

Зміст

| | |
|--|-----|
| ПЕРЕДМОВА | 2 |
| ВСТУП | 3 |
| РОЗДІЛ 1. ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ | |
| 1.1. Лексичні і синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю..... | 4 |
| 1.2. Письмовий переклад ділової кореспонденції | 7 |
| РОЗДІЛ 2. АНГЛІЙСЬКА МОВА І МІЖНАРОДНИЙ БІЗНЕС | |
| 2.1. Глобалізація | 12 |
| 2.2. Корпоративна культура | 15 |
| 2.3. Типи поведінкової культури в різних країнах | 18 |
| РОЗДІЛ 3. ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ | |
| 3.1. Британський діловий етикет: основні принципи і цінності | 22 |
| 3.2. Діловий етикет в США | 26 |
| РОЗДІЛ 4. ВЛАШТУВАННЯ НА РОБОТУ | |
| 4.1. Резюме | 32 |
| 4.2. Супровідний лист | 47 |
| 4.3. Співбесіда | 52 |
| РОЗДІЛ 5. ДІЛОВА КОРЕСПОНДЕНЦІЯ | |
| 5.1. Структура ділових листів | 59 |
| 5.2. Службові записки, повідомлення по факсу, електронна пошта | 64 |
| 5.3. Види ділових листів | 70 |
| РОЗДІЛ 6. ТИПИ КОМПАНІЙ В АНГЛОМОВИХ КРАЇНАХ І ЇХ СТРУКТУРА | |
| 6.1. Типи компаній в Великобританії | 83 |
| 6.2. Типи компаній в США | 85 |
| 6.3. Структура компанії, діяльність і управління | 88 |
| ТЕСТ | 94 |
| ВИСНОВКИ | 100 |
| ДОДАТОК | |
| I Додаткові тексти і вправи | 101 |
| II Перелік скорочень | 121 |
| III Словник клішованих виразів для ділового листування | 124 |
| БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК | 128 |

ПЕРЕДМОВА

Навчальний посібник призначений для студентів будівельних спеціальностей очної та заочної форм навчання і розроблений відповідно до вимог навчальних програм з ділової іноземної мови для немовних вищих навчальних закладів, вузів. Основною метою посібника є формування навичок усного та писемного мовлення в ситуаціях ділового спілкування у професійній сфері.

Даний посібник включає 6 розділів і додаток, що охоплюють основні аспекти ділової комунікації англійською мовою, а також тест для контролю отриманих знань. У середині розділів позначено відповідність тематики певній частини додатка.

Розділ 1 присвячено вивченню специфіки офіційно-ділового стилю англійської мови. Освоюються лексичні і синтаксичні особливості стилю ділової кореспонденції, правила перекладу текстів такого роду. У розділах 2 і 3 описується ведення бізнесу в різних культурних контекстах. Як відомо, знання культурного простору забезпечує адекватну міжкультурну комунікацію під час професійних переговорів, тому дедалі частіше стає невід'ємною складовою під час вивчення ділової іноземної мови в українських вишах. У розділі 4 розглядається складання резюме, супровідного листа та проходження співбесіди на посаду інженера-будівельника. Розділ 5 присвячено оформленню та написанню різних видів ділових листів (запиту, оферти, замовлення, скарги тощо), з якими доводиться мати справу, замовлення, скарги тощо), з якими доводиться мати справу будівельним організаціям.будівельним організаціям. Зачіпаються такі способи ділового листування, як службові записки, повідомлення по факсом та електронною поштою. У розділі 6 описується структура іноземної компанії, її діяльність та управління. Обговорюються основні типи компаній в англомовних країнах.

Особливості професії інженера-будівельника розкриваються в оригінальних текстах і супутніх вправах, діалогах, зразках резюме та ділових листів. Це дає змогу студентам не тільки вивчити лексику ділового спілкування, а й поглибити свої знання будівельної термінології.

Різноманітні вправи ігрового характеру посилюють інтерес до дисципліни та допомагають закріпити освоєну офіційно-ділову лексику. Комунікативні завдання формують навички, необхідні для досягнення позитивних результатів у ситуаціях реального спілкування.

Поряд із навчальними матеріалами посібник містить широкий діапазон довідкової інформації у вигляді рекомендацій зі складання ділових листів, словника клішованих виразів і списку скорочень, порад щодо норм поведінки в ситуаціях ділового спілкування з представниками поведінки в ситуаціях ділового спілкування з представниками різних культур. Усе це необхідно знати або, принаймні, мати під рукою під час написання ділових повідомлень, підготовці документів для працевлаштування в зарубіжну або міжнародну компанію, під час зустрічі з іноземними партнерами.

Навчальний матеріал, поданий у посібнику, розрахований на тих, хто вже має базову початкову підготовку з англійської мови: знає фонологічну систему, знайомий з основними правилами граматики та володіє певним обсягом лексичних одиниць і мовленнєвих моделей з основними правилами граматики та володіє певним обсягом лексичних одиниць і мовленнєвих моделей.

ВСТУП

В останнє десятиліття наша країна стала все частіше вступати в соціально-економічні відносини з іншими державами. Так, наприклад, у нас з'явилося чимало транснаціональних компаній, місцеві організації стали закуповувати матеріали та обладнання в іноземних партнерів, збільшилася кількість візитів іноземних громадян до України та українських громадян до інших країн. Ці зміни висунули нові вимоги до професійної підготовки студента. Тепер дійсно затребуваною в соціальному плані може бути тільки всебічно освічена людина, яка не просто знає іноземну мову, а й володіє мовою ділового спілкування.

Нерідко хороші фахівці у своїй справі зустрічають чимало труднощів у ситуаціях ділової взаємодії. Причиною цього стає дефіцит умінь правильно будувати і аргументувати свою точку зору, грамотно складати ділові листи, недостатнє знання основної термінології ділового спілкування, нерозуміння значущості відповідності нормам поведінкової культури, прийнятим у різних країнах.

Успіх у бізнесі багато в чому залежить від того, наскільки професійно керівники та їхні помічники володіють мистецтвом ділового спілкування. Не дивно, що на Заході практично в кожному університеті організовано відповідні курси, видається величезна кількість літератури з цієї тематики. На щастя, зараз в Україні теж стали приділяти багато уваги культурі ділового спілкування іноземною мовою. Багато хто почав розуміти, що вміння правильно спілкуватися і домагатися взаєморозуміння в процесі виконання професійних обов'язків є однією з найважливіших умов ефективності праці у будь-якій сфері.

Велике значення має вміння правильно поводитися під час візитів іноземних партнерів, коли налагоджується взаємовигідне співробітництво, що тягне за собою підписання підсумкових документів. Але перед цим здійснюється необхідна дистанційна робота, яка включає ділове листування, бесіди телефоном і консультації. Грамотне ведення ділового спілкування зумовлює перспективи подальшої співпраці. Для цього необхідно знати, як правильно складати офіційні листи, як приймати партнерів і проводити переговори, вирішувати спірні питання і налагоджувати взаємовигідну співпрацю. Крім того, важливо враховувати культурні особливості ведення бізнесу представників того чи іншого етносу та брати до уваги тип корпоративної культури організації-партнера.

Досвід ділового спілкування приходить із практикою, коли фахівець має конкретні цілі та завдання, які він намагається здійснювати, вступаючи в ділове листування та переговори з конкретними представниками іноземних компаній. Однак заздалегідь необхідно оволодіти теоретичними знаннями: вивчити правила оформлення і написання різних видів листів, пізнати основні норми ділового етикету, щоб надалі уникнути незручних ситуацій і не допустити роздратування ділових партнерів. Якщо ж є бажання самим працювати в іноземній або міжнародній компанії, то необхідно навчитися обирати відповідну вакансію, правильно писати резюме та супровідний лист, проходити співбесіду іноземною мовою.

РОЗДІЛ 1

ОФІЦІЙНО-ДІЛОВИЙ СТИЛЬ

АНГЛІЙСЬКОЇ МОВИ

1.1. Лексичні і синтаксичні особливості офіційно-ділового стилю

- стиль офіційних документів (контракт, договір, банківська документація),
- стиль ділової кореспонденції - Business English (лист-оферта, запит, замовлення),
- стиль юридичних документів (кодекс, заповіт).

Метою кожного документа, написаного в офіційно-діловому стилі, є дійти до певної згоди в питаннях політики, торгівлі, надання послуг, тощо. Будь-який документ повинен забезпечити повну ясність сутності питання, висловити основні умови, яких повинні дотримуватися обидві сторони, що домовляються.

Для стилю ділової кореспонденції характерно:

1. Велика кількість кліше, штампів: *Thank you for your letter of (December 20th), With reference to your letter...* (Посилаючись на Ваш лист), *I beg to inform you* (повідомляю), *I'm writing to inform you that, With a view to* (з метою), *I'm pleased to enclose* (додаю), *Look forward to hearing from you* (чекаю Вашої відповіді). Див. Додаток III.

2. Визначена структура листа. Лист складається з наступних частин:

- заголовок - *heading* (назва фірми, адреса і телефонвідправника),
- дата - *date*,
- ім'я і адреса отримувача - *recipient's name and address*,
- привітання - *greeting (Dear Sir/Madam, Dear Mr. Smith)*,
- вступний абзац – *introduction (In answer to your letter of...)*,
- основний зміст – *body* (лист з викладом сутності питання),
- висновок – *closing paragraph (If you have any questions please contact us; I look forward to your prompt favorable reply – чекаю з нетерпінням незабаром отримати від Вас позитивну відповідь)*,
- ввічливе закінчення (*Yours sincerely, Best regards*),
- підпис.

3. Термінологічність. В процесі терміноутворення відзначають дві основні тенденції - утворення аббревіатур (типу AGM - annual general meeting - щорічні збори акціонерів, С.Е.О - Chief Executive Officer - генеральний директор, РА - Personal Assistant - помічник керівника) і створення термінів-словосполучень (*cash in hand* - касова готівка, *cash on delivery* – платіж за фактом доставки *prompt cash* - негайний платіж готівкою).

4. Використання значної кількості латинських і французьких слів і виразів, що отримали свого роду термінологічне забарвлення в мові дипломатичних документів. Найчастіше зустрічаються такі слова і вирази, як: *persona grata* - персона грата, бажана особа; *pro tempore* - тимчасово; *the quorum* - правомочний склад; *status quo* - існуючий стан речей.

5. Відсутність будь-яких образних засобів мови: в текстах ділових документів відсутні метафори (Не можна: I have to complain about a cold shower I had in the office; можна: I have to complain that they were not very amiable to me), образних порівнянь (Не можна: Unfortunately, our partners were as hostile as a war; можна: Unfortunately, our partners were rather hostile). Отже, стандартизація як провідна риса синтаксису, безособовий характер висловлювань, велика кількість кліше і штампів, висока ступінь термінологічності лексики, широке застосування скорочень, аббревіатур, беземоційність, інформаційна навантаження кожного елемента тексту, увага до деталей характерні для мови документів і відрізняють її від інших видів мовлення.

ВПРАВИ

№ 1

Визначте, які з текстів належать до офіційно- ділового стилю англійської мови.

Текст 1.

Thank you for your enquiry of 1st December. We hope you will find the enclosed information useful. Thank you once again for the interest shown in our products.



Рис.1

Текст 2.

This is John Smith. He is an electrician by trade. He works on building sites. He is also an instructor at a vocational school. andhe is a real ball of Fire.

Текст 3.

We offer a wide range of construction aggregates, concrete, HVAC systems, electric products and flooring. Should you have any queries regarding our products, please do not hesitate to contactus.

Текст 4.

- Wilson Construction Supplies. Customer services, Ernest Brown speaking.

- Hello, this is Jenny Jones from Apex Building. I'd like to change an order, please.

- Certainly, just a moment, please. Could you tell me your customer number?



Рис.2

Текст 5.

You told me that I'd get them in 48 hours, but actually it took nearly three weeks. And I just cannot understand how you can say these roofing systems are safe!

Текст 6.

Dear Ms Drescher,

This is to confirm your order number 349.

| <i>Item number</i> | <i>Item</i> | <i>Quantity</i> |
|--------------------|----------------------|-----------------|
| FR476 | Plywood | 5 pieces |
| DG292 | Insulating equipment | 1 set |
| HU581 | Chipboard | 7 pieces |

Delivery will be made by 5th April as requested.

Yours sincerely,
Sarah Crown

№ 2

Позначте ознаки офіційно-ділового стилю в наведеному листі.

14 Priory Terrace
Bristol, BS12 0RJ
14 January 2014

Mr. David Martin
Concrete Ltd.
PO Box 354897

Dear Mr. Martin,

We took delivery of our order no. 498D and we are dissatisfied with the product for a number of reasons.

Firstly, some of the tiles were damaged, and on unpacking them we found a number of breakages. We would suggest this is due either to inadequate packing or to an accident in transit.

Secondly, we have discovered that the bricks which you describe as 'unique' can be purchased in any local construction market for half the price that you charge.

So, we demand a complete refund of everything we have paid, including postage and packing.

We must ask you to attend the matter with utmost urgency.

Yours sincerely,
Mortimer White

№ 3

Розподіліть наведені нижче слова і вирази по групах:

а) мають офіційно-діловий відтінок;

б) не вживаються в офіційно-діловому стилі.

as soon as possible, for the attention of, I want, pro tempore, I'm sorry to say, may I suggest, Co., very quickly, yours faithfully, I would like to know, тому що багато для вашого faxu, it is my suggestion, Monday at 3 is fine, this is to confirm the appointment, a/c, we enclose, I regret to inform you that, we add, C.E.O, as regards, as you know, we would be happy, please accept our apologies, Look forward to hearing from you, we would be grateful, it will ru good, cash on delivery, I beg to inform you, best regards.

1.2. Письмовий переклад ділової кореспонденції

Особливістю мови ділової кореспонденції є жорсткий регламент та наявність стандартних мовних кліше. В них майже немає можливості довільного тлумачення сутності проблеми. Таким чином, основними вимогами, що висуваються до ділового перекладу, є:

- точність - усі положення, які розглядаються в оригіналі, повинні бути викладені в перекладі;
- стислість – усі положення оригіналу слід викласти стисло і лаконічно;
- ясність - стислість і лаконічність мови перекладу не повинні спотворювати розуміння лексики;
- грамотність - переклад повинен відповідати загально-прийнятим стандартам літературної мови, якою робиться переклад.

Як відомо, переклад з однієї мови на іншу неможливо виконати без граматичних трансформацій. Граматичні трансформації – це насамперед перебудова речення (зміна його структури) і можливі заміни як синтаксичного, так і морфологічного характеру. Граматичні трансформації обумовлюються різними причинами як граматичного, так і лексичного характеру, хоча основну роль грають граматичні фактори, тобто, відмінності в складі мов.

В українській мові, порівняно з англійською, відсутні такі граматичні категорії, як артикль або герундій, а також інфінітивні і дієприкметникові комплекси.

Основні типи граматичних трансформацій включають:

- членування речень;
- об'єднання речень;
- граматичні перестановки та заміни, зумовлені частковим розбіжністю категорій числа, форм пасивних конструкцій, інфінітиву і дієприкметника.

В українській мові відсутні інфінітивні комплекси, які так поширені в англійській мові. Розглянемо, наприклад, переклад інфінітивного комплексу з прийменником *for* :

Your proposal is reasonable enough *for the board to consider* it in a meeting”

«Ваша пропозиція є достатньо раціональною, **щоб її розглянула рада** на своєму засіданні».

В даному випадку інфінітивна конструкція була замінена при перекладі на підрядне речення. При цьому інфінітив *to consider* прийняв форму присудка підрядного речення мети «*щоб розглянула*», а іменник, що стоїть перед ним *the board* - підметом.

Що стосується пасивного стану (Passive Voice), дана граматична категорія присутня в офіційних документах для надання тексту документа тону нейтральності та об'єктивності. В українській мові пасивний стан використовується рідше, тому при перекладі нерідко потрібно здійснювати граматичну трансформацію. Наприклад:

"Each company driver will not be limited in the personal use he can make of the vehicle on his own time"

«Кожен співробітник компанії зможе користуватися автомобілем в особистих цілях в зручний для нього час».

Форма *would+інфінітив*, що вживається в простому умовному реченні, перекладається українською мовою дієсловом в умовному способі, наприклад:

"I would be extremely interested to discuss the possibility of my joining your company"

«Я б із радістю обговорив з Вами можливість працювати у Вашій компанії».

В англійській мові для офіційно-ділового стилю також властива інверсія. В таких реченнях в зворотньому порядку стоять частини складеного дієслівного присудка. Наприклад:

"Should you have any queries regarding our products, please do not hesitate to contact us".

«Зв'яжіться з нами, якщо у Вас є будь-які питання про нашу продукцію».

Переклад заголовка, якщо він розкриває сутність питання, повинен бути близьким до оригіналу, але якщо він короткий, не відповідає змісту або має характер реклами, то перекладач вносить до нього коротке резюме для інформаційних цілей.

Усі скорочення в тексті оригіналу повинні бути перекладені відповідно до загальноприйнятих і спеціальних скорочень. Скорочення, які неможливо перекласти, залишаються на мові оригіналу.

В тексті перекладу залишаються в первісному вигляді:

- слова і вирази іншою мовою, але не мовою оригіналу;
- скорочені фірмові найменування техніки;
- назви зарубіжних журналів і газет.

В тексті перекладу перекладаються:

- назви відділів і підрозділів;
- назви посад, звань, вчених ступенів і титулів;
- назви установ в відповідно з що встановилася практикою.

У тексті перекладу передаються засобами транскрипції (передача звуків іншомовного слова за допомогою літер мови перекладу) та транслітерації (передача літер іншомовного слова за допомогою літер мови перекладу):

- іноземні прізвища:
 - К. Eric Jose - К. Ерік Джоуз (транскрипція),
 - Р. В. Ulmer - Р. Б. Улмер (Транслітерація);
- назви іноземних фірм, компаній, корпорацій, акціонерних товариств, холдингів (наприклад, Genex Corporation - корпорація Дженекс);
- фірмові назви приладів, хімічних речовин, виробів, продуктів, матеріалів;
- назви вулиць, морських і річкових судів, готелів, ресторанів і інших імен власних.

В тексті перекладу замінюються усталеними назвами:

- технічні терміни;
- географічні об'єкти.

Таким чином, офіційна документація під час перекладу потребує підвищеної уваги. У більшості випадків при перекладі українське речення не накладається на англійське, не збігається з ним за своєю структурою. В ньому інший порядок слів, інший порядок розташування головного і підрядних речень. У ряді випадків частини мови, якими виражені члени англійського речення, передаються відповідно іншими частинами мови. Усе це пояснює широке використання граматичних трансформацій під час перекладу. До того ж тексти, витримані в офіційно-діловому стилі, вимагають дотримання певних правил написання того або іншого виду документа, прийнятих у кожній країні, ввічливих форм та побудови речень. Офіційно-діловий стиль є найбільш консервативним стилем у будь-якій мові, тому відхилення від норм у написанні чи оформленні документів буде сприйматися як неввічливість.

ВПРАВИ

№ 1

Порівняйте оригінал та переклад ділового листа. Якими прийомами скористався перекладач, які трансформації здійснив?

| Англійський варіант вихідного тексту документа | Український варіант перекладу вихідного тексту |
|---|---|
| <i>Dear Mr. Smith,</i> | Шановний пане Сміт! |
| <i>Our Managing director will be arriving in London next week and then will fly to Paris and Madrid. I would be grateful if you booked a seat for him on a plane leaving Britain on 17 March for Paris to Madrid on 20 March. The full payment and booking fee will be transmitted by the bank clerk who has instructions to do so on behalf.</i> | Генеральний директор нашої компанії наступного тижня прибуває з діловим візитом до Лондона, а потім летить у Париж і Мадрид. Я була б Вам вдячна, якщо б Ви забронювали для нього один квиток на літакз Великобританії до Парижу на 17 березня і з Парижа в Мадрид на 20 березня. Ми доручили службовцеві банку зробити переказ коштів за квитки і їх бронювання. |
| <i>Thank you in advance and your immediate confirmation will be greatly appreciated.</i> | Заздалегідь вдячна за швидку обробку мого замовлення. |
| <i>Yours sincerely,</i> | З повагою, |
| <i>Mary Stone Personal Assistant</i> | Мері Стоун Помічник керівника |

Перекладіть ділові листи з англійської на українську (Див. Додаток III).

1. Dear Mrs. Blair,

Thank you for your order no. 68 dated 6th March. Unfortunately, the pipes you requested are not in Stock at the moment. However, we can offer you other similar pipes for the same price. A copy of the specifications is attached. Please let us know your decision, thereafter you will be informed when the consignment is ready for delivery.

We look forward to receiving your order.

Yours sincerely,
Alfred Mitchell

2. Dear Mr. Forwards,

I'd like to update you on what has happened over the last few months.

The second phase of the project has now been started and the client has agreed to the changes proposed. Mr. Hopkins has been busy with all the different sub-contractors and we have increased the number of people in the logistics group. There are now 20 up from 15. I would now like to introduce Eric Mentor, who will be joining us for this phase. He has worked on many projects in this area and knows the local conditions very well. We have already had a couple of very useful discussions about cement delivery, for example, and he has solved the rebar problem we faced last week. He has also suggested that we should contact Otis Elevator Company asap. This is due to the fact that it was awarded a contract from AIG Korean Real Estate Development to provide 125 elevators and escalators for IFC Seoul in Korea and it may take long to receive our order later.

I look forward to hearing your feedback.

Yours sincerely,
Brian Jameson
Project Manager

3. From: cman@mail.com

To: build@publicworks.gov

Subject: Project TRX 638

Dear Mr. Clayton,

This email is to notify you that it is our intention to bid for the above-mentioned project which was advertised on your website. Please send any information regarding the project to my office at this address.

Best regards,
Mark Hartley

4. Dear Mr. Thompson,

Thank you very much for the information pack which arrived this morning. My staff are ready working on the bid and we are planning to send you the completed forms tomorrow in time for the deadline.

Apologies for the misunderstanding about the email address.

Best regards,
John Campbell

General Manager

5. From: highrise@bk.com
To: maintenance@mail.com
Subject: appalling service

Dear Sirs,

I regret to have to complain about the appalling service I received from one of your maintenance engineers last week. Not only did he arrive three hours late, but he also used old spare parts while repairing our equipment and was extremely rude.

Yours faithfully,
Sam Leslie

№ 3

Перекладіть діловий лист з української на англійську

Доброго дня, Дмитре!

Пишу Вам, щоб запропонувати ділове партнерство в Україні. Я є приватним підприємцем. Мої ділові інтереси – будівельна галузь. В кінці 2023 року я був в особистих справах у Великобританії і дізнався про Вашу компанію побачивши Ваш сайт в інтернеті. Мене дуже зацікавили напрямки Вашої діяльності і особливо вразив асортимент, Котрий Ви пропонуєте.

Я у сфері будівництва з 2000 року, маю гарний практичний досвід (у тому числі в питаннях укладання керамічної, тротуарної плитки, ламінату), є знання про тому, що використовуюється зараз в Україні. І у мене є тверде переконання, що ті матеріали, які Ви пропонуєте (сучасні, якісні, красиві), однозначно будуть тут цікаві і затребувані. З інформації на Вашому сайті я бачу, що Ви вже працюєте на деяких українських ринках. Думаю, що ринок Вінниці та Вінницької області також може бути для Вас привабливим. Для мене цілком очевидно, що потреба в таких матеріалах, які Ви пропонуєте, у нас дуже висока. Я постійно перебуваю на будівельних майданчиках різного рівня і різних етапів і знаю про бажання замовників мати нові сучасні матеріали, в тому числі і у сфері підлогових покриттів та декоративних стін. Те, що зараз у переважній більшості представлено на ринку України (паркет, ламінат, плитка, лінолеум), дещо застаріло, і усе частіше виникає потреба мати інші види покриттів. Думаю, що коло моїх ділових партнерів (замовників) цілком можна розглядати як потенційних покупців Ваших матеріалів.

Я налаштований на співпрацю, мені дуже цікаво професійно розвиватися і втілювати всі нововведення, що з'явилися на будівельному ринку, тому в моїй особі Ви отримаєте максимально зацікавленого та мобільного ділового партнера.

Якщо Вам потрібна будь-яка додаткова інформація для прийняття рішення, готовий відповісти на всі Ваші питання.

З повагою,
Олексій Сидоров



Додаток I - 1.2.

РОЗДІЛ 2 АНГЛІЙСЬКА МОВА ТА МІЖНАРОДНИЙ БІЗНЕС

2.1. Глобалізація (*Globalization*)

Важливим фактором, що сприяє поширенню англійської мови у світі є глобалізація.

Інформаційна революція, що базується на з'єднанні комп'ютера з телекомунікаційними мережами, докорінно перетворює людське буття. Вона стискає час і простір, що відкриває межі, дозволяє встановлювати контакти у будь-якій точці земної кулі. Вона перетворює індивідів на громадян світу. І якщо раніше зв'язок із людьми з інших країн був можливий лише за допомогою телефонів, листів, телеграм і т.д., тепер завдяки інтернету спілкування стало можливим і в режимі «реального часу». Усе це стало можливим завдяки процесу глобалізації.

Появу терміна «глобалізація» пов'язують із ім'ям американського соціолога Р. Робертсона, який у 1985 році дав тлумачення поняттю «глобалізація».

Що таке глобалізація? Глобалізація – це процес зростаючого впливу різних факторів міжнародного значення (наприклад, тісних економічних та політичних зв'язків, культурного та інформаційного обміну) на соціальну реальність окремих країнах.

Найпотужніший фактор глобалізації – економічний, проявляється у наявності транснаціональних та багатонаціональних корпорацій, які діють одночасно у багатьох країнах та використовують нові історичні умови у своїх інтересах.

У чому різниця між поняттями “transnational corporation” та “multinational corporation”? Транснаціональні компанії (transnational corporations) – це корпорації, головна компанія яких належить капіталу однієї країни, яка називається країною базування, а філії знаходяться в інших країнах. Їх різновидом є багатонаціональні корпорації (multinational corporations), причому різниця полягає лише в тому, що головна компанія належить капіталу двох і більше країн.

Центральна ідея, що лежить в основі глобалізації, полягає в тому, що багато проблем неможливо адекватно оцінити та вивчити на рівні національної держави, тобто на рівні окремої країни та її міжнародних відносин з іншими країнами. Натомість їх необхідно формулювати з точки зору глобальних процесів. Деякі дослідники зайшли в цьому настільки далеко, що вони передбачають, що глобальні сили (під якими мають на увазі транснаціональні корпорації, інші глобальні економічні осередки, глобальна культура чи різні глобалізуючі ідеології) стають настільки сильними, що ставиться під питання подальше існування окремих держав.

Одні покладають на глобалізацію величезні надії як на панацею від різноманітних перекосів економіки. А інші -антиглобалісти - люто ненавидять і всіляко лають все, що пов'язане з нею.

Глобалізація нерідко ототожнюється з американізацією, що пов'язано з тим, що посилюється у другій половині ХХ ст. впливом США у світі. Голлівуд випускає більшу частину фільмів для світового прокату У США беруть свій початок світові корпорації: Microsoft, Intel, AMD, Coca-Cola, Procter&Gamble, Pepsi та багато інших.

Компанія McDonald's через свою поширеність у світі стала своєрідним символом глобалізації.

Однак у глобалізацію роблять свій внесок і інші країни. Які? Наприклад, один із символів глобалізації – ІКЕА – виникла у Швеції. Популярну службу миттєвих повідомлень ICQ вперше випустили в Ізраїлі, а відома програма для IP-телефонії Skype була розроблена естонськими програмістами.

З глобалізацією пов'язано утворення низки важливих світових організацій та укладання мирових угод. У зв'язку з цим необхідно знати деякі найбільш значущі аббревіатури.

UN - United Nations (ООН).

OSCE - Organization for Security and Cooperation in Europe (ОБСЄ).

WTO - World Trade Organization (Всесвітня торгова організація).

NATO – North Atlantic Treaty Organization (Північноатлантичний альянс).

NAFTA - North American Free Trade Agreement (Північноамериканська угода про вільну торгівлю).

