark	отметка, пятно (не <i>марка</i>)
mayor	мэр города (не <i>майор</i>)
momentum	инерция, импульс (не <i>момент</i>)
null	недействительный (не <i>нуль</i>)
number	количество, число, а также <i>номер</i>
officer	чиновник, официальное лицо, а также <i>офицер</i>
original	настоящий, аутентичный (редко <i>оригинальный</i>)
partisan	поклонник (а также: <i>партизан</i>)
personal	личный, персональный (не <i>персонал</i>)
personnel	персонал, личный состав (не <i>персональный</i>)
principal	главный, директор учебного заведения, основная сумма кредита (не <i>принципиальный</i>)
prospect	перспектива (не <i>проспект</i>)
pretend	притворяться (редко <i>претендовать</i>)
production	производство, а также <i>продукция</i>
professor	преподаватель, а также <i>профессор</i>
radio-set	радиоприемник (не <i>радиосеть</i>)
realize	осознавать, а также <i>реализовывать</i>
record	запись, отчет, а также <i>рекорд</i>
replica	точная копия (не <i>реплика</i>)
sodium	натрий (не <i>сода</i> , обобщенное название натриевых солей угольной кислоты)
solid	твердый, массивный (редко <i>солидный</i>)
specter	дух, привидение (не <i>спектр</i>)
speculation	раздумья, предположение (редко <i>спекуляция</i>)
spirit	настроение, алкогольный напиток (не <i>спирт</i>)
tax	налог (не <i>такса</i>)
telegraphist	радист (не <i>телеграфист</i>)
thesis	сочинение, диссертация, а также <i>тезис</i>
translate	переводить (не <i>транслировать</i>)
troop	отряд, кавалеристский взвод (не <i>труп</i> или <i>труппа</i>)
virtual	действительный, фактический, а также <i>виртуальный</i>

ПРИЛОЖЕНИЕ VI.

FREQUENTLY CONFUSED WORDS – СЛОВА, КОТОРЫЕ ЧАСТО ВВОДЯТ В ЗАБЛУЖДЕНИЕ

(из-за близкого звучания)

(Adapted from: *Temple Michael. A Pocket Guide to Correct English. 2nd ed., N.Y.: Barron's Educational Series Inc., 1990).*

<i>Слова</i>	<i>Значения</i>	<i>Перевод</i>
accept except	to receive to omit, exclude; not including	получать, принимать исключать, кроме, за исключением
adapt adopt	to adjust to accept and approve, take as one's own	адаптировать, приспособливать принимать, усваивать, брать по своему выбору
affect (v.) effect (n. or v.)	to influence or produce an effect on a result, to bring about or accomplish	влиять, оказывать влияние на результат, эффект, приводить в действие
aggravate irritate	to make worse to annoy, exasperate	ухудшать раздражать, досаждать
air heir	the mixture of gases that surrounds the earth one who inherits, a beneficiary	воздух наследник, бенефициар
allowed aloud	permitted audibly, loudly	разрешенный слышно, слышимый
allusion (to) illusion delusion	a casual or indirect evidence a false impression or image; a magician's trick a deception, mistaken belief	намек иллюзия, трюк иллюзиониста обман, заблуждение, призрачная мечта
already all ready	by this time all persons (things) are ready	уже все люди (вещи) готовы
altogether all together	completely all in one place	полностью все в одном месте
altar alter	a place for worship to change	алтарь изменять, вносить поправки
always all ways	ever, constantly all directions or methods	всегда все направления или методы
amount number	how much? (uncount) how many? (count)	количество (с неисчисляемыми существительными) количество (с исчисляемыми существительными)
ascent assent	an upward climb to agree, agreement	карабкаться вверх соглашаться, согласие
berth birth	a sleeping place, a bunk the act of being born	спальное место, койка акт рождения

