

Министерство науки и высшего образования РФ
Федеральное государственное бюджетное образовательное
учреждение высшего образования
«Ульяновский государственный университет»
Институт международных отношений
Факультет лингвистики, межкультурных связей
и профессиональной коммуникации
Кафедра английской лингвистики и перевода

Ю.В. Жемчугова

ДЕЛОВАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

*Методические указания для организации самостоятельной работы студентов,
обучающихся по направлению «Филология» (уровень магистра) для всех профилей
обучения, по дисциплине «Деловая электронная коммуникация»*



Ульяновск, 2021

Рекомендовано к введению в образовательный процесс решением Ученого совета
Института международных отношений Ульяновского государственного университета
(протокол № 6 от 07.09.2021 г.)

Методические указания для организации самостоятельной работы студентов, обучающихся по направлению «Филология» (уровень магистра) для всех профилей обучения, по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» / составитель Жемчугова Ю.В. – Ульяновск : УлГУ, 2021 г. – 76 с.

Настоящие методические указания предназначены для студентов магистратуры, изучающих дисциплину «Деловая электронная коммуникация», по направлению «Филология». В методических указаниях изложены особенности аудиторной и внеаудиторной работы самостоятельной работы обучающихся, приведен список рекомендуемой литературы по дисциплине. Методические указания включают в себя основные темы курса и вопросы в рамках каждой темы, рекомендации по изучению теоретического материала, контрольные вопросы для самоконтроля, образцы официально-деловых документов и упражнения для самостоятельной работы.

Данные методические указания будут полезны обучающимся в ходе самостоятельного изучения дисциплины, при подготовке к практическим занятиям, а также к аттестации по данной дисциплине.

© Ульяновский государственный университет, 2021

© Жемчугова Ю.В., 2021

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения о самостоятельной работе. Актуальность, цели и задачи дисциплины «Деловая электронная коммуникация»	4
2. Планирование и организация самостоятельной работы	8
3. Аудиторная самостоятельная работа	9
4. Внеаудиторная самостоятельная работа	14
5. Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной внеаудиторной самостоятельной работы	16
6. Руководство самостоятельной работой. Содержание курса	17
7. Перечень вопросов к зачету	25
8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины	26
9. Примерный анализ официально-деловых документов	30
Приложение 1	34
Приложение 2	36
Приложение 3	49
Приложение 4	56
Приложение 5	61

1. Общие положения о самостоятельной работе. Актуальность, цели и задачи дисциплины «Деловая электронная коммуникация»

В связи с введением в образовательный процесс нового Федерального государственного образовательного стандарта все более актуальной становится задача организации самостоятельной работы обучающихся. Самостоятельная работа определяется как индивидуальная или коллективная учебная деятельность, осуществляемая без непосредственного руководства преподавателя, но по его заданиям и под его контролем.

Целью самостоятельной работы обучающихся является овладение фундаментальными знаниями, профессиональными умениями и навыками деятельности по профилю, опытом творческой, научно-исследовательской деятельности.

Самостоятельная работа обучающихся способствует развитию самостоятельности, ответственности и организованности, творческого подхода к решению проблем учебного и профессионального уровня.

Обучающийся в процессе освоения учебной программы должен не только освоить академическую дисциплину, но и приобрести навыки самостоятельной работы. Обучающийся должен уметь планировать и выполнять свою работу в полном объеме и в срок, указанный преподавателем.

Для организации самостоятельной работы необходимы следующие условия:

- готовность обучающегося к самостоятельному труду;
- наличие и доступность необходимого учебно-методического и справочного материала;
- консультационная помощь.

Формы самостоятельной работы обучающихся определяются при разработке рабочих программ учебных дисциплин, содержанием учебной дисциплины, учитывая степень подготовленности обучающихся.

Настоящие рекомендации разработаны в соответствии со следующими регламентирующими документами:

Федеральный закон Российской Федерации «Об образовании в Российской Федерации» от 29.12.2012 г. №273-ФЗ с изменениями и дополнениями от 7 мая, 7 июня, 2, 23 июля, 25 ноября 2013 г.; 3 февраля, 5, 27 мая, 4, 28 июня, 21 июля, 31 декабря 2014 г.; 6 апреля, 2 мая, 29 июня, 13 июля, 14, 29, 30 декабря 2015 г.; 2 марта, 2 июня, 3 июля, 19 декабря 2016 г.; 1 мая, 29 июля, 5, 29 декабря 2017 г.; 19 февраля, 7 марта, 27 июня, 3, 29 июля, 3 августа, 25 декабря 2018 г.; 6 марта, 1 мая 2019 г.; 30 декабря 2020 г.; 26 мая 2021 г., вступившими в силу с 1 сентября 2021 г.

Приказ Минобрнауки России «Об утверждении Порядка организации и осуществления образовательной деятельности по образовательным программам высшего образования – программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры» от 05.04.2017 № 301;

Документированная процедура ДП-2-31-08 «Проектирование и разработка образовательных программ высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)», утвержденная решением Ученого совета УлГУ 27.10.2015 г., протокол № 3/225;

Документированная процедура ДП-2-01-19 «Проведение государственной итоговой аттестации по основным профессиональным образовательным программам высшего образования (бакалавриат, специалитет, магистратура)» утвержденная решением Ученого совета УлГУ 23.04.2019 г., протокол № 9/209;

Положение об организации самостоятельной работы обучающихся, утвержденное решением Ученого совета УлГУ 26.02.2019 г., протокол № 7/267;

Положение «Контактная работа обучающихся с преподавателем при осуществлении образовательного процесса по образовательным программам высшего образования», утвержденное решением Ученого совета УлГУ 27.10.2015 г., протокол № 3/225.

Организационные мероприятия, обеспечивающие нормальное функционирование самостоятельной работы, должны основываться на следующих предпосылках: самостоятельная работа должна быть конкретной по своей предметной направленности и должна сопровождаться эффективным, непрерывным контролем и оценкой её результатов.

Самостоятельная работа является важной составной частью учебной работы обучающихся и имеет целью закрепление и углубление полученных знаний и навыков, а также формирование культуры умственного труда и самостоятельности в поиске и приобретении новых знаний.

Основными видами самостоятельной работы студентов являются: подготовка к учебным занятиям, просмотр и прослушивание видео- и аудиолекций, осмысление учебной информации, сообщаемой преподавателем, ее обобщение и краткая запись, изучение, анализ и конспектирование рекомендованной литературы, консультация с преподавателем по сложным вопросам, подготовка к экзаменам и зачетам, выполнение заданий, участие в научно-исследовательской работе, систематическое ознакомление с материалами периодической печати, поиск и анализ дополнительной информации по учебным дисциплинам.

Самостоятельная работа проводится с целью:

- систематизации и закрепления полученных теоретических знаний и практических умений обучающихся;
- углубления и расширения теоретических знаний;
- формирования умений использовать справочную и специальную литературу;
- развития познавательных способностей и активности обучающихся: творческой инициативы, ответственности и организованности;
- формирования самостоятельности мышления, способностей к саморазвитию, самосовершенствованию и самореализации;
- развития исследовательских умений.

Основными задачами самостоятельной работы являются:

- организация систематического изучения учебных дисциплин;
- закрепление и углубление полученных знаний, умений и навыков;
- подготовка к предстоящим учебным занятиям и практикам;
- изучение дополнительного материала по пройденным темам;
- самостоятельное изучение отдельных вопросов;
- приобретение навыков работы с научной литературой;
- выработка умения формировать и формулировать собственное мнение по изучаемым вопросам;
- воспитание потребности в самообразовании, максимально развивать познавательные и творческие способности личности обучающегося;
- развитие способности применять полученные знания для решения практических вопросов и т.д.

Основными компонентами самостоятельной работы обучающихся являются:

- умение работать с литературой, нормативными правовыми актами и материалами правоприменительной практики;
- подготовка к текущим групповым занятиям;
- подготовка к учебному контролю (текущий контроль, зачет, экзамен);
- выполнение письменных работ и заданий на самоподготовку.

Образовательное учреждение самостоятельно планирует объем внеаудиторной самостоятельной работы, исходя из объемов максимальной и обязательной учебной нагрузки обучающегося.

Аудиторная самостоятельная работа выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя без его непосредственного участия.

Объем времени, отведенный на внеаудиторную самостоятельную работу, находит отражение в учебном плане и в программах учебных дисциплин с распределением по разделам или темам.

Актуальность дисциплины «Деловая электронная коммуникация» обусловлена теми коммуникационными процессами в электронной среде, без которых невозможно представить себе функционирование организаций различных форм собственности. От эффективности коммуникационных связей и взаимодействий зависит будущее не только предприятия, как хозяйствующего субъекта, действующего в современных рыночных условиях, но и конкретных лиц, работающих на данном предприятии, а на глобальном уровне и благополучие всей страны в целом.

Цели освоения дисциплины «Деловая электронная коммуникация»:

- формирование у будущих специалистов системы базовых знаний и навыков для построения эффективных деловых коммуникаций посредством электронных средств связи;
- теоретическое и практическое освоение студентами коммуникационных процессов в электронной среде.

Задачи освоения дисциплины «Деловая электронная коммуникация»:

- развитие практических навыков ведения деловых переговоров, встреч, совещаний, телефонных разговоров посредством деловой электронной коммуникации;
- изучение отечественного и зарубежного опыта проведения делового общения посредством электронной коммуникации;
- изучение особенностей ведения эффективного делового общения на международном уровне посредством электронных средств коммуникации.

2. Планирование и организация самостоятельной работы

Методика организации самостоятельной работы зависит от структуры, характера и особенностей изучаемой дисциплины, объема часов, отводимых на изучение, вида заданий для самостоятельной работы, индивидуальных качеств обучающихся и условий учебной деятельности.

При разработке учебных программ образовательное учреждение определяет:

- общий объем времени, отводимый на внеаудиторную самостоятельную работу в целом по теоретическому обучению;
- объем времени, отводимый на внеаудиторную самостоятельную работу по учебной дисциплине с учетом требований к уровню подготовки обучающихся, сложности и объема изучаемого материала;
- объем времени, отводимый на внеаудиторную самостоятельную работу по профессиональному модулю в зависимости от уровня освоения студентами учебного материала, формируемых профессиональных компетенций (приобретение практического опыта, знаний, умений, навыков).

Планирование объема времени, отведенного на внеаудиторную самостоятельную работу по темам и разделам учебной дисциплины, осуществляется преподавателем, который эмпирически определяет затраты времени на самостоятельное выполнение конкретного содержания учебного задания на основании наблюдений за выполнением аудиторной самостоятельной работы, опроса обучающихся о затратах времени на то или иное задание, хронометража собственных затрат времени на решение той или иной задачи с внесением поправочного коэффициента на уровень знаний и умений. Как правило, объем времени на внеаудиторную самостоятельную работу составляет более 50% от объема времени, отведенного на обязательную учебную нагрузку по данной дисциплине.

При разработке рабочей программы учебной дисциплины преподаватель определяет содержание и объем теоретической учебной информации и практических заданий, выносимых на внеаудиторную самостоятельную работу, формы и методы контроля результатов.

Контроль самостоятельной работы и оценка ее результатов организуется как единство двух форм:

- самоконтроль и самооценка обучающегося;
- контроль и оценка со стороны преподавателя, государственных экзаменационных и аттестационных комиссий и др.

3. Аудиторная самостоятельная работа

Аудиторная самостоятельная работа по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» выполняется на учебных занятиях под непосредственным руководством преподавателя и по его заданию.

Основными видами аудиторной самостоятельной работы являются:

- работа с учебной, справочной литературой и другими источниками информации, в том числе электронными;
- само- и взаимопроверка выполненных заданий;
- решение проблемных и ситуационных задач.

Работа со справочной литературой, другими источниками информации, в том числе электронными, может реализовываться на практических занятиях. Данные источники информации могут быть представлены на бумажном и/или электронном носителях, в том числе, в сети Интернет. Преподаватель формулирует цель работы с данным источником информации, определяет время на проработку документа и форму отчетности.

Само- и взаимопроверка выполненных заданий чаще используется на практическом занятии и имеет своей целью приобретение таких навыков, как наблюдение, анализ ответов однокурсников, сверка собственных результатов с общепринятыми речевыми моделями на иностранном языке.

Решение проблемных и ситуационных задач используется на практическом и других видах занятий. Проблемная/ситуационная задача должна иметь четкую формулировку, к ней должны быть поставлены вопросы, ответы на которые необходимо найти и обосновать.

Самыми распространенными видами занятий являются: практические занятия, в том числе в интерактивной форме, консультации, однако также необходимо уделять особое внимание подготовке к промежуточной аттестации.

Практическое занятие является важным звеном системы теоретического обучения и представляет собой одну из форм учебных занятий, широко распространенных в университете и предназначенных для обсуждения наиболее сложных тем учебной программы и решения практических задач под руководством преподавателя. На практическом занятии обучающиеся учатся рассуждать, дискутировать, находить истину, выдвигать и отстаивать свою точку зрения, опираясь на научные аргументы. Основными задачами практического занятия по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» являются: закрепление, углубление и расширение знаний, полученных на лекции и в процессе самостоятельной работы с рекомендуемой научной и учебной литературой и другими источниками; формирование у обучающихся умений и навыков работы с

первоисточниками и словарями, анализ и оценка различных источников знаний, подготовка аргументированных выступлений. Обучающиеся приобретают навыки логически правильно строить свои мысли, грамотно и убедительно говорить.

В ходе освоения дисциплины при проведении аудиторных занятий используются следующие образовательные технологии: вводное и обзорное занятие – в виде проблемной лекции с элементами дискуссии; интерактивные формы работы: работа в парах и малых группах, ролевые игры, поиск и обсуждение информации, найденной в сети Интернет, дискуссии, обсуждения, выполнение практических упражнений и творческих заданий, работа в сети Интернет.

В процессе практического занятия также происходит проверка и оценка усвоения обучающимися программного материала по изученным темам.

Подготовка обучающихся к практическому занятию подразделяется на предварительную и непосредственную. Предварительная подготовка предусматривает получение задания. Непосредственная подготовка включает выполнение письменных заданий, создание устных сообщений по темам программы.