ISO - International Organization for Standardization (Міжнародна організація з питань стандартизації).

WHO - The World Health Organization (Всесвітня організація з охорони здоров'я).

IFC - International Finance Corporation (Міжнародна фінансова корпорація).

ВПРАВИ

№1

Перекладіть текст і дайте відповіді на запитання

Globalization is a process of interaction among the people, companies, and governments of different nations, a process driven by international trade and investment and aided by information technologies.

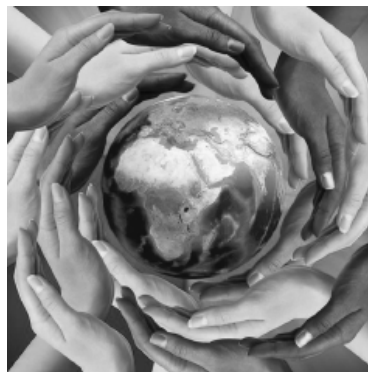


Рис. 3

This process has effects on the environment, on culture,

on political systems, on economic development and prosperity, and on human physical well-being in societies around the world.

Globalization is not new, though. For thousands of years, people – and, later, corporations – have been buying from and selling to each other in lands at great distances, such as through the famed Silk Road across Central Asia that connected China and Europe during the Middle Ages. Likewise, for centuries, people and corporations have invested in enterprises in other countries. In fact, many of the features of the current wave of

globalization are similar to those prevailing before the outbreak of the First World War in 1914.

In the years since the Second World War many governments have adopted free-market economic systems, vastly increasing their own productive potential and creating new opportunities for international trade and investment. Governments also have negotiated dramatic reductions in barriers to commerce and have established international agreements to promote trade in goods, services, and investment. Taking advantage of new opportunities in foreign markets, corporations have built foreign factories and established production and marketing arrangements with foreign partners. A defining feature of globalization, therefore, is an international industrial and financial business structure.

Technology has been the other principal driver of globalization. Advances in information technologies, in particular, have dramatically transformed economic life.

However, globalization is deeply controversial. Proponents of globalization argue that it allows poor countries and their citizens to develop economically and raise their standards of living, while opponents of globalization claim that the creation of an unfettered international free market has benefited multinational corporations in the Western world at the expense of local enterprises, local cultures, and common people. Resistance to globalization has therefore taken shape both at a popular and at a governmental level as people and governments try to manage the flow of capital, labor, goods, and ideas that constitute the current wave of globalization.

1. What is globalization?
2. What are the effects of globalization?
3. Were there any similar processes in the past?
4. Do advances in information technologies lead to globalization?
5. Why do some people claim that globalization has more negative effects than positive ones?

№ 2.

Розподіліть слова і вирази за наступними категоріями:

1. *Multinational corporations.*
2. *Information technologies.*
3. *Politics.*

Trade, laptop, communication, industrial and commercial ownership, environmental awareness, the Internet, investment, WTO, NATO, NAFTA, UN, phone, franchise operations, Microsoft, productive potential, economic development, data transmission, free market, enterprises, international agreements, foreign partners, computer networks, financial business structure, standards of living, the flow of capital, software.

№ 3

Оберіть правильний варіант відповіді:

1. WTO a) Water Tourism Organization;
 b) World Trade Organization.

- | | |
|---------|---|
| 2. OSCE | a) Organization for Security and Co-operation in Europe; b) only self-confident employees. |
| 3. Co. | a) cooperative; b) company. |
| 4. IFC | a) International Finance Corporation; b) International Franchising Cooperation. |
| 5. B2B | a) business to business; b) bed and breakfast. |
| 6. COD | a) company on demand; b) cash on delivery. |
| 7. UN | a) Unified Network; b) United Nations. |
| 8. AOB | a) any other business; b) at other building. |
| 9. IT | a) internal transmission; b) information technologies. |
| 10. R&D | a) report and delivery; b) research and development |

2.2. Корпоративна культура (Corporate culture)

Корпоративна культура – сукупність моделей поведінки, які придбані організацією у процесі адаптації до зовнішнього середовища та внутрішньої інтеграції, які показали свою ефективність і поділяються більшістю членів організації.

Компонентами корпоративної культури є:

- прийнята система лідерства;
- прийняті стилі вирішення конфліктів;
- діюча система комунікації;
- становище індивіда у організації;
- прийнята символіка: гасла, організаційні табу, ритуали.

Розрізняють такі типи корпоративної культури:

1. Individualist Culture.
2. Group-oriented Culture.
3. Egalitarian Culture.
4. Deferential Culture.
5. Customer-focused Culture.

1. Особистісно-зорієнтована культура (Individualist culture). В її основі лежать особисті досягнення людини, його професіоналізм, компетентність та успіх.

Для такого типу культури характерні відсутність стабільних формальних та неформальних професійних комунікацій між співробітниками організації, великий розкид у рівнях особистих професійних досягнень. Домінує усвідомлене або неусвідомлене, але переконання, що професіонал має право на автономію.

У кризових ситуаціях керівництво втручається, але якщо сильних негативних сигналів не надходить, професіоналові довіряється вирішувати свої професійні завдання абсолютно незалежно. Поява на робочому місці стороннього (навіть колеги) сприймається як загроза та замах на незалежність.

2. Командна культура (Group-oriented culture). У ній немає чітко вираженої ієрархії. Основою діяльності є командний метод роботи, коли група зацікавлених людей об'єднується на вирішення будь-якої проблеми. Носієм влади є, як правило, особа, що взяло на себе відповідальність за вирішення завдання (або саме завдання). У персоналі найбільше цінується здатність працювати в команді та брати на себе відповідальність за рішення та результати.

Часто в керівника такої організації може виникати дискомфортне відчуття, що його роль ослаблена і не відповідає загальноприйнятому уявленню про особу та роль керівника в установі. Це перша культура, у якій об'єктом управління є не окрема людина, а група. Для зовнішнього спостерігача ця культура може здаватися аморфною і повільною: занадто багато обговорень, не ясна відповідальність, не виражена ієрархія, не зовсім зрозуміло, хто за що відповідає, ці особи часто змінюються залежно від завдання, що вирішується.

3. Егалітарна культура (Egalitarian Culture) – культура рівноправності, що передбачає створення колективу з рівними повноваженнями щодо керівництва. Тут не існує ієрархії, представники нижчих посад спілкуються на рівних з представниками вищих посад, мають право брати участь у вирішенні всіх питань компанії.

4. Культура поваги (Deferential Culture) – тип корпоративної культури, у якій прийнято ставитися з повагою до співробітників, що займають вищу посаду.

5. Культура, що орієнтується на клієнта (Customer-focused Culture) – метою компанії є створення собі споживачів. Усі працівники переконані у важливості клієнтів для організації, а у менеджерів будь-якого рівня слова не розходяться з діями. При цьому дії менеджерів ясно демонструють усім, включаючи працівників організації, свою прихильність до вирішення завдання задоволення споживачів. Глибоке проникнення культури орієнтації на споживача неминуче впливає на природу та зміст її поглядів, на ділові цілі та плани.

ВПРАВИ

№1

Прочитайте та перекладіть текст. Визначте, який тип корпоративної культури реалізується у даній будівельній компанії

Turner Construction Company provides building services to clients who value diligence, resourcefulness and creativity in a partner. We have our headquarters in North America and maintain a network of offices around the globe, with a staff of 5,200 employees who work on more than 1,200 projects each year.3 \$9 billion in annual construction volume, we rank first in the industry's major market segments. As a North America-based, international company, we are able to offer clients the accessibility and support of a local firm with the stability and resources of a multi-national corporation.



Рис.4

Henry Turner founded Turner Construction Company 111 years ago based on the core values of teamwork, integrity and commitment. Henry Turner's insistence on quality of service, hard work, and responsiveness to client needs remains the company credo and has led to its success in a competitive industry. We recognize our primary asset is people. To be successful, Turner must be a rewarding place to work. We provide opportunity and encouragement to help our people reach their potential. We work with our clients as a team. Mutual respect provides the foundation for our success.

We remain true to our founding values of quality, honesty and hard work. We have the highest ethical standards in the industry. We “do the right thing.” Turner is a business based on trust. We are proactive in finding solutions for our clients that best achieve their goals. Lasting relationships are the lifeblood of our business. We want the client to feel that our staff is even more committed to the effort than its own staff... that's what distinguishes us. Personal attention to our clients as individuals... caring about them as individuals. Our founder, Henry C. Turner, referred to our clients, appropriately, as our “respected friends”.

The construction industry is filled with phrases as “We want to do things differently,” or “We have to be innovative,” or “We need more teamwork and collaboration!” Turner transforms its vague concepts into concrete ways of doing business. The company uses sustainable systems and practices while implementing new and better approaches to deliver client projects.

Using the principles of Lean construction, Turner finds ways to minimize waste and maximize use of time, labor, and materials. Planning is integral, collaboration is key, and the result is an uninterrupted workflow, which helps deliver a project to the full satisfaction of the client.

Turner has become the leading industry exponent of the transformational construction tool and process Building Information Modeling (BIM). With BIM, the company builds its project twice: the first time digitally, so that every member of the Building team can see a fully detailed, 3D model of the project before ground is broken; the second time in the field, after construction activities have been fully coordinated.

№ 2

Разделитесь по парам. Один из собеседников задает другому вопросы о компании **Turner Construction Company** и по ответам заполняет следующую форму:

| | |
|-----------------------------|--|
| Name of company | |
| Established | |
| Headquarters | |
| Business activities | |
| Core values | |
| Number of projects per year | |

№ 3

Составьте письменное описание деятельности компании **Messer Construction Co.** на основе предложенной краткой справки. Какой тип корпоративной культуры представлен в данной организации?

| | |
|-----------------------|---|
| Name of company: | Messer Construction Co. |
| Established: | 1932 |
| Headquarters: | Nashville, USA |
| Chairman: | J. Steve Eder |
| Business Activities: | complex commercial constructions |
| Famous constructions: | the central post office in Nashville, the public library in Toledo |
| Core values: | – Professional performance creating value for customers, – A company-wide commitment to a safe work environment, – Ethical business practices, – Providing an environment where individual professional growth is the foundation for company growth. |
| Awards: | 1st place in the Associated General Contractors of America Construction Safety Excellence Awards, in the building category for 4 million work hours for their achievements in this area. |

2.3. Типи поведінкової культури в різних країнах

Розрізняють 2 типи поведінкової культури під час ділових переговорів. Тип культури залежить від країни, з якою ви співпрацюєте (High-context culture and low-context culture).

Культура високого контексту (High-context culture) інформація передається опосередковано, а оточуючі повинні робити висновки про значення повідомлення,

виходячи з фізичного та соціального контексту, виходячи з жестів, виразу обличчя, натяків.

У культурах із високим рівнем контексту (типу азіатських країн чи країн Близького Сходу) значення повідомлення ґрунтується на фізичному та соціальному контексті. Люди, що належать до культур з високим рівнем контексту, очікують від інших непрямой інтерпретації значень слів. У результаті вони передають значення опосередковано.

У культурі з високим рівнем контексту "так" може означати: "Підтверджую, я згоден з тим, що ви сказали" - або це може означати: "У цій ситуації мені було б ніяково перед вами, якби я сказав "ні", так що я скажу «так», це буде ввічливіше, але я дійсно не згоден, і ви повинні знати це, щоб у майбутньому ви не очікували, що я діятиму так, ніби я погодився з тим, що

ви сказали". Люди з культур із високим рівнем контексту очікують, що інші зрозуміють приховані почуття та натяки, виражені жестами, які люди з культур із низьким оточенням навіть не вловлюють. В результаті часто відбуваються непорозуміння. У таких культурах, як правило, особливе значення надається особистим відносинам, високо цінуються довіра, увага концентрується на невербальних натяках/підказках, перш ніж сторони переходять до обговорення ділових проблем, наголошується на значущості соціальних потреб.

Культури низького контексту (Low-context culture) приділяють першорядне значення об'єктивному комунікаційному повідомленню та лише другорядне значення – контексту. У культурі низького контексту ви почуєте такі комунікаційні норми, як «будь ласка, лише факти», «дайте мені практичний результат». Культури низького контексту підкреслюють швидкість, акуратність та ефективність у комунікації (надається перевага «пісне» повідомлення). Відповідно до Сінга, «культури низького контексту логічні, лінійні, що орієнтуються на дію, та маса інформації явна та формалізована. Очікується, що комунікація відбувається раціональним, усним та явним способом». Виражається конкретно, а не абстрактне значення. Культури низького контексту наголошують на письмове слово.

ВПРАВИ

№1

Перекладіть текст і дайте відповідь, чи вірні твердження нижче.

Edward T. Hall's theory of high- and low-context culture helps us better understand the powerful effect culture has on communication in business. A key factor in his theory is context. Context is the back-ground, gestures, facial expressions and surrounding circumstances in which communication or an event takes place.

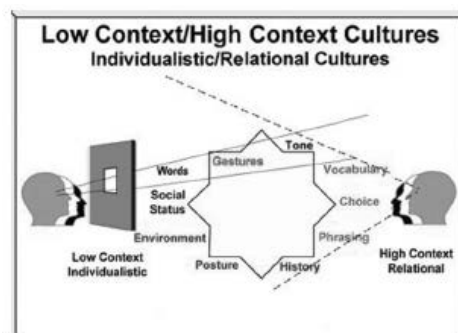


Рис. 5

High-context cultures include the Middle East, Japan, Asia, Africa, and South America. They are relational and collectivist. This means that people in these cultures emphasize interpersonal relationships. Developing trust is an important first step to any business transaction. These cultures are collectivist, preferring group harmony and consensus to individual activity. Words are not so important as context, which might include the speaker's tone of voice, facial expression, gestures. A Japanese manager explained his culture's communication style to an American: "We don't have to speak as much as you do here. When we say one word, we understand ten, but here you have to say ten to understand one." High-context communication tends to be more indirect and more formal.

Low-context cultures include North America, Western Europe, Germany. They are logical, linear, individualistic, and action-oriented. People from low-context cultures value logic, facts, and directness. Solving a problem means analysing the facts. Decisions are based on fact rather than intuition. And communicators are expected to be straightforward and efficient in telling what action is expected. To be absolutely clear, they try to use precise words.

Take a look how members of high- and low-context cultures see themselves and their opposites.

| | |
|---|--|
| <p>High Context Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Polite. • Respectful. • Not direct. | <p>Low Context Communication</p> <ul style="list-style-type: none"> • Open. • True. • Direct. |
| <p>Low Context claims High Context</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hiding інформація. • Not trustworthy. • Arrogant. • Too formal. • Too slow. | <p>High Context claims Low Context</p> <ul style="list-style-type: none"> • Impolite. • Cannot read between the lines". • Naïve. • No self discipline. • Too fast. |

Is it True or False?

1. Culture doesn't have any effect on business communication.
2. Context is the history of the country in which communication or an event takes place.
3. High-context cultures are represented by the Middle East, Japan, Asia, Africa, and South America.
4. Businessmen from high-context cultures prefer group harmony to individual activity.
5. High-context cultures are less formal.
6. Ukraine is the country with a low-context culture.
7. People from low-context cultures value intuition.
8. Low-context cultures are action-oriented.
9. Representatives of high-context cultures believe that people from low-context cultures are hiding information.

10. Members of both high- and low-context cultures are respectful.

№ 2

Обговоріть наступні питання :

1. What examples can you give that demonstrate high- and low-context cultures?
2. What do people from high- and low-context cultures think of each other?
3. How would context help explain instances of miscommunication між North Americans and Japanese?
4. Why does Ukraine belong to low-context cultures?



Додаток I - 2.3.

№ 3

Знайдіть пари антонімів.

- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| 1. Individualist culture. | a. Egalitarian culture. |
| 2. Deferential culture. | b. High-context culture. |
| 3. High Job-Mobility. | c. Group-oriented culture. |
| 4. Low-context culture. | d. Low-job mobility. |
| 5. Loyalty to the company. | e. Indirect. |
| 6. Straightforward. | f. Loyalty to oneself. |

№ 4

Заполните пропуски, используя выражения из упражнения № 3.

1. In contrast to American individualism, Japanese belong to _____. Japanese do not like to be alone or to do things differently from others. They stick together: eating, working, or traveling in a group. Following others and being part of a group gives them a kind of carefreeness and joy. Community interests are much more important for them than personal ambition.
2. A culture where managers pay a great deal of respect to their seniors or their elders, and where subordinates show respect and humility towards managers, is a_____.
3. _____ is oriented around the self instead of identifying with a group mentality. People see each other as only loosely linked, and value personal goals above that of the group. Little attention is paid to relationship-building.
4. If employees represent and defend their company, and respect and identify with its values, there is strong_____.
5. A culture where typically people stay in the same job for many years, probably living near their family home, has_____.
6. Typically _____ will be relational, collectivist, intuitive. This means that people in these cultures emphasize interpersonal relationships. Developing trust is the first step to any business cooperation. Words are not so important as context, which includes gestures, facial expressions, the tone of voice.

РОЗДІЛ 3 ДІЛОВИЙ ЕТИКЕТ

3.1. Британський діловий етикет: основні засади та цінності.

Сполучене Королівство відоме своєю яскравою історією і сильними традиціями, що сформувалися під впливом колоніальної імперії, громадянської та європейських воєн, і навіть конституційної монархії. Четверта за величиною нація, що торгує з усіма країнами, Великобританія швидко стала провідним європейським центром підприємництва. Великобританія, що підтримується стабільною політичною та економічною системою, є привабливою базою для закордонного бізнесу, пропонуючи широкі можливості у багатьох галузях, у тому числі у дослідженнях, розробках та нових технологіях. Тим не менш, щоб успішно працювати у британських ділових колах, потрібно запам'ятати кілька важливих правил та застосовувати їх як до, так і під час свого візиту до Сполученого Королівства. Уникайте «гострих кутів»: британці, особливо англійці, славляться своєю ввічливістю. Це один з ключових моментів у британській культурі та фундаментальний аспект британського стилю спілкування. Ведучи бізнес у Великій Британії, ви швидко виявите, що на пряме питання найчастіше можна отримати ухильну відповідь, а діалоги можуть бути на диво двозначними. Таким чином, дуже важливо приділяти особливу увагу інтонації голосу та виразу обличчя: саме це може вам підказати, що саме мають на увазі. "Stiff upper lip" - цей умовний термін часто використовується для опису традиційних британських якостей – стриманості та самовладання, які британці виявляють у важких ситуаціях. У британській культурі відкрита демонстрація емоцій – позитивних чи негативних – зустрічається дуже рідко, по можливості уникайте висловлювати свої почуття публічно. На ділових зустрічах цей принцип означає, що ваші британські колеги мають намір збудувати діалог в атмосфері формальності та неупередженості. Гумор – ключовий елемент усіх сторін життя у Великій Британії. Важливість почуття гумору у всіх ситуаціях, включаючи діловий контекст, важко переоцінити. Гумор часто використовується як захисний механізм, в основному у формі іронії або самоіронії. Іронічні нотки можуть бути приховані, завуальовані підтекстом, що також є характерною рисою англійського ухильного стилю спілкування.

Перед поїздкою до Великобританії. Робочі моменти:

- відповідно до британського бізнес-протоколу пунктуальність має велике значення на будь-якій діловій зустрічі, прийомі або вечері;
- призначати ділову зустріч прийнято за кілька днів до неї;
- британці схильні дотримуватися встановлених правил, тому процес прийняття рішення часто займає багато часу

Структура та ієрархія у британських компаніях

Сучасні британські компанії мають відносно "горизонтальну" ієрархічну структуру. Між менеджерами та іншими службовцями існують великі відмінності. (Увага: в англійській мові та в Британії відповідно слово «менеджер» означає «керівник»). Менеджери зазвичай відповідають за серйозну ділянку роботи та

керують відділом, департаментом чи усім колективом. Тому пам'ятайте, що це слово немає нічого спільного з українською традицією називати кожного продавця «менеджером торгового залу»). В основному центральним органом, який приймає рішення, є рада директорів (Board of Directors). Найвідповідальніші рішення завжди у Великій Британії приймаються на безпосередньо керівниками

Робочі відносини у Великій Британії

Керівники у Великій Британії переважно віддають перевагу встановленню доброзичливих робочих стосунків з підлеглими. Керівник часто бере на себе роль тренера, вчителя, створюючи атмосферу підтримки. Він надихає своїх співробітників на виконання роботи. Командна робота дуже важлива (group-oriented culture), хоч і почуття індивідуальної ідентифікації (individualist culture) теж дуже сильно по відношенню як до реалізації завдання, так і до досконалих помилок.

Бізнес у Великій Британії. Практичні моменти.

Ділові зустрічі у Великій Британії мають чітку структуру та добре організовані, але мають не дуже формальний характер: починаються і закінчуються вони зазвичай із загальних розмов. У жодному разі не можна звертатися до будь-кого на ім'я, якщо ця людина не дала такого дозволу. До людей слід звертатися офіційно – Mr, Mrs., Miss (Ms). Не варто звертатися словом Sir: це доречно лише при діловому листуванні. Важливо розбиратися в званнях і титулах, проте не можна нагороджувати себе титулами. Скажімо, професор Майкл Стоун назве себе: "I'm Michael Stone", інша ж людина повинна звертатися до нього: "Professor Stone". Процедури знайомства дотримуються дуже чітко. Велике значення має, чиє ім'я буде названо першим. Англієць спостерігає, кого першим представляють. Уявімо собі ритуал представлення однієї особи іншій. Так, у службовій обстановці пріоритет при знайомстві віддається клієнту, оскільки саме він є більш важливою особою. Назвемо його Джеймсом Куком. Представник каже: «Mr Cook, let me introduce you Mr Roy Green, the President of our company». У цій ситуації першим звучить ім'я клієнта, бо з двох осіб, що знайомляться, головнішим вважається клієнт. Якщо доводиться представляти свого колегу особі, яка займає більш високу посаду, першою належить назвати ім'я високопоставленої особи. Візитки є важливим атрибутом зустрічі, ними зазвичай обмінюються на початку засідання при знайомстві. Переговори та прийняття рішень є відкритими та гнучкими. Ваші британські партнери всіяко сприятимуть успіху. У перерві ділових переговорів партнерам часто пропонують стандартний англійський сніданок чи обід; врахуйте, що до подачі кави слід утримуватись від куріння. Англійці люблять пиво, а із міцних напоїв – джин, віскі. Тости і цокання не прийнято. Після закінчення робочого дня не прийнято говорити про справи. Для англійця всі розмови про роботу мають закінчуватися з кінцем робочого дня, навіть якщо він вечеряє зі своїм діловим партнером. І тим більше виявом невихованості стане спроба заговорити про справи, доки не замовлені страви. Це вважається неввічливим щодо офіціанта.

Британський діловий етикет (що потрібно і НЕ потрібно робити)

– Поважайте особистий простір. В англійській мові це поняття називають словом Privacy. Британці дуже цінують це.

- тримайте прийнятну дистанцію.
- При першій зустрічі не забувайте потиснути руки вашим партнерам. Це вважається ввічливим.
- Рекомендується дивитися прямо в очі вашим британським партнерам, однак такий погляд має тривати мінімальну кількість часу, інакше це буде вважатися неввічливим чи грубим.
- Не ставте вашим британським колегам особисті питання щодо їхнього минулого, прибутків чи місця їх проживання, а також треба уникати розмов про життя королівської родини та обстановку в Північній Ірландії. – Не забувайте, що інструкції часто маскуються під ввічливі прохання.

Важливі моменти:

1. Відповідно до британського ділового етикету при вході до кімнати або будівлі пропустіть вперед старшого за посадою. У Великій Британії прийнято поважати звання.

2. Складені руки під час ділової зустрічі є для британців ознакою нудьги, вони вирішать, що ви не зацікавлені в питанні, що обговорюється.

3. Не варто ігнорувати вимоги щодо одягу в запрошеннях. Позначка formal припускає, що дами будуть одягнені в костюм чи сукню, а чоловіки – у діловий костюм. Позначка casual дозволяє з'явитися в джинсах і будь-якому іншому неформальному одязі (в межах розумного). Як і скрізь у Європі, у Великій Британії не варто з'являтися в одязі з натурального хутра, в манто та шубах. Рух на захист тварин тут настільки сильно розвинутий, що навіть знамениті королівські гвардійці тепер носять капелюхи зі штучного хутра замість традиційних ведмежих.

Резюмуючи вищезгадане, англійський бізнесмен – це людина високої культури, ерудит та професіонал. Частіше всього ці люди мають широке коло інтересів не тільки у сфері економіки та фінансів, але також пов'язаних із мистецтвом, спортом та літературою. Британські бізнесмени вважаються одними з найкваліфікованіших у світі.

ВПРАВИ

№1

Прочитайте та перекладіть текст. Підберіть підзаголовки до кожного розділу тексту:

| |
|--|
| <p><i>Invitations DOs and DON'Ts in Great Britain Time</i> <i>Introduction and Greeting</i></p> |
|--|

WHAT ARE BRITAIN'S SOCIAL CUSTOMS?

A. _____

You should arrive:

- At the exact time specified – for dinner, lunch, or appointments with

professors, doctors, and other professionals.

- Any time during the hours specified for teas, receptions, and cocktail parties.
- A few minutes early: for public meetings, plays, concerts, movies, sporting events, classes, church services, and weddings.

If you are invited to someone's house for dinner at half past seven, they will expect you to be there on the dot. An invitation might state "7.30 for 8", in which case you should arrive no later than 7.50. However, if an invitation says "sharp", you must arrive in plenty of time.

B. _____

"Drop in anytime" and "come see me soon" are idioms often used in social settings but seldom meant to be taken literally. It is wise to telephone before visiting someone at home. If you receive a written invitation to an event that says "R.S.V.P.", you should respond to let the person who sent the invitation know whether or not you plan to attend.



Рис. 6

Never accept an invitation unless you really plan to go. You may refuse by saying, "Thank you for inviting me, but I will not be able to come". If, after accepting, you are unable to attend, be sure to tell those expecting you as far in advance as possible that you will not be there.

Although it is not necessarily expected that you give a gift to your host, it is considered polite to do so, especially if you have been invited for a meal. Flowers, chocolate, or a small gift are all appropriate. A thank-you note or telephone call after the visit is also considered polite and is an appropriate means to express your appreciation for the invitation.

C. _____

It is proper to shake hands with everyone to whom you are introduced, both men and women. An appropriate response to an introduction is "I am happy to meet you". If you want to introduce yourself to someone, extend your hand for a handshake and say "Hello, I am...". Hugging is only for friends.

D. _____

- Do take your hat off when you go indoors (men only). It is impolite for men to wear hats indoors including restaurants and churches.
- Do say "Excuse Me". If someone is blocking your way and you would like them to move say "excuse me" and they will move out of your way.
- Do say "Please" and "Thank you". It is considered rude if you don't. Whenever you will notice in England that they say "thank you" a lot.
- Do Shake Hands. When you are first introduced to someone, shake their right hand with your own right hand.
- Do say "sorry". If you accidentally bump into someone, say "sorry". They probably will too, even if it was your fault! This is a habit and can be seen as very amusing by an "outsider".

- Do Smile. A smiling face is a welcoming face. Avoid talking loudly in public.
- Do not ask personal or intimate questions. They like their privacy. Please do not ask questions such as “How much money do you earn?”, “How much do you weigh?” or “Why aren’t you married?”.
- It is impolite to stare at anyone in public. Privacy is highly regarded.

№ 2

Дайте відповіді на запитання по тексту:

1. Should you arrive a few minutes early for public meetings?
2. What does “RSVP” mean?
3. Is it necessary to give a gift if you have been invited for a meal?
4. Will you shake hands with women in Great Britain?
5. How will you introduce yourself to someone?
6. What polite things should you remember to do in Great
7. Britain?
8. Do they care about their privacy?

№ 3

Доповніть речення:

1. The correct answer to the greeting “How do you do?” is “H_____”.
2. Don’t forget your P’s and Q’s means do not forget to say “I_____” and “Thank you” when necessary.
3. If you bump into someone, a simple word like “S_____” is a sign of good manners.
4. If someone is in your way, a polite request such as “E_____e” should give you a free path.
5. Staring and pointing are a sign of bad M__ n_____.