Продолжение таблицы

Слова	Значения	Перевод
beside besides	at the side of in addition to	с той же стороны, рядом к тому же
board bored	a plank, table; to receive meals; to go on board weary with tediousness; made a hole	борт, стол; получать пищу; зайти на борт скучный, утомленный; проколотый
brake break	to put the brakes on (e.g., a car) to shatter; an interval	нажать на тормоза разбивать(ся); перерыв
breath breathe	air drawn into lungs to draw air into lungs	воздух, вдыхаемый в легкие вдыхать воздух в легкие
Britain Briton	the country the inhabitant	Британия британец
broach brooch	to open (e.g., a subject for discussion) an ornament	представить (предмет для обсуждения) орнамент
choose chose	present tense of <i>to choose</i> past tense of <i>to choose</i>	настоящее время от <i>choose</i> прошедшее время от <i>choose</i>
cite sight site	mention, refer to vision; something that is seen position, location	упоминать, ссылаться на зрение, нечто видимое местоположение, участок
civic civil	of a city polite; not military (e.g., 'Civil Service')	вежливый гражданский; цивильный, штатский
clothes cloths	garments pieces of cloth	одежда ткани
coarse course	rough, harsh, crude path, route (e.g., for racing); the division of a meal; a series; "of course"	жесткий; грубый; сырой курс, серия; прием пищи (первое, второе), «конечно»
compare contrast	to point out similarities to point out differences	сравнивать (подчеркивать подобие) сравнивать (подчеркивать различие)
complement compliment	that which makes up or completes praise	дополнение комплимент
contemporary modern	existing at the same time as up-to-date	современный (существующий одновременно) современный (модерн)
contemptible contemptuous	vile, mean showing or feeling scorn	презренный презрительный, пренебрежительный
continual continuous	frequent, repeated (e.g., dripping tap) connected, unbroken (e.g., stream of water)	беспрестанный (капающий кран) сплошной (поток воды)

Продолжение таблицы

<i>Слова</i>	<i>Значения</i>	<i>Перевод</i>
council	an assembly	совет как собрание или организация
counsel	advice; legal adviser; to advise	совет; юридический консультант; советовать
credible creditable credulous	believable deserving praise inclined to believe; gullible	заслуживающий доверия; вероятный заслуживающий уважения, доверчивый
currant current	small berry now running, in general use; flow of water, air, electricity	маленькая ягода текущий, в настоящее время; поток воды, воздуха, электрический ток
decease disease	death illness	смерть болезнь
defective deficient	faulty lacking	с дефектом отсутствующий
defer differ	postpone be unlike	задерживать отличать(ся)
definite definitive	fixed, certain, clear final, complete, thorough	определенный, точный, ясный окончательный; решительный
deprecate depreciate	to express disapproval of to go down in value, rate less highly	выражать неудовольствие амортизировать, терять ценность
diner dinner	one who eats; a restaurant a meal	тот, кто ест; ресторан, ужин
discover invent	to find something which was always there to create or devise something new	открывать нечто имеющееся, присут- ствующее создавать или изобретать нечто новое
discreet discrete	prudent, wary separate, unconnected	осторожный, благоразумный отдельный, дискретный
disinterested uninterested	neutral, unbiased lacking interest, not interested	безучастный, равнодушный незаинтересованный
dyeing dying	coloring almost dead	окрашивание умирающий
economic economical	of finances being careful, thrifty	экономический экономный
effective effectual	having an effect; coming into operation answering the purpose	успешный; действующий отвечающий назначению
efficacious efficient	sure to produce the desired effect competent; working productively	эффе́ктивный, квалифи́цированный, производи́тельный
elicit illicit	to draw out not legal	выявлять, допытываться незаконный, запрещенный
elegible illegible	fit to be chosen indecipherable	подходящий для выбора неразборчивый, неудобочитаемый

