



Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова»

Е.А. Гасаненко
О.А. Лукина

**PRACTICE YOUR BUSINESS
CORRESPONDENCE SKILLS**

*Утверждено Редакционно-издательским советом университета
в качестве практикума*

Магнитогорск
2020

УДК 802.0 (075)
ББК 81.2 Англ.

Рецензенты:

кандидат педагогических наук, доцент,
заместитель директора филиала
ОАНО ВО «Московский психолого-социальный университет»
в г. Магнитогорске
А.Ю. Воробьева

кандидат педагогических наук,
доцент кафедры языкознания и литературоведения
ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова»
А.Л. Солдатченко

Гасаненко Е.А., Лукина О.А.

Practice your Business Correspondence skills [Электронный ресурс] :
практикум / Елена Александровна Гасаненко, Оксана Анатольевна
Лукина ; ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический
университет им. Г.И. Носова». – Электрон. текстовые дан. (0,76 Мб). –
Магнитогорск : ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова», 2020. – 1 электрон.
опт. диск (CD-R). – Систем. требования : IBM PC, любой, более 1 GHz ;
512 Мб RAM ; 10 Мб HDD ; MS Windows XP и выше ; Adobe Reader 8.0 и
выше ; CD/DVD-ROM дисковод ; мышь. – Загл. с титул. экрана.

Цель данного практикума – формирование коммуникативной иноязычной компетенции студентов для решения социально-коммуникативных задач в деловой и профессиональной сферах, а также для получения необходимой информации из зарубежных источников и дальнейшего самообразования.

Практикум составлен в соответствии с рабочими программами по дисциплинам «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Деловой иностранный язык» для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.01 Экономика, 38.03.06 Торговое дело очной и заочной форм обучения.

УДК 802.0 (075)
ББК 81.2 Англ.

- © Гасаненко Е.А., Лукина О.А., 2020
- © ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный технический университет им. Г.И. Носова», 2020

Содержание

ВВЕДЕНИЕ	4
РАЗДЕЛ I MAIN BUSINESS DOCUMENTS AND BUSINESS LETTERS.....	5
РАЗДЕЛ II BUSINESS CORRESPONDENCE WRITING	34
РАЗДЕЛ III BUSINESS CORRESPONDENCE WRITING PROGRESS TEST	50
КЛЮЧИ. KEYS.....	66
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК	67

ВВЕДЕНИЕ

Практикум «**Practice your Business Correspondence skills**» составлен в соответствии с рабочими программами по дисциплинам «Иностранный язык в профессиональной деятельности», «Деловой иностранный язык» для студентов бакалавриата и магистратуры по направлениям подготовки 38.03.04 Государственное и муниципальное управление, 38.03.01 Экономика, 38.03.06 Торговое дело, а так же будет полезным для широкого круга лиц, изучающих английский язык на продвинутом этапе.

Практикум знакомит с основами деловой корреспонденции, типами деловых бумаг и этикетом делового письменного общения на английском языке.

Целью данного практикума является формирование иноязычной коммуникативной компетенции студентов для решения речевых задач в деловой и профессиональной сферах общения, а также для получения, понимания и интерпретации необходимой информации из оригинальных англоязычных источников.

Представленные материалы имеют практическую направленность и позволяют прогнозировать эффективность освоения студентами содержания практикума.

Практикум состоит из разделов по базовым темам с лексикой, текстами и заданиями, обеспечивающими необходимый тренинг по предложенным темам. Тестовый раздел представляет собой контрольно-измерительные материалы по изученным темам для проведения текущего контроля на занятиях и самоконтроля студентов. Формат практикума позволяет использовать его для аудиторной работы в группах бакалавров, магистров, аспирантов, соискателей, а также для самостоятельной работы студентов при опосредованном руководстве со стороны преподавателя.

Составители практикума уверены в вашем успешном освоении предложенного материала.



РАЗДЕЛ I MAIN BUSINESS DOCUMENTS AND BUSINESS LETTERS

В разделе представлены материалы и информация для освоения деловой документации на английском языке и английской лексики в сфере экономики.

1. Изучите названия основных деловых документов

Main business documents

- авианакладная air bill
- автодорожная накладная road bill
- агентское соглашение agency agreement, agency contract
- аккредитив letter of credit
- гарантийное обязательство guarantee certificate
- генеральный полис open cover
- график (поставок, монтажных работ) schedule (of deliveries, of erection works)
- детализированный чертеж detail drawing
- договор agreement, contract
- железнодорожная (транспортная) накладная way bill
- заказ-наряд order
- исполнительный (рабочий) чертеж working drawing
- импортная лицензия import license, import permit
- кавернот cover note, covering note
- карантинное свидетельство quarantine certificate
- коносамент bill of lading

- контракт contract
- консульская фактура consular invoice
- манифест (декларация судового груза) (ship's) manifest
- общие условия поставок general conditions of deliveries
- общие условия оказания технической помощи general conditions of rendering technical assistance
- отгрузочная спецификация shipping specifications
- предварительный счет proforma invoice
- приложение (к договору) appendix, supplement (to a contract)
- протокол испытаний inspection report, inspection certificate
- рабочие инструкции manual, set of instructions
- разрешение на отгрузку release for shipment
- сертификат (свидетельство) о прививках certificate of vaccinations
- свидетельство о происхождении certificate of origin
- сертификат о качестве certificate of quality
- складская квитанция warehouse bill
- соглашение (о поставках) contract (for deliveries)
- сопроводительное письмо covering letter
- спецификация specification
- страховой полис insurance policy
- счет invoice
- таможенная декларация customs declaration
- экспортная декларация export license

2. Виды деловых писем

В понятие «деловая переписка» входят:

- письма, в том числе электронные
- меморандумы (памятные записки)
- рекомендательные письма
- резюме
- счета
- договоры
- письмо благодарности
- запрос
- заказ
- письмо подтверждения

Структура делового письма

1. Адрес отправителя

Должен быть расположен в правом верхнем углу письма. Следует указать номер дома, улицу, код (индекс) города, город, страну, телефон.

Примечание: В американском варианте английского языка адрес отправителя, как правило, размещается в левом верхнем углу, ниже даты или в конце письма после подписи.

2. Дата

Строкой ниже после адреса пишется дата в формате *число - месяц - год*

(30 October 2011)

Если деловое письмо пишется на фирменном бланке компании, адрес не указывается, а дата проставляется в верхнем левом углу.

3. Адрес получателя

В британском английском адрес получателя пишется на той же строке, где и дата, или строкой ниже.

В американском варианте английского языка адрес получателя пишется двумя строчками ниже адреса отправителя (или даты, если адрес не пишется).

4. Приветствие

Если Вы знаете имя человека, к которому пишете письмо, приветствие подается в формате:

Dear Ms / Miss / Mrs / Mr / Dr + фамилия

При обращении к женщине используются следующие слова:

Mrs – если она замужем

Miss – если она незамужняя

Ms – если ничего не известно о ее семейном статусе, а также в обращении к незамужней женщине.

Если Вы не знаете пол адресата, можно написать полное имя, упуская титул:

Dear Hadi Jalali

Имеется несколько вариантов обращения к человеку, имени которого Вы не знаете:

К мужчине:

Dear Sir / Dear Sirs (in British English)

Gentlemen (in American English)

К женщине:

Dear Madam (in British English)

Ladies (in American English)

Если Вы не знаете, кто будет читать письмо — мужчина или женщина:

Dear Sir or Madam (in British English)

Ladies and Gentlemen (in American English)

To whom it may concern (in American English)

После приветствия ставится запятая:

Dear Sir or Madam,

или же пунктуационный знак может отсутствовать вообще:

Dear Sirs

Согласно с нормами American English - используется двоеточие:

Ladies and Gentlemen:

5. Тема делового письма

Строкой ниже приветствия размещается тема письма (British English). Чтобы выделить ее, используются слова "Subject:" или "Re:", жирный шрифт или заглавные буквы.

Dear Sir or Madam,
Subject: Order #1234/1

В американском английском тема прописывается перед приветствием.

6. Основная часть делового письма

Первое слово текста пишется с большой буквы. Текст следует выравнивать по левому краю, а после каждого абзаца пропускать одну строку. **Первый абзац** представляет собой вступление, в котором объясняются причины написания письма. В последующих абзацах более детально излагаются Ваши цели, приводится информация и т.д. **В последнем абзаце** необходимо подвести итог и описать, чего именно Вы ожидаете от Вашего адресата. Текст письма должен быть четко структурирован и создавать положительное впечатление.

7. Заключительная часть делового письма

Это эквивалент русского "С уважением.../с наилучшими пожеланиями...."

В британском английском, если Вы обращаетесь к адресату по имени (фамилии), используйте слово "sincerely", если нет - "faithfully".

Dear Ms Wexley

Dear Jane Wexley

Dear Jane Yours sincerely / Sincerely yours

Dear Sir

Dear Sirs

Dear Madam

Dear Sir or Madam Yours faithfully / Faithfully yours

В американском английском в подписи может находиться лишь "sincerely", т.к. "faithfully" не употребляется.

В электронных письмах можно использовать

Regards

Kind regards

Best wishes

Пунктуация в заключительной части делового письма - по аналогии с приветствием, разделительные знаки должны быть одинаковые.