Занятия по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» в интерактивной форме – это, прежде всего, обучение в сотрудничестве. Все участники образовательного процесса, преподаватель и студенты, взаимодействуют друг с другом, обмениваются информацией и совместно решают поставленные задачи. Причем происходить это должно в атмосфере доброжелательности, взаимной поддержки, и это позволяет не только получать новые знания, но и развивать познавательную деятельность студента.

Учебный процесс с использованием интерактивных методов обучения в условиях вуза опирается на совокупность следующих общедидактических принципов обучения:

1. Принцип активности участников: в ходе занятий обучаемые постоянно вовлекаются в различные действия – выполнение устных и письменных упражнений, обсуждение и «проигрывание» ролевых ситуаций, наблюдение по заданным критериям за поведением участников ролевых игр.
2. Принцип исследовательской (творческой) позиции: в процессе занятий создаются такие ситуации, когда обучаемым необходимо самим найти решение проблемы, самостоятельно сформулировать закономерности и принципы общения, взаимодействия.
3. Принцип партнерского (субъект-субъектного) общения: предполагает признание ценности личности другого человека, его мнения, а также

принятие решения с максимально возможным учетом интересов участников общения, совместной деятельности преподавателя и обучаемых.

4. Принцип проблемного содержания обучения и процесса его развертывания в диалогическом общении.

5. Принцип коллективного характера учебного процесса.

6. Принцип непредсказуемости и гибкости занятий.

Консультация способствует целенаправленной самостоятельной работе обучающихся, является эффективным подспорьем в самостоятельном изучении дисциплины. Консультации могут быть индивидуальные и групповые. Индивидуальные консультации проводятся постоянно на протяжении всего периода обучения и заключаются в оказании помощи конкретному студенту. Групповые консультации проводятся непосредственно перед зачетом.

Обучающимся следует обращаться за консультацией при возникновении затруднений в изучении вопроса (проблемы). В ходе консультации студенту необходимо понять методику изучения дисциплины. При этом консультация не подменяет самостоятельную работу студента. Преподаватель, не давая прямых ответов, с помощью наводящих вопросов или практических примеров подводит студента к решению проблемы.

За консультацией студенту необходимо обратиться тогда, когда он провел определённую работу: освоил программу «Деловая электронная коммуникация», учебную и справочную литературу, подготовил устные сообщения по пройденным темам, проанализировал деловые письма, договоры, меморандумы о сотрудничестве, контракты, инструкции по применению, руководства по эксплуатации, должностные инструкции, требования по охране труда, изучил коммерческие жанры (различные виды рекламы, корпоративные сайты и т.д.).

Проведение зачета. Эта форма занятия предназначена для контроля знаний, умений и навыков обучающихся. Зачет завершает изучение дисциплины (части модуля). Если зачет является единственной контрольной точкой, то его форма может напоминать форму экзамена. Обучающиеся самостоятельно готовятся к зачету. Возникшие при подготовке вопросы они могут разрешить на консультации.

Преподаватель обязан дать обучающимся список вопросов, включенных в билеты для зачета. Билеты наряду с теоретическими вопросами чаще всего содержат задачи. При подготовке к зачету нужно ознакомиться с вопросами, распределить время на их изучение. Студент использует конспекты, записи, сделанные в тетрадях. Чтобы привести все данные в систему, полезно завести тетрадь для подготовки. По каждому изученному вопросу в этой тетради

необходимо наметить план ответа. При этом не следует переписывать текст, сложные выводы и умозаключения. При необходимости можно сделать ссылки на соответствующие страницы конспекта или учебника.

Хорошо известный, легкий материал необходимо отражать более кратко и поверхностно, экономить время для самых трудных и менее изученных вопросов. Когда записи по вопросу сделаны, студенту рекомендуется закрыть тетрадь и постараться мысленно воспроизвести основные этапы своего ответа. Снова открыв тетрадь, необходимо проанализировать сделанные в ней записи, определиться с тем, какие важные моменты были упущены. При необходимости рекомендуется повторить изученный материал еще раз.

Необходимо отметить непонятные вопросы для того, чтобы задать их преподавателю на консультации. Если у студента осталось время для повторения, рекомендуется еще раз просмотреть имеющиеся записи в тетради для подготовки к зачету: мысленно проработать план, при необходимости уточнить терминологию, используя электронные ссылки на соответствующую учебную и справочную литературу.

Подготовка к ответу на зачете длится, как правило, 20 минут. За время подготовки надо наметить план ответа на вопрос, дополнить его необходимыми схемами, таблицами и т.п., а также выполнить практические задания. Дословно воспроизводить записанное на листке содержание ответа не стоит, однако основные формулировки лучше зафиксировать на бумаге и отразить при ответе.

В процессе подготовки к практическим занятиям студенту необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной литературы. При всей полноте конспектирования материала во время аудиторных занятий в ней невозможно изложить весь материал из-за лимита аудиторных часов. Поэтому самостоятельная работа с учебниками, учебными пособиями, научной, справочной литературой, материалами периодических изданий и Интернета является наиболее эффективным методом получения дополнительных знаний, позволяет значительно активизировать процесс овладения информацией, способствует более глубокому усвоению изучаемого материала, формирует у студента свое собственное отношение к конкретной проблеме.

Самостоятельная работа предполагает самостоятельность мыслей и суждений обучающихся в процессе работы над предложенной проблематикой.

Опережающая самостоятельная работа (далее по тексту – ОПС) играет ключевую роль в планировании индивидуальной траектории обучения. Такой тип обучения предлагается в замену традиционной репродуктивной

самостоятельной работе (самостоятельное повторение учебного материала и рассмотренных на занятиях алгоритмов действий, выполнение по ним аналогичных заданий). ОПС предполагает следующие виды самостоятельной работы:

- познавательно-поисковая самостоятельная работа, предполагающая подготовку сообщений, докладов, выступлений на практических занятиях;
- творческая самостоятельная работа, к которой можно отнести выполнение специальных творческих и нестандартных заданий.

Задача преподавателя на этапе планирования самостоятельной работы заключается в том, чтобы организовать ее таким образом, чтобы максимально учесть индивидуальные способности каждого обучающегося, развить в нем познавательную потребность и готовность к выполнению самостоятельной работы все более высокого уровня.

4. Внеаудиторная самостоятельная работа

Внеаудиторная самостоятельная работа выполняется по заданию преподавателя, но без его непосредственного участия.

Видами заданий для внеаудиторной самостоятельной работы могут быть

– **для овладения знаниями:** чтение и понимание текста (резюме, делового письма, договора, контракта, меморандума о сотрудничестве, инструкции по применению, руководства по эксплуатации, должностной инструкции, требований по охране труда, положения по технике безопасности в организации и т.д.); составление плана текста; конспектирование текста; анализ текста, принадлежащего по своей жанровой специфике к официально-деловому стилю (исследование устойчивых лексических выражений, клишированных фраз, сложносочиненных и сложноподчиненных синтаксических конструкций, употребление герундия и инфинитива и т.д.); работа со словарями и справочниками; использование аудио- и видеозаписей, компьютерной техники и Интернет-ресурсов и др.;

– **для закрепления и систематизации знаний:** работа с текстом; повторная работа над учебным материалом (с использованием учебника, первоисточника, дополнительной литературы, аудио- и видеозаписей); составление плана и тезисов ответа; составление таблиц, схем, глоссария для систематизации учебного материала; аналитическая обработка текста (аннотирование, рецензирование, реферирование и др.); подготовка сообщений к выступлению на семинаре, конференции; подготовка заданий в тестовой форме и др.;

– **для формирования умений:** выполнение упражнений по образцу; решение вариативных задач; подготовка к деловым и ролевым играм; проектирование и моделирование разных видов и компонентов профессиональной деятельности; подготовка презентаций, творческих проектов и др.

По дисциплине «Деловая электронная коммуникация» предполагается формирование студентом портфолио деловых документов на английском языке. В состав портфолио входят: резюме, заявление о прохождении практики в зарубежном вузе-партнере, деловое письмо, договор / меморандум о сотрудничестве / контракт, профиль в профессиональной социальной сети, инструкция по применению, руководство по эксплуатации, должностная инструкция, требования по охране труда, положения по технике безопасности в организации и т.д.).

Задачи составления портфолио деловых документов: углубление знаний в области ведения деловой электронной коммуникации, овладение

иностранным языком в сфере профессионального делового общения, общая оценка информации, полученной из современных зарубежных источников и использование её в своей предстоящей практической деятельности, увеличение словарного запаса обучающихся за счет лексических единиц деловых текстов, расширение общего кругозора, направленного на достижение плодотворного и взаимовыгодного сотрудничества, создание оптимальных условий для успешного решения задач, стоящих перед организацией и отдельными сотрудниками.

5. Деятельность обучающихся по формированию и развитию навыков учебной внеаудиторной самостоятельной работы

В процессе самостоятельной работы обучающийся приобретает навыки самоорганизации, самоконтроля, самоуправления, саморефлексии и становится активным самостоятельным субъектом учебной деятельности.

При работе с текстом, относящимся к официально-деловому стилю, предлагается следующий **алгоритм** работы:

1. Выбрать интересующую профессиональную область (государственное управление, экономика, экономическая безопасность, деловая документация организации и т.д.) и определиться с типом источника. Независимо от того, будет ли это электронный вариант или печатный, это должен быть официально-деловой аутентичный текст, т.е. изначально созданный носителем языка. При выборе источника рекомендуется в каждом отдельном случае консультироваться с преподавателем.

2. Официально-деловой документ может содержать использование устойчивых лексических выражений (***hereinafter referred to as; to provide herein** an update on progress made during the reporting period*), клишированных фраз (*I am delighted to share some exciting news with you, I am writing to invite you to be part of this special celebration, I consider it a special honor to have you as our reliable partner*), сложносочиненных и сложноподчиненных предложений, использование модальных глаголов (*You **must** assist in diagnosing issues with your product and follow Apple's warranty processes. Each hosting institution **shall** provide reasonable support to exchange students in acquiring an appropriate visa*).

3. В работе с терминологическим словарем (**key words / glossary**), который составляется студентом самостоятельно на основе прочитанного делового документа, обучающийся должен придерживаться следующих правил:

- выберите незнакомые слова и выражения, которые используются в данном документе;
- в качестве русского эквивалента возьмите то значение, в котором это слово употреблено в тексте;
- поставьте это слово или словосочетание, а также его русский эквивалент в начальную форму;
- оформите словарь в отдельной тетради: в первой колонке таблицы находятся английские слова и выражения, во второй – транскрипция, в третьей – их русские эквиваленты.

6. Руководство самостоятельной работой. Содержание курса

Руководство самостоятельной работой по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» проводится в виде промежуточного и итогового контроля. Обычно преподаватель заранее информирует студентов о сроках и требованиях, предъявляемых к самостоятельной работе. Обучающийся должен провести логически последовательный, полный и мотивированный анализ официально-деловых документов.

Задания для самостоятельной работы представляют собой домашние задания по поиску и анализу ресурсов, относящихся к предстоящей или пройденной теме практического занятия.

Название и разделов и тем	Вид самостоятельной работы (<i>проработка учебного материала, решение задач, реферат, доклад, контрольная работа, подготовка к сдаче зачета, экзамена и др.</i>)	Форма контроля (<i>проверка решения задач, реферата и др.</i>)
Тема 1. Теория электронной коммуникации как направление современной лингвистики	<i>проработка учебного материала, доклад, подготовка к сдаче зачета</i> Задание 1. Изучить дополнительную литературу по теме. Составить резюме для размещения на электронных ресурсах HeadHunter и Работа.рф. Сравнить принципы составления резюме на российских и зарубежных ресурсах.	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 2. Языковые особенности электронной коммуникации	<i>проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету</i> Задание 2. Изучить дополнительную литературу по теме. Составить письмо – обращение к зарубежному работодателю (cover letter) либо письмо с самохарактеристикой для продолжение учёбы в зарубежном вузе.	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 3. Технические средства электронной коммуникации	<i>проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету</i> Задание 3. Изучить дополнительную литературу по теме. Составить деловое письмо – приглашение к партнёрству с вашей организацией (местом работы, практики или учёбы) либо коммерческое деловое предложение.	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 4. Жанры деловой электронной коммуникации	<i>проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету</i> Задание 4. Изучить дополнительную литературу по теме. Разработать и записать видеоинструкцию по использованию какого-	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам

	либо программного продукта, применяемого в профессиональной деятельности.	дисциплины
Тема 5. Использование социальных сетей для деловой электронной коммуникации	проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету Задание 5. Изучить дополнительную литературу по теме. Создать презентацию по теме НИР студента с максимальным использованием различных инструментов.	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 6. Проблемы современной электронной коммуникации	проработка учебного материала, доклад., подготовка к зачету Задание 6. Изучить дополнительную литературу по теме. Разработать и выполнить запись краткого вебинара по какой-либо теме (тема научного исследования, профессиональная тема, одна из тем данного курса).	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 7. Межличностные аспекты делового электронного общения	проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету Задание 7. Изучить дополнительную литературу по теме. Создать профессиональную открытую страницу в одной из социальных сетей. Произвести наполнение страницы (не менее 10 единиц наполнения: новости, опросы, обсуждения, прямые сообщения и репосты, статусы).	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины
Тема 8. Этика деловой электронной коммуникации	проработка учебного материала, доклад, подготовка к зачету Задание 8. Изучить дополнительную литературу по теме. Изучить корпоративные сайты ульяновских организаций (не менее 7), выполнить сравнение языковых и этических характеристик, выявить имеющиеся недостатки.	дискуссия; доклад, сообщение; вопросы по темам/разделам дисциплины

При организации самостоятельной работы занятий используются следующие образовательные технологии:

самостоятельная работа студентов основана на чтении обязательной и дополнительной литературы по текущей теме, выполнении тематических упражнений, творческих заданий, формирование портфолио деловых документов – резюме, заявление, деловое письмо, договор / меморандум о сотрудничестве / контракт, должностная инструкция, руководство по эксплуатации, инструкция по применению, инструкция по охране труда, положение по технике безопасности, профиль в профессиональной социальной сети и пр.