Продолжение таблицы

<i>Слова</i>	<i>Значения</i>	<i>Перевод</i>
emigrant	one who leaves the country	эмигрант
immigrant	one who enters the country	иммигрант
eminent	prominent, distinguished	знаменитый, выдающийся
imminent	threatening near at hand	угрожающий, надвигающийся
especially	notably, particularly	особенно, в частности
specially	for a special occasion or purpose	специально, намеренно
exceptionable	objectionable	вызывающий возражение
exceptional	unusual	исключительный, необычный
fact	a truth, actual happening	факт
factor	a contributory element, cause	фактор
foregoing	preceding, gone before	предшествующий; вышеупомнутый
forgoing	giving up, abstaining from	тот, что отказывается (воздерживается) от чего-либо
formally	in a formal manner	формально, официально
formely	previously	ранее, бывший
fortuitous	happening by chance	случайный
fortunate	having or bringing good luck	удачный; удачливый
hear	to perceive sound, listen to	слышать
here	at this place	здесь
human	of man as opposed to animal or god	человеческий
humane	compassionate, kind	человечный
idle	unoccupied, unemployed	неиспользуемый
idol	an object of worship; dearly beloved or admired person	идол; предмет идеализации
idyll (idyl)	a pastoral or romantic work	идиллия
illegible	indecipherable	неразборчивый, неудобочитаемый
ineligible	not fit to be chosen	неподходящий для выбора
imaginary	of a thing that exists only in the imagination	воображаемый; мнимый
imaginative	having a high degree of imagination	обладающий богатым воображением
imply	to hint (speaker implies)	намекать; подразумевать
infer	to draw a conclusion (hearer infers)	делать заключение
impracticable	that cannot be put into effect	неосуществимый; неподатливый
impractical	not having practical skill; not suited to actual conditions	непрактичный; непригодный
industrial	of industry	промышленный; производственный
industrious	hardworking	старательный, трудолюбивый
intellectual	of the mind, having superior powers of reasoning; a person who is concerned with things of the mind (not feelings)	интеллектуальный, умственный
intelligent	clever	умный
intelligible	clear, understandable	ясный, понятный

Продолжение таблицы

Слова	Значения	Перевод
into	entering, inside (e.g. He came into the room)	вовнутрь, внутри
in to	(separate senses (e.g. He came in to tell us the news)	отдельно: вовнутрь, для того чтобы
it's its	it is or it has belonging to it	сокращ. от: это есть или это имеет принадлежащее животному (предмету)
judicial	connected with a judge or law court	судебный, судейский
judicious	having sound judgement	здравомыслящий
lead led	metal; present tense of <i>to lead</i> past tense of <i>to lead</i>	свинец; настоящее время от <i>to lead</i> прошедшее время от <i>to lead</i>
less fewer	smaller in amount smaller in number	меньше с неисчисляемыми меньше с исчисляемыми
lightening lighting	making less heavy or less dark a flash of	делать легче или светлее молния, вспышка
liqueur liquor	strong sweet drink any alcoholic drink	ликер любой алкогольный напиток
loath/ loth loathe	reluctant, unwilling to dislike greatly	не склонный, нежелающий чувствовать отвращение
luxuriant luxurious	growing profusely very comfortable; self-indulgent	обильный, пышный роскошный; потворствующий
maybe may be	perhaps e.g., it may be	возможно (это) может быть
momentary momentous	short-lived important	живущий короткое время важный
moral morale	right, virtuous; a lesson from a story mental state of confidence	мораль, нравственность; моральный моральное состояние
negligent negligible	careless small or unimportant	небрежный, беспечный незначительный
new knew	opposite of old past tense of <i>to know</i>	новый прошедшее время от <i>to know</i>
notable noticeable	worth noting easy to see, prominent	выдающийся, знаменитый заметный, приметный
observance observation	obeying, paying heed to (a rule or custom) noting, looking at	соблюдение (закона); обряд наблюдение
official officious	connected with an office; authorized meddlesome	служащий, официальный навязчивый; официозный
peace piece	opposite to war; quiet a portion or part	мир; спокойствие часть или частица

Продолжение таблицы

<i>Слова</i>	<i>Значения</i>	<i>Перевод</i>
persobal personnel	individual, private employees or staff	персональный штат работающих
principal principle	chief, most impotent truth, law, idea; code of conduct	начальник, важнейший принцип, закон
quiet quite	silent fairly, very, completely	тихий, молчаливый довольно; очень, вполне
raise(d) raze (rise) rise (rose)	to lift, make grow, increase to demolish, level to the ground to get up or go up	поднимать, увеличивать сносить; опровергать подниматься, вставать
recourse resource	"to have recourse to" (to resort to) source of supply; device; ingenuity	обращаться за помощью ресурс, средство; изобретательность
respectable respectful respective	worthy of respect showing respect relating to each in order	заслуживающий уважения демонстрирующий уважение соответствующий по порядку
review revue	survey, inspection a stage production	обзор, инспекция ревю (сценическая постановка)
right rite wright write	opposite of left or wrong; just claim or due ceremony (religious) a workman (e.g., playwright) to put words on paper	правый (во всех смыслах); исправ- лять религиозная церемония мастер (драматург) писать
rout route	a defeat a course, way, or road for passage or travel; to direct	поражение маршрут; направлять
scarce rare	of ordinary things temporarily not plentiful of thing infrequent at all times	обычные вещи, временно в дефиците вещи, редкие во все времена
sensible sensitive	showing good sense capable of feeling deeply; responsive to slight changes	имеющий развитые чувства чувствительный; обидчивый
sensual sensuous	indulging the senses relating to the senses	чувственный, сладострастный чувственный, эстетический
sociable social	enjoying company pertaining to society	общительный; совместный социальный
stationary stationery	not moving writing materials	стационарный канцтовары
straight strait(s)	not bent, direct narrow places, difficultires	прямой, узкое место, трудность
suit suite	fit; set of clothes or cards a number of things forming a series or set (e.g., rooms, furniture)	соответствовать; костюм, набор последовательная серия, гарнитур (мебели)