Отступив две строчки от последнего абзаца, слева пишется Business (firm) to business (firm) Фирма фирме

Yours sincerely/ Yours faithfully

с соответствующим пунктуационным знаком,

через 4 строчки (оставляются для подписи) - имя адресата.

Кто кому может писать деловые письма?

- Business (firm) to consumer – Фирма потребителю

- Job applicant to company Заявитель на должность компании
- Citizen to government official Гражданин чиновнику
- Employer to employee Наниматель сотруднику
- Staff member to staff member Сотрудник сотруднику

По какому поводу пишутся деловые письма?

- to persuade убедить
- to inform проинформировать
- to request сделать запрос
- to express thanks выразить благодарность
- to remind напомнить
- to recommend рекомендовать
- to apologize извиниться
- to congratulate поздравить
- to reject a proposal (of cooperation) or offer (of goods) отказать от предложения о сотрудничестве или от товара
- to introduce a person or policy – представить человека или новый курс
- to invite or welcome пригласить или приветствовать
- to follow up проверить (исполнение)
- to formalize decisions закрепить решения

Стандартные Выражения в деловой переписке

1. Обращение

- Dear Sirs, Dear Sir or Madam (если вам не известно имя адресата)
- Dear Mr, Mrs, Miss or Ms
- (если вам известно имя адресата; в том случае когда вы не знаете семейное положение женщины следует писать Ms, грубой ошибкой является использование фразы “Mrs or Miss”)
- Dear Frank, (В обращении к знакомому человеку)

2. Вступление, предыдущее общение.

- Thank you for your e-mail of (date)... Спасибо за ваше письмо от (числа)
- Further to your last e-mail... Отвечая на ваше письмо...
- I apologise for not getting in contact with you before now... Я прошу прощения, что до сих пор не написал вам...
- Thank you for your letter of the 5th of March. Спасибо за ваше письмо от 5 Марта
- With reference to your letter of 23rd March Относительно вашего письма от 23 Марта
- With reference to your advertisement in «The Times» Относительно вашей рекламы в Таймс

3. Указание причин написания письма

- I am writing to enquire about Я пишу вам, чтобы узнать...
- I am writing to apologise for Я пишу вам, чтобы извиниться за...
- I am writing to confirm Я пишу вам, что бы подтвердить...
- I am writing in connection with Я пишу вам в связи с ...
- We would like to point out that... Мы хотели бы обратить ваше внимание на ...

4. Просьба

- Could you possibly... Не могли бы вы...
- I would be grateful if you could ... Я был бы признателен вам, если бы вы ...
- I would like to receive Я бы хотел получить.....
- Please could you send me... Не могли бы вы выслать мне...

5. Соглашение с условиями

- I would be delighted to ... Я был бы рад ...
- I would be happy to Я был бы счастлив...
- I would be glad to Я был бы рад...

6. Сообщение плохих новостей

- Unfortunately ... К сожалению...
- I am afraid that ... Боюсь, что...
- I am sorry to inform you that Мне тяжело сообщать вам, но ...
- We regret to inform you that... К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...

7. Приложение к письму дополнительных материалов

- We are pleased to enclose ... Мы с удовольствием вкладываем...
- Attached you will find ... В прикрепленном файле вы найдете...
- We enclose ... Мы прилагаем...
- Please find attached (for e-mails) Вы найдете прикрепленный файл...

8. Высказывание благодарности за проявленный интерес

- Thank you for your letter of Спасибо за ваше письмо
- Thank you for enquiring Спасибо за проявленный интерес...
- We would like to thank you for your letter of ... Мы хотели бы поблагодарить вас за...

9. Переход к другой теме

- We would also like to inform you ... Мы так же хотели бы сообщить вам о...
- In answer to your question (enquiry) about ... В ответ на ваш запрос
- I also wonder if... Меня также интересует...

10. Дополнительные вопросы

- I am a little unsure about... Я немного не уверен в ...
- I do not fully understand what... Я не до конца понял...
- Could you possibly explain... Не могли бы вы объяснить...

11. Передача информации

- I'm writing to let you know that... Я пишу, чтобы сообщить о ...
- We are able to confirm to you... Мы можем подтвердить ...
- I am delighted to tell you that... Мы с удовольствием сообщаем о ...
- We regret to inform you that... К сожалению, мы вынуждены сообщить вам о...

12. Предложение своей помощи

- Would you like me to...? Могу ли я (сделать)...?
- If you wish, I would be happy to... Если хотите, я с радостью...
- Let me know whether you would like me to... Сообщите, если вам понадобится моя помощь.

13. Напоминание о намеченной встрече или ожидание ответа

- I look forward to ... Я с нетерпением жду,
- hearing from you soon когда смогу снова услышать вас
- meeting you next Tuesday встречи с вами в следующий Вторник
- seeing you next Thursday встречи с вами в Четверг

14. Подпись

- Kind regards, С уважением...
- Yours faithfully, Искренне Ваш (если имя человека Вам не известно)
- Yours sincerely, (если имя Вам известно)

Рассмотрим некоторые виды деловых писем более подробно.

Приглашение на мероприятие Invitation

Деловые приглашения обычно очень кратки. Самым важным в них является правильное обращение к приглашенному, если это личное приглашение. В тексте должна содержаться необходимая информация о месте и времени проведения, а также о поводе мероприятия, если это необходимо. Если приглашение общее, обращение должно быть понятным, текст останется прежним.

<p>Dear Mr and Mrs Green,</p> <p>We cordially invite you to our Name Scholarship Reception, in honor of all the donors to the College Scholarship Fund. The reception will take place at the Rotunda, 8 pm – midnight. Sincerely, Alumni Office</p>	<p>Уважаемые мистер и миссис Грин,</p> <p>Мы с удовольствием приглашаем вас на прием по случаю вручения именных стипендий, в честь доноров стипендиального фонда колледжа. Прием состоится в Ротонде, с 8 вечера до полуночи.</p> <p>Искренне ваш, Офис по делам выпускников</p>
---	--

Рекомендательное письмо
A letter of reference, reference letter, reference

Обычно рекомендательное письмо невелико по объему, чаще всего не более одной страницы. Ценность рекомендации заключается в подписи того, кто дал рекомендацию.

Существуют общепринятые стандарты составления рекомендации:

обычно рекомендательное письмо пишут на фирменном бланке
дата обычно ставится сверху, либо справа, либо слева
после даты, обращения делаются отступы, а в начале абзаца отступа нет, текст разбивается на абзацы
текст выравнивается по ширине
в конце ставится подпись от руки

<p>Date (month/day/year) To Whom It May Concern: This is to present the description and job performance of (name) for the future work at ... While working at our office, he/she has excelled in such tasks as ... and has shown a specific aptitude for The referee is a very diligent and conscientious person, with a solid sense of responsibility. He/she also has developed considerable</p>	<p>Дата (месяц/день/год) Тем, кого это касается: Настоящее письмо представляет описание и оценку работы (имя), дано для будущей работы в ... Работая у нас в офисе, он/она отлично проявил себя, выполняя следующие задания ... и показал особые способности в Рекомендуемый является человеком очень прилежным и</p>
---	---

<p>interpersonal skills.</p> <p>The referee has shown also a good working knowledge of languages, computer, and the ability to work with great consistency and attention to detail. He/she is highly motivated individual who works well in a team, and who can also be quite independent. He/she is extremely reliable.</p> <p>The referee will be an asset to any firm.</p> <p>Signature</p>	<p>сознательным, с развитым чувством ответственности. Он/она также существенно развил навыки межличностного общения.</p> <p>Рекомендуемый показал также хорошие знания языков, компьютера и способность работать с постоянным прилежанием и вниманием к деталям. Он/она является высоко мотивированным человеком, который отлично работает как в команде, так и самостоятельно. На него/нее всегда можно положиться.</p> <p>Рекомендуемый станет ценным сотрудником любой фирмы.</p> <p>Подпись</p>
--	---

Резюме Resume, Curriculum Vitae, CV

Кроме слова *résumé*, используется сокращение CV. Произносят его просто по буквам. Эта аббревиатура используется вместо латинских слов Curriculum Vitae – описание (программа) жизни. Конечно, в данном случае подразумевается описание вашей профессиональной жизни.

Существуют общепринятые правила составления *résumé*, или CV:

в начале полностью указываются имя соискателя и контактные данные
далее следует перечисление профессионального опыта, если есть
указывается имеющееся образование
другие сведения о профессии и образовании, например, курсы повышения квалификации
публикации, выступления на конференциях, участие в проектах (если это имеет отношение к желаемой должности)
хронология выстраивается в обратном порядке, то есть вы начинаете с последнего по времени события
кратко перечисляются достоинства, то есть обосновывается

ваша профессиональная пригодность

резюме должно быть удобно для чтения, то есть отформатировано по ширине, с отступами, позволяющими легко читать текст

объем резюме не должен превышать 1-2 страниц

название – CV или résumé – пишется, но не является обязательным

Julia Khann

8 (845) 708-5555 •
Julia_Khann@yama.ru

Human Resources Management • IT Recruitment

A seasoned HR manager with extensive expertise in recruiting high-level information technology professionals. Demonstrated skill in organizational development, change management and strategic design of marketing and recruiting efforts. Strong background in management planning, budgeting, staffing and facilities designed to enhance productivity and profitability. Core competencies include:

Program Development
Benefits Administration
Preventive Labor Strategies
HR Policy Design & Administration
Succession Planning
Union Negotiations & Mediations

Employee & Labor Law
Compensation & Benefits Design
Professional Experience

FAB Associates, LLC , Moscow
SENIOR HUMAN RESOURCES CONSULTANT

2003 - Present

Recruited as Lead Consultant to standardize organizational structure for an IT Department with 500 employees of an e-commerce company with a subsequent rollout to 6,000 employees nationwide.