Теоретический компонент:

Тема 1. Теория электронной коммуникации как направление современной лингвистики

Форма проведения: вводное информационное занятие, практическое занятие. Дискуссия, работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Возникновение и развитие теории электронной коммуникации. Понятие электронной коммуникации. Функции электронной коммуникации. Коммуникативные барьеры при электронной коммуникации: технический, психический, социальный. Глобальная коммуникационная система сети Интернет.

Тема 2. Языковые особенности электронной коммуникации

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Фонология и просодия языка сети. Морфологический уровень и словообразование. Лексика и семантика. Синтаксический уровень и пунктуация. Уровень лингвистики текста. Прагматический аспект, сетикет.

Тема 3. Технические средства электронной коммуникации.

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Электронная почта. Особенности корпоративной электронной почты. Нормы использования электронной почты в деловой сфере. Аудиосредства деловой электронной коммуникации. Видеосредства деловой электронной коммуникации.

Тема 4. Жанры деловой электронной коммуникации

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Жанры письменной электронной деловой коммуникации. Жанры устной электронной деловой коммуникации. Коммерческие жанры (различные виды рекламы, корпоративные сайты и др.)

Тема 5. Использование социальных сетей для деловой электронной коммуникации

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Особенности профессионального общения в социальной сети. Профессиональные объединения в социальных сетях. Профессиональные социальные сети. Интернет ресурсы для делового общения (профессиональные сайты, форумы, чаты, блоги и др.)

Тема 6. Проблемы современной электронной коммуникации

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Электронный документ, электронная подпись и электронный документооборот: преимущества и недостатки. Проблемы информационной безопасности в сфере деловой коммуникации. Технические проблемы. Юридические аспекты электронной коммуникации.

Тема 7. Межличностные аспекты делового электронного общения

Форма проведения: групповое обсуждение. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме.

Вопросы по теме: Типичные причины и способы разрешения конфликтов посредством электронной коммуникации. Гендерные аспекты межличностной электронной коммуникации в деловой сфере.

Тема 8. Этика электронной деловой коммуникации

Форма проведения: групповое обсуждение, обзорное занятие. Занятие основано на обсуждении информации, подготовленной в ходе самостоятельной работы студента. Работа в компьютерной лингвистической лаборатории: поиск и обсуждение информации по теме. Подведение итогов курса

Вопросы по теме: Международные нормы деловой этики в электронной коммуникации. Корпоративные этические нормы электронной коммуникации.

Практический компонент:

Практическая работа 1. Электронная почта

Цель работы: Получить практические навыки работы с общедоступными почтовыми серверами для подготовки, передачи и приема электронных писем. На примере клиентской почтовой программы Outlook Express научиться настраивать и использовать электронную почту в сети Интернет.

Содержание работы: Зарегистрировать почтовый ящик на почтовом сервере (например, сервере mail.ru). Настроить программу Outlook для работы со своим электронным почтовым ящиком. Произвести обмен электронными письмами с другим пользователем. Подготовить и отправить электронное письмо преподавателю. Задать высокую важность сообщения.

Практическая работа 2. Языковые особенности электронной коммуникации

Цель работы: Составление инструкции по использованию языковых средств в электронной корпоративной переписке

Содержание работы:

Разработать инструкцию по использованию языковых средств в электронной переписке международной компании. Включить в инструкцию пункты по нормам оформления деловой корреспонденции, нормам обращения, употребления имён собственных, сокращений и других подобных норм

Практическая работа 3. Технические средства электронной коммуникации

Цель работы: ознакомление с настройками и мессенджеров и видеотрансляторов, приобретения навыков проведения видеоконференций, вебинаров

Содержание работы:

Изучить настройки системы Skype для видеосвязи. Произвести установку гарнитуры и вебкамеры. Установить видеосвязь с преподавателем. Организовать группу для проведения видеоконференции. Провести видеоконференцию с использованием программы видеосвязи.

Практическая работа 4. Эффективный поиск информации в сети интернет.

Цель работы: ознакомление с различными способами поиска деловой информации в сети, повышение эффективности поиска

Содержание работы: выполнить поиск новостей, связанных с местом работы, прохождения практики или учебы в различных браузерах. Сравнить

качественные и количественные параметры результатов. Найти и изучить информацию по языку запросов. Использовать язык запросов для повторного поиска. Сравнить результаты.

Практическая работа 5. Использование социальных сетей для деловой коммуникации

Цель работы: ознакомление с профессиональными социальными сетями и другими ресурсами, создание профилей и подписок

Содержание работы: зарегистрироваться в социальных сетях LinkedIn, Профессионалы.ру или других. Выполнить поиск сетевых сообществ в этих и других (неспециализированных социальных сетях), вступить в профессиональные сообщества, подписаться на рассылки новостей по профессиональной тематике

Практическая работа 6. Защита электронной почты, защита электронной документации

Цель работы: Получить практические навыки в использовании программных средств, обеспечивающих безопасность электронной почты посредством шифрования и цифровой подписи. На примере программы Pretty Good Privacy (PGP) научиться шифровать, дешифровать, подписывать и проверять достоверность источника сообщения.

Содержание работы:

Сгенерировать пару ключей: открытый и личный. Обменяться открытыми ключами со своими корреспондентами. Составить, зашифровать и обменяться шифрованными электронными сообщениями; расшифровать принятые сообщения. Составить, подписать и обменяться электронными сообщениями; проверить достоверность источников сообщений. Составить, подписать, зашифровать и обменяться электронными сообщениями; расшифровать принятые сообщения и проверить достоверность источников сообщений.

Практическая работа 7. Использование систем электронного документооборота

Цель работы: Получить практические навыки в использовании программных средств, обеспечивающих электронный документооборот.

Содержание работы:

Регистрация и установка демо-версии программы QFlow. Создание онлайн форм документации. Работа с электронными документами, хранилищами данных. Произвести обмен документами с другими участниками коммуникации, поместить документы в облачное хранилище

Практическая работа 8. Этические аспекты электронной деловой коммуникации

Цель работы: Составление инструкции по ведению корпоративной деловой переписки.

Содержание работы:

Разработать инструкцию по соблюдению этических норм в электронной переписке международной компании. Включить в инструкцию пункты по нормам корпоративного, гендерного и межнационального общения и другим подобным нормам.

Самостоятельная подготовка студентов перед лекцией носит рекомендательный характер, а освоение материала и выполнение заданий, вынесенных на самостоятельное изучение перед практическим занятием, является обязательным требованием. Перед практическими занятиями рекомендуется прочитать лекционный материал и соответствующую теоретическую литературу по теме практического занятия.

Преподаватель дает методические указания обучаемым по самостоятельному изучению проблем, характеризуя пути и средства достижения поставленных перед ними задач, высказывает советы и рекомендации по изучению учебной литературы, самостоятельному анализу студентами текстов и выполнению иных практических заданий.

Успех изучения данной учебной дисциплины студентами зависит от систематической индивидуальной работы по ее изучению. Такая работа должна быть ориентирована на основательное изучение программы; вопросов к каждой теме; предлагаемой литературы; выполнению упражнений и подготовки ответов на поставленные вопросы.

Контролируемая самостоятельная работа направлена на углубление и закрепление знаний студента, развитие аналитических навыков по проблематике учебной дисциплины. Подведение итогов и оценка результатов таких форм самостоятельной работы осуществляется во время контактных часов с преподавателем.

При проверке самостоятельной работы студентов целесообразно применять одну из следующих форм контроля: устный опрос, доклад, самостоятельное исследование, тест.

Самостоятельная работа студентов предполагает:

- изучение учебной и научной литературы по предлагаемым проблемам деловой электронной коммуникации с последующим их обсуждением на практических занятиях;
- составление планов-конспектов;
- подготовку сообщений и докладов;

- подготовку электронных презентаций;
- выполнение практических заданий и упражнений, обеспечивающих закрепление и углубление теоретических знаний, полученных на лекциях и в результате самостоятельной работы за компьютером.

Проверка выполнения самостоятельной работы проводится на аудиторных занятиях, во время промежуточного и итогового контроля.

При организации самостоятельной работы используются следующие образовательные технологии: самостоятельная работа во время основных аудиторных занятий; самостоятельная работа под контролем преподавателя в форме плановых консультаций; внеаудиторная самостоятельная работа при выполнении студентом домашних заданий учебного и практического характера.

Самостоятельная работа может осуществляться индивидуально или группами студентов в зависимости от цели, объема, конкретной тематики самостоятельной работы, уровня сложности и уровня умений студентов.

Рекомендации:

1) **овладение дополнительными знаниями:** чтение текста основной и дополнительной литературы; подготовка к сдаче зачета и др.;

2) **закрепление и систематизация знаний:** работа с конспектом лекций; повторная работа над учебным материалом учебника, дополнительной литературы; подготовка ответов на контрольные вопросы; подготовка к сдаче зачета и др.;

3) **формирование умений:** умение извлекать информацию из различных источников и ресурсов.

7. Перечень вопросов к зачету

1. Раскройте понятие и опишите функции электронной коммуникации
2. Опишите существующие коммуникативные барьеры при электронной коммуникации
3. Опишите сеть интернет как глобальную коммуникационную систему
4. Опишите особенности фонологии, морфологии и словообразования языка сети
5. Опишите язык сети с точки зрения используемой лексики и семантики.
6. Опишите синтаксические особенности языка сети
7. Опишите гипертекстовые особенности языка сети
8. Дайте определение сетикета и опишите особенности его возникновения и развития
9. Опишите способы использования электронной почты в деловой коммуникации
10. Опишите особенности и нормы использования корпоративной электронной почты.
11. Перечислите аудиосредства и видеосредства деловой электронной коммуникации. Раскройте их достоинства и недостатки
12. Перечислите жанры письменной и устной электронной деловой коммуникации. Дайте их основные характеристики
13. Перечислите коммерческие жанры деловой электронной коммуникации. Дайте их основные характеристики
14. Опишите особенности профессионального общения в социальной сети. Перечислите известные вам социальные профессиональные сети и сообщества. Дайте их основные характеристики
15. Раскройте следующие понятия: электронный документ, электронная подпись и электронный документооборот. Опишите их преимущества и недостатки
16. Раскройте суть проблем информационной безопасности в сфере деловой коммуникации
17. Опишите технические и юридические проблемы электронной коммуникации
18. Каковы типичные причины и способы разрешения конфликтов посредством электронной коммуникации?
19. Опишите гендерные аспекты межличностной электронной коммуникации в деловой сфере
20. Перечислите международные нормы деловой этики в электронной коммуникации, а также типичные корпоративные этические нормы электронной коммуникации

8. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины

а) Список рекомендуемой литературы

основная

1. Английский язык для экономистов (B1 – B2) : учебник и практикум для вузов / Т.А. Барановская [и др.]; ответственный редактор Т.А. Барановская. – 3-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 470 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-13759-0. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL : <http://urait.ru/bcode/466785>.
2. Купцова, А.К. Английский язык для менеджеров и логистов (B1-C1) : учебник и практикум для вузов / А.К. Купцова, Л.А. Козлова, Ю.П. Волынец; под общей редакцией А.К. Купцовой. – 2-е изд., испр. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 355 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08147-3. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL : <http://urait.ru/bcode/450355>
3. Чикилева, Л.С. Английский язык в управлении персоналом (B1 – B2). English for Human Resource Managers : учебник и практикум для вузов / Л.С. Чикилева, Е.В. Ливская, Л.С. Есина. – 2-е изд., перераб. и доп. – Москва : Издательство Юрайт, 2020. – 203 с. – (Высшее образование). – ISBN 978-5-534-08232-6. – Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. – URL : <http://urait.ru/bcode/451419>

дополнительная

1. Allison, John The Business : intermediate ; student's book / Allison John, P. Emmerson. – London : Macmillan, 2017. – 159 p. : ill. – Прилож.: DVD-Rom. – ISBN 978-1-4050-8369-0.
2. Powell, Mark In Company : intermediate / Powell Mark. – Oxford : Macmillan, 2007. – 142 p. : ill. – Прилож.: CD-ROM / K. Richardson. – ISBN 0-230-02058-0.
3. Jones, Leo New International Business English : communication skills in English for business purposes : student's book / Jones Leo, R. Alexander. – updated ed. – Cambridge : Cambridge University Press, 2000. – 176 p. : ill. – ISBN 0-521-77472-1.

4. English for Academics : A communication skills course for tutors, lecturers and PhD students : In collaboration with the British Council. Book 1 / O. Bezzabotnova [etc.]. – Cambridge : Cambridge University Press, 2014. – 175 p. : il. – ISBN 978-1-107-43476-9.

учебно-методическая (разработанная НПР, реализующими ОПОП ВО):

1. Алексеев, Ю.Г. Теория перевода : материалы к семинарским занятиям / Алексеев Юрий Геннадьевич: УлГУ, ИМО, ФЛиМС. – Ульяновск: УлГУ, 2017. – Загл. с экрана. – Электрон. текстовые дан. (1 файл : 201 КБ). – Текст : электронный. – URL : <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/400>
2. Жемчугова, Ю.В. Учебно-методические рекомендации по организации самостоятельной работы студентов по дисциплине «Деловая электронная коммуникация» для направления подготовки 45.04.01 «Филология» (уровень магистратуры) профиль «Иностранные языки в международной деятельности» очной, очно-заочной формы обучения / Ю.В. Жемчугова; УлГУ, ИМО, ФЛиМСиПК. – Ульяновск : УлГУ, 2019. – Загл. с экрана; Неопубликованный ресурс. – Электрон. текстовые дан. (1 файл : 5,17 МБ). – Текст : электронный. – URL : <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Download/MObject/6059>

б) Программное обеспечение

ОС Microsoft Windows
ОС Альт Рабочая станция
Мой офис Стандартный
Антиплагиат

в) Профессиональные базы данных, информационно-справочные системы

1. Электронно-библиотечные системы:

1.1. IPRbooks : электронно-библиотечная система : сайт / группа компаний Ай Пи Ар Медиа. - Саратов, [2021]. – URL: <http://www.iprbookshop.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.2. ЮРАЙТ : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Электронное издательство ЮРАЙТ. – Москва, [2021]. - URL: <https://urait.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.3. Консультант студента : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Политехресурс. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.studentlibrary.ru/cgi-bin/mb4x>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.4. Консультант врача : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Высшая школа организации и управления здравоохранением-Комплексный медицинский консалтинг. – Москва, [2021]. – URL: <https://www.rosmedlib.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.5. Большая медицинская библиотека : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Букап. – Томск, [2021]. – URL: <https://www.books-up.ru/ru/library/> . – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.6. Лань : электронно-библиотечная система : сайт / ООО ЭБС Лань. – Санкт-Петербург, [2021]. – URL: <https://e.lanbook.com>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

1.7. Znanium.com : электронно-библиотечная система : сайт / ООО Знаниум. - Москва, [2021]. - URL: <http://znanium.com> . – Режим доступа : для зарегистрир. пользователей. - Текст : электронный.