Окончание таблицы

Слова	Значения	Перевод
temporal	earthly (as opposed to spiritual or eternal)	светский, мирской
temporary	not permanent	временный
their there they're	belonging to them in that place; "there is" they are	их (принадлежащий им) там, туда они есть
threw through	past tense of <i>to throw</i> from one end or side to another; by means of	прошедшее время от <i>to throw</i> сквозь, посредством
thorough	complete, in detail; very careful	полный; доскональный
to too	always used except for also or in an excessive degree ("too cold")	для того чтобы также или слишком (с прилагатель- ными)
two	number	два
translucent transparent	allowing light through but not transparent that can be seen through	просвечивающийся, полупрозрачный прозрачный; откровенный
waist waste	a part of the body rubbish, barren land	талия отходы; пустыня
waive wave	to set aside, forgo (a claim, right, rule) shake or move to and fro curve(s) of water, hair, sound, etc.	отказываться (от прав, требований) волна, развеваться
weather whether	sunshine, wind, rain, etc. if	погода если
were we're where	past tense of <i>to be</i> we are in what place?	прошедшее время от <i>to be</i> мы есть где, куда, откуда?
who's whose	who is or has belonging to whom	кто есть или имеет чей
your you're	belonging to you you are	ваш вы есть

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие.....	3
1 Functions of Management — Функции менеджмента.....	5
2 Planning — Планирование	11
3 Business Management — Управление предприятием.....	16
4 Leadership — Лидерство.....	21
5 Managing Change — Управление переменами	26
6 Controlling — Контролирование	31
7 International Management — Менеджмент внешнеэкономической деятельности (Управление внешнеэкономической деятельностью)	36
8 Effective Style — Эффективный стиль	42
9 Brief text Messages — Краткие текстовые сообщения	56
10 Emails — Мейлы.....	64
11 Faxes — Факсы	70
12 Memos — Меморандумы	75
13 Minutes — Протоколы собраний.....	80
14 Business Letters — Деловые письма.....	90
14.1. Delivering Pleasant/ Unpleasant News — Сообщение приятных и неприятных новостей	97
14.2. Letter of Application — Письмо-заявление	106
14.3. Letter of Recommendation — Письмо-рекомендация.....	115
14.4. Resume (Am. E.) = Curriculum Vitae = CV (Br.E.) — Резюме.....	122
14.5. Requests — Просьбы	133
14.6. Replies — Ответы	139
14.7. Proceeding of an Order — Прохождение заказа	147
14.8. Complaints and Claims — Жалобы и рекламации	154
14.9. Credit and Collection Letters.....	164
15 Banking Customer — Банковский клиент.....	171
16 Proposals — Предложения	179
17 Short Reports — Краткие отчеты.....	188
18 Full Report — Полный отчет.....	198
19 Contracts — Контракты.....	212
Keys — Ключи к тестам	220
Использованная литература	228
Appendix — Приложения	230
Приложение I. Abbreviations — Аббревиатуры	230
Приложение II. Lexical Differences between British/ American English — Лексические различия между британским и американским вариантами английского языка	236
Приложение III. English Given Names — Английские имена	239
Приложение IV. Market Movements — Тенденции на рынке	244
Приложение V. Translator's False Friends — Ложные друзья переводчика.....	247
Приложение VI. Frequently Confused Words — Слова, которые часто вводят в заблуждение.....	249