№4

Складіть діалог на тему «Ділова зустріч українського підприємця з представником британської будівельної компанії». Розкрийте особливості їхнього менталітету, вкажіть, які типи корпоративної культури реалізуються у їхніх компаніях.

3.2. Діловий етикет у США

Особливості поведінки ділових американців обумовлені рисами власне національного характеру, системою освіти, лідерством США у світі. З раннього дитинства у них виховують незалежність, самостійність, вміння змагатися та вигравати. Останнє притаманне будь-якому виду діяльності – роботі, спорту, відпочинку, тощо. Мірило успіху – зароблені гроші. Звідси їхня



Рис. 7

енергійність, владність, яка не завжди вітається представниками інших націй. Це чітко проявляється під час переговорів із ними: вони наполегливо «гнуть свою лінію», жорстко обстоюючи свої позиції та інтереси. Втім можуть і люблять поторгуватись.

Стиль ділового спілкування – професіоналізм та компетентність. Маючи зазвичай більшу свободу у прийнятті остаточних рішень, ніж представники інших країн, американські партнери нерідко намагаються нав'язати свої правила гри, виявляючи відому агресивність і навіть грубість. На переговорах дотримуються трьох правил: аналізуй, поділяй обов'язки, перевіряй виконання.

Привітання та знайомство, згідно з американським діловим етикетом, супроводжується рукостисканням. У діловому спілкуванні це характерно як для чоловіків, так і для більшості американських бізнес-леді.

На запитання: How are you? – ні в якому разі не слід давати докладний звіт, розповідаючи про те, що у вашої дитини вітрянка, завтра приїжджає мама, а угода з японцями зірвалася. Для американців існує лише одна відповідь на це питання: "I'm fine, thank you!" Слід розрізняти питання «How are you?» від привітання "How do you do?", на яке слід відповісти таким же вітанням "How do you do?".

Переговори, як правило, йдуть віч-на-віч. Пропозиції починають обговорювати із загальних питань, поступово переходячи до деталей. Деталі, тобто «дрібниці», їм дуже важливі, так як немає жодних дрібниць при організації будь-якої справи, чи то підготовка до переговорів чи практична реалізація договору.

На формальності американці часу не витрачають, одразу переходять до суті справи, проявляючи свій здоровий прагматизм. Не люблять пауз у розмові, ставлять багато запитань, багато з яких дуже прямолінійні.

Ведення справ в Америці відбувається досить швидкими темпами. Американці вважають за краще зробити все «сьогодні», не відкладаючи нічого на завтра. Взаємозалежність «час – гроші» використовується у прямому розумінні. Високі темпи - це неодмінний елемент успішного американського бізнесу. Слід бути готовим до того, що на переговорах американські партнери будуть постійно квапити вас, підштовхувати до дій. Враховуючи ці особливості, американських бізнесменів можна охарактеризувати як надзвичайно наполегливих, прямолінійних і поспішних.

Американці живуть за розкладом, який складають на кожен день, а тому дуже пунктуальні, на ділові зустрічі ніколи не спізнюються. Час таких зустрічей та переговорів суворо обмежений – не більше години.

Американці дуже цінують час, свій та чужий. Якщо вони призначають вам зустріч, нехай навіть через тиждень чи місяць, контрольного дзвінка, швидше за все, не буде, тому що договірні сторони зазвичай зустрічаються в обумовлений час. Порушення цього слова розцінюється як абсолютна неповага до американських партнерів, їхнього етикету. Більш того, воно може зруйнувати як ділові, так і особисті відносини. Ось що каже директор Інституту етики Раш Кіддер: «Не забувайте, що Америка створена людьми практичними, чий головний талант - зробити справу. Американці за вдачею не філософи, як українці».

Якщо вам здається, що контракт не буде вигідним для вас, ви можете радитися з вашим юристом, але не на очах у американських партнерів. У вашій команді все має виглядати злагоджено.

Американці обачно ставляться до оформлення документів, якості паперу та зовнішнього вигляду папок. Між іншим, психологи вважають, що така пристрасть до привабливої «обгортки» для бізнесмена – явний недолік, оскільки за красивим оформленням можна пропустити незадовільний зміст і навпаки. Але ж і на слабкостях треба вміти грати. Звідси висновок: купуйте гарні папки!

У США прийнято звертатися один до одного на ім'я незалежно від віку та становища, це ж стосується і гостей; це надає спілкуванню чи переговорам з американцями дружній характер та неформальну атмосферу. Пыд час застілля з ними можна поговорити про сім'ю, хобі, спорт (зокрема американські види спорту), подорожі, книги, музику. Питання про походження їх сім'ї зроблять вас популярним серед американців. Також теми про майно та прибутки є найбільш улюбленими. Але не слід їх втягувати у релігійні чи політичні дискусії. Ніколи не критикуйте президента: це недозволено іноземцям. Внутрішня політика, зберігання зброї, расова дискримінація, релігія чи патріотизм американців – це теми, яких варто уникати.

Отримавши запрошення до будинку американця (що він зробить, якщо ви важливі для нього), принесіть подарунок – будь-який сувенір або пляшку вина. За столом спиртного п'ють мало, більше пиво.

Американці вважають за краще укласти великі угоди і перебільшувати значущість своєї компанії, проте самі воліють мати достовірні відомості про тих, з ким вступають в контакт (зокрема вони наполягають на наданні відомостей про учасників переговорів: хто, де і ким працює), відомості про освіту, друковані праці, винаходи, вчені ступеня і т.д.

У справах вони, як правило, воліють орієнтуватися на успіх. При цьому американці впевнені, що кожен новий успіх – передумова успіху у наступних справах.

Американців вирізняє важливий оптимізм. Тому не вибачайтеся за погану дорогу, невдалий політ чи проблеми з готелем. Зосередьтеся на позитивному.

Присутні на діловій зустрічі, американці можуть дозволити собі сидіти, поклавши ногу на сусіднє стілець або стіл. Для американської культури можна сидіти, закинувши ногу на ногу так, щоб черевик однієї ноги лежав на коліні другій. Такі пози не вітаються культурами інших країн, нерідко викликаючи роздратування в іноземних партнерів.

Американські бізнес-леді – досить часте явище у діловому житті країни. Як правило, у бізнесі вони вважають себе рівними чоловікам. Тому у діловому спілкуванні проявляють себе як повноцінний партнер. Таким чином, в Америці не слід бути надмірно галантним по відношенню до ділових жінок.

ВІІРАВІ

№ 1

| | British Customs | American Customs | Russian Customs |
|--------------|------------------------|-------------------------|------------------------|
| Differences | | | |
| Similarities | | | |

KEY AMERICAN VALUES

Individualism and Privacy

The most important thing to understand about Americans is probably their devotion to “individualism.” They have been trained since very early age to consider themselves as separate individuals who are responsible for their own situations in life and their own destinies. They have not been trained to see themselves as members of a family, religious group, or other collectivity. Privacy is also important for Americans. They say that people “need some time alone” to think about things. Americans have great difficulty understanding foreigners who always want to be with another person and who dislike being alone.

Informality

People from the cultures where general behavior is more formal than in American are struck by the informality of American speech and dress. Slang is heavily used on most occasions. People of almost any profession can be seen in public wearing jeans, sandals or other informal clothes.



Рис. 8

The Future, Change and Progress

Americans are generally less concerned about history and traditions than people from older societies. “History doesn’t matter,” – many of them will say, – “It’s the future that counts.” This American belief in progress and a better future contrasts with fatalistic attitude that characterizes people from many other cultures, notably Latin, Ukrainian, Asian and Arab. In those cultures the future is considered to be in the hands of “fate,” “God”

Goodness of Humanity

Americans believe that human nature is basically good, not basically evil. Foreign visitors will see them doing many things that are based on the idea that people are good

and can make themselves better. “Where there’s a will, there’s a way,” the Americans say. People who want to make things better can do so if only they have strong motivation.

Time

For Americans, “Time is money.” Americans admire a “well-organized” person, the one who has a written list of things to do and a schedule for doing them. The ideal person is punctual and thinks of other people’s time (that is, does not “waste people’s time” with conversation with no visible aim).

Achievement, Action and Work

Foreign visitors say that “Americans work harder than I expected them to” (perhaps these visitors have been influenced by American movies and television programs, which show American people driving around in fast cars or pursuing members of the opposite sex). But there is a strong belief in the U.S. that the ideal person is a “hard worker.” A hard worker is the one who “gets right to work” on a task without delay, works efficiently and completes the task in a way that meets high standards of quality. Americans like action. They believe that they should be doing something most of the time. They can’t, as people from many other countries, sit for hours and talk with other people. They get restless and impatient. They believe they should be doing something, or at least making plans and arrangements for doing something later.

Directness

Americans often speak openly and directly to the others about things they dislike. If they do not speak openly about what is on their minds, they often show their reactions in nonverbal way (without words, but through facial expressions, body positions, and gestures). To them, being “honest” is usually more important than preserving harmony in interpersonal relations.

Other Cultural Guidelines:

1. Americans show respect for another person by looking him in the face, not by looking down.
2. Americans are uncomfortable with silence; they expect to talk constantly when in the presence of others.
3. Americans prefer to talk about the weather, sports, jobs, people they both know, or past experiences. They generally expect to discuss personal topics. But they do not like to discuss politics or religion, at least not with people they do not know well, because these are controversial topics.

№ 2

Використовуйте підказки, щоб заповнити спіральну головоломку.

| | | | | | | |
|--------|----|----|----|----|----|----|
| 1 → | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 8 |
| 21 | 36 | 37 | 38 | 39 | 28 | 9 |
| 20 | 35 | 42 | 41 | 40 | 29 | 10 |
| 19 | 34 | 33 | 32 | 31 | 30 | 11 |
| 18 | 17 | 16 | 15 | 14 | 13 | 12 |

Рис. 9.

- 1–5.** It is customary to shake ...
- 5–9.** A ... can be your most successful business tool.
- 9–11.** It is polite to make ... contact.
- 11–18.** Another phrase for “pardon” is ...
- 18–24.** Good morning, afternoon and ... are polite greetings.
- 24–30.** Say ... when you want to leave.
- 30–36.** The ... are a very polite nation.
- 36–41.** “How are you?” is not a question about your ...!
- 41–42.** An informal word for “Hello” is ...

№ 3

Підготуйте доповіді (презентації) щодо особливостей ділового етикету в інших країнах.



Додаток I – 3.2.

РОЗДІЛ 4 ВЛАШТУВАННЯ НА РОБОТУ

4.1. Резюме

Складання резюме англійською є умовою прийому на роботу в деяких міжнародних компаніях, які мають свої офіси в Україні, а також це необхідно тим, хто хоче пройти професійне стажування в інших країнах. Найпростіший спосіб пошуку роботи за кордоном – Інтернет. Для цього в пошуковий системі слід позначити цільові фрази по типу: vacancies, vacant jobs, job opportunities in (Civil Engineering).

На сайтах буде надано коротка інформація про роботодавця і вимоги до кандидатів на посаду. Коли місце роботи буде вибрано, буде потрібно надіслати електронною поштою резюме (CV) та супровідний лист (application letter) в відділ кадрів (Human Resources або HR department).

Перш ніж розпочати складання резюме, слід визначитись із його типом. Найбільш поширеними являються наступні:

Хронологічний (chronological format) – передбачає перерахування в хронологічному порядку, починаючи з останнього місця роботи, компаній, в яких ви працювали, позицій, які займали, обов'язків, які виконували. Такий тип резюме підійде для більшості кандидатів.

Функціональний (functional format) - містить інформацію про функції та навички, якими ви оволоділи за час трудової діяльності, хронологія займаних вами посад не вказується. Такий тип резюме дозволяє приховати будь яку інформацію.

Гібридний (combination format) – включає перелік основних функцій, які вам доводилося виконувати, вказавши в зворотному хронологічному порядку ті компанії, де ви працювали.

Таргетований (targeted format) – призначається для конкретної вакансії, не містить жодної додаткової інформації.

У будь-якому випадку, який би тип резюме ви не обрали, досягнення мети вам необхідно враховувати загальні правила оформлення такого виду документів.

Структура резюме

1. **Name and Surname** . Слово «Резюме» писати не слід. Краще напишіть великими літерами (18–20-й шрифт) по центру зверху ваше ім'я і прізвище.
2. **Contacts**. У цьому розділі необхідно надати інформацію, яка дозволить швидко та ефективно зв'язатися з вами: адреса, телефон (и), e-mail. Наприклад:

IVAN POPOV

15 Keletska str.,mobile: 89672334533
Vinnytsia, e-mail: popov-iv@ukr.net
Ukraine

Важливо створити нормальне ім'я електронної пошти, а не superhero@ukr.net.

Це створить враження спілкування з серйозною людиною.

3. **Objective** (мета). Щоб зробити найкраще враження на роботодавця, вам необхідно максимально чітко сформулювати ціль вашого резюме. Набір, як правило, проводиться на кілька вакансій, тому слід написати, на яку вакансію, роботу або область діяльності ви претендуєте. Наприклад:

The work that I would like to have should be dynamic and should give me an opportunity to realize and to develop my professional skills of a civil Engineer.

4. **Top skills** (для функціонального і таргетованого резюме). Опишіть ваші навички і вміння. Наприклад:

Creativity, Innovative thinking (новаторське мислення - можливість створювати щось нове), good communication skills, ability to work in a team, commercial awareness (вчасно, економно але і якісно), strong planning and organizational skills.

5. **Education**. Перерахуйте навчальні заклади (ВНЗ, спецкурс), які ви закінчили або в яких продовжуєте вчитися. Школу вказувати нема необхідності, якщо ви закінчили ВНЗ.

Використовуйте зворотній хронологічний порядок (тобто, останнє місце навчання вкажіть першим) для хронологічного резюме, або принцип значущості (тобто, вкажіть спочатку на те місце навчання, яке найбільш значуще для отримання даної роботи) - таргетований.

Для кожного місця навчання повідомте період навчання з точним зазначенням дат початку та закінчення навчання; укажіть ту кваліфікацію, яку ви отримали після закінчення навчання (диплом, сертифікат). Наприклад:

2009–2014 Vinnytsia National Technical University

The Faculty of Industrial and Civil Engineering

6. **Working Experience**. Перерахуйте місця вашої роботи. Використовуйте чи зворотний хронологічний порядок (тобто, останнє місце роботи вкажіть першим), або принцип значимості (тобто вкажіть спочатку те місце роботи, яке найбільш значимо в даній ситуації).

По кожному місцю роботи надайте наступну інформацію: період зайнятості з точними вказівками дат початку та закінчення роботи; роботодавця (вкажіть назву фірми, місто, країну); посаду; виконувані обов'язки (у кількох позиціях).

Перерахуйте тільки ті місця роботи, які важливі в даній ситуації.

Для студентів цей розділ може містити як оплачувану, так і неоплачувану роботу (місця проходження практик). Наприклад:

July 2013 - May 2014 Kyiv Construction Ltd.

Civil Engineer

Duties:

- Dealing with clients.
- Carrying out site visits and surveys.
- Monitoring the work of construction workers.
- Ordering machinery and materials.

Зверніть увагу на використання однакових граматичних форм у кожному пункті переліку. Так, у даному прикладі перевагу віддано вживанню герундію (наприклад, dealing, carrying, monitoring, ordering) в початку кожного пункту.

7. **Other skills** . Якщо ви вмієте працювати на комп'ютері, знаєте іноземні мови, володієте машинописом, якщо у вас є посвідчення водія, то цю інформацію також необхідно вказати у резюме. Якщо якісь навички допоможуть вам отримати роботу або впоратися з майбутніми обов'язками, то їх потрібно винести в окремий розділ, наприклад, “computer operating skills” (при цьому необхідно дати більш детальну інформацію – мови програмування, операційні системи, бази даних тощо) або “proficiency in languages” (бажано вказати рівень володіння мовою: pre-intermediate, intermediate, upper-intermediate, advanced). Якщо ви вмієте керувати автомобілем, то це слід надрукувати таким чином: Driving license, 3 years experience (з вказівкою стажу водіння).

8. **Personal information**. Вкажіть ті особисті якості, які вважаєте позитивними. При цьому спробуйте обрати ті, які можуть бути важливі при роботі на даній посаді. Для людей без досвіду роботи актуально вказати на здатність і готовність до навчання. Даний розділ не є обов'язковим. Описувати свої якості слід тільки тим, хто не став писати про це на самому початку робити розділ **Top skills**. Охарактеризувати себе можна наступним чином:

A responsible, sociable, energetic, creative, flexible person with good planning and organizational skills and with a strong desire to learn new skills.

В розділі *Personal information* можливо вказати і відомості про дату народження, сімейний стан.

D.O.B 14.03.1993

Marital Status: Single (або married, divorced).

Абревіатура D.O.B позначає дату народження – Date of Birth. Дані про дату народження і про сімейний стан можна було розмістити і в початку резюме. Наприклад:

IVAN POPOV

15 Keletska str.,

Vinnitsia,

Ukraine

21000

mobile: 89672.....

e-mail:

D.O.B 14.03.1993

Marital Status: Single

Праворуч можливо помістити свою фотографію. Вибір слід віддати портретній фотографії в діловому костюмі.

В розділі *Personal information* (у кінці резюме) можливо написати і про ваші хобі. Але тільки ті, що показують те, що ви всебічно розвинена людина, активна і енергійна. Пишіть, що ви любите спорт, активний відпочинок, читання, шахи, але не пишіть, що любите ходити в кіно, кафе, грати в комп'ютерні ігри.

9. Referees/References (рекомендації). Вкажіть 2 або 3 особи, які змогли б позитивно про вас висловитися в своєму рекомендаційному листі. Це можуть бути ваші викладачі, ваш науковий керівник, якщо ви щойно закінчили ВНЗ, а якщо вже працювали, то це має бути ваш роботодавець з попереднього місця роботи, ваш начальник або колега, який займає вищу посаду.

У резюме вказується ім'я та прізвище цієї людини, її посада, місце роботи, телефон та адреса електронної пошти. Наприклад:

*Maria Petrova, Managing Director
Kyiv Construction Ltd.*

*mobile: 89563456677
email: mpetrova@ukr.net*

Рекомендаційні листи від них одразу надавати не потрібно. Зробіть це тільки в тому випадку, якщо у вас його запросять. Або ж представники з бажаного місця роботи самі зв'яжуться з тими, хто у вас вказаний в резюме. Не забудьте перед тим попередити тих осіб, яких пишете, щоб вони були готові в потрібний момент позитивно про вас висловитись.

Поради до написання резюме

1. Резюме повинно бути правдивим.
2. Резюме має містити короткі, але повні відомості про вашу освіту, професійні навички, досвід роботи, досягнення.
3. Резюме не повинно перевищувати однієї друкованої сторінки.
4. При складанні резюме необхідно використовувати шрифт, що добре читається і роздруковується, наприклад Times New Roman та Arial. Не використовуйте більше двох типів шрифту.
5. Розмір шрифту - від 12 до 14.
6. Бажано залишити справа поля шириною 2 см, щоб наймач мав можливість робити будь-які позначки.

Не варто цього робити:

Не включайте в резюме фотографії великого розміру або громіздкі елементи оформлення. Через подібні вкладки об'єм файлу значно збільшується. Варіант розв'язання проблеми: можна, попередньо розмістити портфоліо або фотографію на якомусь спеціально призначеному для цього інтернет-ресурсі та вставити в резюме посилання на адресу вашої сторінки.

Не слід архівувати резюме. По-перше, тим самим ви змушуєте менеджера по персоналу витратити час на його «розпакування». А по-друге, адресат може користуватися іншою програмою-архіватором і не зуміє швидко відкрити файл. Отже, для того, щоб переглянути ваші дані, йому потрібно просити допомоги співробітників інформаційного відділу, що значно ускладнить «знайомство» з вами і забере деяку частину часу, якого, як зазвичай, не вистачає.

Не потрібно називати підготовлений до відправки файл словами на зразок

resume.doc або resume.rtf. Менеджер з персоналу, зберігаючи такий файл на своєму комп'ютері, змушений буде його перейменувати, щоб згодом швидко знайти потрібний документ, тому оптимальний варіант - вказати як назву файлу власне прізвище, наприклад sidorov.doc.

Вкрай небажано використовувати CAPS LOCK. Не слід також складати резюме в форматі Excel, Power Point та інших. Будь-який формат, крім MS Word, є небажаним. Уникайте таких «прикрас» у CV, як рамки, кольоровий або нестандартний шрифт, таблиці та інше. Чим простіше виглядає ваше резюме, тим воно професійніше. Нестандартне оформлення «ріже» очі і ускладнює прийняття інформації.

Наявність або відсутність помилок у тексті резюме свідчить про загальний рівень підготовки кандидата: про його ерудицію, теоретичної підкованості, вмінні чітко та зв'язно викладати свої думки. Якщо ви не впевнені, що склали документ грамотно, попросіть знайомих прочитати його та внести необхідні виправлення та доповнення. Уникайте використання громіздких фраз, речень і мовних зворотів. Не слід забувати про те, що «стислість - сестра таланту».

У резюме необхідно точно і чітко сформулювати посаду на яку ви претендуєте. Бажано при цьому узгодити назву посади, на яку Ви розраховуєте з тим, як звучить вакансія роботодавця. Якщо ви розглядаєте різні вакансії, різні посади та сфери бізнесу, то краще зробити кілька резюме під кожну вакансію.

Не вказуйте в резюме інформацію, яка не стосується безпосередньо вашої професійної діяльності. Пам'ятайте про те, що зайва багатослівність в резюме не вітається, а при позитивному рішенні щодо вашої кандидатури роботодавець буде чекати від вас реальних досягнень з реальним застосуванням описаних в резюме знань, навичок і переваг.

ВПРАВИ

№ 1

Прочитайте і проаналізуйте резюме. До якого типу вони відносяться? Чи мають вони усі необхідні розділи?

BRIAN WATSON

54 Baker Street
London
Great Britain
WC3579

Home: +4488548721
Mobile: 65956843627
e-mail: watsom@mail.uk

Application for a Site Manager

OBJECTIVE The work that I would like to have should give me an opportunity to develop my administrative reporting, budgeting and

scheduling skills to coordinate, track, report and monitor the activities and progress of construction projects.

EDUCATION

University College London, Civil Engineering

2009–2014

a Civil Engineer

(excellent results in making drafts and calculations for projects)

Participated in scientific conferences:

2004 – the University conference on Urban Engineering (3d place),

2006 – the Regional conference on Building Materials (1st place).

The Courses of Cost Consultants 2013–2014

- Helping define the project budget
- Checking designs meet legal and quality standards
- Preparing cost plans, estimates and cash flow projections

WORK

EXPERIENCE

AECOM LTD, CIVIL ENGINEER 2014–2016

planned, organized, directed, controlled and evaluated residential construction projects from start to finish according to a schedule, specifications and a budget

PROFICIENCY English (advanced),

IN LANGUAGES French (intermediate)

COMPUTER OPERATING SKILLS Microsoft Office, Internet Explorer, Professional programs

PERSONAL Date of Birth 18.07.92
Single
Driving license, 5 years experience

INTERESTS Fitness, Drawing, Chess

REFERENCES
1. Dr Harrison, Professor
Work: +44568643586
Mobile: 43665543779
2. Mr Morris, Managing Director
Work: +44679007322

NAME Maria Denisova
ADDRESS 14 Novo-Sadovaya Str.
Kyiv
Ukrain 443125
TELEPHONE 89723712865 (mobile)
DATE OF BIRTH 13 May 1991
MARTIAL STATUS Single

A hard working, responsible, dutiful, goal-oriented, energetic and sociable person with an ability to work under pressure and with a strong desire to learn new skills.

Top skills:

- Ability to read and understand complex drawings.
- Creating drawings.
- Performing successful site investigation.
- Excellent abilities to assess technical situations quickly and accurately.
- Good communication skills.

VACATION EXPERIENCE

Langridge Ltd. Jan-Mar 2011

Experience in making designs:

- Discussing requirements with the client and other professionals
- Analysing survey, mapping and materials-testing data with computer modelling software
- Drawing up blueprints, using computer aided design (cad) packages
- Judging whether projects are workable by assessing materials, costs and time requirements

Construction World Ltd. Jul-Sep 2010

Experience in managing projects:

- Assessing the environmental impact and risks connected to projects
- Preparing bids for tenders, and reporting to clients, public agencies and planning bodies
- Managing, directing and monitoring progress during each phase of a project
- Making sure sites meet legal guidelines, and health and safety requirements.

EDUCATION

Lviv State University *The Faculty of Industrial and Civil*

| | |
|---------------------------------------|---|
| of Architecture and Civil Engineering | <i>Engineering 2004–2008</i> participating in scientific conferences, winning the competition of young scientists, organizing outdoor activities for younger students. |
| Kyiv State University | <i>The Faculty of Economics 2008–2010</i> Excellent marks for the Theory of Economics and Business Management, 2 week practice in <i>Barry Co.</i> |
| INTERESTS | Sports, Dancing, Playing the piano, Walking Tours, Photography |
| REFERENCES | Available on request |

№ 2

Прочитайте и проаналізуйте резюме. До якого типу воно відноситься?
Заповніть пропуски необхідними заголовками.

_____ A _____

5 Windsor Road Manchester Great
Britain

Home: +44887664533

Mobile: 65435763357

e-mail: marywalker@mail.uk



_____ B _____

Creativity, innovative thinking, good communication skills, ability to work in a team,
commercial awareness, strong planning, estimating, organizational and leadership skills.

_____ C _____

2000–2006 **Durham University, the faculty of Structural Engineering**

- Engineer (*advanced skills in mathematics, including algebra, geometry, trigonometry, calculus and statistics*),

2006–2008 **London Business School, MBA program**

- Master of Business Administration (*excellent results in accounting, finance, marketing, human resources and operations management*)

D

- 2004 University competition on making engineering designs (2d place),
2006 II International conference “Energy Efficiency in Building” (1st place).

E

2008-2014 **Mc Graw Hill Construction Ltd., Engineer**

- investigating and examining the location of the site
- developing detailed design layouts
- assessing both challenges and potential risks of the planned project
- monitoring the operations and working of staff on the site
- interacting and communicating effectively with subcontractors, architects and consultants

F

Ukrainian (advanced), English (intermediate), Italian (intermediate).

G

D.O.B. 22.06.84
Marital Status Married
Driving license 10 years experience

H

1. Mr Davies, General Contractor Mobile: 43678996435
2. Ms W Harris, Managing Director Mobile: 43678895432

№ 3

Прочитайте і проаналізуйте резюме. Виправте помилки.

CV

Joe Williams
23 June 1992, Single

I'm a kind, funny, sociable and energetic man who loves sports, rock concerts and driving at high speed. I would like to find a job that will broaden my knowledge and that will develop my skills.

Education: BSc, Property and Construction,
University of Westminster (2012).

Specialisations: Defining customer requirements for projects,

Selecting building materials and suppliers, Managing project development,
Carrying out topographic survey.

CONSTRUCTION EXPERIENCE: analyzing survey reports, maps, drawings and blueprints, designing, estimating quantities and cost of materials, testing soils, project management.

EMPLOYMENT SUMMARY: Engineer (Business Solutions Ltd.), 2012, KPMG (Foreman), 2013–2014, JCR International (Construction Consultant), 2014–2015

EXPERIENCE: I am aware of many construction technologies having worked on projects for both corporations and in the public sector. My strengths are in defining customer requirements, selecting suppliers and managing the relationship between customer and supplier during project implementation. My construction experience is founded upon a strong technical background in design and development, testing soils and materials to determine the adequacy and strength of foundations, conducting studies of traffic patterns and environmental conditions.

ADDRESS: 29 TOWER BRIDGE ROAD, LONDON, WC65123

TELEPHONE: +44 (0) 7080 074300

E-MAIL: jwilliams@businessolve.co.uk

№ 4

POST APPLIED FOR

JOB REFERENCE NO



Заповніть форму заяви по прийому на роботу.