1.8. Clinical Collection : коллекция для медицинских университетов, клиник, медицинских библиотек // EBSCOhost : [портал]. – URL: <http://web.b.ebscohost.com/ehost/search/advanced?vid=1&sid=9f57a3e1-1191-414b-8763-e97828f9f7e1%40sessionmgr102> . – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

1.9. Русский язык как иностранный : электронно-образовательный ресурс для иностранных студентов : сайт / ООО Компания «Ай Пи Ар Медиа». – Саратов, [2021]. – URL: <https://ros-edu.ru>. – Режим доступа: для зарегистрир. пользователей. – Текст : электронный.

2. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: справочная правовая система. /ООО «Консультант Плюс» - Электрон. дан. - Москва : КонсультантПлюс, [2021].

3. Базы данных периодических изданий:

3.1. База данных периодических изданий : электронные журналы / ООО ИВИС. - Москва, [2021]. – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/udb/12>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

3.2. eLIBRARY.RU: научная электронная библиотека : сайт / ООО Научная Электронная Библиотека. – Москва, [2021]. – URL: <http://elibrary.ru>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный

3.3. «Grebennikon» : электронная библиотека / ИД Гребенников. – Москва, [2021]. – URL: <https://id2.action-media.ru/Personal/Products>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Текст : электронный.

4. Национальная электронная библиотека : электронная библиотека : федеральная государственная информационная система : сайт / Министерство культуры РФ ; РГБ. – Москва, [2021]. – URL: <https://нэб.рф>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

5. SMART Imagebase // EBSCOhost : [портал]. – URL: <https://ebSCO.smartimagebase.com/?TOKEN=EBSCO-1a2ff8c55aa76d8229047223a7d6dc9c&custid=s6895741>. – Режим доступа : для авториз. пользователей. – Изображение : электронные.

6. Федеральные информационно-образовательные порталы:

6.1. Единое окно доступа к образовательным ресурсам : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://window.edu.ru/>. – Текст : электронный.

6.2. Российское образование : федеральный портал / учредитель ФГАОУ ДПО ЦРГОП и ИТ. – URL: <http://www.edu.ru>. – Текст : электронный.

7. Образовательные ресурсы УлГУ:

7.1. Электронная библиотека УлГУ : модуль АБИС Мега-ПРО / ООО «Дата Экспресс». – URL: <http://lib.ulsu.ru/MegaPro/Web>. – Режим доступа : для пользователей научной библиотеки. – Текст : электронный.

9. Примерный анализ официально-деловых документов

Проанализируйте документы, проведите оценку структуры и используемых языковых средств: устойчивых лексических выражений, клишированных фраз, синтаксических конструкций (с использованием / без использования страдательного залога, модальных глаголов, причастного и деепричастного оборотов и т.д.) в нижеприведенных официально-деловых документах:

LETTER OF UNDERSTANDING BETWEEN WESLEYAN COLLEGE (MACON, GA, USA) AND ULYANOVSK STATE UNIVERSITY (ULYANOVSK, RUSSIA)

This letter of understanding between Wesleyan College (Macon, GA, USA) and Ulyanovsk State University (Ulyanovsk, Russia) signifies the commitment to a relationship that facilitates and encourages the exchange of students between the two institutions. For mutual enhancement of the educational process and international understanding, the parties agree upon the following exchange terms:

1. The two institutions will endeavor to exchange an equal number of undergraduate students over the term of this agreement. It is expected that one or two students from each institution would enter this exchange per year with any imbalances in a given year corrected during the following two years. The normal period of exchange will be a semester or academic year. Imbalances may be corrected through the hosting of groups at a cost equivalent to the monetary amount of tuition scholarships provided. Additional students are welcome to apply for exchange without the benefits of any tuition exchange scholarships.
2. Applicants for exchange will apply to, and are recommended by, their home institution according to criteria and regulations developed by the home institution to include a minimum grade point average of "B" or 3.0 on a 4.0 scale and a minimum TOEFL score of 550. A complete set of application material will normally consist of the receiving institution's application, official copy of an academic transcript, and two letters of recommendation by two faculty members of the sending university who are acquainted with the applicant. The receiving institution reserves the right to determine the final eligibility of each student nominated.
3. Exchange students will remain registered at their home institution and pay tuition and other fees required by their home institution. Exchange students may be obligated, if deemed necessary by the host, to pay special fees required by the host institution (such as incidental fees paid by most students). Computer equipment issued by Wesleyan College to any Ulyanovsk State University student must be returned prior to the end of the academic year.
4. Each hosting institution shall provide reasonable support to exchange students in acquiring an appropriate visa.

5. Each hosting institution agrees to provide all visiting exchange students with housing if on-campus housing is available. All expenses associated with round-trip international travel, visa fees, room and board, living expenses, books and mandatory health insurance and the responsibility of the visiting students.

6. Exchange students are to follow all the rules and regulations of the host institution. Participating students will be subject to the policies and procedures of the host institution and will be provided with the full range of services including academic advising and access to academic and recreational facilities on the same basis as other students not covered by this agreement.

7. The host institution will assess the course work of the exchange students according to normal practices and provide a complete record of each student's course work at the end of the student's study at the host institution. Both institutions agree that academic work accomplished during the exchange will be applicable to the student's degree program, provided that the student has secured approval in advance from the pertinent unit at the home institution. Exchange students may not withdraw from the program without permission from the home institution. The home institution should officially notify the host institution of the student's withdrawal if approved.

8. This agreement is subject to revision by mutual consent and will be in effect for five years from the date of signing. Either party reserves the right to terminate this agreement upon six months' written notice.

Name
President
Wesleyan College

(Macon, GA, USA)

Date

Name
President
Ulyanovsk State
University
(Ulyanovsk, Russia)

Date

CONTRACT
Supplier: Nybo Furniture Company
Buyer: Regional Bank Saltillo

Contract:

1. Definition of Terms:

- a. "Products" refers to all those items listed on the price listing sheet and any item supplied by Nybo Furniture Company hereinafter.
- b. "Supplier" refers to Nybo Furniture Company
- c. "Buyer" refers to Regional Bank Saltillo
- d. "Stock" refers to the items purchased by the Buyer.

2. Duration of the Contract

- a. The contract enters into effect on the date it is signed by each Party and has a fixed term ending on December 31st, 2016. This Contract may be altered at any time by the Supplier to suit availability of product and shipment.
- b. The Contract can be terminated at any time by the Supplier and any deals made heretofore become null and void, at no extra cost to the Supplier. The Supplier is not liable to pay any compensation to the Buyer.

3. Delivery

- a. Once the stock has left the Supplier's warehouse, the Supplier relinquishes responsibility hereinafter and the Buyer assumes full responsibility of the stock and is liable to pay for any damage caused during the loading, transportation and unloading processes. Any damage to the products cannot be held accountable on behalf of the Supplier.
- b. One condition is that the Supplier must receive payment in full before any items can be dispatched. If the Supplier has not received the payment in full, the Supplier is permitted to hold the items in its warehouse without release.

4. Price

- a. The price agreement between the two Parties, Supplier and Buyer, is fixed for six months and hereinafter renegotiated by the Supplier and the Buyer. The Supplier and the Buyer will discuss any additional costs proposed by the Supplier.
- b. Defaulting on a payment is subject to a penalty of 25% of the product cost. If the Supplier is unable to fulfill an order, the Supplier is subject to a penalty of 25% of the product cost.
- c. The purchase price for the relevant office furniture delivered is to be fulfilled and paid within one day from the date of invoice for the delivery.

Nybo Furniture Company (Supplier)

Regional Bank Saltillo (Buyer)

Date

Date

Примерный образец анализа официально-деловых документов

Все договоры и контракты имеют общие черты, являясь жанром официально-делового стиля, а именно: логичность, безэмоциональность, традиционность, безличность, точность и четкость выражения мысли, отсутствие образности и субъективных оценок.

В процессе анализа было выявлено, что для договоров и контрактов типично использование сокращений и аббревиатур. Они применяются для обозначения наименований организаций и предприятий, для торгово-экономических терминов:

LLC (Limited Liability Company) – Общество с ограниченной ответственностью

JSC (Joint Stock Company) – Акционерное общество

PSRN (Primary State Registration Number) – Основной государственный регистрационный номер (ОГРН)

TRRC (Tax Registration Reason Code) – Код причины постановки на учет (КПП)

Лексические особенности договора и контракта достаточно обширны. Прежде всего, здесь можно отметить использование терминов и профессионализмов в соответствии с тематикой и содержанием документа. Кроме того, были отмечены клишированные фразы и стандартные выражения, с помощью которых вводятся такие обязательные пункты договоров, как права и обязанности Сторон, ответственность Сторон.

Среди грамматических особенностей текста договора и контракта выделяются способы выражения долженствования, а именно модальный глагол “to be to”:

The Turkish Party is to pay for the shipped by the Russian Party goods. – Турецкая сторона оплачивает стоимость поставляемого Российской Федерацией товара.

Для выражения долженствования часто используются модальные глаголы “shall” и “should”.

При анализе договора и контракта было отмечено широкое использование сложносочиненных и сложноподчиненных предложений. Простые предложения также встречаются довольно часто, но они осложнены вводными словами и выражениями, причастными и деепричастными оборотами, однородными членами предложения. Также было выявлено использование страдательного залога, главная особенность которого заключается в его способности обозначать действие в отвлеченности от субъекта. Страдательным конструкциям присуще обобщенное указание на действие как на факт (а не на поступательный процесс) без уточнения субъекта, но при выдвигании на первый план самого действия и его объекта.



EAST TENNESSEE STATE UNIVERSITY

Office of the President • Box 70734 • Johnson City, TN 37614

Phone: (423) 439-4211 • Fax: (423) 439-4004

July 27, 2010

Ulyanovsk State University
Acting President
42 Leo Tolstoy Str.
Ulyanovsk 432970
Russia

Dear Acting President:

As East Tennessee State University prepares for the return of students for the fall 2010 semester, I am delighted to share some exciting news with you and our other international partners. On October 1, 2010, ETSU will begin its Centennial celebration, commemorating 100 years of teaching, research, and public service in our region and state, across the nation and around the globe. We opened our doors in 1911 as a teachers college, with an enrollment of 29 students. Today, that number approaches 15,000. While we have remained true to our original mission to prepare educators for the classroom, we now offer more than 100 undergraduate, graduate, and doctoral programs through 10 colleges and schools.

I am writing to invite you to be part of this special celebration. Enclosed is a lapel pin that features our Centennial logo, which is also available at www.etsu.edu/100years in the event you wish to use it on letterhead, publications, posters, websites, or banners where East Tennessee State University's name is mentioned. In addition, any congratulatory letters, proclamations, signs, or banners that you are able to send to ETSU will be displayed on campus throughout the year for all students, employees, and visitors to see. Those may be sent to my office, at the address on this letterhead.

Our ability to form partnerships with other higher education institutions has greatly contributed to our success during the past 100 years. Thank you for being part of our history. I consider it a special honor to have you as our partner as we begin this historic celebration. Best wishes!

Sincerely,

Paul E. Stanton, Jr.
President



MASARYK UNIVERSITY

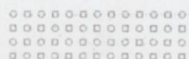
Brno, August 27, 2010

Dear Sir / Madam,

on behalf of Petr Fiala, Rector of Masaryk University, you are cordially invited to attend the **grand opening of the University Campus Bohunice**, scheduled to take place on **Thursday 23 September 2010 at 2 PM** outside the main campus entrance (Kamenice 5, Brno Bohunice).

A major milestone in the life of Masaryk University, the ceremonial occasion represents the crowning achievement of six years of construction at the Bohunice campus – the most extensive higher education construction project in Central Europe. Covering an area of over 100 acres, Masaryk University's modern educational, research and development centre has now reached full capacity, currently accommodating 5,000 students and approximately 1,000 university employees. Following the official ceremony, you are cordially invited to inspect the new grounds and facilities.

Please confirm attendance with Ing. Simona Brančíková by 15 September 2010 by email at brancikova@rect.muni.cz. Please bring this invitation with you and present it at the reception.



MARAT

SINCE 1926

AS MARAT

QUALITY MANUAL

01.11.2006

1. GENERAL GUIDELINES AND RULES.....	3
2. GENERAL AND IMPORTANT CHECK LIST FOR AS MARAT ORDERS.....	3
3. JERSEY QUALITY STANDARDS AND REQUIREMENTS.....	5
3.1 REQUIREMENTS FOR FABRICS.....	5
3.1.1 Main requirements for fabrics	5
3.1.2 Other requirements for fabrics	6
3.2 REQUIREMENTS FOR MATERIALS	6
3.2.1 Chemicals.....	6
3.2.2 Sewing materials.....	6
3.2.3 READY-MADE CLOTHES	7
4. ACCESSORY QUALITY STANDARDS	10
5. READYMADE GARMENT QUALITY STANDARDS	11
6. SEAMS AND STITCHES.....	12
7. CLAIM PROCEDURE FOR AS MARAT.....	13

1. GENERAL GUIDELINES AND RULES

Design rights

AS Marat has the exclusive rights over the designs, drawings, styles and pattern of the product. Suppliers must to the fullest agree that they shall not at any time use these designs, drawings, styles etc.

The supplier undertakes not to sell to other parties any merchandise having any trade mark belonging to AS Marat stitched or glued to them.

Subcontracting

Any subcontracting must be approved by AS Marat.