Led team in analysis of existing operations and development of an action plan.

Worked with Senior Management to gain support of new strategic design proposals.

Created cost justification of a \$2.5 million budget based on

savings from retention and retraining expenses.

Examined market and recruiting efforts, role and level descriptions as well as lines of communication.

Developed a standardized organizational model, which clarified authority, relationships and responsibilities within the department.

Frona Trading, Moscow

TRAINING AND DEVELOPMENT MANAGER

1998-2003

Supervised human resource functions for designated units
Prepared budgets and coordinated planning with other department managers.

Appointed to Strategic Design team to participate in broadening Quality Management programs throughout the company.

Rompo Insurance, Tomsk

CAREER DEVELOPMENT SPECIALIST

1996 - 1998

Managed training programs, career database system, and career development promotional programs.

Developed, published and managed wide-ranging programs to promote professional growth of current employees.

Designed career planning concepts, analyzed data on career mobility, and managed departmental administrative operations.

Consultant to the company's ten operating divisions.

EDUCATION

Transport University, Moscow 1998

MASTER OF ART • EDUCATION

Pedagogical University, Tomsk 1996

BACHELOR OF ART • HISTORY

Заполнение анкеты Job Application Form

Когда вам необходимо заполнить анкету, например заявление о приеме на работу, требуется понимать, что там написано и правильно заполнить соответствующие разделы. Обычно выдается бланк, где нужно вписывать свои данные. Например:

Job Application Form	Бланк заявления о приеме на работу
Post/position applied for	На какую должность хотите попасть. Пишите именно название вакантной должности, а не название профессии.
College/University/School attended	Какой колледж/университет/школу посещали. Американцы называют «школой» любое учебное заведение.
Qualifications	Квалификация. Перечислите все навыки и умения, которые считаете важными для данной должности.
Age at Graduation	Возраст по окончании учебного заведения. Пишите тот возраст, когда вы прекратили учебу.
First Job	Первая работа. Слово job означает работа, должность. Указывайте, кем именно работали.
Length of Employment at Previous job	Сколько времени проработали на прежней должности. Укажите, сколько лет и месяцев проработали на прежней должности.
Reason for Leaving	Причина увольнения. Старайтесь указывать нейтральную причину, например: Contract Expired – Истек контракт.
Interest(s)	Интересы. Укажите, что именно предпочитаете делать

	или ваши сильные стороны.
Special Skills	Особые навыки и умения. Дополнительные навыки и умения.
Other	Другое. Здесь вы можете указать, например, что предпочитаете работать по вечерам или что вам не важно, какая смена вам достанется.

Письмо-запрос Inquiry Letter

Письмо-запрос может быть составлено по разным поводам:

заказ оборудования
бронирование гостиницы и билетов
аренда помещения
размещение рекламы
запрос о возможности сотрудничества

Письмо-запрос информации (Inquiry Letter) отправляется, когда необходимо получить более подробную информацию об интересующем вас товаре или услуге.

В начале письма следует поместить название и адрес вашей компании, ниже должно идти название компании, в которую вы обращаетесь. Составить текст письма вы можете с помощью следующих стандартных выражений.

1. Официальное обращение, поскольку с адресатом вы не знакомы.	Dear Sir / Madam (Уважаемый господин/госпожа), Dear Sirs (Уважаемые господа). Обращение "Dear" обычно переводится как "уважаемый/уважаемая", а при обращении к близкому человеку как "дорогой/дорогая". Однако можно и не переводить, в зависимости от тона письма.
2. Указание источника информации о компании	With reference to your advertisement (или сокращ. – ad) in... Относительно вашей рекламы в ...

	Regarding your advertisement (или сокращенно – ad) in ... Касательно вашей рекламы в ...
3. Просьба выслать необходимые данные	<p>Could you please send me ... Не могли бы вы выслать мне ...</p> <p>I would be grateful if you could... Я был бы благодарен, если вы...</p> <p>Can you give me some information about... Можете ли вы дать мне информацию о...</p> <p>Could you send me more details... Могли бы вы выслать мне подробную информацию...</p>
4. Дополнительные вопросы	<p>I would also like to know ... Я бы также хотел узнать...</p> <p>Could you tell me whether ... Скажите, пожалуйста, ...</p>
5. Подпись	<p>Yours faithfully, С уважением, (если в обращении письма не была указана фамилия получателя)</p> <p>Yours sincerely, Искренне Ваш, (если в обращении письма была указана фамилия получателя)</p>

Независимо от предмета обсуждения, формулировки составления такого делового письма остаются схожими.

<p>Dear Sirs,</p> <p>Translation Brochure</p> <p>I should be grateful if you would send us your brochure and price list about your translation services.</p> <p>Sincerely ...</p>	<p>Уважаемые господа,</p> <p>По поводу Брошюры о переводе:</p> <p>Я был бы вам благодарен, если бы вы выслали мне вашу брошюру и прайс-лист об услугах по переводу.</p> <p>Искренне ...</p>
---	---

Ответ на запрос информации Inquiry Letter

Когда компания получает письмо с просьбой выслать подробную информацию о ее продукции, товаре или услуге, в ответном письме очень важно произвести благоприятное впечатление на потенциального клиента или партнера. Вежливый, грамотно составленный ответ обязательно будет способствовать созданию подобного впечатления.

1. Обращение	
Dear Mr, Ms	Уважаемый господин, госпожа
2. Благодарность за оказанное внимание	
Thank you for your letter of ...	Спасибо за ваше письмо от (дата) ...
We would like to thank you for enquiring about ...	Мы хотели бы поблагодарить вас за проявленный интерес...
3. Предоставление требуемой информации	
We are pleased to enclose ...	Мы с удовольствием вкладываем...
Enclosed you will find ...	В прикрепленном файле вы найдете...
We enclose ...	Мы прилагаем...
4. Ответ на дополнительные вопросы	
We would also like to inform you ...	Мы также хотели бы сообщить вам о...
Regarding your question about ...	Относительно вашего вопроса о...
In answer to your question (enquiry) about ...	Отвечая на ваш вопрос о...
5. Высказывание надежды на дальнейшее плодотворное сотрудничество	
We look forward to ...	Мы надеемся / ожидаем
hearing from you	услышать вас снова (получить от вас сообщение)
receiving your order	получить от вас заказ
welcoming you as our client (customer)	вы станете нашим клиентом
6. Подпись	

Помните, когда вы обращаетесь к человеку, имя которого вам не известно, следует писать 'Yours faithfully' , а когда указываете имя, фамилию – 'Yours sincerely',

Пример ответа на запрос информации

Jackson Brothers – наименование
фирмы-отправителя
3487 23rd Street – адрес фирмы-
отправителя
New York, NY 12009
Kenneth Beare – имя и фамилия
адресата
Administrative Director – должность
адресата
English Learners & Company –
наименование фирмы-адресата
2520 Visita Avenue – адрес фирмы-
адресата
Olympia, WA 98501
September 12, 2010
Dear Mr Beare,
Thank you for your enquiry of 12
September asking for the latest edition of our
catalogue.
We are pleased to enclose our latest
brochure. We would also like to inform you that
it is possible to make purchases online at
<http://jacksonbros.com>.
We look forward to welcoming you as our
customer.
Yours sincerely,
(Signature)
Position

Уважаемый господин Бир!

Благодарим Вас за Ваш запрос от 12
сентября, в котором Вы спрашиваете о
нашем действующем каталоге.

С удовольствием прилагаем нашу
последнюю брошюру. Мы также хотим

сообщить Вам о том, что совершение покупок онлайн возможно на сайте <http://jacksonbros.com>.

Надеемся, что Вы станете нашим клиентом.

Искренне Ваш.

(подпись)

Должность

Гарантийное письмо
Letter of guarantee, guarantee letter, letter of indemnity,
commitment letter, warranty letter

Рассмотрим формулировки, подходящие для делового письма. Слово interest в финансовых документах означает проценты.

PROMISSORY NOTE/LETTER WITH GUARANTEE	ЗАПИСКА/ПИСЬМО – ОБЕЩАНИЕ ОПЛАТЫ С ГАРАНТИЕЙ
<p>Date:</p> <p>FOR VALUE RECEIVED, the undersigned jointly and severally promise to pay to the order of ..., the sum of ... (\$...) dollars, with interest thereon at the rate of ...% per annum on the unpaid balance.</p> <p>Said sum shall be payable in the manner following:</p> <p>50% payable in advance, after both sides sign the agreement;</p> <p>50% payable after the said agreement is fulfilled.</p>	<p>Дата:</p> <p>За полученные товары (услуги) ценностью ... нижеподписавшиеся совместно и по отдельности обещают заплатить по обязательству ... сумму ... долларов, с процентами по данной сумме...% в год за неоплаченный баланс.</p> <p>Указанная сумма будет выплачена слудующим образом:</p> <p>50% авансом, после того как обе стороны подпишут соглашение; 50% выплачивается после того, как будет выполнено указанное соглашение.</p>

Рекомендации по составлению претензий Complaint letter, letter of complaint

Письмо, содержащее жалобу или претензии по качеству приобретенного товара и оказанных услуг, называется Complaint Letter.