Department where vacancy exists _____

How did you find out about this vacancy? _____

(Please list media or website) _____

1. PERSONAL DETAILS

Surname/Family Name: _____ First Name (s): _____

Address: _____

_____ Home Tel No: _____

Postcode: _____ Mobile No: _____

National Insurance Number: _____ Email address: _____
Nationality: _____ Immigration Status: _____

2. PRESENT EMPLOYMENT

Name of Employer: _____ Address: _____
Job Title: _____
Start date: _____
Current Salary: _____ Postcode: _____
Benefits: _____ Date next increment due: _____

3. PROFILE

Please refer to the job description and person specification and provide an account of your skills and experience in relation to the set criteria. Please continue on a separate sheet if necessary.

SUPPORTING STATEMENT

In addition, candidates are asked to submit an additional statement or a CV which provides information on the following: (i) duties in present post; (ii) previous posts held with dates of employment for each. **CVs will not be accepted without a completed application form.**

4. EDUCATION AND QUALIFICATIONS

Starting with the highest, please list academic and professional qualifications:

Qualification: _____ **Name of Institution:** _____ **Year of Graduation:** _____

Secondary Education

5. SKILLS, CONTINUING PROFESSIONAL DEVELOPMENT AND TRAINING

Please list any additional training or competencies that you would like us to consider in support of your application: _____

6. REFEREES

Please give the name and contact details of 2 people who have agreed to act as referees on your behalf, one of whom must be your present or most recent employer.

The organization treats all references confidentially.

Title: _____ Address: _____
Name: _____

Telephone No: _____

Email: _____ Postcode: _____

Please indicate whether a reference may be obtained prior to interview. Yes / No Relationship to you:

Title: _____ Address: _____

Name: _____

Telephone No: _____

Email: _____ Postcode: _____

Please indicate whether a reference may be obtained prior to interview. Yes / No Relationship to you:

7. CRIMINAL RECORD

The successful applicant for any post will be required to give consent for the organization to check your criminal record status through independent verification (e.g. Criminal Records Board). Information will be kept in strict confidence. Your offer of employment will be subject to the organization being satisfied with the outcome of these checks.

Do you have any criminal convictions? Yes / No If yes, please send details of the conviction stating your name and the reference number of the post you are applying for in a sealed envelope to:

The Recruitment Officer
Human Resources
Level 11, EC Stoner Building
Leeds LS2 9JT

8. OTHER PERSONAL INFORMATION

Are you known to any member of the organization? Yes / No If Yes, please specify:

9. HEALTH

I enjoy good health and am not aware of having any medical condition that might give rise to a health problem in the future or may affect my work.

Signed: _____ Date: _____

If you are not able to sign the above statement, please provide further details about your state of health.

Signed: _____ Date: _____

10. DECLARATION

I confirm the information provided above, and in any attachments, is correct and understand that any false statement could result in my application or appointment being terminated.

I have completed all sections 1–10

Signed: _____ Date: _____

№ 5

Прочитайте оголошення про прийом на роботу і дайте відповідь на питання.

Civil Engineer

Occupational Description: Perform engineering duties in planning, designing, and overseeing construction and maintenance of building structures and facilities, such as roads, airports, bridges, channels, dams, irrigation projects, pipelines, power plants, water and sewage systems and waste disposal units. Includes architectural, structural, traffic and geo-technical Engineers.

SKILLS, KNOWLEDGE, ABILITIES AND TASKS

Skills :

Using mathematics to solve problems .

Using logic and reasoning to identify the strengths and weaknesses of alternative solutions or approaches to problems.

Using scientific rules and methods to solve problems.

Assessing performance of yourself, other individuals, or organizations to make improvements or take corrective action.

Considering the relative costs and benefits of potential actions to choose the most appropriate one.

The Knowledge of :

Practical application of engineering science and technology

Design techniques, tools and principles involved in production of technical plans, blueprints, drawings and models.

Arithmetic, algebra, geometry, statistics and their applications.

Materials, methods and the tools involved in the construction or repair of houses, buildings, or other structures such as highways and roads.

Principles and processes for providing customer and personal services. This includes customer needs assessment, meeting quality standards for services and evaluation of customer satisfaction.

Business and management principles involved in strategic planning, leadership technique and coordination of people and resources.

Principles and methods for moving people or goods by Air, rail, sea, or road, including the relative costs and benefits.

Electronic equipment and computer software, including applications and programming.

The Ability to:

Apply general rules to specific problems to produce solutions.

Tell when something is wrong or is likely to go wrong. It does not involve solving the problem, only recognizing there is a problem.

Imagine how something will look after it is moved around or when its parts are moved or rearranged.

Combine pieces of information to form general rules or conclusions.

Tasks:

Analyzes survey reports, maps, drawings, blueprints, aerial photography and other topographical or geologic data to plan projects.

Estimates quantities and cost of materials, equipment or labor to determine project feasibility.

Directs construction, operations and maintenance activities at project site.

Computes load requirements, water flow rates and material stress factors to determine design specifications.

Inspects project sites to monitor progress and ensure conformance to design specifications and safety or sanitation standards.

Conducts studies of traffic patterns or environmental conditions to identify engineering problems and assess the potential impact of projects.

Tests soils and materials to determine the adequacy and strength of foundations.

Provides technical advice regarding design, construction and structural repairs to industrial personnel.

EDUCATIONAL REQUIREMENTS

A bachelor's in engineering is needed for almost all entry-level Engineering Jobs. College graduates with a degree in a science or mathematics may get some jobs.

Engineers should be curious, analytical and detail-oriented. They should be able to work as part of a team. People skills are important. This is because engineers often work with people in a wide range of fields.

The Competencies are:

Technical and Functional Expertise

Achieving Results

Serving the Customer
Teamwork
Interpersonal and Communication Skills
Leadership and Personal Effectiveness

JOBS

The Engineer I role provides career tracks for civil engineers whose expertise levels range from trainee to advanced level. Responsibilities include applying engineering principles and practices to projects of varying complexity in specialty areas.

The Engineer II role provides career tracks for civil engineers that serve as an expert and supervisor. Duties include evaluating the plans and specifications for capital outlay projects prepared by other architects and engineers; or for applying related engineering principles and practices to complex and diversified engineering projects.

The Engineering Manager I role provides career tracks for managers who manage various administrative, budgetary, planning, scheduling and technical activities related to multiple engineering projects and the staff performing related functions. These functions draw upon knowledge of specialty engineering; capital outlay or other construction projects, transportation, water and wastewater projects and safety related operations.

The Engineering Manager II role provides career tracks for managers who manage, coordinate, and direct the activities of one or more specialized transportation or environmental engineering or safety related program operations in their assigned geographic or divisional area. This role also provides career tracks for managers who manage staff and resources related to the design, construction or renovation of capital projects or non-capital outlay for an entire agency's construction and maintenance reserve programs. This includes budgetary, planning, scheduling, public relations, human resource functions and technical activities related to a broad range of engineering, administrative and other projects.

The Engineering Manager III role provides a career track for executive manager who serves as the agency's chief engineer responsible for planning and directing large-scale, multi-division preliminary engineering and construction programs for operations with statewide scope. Directs areas such as location and design, structure and bridge, right of way and utilities, materials and transportation construction.

<http://jobs.virginia.gov/careerguides/civilengineer.htm>

Questions

1. What are the main engineering duties?
2. What skills and knowledge should a civil engineer have?
3. Is it necessary for a civil engineer to point at the problem immediately?
4. It's not required to be able to analyze topographical or geologic data, is it?
5. Is a bachelor's or a master's degree needed for the majority of engineering jobs?

6. Why are communication skills important for a civilEngineer?
7. Is drawing projects included in Engineer II duties?
8. What is a suitable job for a trainee?
9. Which position is offered for a person who is able to manage large-scale, multi-division engineering and construction programs for operations with statewide scope?
10. What are the requirements for an Engineering Manager II?

Напишіть своє резюме (CV) на одну із запропонованих вакансій.

4.2. Супровідний лист (Cover letter = Application letter)

Супровідний лист – це текст, що допомагає пошукачеві представити себе роботодавцю. При складанні послання необхідно враховувати, що воно має бути коротким і ємким, а його формат допускає мало відхилень від загальноприйнятої практики офіційною листування.

1. АДРЕСА І ДАТА

На самому початку листа (у правому верхньому кутку) вказується зворотна адреса та дата. Нижче з лівого боку пишеться адреса компанії, в яку надсилається лист. Наприклад:

14 Gorkogo Str.
Kyiv 443001
Ukraine

25 November 2014

20 Lombard Str.
London W2 4RH
Great Britain

Над адресою компанії, в яку пишете, можна написати назву імені, до кого звертається, посаду і назву організації. Наприклад:

Mrs. Parker
Personnel Manager
Gurney Inc.
20 Lombard Str.
London W2 4RH
Great Britain

2. ПРИВІТАННЯ

При складанні документа слід враховувати, що звертання до конкретної особи

приверне до себе більше уваги. Ім'я людини, яка відповідає за підбір персоналу, можна дізнатися на сайті компанії або у секретаря. Наприклад:

Dear Mr. Gilbert,

Деякі роботодавці віддають перевагу під вітанням бачити підзаголовок, що вказує на посаду, на яку ви претендуєте. Приклад:

APPLICATION FOR SENIOR STRUCTURAL DESIGNER.

3. ОСНОВНИЙ ТЕКСТ

Основна частина листа, як правило, складається з 4-х абзаців і визначає ваші можливості та попередні результати, що підтверджують вашу користь на посаді. Правильно складений лист створює уявлення, що ви ідеально підходите на дану вакансію.

Вступний абзац (вступ) - Introduction

Починати лист ефективніше всього з пояснення того, чому ви звертаєтесь саме до даної особи. Можливо, це буде нагадування про наступну зустріч, попередню телефонну розмову або якась інформація, що змусила вас написати (наприклад, оголошення в газеті або на сайт).

Приклад: I am writing to apply for the position of an architect which was advertised last month in the Independent.

Або: Please accept my application for the role of Civil/Structural Engineer as advertised on seek.com on 25 November.

Другий абзац. Освіта, досвід роботи – Education and Work Experience

Коротко обґрунтуйте (а не просто вкажіть), що ваша освіта і досвід роботи підходять для запропонованої вакансії. Зупиніться на певному пункті, перерахованому в резюме, або покажіть, як той або інший курс розширив коло ваших умінь, якщо ви молодий фахівець. Також можна коротко вказати, чому ви зацікавлені в цій посаді і роботі в даній компанії.

Приклад: My background in this field includes working in the bridge and tunnel sectors, both areas that your job advertisement said a candidate must have experience in. I have extensive knowledge of materials, methods and the tools involved in construction, and also have considerable understanding of design techniques and principles involved in production of technical plans. With my present employer I have a well deserved reputation for getting all tasks given to me done on time and within budget. I have a track record of conversing confidently with customers and would also like to mention the great pride I take in my work. For me it would be an honour to be a part of and contribute to a company like yours which is known for its talented workforce and high standards.

Третій абзац. Навички та вміння – Key Skills, Attributes

Тут піде мова про ваші навички, які необхідні для роботи на цій посаді. Чим конкретніше ви будете, тим краще. Фрази типу «знання комп'ютера», «аналітичний склад розуму» нічого не говорять про користь, яку ви можете принести організації. Ви повинні вказати причину, з якої необхідно розглянути вашу кандидатуру.

Приклад: From your advertisement, I can see that you are looking for candidates who have excellent skills that are relevant to civil engineers. I have a thorough knowledge of the processes of construction in ground engineering projects, water systems and also excellent interpersonal and communication skills.

Заключний абзац – Conclusion

Наприкінці листа спробуйте ініціювати контакт. Крім того, буде ввічливо подякувати роботодавця за час, витрачений на розгляд вашої кандидатури.

Приклад: I shall be pleased to provide any further information you may need and hope I may be given the opportunity of an interview.

Або: I appreciate your time reviewing my application and I look forward to hearing from you in respect of an interview.

4. ЗАКЛЮЧНА ФРАЗА

Зліва під листом пишеться заключне кліше:

Yours faithfully, (якщо в зверненні не було названо ім'я)

Yours sincerely, (якщо в зверненні вказували ім'я)

Так, наприклад, оскільки у нашому зверненні ми писали Dear Mr. Gilbert, то нам як заключну фразу слід вибрати Yours sincerely.

Нижче заключної фрази пишеться ім'я кандидата на посаду:

Yours sincerely,

Patrick Grace

СХЕМА СУПРОВІДНОГО ЛИСТА

| | |
|--|--------------|
| (Recipient's name) Address of the company you are applying to | Your address |
| Greeting (Dear...) | Date |
| INTRODUCTION | |
| EDUCATION AND WORK EXPERIENCE | |
| SKILLS | |
| INTRODUCTION | |
| Yours sincerely, or Yours faithfully, | |
| Your name | |

ВІПРАВИ

№ 1

Складіть із запропонованих блоків супровідний лист, розташуйте їх згідно схемою, представленою вище.

- A. I am a graduate of Master of Science in Civil Engineering, Bohol Island State University. I have amassed over 7 years of significant, progressive experience in civil engineering projects within the construction and gas industries. During my career I have participated in more than 20 civil engineering projects, all of them були successful.
- B. I appreciate your time reviewing my application, and it will be a pleasure for me to attend an interview with you at your convenient time.
- C. Dear Mrs. Parker,
- D. 17 May 2014
- E. Your advertisement published in JobStreet.com has interested me very much and I have pleasure in enclosing a CV which gives full details of my qualification and skills.
- F. E. Morison (Ms)
- G. My progressive engineering experience has provided me with the opportunity to develop strong client relation building skills and an ability to lead multi-disciplinary teams. I am experienced at applying the principles of civil engineering when planning, designing, and overseeing the construction and maintenance of structures and facilities.
- H. APPLICATION FOR CIVIL ENGINEER
- I. Mrs. Parker Personnel Manager

Gurney Inc.
20 Lombard Str.
London W2 4RH
Great Britain

- J. 65 Allerton Str. Boston, MA 02119 USA
- K. Yours sincerely,



Додаток I - 4.2.

№ 2

*Які з поданих нижче листів мають помилки?
В чому вони полягають?*

Dear Mr. Skinner,

ASSISTANT TO MANAGING ENGINEER

I was interested to see your advertisement in today's Daily Telegraph and would like to be considered for this Post.

I am a self-motivated Structural Engineer with a Bachelor of Civil Engineering (Hons) and 3 years experience in design and estimation teams on a range of projects. In 2012 I achieved Chartered Professional Engineer status from Engineers Australia. Working as a structural engineer at Robertson Construction I have worked on many projects, including: the Mileville sewer, the Walker motorway, several apartment complexes, Travalltown iron mine and Greenfields copper mine. My skills in modelling and designing projects using AutoCAD, 12D and Space Gass, and my focus on getting a job done well and on time, have resulted in all projects being completed successfully and with very positive feedback from managers and clients.

I have a thorough knowledge of the processes of construction in ground engineering projects and mining and also excellent interpersonal and communication skills. My organisational and multitasking abilities are Advanced.

Please let me know if you would like more information about my projects. I hope to hear from you soon and to be given the opportunity to present myself at an interview.

Yours sincerely, Jean Carson

Dear Sir/Madam,

I would like to apply for the post of an assistant to a managing engineer advertised on the Web-page.

I'm hard working, dutiful, goal-oriented, sociable and creative. I'm 26 years old and in excellent health. At the University of London I specialized in general structural engineering and was awarded a Master's degree for my thesis on "Nano-glass in Construction". I thoroughly enjoy working on research particularly where the topic involves building materials.

After leaving the University I accepted a post of a teacher at a local college. I love working with people of various backgrounds and get on well with everyone. In this connection I was glad to share my knowledge with students and to help them in a very practical way.

Although I have no experience in engineering work, I'm familiar with all types of duties that I'll have to perform as my father is a civil Engineer. Also, I've had an opportunity to teach engineering subjects and know all construction techniques.

I'm not married and would be willing to undertake the training courses in my spare time. I hope that you will grant me the opportunity of an interview.

Yours faithfully,
Paul Peggy

№ 3

Напишіть супровідний лист до свого резюме, складений по завданню 5 попереднього розділу (4.1).

4.3. Співбесіда

Співбесіда англійською практично не відрізняється від звичайної співбесіди українською мовою і передбачає обговорення деталей вашого досвіду і ваші наміри. Головне завдання на співбесіді – знайти спільну мову з інтерв'юером, показати себе впевненим та кваліфікованим спеціалістом, готовим внести свій внесок в розвиток компанії.

Кілька порад успішному кандидату:

1. Вітання англійською.

- *Hello/Good morning/Good afternoon, I am Nikolai Matveev.*
- *Hi, I am Noel Hanson.*
- *Nice to meet you!*
- *Nice to meet you, too!*

2. Відповідь на кожне запитання не повинна займати більше 2 хвилин. Стислість – один із показників ваших ділових здібностей. Дайте відповідь і спробуйте відразу пояснювати мотиви своїх дій та причини змін у вашій кар'єрі, не змушуючи співрозмовника запитувати вас «Чому?».

3. Не бійтеся перепитати, якщо ви не зрозуміли питання, сказавши:

Sorry? (з висхідною інтонацією)

Sorry, I didn't quite understand .

Sorry, could you repeat that, please.

Sorry, what do you mean by...?

4. Поводьтеся впевнено. Навіть якщо ви не можете чітко висловитися на англійській зараз, завірте співрозмовника, що ви докладете всіх зусиль і через 1-2 місяці будете почувати себе комфортно, спілкуючись на англійською.

5. Усміхайтесь. Особливо якщо ви на співбесіді з носієм мови.

Найбільш поширені питання на співбесіді на англійській мові:

Розкажіть трохи про себе.

Can you tell us a little bit about yourself?

Вивчіть заздалегідь розповідь про себе. Ні одна співбесіда англійською не обходиться без цього питання. У вас є близько однієї хвилини на те, щоб перерахувати ключові моменти вашого досвіду або освіти, підкреслюючи їх важливість і відповідність посаді, на яку ви претендуєте. Помилкою буде поставити зустрічне запитання: «Що б ви хотіли дізнатися про мене?»

Приклад:

I have been in construction for 5 years and I have worked for companies like Global Engineering and ABC Construction. I have managed some big projects for our key clients. I have been involved in developing new construction technologies, testing materials, choosing equipment, conducting negotiations with foreign manufacturers. At my last job I was in charge of building a tunnel leading a group of four, setting goals, monitoring performance and motivating team members.

Які ваші сильні сторони?

What are your strengths?

Виділіть 2–3 якості, найбільш важливих для даної роботи і підтвердіть їх короткими прикладами з вашого досвіду.

Приклад:

My main strength is that I am very responsible. If I have a task I will do my best to do it. I won't feel good if I can't meet the deadline or do my job well. I think I am as quite flexible and dynamic. I can always adapt to new requirements or situations. I enjoy a challenge and always look for new opportunities in developing my projects .

Інші позитивні якості, які можна відмітити:

hard-working;

well-organized;

creative;

patient;

focused;

work well under pressure.

Які ваші слабкі сторони?

What are your weaknesses?

Подумайте про недоліки, які мають відношення до роботи, але не можуть зіпсувати враження про вас як про кандидата, звучать щиро. Скажіть, як ви намагаєтеся з ними боротися, і наскільки успішна ця боротьба.

Приклад:

Sometimes I am too demanding. I expect people to be really committed to their job and it may be hard for me to understand their excuses. I think I also have to be more sensitive as now it may take me some time to realize why a team member is underperforming. I know about these weaknesses and I am trying to be more careful working with people.

Чому ви вирішили змінити роботу?

Why have you decided to change your job? або Why did you leave your last job?

Дивіться у майбутнє. Зв'яжіть причину відходу з пошуком нових можливостей професійного зростання або покращення своїх знань і здібностей. Не говоріть погано про свою колишню роботу. Якщо причина звільнення пов'язана з конфліктом або проблемами на старій роботі, спробуйте в першу чергу підкреслити усі позитивні моменти, що вам дала колишня робота, згадавши проблеми конструктивно і з розумінням.

Приклад:

At my last job I got a lot of experience in developing local construction projects, but what I am looking for now is an opportunity to work for an international company, learn more about the international practices and approaches to building, enjoy working in a multinational team and communicate in English.

Чим вас приваблює саме ця робота?

Why have you decided to apply for this job?

Підкресліть все позитивне, що ви знаєте про компанію. Попередньо проведіть ретельну підготовку. Згадайте професійні якості та навички, які можуть бути корисні на цій посаді.

Приклад:

I know your company as dynamic and innovative with a reputation for quality and professionalism. I feel that my experience and knowledge may be useful here and I would enjoy seeing the result of my contribution.

Які ваші самі великі досягнення?

What are your biggest achievements?

Складіть список найбільших професійних досягнень за останні 5 років. Якщо можливо, наведіть цифри або інші підтвердження ваших успіхів.

Приклад:

One of my achievements is establishing a solid and loyal client base, maintaining relationships with clients and looking for new prospects. Another achievement is building a professional team: choosing the people, setting goals and monitoring performance, developing motivation and assessment schemes.

На яку зарплату ви розраховуєте?

What salary are you expecting?

Спробуйте з'ясувати, скільки компанія може вам запропонувати. Якщо інтерв'юер бажає почути ваші побажання, назвіть суму, яку, на вашу думку, одержують на ринку фахівці цієї категорії. Вона повинна бути трохи вище середньої очікуваної вами суми.

Приклад:

The salary will depend on what the company can offer. As far as I know, the standard salary in similar positions is from ... to

ВПРАВИ

№ 1

Підберіть до поданих питань підходящі відповіді.

1. How would you describe yourself as a person?
2. Are you interested in a full-time or part-time position?
3. Can you tell me about your responsibilities at your last job?
4. What is your greatest strength?
5. What is your greatest weakness?
6. What can you contribute to the company?
7. What motivates you most at work?

8. Where do you see yourself in 5 years?
9. What is important to you in a company?
10. When can you begin?

A. I would like to work for a company that is growing and offers opportunities.

B. I work well under pressure. When there is a deadline, I can focus on the current project and structure my work schedule well. I remember one week when I had to get 3 new customer projects out by Friday at 5. I finished all of them ahead of time without having to work overtime.

C. I am more interested in a full-time position.

D. I designed projects and estimated their cost. Having understood customer wishes and needs, I completed a customer form and catalogued the information in our database. I then collaborated with colleagues to prepare the best possible project for the client. The clients were then presented with a summarized report on financial expenses necessary for the project.

E. Immediately.

F. My goal is to find a position in a company where I can grow and take on new challenges over time. In the future I'd like to take more management responsibilities.

G. I tend to spend too much time making sure the customer is satisfied. However, I began setting time-limits for myself if I noticed this happening.

H. I'm efficient and highly organized. This enables me to be as productive as possible at work.

I. I want to be successful in my job, both for my own personal satisfaction and for my employer.

J. I have the experience, contacts, and knowledge to contribute to the rapid growth of your company.

№ 2

Прочитайте наступні поради. Дві з них не є вдаливими. Які?

1. Arrive on time.
2. Introduce yourself.
3. Read company materials while you are waiting.
4. Listen to the interviewer attentively.
5. Never ask the interviewer to repeat a Question.
6. Smile, nod and give nonverbal feedback to the interviewer.
7. Don't ask about the next step in your career.

8. Thank the interviewer.

№ 3

Оберіть правильні варіанти відповідей.

1. You should arrive at a job interview
 - a. on time;
 - b. 10 minutes early;
 - c. 5 minutes later.
2. At the interview you should
 - a. know the company's history;
 - b. ask about the services the company provides;
 - c. ask about the company's history.
3. It is illegal for a potential employer to ask your marital status.
 - a. true;
 - b. false.
4. It is ok to speak negatively of a previous employer.
 - a. true;
 - b. false.
5. If you are asked to speak about your weaknesses, you should
 - a. say that you don't have any;
 - b. speak about all weaknesses you have;
 - c. mention one weakness related to work.
6. It is ok to ask about salary.
 - a. True;
 - b. False.
7. The best colour of clothes for an interview is
 - a. red;
 - b. blue;
 - c. yellow.
8. When you are asked a question, give as much information as you can.
 - a. True;
 - b. False.

№ 4

Знайдіть 9 слів, пов'язаних з створенням гарного враження на співбесіді.

| | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| E | N | E | R | G | E | T | I | C | I | L |
| N | S | P | N | C | L | L | E | L | T | L |
| T | S | U | I | T | P | S | N | N | E | U |
| H | A | N | D | S | H | A | K | E | U | S |
| U | C | C | S | M | S | E | B | E | R | U |
| S | L | T | U | I | E | H | E | T | H | L |
| I | N | U | X | L | N | C | E | E | I | I |
| A | I | A | R | E | L | A | X | L | T | S |
| S | I | L | H | S | E | S | N | I | I | T |
| T | I | L | A | H | I | T | N | H | E | E |
| I | H | H | C | E | N | N | E | I | I | N |
| C | L | E | A | N | U | S | G | D | A | L |

№ 5

Оберіть найкращий варіант відповіді на питання інтерв'юера:

1. Why should we hire you and not someone with experience?

- A. I offer energy, intelligence and loyalty.
- B. First come, first served.
- C. You need to hire me to get the answer.

2. What do you consider loyalty to the company?

- A. Not stealing stationery.
- B. Confidentiality and dependability.
- C. Coming to work.

3. Why do you want this job?

- A. It is a job with prospects.
- B. The salary is high.
- C. My friend works here; he likes the company.

4. Where would you like to be in 5 years?

- A. I haven't really thought about it.
- B. Running the company.
- C. In a challenging position with responsibility.

5. Have you looked at our website?

- A. Yes. It is very comprehensive.
- B. Not yet, but I will after the interview.
- C. Do you have a website?

6. Do you like working with your current boss?

- A. No. I think he can't manage people.
- B. No. He is too aggressive.
- C. No. However, I've learn a lot from him.

7. During a busy period we work every weekend. Would you have a problem with this?
- A. I would hope to arrange a system so that not everyone has to work every weekend.
 - B. I'm a team player and would be prepared to work when necessary.
 - C. I enjoy my free time too much.
8. What are the personality traits of a good civil Engineer?
- A. I think it is necessary to be creative and flexible.
 - B. To my mind, a civil engineer should be analytical and detail-oriented.
 - C. A civil engineer should be friendly and sympathetic.
9. Describe your ideal employer.
- A. My ideal employer is kind and understanding. I like to be approached on a personal basis.
 - B. A good employer is competent and goal-oriented.
 - C. There are no ideal employers. All have their positive and negative traits.
10. We need someone right now. Could you begin immediately if you were offered the job?
- A. My present company will not allow it.
 - B. Well, that is a question I didn't expect.
 - C. If I were offered this job, I would try.



Додаток I - 4.3.

№ 6

Дайте відповідь на питання:

1. What were your responsibilities at your previous work?
2. What major challenges and problems did you face? How did you handle them?
3. What was it like working for your boss?
4. Why are you leaving your job?
5. What are your expectations for a new job?
6. What are your strengths and weaknesses?
7. How do you handle stress and pressure?
8. Why should we hire you and not someone else?
9. Describe a difficult project. How did you overcome difficulties?
10. What can you contribute to this company?
11. What are your goals for the next 5–10 years?
12. What are your salary requirements?

№ 7

Поділіться по парам. за матеріалам даного розділу підготуйте інсценізацію співбесіди.

РОЗДІЛ 5 Ділове листування

5.1. Структура ділових листів (кореспонденції)

Ділові листи пишуться за встановленою формою. Для зручності вивчення форми ділового листа, його прийнято ділити на такі частини:

1. Заголовок.
2. Дата листа.
3. Найменування та адреса одержувача листа (поштова адресу).
4. Привітання.
5. Основний текст листа.
6. Заключна частина (побажання чи подяка).
7. Підпис.
8. Вказівка на додаток (за наявності).

Заголовок (heading) містить найменування та адресу організації, яка надсилає лист, а також номер факсу, номер телефонів, адреса електронної пошти. Під назвою організації часто вказується рід її діяльності. Назви українських компаній не перекладаються іноземною мовою, а пишуться латинськими літерами. Більшість компаній, що ведуть міжнародну діяльність, мають готові бланки із заголовком.

| | |
|--|------|
| HEADING (COMPANY NAME, ADDRESS, TELEPHONE, EMAIL) | |
| | DATE |
| RECIPIENT / ADDRESSEE COMPANY NAME ADDRESS | |
| GREETING (<i>Dear...</i>) | |
| MAIN BODY | |
| | |
| | |
| | |
| <i>Yours faithfully / sincerely,</i> SIGNATURE NAME POSITION HELD | |
| <i>Enc</i> | |

Інколи під заголовком проставляються ініціали відправника листа, ініціали особи, яка друкувала (набирала) листа, скорочене найменування відділу, номер замовлення, номер справи тощо.