2. GENERAL AND IMPORTANT CHECK LIST FOR AS MARAT ORDERS

- **ORDER SENT FROM AS MARAT SHOULD BE CONFIRMED, BY MAIL OR FAX, WITHIN 7 DAYS FROM UPON RECEIPT.**
- **STYLE SAMPLE;** TO BE SENT WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON ORDER SHEET. STYLE SAMPLE CAN BE MADE IN AVAILABLE MATERIAL.
- **SIZE SET;** TO BE SENT WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON ORDER SHEET. SIZE SET CAN BE MADE IN AVAILABLE MATERIAL
- **COUNTER SAMPLE;** TO BE SENT WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON ORDER SHEET. COUNTER SAMPLE TO BE MADE IN PRODUCTION MATERIAL & PRODUCTION ACCESSORIES AND SHOULD BE CORRECT LABELED TO ENSURE CORRECT POSITION. COUNTER SAMPLE SHOULD BE SENT IN EACH COLOUR STATED ON ORDER SHEET. AS MARAT ORDER IS VALID ONLY WHEN WE HAVE APPROVED THE COUNTER SAMPLES AS WELL AS CONFIRMED THE WASHTEST-OF THE SAME. COUNTER SAMPLES
- **PRODUCTION SAMPLE;** TO BE SENT WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON THE ORDER SHEET AND MUST

ALWAYS BE SENT AND APPROVED BY US IN GOOD TIME BEFORE SHIPMENT. PRODUCTION SAMPLES.

- **PHOTO SAMPLES;** TO BE SENT WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON THE ORDER SHEET. PHOTO SAMPLES PREFERABLE TO BE SENT IN CORRECT MATERIAL, COLOUR AND ACCESSORIES, OR AS LOOK ALIKE AS POSSIBLE.
- **DELIVERY DATE** TO BE FOLLOWED ACCORDING TO ORDER SHEET. IF NOT POSSIBLE TO COMPLY TO OUR AGREEMENT, AS MARAT MUST IMMEDIATELY BE INFORMED OF THIS FACT, SO THAT ALTERNATIVE ARRANGEMENT CAN BE MADE. AS MARAT RESERVE THE RIGHT TO CLAIM FOR LOST SELLING WEEKS. IF NOTIFICATION OF DELAY HAVE NOT BEEN RECEIVED, WE RESERVE THE RIGHT TO CANCEL.
- **PARTIAL SHIPMENT** WILL ONLY BE ACCEPTED WHEN SO AGREED WITH BUYER.
- **COLOUR LAB DIPS;** SHOULD ALWAYS BE SENT FOR OUR APPROVAL AND WITHIN REQUESTED DELIVERY DATE, AS STATED ON ORDER SHEET.
- **ACCESSORIES;** TO GARMENT/PRODUCT SHOULD ALWAYS BE SENT SEPARATELY FOR OUR APPROVAL OF QUALITY, STYLE AND COLOUR. SHOULD BE SENT IN GOOD TIME BEFORE COUNTER SAMPLE.

3. JERSEY QUALITY STANDARDS AND REQUIREMENTS

The purpose in specifying general quality requirements is to guarantee integrated conception of requirements referred for garments.

Definitions of quality grades:

- A grade – garments which corresponds to all requirements
- B grade – garments with defects which has small utilization value
- C grade – garment which doesn't have utilization value!

Visual defects of fabrics- all defects which are visible during fabric inspection process and which may cause defects in ready made garments.

3.1 REQUIREMENTS FOR FABRICS

3.1.1 Main requirements for fabrics

Test	Standard number	Standard value		
Finished fabric weight, gsm	ISO 3801	+/- 5%		
Width, cm	ISO 3932	+/- 3cm		
Length, cm	ISO 3933	+/- 1cm for ring spun fabrics		
Washing fastness:	ISO 105-C01 – ISO105-C05	Light	Medium	Dark
colour change:		4	4	4
staining:		4	4	3-4
Rubbing fastness:	ISO 105-X12	Light	Medium	Dark
dry:		4	3-4	3-4
wet:		3	2-3	2-3
Residual shrinkage	ISO 6330; ISO 5077; ISO 3659			
length, %		+/- 5%		
width, %		+/- 5%		
Perspiration fastness	ISO 105-E04			
colour change:		4-5		
staining:		4		
Whiteness index	BERGER	150 ⁰		
Composition	Weighing test	%		
Light fastness	ISO 105 B02	4		
PH	ISO 3071	4-7,5		

3.1.2 Other requirements for fabrics

Characteristic *	Method	Requirement
Formaldehyde (ppm)	ISO 14184-1 SFS 4996-1997	1) baby – 20ppm 2) indirect contact with skin – 100 ppm 3) with no direct contact with skin – 300 ppm.
Pilling resistance	ISO 12947-2, MARTINDALE	➤ 2000>/=4 ➤ 3-> without enzyme treatment ➤ 4-> with enzyme treatments
Twisting/spirality	BS 2819, AATCC 179	3 %
Holes in a doth from a sewing needle	Standard of knitting factory	No needle holes are authorized
Colour Fastness to rubbing wet	ISO 105-X12, ISO 105-A03	3
Other harmful substances	ÖKO-TEX standard 100	ÖKO-TEX standard 100
Unpleasant smell	Sense of smell is used	It is not authorized

3.2 REQUIREMENTS FOR MATERIALS

3.2.1 Chemicals

All chemicals used in production process must respond to ÖKO-TEX 100 standard requirements.

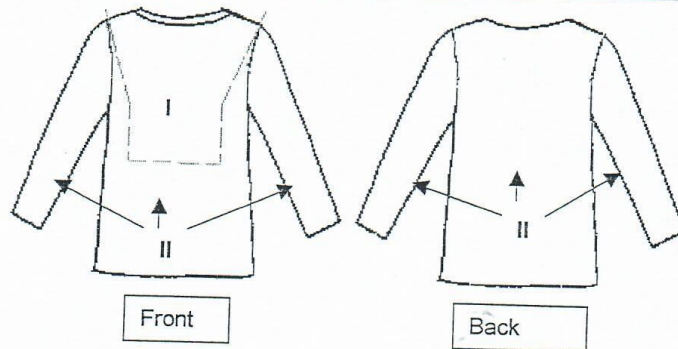
3.2.2 Sewing materials

Characteristic		Method	Requirement
Sewing thread	Colour fastness	ISO 105-C06; ISO105-X12	4
Zipper	Material		From stainless material, nice-free
	Colour fastness	ISO 105-C06; ISO105-X12	4
	Zipper-tab sliding	Opening and closing the zipper	Must loosely slip on upper+ under side
	Zipper-tab locking		Automatical locking
Buttons+ other fasteners	Material		Metallic buttons, press buttons and other accessories must be from stainless material, nicle-free
Strings; bands, laces etc..	Colour fastness	ISO 105-C06; ISO105-X12	4
Inter linings and fillings	Colour fastness	ISO 105-C06; ISO105-X12	4
	Stickiness	Thermo-pressing	Must stick on hole area of surface
	Deviations in measures	ISO105 C06,ISO105-X12	5%

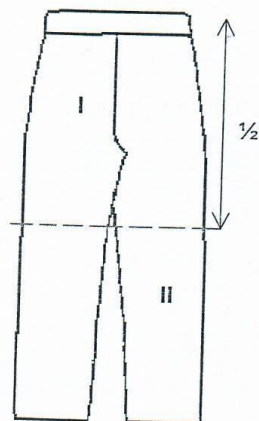
3.2.3 Ready-made clothes

I and II section of clothes

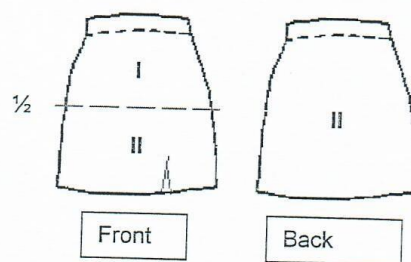
T-shirts, blouses, jumpers



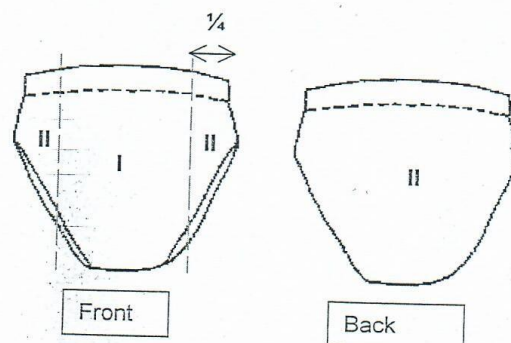
Trousers



Skirts



Underpants



Visual defects

Characteristic		Method	Requirement for A grade
Yarn defects	Thinning	Visual observation	The structure of fabric must be even in stretching process
	Thickening	Measurement	I sct. – not allowed II sct. – 1 cm length, max. 2x yarn thickness
	Soiled or colored yarn in fabric	Visual observation	Defects are not visible in checking the single-layer fabric
Defects of horizontal loop rows and vertical loop	Machine strias, thin horizontal loop rows, thick horizontal loop rows		Slightly noticeably
	Needle line which is different in neighbouring, loop pillars		Not allowed
	Incorrect structure of fabric		Not allowed
Dyeing- and finishing	Foliation		Slightly noticeably
	Blotch		Not allowed
	Fractures, creases		Slightly noticeably
	Shade difference		Slightly noticeably
	Colour multiplicity		Slightly noticeably
Print defects	Not enough print		Not allowed
	Too much print		Not allowed
	Spreading of print		Not allowed
	Print sprays		I sct. – Slightly noticeably II sct. – single spots in 3 areas up to Ø 2 mm
	Design displacement	Measurement	Not allowed
	Mark of print frame (bruise)	Visual observation	Slightly noticeably

	Bruise	Visual observation	Slightly noticeably
	Open loop		Not allowed
	Hole		Not allowed
	Uneven hairyness		Slightly noticeably
	Slanting	BS 2819, N.F.G07-163	Up to 2% from the length of the garment
	Stain	Visual observation	Not allowed
	Other defects		Slightly noticeably

Seams

Characteristic		Requirement
Seam width	Overlock / joining-seam length	0.5 cm
	Coverlocked seams	The edge of fabric must be seized with both needle lines, but cannot reach under the stitching (or only evenly until < 2 mm)
Sewing stitchings	Stitching tension	Single stitch machine.....20 – 22 stitches / 5cm Coverlock.....22 - 24 stitches / 5cm Overlock.....22 - 24 stitches / 5cm
	Tension of buttonhole	The cut edge of buttonhole must be covered with thick stitches.
	Tension of blind stitches	18 - 20 stitches/ 5 cm, stitches cannot be visible on the outside of the garment
Ending the seams	Circular seam	The stitching line of the beginning+ending seam must be over one another; the ending of coverlock must be sewed over 2 cm
	The bottom hem of a garment	Must be end at the left side
	Crossing seams	Must be over one another, max difference 0.5 cm
	Sleeve hem	Must be ended at side seam
	Open threads	Not allowed
Seams with defects	Missing stitches	Not allowed
	Open seam	Not allowed
	Pleats on seams	Not allowed
	Curved seam	The length of seam ≤ 30 cm – 0,1 cm The length of seam ≥ 30 cm – 0,2 cm
	Stretched-out or shrinked seams	Not allowed
	Sewing damages (needle holes)	Not allowed
Fastenings of accessories	Fastenings of accessories (buttons, zippers, press-buttons, eyelets, buckles, velcros, decorative fastenings)	Must be firmly fixed No sharp edges allowed Must function correctly

Measures

Characteristic	Method	Requirement for A grade garments
Allowed deviations in measures	Measurement	Length +/- 1,0 cm Width +/- 1,0 cm. Smaller measures +/- 0,5 cm

4. ACCESSORY QUALITY STANDARDS

General

- All sorts of accessories must be in working order and fulfill the same requirements as the fabric, concerning durability, colourfastness and dimensional stability.
- Trimmings (prints, emblems, applications etc.) must fulfill the same requirements as the fabric, concerning colourfastness, dimensional stability or other changes, which influence the appearance or function after laundering or use.
- Accessories like shoulder pads, elastics etc shall be shade adjusted to the fabric if no other instructions are given.
- Wrong labels and wrongly placed labels is not acceptable
Unmatched sewing thread on ready garment or when sewing labels is not acceptable
Misplaced or unmatched identification is not acceptable.
- Interlinings shall be shade adjusted to face fabric and fulfill the same requirements as the fabric, concerning colourfastness and dimensional stability.
- Fusible interlinings must not show visible glue points on fabric and the adhesion must be durable after use and laundering/dry cleaning.
Interlining and face fabric must correspond with each other.
- Metal or plastic items may not contain nickel, cadmium, formaldehyde and may not cause skin irritations or toxic reactions. Metal items may not cause rust.

5. READYMADE GARMENT QUALITY STANDARDS

Appearance

- Patterns with squares or stripes shall be adjusted on the sleeves and if possible match the adjusted side seams. Otherwise according to order instructions.
- Untrimmed and loose threads must be removed from inside and outside garment.
- The garment shall be free of stains, dirt and oil.
- Odour from print etc causing irritation will not be accepted.
- All yarn knots must be tied at edges not in the middle of a panel.
- Weaving or printing faults, barré effects and slubs are not acceptable.
- Colour shading within one garment is not acceptable.
- Knitting faults, drop stitches, knots and foreign yarns/fibres is not acceptable in ready garments.
- Garments cut uneven to grain line are not acceptable.
- Uneven sewing on bottom hems, collar points and neck shape is not acceptable.
- Children's wear shall not contain metal or metal debris that is registered by metal detectors.
- Press marks is not acceptable

6. SEAMS AND STITCHES

- Use of damage needles is not acceptable.
- Seam damage, broken and skipped stitches is not acceptable.
- Sewing thread colourfastness and dimensional stability must be according to fabric.
- Correct tension of sewing thread according to fabric and type of garment.
- All seams and over-lock must be finished properly and ends must be firmly secured.
- Unsecured linking is not acceptable.
- Stitch length must be adjusted to fabric. Refer to order instructions.

Pick-through blind stitches are not acceptable.

Cords and drawstrings

- The ends of drawstrings, cords and sashes shall not be knotted and shall be secured to prevent fraying.
- Any doubling or folding of the ends shall not in them selves create a hazard of entrapment.
- Toggles may only be used on drawstrings with no free ends.
- Drawstrings shall be secured in the garment in at least one point positioned halfway from the exit points.
- Drawstrings and cords may not emerge from the back of the garment.
- Fixed loops, which protrude from the garment shall be no more than 75 mm in circumference.