Основная цель такого письма – передать полную информацию по возникшей проблеме. Письмо также может выступать в качестве официального документа, уведомляющего о необходимости проведения проверки и устранения неполадок.

Письмо должно содержать всю необходимую информацию, касающуюся данной услуги или товара. Напишите полное название и описание товара, дату приобретения или оказания услуги и т.д. Ваша цель – объяснить все детали, но не перегружать письмо ненужными подробностями. Кроме того, необходимо указать ваши пожелания, условия и сроки устранения проблем.

Кому адресовать данное письмо?

При приобретении товара или заключении договора, на предоставление услуг, вы получаете контактный адрес или телефон человека, который может решить все возникшие сложности.

Обычно в небольших компаниях эти вопросы решает владелец компании. В организациях среднего уровня – его заместитель или высший руководящий состав. В крупных компаниях обычно существует отдел по работе с клиентами, который занимается решением таких вопросов.

Основные части письма претензии

1. Вступление	1. Introduction
Полное имя адресата (если известно)	Name of Contact Person
Должность (если известна)	Title
Название компании	Company Name
Отдел по работе с клиентами	Consumer Complaint Division
дом, улица	Street Address
город, штат (регион),	City, State, Zip Code

почтовый код	
Уважаемый господин (госпожа) (фамилия адресата, если известна)	Dear Mr (Ms) (Contact Person) –
2. Введение, содержащее информацию о приобретенном товаре, либо услуге	2. Introduction containing information about purchased goods or services
1 июля я (приобрел, сдал в наем, арендовал, отремонтировал) (полное название товара с серийным номером или вид услуги) по адресу ... (далее указывается другая важная информация о совершенной сделке)	On the 1st of July, I (bought, leased, rented, or had repaired) a (name of the product, with serial or model number or service performed) at (location and other important details of the transaction).
Я пишу, чтобы привлечь ваше внимание к проблеме в отделе по работе с клиентами.	I am writing to draw your attention to a problem in your customer service section.
Я бы хотел выразить претензии к обращению со мной вашего сотрудника.	I wish to complaint in the strongest possible terms about the treatment I received from a member of your staff.
Я пишу, чтобы выразить недовольство продуктами, полученными сегодня утром.	I am writing to express my strong dissatisfaction with the goods I received this morning.
Я пишу, чтобы выразить недовольство качеством продуктов, заказанных на вашем сайте.	I am writing to complain about the quality of the product I purchased on-line from your website.
Я пишу в связи с негативным отношением члена вашей компании.	I am writing in connection with the negative attitude of a member of your staff.
3. Описание возникшей проблемы	3. Problem
К сожалению, ваш товар	Unfortunately, your product (or

<p>(услуга) не отвечает необходимым требованиям, так как (указывается проблема). Я разочарован, поскольку (объясняется ситуация: например, прибор плохо работает, услуга выполнена не качественно, мне предъявили неправильную сумму к оплате, что-то не было понятно объяснено, или представлено неверно, и т.д.)</p>	<p>service) has not performed well (or the service was inadequate) because (state the problem). I am disappointed because (explain the problem: for example, the product does not work properly, the service was not performed correctly, I was billed the wrong amount, something was not disclosed clearly or was misrepresented, etc.).</p>
<p>Заказанное оборудование все еще не доставлено, несмотря на то, что я уже звонил вам на прошлой неделе, и сообщил, что оно требуется немедленно.</p>	<p>The equipment I ordered has still not been delivered, despite my phone call to you last week to say that it was needed urgently.</p>
<p>Я был бы благодарен, если бы для решения проблемы вы (указываются ваши требования: вернете деньги, вернете деньги на кредитную карту, выполните ремонт, произведете обмен и т.д.). Копии документов прилагаются (приложите копии квитанции, гарантийный талон, аннулированные чеки, контракты, сведения о номере модели и серии, и любые другие документы.)</p>	<p>To resolve the problem, I would appreciate it if you could (state the specific action you want—money back, charge card credit, repair, exchange, etc.). Enclosed are copies of my records (include copies of receipts, guarantees, warranties, cancelled checks, contracts, model and serial numbers, and any other documents).</p>
<p>Я жду вашего ответа и решения по моей проблеме, и буду ждать до (укажите крайний срок), прежде чем обратиться за помощью в организацию по защите прав потребителей. Свяжитесь со мной по следующему адресу или телефону (укажите адрес и домашний и/или рабочий номера телефонов с кодом).</p>	<p>I look forward to your reply and the resolution of my problem, and will wait until (set a time limit) before seeking help from a consumer protection agency or the Better Business Bureau. Please contact me at the above address or by phone at (home and/or office numbers with area code).</p>

<p>Пожалуйста, решите эту проблему немедленно. Я жду вашего ответа не позднее завтрашнего утра.</p> <p>Я настаиваю на полном возмещении расходов, иначе я буду вынужден принять дальнейшие меры.</p>	<p>Please deal with this matter urgently. I expect a reply from you by tomorrow morning at the latest.</p> <p>I insist on a full refund otherwise I will be forced to take the matter further.</p>
<p>Если я не получу данный товар до конца недели, у меня не будет другого выбора, кроме как аннулировать заказ.</p>	<p>Unless I receive the goods by the end of this week, I will have no choice but to cancel my order.</p>
<p>Я надеюсь, вы разберетесь с этим делом немедленно, поскольку это доставляет мне серьезные неудобства.</p>	<p>I hope that you will deal with this matter promptly as it is causing me considerable inconvenience.</p>
<p>4. Окончание письма</p>	<p>4. The end of the letter</p>
<p>(если в обращении была указана фамилия получателя)</p>	<p>Yours sincerely,</p>
<p>(если фамилия адресата не указывалась или не известна)</p>	<p>Yours faithfully,</p>
<p>(ваше имя)</p>	

Фразы для составления претензий

<p>1. This is the first time in many years that we have had reason to complain and we expect that you will look into the matter without delay.</p>	<p>1. Впервые за много лет у нас появилась причина выразить недовольство, и мы надеемся, что Вы рассмотрите этот вопрос безотлагательно.</p>
<p>2. This is the first time in all our dealings with you that any mistake has occurred and we hope you will do your utmost to remedy it.</p>	<p>2. Впервые за все время наших деловых отношений произошла ошибка, и мы надеемся, что Вы сделаете все возможное, чтобы исправить ее.</p>
<p>3. We regret to inform you that</p>	<p>3. Мы с сожалением</p>

...	сообщаем Вам, что ...
4. We are surprised that we have not yet received the goods or any advice from you when we can expect delivery.	4. Мы удивлены, что до сих пор не получили ни товара, ни извещения от Вас, когда можно ожидать его доставку.
5. We regret that we have no longer use for ... now and must ask you to cancel our order.	5. Мы сожалеем, что не сможем найти применение ... в настоящее время и вынуждены просить Вас аннулировать наш заказ.
6. You have charged for returnable drums but sent disposable ones.	6. Вы включили в цену барабаны многоразового использования, а направили нам – разовые.
7. The contents are so severely dented as to be unsalable.	7. Содержимое так сильно помято, что его уже невозможно продать.
8. Although we have followed your operating instructions we are unable to obtain the performances promised.	8. Хотя мы скрупулезно следовали вашей инструкции по эксплуатации, мы не получили обещанных характеристик работы.
9. We would appreciate an early visit from your technical advisor.	9. Мы были бы признательны за скорейший приезд вашего технического советника.
10. We have had repeated breakdowns and must ask you to send an engineer.	10. У нас поломки повторились, и мы должны просить направить инженера.
11. We are 2 cases short.	11. У нас не хватает 2 мест.
12. We are disappointed that quality is not at all to sample.	12. Мы разочарованы тем, что качество не полностью соответствует образцу.
13. We are returning the broken items to you forthwith and would be	13. Мы немедленно возвращаем вам сломанные

grateful for immediate shipment of replacements.	позиции, и были бы признательны за немедленную отгрузку их замены.
14. Your shipment is already late and our import license expires at the end of the month.	14. Ваша отгрузка уже задерживается, а срок действия нашей импортной лицензии истекает в конце этого месяца.
15. to live to be desired	15. оставлять желать лучшего
16. to avoid a recurrence of such ...	16. чтобы избежать повторения такого ...
17. to give due notice of termination of contract	17. направить должным образом оформленное уведомление об окончании действия договора
18. to claim for compensation	18. требовать возмещения
19. It was never agreed that the goods should be sent in bulk.	19. Никогда не было договоренности о том, что груз будет доставлен навалом.
20. This involved us in additional expenses.	20. Это привело к дополнительным затратам с нашей стороны.
21. the additional charges incurred ...	21. дополнительные расходы были вызваны ...
22. We think that it qualifies as a breach of contract.	22. Мы думаем, что это является нарушением договора.
23. We have been put to considerable inconvenience.	23. Мы были поставлены в крайне неудобное положение.
24. It was agreed that breakage was to be paid for by the supplier.	24. Было согласовано, что за поломку заплатит поставщик.
25. We trust you will make personal investigations into the matter.	25. Мы верим, что вы лично разберетесь с этим вопросом.