Наприклад,

Our reference (або Our ref.)

SC/DK/134

Дата відправки листа вказується в правому куті під заголовком. У Великобританії зазвичай вказують дату в наступному порядку: 12 December 2011. В США з початку вказується місяць, потім день і рік: December 12, 2011. Рекомендується уникати вживання в датах цифр замість назви місяця, оскільки вказівка дати і місяця може бути сприйнято по різному в різних країнах. Так, 6.2.2013 в США означає 2 червня 2013, а у Великобританії, як і в Україні, така дата означає 6 лютого 2013.

Найменування і адреса отримувача листа (поштової адреси) розміщується на лівій стороні бланка листа по лінії поля, трішки нижче стрічки з датою. Після прізвища адресата і посади та/або найменування організації, вказують адресу в наступному порядку: номер будинку і назва вулиці, номер офісу (за необхідності), нижче – назва населеного пункту та індекс, нижче – назва держави. Наприклад:

Mr. Christopher Long
General Manager
Long Construction Ltd.
34 Wood Lane
London WC1 8 TJ
Great Britain

На відміну від української мови, в англійському ім'я будь-якої особи (включаючи імена українців) ніколи не пишеться після прізвища, а тільки перед ним (див. Christopher Long).

Привітання розміщується в лівій стороні бланка листа під поштовою адресою. Якщо в поштовій адресі міститься ім'я отримувача, то в листі зазвичай використовується персональне привітання: Dear Mr. Leighton. Якщо лист відправляється в адресу організації, рекомендується використовувати більш формальний варіант привітання: Dear Sirs. Якщо лист адресовано керівнику відділу чи керівнику організації, ім'я якого не відомо, найбільш доречним буде використати: Dear Sir or Madam.

Коли відправник листа, адресованого якійсь організації, бажає, щоб лист було прочитано перною особою в цій організації, то перед вступом звернення зазначається надпис: For the attention of Mrs. D. Volan.

При складанні тексту ділового листа, факсимільного повідомлення, службової записки, електронного повідомлення, загальні правила структурованого основного тексту одні й ті самі.

ПЛАН ОСНОВНОГО ТЕКСТА ЛИСТА

1. Вступ - Introduction

В першому абзаці має вказуватись мета написання листа. Міститься посилання на попередній лист, контакт чи документ, введення в хід справ.

Стандартні вислови:

Thank you for your letter of...

I'm writing in answer to...

I'm writing to confirm...

With reference to your letter of...

I'm writing regarding...

Перед вступом інколи дається коротка вказівка стосовно змісту чи теми листа.

Наприклад:

Dear Ms Jackson,

INTERNATIONAL CONFERENCE - 24 APRIL 2015

I'm writing in answer to your letter of 10th February,

2. Подобиці – Details

Запит інформації, надання всіх подробиць, фактів і цифр. Кожному розділу має відповідати окремий абзац.

3. Дія - Actions

В цій частині повідомлення (лист) підходить до логічного завершення і висновку. Які дії повинен зробити одержувач? Які дії ви самі вживатимите? Наприклад:

- Please, let me have full details of the costs involved in building the project.
- If payment is not received within seven days this matter will be placed in the hands of our solicitor.

4. Завершальна частина листа - Conclusion

Зазвичай достатньо написати клішовану завершуючу фразу.

Стандартні фрази:

I look forward to receiving an order from you in the near future.

We look forward to seeing you at our conference.

Please let us know if you need any further information.

We look forward to doing business with you in the near future.

If you have any questions please do not hesitate to contact us.

Закінчити лист прийнято з використанням **завершальної формули вічливості**.

Існують дві найпоширеніші формулювання: Yours faithfully (якщо у вітанні не було вказане ім'я) та Yours sincerely (якщо у вітанні вказувалось ім'я).

Приклади:

Dear Sirs,

Dear Sir or Madam, Yours faithfully Dear Mr. Singleton,

Dear Mrs. Whitson, Yours sincerely

Підпис розташовується під завершальною фразою. Потім вказують ім'я та посаду відправника (під ім'ям). Якщо відправник чоловічого роду, то це ніяк не оговорюється. Але якщо відправник – жінка, то це зазвичай відмічається; в такому випадку в скобках після імені пишуть, наприклад:

Mrs.

Yours faithfully,
Sophie Bradley (Mrs)
General Manager

Якщо лист написано по дорученню відправника, то перед ім'ям відправника зазвичай пишуть for чи pr – це скорочення від per procurationem, що означає «по довіреності».

Yours sincerely,
Shirley Johnson
For George Newman
Chairman

Якщо в листі міститься **додаток**, то варто надрукувати Enc чи Encs в нижній частині листа, пропустивши одну стрічку після вказаної посади відправника.

Yours faithfully,
Sophie Bradley (Mrs.)
General Manager
Enc

При відправлені **копії** третій особі, після імені та посади одержувача копії вказують cc (copy circulated) чи copy.

Copy Mr. David Taylor, Accountant

ВПРАВИ

№ 1

Підберіть абрєвіатури, що можуть бути використані у скороченнях в ділових повідомленнях.

- | | |
|-------------|---------------------|
| 1. N.B. | week |
| 2. asap | I owe you |
| 3. mgmt | please turn over |
| 4. wk | please reply |
| 5. w/e | et cetera |
| 6. No. | take notice |
| 7. PTO | as soon as possible |
| 8. R.S.V.P. | for example |
| 9. etc. | enclosure |
| 10. e.g. | week ending |
| 11. I.O.U. | number |
| 12. enc | management |



Додаток II.

№ 2

Співставте інформацію під відповідним номером з тим, що воно означає.

Garden Suppliers Ltd.

24 (1) Amber Str.
(2) Sheffield S44 9DJ
(3) England

(4) 21 December 2014

(5) James Fielding
Project Manager
12 (6) Bracken Hill
Manchester (7) M60 8AS
England

1. The street name in the return address.
2. Date.
3. The town the letter comes from.
4. The addressee's house number.
5. The ZIP code in the mailing address.
6. The addressee.
7. The country the letter comes from.

№ 3

Розмістіть частини ділового листа у вірному порядку.

| | |
|--|--|
| 20 June 2014 | Following my visit, I sent you our current brochures and price lists. However, since then we have not heard from you, so we would be interested in having your reactions concerning our product range. |
| Yours sincerely, | |
| SMART SOLUTION LTD. | Dear Mr. Ben Collins, |
| I shall be in Lancaster during the third week of July, and should very much welcome the opportunity of renewing our contacts. | Lug Johnson, Sales Manager |
| I'm writing regarding my visit to Pettroys Building Ltd. on May 13 th . | Encs |
| As we understand it, your company would be interested in our building materials if suitable terms and conditions can be agreed upon. | Mr. Ben Collins General Manager Pettroys Building Ltd. |
| 334 Colour Street Brighton WF5K 4SD Great Britain Telephone: +44(0)5679723 | 56 Silk Road Lancaster GH4 8LJ Great Britain |
| | Copy Mr. Dan Kim, Chairman |

№ 4

Знайдіть 7 помилок в оформленні наведеного ділового листа.



Рис. 11.

**BRANCH BUSINESS LTD.
Electrical Equipment and Fittings**

Rawlings Street 34
London SW12 5LX
Great Britain
Telephone +44 (0)
3454476633
Fax +44 (0) 3457984521

May 17, 2009

Mr. P. Johnson
General Manager
Damson and Sons Ltd.
56 Long Avenue
New York FC5 9RT
U.S.A

NEWFOUNDLAND CONSTRUCTION FAIR

Dear Mr. Johnson!

I'm writing with reference to your range of electrical equipment and fittings which I recently saw on display at Newfoundland Construction Fair. We would be very interested in receiving further information about your products. We would therefore be grateful if you could send us a copy of your current price list together with any available samples. We look forward to doing business with you in the near future.

Yours faithfully,
Elizabeth Tenny (Miss)
pp Gordon Branch
Sales Manager

Encs

cc

5.2. Службові записки, факсимільні повідомлення , електронна пошта

Хоча основними засобами комунікацій всередині організації залишається

особисте спілкування, іноді все ж виникає необхідність використання службових записок.

Службова записка (Memorandum) – це письмове повідомлення однієї особи, адресоване іншій особі (чи особам) в межах однієї організації. Вони використовуються з метою надання та отримання інформації.

СКЛАДНИКИ СЛУЖБОВОЇ ЗАПИСКИ

1. Слово MEMORANDUM.
2. Ім'я та посада отримувача.
3. Ім'я та посада відправника.
4. Дата.
5. Тематичний заголовок (коротке формулювання змісту повідомлення).
6. Основний текст. Повинний бути поділений на пункти, що мають відповідні висновки та формулювання.
7. Місце для підпису. Ім'я та посада відправника вказані зверху, тому немає необхідності дублювати їх тут.
8. Епс (у випадку необхідності).
9. Сору (у випадку необхідності).

Наявність привітання в службовій записці не є обов'язковим. Немає необхідності й у заключній формулі вічливості.

ПРИКЛАД СЛУЖБОВОЇ ЗАПИСКИ

MEMORANDUM

To Mandy Lim, Engineer
From Sally Thomas, Personal Assistant
Date 14 August 2012

DOCUMENT FORMATS

Many congratulations on joining our staff in the chairman's office. I hope you will be happy here.

I'm enclosing a booklet explaining the company's general rules regarding document formats. However, I thought it would be helpful if I summarized the rules for ease of reference.

1. Formats

All documents should be presented...

2. Orders

In reports it's necessary to...

I hope these guidelines will be useful. If you have any questions please do not hesitate to contact me.

Sally Thomas

Enc

Повідомлення по факсу (Fax Messages) можуть розсилатися у філії самої компанії, або зовнішнім діловим партнерам. Багато компаній використовують стандартний бланк для відправки факсимільних повідомлень. Тоді залишається тільки ввести у комп'ютер необхідну інформацію. Якщо бланк не використовується, то слід пам'ятати основні правила структурування такого повідомлення.

СКЛАДОВІ ЧАСТИНИ ФАКСИМІЛЬНОГО ПОВІДОМЛЕННЯ

1. Заголовок (найменування та адреса організації, відправляючої повідомлення, номера телефонів, факсу, адреса електронної пошти; часто вказується і характер діяльності компанії).
2. Словосполучення FAX MESSAGE.
3. Основні деталі, що включають ім'я та посаду отримувача посаду отримувача, найменування компанії, номер факсу, ім'я та посада відправника, дату, кількість відправлених сторінок.
4. Тематичний заголовок (короткий зміст повідомлення).
5. Основний текст (формується за правилами ділового листа).
6. Місце для підпису. Ім'я та посада відправника вказуються зверху, тому не дублюються тут.

Наявність привітання і завершальної форми ввічливості не є обов'язковим в повідомленні, що надсилається по факсу.

ПРИКЛАД ФАКСОВОГО ПОВІДОМЛЕННЯ

AMEY UK

21 Ashton Drive

Sheffield

S26 2ES

Construction specialists

tel. +44 114 2871122

fax +44 114 2871123

FAX MESSAGE

To Janet Benson, General Manager
Company European Top Ltd.
Fax Number 65 6767777
From Sally Turner, Managing Director
Date 6 June 2014
Number of Pages 1

VISIT TO GERMANY

Text.....

I look forward to meeting you.

Sally Turner

В даний час ділове спілкування багато в чому спирається на використання комп'ютерних технологій. З цієї причини **електронна пошта (e-mail)** стає конче ефективним способом передачі і запиту інформації.

Правила написання електронного повідомлення багато в чому схожі на правила написання будь яких ділових листів. Однак, в процесі еволюції електронної пошти з'явився ще й мережевий етикет, деякі правила якого розглянуті нижче:

1. Перевірте, чи правильно надрукували адресу електронної пошти.
2. Завжди заповнюйте графу Тема (Subject).
3. Перевірте дату. Важливо, щоб годинник комп'ютера показали вірний час і дату, інакше можуть виникнути проблеми з сортуванням листів в хронологічному порядку.
4. Не використовуйте клавішу Caps Lock. Заголовні букви виглядають зухвало і навіть загрозово. смотрятся вызывающе и даже угрожающе.
5. В електронному повідомленні допустимо замінювати форму привітання типу Dear Mr. White на більш неформальні: Hello Mr. White. Формулювання Yours sincerely також може замінюватися на менш формальну: Best regards.
6. Пропозиції не повинні бути занадто довгими. Намагайтеся писати короткими і простими фразами. Чим краще ви складете ваше повідомлення, тим зрозуміло ї воно буде, тим легше вдасться досягти бажаного результату.
7. Перевіряйте ваше повідомлення в «відправлених», як тільки натиснете кнопку "Надіслати".
8. Попереджайте одержувача заздалегідь, якщо хочете відправити великий файл.

ПРИКЛАД ЕЛЕКТРОННОГО ПОВІДОМЛЕННЯ

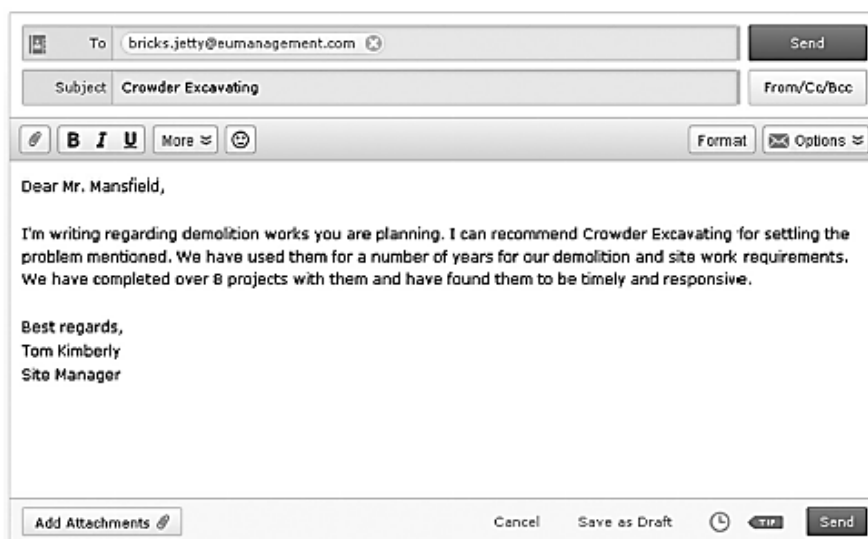


Рис. 11

ВПРАВИ

№ 1

Напишіть службову записку згідно наступної теми:

В компанії, де ви працюєте, з'явився новий співробітник, і вас попросили ввести його в курс справ протягом першого місяця його діяльності. Напишіть службову записку, в якій дайте інформацію про будівельні матеріали, які продає організація, про можливість надання знижок клієнтам, акціях, про необхідність складання щотижневих звітів.

№ 2

З запропонованих слів складіть поради, як написати вдале електронне повідомлення.

1. capital is write impolite in to letters it;
2. grammar don't of the forget punctuation rules and;
3. point get in first to sentences the two the;
4. subject subject write always in title the a line;
5. e-mail your sending it proofread before.

№ 3

Прочитайте діалоги і дайте відповідь на питання:

Customer: How do I **go online**?

Assistant: You're already **connected to the Internet**. Do you want to **send e-mail**?

Customer: No, I just want to **browse the web** for a while.

Assistant: OK, just open the search engine or **enter the web address** and **press 'enter'**.

Customer: I can't **access** my company's **website**. Can you help? Assistant: Have you **put in** the correct **address**?

Customer: Yes, I'm sure I have.

Customer: How do I **reply to this e-mail**? Sorry, I'm not very good with computers.

Assistant: That's OK. Just **hit 'reply'**, then **compose your message**, then **press 'send'**.

Customer: Then can I **forward the message** to myself at my **home address**?

Assistant: Yes. Make sure you enter the right address, or **the e-mail will bounce** (come Back). Let me know if you would like **a hard copy** of your e-mail and I'll show you how to **print out your work**.

Customer: Can I **send an attachment** with this e-mail? Assistant: Yes, you click here and then **attach the file**.

Customer: What does **"dot com"** mean? I've heard that a lot.

Assistant: A lot of addresses end with.com (com is short for company).

Customer: And how do I spell this symbol @ when I'm asked to give my e-mail address?

Assistant: It's called **"at"**.

Customer: Thank you.

Questions:

1. What should you check if you're not able to access a web page you want to look at?
2. What is Google?
3. If you don't put the right address on an e-mail, what will happen?
4. How do you reply to an e-mail that you have received?
5. If you want to e-mail a document to someone, what do you normally do?
6. If you want to work on a document at home, where will you e-mail the document?
7. How can you get a hard copy of your document?
8. Could you tell us your e-mail address?

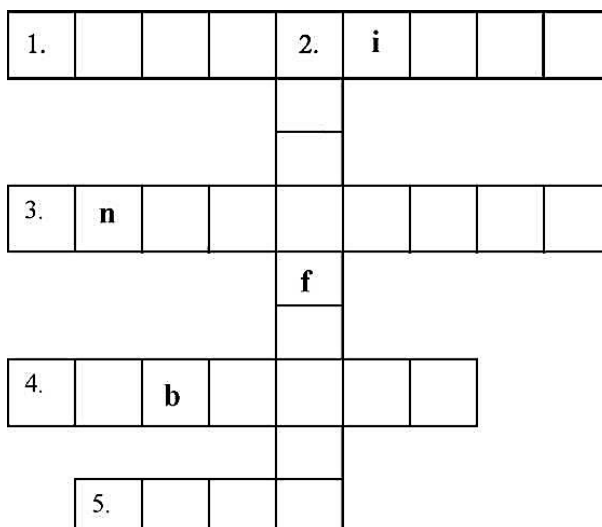
№ 4

Об'єднайте слова в словосполучення:

- | | |
|-----------------|-----------------|
| 1. browse | a file |
| 2. be connected | online |
| 3. enter | to the Internet |
| 4. access | a message |
| 5. compose | the web |
| 6. attach | a website |
| 7. g° | an option |
| 8. select | the web address |

Розгадайте кросворд:

1. The person who receives the letter is the
2. To read through a finished document to check for mistakes.
3. When you compose the e-mail, you can add an attachment. How do you call it when you send the document together with your business letter?
4. You write the title of your e-mail in the.....line.
5. To reply to the e-mail you type your message and press '....'.



Напишіть факсимільне повідомлення на наступну тему:

Ви повідомляєте своїм партнерам про те, що 18 грудня в 13:00 прибудете до них на виставку, на яку вони вас запросили. Не забудьте подякувати за запрошення і попросити забронювати вам номер в готелі поруч з офісом. Попросіть надіслати вам програму конференції.



Додаток - I - 5.2.

5.3. Види ділових листів

Будівельним компаніям усе частіше доводиться мати справу з відправкою та отриманням запитів на надання інформації про товари та послуги, з складанням оферт, кошторисів та специфікацій, з оформленням замовлень, а іноді і з написанням скарг або відповідей на них. Правила складання та оформлення всіх видів ділових листів однакові. Однак, існують деякі особливості написання кожного з них, певні шаблонні вирази, призначені для того, або іншого виду ділового листи.

Під час складання запиту (enquiry) керуються наступними порадами (рекомендаціями):

1. Ясно та чітко викладайте власні побажання про те що Вам потрібно: загальна інформація, каталог, прайс-лист, зразок, розцінки тощо.

2. Якщо існує гранична ціна, яку Ви готові заплатити за товар, не вказуйте її, інакше постачальник може підвищити розцінки до зазначених Вами меж.

3. Більшість постачальників вказують в своєму повідомленні умови платежу, так що не варто окремо запитувати про умови, якщо Ви не розраховуєте на будь які особливі тарифи.

4. Запит припускає потенційну можливість потенційних відносин, тому його отримання повинно бути підтверджено. Якщо це запит від постійного замовника, напишіть, що Ви дуже вдячні за співпрацю, якщо ж запит прийшов від нового клієнта, напишіть, що Ви були б раді співпрацювати, і висловіть надію на тривалі і дружні ділові відносини.

Стандартний запит (про надання каталогу, прайс-листу) містить наступні частини: 1) повідомлення про те, звідки дізналися про продукцію; 2) запит каталогу або прайс-листу.

ПРИКЛАД СТАНДАРТНОГО ЗАПИТУ

Dear Sir/Madam,

I have seen one of your safes in the office of a local firm, which passed on your address to me.

Please send me a copy of your current catalogue. I am particularly interested in safes suitable for a small office.

Yours faithfully,

При складанні **відповіді на запит** подякуйте передбачуваному замовнику і повідомте, що прикладаєте каталог. У наступному абзаці надайте додаткову інформацію про окремі види товарів та послуг, посилаючись на інформацію, що міститься в каталозі. В останньому абзаці запропонуйте можливі дії, які оотримувач може зробити.

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ НА ЗАПИТ

Dear Mrs. Johnson,

Thank you for your letter enquiring about electric heaters. I am pleased to enclose our latest catalogue.

You may be particularly interested in our Model FX21 heater. Without any increase in fuel consumption, it gives out 15 % more heat than earlier models. You will find details of our terms in the catalogue.

Perhaps you would consider placing a trial order to provide you with an opportunity to test its efficiency. This would enable you to see for yourself the high quality of material.

If you have any questions please do not hesitate to contact me.

Yours sincerely,

Якщо товар зацікавив, то, можливо, виникне по- потреба написати **заявку на демонстраційний показ** матеріалів чи обладнання. Він включає: 1) пояснення причин заявки; 2) бажані дії із зазначенням зручною дати і часу.

ПРИКЛАД ЗАЯВКИ НА ПОКАЗ ОБЛАДНАННЯ

Dear Mr. Jenkinson,

I have studied with interest the literature you sent me with your letter of 28 April.

Our Administration Manager would like to visit your showrooms to see a demonstration of your device. Can we arrange this for next Friday 6 May at 3.30 pm?

Yours sincerely,

Оферта (offer/quotation) - це зобов'язання поставити товар за певних умов. При цьому, у потенційного покупця немає жодних зобов'язань щодо придбання товару, на який надається оферта.

Вдала оферта повинна включати наступне:

1. Вираз подяки за запит.

2. Відомості про цінах, знижки і умовах платежу.
3. Конкретну інформацію про те, що включає в себе ціна до прикладу: упаковка, транспортування, страхування.
4. Зобов'язання щодо дати доставки.
5. Вираз надії на те, що оферта буде акцептована.

Запит оферти відповідає всім вимогам, що пред'являються до звичайного запиту. У ньому ясно і чітко викладається все, що вам потрібно, вказується потрібна кількість товару, відмічається чи потрібна доставка.

ПРИКЛАД ЗАПИТУ ОФЕРТИ

Dear Sir,

We will soon be requiring 300 rolls of white wall paper which will retain its white colour after pasting on walls.

Please let us have some samples, including delivery at our works within 4 weeks from receiving our order.

Yours faithfully,

Після отримання запиту рекомендується надіслати **оферту** негайно. Жоден пункт запиту не повинен залишитися без відповіді.

ПРИКЛАД ОФЕРТИ

Dear Mr. Keenan,

Thank you for your enquiry of 5 October. As requested we enclose samples of different qualities of paper.

We are pleased to quote as follows:

AA56 Wall Paper £32 per roll

SG39 Wall Paper £28 per roll

These prices include delivery at your works.

All these goods are of excellent quality and we guarantee that they will not discolour when pasted.

We can promise delivery within 1 week from receiving your order and hope you will find both samples and prices satisfactory.

Yours sincerely,

На відміну від оферти, **кошторис (estimate)** використовується для пропозицій про виконання певної роботи за установлену винагороду і складається, як правило, на основі **специфікації (specification)**. Так ж як і оферта, кошторис не є юридичним зобов'язанням, тобто при складанні кошториси не обов'язково приймати.

До запиту зазвичай додають специфікацію, у якій дається докладний опис роботи та матеріалів. На її основі складається кошторис підрядника. Нижче

представлений приклад оформлення підряду на встановлення центрального опалення.

(1) ЗАПИТ

Dear Sirs,

Please let me have an estimate for installing central heating in my cottage at 1 Margate Road, St Annes-on-Sea. A plan of the cottage is attached showing required positions and sizes of radiators, together with a specification showing further details and materials to be used.

As you will note from the specification, I am interested only in first-class workmanship and in the use of best quality materials. However, cost is, of course, a matter of some importance. Completion of the work is required by 31 August at the latest.

In your reply please include a firm completion date.

Your prompt reply will be appreciated.

Yours faithfully,

(2) СПЕЦИФІКАЦІЯ

SPECIFICATION FOR INSTALLING CENTRAL HEATING AT 1 MARGATE ROAD, ST ANNES-ONSEA

1. Installation of the latest small-bored central heating, to be carried out with best quality copper piping of 15 mm bore, fitted with 'Ryajand' electric pump of fully adequate power and lagged under floor to prevent loss of heat.
2. Existing boiler to be replaced by a Glow-worm No 52 automatic gas fired boiler, rated 15.2 kW and complete gas governor, flame failure safety device and boiler water thermostat.
3. Installation of a clock controller to give automatic operation of the central heating system at predetermined time.
4. Existing hot-water cylinder to be replaced by a calorifier- type cylinder suitable for supplying domestic hot water separately from the central heating system.
5. Seven 'Dimplex' or similar flat-type radiators to be fitted under windows of five rooms, and in the hall and kitchen, according to plan enclosed; also a towel rail in the bathroom. Sizes of radiators to be specified in the plan attached to my letter dated 5 July 2012.
6. Each radiator to be separately controlled and painted pale cream with red-lead undercoating.
7. The system to be provided with necessary fall for emptying and to prevent air-locks.
8. Insulation of a roof with 80 mm fiberglass.

J. Harris

(3) СУПРОВІДНИЙ ЛИСТ ДО КОШТОРИСУ

На основі наданої у специфікації інформації підрядник розраховує вартість робіт і відправляє розрахунок разом з супровідним листом. В листі повинна міститися наступна інформація:

Подяка за запит.

Ціна, знижки (якщо можливі) та очікуваний термін закінчення робіт.

Пункт, що стосується ринкових цін та коригування заробітної плати, що захищає підрядника від непередбачуваного зростання цін і, як наслідок, зниження доходів.

Згадка про раніше виконані роботи аналогічного характеру; це дасть замовнику відчуття впевненість.

Виразити сподівання на те, що кошторис буде прийнятий.

Dear Mr. Harris,

***INSTALLATION OF CENTRAL HEATING AT 1 MARGATE
ROAD, ST ANNES-ONSEA***

Thank you for your letter of 5 July enclosing specification for a central heating system.

We should be glad to carry out the work for £2,000 with a 2 % discount. We can promise to complete all work by 31 August. Please note that the price is based on present costs of materials and labour. Should these costs rise we should have to add the increased costs to our price.

We have installed many similar heating systems in your area. Our reputation for high class work is well known; if you would like to inspect one of our recent installations before making a firm decision this can be arranged.

We hope you will be satisfied with the price quoted, and look forward to receiving your instructions soon.

Yours sincerely,

При відправленні **замовлення (order)** листом у ньому має бути відображене наступне:

- 1) охайний і точний опис потрібного товару;
- 2) каталожні номери;
- 3) кількість;
- 4) ціни;
- 5) вимоги щодо доставки (місце, дата, спосіб транспортування, хто оплачує перевозку);
- 6) умови оплати, погоджені на попередніх переговорах.

Згідно англійського законодавства, замовлення є лише пропозицією заплатити. Угода не є правовим зобов'язанням, поки постачальник не прийме цю пропозицію. Після цього обидві сторони юридично зобов'язані дотримуватись домовленості.

Після того як угода вступає в силу, покупець згідно із законом зобов'язується: прийняти поставлені товари, якщо вони відповідають умовам замовлення; зробити

оплату за товар в момент доставки або в момент, визначений постачальником; якнайшвидше провести перевірку товару (недостатньо швидка відповідь з описом помічених дефектів може бути оцінений як прийняття товару). Постачальник зобов'язаний доставити товар точно в термін, обумовлений в замовленні гарантувати відсутність дефектів товару. Якщо товар був доставлений з дефектом, покупець може вимагати зниження ціни, заміни товару чи скасування замовлення. Можна також подати позов про збитки.