7. CLAIM PROCEDURE FOR AS MARAT

- All claims shall be handled directly with the buyer.
- Final claim figures will be given within four (4) months after receipt of the goods.
- If defective products exceed 5% of the ordered quantity, it is considered as a claim.
- If goods are to be returned to supplier, all costs involved will be debited on the supplier's account.
- If uneven assortment: A discrepancy of +/-5% per colour and size of the ordered quantity is acceptable. If discrepancy is over or under 5%, AS Marat has to be informed and a claim/cancellation can be discussed.
- If a claim should occur due to packing note/invoice not agreeing with actual shipment, AS Marat has the right to make a claim within 8 weeks after receipt of shipments (Excluding transportation time).

We kindly ask the supplier to agree with all above mentioned terms and conditions by sending this mail back with the signature.

Supplier's confirmation

Date:

Signature:

This **Important Product Information Guide** contains safety, handling, disposal and recycling, regulatory and software license information, as well as the one-year limited warranty for iPhone.



Read all safety information below and operating instructions before using iPhone to avoid injury. For detailed operating instructions and the latest Important Product Information Guide, including any updates to the safety and regulatory information go to:

www.apple.com/support/manuals/iphone

Important Safety Information

WARNING: Failure to follow these safety instructions could result in fire, electric shock or other injury or damage.

Handling iPhone

Do not drop, disassemble, open, crush, bend, deform, puncture, shred, microwave, incinerate, paint or insert foreign objects into iPhone.

Avoiding Water and Wet Locations

Do not use iPhone in rain or near washbasins or other wet locations. Take care not to spill any food or liquid on iPhone. In case iPhone gets wet, unplug all cables, turn off iPhone (press and hold the Sleep/Wake button, and then slide the onscreen slider) before cleaning and allow it to dry thoroughly before turning it on again. Do not attempt to dry iPhone with an external heat source, such as a microwave oven or hair dryer.

Repairing iPhone

Never attempt to repair or modify iPhone yourself. iPhone does not contain any user-serviceable parts except for the SIM card and SIM tray. If iPhone has been submerged in water, punctured or subjected to a severe fall, do not use it until you take it to an authorized service provider. For service information choose iPhone Help from the Help menu in iTunes or go to: www.apple.com/support/iphone/service. The rechargeable battery in iPhone should be replaced only by an authorized service provider. For more information about batteries go to: www.apple.com/batteries.

Charging iPhone

To charge iPhone, only use the Apple Dock Connector to USB Cable with an Apple USB Power Adapter or a high-power USB port on another device that is compliant with the USB 2.0 or 1.1 standards, another Apple-branded product or accessory designed to work with iPhone, or a third-party accessory certified to use Apple's 'Works with iPhone' logo.

Read all safety instructions for any products or accessories before using with iPhone. Apple is not responsible for the operation of third-party accessories or their compliance with safety and regulatory standards.

When you use the Apple USB Power Adapter to charge iPhone, make sure that the power adapter is fully assembled before you plug it into a power outlet. Then insert the Apple USB Power Adapter firmly into the power outlet. Do not connect or disconnect the Apple USB Power Adapter with wet hands. Do not use any power adapter other than the Apple USB Power Adapter to charge iPhone.

The Apple USB Power Adapter may become warm during normal use. Always allow adequate ventilation around the Apple USB Power Adapter and use care when handling. Unplug the Apple USB Power Adapter if any of the following conditions exist:

- the power cord or plug has become frayed or damaged;
- the adapter is exposed to rain, liquid or excessive moisture;
- the adapter case has become damaged;
- you suspect the adapter needs service or repair;
- you want to clean the adapter.

Avoiding Hearing Damage

Permanent hearing loss may occur if the receiver, the earbuds, headphones, speakerphone or earpieces are used at high volume. Set the volume to a safe level. You can adapt over time to a higher volume of sound that may sound normal but can be damaging to your hearing. If you experience ringing in your ears or muffled speech, stop listening and have your hearing checked. The louder the volume, the less time is required before your hearing could be affected. Hearing experts suggest that to protect your hearing:

- limit the amount of time you use the receiver, earbuds, headphones, speakerphone or earpieces at high volume;
- avoid turning up the volume to block out noisy surroundings;
- turn the volume down if you can't hear people speaking near you.

For information about how to set a maximum volume limit on iPhone, see the iPhone User's Guide.

Emergency Calls

You should not rely on wireless devices for essential communications, such as medical emergencies. Use of iPhone to call emergency services may not work in all locations. Emergency numbers and services vary by region, and sometimes an emergency call cannot be placed due to network availability or environmental interference. Some cellular networks may not accept an emergency call from iPhone if it does not have a SIM, the SIM is PIN-locked or if you have not activated your iPhone.

Driving Safely

Use of iPhone alone or with headphones (even if used only in one ear) while driving a vehicle or riding a bicycle is not recommended and is illegal in some areas. Check and obey the laws and regulations on the use of mobile devices like iPhone in the areas where you drive. Be careful and attentive while driving. If you decide to use iPhone while driving or riding a bicycle, keep in mind the following guidelines:

- Give full attention to driving and to the road.

Using a mobile device while driving may be distracting. If you find it disruptive or distracting while operating any type of vehicle, riding a bicycle or performing any activity that requires your full attention, pull off the road and park before making or answering a call if driving conditions require.

- Get to know iPhone and its features such as favorites, recents and speakerphone.

These features help you to place your call without taking your attention off the road. See the *iPhone User's Guide* for more information.

- Use a hands-free device.

Add an extra layer of convenience and safety to your iPhone with one of many hands-free accessories available.

- Position iPhone within easy reach.

Keep your eyes on the road. If you get an incoming call at an inconvenient time, let your voicemail answer it for you.

- Assess the traffic before dialing or place calls when you are not moving or before pulling into traffic.

Try to plan calls when your car will be stationary. Never dial or enter other text while you are driving.

- Let the person you are speaking with know you are driving.

If necessary suspend the call in heavy traffic or hazardous weather conditions. Driving in rain, sleet, snow, ice, fog and even heavy traffic can be hazardous.

- Do not take notes, look up phone numbers or perform any other activities that require your attention while driving.

Jotting down a to-do list or flipping through your address book takes attention away from your primary responsibility – driving safely.

- Do not engage in stressful or emotional conversations that may be distracting.

Make people you are talking with aware you are driving and suspend conversations that have the potential to divert your attention from the road.

Navigating Safely

If your iPhone has applications that provide maps, directions and location-based navigation assistance, these applications should only be used for basic navigation assistance and should not be relied on to determine precise locations, proximity, distance or direction.

Maps, directions and location-based applications provided by Apple depend on data collected and services provided by third parties. These data services are subject to change and may not be available in all geographic areas resulting in maps, directions or location-based information that may be unavailable, inaccurate or incomplete. See www.apple.com/iphone for more information. Compare the information provided on iPhone to your surroundings and defer to posted signs to resolve any discrepancies.

Radio Frequency Interference

Nearly every electronic device is subject to radio frequency interference from external sources if inadequately shielded or designed, or otherwise not configured to be compatible. As a result iPhone may cause interference with other devices. Follow these instructions to avoid interference problems.

Aircraft: Use of iPhone may be prohibited while traveling in aircraft. For more information about using Airplane Mode to turn off the iPhone wireless transmitters see the *iPhone User's Guide*.

Vehicles: RF (radio frequency) signals may affect installed or inadequately shielded electronic systems in motor vehicles. Check with the manufacturer or its representative regarding your vehicle.

Electronic Devices: Most modern electronic equipment is shielded from RF signals. However, certain electronic equipment may not be shielded against the RF signals from iPhone.

Pacemakers: The Health Industry Manufacturers Association recommends that a minimum separation of 15 cm (6 inches) be maintained between a handheld wireless phone and a pacemaker to avoid potential interference with the pacemaker. Persons with pacemakers:

- should always keep iPhone more than 15 cm (6 inches) from their pacemaker when the phone is turned on;
- should not carry iPhone in a breast pocket;
- should use the ear opposite the pacemaker to minimize the potential for interference.

If you have any reason to suspect that interference is taking place, turn iPhone off immediately.

Hearing Aids: iPhone may interfere with some hearing aids. If it does, consult the hearing aid manufacturer or your physician for alternatives or remedies.

Other Medical Devices: If you use any other personal medical device, consult the device manufacturer or your physician to determine if it is adequately shielded from external RF energy. Turn iPhone off in health care facilities when any regulations posted in these areas instruct you to do so. Hospitals and health care facilities may use equipment that is sensitive to external RF energy.

Posted Facilities: Turn off iPhone in any facility where posted notices so require.

Blasting Areas: To avoid interfering with blasting operations, turn off iPhone when in a “blasting area” or in areas posted “Turn off two-way radio”. Obey all signs and instructions.

Important Handling Information

NOTICE: Failure to follow these handling instructions could result in damage to iPhone or other property.

Carrying iPhone

iPhone contains sensitive components. Do not bend, drop, or crush iPhone. If you are concerned about scratching iPhone, you can use one of many cases sold separately.

Using Connectors and Ports

Never force a connector into a port. Check for obstructions on the port. If the connector and the port don’t join with reasonable ease, they probably don’t match. Make sure that the connector matches the port and that you have positioned the connector correctly in relation to the port.

Keeping iPhone Within Acceptable Temperatures

Operate iPhone in a place where the temperature is always between 0° and 35°C (32° to 95°F). Battery might temporarily shorten in low-temperature conditions.

Store iPhone in a place where the temperature is always between -20° and 45° (-4° to 113°F). Don’t leave iPhone in your car because temperatures in parked cars can exceed this range.

When you’re using iPhone or charging the battery, it is normal for iPhone to get warm. The exterior of iPhone functions as a cooling surface that transfers heat from inside the unit to the cooler air outside.

Keeping the Outside of iPhone Clean

To clean iPhone, unplug all cables and turn off iPhone (press and hold the Sleep/Wake button, and then slide the onscreen slider). Then use a soft, slightly damp, lint-free cloth. Avoid getting moisture in openings. Don’t use window cleaners, household cleaners, aerosol sprays, solvents, alcohol, ammonia or abrasives to clean iPhone.

Disposal and Recycling Information

Apple Used Mobile Phone Recycling Program

(available in some areas)

For free recycling of your old mobile phone, see www.apple.com/environment/recycling/ for prepaid shipping, label and instructions.

iPhone Disposal and Recycling

You must dispose iPhone properly according to local laws and regulations. Because iPhone contains electronic components and a battery, iPhone must be disposed of separately from household waste. When iPhone reaches its end of life, contact local authorities to learn about disposal and recycling options or simply drop it off at your local Apple retail store or return it to Apple. For more information see www.apple.com/environment/recycling.



European Union – Disposal Information:

This symbol means that according to local laws and regulations your product should be disposed of separately from household waste. When this product reaches its end of life, take it to a collection point designated by local authorities. Some collection points accept products for free. The separate collection and recycling of your product at the time of disposal will help conserve natural resources and ensure that it is recycled in a manner that protects human health and the environment.

Apple and the Environment

At Apple we recognize our responsibility to minimize the environmental impacts of our operations and products. For more information go to: www.apple.com/environment

FCC Compliance Statement

This device complies with part 15 of the FCC rules. Operation is subject to the following two conditions:

1. this device may not cause harmful interference and
2. this device must accept any interference received including interference that may cause undesired operation.

Important: Changes or modifications to this product not authorized by Apple could void the EMC compliance and negate your authority to operate the product. This product has demonstrated EMC compliance under conditions that included the use of compliant peripheral devices and shielded cables between system components. It is important that you use compliant peripheral devices and shielded cables between system components to reduce the possibility of causing interference to radio, television and other electronic devices.

European Union Regulatory Conformance

The equipment complies with the RF Exposure Requirement 1999/519/EC, Council Recommendation of 12 July 1999 on the limitation of exposure of the general public to electromagnetic fields (0 - 300 GHz). The equipment meets the following conformance standards:

EN 300 328, EN 301 894, EN 301 489-17, EN50385

Changes or modifications to this product not authorized by Apple could void the EMC compliance and negate your authority to operate the product. This product has demonstrated EMC compliance under conditions that included the use of compliant peripheral devices and shielded cables between system components. It is important that you use compliant peripheral devices and shielded cables between system components to reduce the possibility of causing interference to radio, television and other electronic devices.

Apple One-Year Limited Warranty

Apple's warranty obligations for this hardware product are limited to the terms set forth below: Apple Inc. ("Apple") warrants this Apple-branded hardware product against defects in materials and workmanship under normal use for a period of ONE (1) YEAR from the date of retail purchase by the original end-user purchaser ("Warranty Period"). If a hardware defect arises and a valid claim is received within the Warranty Period, at its option and to the extent permitted by law, Apple will either (1) repair the hardware defect at no charge, using new or refurbished replacement parts, (2) exchange the product with a product that is new or which has been manufactured from new or serviceable used parts and is at least functionally equivalent to the

original product, or (3) refund the purchase price of the product. Apple may request that you replace defective parts with new or refurbished user-installable parts that Apple provides in fulfillment of its warranty obligation.

A replacement product or part, including a user-installable part that has been installed in accordance with instructions provided by Apple, assumes the remaining warranty of the original product or ninety (90) days from the date of replacement or repair, whichever provides longer coverage for you. When a product or part is exchanged, any replacement term becomes your property and the replaced term becomes Apple's property. Parts provided by Apple in fulfillment of its warranty obligation must be used in products for which warranty service is claimed. When a refund is given, the product for which the refund is provided must be returned to Apple and becomes Apple's property.

Exclusions and Limitations

This Limited Warranty applies only to hardware products manufactured by or for Apple that can be identified by the 'Apple' trademark, trade name or logo affixed to them. The Limited Warranty does not apply to any non-Apple hardware products or any software, even if packaged or sold with Apple hardware.

Manufacturers, suppliers or publishers other than Apple may provide their own warranties to the end user purchaser, but Apple, in so far as permitted by law, provide their products "as is". Software distributed by Apple with or without the Apple brand name (including, but not limited to system software) is not covered under this Limited Warranty. Refer to the licensing agreement accompanying the software for details of your rights with respect to its use.