26. We notice with some surprise ...	26. Мы были несколько удивлены, заметив, что ...
27. We shall be glad if you will kindly inquire into the matter.	27. Мы будем рады, если вы любезно займетесь этим делом.
28. We do not want to risk the loss of our customers.	28. Мы не хотим рисковать потерять наших клиентов.
29. Our agents have declined to sign the delivery sheet.	29. Наши агенты отказались подписывать приемо-сдаточный акт.
30. We have set the goods aside pending instruction.	30. Мы отложили эти товары в ожидании инструкций.
31. The case has reached us in damaged condition.	31. Ящик прибыл к нам в поврежденном состоянии.
32. We reserve our right to make a claim for the amount of the loss.	32. Мы оставляем за собой право выставить претензию на сумму ущерба.
33. Otherwise we shall have to turn to another supplier.	33. В противном случае мы будем вынуждены обратиться к другому поставщику.

Речевые обороты для составления исков и претензий

To claim on a person To claim against a person	Возбудить иск против физического лица
Claim in return Counter-claim	Встречное требование, претензия
Claim release	Документ об освобождении от иска в связи с оплатой такового
If any claim arise ...	Если возникнут какие-либо претензии ...
To contest (to dispute) a claim	Оспаривать иск, претензию
To abandon (release), give up a	Отказаться от требования,

claim	иска
To reject a claim	Отказать в иске, отклонить рекламацию
To repudiate claim	Отклонить претензию
To support a claim	Поддерживать иск
To acknowledge a claim To admit a claim	Признать иск, требование
To make a claim against ...	Предъявить иск, претензию кому-либо
To put in a claim for ... To lay a claim to ...	Предъявить право на ...
To file a claim	Подать (регистрировать) претензию, иск
The claim regarding shortage	Претензия о недостатке
The claim was allowed without question	Претензия была принята без возражений
To claim urgent repair of the damage	Требовать срочного ремонта повреждений
The consignor agreed to satisfy (meet) your claim	Грузоотправитель согласился удовлетворить Вашу претензию
We have made a claim against the shipper (on the shopper) for shortshipment	Мы предъявили иск грузоотправителю за недогруз
We are going to present a claim in return	Мы собираемся предъявить встречный иск
We can't accept claims on this cargo	Мы не можем принять претензии по этому грузу
They released their claim	Они отказались от своего требования
Please make (affect) payment	Просим произвести оплату
Kindly remit to ...	Просим оплатить (перевести) ...

We request for payment ...	Мы требуем оплаты ...
In default of payment ...	В случае неуплаты ...
The payment falls due on the ...	Срок платежа наступает ...
The sum has been placed to your charge ...	Сумма ... отнесена на Ваш счет
Who will reimburse our expenses?	Кто возместит нам расходы?
You cannot escape liability	Вам не избежать ответственности
You will be held (liable) for the detention	Вы будете нести ответственность за задержку
We are, therefore, holding you responsible for ...	Мы, поэтому, возлагаем на Вас ответственность за ...
We hold you responsible for the ...	Мы считаем Вас ответственными за ...
To bear responsibility	Нести ответственность
To limit responsibility	Ограничивать ответственность
To relieve of liability To discharge from liability	Освобождать от ответственности
The responsibility for the collision must be charged on the ...	Ответственность за столкновение должна лежать на ...
The responsibility rests with the shippers	Ответственность ложится на грузоотправителя
To assume liability (risk)	Принимать на себя обязательства (риск)
To hold (consider) someone responsible	Считать кого-либо ответственным

Shipowners is not responsible for the quality	Судовладелец не отвечает за качество
I have to hold your firm responsible for the ...	Я вынужден считать Вашу фирму ответственной за ...
I shall bear no responsibility for the quality ...	Я не буду нести никакой ответственности за качество...
I give you notice holding you solely responsible for ...	Я ставлю Вас в известность, что считаю Вас единолично ответственным за ...
This inevitably involves responsibility	Это неизбежно влечет за собой ответственность

<p>Dear Sirs,</p> <p>Much to our regret we have to inform you that so far we have not received a bank guarantee from you.</p> <p>In view of the above we would like to remind you of your letter of 20th May, this year, in which you asked us to change the method of payment by L/C as inconvenient owing to the difficulties and extra expenses connected with its opening.</p> <p>Understanding your difficulties, our association made you a concession and offered payment for collection terms. You accepted the proposed method of payment and undertook to submit within three weeks a first-class bank guarantee for 80% of the contract value.</p> <p>Further we authorized our representative in your country to sign an addendum to our contract providing for the change in the original method of payment. The</p>	<p>Уважаемые господа!</p> <p>С сожалением сообщаем Вам, что до настоящего времени мы не получили от Вас банковскую гарантию.</p> <p>В связи с этим мы хотели бы напомнить Вам о Вашем письме от 20 мая с.г., в котором Вы просили нас изменить аккредитивную форму расчетов в связи с трудностями и дополнительными расходами, связанными с открытием аккредитива.</p> <p>Понимая Ваши трудности, объединение пошло Вам навстречу и дало согласие на инкассовую форму расчетов. Вы приняли предложенную форму расчетов и обязались представить в трехнедельный срок гарантию первоклассного банка на 80% стоимости контракта.</p> <p>В свою очередь мы дали указание нашему представителю</p>
---	---

<p>above addendum was signed in 15th June, this year.</p> <p>After signing the addendum to the contract, our association instructed the manufacturing works to start shipping the spare parts to the port.</p> <p>However, as we are still without your bank guarantee we have had to suspend the shipment of the above spare parts. At present more than 500 tons of spare parts are at the port and the expenses on their storage will be charged to your account.</p> <p>We urge you to inform us immediately when the bank guarantee will be submitted and ask you to confirm your consent to cover the expenses on the storage of the spare parts kept at our port.</p> <p>Yours faithfully,...</p>	<p>в Ваше стране подписать дополнение к нашему контракту во изменение первоначальной формы расчетов. Вышеуказанное дополнение было подписано 15 июня с.г.</p> <p>После подписания дополнения к контракту, наше объединение разрешило заводу-изготовителю начать отгрузку запасных частей в порт.</p> <p>Однако, так как ваша банковская гарантия до настоящего времени нам не представлена, мы были вынуждены приостановить поставку вышеуказанных запасных частей. В настоящее время в порту находится более 500 тонн запасных частей, и расходы по их складированию будут отнесены на Ваш счет.</p> <p>Мы просим Вас незамедлительно сообщить нам, когда будет представлена банковская гарантия, и подтвердить согласие оплатить расходы по хранению запчастей в порту.</p> <p>С уважением,...</p>
--	--

Электронное сообщение E-mail

Электронное сообщение (e-mail) пишется в специальных программах. В шапку входят следующие элементы: адрес отправителя (появляется автоматически); адрес получателя (должен указываться обязательно); адреса лиц, которым отправляются копии письма; указание на тему сообщения.

Дата указывается программой автоматически. Далее следует текст письма и подпись. Стиль текста менее официален по сравнению с деловым письмом, а правила оформления – менее строгие.

<p>From: fred@BFM.co.uk To: bob_jones@isp.co.uk</p>

Сс:

Subject: fulfilling your order

Thanks for your e-mail of April 26. I'm sorry, but we can't fulfil your order by May 15. We'll need two more weeks to finish producing the last lot.

I see you haven't paid the invoice yet. We won't be able to deliver until you pay. Please deal with it a.s.a.p.

Best wishes

Факс

Fax

Факс (fax) похож на деловое письмо, но оформляется более кратко и свободно. Он может быть напечатан на фирменном бланке, содержащем реквизиты компании. В шапке указываются номера факсов и имена составителя и адресата, дата, тема, количество страниц, включая первую (cover sheet).

Допускается не использовать приветственную фразу, т.к. имя получателя указано в шапке факса. Далее следует текст сообщения, заключительная фраза вежливости и блок подписи. Язык факса часто менее официальный, но всегда необходимо учитывать ситуацию общения.

Handenbergstr.

19, 10623 Berlin

NOVEDIA media solutions

Tel. no.: ++49(0 30) 31 18 89-0

Fax. no.: ++49(0 30) 31 18 89-19

FAX

To: Manfred Müller From: Julian Kroll

Company: LogCom GmbH Department: Marketing

Fax no.: (030) 22 12 1-18 Fax no.: 31 18 89-19

Date: 14 May 20--

Pages: 8 (including cover sheet) Dear Mr. Müller

Thank you for your interest in our company.

Attached you will find a copy of our company's brochure which shows our range of services.

Mr. Kittler (31 18 89-10) would be glad to provide any further information you may require.

Sincerely,

J Kroll

Julian Kroll

РАЗДЕЛ II
BUSINESS CORRESPONDENCE WRITING

Задание 1. Расположите части делового письма в правильном порядке

	This is to acknowledge receipt of the housing contract that I requested.
--	--

	Thomas R. Hood
--	----------------

	September 22, 2016
--	--------------------

	Yours truly,
--	--------------

	ABC Corporation 132 Long Street Cottown, CA 88668
--	---

	Thomas R. Hood Associates Fourth and Pine Streets Los Angeles, CA 88888
--	---

	Dear Sir:
--	-----------

Задание 2. Составьте деловое письмо из предложенных частей

Dear Sirs,

With reference to your advertisement in yesterday's «New York Times», could you please send me a copy of your latest catalogue. I would also like to know if it is possible to make purchases online.