ПРИКЛАД ЗАМОВЛЕННЯ НА ОСНОВІ ОФЕРТИ

Dear Mr. Brooks,

Thank you for your offer of 2 June. Please supply:

50 scaffolding systems, iron, at £130 per item, including delivery.

Delivery is required not later than the end of this month.

Yours sincerely,

ПРИКЛАД ЗАМОВЛЕННЯ У ВИГЛЯДІ ТАБЛИЦІ

Dear Sirs,

Please accept our order for the following roof tiles on our usual discount terms of 25 %:

| <i>Number</i> | <i>Title</i> | <i>Colour</i> | <i>Price</i> |
|---------------|--------------|---------------|--------------|
| | Macquaire | Ebony | £ 70 |
| 500 | | | |
| 400 | Slimline | Mid grey | £ 80 |

We look forward to prompt delivery.

Yours faithfully,

Навіть якщо замовлення не може бути виконане відразу, воно повинне бути підтвержене негайно. Якщо товар не може бути поставлений, вам необхідно написати пояснення з зазначенням причин і по можливості запропонувати відповідну заміну.

При підтвердженні замовлення необхідно подякувати за замовлення, повідомити про тому, коли будуть доставлені товари, виразити надію на подальше співробітництво.

ПРИКЛАД ПІДТВЕРДЖЕННЯ ЗАМОВЛЕННЯ

Dear Mr. Davis,

Thank you for your order number 37 for floor coverings.

As all items were in stock, they will be delivered to you tomorrow by our own transport.

We hope you will find these goods satisfactory and that we may have the pleasure of further orders from you.

Yours sincerely,

При підтвердження перших замовлень, тобто замовлень від нових клієнтів, бажано написати і про наявність інших товарів та докласти каталог.

ПРИКЛАД ПІДТВЕРДЖЕННЯ ПЕРШОГО ЗАМОВЛЕННЯ

Dear Mr. Jacobs,

We were very pleased to receive your order of 18 May for steel profiles, and welcome you as our customer.

We confirm supply of the profiles at the prices stated in your letter. Delivery should be made by our own transport next week. We feel confident that you will be satisfied with these goods.

As you may not be aware of the wide range of goods we have, we are enclosing a copy of our catalogue.

We hope that our handling of your order will mark the beginning of a happy working relationship.

Yours sincerely,

Якими б не були хороші наші наміри та зусилля, трапляються ситуації, коли нам доводиться розглядати **скаргу (complaint)** або навіть писати таку. Скарги пишуться по різних причин, наприклад:

- Отриманий не той товар.
- Погане обслуговування.
- Незадовільна якість товару.
- Доставка із запізненням.
- Товар з дефектом.
- Ціни відрізняються від обумовлених.

Якщо ви маєте реальний привід для скарги, то ви відчуваєте почуття злості, але в листі ви повинні зберігати стриманий тон, оскільки хвилююча вас проблема могла виникнути і не з вини постачальника. Необхідно взяти до уваги наступні рекомендації:

1. Не зволікайте, тому що це може послабити вашу позицію і утруднити постачальнику пошук причин що трапилося.
2. Обмежтеся в своїй скарзі викладом фактів; поцікавтесь, що збирається зробити постачальник в цієї ситуації, або самі запропонуйте можливий шлях рішення проблеми.
3. Не грубіть, це може спричинити за собою лише агресію та небажання постачальника вирішувати проблему.

При складанні скарги необхідно вказати номер замовлення та дату, причини невдоволення і заходи, які слід зробити.

ПРИКЛАД СКАРГИ

Dear Sirs,

On 12 August I ordered 12 tons of galvanized welded wire mesh under my order number FT567.

When it was delivered this morning, I found out that it was non-galvanized welded wire mesh, which usually comes at a lower price. I am returning it for immediate replacement, as I have several customers waiting for it.

We must ask you to attend the matter with utmost urgency.

Yours faithfully,

Більшість постачальників, зрозуміло, бажають знати, чи є у замовників причини для скарг. Краще мати уявлення про можливі приводи для скарг, ніж втрачати клієнтів. Такий підхід дає можливість вивчити, зрозуміти та виправити ситуацію. Так можна зберегти репутацію. Крім того, розглядаючи скарги, постачальник може також знайти спосіб покращити якість своїх товарів або послуг. При спілкуванні із незадоволеними замовниками пам'ятайте наступні правила:

1. Кажуть, що клієнт завжди має рацію. Але дуже часто ця формулювання не відповідає істині, так що доречніше було б припустити, що клієнт може бути правим.
2. Вчасно підтверджуйте отримання скарги. Якщо у вас немає можливості дати вичерпну відповідь, сповістіть, що справа розглядається і повна відповідь буде надіслана пізніше.
3. Якщо скарга не має підстав, вкажіть на це по можливості ввічливо і таким чином, щоб не образити замовника.
4. Якщо ви винні, охоче визнайте це, виразіть жаль і пообіцяйте виправити ситуацію.
5. Подякуйте замовнику за надану інформацію.

Відповідь на скаргу містить наступні пункти:

Вираз жалю.

Опис того, яким чином було допущено помилку.

Повідомлення про прийняті заходи.

Заключне вибачення

ПРИКЛАД ВІДПОВІДІ НА СКАРГУ

Dear Mr. Ramsay,

I was sorry to learn from your letter of 28 August that a mistake occurred in dealing with your order.

This mistake is entirely our own and we apologize for the inconvenience it is causing you. This occurred because of staff shortage during this unusually busy season.

12 tons of the correct title has been dispatched today.

We apologize again for this mistake.

Yours sincerely,

ВІПРАВИ

№ 1

Визначте, до якого виду ділового листування відносяться наступні уривки:

- A. We would be grateful if you could send a replacement for the damaged items. We must ask you to attend to the matter with the utmost urgency as this delay is causing us great inconvenience.
- B. Could you please send details of your pyramidal models as well as your current catalogue showing prices and colour ranges if possible?
- C.

| Quantity | Name | Model | Colour | Price |
|----------|-------|-------|--------|--------|
| 50 | Duo | B.476 | Pink | £67.95 |
| 70 | Paris | C.932 | Green | £88.75 |
- D. Thank you for your order no.78 dated 6th December. As all items are in stock, they will be delivered to you in 3 days.
- E. We regret the inconvenience this has caused you. Upon investigation, we have ascertained that the consignment was packed in the usual manner, which in our experience is more than adequate for a journey of the kind undertaken.
- F. We should be glad to carry out the work for £3,000 with a 5 % discount. We can promise to complete the work by 14th September.
- G. Thank you for your letter enquiring about ceramic granite. I am pleased to enclose our latest catalogue.
- H. We are able to offer a 5 % discount for all orders exceeding £2,000. We can promise delivery within 3 weeks from receiving your firm order.

№ 2

З'єднайте початок кожною фрази з її кінцем

1. Please find enclosed...
 2. We regret to inform you that...
 3. We look forward to...
 4. We acknowledge receipt of...
 5. Delivery will be...
 6. Please accept our sincere apologies...
 7. I am writing...
 8. Should you require any further information...
 9. We would be grateful if you could...
 10. We would be very interested in receiving...
- a) your order will be one week late;
b) your order dated 17th January;
c) please do not hesitate to contact us;
d) some samples of your products;
e) to enquire about your range of concrete additives;
f) send us an estimate for insulating our attic;

- g) for the inconvenience you have been caused;
- h) a copy of our brochure and a price list;
- i) doing business with you in the near future;
- j) made within two months.



Додаток III.

№ 3

Вставте пропущені слова, обравши їх зі списку, вказаного нижче.

1. While _____ your factory, _____ very impressed with your manufacturing procedures. _____ be interested to know _____ you produce smaller sizes of model no.27. I would like to _____ 500 pieces _____ this model.
2. We are wholesalers in building materials, and we _____ some information _____ the types of tiles you produce. Could you _____ send us your latest _____ as well as a selection of _____.
3. _____ for your offer _____ 6th November. We are pleased _____ an order for the following items. Please _____ that you can supply the goods _____ the end of the month.
4. We _____ to inform you that our order no.67 has not arrived. This _____ is causing us great _____ as we have a very tight construction schedule.
5. With _____ to your enquiry of 25th January, we have pleasure _____ enclosing our current price list _____ the goods specified. Please let _____ have your order as soon as _____.
6. We can allow a 3 % _____ on all orders _____ £100. Prices are subject to _____ without notice.
7. We _____ to acknowledge your order no.527 of 7th May. _____ will be made by 1st June as requested.

| | | | |
|-----------|---------------|-----------|--------|
| order | inconvenience | regret | if |
| catalogue | please | to place | us |
| delay | possible | require | by |
| delivery | visiting | confirm | of (2) |
| samples | are pleased | Thank you | about |
| reference | exceeding | I was | in |
| discount | change | I shall | for |

№ 4

Співвіднесіть кожний неофіційний вираз із його офіційним еквівалентом, використовуваним в ділових листи.

1. Sorry for the delay.
2. Sorry about the mistake.
3. I'm sorry, but it's not possible.
4. soon
5. Can you...?
6. Just call the office.



7. Want to meet you soon.
8. We need an estimate for...
9. Let me know when you get everything you ordered.
10. Could you find out what is going on?
11. Send us your samples.
12. I hope to hear from you.
13. We will give you a 5 % discount.
14. Here is a copy of...
15. I must tell you again...
16. If you want to know more...
17. I hope you'll like it.
18. I want to meet you.
19. I'm writing to ask about your stuff for building.
20. As you asked, we will send the goods by air.

- a. I would be grateful if you could...
- b. I look forward to meeting you as soon as possible.
- c. Should you be interested in taking the matter further...
- d. We apologize for the delay.
- e. As agreed, the consignment will be transported by air.
- f. in the near future...
- g. Please find enclosed a copy of...
- h. Could you please give this matter your immediate attention?
- i. Please do not hesitate to contact us.
- j. Please accept our apologies for any inconvenience this may have caused.
- k. Please acknowledge receipt of the items ordered.
- l. I am writing with reference to your range of construction equipment.
- m. I hope you will be satisfied with it.
- n. I would be grateful if you could send us some samples.
- o. We regret to inform you that we are unable to...
- p. I would like to remind you.
- q. We would be pleased to offer you a 5 % discount.
- r. Would you kindly provide an estimate for...
- s. I would like to make an appointment.
- t. I look forward to hearing from you.



№ 5

Поставте слова кожною фрази в правильному порядку.

- 1) to delivery am I confirm writing;
- 2) enclosed find please;
- 3) apologize this we mistake for;
- 4) samples let some please us have;

- 5) of your 12th you letter thank for April;
- 6) order pleased your we acknowledge are to;
- 7) hesitate us to contact do please not;
- 8) to catalogue am send I latest you pleased our;
- 9) satisfied with hope will price you be the we;
- 10) grateful could we replacement be you a send if would.



Додаток I - 5.3.

№ 6

Напишіть ділові листи на запропоновані теми:

1. Стандартний запит.

Ви виготовляєте бетон. У ваших конкурентів ви побачили покращену продукцію. Вважаєте, що покращення якості бетону збільшить попит. Зробіть запит про нових добавках для бетону.

2. Відповідь на запит.

Ви випускаєте добавки для бетону. До вас звернулися з запитом про самих нових варіантах. Порадьте конкретні зразки, запропонуйте перевірити їх. Скажіть про тому, що прикладаєте Прайс-лист.

3. Запит на показ товару.

Ви займаєтеся продажем облицювальної цегли. Хочете замовити велику партію товару для компанії, яка займається будівництвом стадіонів. Перед оформленням замовлення хочете, щоб вам надали частина товару на пробу, що дозволить подивитися товар в дії та оцінити його якість.

4. Замовлення.

Замовте фасадні панелі для облицювання котеджу. Нагадайте, що у вас є знижка в 20 %. Попросіть доставити не пізніше, чим через 2 тижня.

5. Підтвердження замовлення.

Вам замовили фасадні панелі для облицювання котеджу. Попросили знижку 20%. Напишіть підтвердження замовлення. Погодьтеся на знижку. Завірте покупця в тому, що він буде задоволений якістю товару. Повідомте про наявність абсолютно нових високоякісних фасадів, які можна буде замовити під час будівництва наступного котеджу. Обіцяйте доставити товар за 2 тижні. Виразіть надію на подальшу співпрацю.

6. Запит оферти.

Напишіть запит оферти на фарбу. У виробника з'явилася нова серія фарб. Бажаєте замовити 100 л. синьої фарби і 200 л. білої. Крім того, хочете замовити 50 л. зеленої фарби попередньої серії. Цікавитесь, чи можуть вам надати знижку, тому що ви вже давно співпрацюєте. Запитуєте про умовах і датах постачання.

7. Оферта.

У вас замовляють фарби. У вас з'явилася нова серія фарб. Бажають замовити 100 л. синьої фарби і 200 л. білої. Крім того, хочуть замовити 50 л. зеленої фарби попередньої серії. Цікавляться, чи можете ви надати знижку, оскільки вже давно співпрацюєте. Вкажіть ціни товарів, умови та дату поставки, умови оплати. Запропонуйте знижку, якщо вони замовлять не менше 200 л. кожного найменування.

8. Скарга.

Ви замовили гіпсокартон завтовшки 15 мм. Вам привезли гіпсокартон товщиною 9 мм на 5 днів пізніше терміну, вказаного у договорі. Попросіть замінити його, а також вимагайте грошову компенсацію, пояснивши, що дана ситуація затримає будівельні роботи.



Додаток III.

Розділ 6 Типи компаній в англомовних країнах і їх структура

6.1. Типи компаній у Великобританії

У Великобританії розрізняють наступні типи компаній:

Company – компанія;

Partnership – партнерство;

Sole trader – приватний підприємець.

Приватний підприємець (**Sole trader**) – це фізичне особа, яка одноосібно володіє компанією і несе необмежену відповідальність за боргами та зобов'язаннями свого бізнесу всім майном, що йому належить. Він має право наймати керівника для контролю над справами.

Приватний підприємець звільнений від обов'язку проходити аудиторську перевірку та надавати у податкові органи щорічний звіт про свою діяльність як компанії, однак зобов'язаний вести рахунки прибутків і збитків.

Існують компанії з обмеженою та необмеженою відповідальністю.

Unlimited company - компанія, акціонери якої несуть необмежену відповідальність по її боргам і зобов'язанням.

Компанії з обмеженою відповідальністю поділяються на:

Public limited companies – відкриті компанії з обмеженою відповідальністю (**plc.**).

Private limited companies – закриті компанії з обмеженою відповідальністю (**ltd.**).

Англійські товариства заснуються у вигляді:

Limited Partnership (LP).

Limited Liability Partnership (LLP).

Вони є видами товариства з обмеженою відповідальністю. Обов'язковою умовою реєстрації компанії такого типу є підписання установчого договору мінімум двома партнерами, максимум - 20.

Принципової різниці між цими двома видами товариств не існує, за винятком того, що Limited Partnership (LP) засновується одним або більше партнерами з обмеженою відповідальністю та одним або більше партнерами з необмеженою відповідальністю по боргам та зобов'язанням підприємства. Партнером у LP може стати як фізична, і юридична особа, а керуючим – лише фізична особа. Limited Liability Partnership (LLP) – вид товариства, де всі учасники несуть обмежену відповідальність за боргами та зобов'язаннями компанії у межах заздалегідь обумовленої партнерами суми. Партнером і керуючим LLP може стати як фізична, так і юридична особа.

ВІПРАВИ

№ 1

Прочитайте текст і дайте відповідь на питання.

Types of Business Organization in Great Britain



The limited liability company is the most frequent of them. Many of such companies are joint-stock companies owned by shareholders.

Limited liability companies are divided into public and private ones. They may offer shares to the public at the stock exchange. The names of such companies end in p.l.c. which stands for **public limited company**. Examples of such companies include Charter Construction p.l.c., North Midland Construction p.l.c., Kier Group p.l.c., Carillion p.l.c. The minimum share capital for a public limited company is £ 50,000, so it may be cheaper to take one of the following forms.

The sole trader is the oldest form of business. Sole-traders are self-employed and entirely responsible for all aspects of the management of their business. Despite the fact that starting a new business by becoming a sole trader is the easiest and fastest way to get trading, this simply isn't a workable solution for contractors. They have to choose other trading solutions, with the most likely options being to set up a limited company or to join a contractor umbrella company.

So, why can't contractors be sole traders? Well, clients and agencies won't do business with sole traders for many reasons. These include the fear clients have that a sole trader contractor might be seen in law as an employee with all the employment rights that go with that; whilst for agencies, they are wary of debt transfer and employment agency legislation that requires workers to be paid under PAYE schemes. In addition to all of this, contracting as a sole trader, even if it could be done, would have downsides for contractors themselves. For example, sole traders face virtually unlimited liability, which means that as sole traders their homes and other personal assets would be at risk of litigious clients.

Two or more people starting a business together can set up **a partnership**. They are firms of architects, designers, management consultants, etc. All partners are responsible for the debts of the partnership, and profits and losses are shared between them. The names of all the partners of the firm are printed on the stationary of a partnership.

Private limited companies may not offer shares to the public. And if the company goes out of business, the responsibility of each shareholder is limited to the amount that they have contributed; they have limited liability. The names of such companies end simply in Ltd. (e.g. Alpha Construction Ltd., Seddon Ltd., Pacestone Construction Ltd.).

Questions

1. What are the most common types of companies in the UK?
2. Many limited liability companies are joint-stock companies, aren't they?
3. What are the differences between a Public limited company and a Private limited company?
4. Is it the best solution to start a new business by becoming a sole trader in construction industry?
5. What is a partnership?
6. What types of companies are the following ones: Leadbitter Ltd., Galliford Try p.l.c.?
7. What British construction companies do you know?

№ 2

Які з перерахованих переваг і недоліків властиві наступним формам ведення бізнесу у Великобританії:

- a sole trader,
- a partnership,
- a private limited company.

Advantages:

1. You have total control of your business.
2. The financial risks that you are taking are restricted.
3. You can increase your capital by selling shares.
4. You feel secure as you are not alone starting the business.

Disadvantages:

1. There is a danger that personal conflicts can ruin your business.
2. You may have to sell your property if the company goes into debt.
3. It may be difficult to expand.
4. This is not a good way of starting a business for contractors.



Додаток I – 6.1.

6.2. Типи компаній в США

Основні типи компаній в США:

1. Corporation – корпорація (акціонерна компанія з обмеженою відповідальністю)
2. Limited Liability Company (LLC) – компанія з обмеженою відповідальністю.
3. General partnership – товариство з необмеженою відповідальністю.
4. Limited liability partnership (LLP) – товариство з обмеженою відповідальністю.
5. Sole proprietorship – приватний підприємець.

Корпорація (**Corporation**) повинна мати мінімум одного директора – юридична чи фізична особа. Реєстр директорів закритий (дані зберігаються тільки у Зареєстрованого агента). Акції в корпорації тільки іменні. Корпорація вважається початком діяльності, якщо вона випустила хоча б одну акцію. Мінімальне кількість акціонерів - одна юридична або фізична особа.

Limited Liability Company (LLC) – засноване одним або декількома юридичними або фізичними особами товариства, статутний капітал якого поділений на частки. Учасники товариства не відповідають за його зобов'язаннями та несуть ризик збитків, пов'язаних з діяльністю суспільства, в межах вартості належних їм часток. На відміну від акціонерних товариств, прибуток **Limited Liability Company** може ділитися між учасниками товариства не тільки пропорційно їх часткам, а й іншим чином відповідно до Статуту товариства. Ще одна відмінність від акціонерного товариства полягає в тому, що учасник **Limited Liability Company** може не тільки продати свою частку, але і вийти з товариства, вимагаючи виплати вартості частини майна, відповідно його частці в статутному капіталі товариства.

Учасники повного товариства (**General partnership**) можуть бути тільки індивідуальними підприємцями або комерційними організаціями (при цьому вони не можуть більше приймати участі в інших повних товариствах). Кількість учасників не повинна бути меншою за двох. Права та обов'язки учасників розподіляються пропорційно їхнім вкладам, при цьому розмір частки не впливає на реалізацію своїх прав учасниками. Особливістю повного товариства є повна відповідальність учасників, яку вони несуть незалежно від розмірів вкладу, інакше кажучи, учасники відповідають своїм власним майном. Вихід одного з учасників передбачає ліквідацію всього повного товариства, якщо інше не передбачено установчим документом. Товариство з обмеженою відповідальністю (**Limited liability partnership**) відрізняється від повного товариства тим, що тут кожен учасник не несе відповідальність за помилки своїх товаришів. Це говорить про схожість з корпорацією. Проте відмінність у тому, що акціонери корпорації зобов'язані за законом обирати раду директорів, а учасники товариства з обмеженою відповідальністю можуть керувати організацією безпосередньо. Не стоїть забувати і про різниці податкових зобов'язань.

Sole proprietorship - фактично відповідає українському підприємцю і відповідно особа, зареєстрована таким чином, несе повну відповідальність своїм майном.

ВПРАВИ

№ 1

Прочитайте текст і дайте відповідь на питання.

Types of Business Organization in the USA

Companies in the USA may have one of the following forms: sole proprietorship, general partnership, limited liability partnership, Limited Liability Company, corporation.

Sole proprietorship is the business owned by one person. In sole proprietorship the owner is responsible for all debts of the business, which means that the personal assets of this person are at stake.

A general partnership is even worse. It has got several owners. Each partner is fully liable for all partnership-related debts and obligations of every other partner. This means that if your partner did something wrong you can be required to satisfy the obligation, regardless of how much (or little) you invested in the partnership. A limited liability partnership has got at least one general owner and one or more other owners. They have only a limited investment and a limited liability. Limited liability partnerships are a common form of ownership in real estate, construction, etc.

A corporation is owned by people called stockholders (or shareholders). They usually have certificates showing the number of shares which they own. Stockholders are only liable for the amount of capital they have committed to invest in the company. If they have not paid in all their share capital and the corporation goes bankrupt, they may have to pay up the unpaid portion. A director or directors are elected to operate the corporation. Most corporations are closed corporations with only a few stockholders. Other corporations are owned by many stockholders, who buy and sell their shares at will.

As a rule American companies are registered or incorporated with the authorities in the state where they have their headquarters. The abbreviations Inc. or Corp. refer to such companies (e.g. PCL Construction Enterprises, Inc., Native American Services Corp.).

Questions:

1. What types of companies are there in the USA?
2. What business is owned by one person?
3. What are the disadvantages of having a general partnership?
4. What is the minimum number of owners of a limited liability partnership?
5. How do we call people owning a corporation?
6. What does a shareholder have to do when the corporation goes bankrupt and he hasn't paid in all his share capital?
7. When do Americans use the abbreviation Inc.?
8. What American construction companies do you know?



Додаток I – 6.2.

№ 2

Заповніть таблицю, використовуючи запропоновані нижче варіанти.

Advantages of Working for Small Companies and Large Corporations

| SMALL COMPANIES | LARGE CORPORATIONS |
|-----------------|--------------------|
| | |

- there are more opportunities;
- you know everyone;
- there are more people to meet;
- you can sort out problems face-to-face;
- it's more stimulating;
- you can get a transfer to another department if you don't like yours;
- you can earn more money;
- you feel proud of making a direct contribution to the success of the organization;
- there is more mobility;
- your responsibilities may be more varied;
- you feel proud of belonging to a company which has a national or even an international reputation;
- you are not afraid of competing with large numbers of other talented people;
- you are less likely to lose your job because the company is less likely to go bankrupt;
- your great work can be seen by everyone, including the General Manager.

№ 3

Знайдіть підходящий кінець пропозиції.

WHAT MAKES A GOOD COMPANY?

1. There are regular meetings with the bosses...
 2. The employer provides regular training...
 3. You have regular one-on-ones with your boss...
 4. Your boss has an open-door policy...
 5. Your company organizes social events...
 6. A good foreman...
 7. You are provided with essential work tools...
 8. A friendly working atmosphere...
- a. so that you can learn new skills and techniques;
 - b. so that you can easily visit him or her to discuss problems;
 - c. is the keystone of the project;
 - d. so that you can get to know your colleagues;
 - e. so that you are informed about the company;
 - f. is seen as significant to the company's success;
 - g. so that you can discuss your progress;
 - h. so that you can perform your job effectively.

6.3. Структура компанії, діяльність і управління

Більшість компаній складаються з трьох основних груп: акціонери (shareholders), керівна ланка (the management) і безпосередні виконавці (workforce).

На самому верху ієрархічних сходів розташовується Рада директорів (the Board

of Directors), очолювана особою, яку в англomовних країнах називають Chairperson або President. Рада директорів здебільшого займається вибором стратегічних рішень, що впливають на розвиток компанії. Рада директорів зазвичай призначає генерального директора, відповідального за ведення бізнесу. У Великобританії ця посада носить назву General Manager, а США – Chief Executive Officer (CEO). Керівники старшої ланки (Senior managers, або, іншими словами, Company officers) очолюють різні відділи компанії. Ступінню нижче знаходиться керівництво середньої ланки. Схема структури керівництва організації представлена нижче.

ІЄРАРХІЧНА СТРУКТУРА ОРГАНІЗАЦІЇ



Рада директорів



Генеральний директор



Керівник старшої ланки

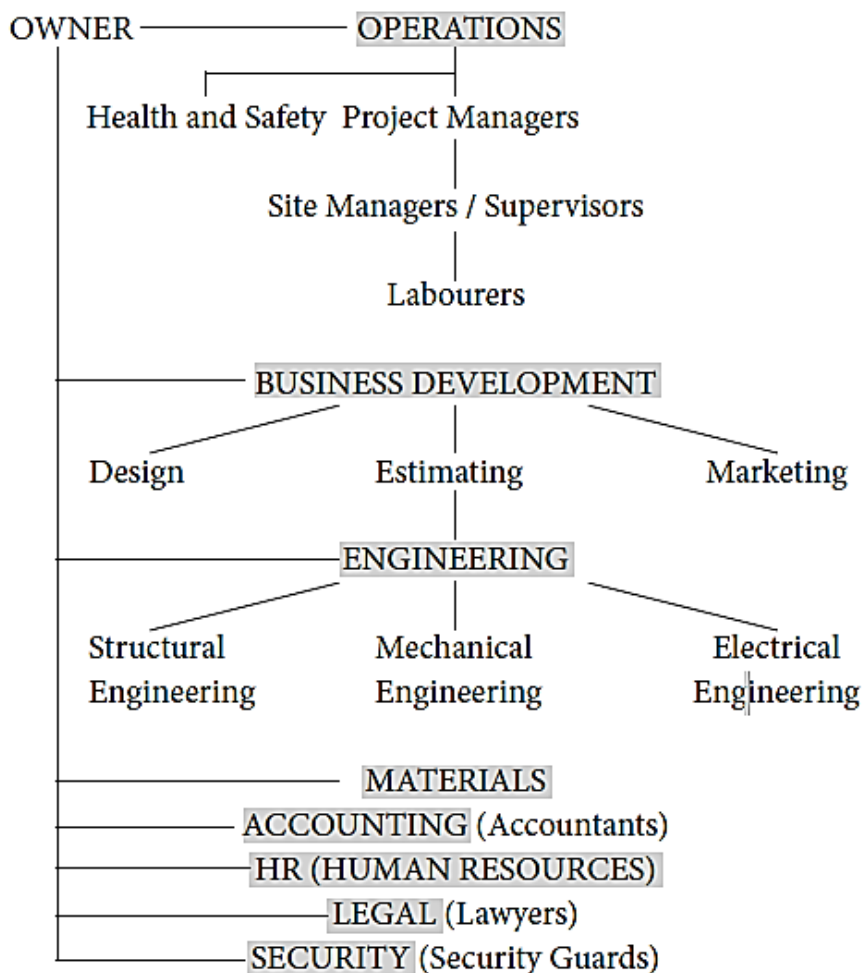


Керівник середньої ланки

ВІПРАВИ

№ 1

Вивчіть структуру однієї з будівельних компаній і доповніть пропозиції словами із рамки.



departments divided has look part report section top

1. Our company has a simple structure. At the _____ is Kasper Karp, the owner.
2. There are eight _____. The department heads report to the owner.
3. “Operations” consists of a Health and Safety _____ and all the project managers.
4. The site managers and supervisors _____ directly to a project manager.
5. “Business Development” is _____ into three sections: Design, Estimating and Marketing.
6. “Engineering” also _____ three sections: Structural, Mechanical and Electrical.
7. There are different departments which _____ after materials, accounting, HR, security and legal.
8. External consultants are not _____ of the company.