Apple does not warrant that the operation of the product will be uninterrupted or error-free. Apple is not responsible for damage arising from failure to follow instructions relating to the product's use. This warranty does not apply: (a) to damage caused by use with non-Apple products; (b) to damage caused by accident, abuse, misuse, flood, fire, earthquake or other external causes; (c) to damage caused by operating the product outside the permitted or intended uses described by Apple; (d) to damage caused by service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not a representative of Apple or an Apple Authorized Service Provider ("AASP"); (e) to a product or part that has been modified to alter functionality or capability without the written permission of Apple; (f) to consumable parts such as batteries, unless damage has occurred due to a defect in materials or workmanship; (g) to cosmetic damage, including but not limited to scratches, dents and broken plastic on ports; or (h) if any Apple serial number has been removed or defaced.

This Warranty gives you specific legal rights, and you may also have other rights which vary from state to state. Apple's responsibility for hardware defects is limited to repair or replacement service as determined by Apple in its sole discretion. All express and implied warranties, including but not limited to any implied warranties and conditions of merchantability and fitness for a particular purpose, are limited in time to the term of this Limited Warranty. No warranties, whether express or implied will apply after the expiration of the Limited Warranty period. Some states do not allow limitations on how long an implied warranty lasts, so this limitation may not apply to you. No Apple reseller, agent or employee is authorized to make any modification, extension or addition to this warranty. If any term is held to be illegal or unenforceable, the legality or enforceability of the remaining terms shall not be affected or impaired.

Except as provided in this warranty and to the extent permitted by law, Apple is not responsible for direct, special, incidental or consequential damages resulting from any breach of warranty or condition, or under any other legal theory, including but not limited to loss of use; loss of revenue; loss of actual or anticipated profits (including loss of profits on contracts); loss of the use of money; loss of anticipated savings; loss of business; loss of opportunity; loss of goodwill;

loss of reputation; loss of, damage to or corruption of data; or any indirect or consequential loss or damage howsoever caused including the replacement of equipment and property, any costs of recovering, programming or reproducing any program or data stored or used with Apple products and any failure to maintain the confidentiality of data stored on the product.

The foregoing limitation shall not apply to death or personal injury. Claims or any statutory liability for intentional and gross negligent acts and/or omissions. Some states do not allow the exclusion or limitation of incidental or consequential damages, so the above limitation may not apply to you.

Obtaining Warranty Service

Please access and review the online help resources referred to in the documentation accompanying this hardware product before requesting warranty service. If the product is still not functioning properly after making use of these resources, please contact the Apple representatives or, if applicable, an Apple owned retail store (“Apple Retail”) or AASP located using the information provided in the documentation. When contacting Apple via telephone, other charges may apply depending on your location. When calling, an Apple representative or AASP will help determine whether your product requires service and, if it does, will inform you how Apple will provide it. You must assist in diagnosing issues with your product and follow Apple’s warranty processes.

Apple may restrict service to the fifty states of the United States of America and the District of Columbia, and provide warranty service (1) at an Apple Retail or AASP location where service is performed at the location, or the Apple Retail or AASP may send the product to an Apple repair service location for service, (2) by sending you prepaid way bills (and if you no longer have the original packaging, Apple may send you packaging material) to enable you to ship the product to Apple’s repair service location for service, or (3) by sending you new or refurbished customer-installable replacement product or part to enable you to service or exchange your own product (“DIY Service” (do it yourself)).

Upon receipt of the replacement product or part, the original product or part becomes the property of Apple and you agree to follow instructions, including, if required, arranging the return of original product or part to Apple in a timely manner. When providing DIY Service requiring the return of the original product or part, Apple may require a credit card authorization as security for the retail price of the replacement product or part and applicable shipping costs. If you follow instructions, Apple will cancel the credit card authorization, so you will not be charged for the product or part and shipping costs. If you fail to return the replaced product or part as instructed, Apple will charge the credit card for the authorized amount.

Service options, parts availability and response times may vary. Service options are subject to change at any time. In accordance with applicable law, Apple may require that you furnish proof of purchase details and/or comply with registration requirements before receiving warranty service. Please refer to the accompanying documentation for more details on this and other matters on obtaining warranty service. Apple will maintain and use customer information in accordance with the Apple Customer Privacy Policy accessible at www.apple.com/legal/privacy. If your product is capable of storing software programs, data and other information, you should protect its contents against possible operational failures. Before you deliver your product for warranty service it is your responsibility to keep a separate backup copy of the contents and disable any security passwords. The contents of your product will be deleted, and the storage media reformatted in the course of warranty service. Your product will be returned to you configured as originally purchased, subject to applicable updates. You will be responsible for reinstalling all other software programs, data and passwords. Recovery and reinstallation of software programs and user data are not covered under the Limited Warranty.

Письма-требования и ответы на них

1. Требование

Требование пишется для того, чтобы проинформировать адресата о проблеме и предложить справедливый способ её разрешения. Даже в случае, если вы возмущены возникшими осложнениями и это причиняет Вам массу неудобств, задача требования состоит не в том, чтобы выразить свои гнев и неудовольствие, а прежде всего в том, чтобы достичь нужных результатов. Поэтому тон Вашего письма должен быть вежливым и спокойным, хотя и достаточно твердым.

Требование начинается с фактов, с объяснения проблемы, которое должно быть ясно и логично. Необходимо включить такие данные, как последовательность и даты поставок, номер платежного поручения или счета-фактуры, способ транспортировки. Если акт купли состоялся, докажите это копиями документов. Когда Вы пишете требование, старайтесь всегда помнить о том, что ответ, который Вы получите, наверняка будет благоприятным. Во второй части сделайте акцент на неудобства или потери, происшедшие в результате сбоя. Приводите больше фактов и избегайте чрезмерной эмоциональности и преувеличений. В конце письма напишите, какие ответные действия Вы ожидаете.

В следующих письмах обратите внимание на их спокойный тон, в них нет ни угроз, ни обвинений, в то же время письма сориентированы именно на разрешение возникшей проблемы.

811 Regent Street

Phoenix, Arizona 99087

December 3. 20__

Gleason's Department Store

2297 Front Street

Phoenix, Arizona 99065

Dear Sirs:

I have just received the November statement on my charge account (No. 059-3676). The statement lists a purchase for \$83.95, including tax, which I am sure I did not make.

This purchase was supposedly made in Department 08 on November 12. But because I was out of city and no one else is authorized to use my account, I am sure that charge is in error.

I have checked all the other items on statement against my sales receipts, and they all seem to be correct. I am therefore deducting the \$83.95 from the balance on the statement and sending you a check for \$155.75.

I would appreciate your looking into this matter so that my account may be cleared.

Sincerely yours,

JACK'S HARDWARE STORE

72 Elm Street

Kennebunk, Maine 06606

April 12, 20__

Eterna-Tools, Inc.

Route 9

Saddlebrook, New Jersey 07666

Dear Sirs:

On March 1, we ordered and subsequently received one case of handsaws, model 88b. We paid for the order with our check No. 7293, a photocopy of which is enclosed.

When we decided to order these saws instead of model 78b, it was at the urging of your sales representative, Harold Saunders. He assured us that the new saws were more durable and efficient than the older model.

However, we have now had the saws on our selling floor for three weeks, and already six have been returned with broken teeth by extremely dissatisfied customers.

We are therefore returning the entire order of 88b saws and would like to be refunded for their full purchase price plus shipping expenses.

Yours truly,

2. Ответ на требование

На требования следует отвечать тотчас, стремясь как можно быстрее восстановить деловую репутацию фирмы и добрые отношения с клиентом. При этом делайте акцент не на допущенном Вами промахе, а на избранном способе разрешения проблемы.

Начните подобное письмо с того, что Вы разделяете беспокойство заказчика. Затем сообщите, что делается в данный момент и дайте объяснения Вашим действиям. Закончите письмо уверениями в добрых намерениях и обещанием исправить допущенные промахи.

Пусть Ваша минимальна или её вообще нет, а требование написано в воинственном и агрессивном тоне, Вы должны быть предельно вежливы, отвечая на него. Не будьте подозрительными, не обвиняйте заказчика в незаконных претензиях. Даже при ответе на необоснованное требование помните, что речь идет об имидже и деловой репутации Вашей фирмы.

В случае, если факты, изложенные в требовании, подтвердились, возможны три способа выхода из создавшейся ситуации:

- 1) Вы полностью выполняете требования заказчика;
- 2) предлагаете компромиссное решение;
- 3) отказываетесь от решения создавшейся проблемы.

В первом случае Вы с готовностью признаёте допущенные ошибки и принимаете условия заказчика для их полного урегулирования. Выразите благодарность за информацию, переданную в требовании. Можете объяснить причины допущенных ошибок, можете этого не делать, но в любом случае нужно заверить, что подобных ошибок в будущем не будет.

GLEASON'S DEPARTMENT STORE

2297 Front Street

Phoenix, Arizona 99065

December 8, 20____

Ms. Rosetta Falco

811 Regent Street

Phoenix, Arizona 99087

Dear Ms. Falco:

As you mentioned in your letter of December 3, you were indeed billed for a purchase you had not made.

According to our records, you should not have been charged \$83.95 and the sum has been stricken from your account.

Thank you for bringing this matter to our attention. We hope you have not been inconvenienced and will visit Gleason's soon so that we may again have the pleasure to serve you.

Sincerely yours,

Часто компромиссное решение предлагается в случае частичной виновности и заказчика, и компании. Здесь Вы выражаете твердые намерения в дальнейшем сотрудничестве. Приведите убедительную причину, почему Вы предлагаете свой способ разрешения проблемы. На Ваш взгляд этот способ лучший, однако, право принятия окончательного решения следует оставить за клиентом.

ETERNA-TOOLS, INC.

Route 9

Saddlebrook, N.J. 07666

April 19, 20__

Mr. Jack Patterson

Jack's Hardware Store

72 Elm Street

Kennebunk, Maine 06606

Dear Mr. Patterson:

We are sorry that the model 88b handsaws you purchased have not lived up to your expectations. Frankly, we are surprised they have proved so fragile and appreciate your returning them to us. Our lab people are already at work trying to discover the source of the problem.

We are glad to assume the shipping costs you incurred, Mr. Patterson. But may we suggest that, instead of a refund, you apply the price of these saws to the cost of an order of model 78b saws. Your own experience will bear out their reliability, and we are sure your customers will be pleased with an Eterna-Tool Product.

If you drop us a line okaying the shipment, your 78b handsaws will be on their way within the week.

Sincerely yours,

Как и все отказы, отказ от выполнения требования писать труднее всего. «Нет» нужно говорить твёрдо, но вежливо. Начните письмо с повторения

точки зрения заказчика, выразите своё сочувствие и желание быть справедливым. Покажите, что требование было Вами внимательно изучено. Письмо будет более тактичным, если Вашему «нет» будет предшествовать подробное объяснение причин отказа. Можете предложить какое-либо альтернативное действие с стороны заказчика.

ATLAS VACUUM CLEANER COMPANY

81 Warren Street

New York, New York 10028

August 28, 20____

Mr. Thomas Shandy

109 Glimmer Circle

Larchmont, New York 10107

Dear Mr. Sandy:

We are sorry that you are not completely satisfied with your Atlas Vacuum Cleaner. You are entirely justified in expecting more than four years of reliable use from an Atlas appliance, and we are always eager to service any product that does not for some reason live up to standards.

We appreciate your giving us the opportunity to examine the damaged vacuum cleaner. According to our service department, the filter had never been replaced although the owner's manual advises replacement every few months. As a result, the motor itself gradually became clogged with dust and dirt.

The cost of repairing and cleaning the vacuum is estimated at \$35. If you would like to have it repaired, please let us know. With regular cleaning and replacement of the filter and exhaust bag, you should receive several more years of service from your Atlas appliance.

Yours truly,

Лекция 1. Введение. Письменное деловое общение и его основные виды и особенности

Учебный курс «Деловая электронная коммуникация» рассматривает эффективность межкультурного делового общения как в контексте различных национальных культур, так и в зависимости от культуры организации, в которой имеет место деловое общение. В рамках курса будет проводиться анализ форм делового общения и роли участников деловой коммуникации.

Деятельность любого делового человека в настоящее время не может не носить коммерческого характера: находясь в офисе, мы вынуждены подписывать контракты, писать заявления, ежеквартальные и годовые отчеты и докладные записки, оформлять свои данные в виде резюме разного формата, заполнять анкеты и выполнять иные виды письменных работ.

Пример делового письма по процедуре оплаты труда преподавателю английского языка в американской нефтяной компании: оплата труда будет производиться каждые две недели по представлению счета за проделанную работу:

“I hereby request to pay me the amount due to me for twenty lessons of Business English given to the staff of the American Oil Company during the period of January 1 to 14 at the rate of \$150 (amount) per lesson. The total amount due to me is \$1500 (amount)”.

Разумеется, приведенный текст не является единственно возможным вариантом, однако, по крайней мере, представляет собой деловой текст как по своей стилистике и лексике, так и по структуре. Лица, непосредственно работающие в сфере бизнеса, испытывают необходимость писать те или иные виды письменных работ в деловом контексте практически ежедневно, и этот навык использования писем-клише приходит с профессиональным опытом.

Между отечественной и западной письменной культурой существуют определенные различия. Основные различия между письменными культурами – отечественной и, в частности, американской, уходят корнями к различиям в оценке себя и окружающего мира, различиям в отношении к окружающей действительности, а также различных дистанций власти, принятых в той или иной культурах.

Между крайне высокой и крайне низкой дистанцией власти находятся отношения, построенные на осознании как подчиненными, так и руководством, взаимной зависимости, стремлении к созданию продуктивных рабочих отношений, избегании всего, что может хоть как-то подчеркивать различия в статусе, а также значительной степени самоорганизации.

В американской и британской культурах это находит отражение в четкой структуре делового письма, вежливости и позитивной окраске деловой корреспонденции, а также в демократичности стиля написания различных директив и предписаний.

Если презентация как вид устного делового общения является, как правило, произвольной по своей структуре, хотя и содержит определенные взаимосвязи между отдельными компонентами презентации, то деловые письма многих видов имеют заданную структуру, соблюдение которой необходимо для достижения эффективности данного вида общения.

Хорошим примером является резюме или краткая биография, предоставляемая кандидатом при поступлении на работу. Даже если соответствующий бланк для написания резюме не был предоставлен компанией, следует в обязательном порядке включать в него данные об образовании и предыдущем опыте работы кандидата с указанием профессиональных компетенций.