September 12, 20____

Jackson Brothers
3487 23rd Street
New York, NY 12009

Yours faithfully,

Kenneth Beare
2520 Visita Avenue
Olympia, WA 98501

at a loss	в растерянности, в недоумении, в затруднении
supplementary	дополнительный, добавочный
take account	принять во внимание, учитывать
trial order	пробный заказ
in abeyance	в состоянии ожидания, неопределенности
pending	находящийся на рассмотрении, ожидающий решения
discrepancies	расхождения, разногласия

Письмо претензия
Letter of _____

A large rectangular box containing 25 horizontal lines for writing a letter of complaint.

Буду признателен, если письмо с подтверждением будет направлено мне немедленно по факсу (666-6666) или почтой, с тем чтобы я мог продолжить осуществление своих планов. Искренне,	(666-6666) or mail so that I could proceed with my plans. Sincerely,
--	---

Используйте в своем письме следующие слова и выражения:

Dear	Дорогой или Уважаемый (в зависимости от тона письма)
via phone, over the phone	по телефону
registration fee	регистрационный сбор
charge on credit card	списать с кредитной карты
formal confirmation letter	официальное письмо с подтверждением
seat	место (в театре, самолете и т.д.), здесь: участие в мероприятии
as yet	до сих пор, до настоящего времени
right away	немедленно
proceed with plans	продолжить осуществление планов

Письмо подтверждение
Letter of _____

A large rectangular box containing 25 horizontal lines for writing.

<p>office address. We believe that you will be very comfortable in your hotel. It is one of the best in the city and we have reserved you the Executive Suite. If you need anything else for your trip that we haven't covered, please give us a call immediately so we can make further arrangements. We at Smarts Inc. look forward to seeing you.</p> <p>Sincerely, ...</p>	<p>остается открытым – точно как Вы просили. Авиакомпания направит билеты почтой непосредственно на адрес Вашего офиса. Мы считаем, что в Вашем отеле Вы будете себя чувствовать очень комфортно. Это один из лучших отелей города, и мы забронировали для Вас номер-люкс. Если Вам необходимо для Вашей поездки что-нибудь еще, что мы не охватили, то, пожалуйста, позвоните нам немедленно, с тем чтобы мы могли сделать дополнительные приготовления. Мы в Смартс Инк. с нетерпением ждем встречи с Вами.</p> <p>Искренне,...</p>
--	---

Используйте в своем письме следующие слова и выражения:

Dear	Дорогой или уважаемый (в зависимости от тона письма)
accommodation	помещение, жилье
arrangement	организация, приготовление, договоренность
team	команда, группа
our site	наше место
details	детали, подробности, подробная информация
book	заказывать, бронировать
flight	авиарейс
return flight	обратный авиарейс
airline	авиакомпания
Executive Suite	номер-люкс
cover	покрыть, охватить
look forward	ждать с нетерпением

Письмо подтверждение
Letter of _____

A large rectangular box containing 25 horizontal lines for writing.

Используйте в своем письме следующие слова и выражения:

Gentlemen	Господа
an order	заказ
reference	рекомендация
venture to ask you	хотелось бы узнать
trustworthy	заслуживает доверия
be gratefully appreciated	быть признательными
strictly confidentially	строго конфиденциально
enclose	прилагать
courtesy	любезность

Письмо запрос

Letter of _____

Lined writing area for the letter request.

РАЗДЕЛ III

BUSINESS CORRESPONDENCE WRITING PROGRESS TEST

Задание 1

Write the dates according to the rules.

1st March, 1947; 15/12/1944; 3/10/1971 (USA); 27/10/1980;
6/2/1978 (UK);
5/7/2002 (USA); 2nd April, 1994; 9/3/1942 (USA)

Задание 2

Match the opening of the letter on the left with its closing on the right.

- | | |
|---------------------|---------------------|
| 1. Dear Gentlemen | a. Best wishes |
| 2. Dear Miss Smith | b. Yours sincerely |
| 3. Dear Ms. Black | c. Yours faithfully |
| 4. Dear Sirs | |
| 5. Dear Madam | |
| 6. Dear Mr. Green | |
| 7. Dear Ann | |
| 8. Dear Mrs. Wilson | |
| 9. Dear Jack | |

Задание 3

Match the Russian word-combinations on the left with their English equivalents on the right.

- | | |
|---|-----------------------|
| 1. в дополнении к | a. Yours faithfully |
| 2. в целом | b. in response to |
| 3. быть благодарным | c. as requested |
| 4. в добавлении, к тому же | d. with reference to |
| 5. ожидать с нетерпением | e. Yours sincerely |
| 6. с уважением, искренне
Ваш | f. enclose |
| 7. с уважением,
преданный Вам | g. Best wishes |
| 8. в ответ на | h. in accordance with |
| 9. наилучшие пожелания | i. look forward |
| 10. прилагать, вкладывать
в тот же конверт | j. be kind |
| 11. ссылаясь на | k. on the whole |
| 12. в соответствии с | l. in addition |
| 13. согласно просьбе | m. further to |
| 14. быть любезным | n. be obliged |

Задание 4

Phrases for personal and business letters are jumbled up. Put letter B for expressions used in business letters and letter P for personal ones.

1. I hope all is going well.

2. I will be obliged if you could.

3. Thanks for your letter.

4. Why don't we ...

5. I would appreciate if you could...

6. How are you?

7. Dear Uncle Pete,

8. I would be very grateful to you for ...

9. I am writing to enquire about...

10. With reference to...

11. My best regards to John.

12. Further to...



Задание 5

Find odd word or expression in the following word chains.

1. a) Best wishes b) Best regards
 c) Missing you d) Yours sincerely
2. a) further to b) appreciate
 c) fondly d) in reply to
3. a) enclosed b) as you asked
 c) Hi d) Thanks for your letter.
4. a) Dear Sir b) Dear Ms Green
 c) Gentlemen d) Dear Alice
5. a) in addition b) What's the news?
 c) As requested d) According to

Задание 6

Choose the proper variant.

1. We have received your letter _____ 2 September.
a. from b. of c. on
2. We are _____ for your letter.
a. obliged b. enclosed c. confirmed
3. In _____ to your letter we inform the following.
a. accordance b. addition c. response
4. Please find _____ the copy of the contract.
a. obliged b. appreciated c. enclosed
5. The goods were sent _____ with our contract.
a. in addition b. in accordance c. in response
6. _____ to your letter we would ask you to send us
the light of goods wanted.

a. In accordance b. Referring c. On the whole
7. I am writing in _____ with your telephone call.
a. reference b. addition c. connection
8. We very much _____ your hospitality.
a. appreciate b. look forward c. are kind

Задание 7

Fill in the blanks with the proper preposition.

1. _____ reply _____ your letter _____ 13 September we are glad
to inform you that the terms of the contract have been approved.
2. The contract was signed _____ 22 February.
3. According _____ your request we sent you our price list enclosed.

4. _____ reference _____ our telephone conversation we confirm the following.
5. We are obliged _____ your letter _____ 7 May.
6. _____ accordance _____ the contract the goods will be delivered _____ 25 March.
7. Further _____ our previous letter we are glad to send samples of our goods.
8. We look _____ _____ seeing you again.

Задание 8

Read and translate the words in the box. Fill in the blanks with the corresponding words. There is one extra word in the box.

accept	acknowledge
forward	
hesitate	response
sincerely	

Dear Miss Mint,

In 1) _____ to your letter of January 21, I am pleased to confirm that we are ready to accept your order and to business with your company. We 2) _____ receipt of your order № 5478. It is being processed at the moment and will be delivered to you within a week.

We are looking 3) _____ to pleasant business relations with your company. If you require any further information, please do not 4) _____ to contact us.

Yours 5) _____,

Anna Black

Задание 9

There are 7 mistakes in the letter. Find the mistakes and rewrite the letter correctly.

114965
Kingdom
2012

8 Oxford St.
London
United
5th October,

Dear Miss Ann Smith,

Thank you for the letter from the 23 September. We are glad to know that your sister has got married. Our best congratulations.

Further to our holiday, everything is all right. We are swimming and sunbathing a lot. Yesterday we went on an excursion to the mountains. The trip was interesting and we saw a lot of beautiful places.

We are going to return on 14 October. I hope the flight will not be tiring.

Do not hesitate to contact us.

Yours faithfully,

Helen

Задание 10

Some of the parts of the letter are omitted. Fill in the spaces with the proper variants.

Dear Mr. Barlow,

I am writing 1) _____ my forthcoming visit to London.

My trip begins on 4 February and lasts till 15 February. 2)

_____ our telephone conversation, I would like to add that my two colleagues, Mr. Ivanov and Mr. Petrov, will accompany me. I

would be 3) _____ if you could book two single rooms for them in the same hotel I will stay in.

If you require any further information please 4) _____ .