№ 2

Прочитайте, як описують функціонування відділів компанії їх керівники. Вгадайте, про яких відділах йде мова.

1. _____

My role is to make sure that all the project managers have the support they need for materials and equipment. We have a fleet of vehicles which the project managers and site managers use, and I also liaise with many different suppliers.

2. _____

There are only five people in my department, two lawyers and three assistants. We handle all the contracts and claims.

3. _____

My department works with all the other departments. The project managers work for me, but the people in the project teams come from the other departments. These teams change as the project goes through different phases.

4. _____

Our main task is to look after all the income and outgoings in the company. So we send out the bills to our clients and pay the suppliers.

5. _____

We do the maths and make sure that in the project things work the way they should. We work a lot with Operations and also Business Development.

6. _____

We help to recruit new staff and deal with training and development. We are also responsible for paying expenses and paying wages and salaries.

№ 3

Доповніть пропозиції, використовуючи схему в вправі № 1.

1. The project managers liaise with...
2. The Head of Accounting reports to...
3. Engineering is divided into...
4. Business Development is responsible for...
5. There are three sections in... and...



Додаток I – 6.3.

№ 4

Прочитайте текст і дайте відповідь, чи вірні твердження нижче.

Most US companies will call the top or highest ranking corporate officer the Chief Executive Officer or the CEO, whereas in the UK Managing Director is the preferred

designation. There is some overlap of course, some British companies which are now using CEO and vice versa, but at least traditionally these were the two titles for each region.

Now, as you know, either the CEO or the Managing Director typically reports to the Board of Directors and Board of Directors is another designation that has slight, subtle differences with respect to capitalisation in the US and the UK.

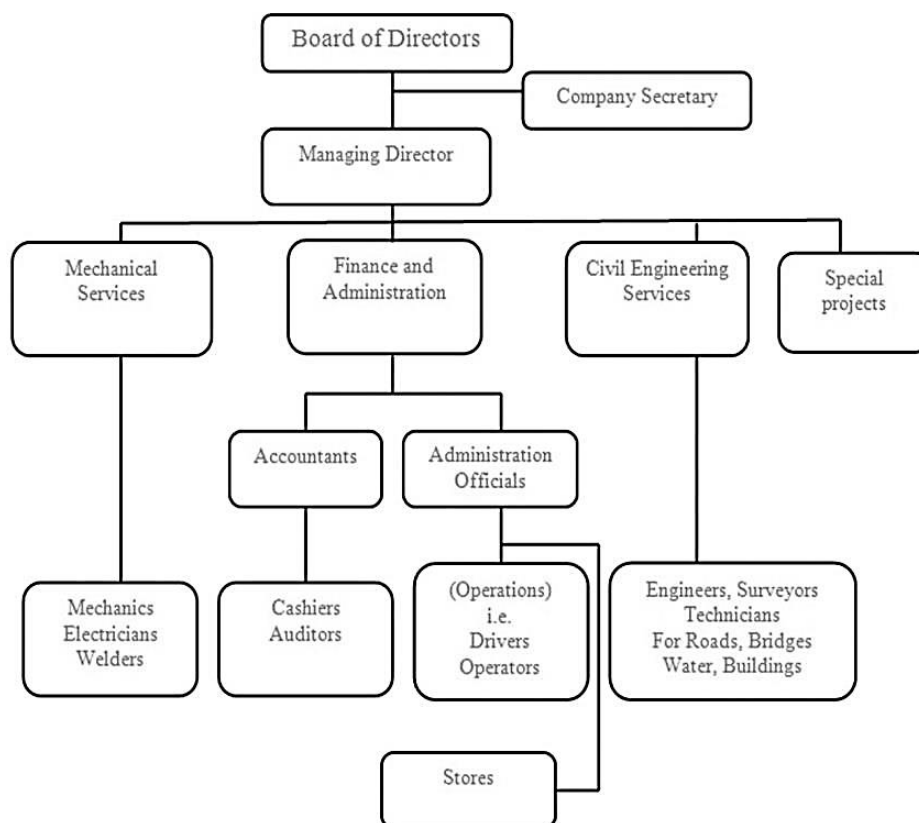
One final thing when it comes to CEO or Managing Director that is what is an acting CEO? And if you see this before the title of a corporate office, an acting CEO or acting whatever, could be acting secretary or what have you, this generally means that it is an officer that's working in an intern capacity, temporarily. It signifies that they have not yet or will not become the permanent position holder. So if someone is the acting CEO they do have all the powers of the CEO for that time period and can act just as any other CEO would be able to but it means that they have not yet assumed the position of permanent CEO. They may or may not assume that position in the future. Generally it happens when, in the interim, when a CEO has stepped down, resigned or been removed and somebody else has to temporarily act in his or her place.

Is it True or False?

1. CEO is a short form for the Chief Executive Officer.
2. The Chief Executive Officer is a higher position than the Managing Director.
3. At the top of the company hierarchy is the Board of Directors.
4. An acting CEO has all the powers of a CEO.
5. An acting CEO appears when a CEO needs an assistant.

№ 5

Напишіть звіт про структуру організації, яка представлена нижче.



№ 6

Напишіть назву посади.

1. I'm the boss. I give you your tasks and ensure that you reach your targets. It is my responsibility to ensure that our company performs well.
C _____ E _____ O _____
2. I work in an office and arrange everything for my boss. Sometimes even when and what to eat for lunch!
P _____ A _____
3. People trust us only when we work for them! We draft contracts and you contact us to sort out all kinds of legal problems.
L _____
4. Many people think my job is very boring because I deal mainly with numbers. But I keep all the financial information about the company up-to-date, so it's quite interesting.
A _____
5. I develop computer system languages so that the end users can use the computer.
P _____
6. I'm responsible for the day-to-day on site running of a construction project. I keep within the timescale and budget of a project, and manage any delays or problems encountered on-site during a construction project. I'm also involved in managing quality control, health and safety checks and the inspection of work carried out.
S _____ M _____
7. I'm employed to protect the construction project either directly or by watching alarm systems or video cameras. I also control access to site.
S _____ G _____

№ 7

Розшифруйте назви професій.

1. EEPRSTNID – President.
2. COE.
3. RUPEVOSIRS.
4. ATTSSIANS.
5. ERNIENEG.
6. DRCTEIOR.
7. LESAMSAN.
8. NAMROFE.

9. MGANERA.
10. TECCHITAR.

№ 8

Поділіться на невеликі групи по 3-4 особи. Уявіть, що кожен працює у будівельній компанії. Опишіть свою роботу і те, що робите. Іншим учасникам групи необхідно вгадати, яку посаду ви займаєте і в якому відділі працюєте.

ТЕСТ

1. In Business English you should NOT use...
 - A. Clichés.
 - B. Professional terminology.
 - C. Metaphors.

2. Abbreviations can be used in business letters.
 - A. True.
 - B. False.

3. Which variant is appropriate for business correspondence?
 - A. I want to ask...
 - B. I would like to know...
 - C. Can you tell me...?

4. ... is NOT part of a business letter.
 - A. Biography.
 - B. Greeting.
 - C. Heading.

5. It's not a good idea to change the word order in the sentence while translating.
 - A. True.
 - B. False.

6. Company names are...
 - C. Translated.
 - D. Left in the original language.
 - E. Transliterated or transcribed.

7. WTO means...
 - A. World Trade Organization.
 - B. Water Tourism Office.
 - C. Write to you on occasion.

8. Globalization has a negative effect on local enterprises.
 - A. True.
 - B. False.

9. North America belongs to
 - A. High-context cultures.
 - B. Low-context cultures.
 - C. Neither of them.

10. ... is focused on the self instead of the well-being of the group. People value personal goals and little attention is paid to relationship-building.
 - A. Egalitarian culture.
 - B. Group-oriented culture.
 - C. Individualist culture.

11. Both the British and Americans...
 - A. Like informality.
 - B. Honour their history and traditions.
 - C. Pay much attention to privacy.

12. RSVP means...
 - A. Pay as soon as possible.
 - B. Respond when you get an invitation.
 - C. Reserve the VIP table for a business meeting.

13. When you are introduced in the UK it is proper to shake hands not only with men, but also with women.
 - A. True.
 - B. False.

14. What are the best topics to discuss with Americans?
 - A. President, Weapons.
 - B. Family, Sports.
 - C. Politics, Religion.

15. If you want to get a job in the international company you should send ... to the HR department.
 - A. a CV.
 - B. an Application Letter.
 - C. Both a CV and an application letter.

16. Which one is NOT a CV format?
 - A. Informational format.
 - B. Chronological format.
 - C. Targeted format.

17. Choose a correct piece of advice for creating a CV.
 - A. Don't make it longer than 1 page of A4.
 - B. Write "Curriculum Vitae" in the heading.

- C. Use different colours to decorate it.
18. What is a good order of CV components?
- A. Interests, Work Experience, Education, Objective.
 - B. Work Experience, Objective, Education, Top Skills.
 - C. Objective, Education, Work Experience, Personal Information.
19. In a CV referees are...
- A. Your previous places of work.
 - B. People who can characterize you in a positive way.
 - C. Your qualifications.
20. "Top Skills" is a necessary component in the CV of...
- A. a Targeted Format.
 - B. a Chronological Format.
 - C. Any Format.
21. The main paragraphs of an application letter are...
- A. Introduction, Biography, References, Conclusion.
 - B. Introduction, Education and Work Experience, Skills, Conclusion.
 - C. Introduction, Work Experience, Education, Interests.
22. In the introduction of your application letter you...
- A. Describe your traits of character.
 - B. Write about your duties at your previous work place.
 - C. State why you are writing and give information of the source advertising the vacancy.
23. At the interview you should...
- A. Know the company's history.
 - B. Ask about the services the company provides.
 - C. Ask about the company's history.
24. What are you supposed to do if you haven't understood the question at the job interview?
- A. Change the topic of conversation.
 - B. Ask to repeat the question saying "Sorry, could you repeat that please?"
 - C. Smile.
25. The interviewer asks you to speak about yourself. Is it a good idea to ask him/her "What would you like to know about me?"
- A. Yes.
 - B. No.
26. What will you say if the interviewer asks you about your weaknesses?
- A. I'll say that I don't have any.

- B. I'll speak of the weaknesses that are not connected with work.
 C. I'll mention one small weakness related to work and I'll add that I feel successful in overcoming it.
27. What type of letter is the following extract taken from? "On 15 September I bought one of your drill rigs from Stansfield Group. Unfortunately, I have been unable to get the system to work and I'm very disappointed with my purchase".
 A. Enquiry.
 B. Order.
 C. Letter of Complaint.
28. What is meant by...
 Mr. H. Brown
 N. Glass Ltd.
 18 Hill Street
 London WIM 5KF
 Great Britain
- Dear Mr. Brown,
- A. Recipient.
 B. Sender.
 C. Heading.
29. Fill in the missing words in the Memorandum.
 To: Janet Berries, ___1___
 From: ___2___, Manager
 Subject: ___3___
 ___4___: 8 October 2014
 A. 1) Date, 2) Oscar Knott, 3) General Manager, 4) Booklet of Services.
 B. 1) General Manager, 2) Oscar Knott, 3) Booklet of Services, 4) Date.
 C. 1) Oscar Knott, 2) General Manager, 3) Booklet of Services, 4) Date.
30. Where do you write the date in the business letter?
 A. On the right under the heading.
 B. On the left under recipient's address.
 C. Under signature.
31. What does "Enc" mean?
 A. Some documents going together with the letter.
 B. Type of company.
 C. Copies are sent to....
32. What should be placed first in the business letter?
 A. Greeting (above recipient's address and sender's address).
 B. Recipient's address (above sender's address).

- C. Sender's address (above recipient's address).
33. "Yours sincerely" is used...
- A. If recipient's name is not known.
 - B. If recipient's name is known.
 - C. In all letters.
34. Is it appropriate to write the date like that: 8.4.2015?
- A. Yes.
 - B. No.
35. Which part of the letter may contain the phrase "If you have any questions please do not hesitate to contact me"?
- A. Conclusion.
 - B. Introduction.
 - C. Details.
36. Choose the best variant of the address.
- A. 67 Iron Road
Cambridge HL5 8 DM
Great Britain
 - B. Iron Road 67
Cambridge
Great Britain
HL5 8 DM
 - C. Great Britain
Cambridge
Iron Road
House 67
HL5 8 DM
37. How do you call @ when you spell your e-mail address?
- A. Dog.
 - B. Dot.
 - C. At.
38. What type of letter is the following extract taken from? "Please supply: 30 modular systems, wood, at .210 per item, including delivery. Delivery is required not later than 31 August".
- A. Specification.
 - B. Order.
 - C. Application letter.
39. "ltd." means...
- A. Private limited company.

- B. Public limited company.
- C. Limited partnership.

40. In the UK at the top of the company hierarchy is usually...
- A. Senior Management.
 - B. The Board of Directors.
 - C. a Chief Executive Officer.

Розділ 1: питання 1-6.
Розділ 2: питання 7-10.
Розділ 3: питання 11-14.
Розділ 4: питання 15-26.
Розділ 5: питання 27-38.
Розділ 6: запитання 39-40.

ВИСНОВОК

Методичні принципи побудови навчального посібника визначалися конкретними завданнями, що випливають із його основної мети - сформувані навички усного та писемного мовлення в ситуаціях ділового спілкування у професійній сфері. Основний акцент у посібнику зроблено на розвиток навичок ведення переговорів в умовах глобалізації та написання різних видів ділових листів.

Після закінчення курсу ділової іноземної мови студент знає специфіку офіційно-ділового стилю англійської мови, лексичні та синтаксичні особливості стилю ділової кореспонденції, правила перекладу текстів такого роду. Молодий фахівець отримав навички ведення переговорів у різних культурних контекстах. Освоєння особливостей культурного простору все частіше стає невід'ємною складовою під час вивчення ділової іноземної мови в російських вишах, оскільки забезпечує адекватну міжкультурну комунікацію. Студент також навчився складати резюме, супровідний лист, проходити співбесіду на посаду інженера-будівельника, оформляти та писати різні види ділових листів (запити, оферти, замовлення, скарги тощо), з якими доводиться мати справу будівельним організаціям. Крім того, вивчено специфіку створення службових записок, повідомлень факсом та електронною поштою. Засвоєно структуру іноземної компанії, її діяльність та управління, основні типи компаній в англійськомовних країнах.

Відповідно до поставлених цілей, теорія і практичні вправи побудовані так, щоб студент зміг самостійно вивчити необхідний матеріал у разі своєї відсутності на аудиторному занятті: витягнути ключові моменти теорії з поступовим застосуванням їх на практиці (від вправи до вправи), з деталізацією та закріпленням. З цією метою, наприклад, передбачаються автентичні приклади написання резюме, ділових листів, ведення переговорів; завдання на доповнення вже готових ділових листів, лексичні вправи, що розвивають мовну здогадку, і, зрештою, завдання, що вимагають створення власних монологічних і діалогічних повідомлень у письмовій або усній формі. Довідкова інформація, подана у додатках, прискорює процес складання ділових листів англійською мовою.

Різноманітні ділові ігри, що імітують ситуації професійної діяльності інженерів-будівельників, мотивують студентів до вивчення дисципліни та навчають розв'язувати професійні завдання англійською мовою. Комунікативні завдання формують навички, необхідні для досягнення позитивних результатів у ситуаціях реального спілкування. Запропоновані аспекти теорії та практики сприяють активному засвоєнню не тільки офіційно-ділової лексики, а й будівельної термінології.

ДОДАТОК І

ДОДАТКОВІ ТЕСТИ І ВПРАВИ

Розділ 1.2

Перекладіть діловий лист.

Dear Sirs,

Our company, Benedicts Ltd., has been able to establish numerous residential homes and office buildings in different parts of the country: in California, Florida, Oregon, New Mexico, Utah, South Carolina, Illinois, Kansas, Virginia etc. By using new technologies and having several years of experience in the construction business, we are assuring you of excellent workmanship from start to completion of the project.

As the job includes a lot of detailing and price comparisons, we offer you a package price that can match the industry's standards. Tailored to your needs, the quality and service that we render will meet your expectations.

Feel free to contact us anytime should our service merit your interest. We would be extremely glad to discuss the details with you.

Yours faithfully,

Розділ 2.3

Прочитайте, дайте відповідь на запитання та інсценуйте діалог.

POLYCHROME TIME VS MONOCHROME TIME

Western cultures intend to have a monochrome time (mono=single / chrone=time). Time is used as a single line, where all events are lined up. Asian and African cultures intend to have a polychrone conception of time (poly=different / chrone=time). Events happen simultaneously in a polychrone conception of time.

| Polychrone Time | Monochrome Time |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none">• no fixed schedule• flexible• different tasks at one time• short term orientated | <ul style="list-style-type: none">• has a fixed schedule• inflexible• one task at a time• long term orientated |

Dialogue – When Two Time Systems Collide

Mr. Paul Rosen is the international sales representative for his construction equipment company. His most recent trip takes him to China, where he is scheduled to meet his Chinese counterpart, Patrick Chang.

Mr. Rosen and his training team arrived in Beijing three days ago for a scheduled appointment with Mr. Chang. However, Mr. Chang has not invited Mr. Rosen for a business talk yet. Finally, a call to Mr. Rosen's hotel room indicates that Mr. Chang is prepared to meet him. When Mr. Rosen arrives at the location, he is asked to wait outside Mr. Chang's office. In several hours Mr. Rosen is called in to meet Mr. Chang.

Mr. Rosen: Ah, Mr. Chang, it's so good to see you finally. Gosh, I've been waiting for days. Did you forget about our appointment?

Mr. Chang: Hello, Mr. Rosen. Please sit down. Is everything fine?

Mr. Rosen: Actually no ... (Phone rings) ... the problem is ...

Mr. Chang: Excuse me ... (Takes the phone and speaks in Chinese. In several minutes he concludes the phone conversation) Yes, now ... Is everything fine?

Mr. Rosen: Well, actually, I've got a small problem. You see, the construction equipment you ordered... (A staff person enters the room and hands Mr. Chang something to sign.)

Mr. Chang: Oh, excuse me... (signs the document) Yes, now, is everything fine?

Mr. Rosen: As I was saying ... all of the construction equipment you ordered is just sitting on a ship at the dock. I need your help in getting it unloaded. I mean, it's been there for two weeks!

Mr. Chang: I see ... This is no problem.

Mr. Rosen: Well, if it sits in the heat much longer, it could be damaged. Could I get you to sign the document to have it unloaded by Friday?

Mr. Chang: There is no need for that. The job will get done.

Mr. Rosen: Well, could we set up some kind of deadline? You see, I have the staff here waiting to train your people on the equipment. I need to let them know when it is going to be ready. How about this Friday? Could we do it then? My people are here now, and they're waiting to begin training.

Mr. Chang: Don't worry. We have been living quite well without that equipment for years. If necessary, we could wait for several weeks. That's not the problem. There is little chance that Mr. Chang will sign any kind of document for Mr. Rosen. Mr. Rosen is also distressed by the constant interruptions. Mr. Rosen is in too much of a hurry for Mr. Chang. Mr. Rosen is monochronic, whereas Mr. Chang operates from a polychronic time orientation.

Questions:

1. What is a polychrone/monochrone conception of time?
2. Can you give examples of the countries with different time conceptions?
3. Why are Mr. Chang and Mr. Rosen distressed?
4. Will they cooperate in the future?
5. Whose conception of time is similar to yours?

Розділ 3.2

Прочитайте текст і додайте до нього пропущені передположення, вибравши їх зі списку:

- a. “In a country like Japan, the notion of personal space which we value so much simply has no meaning,” he says.
- b. In Asian cultures most of it takes place behind the scenes.
- c. The difference between understanding a culture and ignoring its conventions can be the measure of success or failure abroad.
- d. The Centre for International Briefing has spent 40 years preparing the wary traveller for such pitfalls.
- e. John Doherty, International Marketing Director with the Irish Industrial Development Authority, explains how you can easily talk yourself into trouble at a business meeting in Japan:
- f. Greetings, gestures and terms of address are all potential hazards abroad.

Learning to Cope with Culture Clashes

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

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

Though it may sound like a covert operation for aspiring secret agents, what the Centre does is prepare travellers for encounters with new social and business customs worldwide. To date, over 50,000 people have passed through its headquarters at Farnham Castle in Surrey. “There are two broad tracks to our training programme,” explains Jeff Toms, Marketing Director. “One covers business needs, the other social etiquette*. For example, business travellers need to know how decision-making works”.



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

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

(3) _____ Jeff Toms tells the story of a British employee asked to post a letter by her Indonesian employer. “She knew the letter was too late for the six o’clock post, so she decided to hold it until the eight o’clock one. Her boss saw the letter on her desk and sacked her for not posting it immediately. In Western cultures, we believe in empowering* people and rewarding them for using initiative, but other cultures operate on the basis of obeying direct orders”.

(4) _____ “For them, the most senior person at the meeting will say very little, and the person doing most of the talking is not very important.” Doherty has spent 12 of his 16 years with the IDA working abroad in the USA, Germany, South-East Asia and Japan.

(5) _____ “With a population of 125 million condensed into a narrow strip of land, private space for the Japanese is virtually non-existent. You can’t worry about your personal space in a packed train when people are standing on your feet”.

Tiptoeing through the Minefield

Do

- Show an interest in, and at least an elementary knowledge of the country you are visiting.
- Learn a few words of the language – it will be seen as a compliment.
- Be sensitive to countries who have bigger and better-known neighbours, and try not to confuse Canadians with Americans, New Zealanders with Australians, Belgians with French.

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

Don't

- Assume you won't meet any communication problems because you speak English. You may think you are paying somebody a compliment by telling them their business is going a bomb*, Americans will infer you think it is failing.
- Appear too reserved. As Americans are generally more exuberant* than their European colleagues, they may equate reserve with lack of enthusiasm.

*to empower: to give s. b. more control

*to go a bomb (CB): to be successful

*etiquette: polite behaviour

*to bomb (US): to go badly

*exuberant: happy, cheerful, full of energy

З'єднайте слова та визначення до них.

1) abroad (para 1);

2) a minefield (para 1);

3) a pitfall (para 2);

4) a custom (para 2);

5) etiquette (para 2);

6) scheduled (para 3);

7) to be a sign of (para 4);

8) offensive (para 4);

9) a compliment (para 8);

10) sensitive (para 8).

a) something done in a society because of tradition;

b) able to understand others' feelings;

c) in or to a foreign country;

- d) something that expresses admiration;
- e) to show or represent;
- f) rude or insulting;
- g) a situation with hidden dangers;
- h) formal rules for polite behaviour in society;
- i) a likely problem;
- j) arranged for a certain time.

Заповніть пропуски в тексті цими словами.

Gift Giving in the International Business Context

In Great Britain and the United States corporate gift giving is not a very popular (1) ...; people can spend their entire working lives without ever receiving a corporate gift. However, gift giving is sometimes an integral part of the negotiation process when doing business (2)

It is important to learn about the (3) ... of gift giving before sending or taking a gift to an international client or business partner, or you may find that your gesture appears (4) For example, in China a desk clock (5) ... bad luck or death.

It is also interesting to note that the receiver never opens a gift in front of the giver as that would signify that the content was more important than the act of giving. Waiting for the person to open your gift would show that you were not (6) ... to Chinese culture.

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

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

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

Розділ 4.2

Заповніть пропуски у відповідях на рекламні оголошення про роботу наступними відповідними за змістом словами: as, enclose, form, duties, available, favorably, in, consider, for, opportunity, position, take, further, to, with, enquiries (одне з них зайве).

Letter 1

With reference (1) ... your advertisement in today's Morning News, I am interested (2) ... applying for the (3) ... of Site Manager with your company. Could you please send me an application (4) ...?

Letter 2

I would like to apply (5) ... the position of Personal Assistant to General Manager with your company.

I (6) ... my application form. At present I am working (7) ... a secretary in the Engineering Department at GT Industries. My (8) ... is maintaining department systems, including data management and filing; dealing (9) ... correspondence and telephone (10) ..., liaising with clients, suppliers and other staff.

From your advertisement, I can see that you are looking for candidates who have excellent interpreting skills. I have been going to evening classes in interpreting for 2 years and I intend to (11) ... the final examination in three months. I am applying for the position because I would like to have an (12) ... to make more use of my training.

I would be (13) ... for an interview at any time. I hope that you will (14) ... my application (15) ...

Розділ 4.3

Прочитайте діалоги і до кожного підберіть відповідну назву професії.

CIVIL ENGINEER CONCRETE FINISHER LAND SURVEYOR



Рис. 16.



Мал. 17.



Мал. 18.

1. _____

A: So, let me go over some general points.

B: OK.

A: So, we start work every morning between seven and nine. You must be in by nine, OK?

B: Yes, that's fine.

A: Now then ... Your office is being renovated, so for the first couple of weeks you'll be in the site managers' office. They have a spare desk. You'll be able to move in to your office with the other engineers at the beginning of April. It's open-plan and very nice. There are new desks, new computers,... even new plants.

B: Great. Any idea what CAD software we use?

A: No, sorry. You'll have to ask Jozef. He's responsible for IT. He'll give you your password, make sure you have all the right software, that sort of thing.

B: OK. It's very different to university.

A: Yes, I'm sure it is. OK. I think that's about it. Any other questions?

B: Yes, could you tell me about parking? Do I need a pass or anything?

A: Yes, yes, you do. Speak to Roza. She'll fix that for you.

B: OK, thank you.

2. _____

A: Let's see. I normally work around 40 hours a week.

B: What time do you start work?

A: Every day is different. It depends on what's happening on the site. There's quite a lot of overtime, especially in the summer.

B: How did you get into this job?

A: I started as a clerk in an office. I didn't like that. I wanted an outdoor job. So when I was twenty, I got a job as a labourer on construction sites. After a year I got onto an apprenticeship programme. That took three years. I was sponsored by a local contractor. I spent twenty years working on large projects like hospitals, schools and factories. It's a

hard physical job. I also have to bend a lot and lift things. And I spend a lot of time on my knees. I usually wear kneepads to protect my knees. A lot of the work is outside, so bad weather sometimes stops us working.

B: Where do you work now?

A: I'm self-employed now. I have two assistants and we do small jobs like driveways, pavements, that kind of thing.

3. _____

A: I really do three things in my job. I measure dimensions of buildings. I work out where boundaries are, in other words where one property ends and another begins. And I look at the land and record details of topographic features like hills and slopes. I have an office, but I spend most of my time outdoors.

B: Do you use any special equipment?

A: I use GPS, which tells me my exact location. And of course I use a total station. I often use GIS applications, which help me analyse my data.

B: Sorry, what's GIS?

A: GIS stands for Geographic Information Systems.

A: How did you get into this job?

B: I was good at maths at school, especially algebra and trigonometry. I liked computers and software. And I wanted a job outdoors. I had a summer job on a construction site when I was a teenager, and I looked at all the different jobs. This one looked good.

*Заповніть таблицю, відповідаючи на запитання за діалогами
словами yes (Y), no (N), not given (NG).*

| | Conversa- tion 1 | Conversa- tion 2 | Conversa- tion 3 |
|-------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| 1. Is he a manual worker? | | | |
| 2. Does he work mostly indoors? | | | |
| 3. Was he good at maths at school? | | | |
| 4. Does he work with CAD? | | | |
| 5. Does he use high-tech equipment? | | | |
| 6. Did he start as an apprentice? | | | |
| 7. Is he self-employed? | | | |

Розділ 5.2

Прочитайте ділове повідомлення та знайдіть у ньому англійські еквіваленти таким словам і виразам (подані в довільному порядку):

постачальник

обладнання

акт поставки

начальник відділу постачання

умови платежу

матеріально-технічне постачання проекту

підрядник

прибутковий рахунок

стажист

службова записка

договір поставки

MEMORANDUM

To Thomas Bellfield, Apprentice
From Gordon Black, Purchasing Manager
Date 25 June 2013

DOCUMENT TYPES

All contractors have processes which cover the purchasing needs of a project, for example, for buying materials or renting equipment. Most systems deal with three main types of document:

1. Purchase Order.

The PO is a written contract between the buyer and the seller. It provides details about the purchased item and is usually necessary when the amount goes over a pre-arranged level. The contractor sends a copy to the supplier authorizing the delivery.