5) _____,

Peter Limonov

Задание 11

11.1. Put the parts of the addresses in the correct order.

1) 10/ Garston Road/ Worldwide Dealers Ltd./ Mr R. Stevenson/ Australia/ Melbourne;

2) 75/ Mathews & Wilson/ Scotland/ Ladies' Clothing/ General Manager/ High Street/ Glasgow;

3) Chicago/ Illinois/ USA/ 300/ Lincoln Place/ The Modern Machine Tool Corporation;

4) 36/ Canada/ Messrs. Williams & Werner Ltd./ Toronto/ Tower Street/ 4JS;

5) Messrs. Jones & Company/ William B. Brown/ 5/ Queensland/ Managing Director/ Brownside/ Australia/ Green Street;

6) 1326/ Davenport/ Midwest Division/ John/ President/ Market Street/ Iowa/ B. Green/ Paint Company/ American;

7) 11/ WI 53405/ United Packaging/ East Shore Drive/ Ms/ Marketing Coordinator/ Wisconsin/ USA/ Alison Freeman/ Green Bay/ Inc.;

8) Sales Manager/ Canberra/ Liverpool Street/ Mr/ Independent Products/ 18/ R.G. Flinders/ AUSTRALIA/ Pty/ NSW 2170.

11.2. Write your address in English.

Задание 12

12.1. What will you start a letter with, i.e. what greeting will be appropriate in each case, if you are writing it to:

a) a British firm you do not know very well;

b) Mr. J. Blake, your old trade partner;

c) the company's President who is a woman;

d) the Head of the Export Department of Sport Shoes Manufacturers whose name is Barbara Doe;

e) International Office Equipment Inc., an American corporation.

12.2. How will you finish the letter, i.e. What complimentary close will you choose?

Задание 13

Match the formal and informal phrases. Then cover the right column and try to remember the formal equivalent for each phrase on the left.

- | Informal | Formal |
|--|--|
| 1) Sorry about the late delivery. | a) Please do not hesitate to contact us. |
| 2) If you need more information... | b) We received delivery this morning. |
| 3) Best regards. | c) I would be grateful if you could... |
| 4) in a different envelope | d) Please find enclosed... |
| 5) Sorry about the mistake. | e) Dear Madam/Dear Ms Clove |
| 6) I'm sorry, but it's not possible. | f) Please acknowledge receipt of the parcel. |
| 7) soon | g) I look forward to seeing you. |
| 8) Could you...? | h) We would be pleased to offer you a 5% discount. |
| 9) Just call the office. | i) We would like to apologise for the delay. |
| 10) Thanks for your letter of... | j) under separate cover |
| 11) We got it this morning. | k) in the near future |
| 12) Can't wait to see you. | l) We regret to inform you that we are unable to... |
| 13) Dear Marge | m) Could you please give this matter your immediate attention? |
| 14) Let me know if you get the parcel. | n) I look forward to hearing from you. |
| 15) Could you find out what is going on? | o) We are writing to thank you for your letter dated... |
| 16) Please send us your samples. | p) Yours faithfully/ Yours sincerely, |
| 17) I hope to hear from you. | q) I would be grateful if you could send us some samples. |
| 18) We will give you a 5% discount. | r) Should you require further information... |
| 19) Here is a copy of... | s) Please accept our apologies for any inconvenience this may have caused. |

Задание 14

Match the phrases in the right column with the corresponding parts of the letter and their number in the layout.

- 1) The enclosures
- 2) The date
- 3) The sender's address
- 4) The body of the letter
- 5) The complimentary close
- 6) The reader's address
- 7) The subject line
- 8) The signature block
- 9) The greeting

- a) I look forward to hearing from you. Yours faithfully,
- b) 24 March, 20--
- c) Dear Sir/Madam,
- d) Interphone Inc.
1677 Sea Harbor Drive Orlando, Florida 35509 USA
- e) With reference to our letter of 2 March 20--
- f) Enc: 1 page
- g) J HUTTON
J. Hutton Sales Manager
- h) Mr. M. Al Jahalma Managing Director Arabian Electronics
PO Box 26180 Manama Bahrain
- i) Re: Our order of precise electronic equipment

1	_____

2	_____

3	_____

4	_____

5	_____

6	_____

7	_____

8	_____

9	_____

Задание 15

Put the parts of the letter in the correct order and rewrite it in the block style.

a) Attention: Mr N. Conshiwan

b) Bangkok

c) 3 August, 20--

d) Thailand

e) Dear Mr N. Conshiwan

f) P. Morgan

g) Your Ref:

h) Manager

i) Please send us your catalogue with sizes

j) Re: Enquiry for National Dresses

k) International Trading Company

l) Our Ref: PM/ma

m) Intercontinental Hotel Group

n) Telephone: 487-6591
Telex: 79436
Telefax: (039) 3673

o) Yours sincerely

p) We are opening a shop of national Asian dresses and fabrics of female and male national clothes of Thailand in one of our hotels.

Lined writing area with 30 horizontal lines.

Задание 16

Look at the texts from three faxes that contain easily confused words and choose the correct or most appropriate words.

1) I am writing with (1) connection / reference / regarding to our telephone conversation this morning about your order 7895LG. I must (2) regret / apologise / sorry for the delay in processing this order. I can now confirm that the goods have been shipped and should (3) arrive / reach / deliver you within 10 working days. We have taken special (4) care / attention / caution to make sure that the items are exactly as you requested.

Once again, please (5) take / have / accept our apologies. If you have any further questions, do not(6) stop / fail / hesitate to contact me again.

2) I was (7) sorry / unhappy / afraid to hear about the damage to the products that you received this morning. However, I am(8)afraid / apologise / regret that we cannot(9) accept / except / have responsibility in this(10) topic / material / matter. All our products are(11) controlled / checked / looked very carefully before leaving the factory, and the damage in this case must have been caused in transit. I (12) propose / suggest / tell that you contact the shipping company directly about possible compensation. In the meantime, we can ship the same order to you again, if it would help. If you give us a firm instruction to do so (13) until / by / within the next few days, it should reach you(14) until / by / within the end of the month.

3) I am writing to you (15) affecting / connecting / concerning the meeting that we(16) combined / appointed / arranged for this Friday. I am afraid something urgent has come up and I will not be able to attend. Can we(17) cancel / postpone / schedule the meeting until next week? I can make any time Wednesday or Thursday. I apologise for any (18) disadvantage / inconvenience / unfortunate this may cause, and I (19) look forward / wait / anticipate to (20) hear / hearing / know from you.

Задание 17

Fill in the gaps in the fax with the words and phrases below.

FAX TRANSMISSION

From	_____1_____5_____	Line Warehouse
_____2_____	Bill Phillips	Attention _____6_____
Fax No.	_____3_____7_____	(0)717 209 413
_____4_____	3 Jan. 20--	Number of pages _____8_____

_____9_____
_____10_____ are arriving from Glasgow in 4 weeks. I have telexed _____11_____ of payment and transportation _____12_____. Please prepare space for _____13_____.
_____14_____

- a) Date
 - b) confirmation
 - c) Kate Evans
 - d) 1 (one)
 - e) To
 - f) Sender
 - g) (0)717 565 903
 - h) Dear Kate
 - i) consignment
 - j) Best regards
 - k) 160 units
 - l) costs
 - m) Fax No
 - n) Tonnage Ltd., London
- Задание 18

Put the parts of the fax in order and rewrite it with the correct layout.

- a) ...the choice is much greater and I need to know the exact measurements that are asked for on the bottom left side.
- b) However I have done a bit of guesswork and am replying as best as I can.
- c) VAT is payable in the EEC, unless you have a commercial TVA number.
- d) In this case, could you please complete page 2 of the order form as...
- e) Re: Fender
- f) Date 03/11/20--
- g) Best regards
- h) The maximum overall length of a fender is 1,790mm.
- i) Pages: 1
- j) Unfortunately your fax was received with several blank areas.
- k) To: Sally Hansen
- l) The minimum inside width of a fender is 1,250mm.
- m) From: Robin Grape
- n) Once you fill in the details on the form, I can calculate exactly what you require.
- o) Fax: 0608 70 85 88
- p) The transport cost to Manchester is £250+VAT.
- q) If the fender you require is greater than this, you will need to use the large order form.

9) I need to send an answer to that message, so I'll use _____.
10) I'll have to finish that e-mail later, that's why I'll store it in _____.

- | | | |
|----------------------|---------------|------------|
| a) address book | f) inbox | k) forward |
| b) new msg/ new mail | g) drafts | l) at |
| c) send & receive | h) small | m) reply |
| d) dot | i) sent items | |
| e) capital | j) outbox | |

Задание 20

Read the e-mail exchange and put two words into each gap.

1) Kate, I've attached the sales figures for Q3, as requested. You'll see that we're up 6%!

Things are really taking off in Central Europe. By the way, are you going to the conference?

2) (Kate has used the 'Reply' button so she includes the text of the e-mails she received.)

Kate, I've attached the sales figures for Q3, as requested. Sorry, Peter, you forgot to send ___1___. Can you send it again?

You'll see that we're up 6%! Things are really taking off in Central Europe. Great news. Do ___2___ 6% increase for the quarter or for the whole year?

By the way, are you going to the conference?

___3___? The sales conference in Istanbul next month or the International Plastics

Convention in Slough?

3) Sorry about that, Kate. Here it is again. Let ___4___ if you get it. I meant 6% for the quarter! Head Office are very pleased.

What do you mean 'Which conference?!' I was talking about the sales conference, of course. But are ___5___ it's in Istanbul?

4) Okay, I've got the attachment this time. But you'll never believe it – I can't ___6___!

Can you check that you saved it properly?

I thought the conference was in Istanbul, but I may ___7___. I'll check and get back ___8___.

Anyway, I can't go this year – Cathy is going instead.

If it has been too difficult, here are all the words you need:

- a) attachment d) be g) sure j) conference m) it

b) know e) me h) to k) mean n) open
c) the f) which i) wrong l) you (x3)

Задание 21

Read the e-mail correspondence and put one word into each gap.

I've written down some thoughts about the Beta project – it's __1__ as a Word doc. I'm circulating it to all line managers. __2__ me know what you think. I'm afraid you __3__ to send the attachment. Can you send it __4__ ?

There's a couple of things I'd like you to focus on. First is the timing. I'm not sure what you mean __5__ 'timing'. The time before the project starts, or the time the project will actually take once it's started? Then there's the question of marketing costs. I know Daniel produced some detailed figures on this some time ago. Have you __6__ to him?

Finally, feasibility. I don't understand this __7__ . Can you explain in a little more __8__ ? I'd like your comments by the end of next week at the __9__ .

Okay, I'll try to get them __10__ to you by then. One last thing – I think you need to copy Lila on her __11__ . I may be __12__ , but I think she's now involved from the Latin America end.

Задание 22

Sort out the sentences so as to get three e-mails.

- 1) We have checked our files and they show that you didn't renew your maintenance contract last year.
- 2) We're having our company meeting in two days, and I will let you know what progress we make.
- 3) Please check your records re the invoice sent to me on July 15th.
- 4) There seems to be a mistake in the amounts charged for the freight.
- 5) It appears that you didn't follow the manufacturer's instructions.
- 6) Meanwhile fax me the documentation to review.
- 7) It was great seeing you in Paris!
- 8) Please e-mail me your findings.
- 9) Unfortunately this means that you won't be able to claim for this repair.
- 10) Thanks for your e-mail.
- 11) Thanks so much for your help, and the terrific meal in Montmartre.
- 12) Sorry I took so long to reply.
- 13) Our Service Department will contact you soon to arrange a time for our engineers to visit.

КЛЮЧИ. KEYS

Задание 1

1 March, 1947; 15 December, 1944; 10 March, 1971; 27 October, 1980;

6 February, 1978; 7 May, 2002; 2 April, 1994; 9 September, 1942

Задание 2

1c, 2b, 3b, 4c, 5c, 6b, 7a, 8b, 9a

Задание 3

1m, 2k, 3n, 4l, 5i, 6e, 7a, 8b, 9g, 10f, 11d, 12h, 13c, 14j

Задание 4

1P, 2B, 3P, 4P, 5B, 6P, 7P, 8B, 9B, 10B, 11P, 12B

Задание 5

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

Задание 6

1b, 2a, 3c, 4c, 5b, 6b, 7c, 8a

Задание 7

1 in, to, of; 2) on; 3) to; 4) With, to; 5) for, of; 6) In, with, on; 7) to; 8) forward to

Задание 8

1. response; 2) acknowledge; 3) forward; 4) hesitate; 5) sincerely

Задание 9

8 Oxford St.
London

114965

United

Kingdom

5 October,

2012

Dear Miss Smith,

Thank you for the letter of 23 September. We are glad to know that your sister has got married. Our best congratulations.

As for our holiday, everything is all right. We are swimming and sunbathing a lot. Yesterday we went on an excursion to the mountains. The trip was interesting and we saw a lot of beautiful places.

We are going to return on 14 October. I hope the flight will not be tiring.

I am looking forward to hearing from you.

Best wishes,

Helen

Задание 10

1. in connection with 2. Further to 3. very much obliged
4. do not hesitate to contact me 5. Yours sincerely

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Brieger, N. BEC Vantage Masterclass Upper-Intermediate: Workbook / Nick Brieger, Jeremy Comfort. – OUP, 2003.
2. Brittey, L. E-mail@nd Business Letter Writing =E-маили деловая переписка:
3. Eck, V. Bürokorrespondenz Englisch = Деловая переписка на английском языке: Учеб. пособие / Вера Экк, Саймон Дреннан; пер. с нем. – М.: Астрель: АСТ, 2005.
4. Emmerson, P. Email English / Paul Emmerson. – Macmi Ilan Publishers Limited, 2004.
5. Evans, V. Successful Writing Proficiency: Student's Book / Victoria Evans. – Express Publishing, 1998.
6. Littlejohn, A. Company to Company: Student's Book / Andrew Littlejohn. – RELOD, 1993.
7. Murdoch-Stern, S. Communiquer en anglais: contacts par téléphone, fax, mail, courrier = Общение на английском: телефон, факс, E-mail, деловая переписка: учеб. пособие / Серена Мёрдок-Стерн; пер. с фр. – М.: Астрель:
8. O'Driscoll, N. BEC Vantage Masterclass Upper-Intermediate: Coursebook / Nina O'Driscoll, Fiona Scott-Barrett. – OUP, 2003.
9. Арнольд, И.В. Стилистика современного английского языка. [Текст]: учеб. для вузов / И.В. Арнольд. - 4-е изд., испр. и доп. - М.: Флинта: Наука, 2002. - с. 384.
10. АСТ, 2006.
11. Баранцев, Р.Г. Люди в письмах. Деловые и дружеские. Т 1. М., 2009 - с. 89.
12. Бидагаева, Ц.Д. Деловое письмо на английском языке: учеб. пособие для студентов экономических и гуманитарных специальностей, дополнительной программы «Переводчик в сфере профессиональной коммуникации» / Ц.Д. Бидагаева. – Улан-Удэ: ВСГТУ, 2004.
13. Брандес, М.П., Проворотов В.И. Предпереводческий анализ текста. Учеб. пособие. - 3-е изд., стереотипное. - М.: НВИ-ТЕЗАУРУС, 2003. С. 36
14. Вешкин, Г.В. Языки общения и функциональные стили (в их отношении к тексту) // Слово и контекст: Филологический сборник к 75-летию Н.С. Валгиной. - М.: МГУП, 2002. - С. 35-67.
15. Гуринович, В.В. Деловая переписка на английском языке: учеб.-справ. пособие / В.В. Гуринович. – Мн.: Харвест, 2004.
16. Дорошенко В.Ю. Коммуникативная обусловленность функционально-стилистических особенностей делового английского языка: Автореф. дисс. канд. фил. наук. С.-Пб., 1995. - 17 с.
17. Драбкина И.В. Прагмалингвистические аспекты письменного делового общения (на материале англоязычных текстов контрактов и деловой корреспонденции). Самара-2001.

18. Израилевич, Е.Е. Деловая корреспонденция на английском языке / Е.Е. Израилевич. - М.: ЮНВЕС, 2003. - 496 с.
19. Касаткина, К.А. Профессионально-ориентированное обучение переводу с листа текста делового письма студентов языковых факультетов вузов: дис.... канд. пед. наук / К.А. Касаткина. - Тольятти, 2000. - 217 с.
20. Касаткина, К.А., Косс, Е.В. Перевод делового письма (английский язык): учеб. пособие. - ТГУ, Тольятти, 2009. - 5-24 с.
21. Кинг, Ф.У. Коммерческая корреспонденция на английском языке: Курс для изучающих английский язык как иностранный: учеб. пособие / Ф.У. Кинг, Д. Энн Кри; рус. пред., англо-русский глоссарий, примечания Н. Крупнова. - М., 2003. - 301 с.
22. Котий, Г.А. Деловые письма на английском языке: образцы с переводом на русский язык: Практич. пособие / Г.А. Котий, В.Р. Гюльмисаров. - М.: 1-аяФедерат. Книготорг. Компания, 1998.
23. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. - 5-е изд., перераб. и доп. - М.: Ось-89, 2004 - 74 с.
24. Кузнецов И.Н. Деловое письмо. М., 2007 - 196 с.
25. Кутний, Е.А. Бизнес-корреспонденция на английском языке: пособие / Е.А. Кутний. - М.:Изд-воАСТ; Харьков: Торсинг, 2002.
26. Лукьянова, Л.А. Настольная книга бизнесмена (Курс английского языка по коммерческой деятельности и формам деловой коммуникации)/ Л.А. Лукьянова. - М.: ГИС, 2001. - 276 с.
27. Практич. руководство / Линн Бриттни; пер. с англ. - М.: Изд-воАстрель:Изд-воАСТ, 2004.
28. Радченко В.В. Структурно-семантические особенности пространства текстов деловой коммуникации // Университетские чтения - 2004. Материалы научно-методических чтений ПГЛУ. - Часть I. - Пятигорск: ПГЛУ, 2004. - С. 130-132.
29. Рогожин М.Ю. Документы делового общения - М.: Издательство "РДЛ", 2001 - 208 с.
30. Седов К.Ф. Жанр и коммуникативная компетенция / К.Ф. Седов // Хорошая речь / под ред. М.А. Кормилициной и О.Б. Сиротининой. - Саратов, 2001. - С. 107 -118.

Учебное текстовое электронное издание

**Гасаненко Елена Александровна
Лукина Оксана Анатольевна**

**PRACTICE YOUR BUSINESS
CORRESPONDENCE SKILLS**

Практикум

0,76 Мб

1 электрон. опт. диск

г. Магнитогорск, 2020 год
ФГБОУ ВО «МГТУ им. Г.И. Носова»
Адрес: 455000, Россия, Челябинская область, г. Магнитогорск,
пр. Ленина 38

ФГБОУ ВО «Магнитогорский государственный
технический университет им. Г.И. Носова»
Кафедра иностранных языков по техническим направлениям
Центр электронных образовательных ресурсов и
дистанционных образовательных технологий
e-mail: ceor_dot@mail.ru