2. Delivery Note.

Also known as a packing slip, this document gives details of what was actually delivered.

3. Invoice.

Invoices are sent from the seller to the buyer and list the products or services supplied, the amount to be paid and the payment terms. The purchase order number and the delivery note number may also be included on the invoice.

Gordon Black

Розділ 5.3

До якого типу належить цей лист? Заповніть пропуски запропонованими

словами:

- insulating;
- item number;
- order;
- quantity;
- services;
- spray;
- telephone.

Dear Ms Piper,

Thank you for your (1) ... call. This is to confirm your (2) ..., number 638.

| (3) ... | Item | (4) ... |
|---------|-------------------------|-----------|
| GT648 | plywood | 8 pieces |
| CF5839N | chipboard | 11 pieces |
| FR402 | (5) ... tape | 2 rolls |
| RE8437 | Three core cable 2.5 mm | 15 m |
| OK422 | (6) ... equipment | 1 set |

We hope you will find these goods satisfactory and that we may have the pleasure of further orders from you.

Yours sincerely,

Diana Smith

Customer (7) ...

Розділ 6.1

Прочитайте текст і дайте відповідь на питання.

CARILLION PLC. ABOUT US

Carillion is one of the UK's leading integrated support services companies, with extensive construction capabilities, a substantial portfolio of projects and a sector-leading ability to deliver sustainable solutions.

We employ over 40,000 people worldwide, with established businesses in the UK, Canada, the Middle East and North Africa, and annual revenues of more than £4 billion.

Our vision is to be the trusted partner for providing services, delivering infrastructure and creating places that bring lasting benefits to our customers and the communities in which we live and work. We provide all of the services needed to create and manage places and infrastructure, from project finance through design and construction to lifetime maintenance, facilities management and energy efficiency.

The Group has four business segments:

Support services – this includes facilities management, facilities services, energy services, rail services, road maintenance and utility services.

Public Private Partnership (PPP) projects – this includes our investing activities in PPP projects in our chosen sectors of defence, health, education, transport, secure, energy services and other Government accommodation.

Middle East construction services – this includes our building and civil engineering activities in the Middle East.

Construction services (excluding the Middle East) – this includes our consultancy, building, civil engineering and developments activities in the UK and our construction activities in Canada.

For over 200 years we have been creating award-winning cultural, residential, commercial, community and infrastructure developments in cities across the world. In the

UK these include the Channel Tunnel, the Tate Modern – the world’s most visited modern art gallery, and the Library of Birmingham, which came top in a poll of the public’s favourite new buildings. We have also created landmark buildings across the Middle East, including Oman’s parliament – the Majlis, and Royal Opera House, the stunning Yas Viceroy hotel that straddles Abu Dhabi’s Formula 1 racetrack.

We help to manage schools, libraries and hospitals, providing environments that enable children and adults to learn better and patients to recover more quickly. We pride ourselves on supporting our armed forces, improving the energy efficiency of homes, workplaces and other buildings, and providing sustainable jobs and training.

Questions:

1. What type of company is CARILLION?
2. Is it an international company?
3. What is its annual income?
4. What services does CARILLION provide?
5. Can you name any projects of this company?
6. How many business segments does it have? What are they?
7. Does the company provide professional development?

Розділ 6.2

Прочитайте текст і підберіть відповідні підзаголовки. Використовуйте варіанти, представлені в рамках після кожного розділу.

Is It Better to Work for a Large or Small Company?

The Advantages of a Big Company

1. _____

When you enter a large company, you're taking part in a machine that's been around for a long time. As such, there is typically an established *way of doing things*. As soon as you walk in, you will know



what your job is, how you fit into your department and over time you'll even learn the obvious pathways for promotions. This isn't the right route for everyone, but if you want to go into a job with a sense of stability and a well-defined path for advancement, larger companies typically have great templates already in place.

2. _____

Larger companies, in general, are better about providing benefits like health insurance or retirement plans. The smaller a corporation's revenue is, the less likely it can afford to pay for benefits. According to *a recent study*, only 47 % of companies in the U.S. with 2–99 employees offered any benefits at all.

3. _____

Large companies need a lot of people working a wide variety of jobs to operate. While your specific role may be specialized, it's possible to change positions and explore a new area without leaving the company. Developers can become project managers, designers can become marketers, etc.

- A. Your Fulfillment Can Be Determined by Your Surroundings.**
- B. You Won't Know Some Coworkers.**
- C. Changes Happen Slowly.**

The Advantages of a Small Company

1. _____

Unless you work near the top, accomplishing something significant at a large company will probably never reach the ears of the General Manager. At a small company, however, great work can be seen by everyone. This makes it easier to distinguish yourself with certain skills. Your actions are also more significant. Especially if you're starting out in a new career, working for a small company is a great way to establish your abilities and gain references and reputation that can follow you for years.

2. _____

Being able to work closely with all of your coworkers doesn't just mean they can see you. You also have access to a lot more of the company's moving parts. Being able to speak directly to your upper management can result in *much faster movement*. What may take days or weeks of submission and approval processes at a big company may take knocking on your boss's door at a small one.

3. _____

In a larger company, you may be able to switch to a different job and exercise a different skill set without leaving your company. In a smaller company, you may be required to exercise a different skill set without leaving your desk. Especially in a startup environment, you may be called on to fulfill more roles outside a narrowly-defined job description. If you like using *a variety of skills* without changing jobs, a smaller company may be more suited to you.

- A. Your Success is Visible.**
- B. Your Responsibilities May be More Varied.**
- C. Your Company is More Agile.**

The Problems at a Small Company

1. _____

Knowing your company's General Manager can see it when you land a big client is great. That can become a double-edged sword, though, when you screw up. Obviously, a good employee would want to minimize failure regardless of who can see, but it never feels good when the majority of your coworkers all know when you've made a mistake.

2. _____

As stated earlier, smaller companies typically don't have as extensive benefits packages as larger companies do. If you need benefits and the company you're applying to doesn't offer them, it's more prudent to find one that does rather than hoping that you'll get what you need some day.

3. _____

Small companies often don't get around to setting up things like legal or human resources departments until they've been established for a while. This can be nice as it simplifies the roster of people in your company, but it also means that there's no one in the company whose sole job is fielding complaints. Particularly in the legal department, keeping a lawyer on retainer is expensive, but there's a reason for that: knowing whether something you want to do is legal is extremely valuable and difficult to figure out on your own.

A. Your Failure is Visible.

B. The Benefits Packages Are Smaller.

C. There May Be No Legal or HR Departments.

Розділ 6.3

№ 1

Прочитайте та переведіть діалог.

M = Martin; S = Sandra

M: So ... how can I help you?

S: Well, we'd like some background information about the project...

M: OK, I can ask my assistant to send you some details. We sent out a press release a couple of weeks ago.

S: Yes, we have a copy of that, thank you. We're interested in finding out more information about the people working here. How many workers do you have on site? What do they do? Where are they from? Are they all local people?

M: Oh, that depends on what's happening. As you can imagine, this is quite a complex business, so we have different subcontractors and suppliers coming in and out all the time. But, to answer your question, I'd say we usually have about 100 people on site. And they're mostly from this area.

M: Well, yes, my company – actually, my father's company – is the general contractor for the project. We co-ordinate all the subcontractors and make sure things stay on schedule and stay within budget. I report to the project manager, Sabina Tom.

S: I see. And is your father Kasper Karp?

M: Yes, that's right. Sometimes, on bigger projects, we work in a consortium with other contractors and companies.

S: Could you tell us something about ...?

M: Excuse me, I've just seen Mr. Lang. He's walking through the gate. He represents the client, and I have a meeting with him and Anna Black in a few minutes' time ...

S: Anna Black?

M: Anna works for the cement supplier, DKI Cement. They're supplying all the cement for the project. Just a moment, please.

My assistant, Robert Lane, will answer any further questions you have.

S: Thank you.

Закінчіть пропозиції, використовуючи інформацію, що міститься у діалозі.

Karp Construction is the...

Martin Karp is the...

Sabina Toms is the...

Kasper Karp owns...

Mr. Lang represents the...

Anna Black works for the...

Robert Lane is...

Вставте пропущені слова, вибравши їх зі списку:

handle people supervise painters structure generators supplier

So, as Martin said, we have around 100 (1) ... on site every day.

Today, most people *are working* on the basic (2) ... of the building.

The people in green jackets over there are concrete finishers from DKI Cement, the cement (3) On this project, they (4) ... the unskilled labourers, who are all local people. Of course, there are always a lot of heavy equipment operators. They (5) ... the cranes, the cement mixers, the cement pumps, and so on. The drivers *bring* in fresh loads of cement several times a day. Over there, a couple of (6) ... *are painting* the staircase, and the electricians *are repairing* one of the (7)

ДОДАТОК II

ПЕРЕЛІК СКОРОЧЕНЬ

| | | |
|---------|-------------------------------|---|
| a/c | account | рахунок |
| A.G.M. | annual general meeting | щорічні збори акціонерів |
| A.O.B. | any other business | інші питання |
| approx | approximately | приблизно |
| asap | as soon as possible | якомога швидше |
| attn | (for the) attention (of) | на ім'я: |
| A.W.B. | air way bill | авіанакладна |
| B/E. | bill of exchange | тратта* (переказний вексель) |
| B/L. | bill of lading | транспортна накладна |
| c | cents | центи |
| c.c. | copies to | копії: |
| C.E.O. | Chief Executive Officer | генеральний директор |
| cfm | confirm | затвердити |
| cge. | carriage | транспортні витрати |
| c/o | care of | для передачі |
| Co. | company | компанія |
| Corp. | corporation | корпорація |
| C.O.D | . cash on delivery | платіж за фактом постачання |
| C.W.O. | cash with order | готівковий розрахунок при видачі замовлення |
| dept | department | відділ |
| Div. | Division | філіал |
| e.g. | for example | наприклад |
| E.G.M. | extraordinary general meeting | надзвичайні загальні збори |
| Enc (s) | Enclosure | додаток |
| eta | estimated time of arrival | очікуваний час прибуття |
| etc. | et cetera | і так далі |
| G.D.P. | Gross domestic product | внутрішній валовий продукт |
| G.N.P. | Gross national product | валовий національний продукт |
| i.e. | id est (that is) | тобто |
| Inc. | Incorporated | zareєстрований в якості юр. особи |
| I.O.U. | I owe you | Я винен Вам (боргова розписка) |
| j.i.t. | just in time | як раз вчасно |

| | | |
|-----------------------|---|---|
| K | a thousand (in job advertisements, £ 25K means £25,000) | тисяча |
| lb | pound (weight) | фунт (= 453, 6 г.) |
| L/C | letter of credit | акредитив* |
| Ltd. | Limited | з обмеженою відповідальністю |
| mnggr. | Manager | керівник |
| mo, mth. | month | місяць |
| N/A | not applicable | не застосовується (до...) |
| N.B. | Note | примітка |
| no | number | номер |
| oz | ounce (weight) | унція (= 28, 3 г.) |
| P.A. | Personal Assistant | секретар керівника |
| p.a. | per annum | в рік |
| pd | paid | оплачено |
| P/E ratio (or P.E.R.) | price earnings ratio | відношення ціни акції до доходу |
| per pro (pp) | for (on behalf of) | за дорученням: |
| plc | Public limited company | відкрита компанія з обмеженою відповідальністю |
| pls | please | будь ласка |
| PR | Public Relations | зв'язки з громадськістю |
| P.T.O. | Please turn over | будь ласка, переверніть |
| Pty. | Proprietary company | холдингова компанія (тримач контрольного пакету акцій) |
| p.w. | per week | в неділю |
| qty | Quantity | кількість |
| re | with reference to | відносно, щодо |
| rgds | Regards | з повагою |
| R.O.I. | return on investment | дохід на інвестиції |
| R.S.V.P. | Répondez s'il vous plaît (French for "please reply") | будь ласка, дайте відповідь |
| s.a.e. | stamped addressed envelope | вкладений у лист конверт зі зворотною адресою та маркою |
| tkx, thx | Thanks | дякую |
| VAT | Value Added Tax | ПДВ |
| W, w/out | with, without | з, без |
| CIP | Carriage and Insurance | перевезення та |

| | | |
|------------|---------------------------|--|
| | Paid to... | страхування оплачені до: (вказати місце призначення) |
| ZIP (code) | zone of improved delivery | поштовий індекс |

* Тратта - письмовий наказ кредитора позичальнику сплати певну суму грошей третій особі – власнику векселі.

* Акредитив – іменний цінний папір, що засвідчує право особи, на ім'я якої її виписано, отримати у банку зазначену у ній суму.

ДОДАТОК III

СЛОВНИК КЛІШОВАНИХ ВИРАЗІВ ДЛЯ ДІЛОВОГО ЛИСТУВАННЯ

Introduction

| | |
|--|---|
| I'm writing to inform you that... | Мені хотілось б повідомити Вам, що... |
| I beg to inform you that... | Повідомляю, що... |
| I'm writing in answer to your letter of (May 17 th) ... | Пишу у відповідь на Ваш лист від... |
| I'm writing to confirm... | Пишу з метою підтвердити... |
| I'm writing regarding... | Пишу стосовно... |
| Thank you for your letter of (December 19 th) | Дякую за Ваш лист від... |
| Thank you for your letter enquiring about (building materials) | Дякую Вам за Ваш лист, в якому Ви цікавитесь... |
| Thank you for your enquiry of (November 27th) | Дякую Вам за Ваш запит від... |
| Thank you for your order number (561) for (roof coverings) | Дякуємо за замовлення № (561) на поставку... |
| With reference to your letter of (December 11th) with a view to | Посилаючись на Ваш лист від... з метою |
| This is to confirm your order number (637) ... | Підтверджую Ваше замовлення № (637) |
| We confirm supply of (windows) at the prices stated in your letter | Підтверджуємо поставку... за цінами, зазначеними у Вашому листі |
| We are pleased to acknowledge receipt of... | Ми раді підтвердити отримання... |
| We were very pleased to receive your order of (12th May) for (paint), and welcome you as our customer | Ми отримали Ваше замовлення від... на... Ми раді бачити Вас у числі наших замовників |
| We regret to inform you that... | Ми з жалем повідомляємо Вам, що... |
| I was sorry to learn from your letter of (7th August) that a mistake occurred in dealing with your order | Висловлюємо наше співчуття з приводу помилки, яка сталася у процесі виконання Вашого замовлення |

Details and Actions

| | |
|---|--|
| We would be grateful... | Ми були б вдячні... |
| We would like... | Нам хотілося б... |
| Could you tell me if... | Не могли б Ви сказати... |
| I would be interested to know whether... | Я хотів би знати... |
| Please, let me have full details of the costs involved in... | Прошу надати подробиці про ціни на... |
| Please let me have an estimate for... | Прошу надати кошторис на... |
| Please send me a copy of your current catalogue | Прошу надати варіант Вашого каталогу |
| Please let us have some samples | Прошу надати деякі зразки |
| I am particularly interested in... | Мене особливо цікавить... |
| We would therefore be grateful if you could send us a copy of your current price list together with any available samples | Таким чином, ми були б вдячні, якби Ви надіслали нам прейскурант і деякі наявні в наявності зразки |
| We would like to place an order for... | Ми хотіли б розмістити замовлення на... |
| Please supply: | Будь ласка, поставте: |
| I'm pleased to enclose... | Додаю... |
| As requested we enclose samples of | Як Ви просили, додаємо зразки... |
| You will find details of our terms in the catalogue | Детальніше Ви зможете ознайомитися з нашими умовами в каталозі |
| We hope you will find the enclosed information useful | Сподіваємося, що ця інформація виявиться для Вас корисною |
| These prices include delivery at your works | Ціни включають поставку в зазначене місце |
| We should be grateful for delivery by (15th May) | Ми були б дуже вдячні за поставку до... |
| Please confirm that you can supply these goods by the required date | Прохання підтвердити, що Ви зможете поставити товар у зазначені терміни |
| Please confirm receipt of this order | Просимо підтвердити отримання замовлення |
| Please accept our order for the following (equipment) on our usual discount terms of (15%) | Просимо прийняти замовлення на наступне... з урахуванням нашої звичайної знижки в... |
| We wish to remind you that our order no. (637) has not been delivered yet | Ми хотіли б нагадати Вам, що наше замовлення № (637) ще не доставлено |
| Delivery will be made by (27th April) as requested | Постачання буде здійснено згідно з Вашою заявкою, до... |
| As all items are in stock, they will be delivered to you in (5 days) | Оскільки всі товари є в наявності, вони будуть вам доставлені через 5 днів |
| We can promise delivery within (1 week) | Обіцяємо здійснити доставку |

from receiving your order

We will inform you when the consignment is ready for delivery

We can promise to complete all work by (17th October)

All these goods are of excellent quality and we guarantee that...

As you will note from the specification, I am interested in...

Completion of the work is required by...

We should be glad to carry out the work for (£1,000) with a (5%) discount

We are able to offer a (7%) discount

Prices are subject to change without notice

These goods are out of stock

We are dissatisfied with the product for a number of reasons

We regret to report that our consignment was delivered in an unsatisfactory condition

We would be grateful if you could send a replacement for the damaged items

We demand a complete refund of everything we have paid

We apologize for the delay

This mistake is entirely our own and we apologize for the inconvenience it is causing you

We regret the inconvenience this has caused you

Unfortunately

This occurred because of...

We can offer you a substitute

через тиждень з моменту отримання Вашого замовлення

Ми проінформуємо Вас, як тільки щойно партія буде готова до відправлення

Обіцяємо завершити роботу до...

Всі товари відмінної якості, і ми гарантуємо...

Як зазначено в специфікації, мене цікавить...

Роботу необхідно завершити до...

Вартість робіт складе... зі знижкою...

Ми можемо запропонувати знижку...

Ціни підлягають зміні без попередження

Цих товарів немає в наявності

Нас не влаштовує продукція з низки причин

Ми з жалем мусимо повідомити, що партію товару отримано у незадовільному стані

Ми будемо вдячні, якщо Ви подбаєте про заміну пошкодженого товару

Просимо відшкодувати вартість пошкодженого товару

Просимо вибачити нас за затримку

Це повністю наша вина, і ми просимо прийняти наші вибачення за незручності, що виникли

Ми шкодуємо про доставлені незручності

На жаль

Це сталося через...

Ми можемо запропонувати заміну

Conclusion

Please let us know if you need any further information

We look forward to doing business with you in the near future

If you have any questions please do not

Повідомте, якщо Вам необхідна додаткова інформація

Будемо раді співпрацювати з Вами

Зв'яжіться з нами, якщо у Вас є

| | |
|---|---|
| hesitate to contact us | будь-які питання |
| Look forward to hearing from you | Чекаю на Вашу відповідь |
| Thank you once again for the interest shown in our products | Ще раз дякуємо за інтерес, проявлений до нашої продукції |
| Should you have any queries regarding our products, please do not hesitate to contact us. | Зв'яжіться з нами, якщо у Вас є будь-які питання про нашу продукцію |
| We thank you in advance for any information you can provide | Ми заздалегідь дякуємо Вам за будь-яку інформацію, яку Ви можете надати |
| We must ask you to attend the matter with utmost urgency | Просимо негайно залагодити це питання |
| I look forward to receiving an order from you in the near future | Будемо раді отримати від Вас замовлення найближчим часом |
| We look forward to seeing you at our conference | Будемо раді побачити Вас на нашій конференції |
| We hope you will find both samples and prices satisfactory | Сподіваємося, що Вас порадують і зразки, і ціни |
| Your prompt reply will be appreciated | Сподіваємося отримати відповідь найближчим часом |
| We look forward to prompt delivery | Сподіваємося на доставку найближчим часом |
| We hope you will find these goods satisfactory and that we may have the pleasure of further orders from you | Сподіваємося, Вам сподобаються наші товари Будемо раді отримати нові замовлення від Вас |
| We hope that our handling of your order will mark the beginning of a happy working relationship | Сподіваємося, що виконання цього замовлення ознаменує початок нашої успішної співпраці |

БИБЛИОГРАФИЧНИЙ СПИСОК

1. Английский язык для студентов строительных специальностей: учебное пособие / С. И. Гарагуля. – Ростов н/Д: Феникс, 2011. – 347 с.
2. Армитаж-Амато, Р. Курс делового английского языка /Р. Армитаж-Амато. – М.: Мир книги, 2007. – 192 с.
3. Асаул, А. Н. Культура организации: проблемы формирования и управления / А. Н. Асаул, М. А. Асаул, П. Ю. Ерофеев, М. П. Ерофеев. – СПб: Гуманистика, 2006. – 203 с.
4. Белозерова, Н. Р. English in your Career: методические указания по курсу «Деловой английский язык» / Н. Р. Белозерова, В. В. Доброва. – Самара: СГАСУ, 2007. – 56 с.
5. Градалева, Е. А. Heating, Ventilation and Gas: методические указания по английскому языку для студентов направления 270800.62 «Строительство» / Е. А. Градалева. – Самара: СГАСУ, 2013. – 56 с.
6. Гулотта, В. Business English: занимательные головоломки на английском языке / В. Гулотта. – М.: Белый город, 2009. – 192 с.
7. Израилевич, Е. Е. Деловая корреспонденция на английском языке / Е. Е. Израилевич. – М.: ЮНВЕС, Иностраный язык, 2001. – 496 с.
8. Исмагилова, Л. Р. Грамматические особенности перевода деловой корреспонденции / Л. Р. Исмагилова // Филология и культура. – Казань: ГАОУ ВПО «Казанский (Приволжский) федеральный университет», 2013, № 1 (31). – С. 57–60.
9. Камминг, Дж. Английский язык для студентов архитектурной и строительной специальностей / Дж. Камминг. – М.: АСТ, Астрель, 2004. – 300 с.
10. Мельченкова, Н. В. Effective Business Communication: учебно-методическое пособие по деловому английскому языку для студентов II, III курсов технических специальностей очной и заочной форм обучения / Н. В. Мельченкова, Е. В. Ракова. – Самара: СГАСУ, 2008. – 75 с.
11. Мёрдок-Стерн, С. Общение на английском: телефон, факс, e-mail, деловая переписка: учебное пособие / С. Мёрдок-Стерн. – М.: Астрель: АСТ, 2006. – 142 с.
12. Мировая экономика: учеб. / Сост. Л. С. Падалкина [и др.]; отв. ред. И. П. Николаева. – М.: ТК Велби, изд-во Проспект, 2007. – 240 с.
13. Мусихина, О. Н. Английский язык для строителей. Практикум / О. Н. Мусихина, О. Г. Гисина, В. Л. Ясь-кова. – Серия «Высшее профессиональное образование». – Ростов н/Дон: Феникс, 2004. – 352 с.
14. Основы делового этикета в США [Электронный ресурс] // Бизнес-образование. Открытая школа управ 15. Стецкий, С. В. Англо-русский словарь по строительству и архитектуре / С. В. Стецкий. – М.: «Архитектура-С», 2005. – 400 с.

16. Тейлор, Ш. Деловая переписка и образцы документов / Ш. Тейлор. – М.: Проспект, 2005. – 378 с.
17. Шевелева, С. А. Английский в вашей будущей карьере: English for your career / С. А. Шевелева, М. В. Скворцова. – М.: Издательство института общего среднего образования РАО, 2001. – 208 с.
18. Швайкина, Н. С. Corporate Culture in Multicultural World / Н. С. Швайкина. – Самара: Самарский государственный университет, 2009. – 37с.
19. Bonamy, D. Technical English – 2 / D. Bonamy. – England: Pearson Education Limited, 2008. – 127 p.
20. Building Materials in Modern World: учебное пособие по чтению и практике перевода текстов по строительной тематике для студентов II курса строительных специальностей и магистров / Сост.: Н. Р. Белозерова, Ю. В. Лопухова, Л. В. Федотова. – Самара: СГАСУ, 2007. – 108 с.
21. Carillion. Key Facts. [Electronic resource] // Carillion plc. – Electronic data: Wolverhampton, 2014. – URL: http://www.carillionplc.com/about-us/key-facts.aspx#.U94_YxH3Oxo
22. CEO vs. Managing Director [Electronic resource] // TransLegal – Legal English Online. – Electronic data: St. Albans, 2000–2014. – URL: <http://www.translegal.com/legal-english-lessons/ceo-vs-managing-director>
23. Contractors Rarely Operate as Sole Traders [Electronic resource] // Contractor Calculator. – Electronic data: ления. – Электр. дан.: Тольятти, 2003–2014. – Режим доступа: <http://open-school.biz/Pages/?id=212&m=57> UK, 2014. – URL: http://www.contractorcalculator.co.uk/contractors_rarely_operate_sole_traders.aspx
24. English for Engineers: Методические указания по английскому языку. Часть 2 / Сост.: Э. Р. Хафиятуллина, О. К. Гергенредер. – Самара: СГАСУ, 2007. – 43 с.
25. English Grammar in Modules: Учебное пособие по основам практической грамматики / Сост.: Н. Р. Белозерова, Ю. В. Лопухова, Л. В. Федотова. – Самара: СГАСУ, 2008. – 224 с.
26. Frendo, E. English for Construction: Part 1, 2. / E. Frendo. – UK: Pearson Education Limited, 2012. – 79 p.
27. High-context and Low-context Culture Styles [Electronic resource] // Business Communication Online. – Electronic data: Marin Community College District, 2014. – URL: http://www.marin.edu/buscom/index_files/Page605.htm
28. Ibbotson, M. Cambridge English for Engineering / M. Ibbotson. – UK: Cambridge University Press, 2008. – 112 p.
29. Ibbotson, M. Professional English in Use / M. Ibbotson. – UK: Cambridge University Press, 2011. – 144 p.
30. Is It Better to Work for a Large or Small Company? [Electronic resource] // Lifehacker. – Electronic data: U.S., 2014. – URL: <http://lifehacker.com/is-it-better-to-work-for-a-large-or-small-company-496172191>
31. Kumar, K. The Making of English National Identity / K. Kumar. – Cambridge: Cambridge University Press, 2003. – 374 p.

32. Kurtz, J. – P. Dictionary of Civil Engineering / J. – P. Kurtz. – N.Y.: Plenum Publishers, 2004. – 1516 p.
33. Merriam Webster Learner’s Dictionary [Electronic resource] / Merriam-Webster, Inc. – Electronic data. – [S. l.], 2014. – URL: <http://www.learnersdictionary.com>
34. Murphy, R. English Grammar in Use for Intermediate Students / R. Murphy. – Cambridge: CUP, 2004. – 379 p.
35. New Civil Engineering International Journal [Electronic resource] // EMAP Publishing Limited. – Electronic data. – UK, 2014. – URL: <http://www.nce.co.uk>
36. Tullis, G. New Insights into Business / G. Tullis, T. Trappe. – UK: Pearson Education Limited, 2007. – 176 p.
37. Turner. About Us [Electronic resource] // TurnerConstruction Company. – Electronic data: U.S., 2014. –URL: <http://www.turnerconstruction.com/about-us>
38. Understanding Americans: Some Key Values [Electronic resource] // The Citadel. – Electronic data: The Military College of South Carolina, 2014. – URL: http://www.citadel.edu/mssis/images/files/understanding_american_culture.pdf
39. Virginia Jobs: Career Guide [Electronic resource] //Virginia.gov. – Electronic data: Richmond, 2014. – URL: <http://jobs.virginia.gov/careerguides/civilengineer.htm>
40. What is Globalization? [Electronic resource] //Globalization 101. – Electronic data: The Levin Institute –The State University of New York, 2014. – URL: <http://www.globalization101.org/what-is-globalization/>