При написании отчета о проделанном исследовании или проведенном опросе, целесообразно включать количество респондентов, данные об этих респондентах, цель проведенного опроса, характер заданных вопросов и статистически обработанные результаты.

Вместе с тем в своей трудовой деятельности мы сталкиваемся с тем, что структура делового письма также не всегда является однозначной. В самом деле, американские компании не всегда требуют от кандидата для поступления на работу данных о дате рождения, семейном статусе, рассматривая информацию подобного рода дискриминационной. То же самое относится к различным компаниям, которые при проведении аттестации сотрудников могут выделить в качестве существенных различные квалификационные требования.

Для сравнения: в российских детских садах при заполнении Социального паспорта родителей в графе «Фамилия родителей» в скобках запрашивается информация о национальности.

Сложившиеся, в зависимости от страны или компании, традиции написания официально-делового письма того или иного вида, безусловно, существуют и отличаются друг от друга, но это только подтверждает выдвинутый нами тезис о стандартизации делового письма, оформление которого не является единообразным, однако предусматривает определенную структуру или обязательное наличие структурных компонентов и соответствующих клише-оформителей. Что касается национальных и организационных особенностей, то в деловом общении их следует просто учитывать, изучая соответствующие образцы переписки компании, чтобы соответствовать принятым стандартам.

Пример из межкультурного общения

из опыта Самохиной Татьяны Сергеевны – к.ф.н., профессора кафедры лексики английского языка МПГУ, автора методических пособий и научных трудов, консультанта и преподавателя английского языка в ряде ведущих российских и зарубежных компаний и банков.

Однажды ко мне обратились российские сотрудники представительского офиса американской компании в Москве с просьбой написать запрос в США для получения оборудования для их производственного подразделения, т.к. их переводчик находился в командировке. Мне пришлось объяснить, что, прежде чем выполнить их просьбу, мне необходимо взглянуть на запросы, написанные до этого. Хорошо, что я это сделала, поскольку в предыдущей переписке не употреблялось ни хорошо знакомое всем **inquiry** (запрос), ни **request** (запрос, требование), а использовалось слово **authorization** (разрешение, санкционирование, уполномочивание), не может не прийти нам на ум, если мы пишем письмо произвольно.

Комментарии и рекомендации

Приведенный пример свидетельствует о том, что стандартизация отнюдь не означает наличия одного строго определённого слова или способа для выражения того или иного понятия повсеместно. Но он, безусловно, показывает, что стандартизация существует, поскольку, если бы я написала не употреблявшееся ранее слово в заглавии передаваемого в США документа, это могло бы вызвать сложности и вопросы о том, что же изменилось в природе и содержании посылаемого документа. Уважение к сложившимся традициям в области переписки между компаниями-партнерами требует внимательного отношения к совместно накопленному ими опыту. То же самое относится и к написанию или переводу контрактов, поскольку не каждой компании подходит традиционный перевод, приведенный в словаре.

Даже в тех случаях, когда структура написания того или иного письма нам не задана, все компоненты делового письма должны быть четко оформлены, взаимосвязаны и в то же время отделены друг от друга. Самым простым способом построения делового письма является употребление следующих общеизвестных компонентов: вступление (*introduction*), основная часть (*body*) и концовка (*conclusion or closing*). В отличие от, предположим, газетной статьи, где основная информация приводится в самом начале для привлечения внимания читателя, деловое письмо рекомендуется начать со вступления, которое представляет собой краткую предысторию и объясняет, почему пишется данное письмо.

Пример из межкультурного общения

Подобные предпосылки написания письма могут задаваться одной короткой фразой или предложением, которые указывают причину написания письма или документа, например:

Further to our telephone conversation we are happy to inform you that... - напоминание о том, что письмо пишется в качестве ответа на те вопросы или пожелания, которые были высказаны в конкретном разговоре;

In keeping with the changing environment our company plans to increase the volume of production... - объяснение причины тех изменений, о которых пойдет речь в отчете;

I have used your advertisement in 'Moscow Tribune' and feel that my professional qualifications and background permit me to apply for the position of... - указание источника получения сведений, на основании которого мы обращаемся в данную компанию с заявлением.

Комментарии и рекомендации

Приведенные выше примеры свидетельствуют о так называемой блоковой структуре делового письма, которая характерна как для параграфов, так и для каждого конкретного предложения, со своей четкой функциональной частью.

In response to your letter... we are glad to inform you that... your order is ready for shipment – в кратком предложении, таким образом, содержится указание на причину написания письма, приводится формула вежливости, а затем – основной информационный блок. Подобная структура является достаточно универсальной, ей можно легко обучиться, поскольку существуют разнообразные упражнения в виде конкретных заданий в специальных учебниках, которые позволяют как сочетать части в единое целое, так и, наоборот, «разбирать» предложение, параграф или краткое деловое письмо на отдельные составляющие.

'Company to Company' by Andrew Littlejohn (учебник по обучению деловому письму для начинающих)

'Write for Business' by Michael Doherty (учебник для профессионалов, изучающих более сложные формы делового письма).

Главной частью письма является основной информационный блок, ради которого письмо, собственно говоря, и пишется. Между вступлением и основной частью существует обязательная связь – она может выражаться вербально: при помощи слов и конструкций, или посредством указательных местоимений и повторов, благодаря которым одна и та же мысль проходит красной чертой через текст письма, например:

In view of the above (as you can see from the above)

*We are writing to you about order 3456 placed by you with our company...
This order is now ready for shipment and...*

Огромное значение имеет правильно составленное окончание, поскольку именно в нем заключается действенный или конструктивный элемент письма: что конкретно надо сделать, куда обратиться, с кем связаться. Письмо, лишенное подобного окончания, является неэффективным.

Пример из делового общения

Однажды Т.С. Самохина получила письмо из одной коммерческой организации, в котором содержалась положительная оценка выступления на прошедшей конференции и выражалась надежда на возможность дальнейшего сотрудничества в рамках работы данной организации... и всё. В конце письма не было предложено совершить каких-либо конкретных шагов, обратиться куда бы то ни было. Более того, не выражалось никаких идей о том, каким может быть это сотрудничество.

Комментарии и рекомендации

Подобная неэффективная корреспонденция является, к сожалению, пока неотъемлемым элементом нашей деловой культуры, в которой еще не разработаны четкие стратегии передачи конкретной информации в письменном виде. Естественно, что в вышеупомянутом письме следовало бы кратко обрисовать возможные формы сотрудничества и предложить связаться с кем-либо по телефону, или по другому каналу связи, указав все необходимые координаты.

Разумеется, формы письменного делового общения весьма разнообразны и не исчерпываются письмами. Докладные записки, отчеты, планы и должностные инструкции имеют иную структуру, которая может варьироваться в зависимости от цели, содержания документа или традиций, существующих в данной конкретной деловой культуре для написания подобного рода бумаг. Тем не менее, и данные виды письменного общения должны иметь четкую структуру, которая выражается даже визуально в виде заголовков, подзаголовков, параграфов и нумерации разделов и иных составляющих документа. Так, например, отчет, освещающий проделанную в той или иной плоскости работу, может включать так называемые *findings*, то есть обнаруженные результаты, которые могут быть эффективно пронумерованы и расположены в определенной последовательности.

Умение правильно и четко оформить деловое письмо, резюме, отчет или план является важнейшей частью компетенции, необходимой современному профессионалу, независимо от области, в которой он работает. Интересным видом письменного делового общения являются раздаточные и

демонстрационные материалы, которые готовятся для поддержки своей устной презентации. Так, публичная защита ВКР / дипломной работы может сопровождаться использованием различных графиков, таблиц, словарных статей и иных материалов, которые помогают привлечь внимание аудитории к основным положениям и выводам работы. Умение подготовить подобные материалы, красиво их оформить и эффективно использовать во время устной презентации является необходимой частью компетенции современного профессионала в любой области знаний и индустрии. Использование компьютера, позволяющего красиво и эффективно форматировать документ, значительно облегчает задачу по превращению всех видов письменного делового общения в действительно эффективные средства достижения поставленных целей. Зачастую приходится сталкиваться с необходимостью самостоятельно разрабатывать и составлять отчет о проделанной работе, сертификат, выдаваемый по окончании курса или рекомендательное письмо.

Вежливость и краткость

Если предыдущее требование – наличие четкой структуры, является обязательным условием эффективности делового письменного общения, независимо от национальных особенностей той или иной страны, то требование **вежливости** может трактоваться по-разному, в зависимости от той культуры, в которой данное общение осуществляется.

Пример из делового общения

Над окошком кассы для выдачи зарплаты в университете Т.С. Самохиной было обнаружено следующее объявление: «Всем сотрудникам, не имеющим индивидуального налогового номера, немедленно явиться в бухгалтерию. Не явившимся зарплата выплачиваться не будет».

Комментарии и рекомендации

Угрожающий приказной тон объявления, которое, несомненно, представляет собой один из видов делового письменного общения, является в нашей стране весьма привычным. Вспомним всем известные фразы: «По газонам не ходить! Не прислоняться! Посторонним вход воспрещен!». В западной культуре аналогичное объявление звучало бы следующим образом: «All the members of the staff are requested...». Весьма значительная дистанция власти существующая в нашей стране, предопределяет командные императивы в письменном деловом общении между представителями властных и административных структур и сотрудниками.

Общаясь с западными партнерами, мы не должны забывать, что вежливость является основным требованием, предъявляемым к деловой

корреспонденции, т.к. само по себе письменное деловое общение исключает возможность использовать такие невербальные средства общения, как улыбка, дружелюбный кивок, рукопожатие, которые помогают продемонстрировать нашу добрую волю и расположение к собеседнику. Соблюдение норм вежливости является важным инструментом для достижения своей цели, для установления определенной тональности взаимоотношений, причем изменения в тоне писем может быть воспринято как сигнал тревоги или даже отказа.

Пример из межкультурного общения

Известная российская компания-производитель, которой руководит клиентка Т.С. Самохиной, вступила в серьезные переговоры с международной компанией, заинтересованной в выкупе части акций российской компании. Интерес западной стороны был совершенно очевиден, что выражалось в настойчивости и особенной обходительности и терпении, с которыми они общались со своими потенциальными российскими партнерами. На одном из этапов переговоров у российской стороны возникли вопросы и опасения, которые заставили их сформулировать новые требования. Клиентка написала на русском языке письмо, которое Т.С. Самохина буквально перевела на английский. Сразу же после отправления письма в офисе раздался телефонный звонок западного менеджера, который с явной тревогой начал спрашивать о том, что нам конкретно не понравилось и что они сделали не так.

Комментарии и рекомендации

В данном случае ошибку совершил переводчик, поскольку нарушил одно из правил: не ознакомившись с имеющимися уже письмами, переводчик буквально перевел с русского языка текст, написанный клиенткой. Правда, в данном конкретном случае ошибка обернулась в пользу российской стороны, поскольку западные партнеры сделали уступку, на которую российская сторона и не рассчитывала. Но это скорее исключение, чем правило.

Деловой письменный английский, используемый нашими зарубежными партнерами, отличается позитивной окраской, которая выражается в использовании слови конструкций, имеющих положительную коннотацию. Достаточно вспомнить традиционные фразы типа “*we are happy (pleased) to inform you, we are looking forward to hearing from you, we are very grateful*”, не говоря уже о таких витиеватых фразах, как “*we will deem it an honor to...*”, которые до сих пор еще можно встретить в деловой корреспонденции, чтобы понять, что в отечественной письменной деловой культуре употребляются

более сдержанные слова: *“Мы рады (но не «счастливы») сообщить Вам...”*. В работе с западными партнерами деловой этикет требует от нас написания разнообразных писем и записок, таких, как, например, поздравления, приглашения, а также вежливого письменного ответа, как в случае получения официального приглашения на прием или презентацию, на которое рекомендуется ответить, собираемся ли мы прийти и, соответственно, в случае отказа – извиниться. Официальные поздравления, благодарственные письма за теплый оказанный прием, выражение соболезнований и другие виды кратких писем не являются привычной частью нашей деловой письменной культуры, в то время как западные партнеры воспринимают это как необходимое проявление вежливости в деловом общении.

Краткость является другим существенным требованием при составлении того или иного документа, осуществлении переписки и предоставлении отчетности. При этом отчетность американских компаний является весьма объемной и разносторонней: начало и сам процесс делового сотрудничества между заинтересованными – российской и американской – компаниями потребуют электронной переписки огромного объема, в которой будут подробно обрисовываться намерения сторон, выражаться различные вежливые пожелания. Раньше такие виды письменного делового общения, как «протокол о намерениях», «бизнес-план» в нашей стране не были широко распространены, зато большее внимание уделялось устным договоренностям.

Несмотря на то, что требование краткости и вежливости не может быть истолковано однозначно в письменной деловой культуре различных стран и компаний, оно признается необходимым всеми исследователями, работающими над изучением различных форм письменного делового общения. В случае, когда мы участвуем в межкультурном общении, соблюдение установленных норм вежливости, а также тех ограничений и требований, которые существуют по объему того или иного документа, совершенно необходимо. Так, для участия в международной научно-практической конференции вам потребуется прислать тезисы, объем которых жестко ограничен количеством знаков, а для поступления на работу от вас потребуют резюме объемом, к примеру, не более одной страницы. Деловое письменное общение, в отличие от личного письма, осуществляется посредством четко структурированных текстов, написанных потому или иному образцу, в заданном объеме и содержащих все необходимые формулы вежливости, позволяющие произвести выигрышное впечатление на адресата.

Лекция 2. Язык и стиль делового письма

Деловая письменная культура отличается от устной теми специальными клише и оборотами, которые используются только в письменной речи, а также структурой предложения и способами соединения его частей. Лексика, используемая в деловой корреспонденции, может быть более формальной, что придает письменному деловому общению официальный характер.

Для письменного делового общения, помимо лексических, характерны и синтаксические – более сложное по структуре предложение, соединенное сложными предлогами и союзами. Подобные предложения особенно часто можно встретить в юридических и экономических документах и договорах, которые изобилуют многочисленными уточнениями и повторами.

Если письменный текст, который мы выдаем за устное выступление, является малоэффективным (наличие длинных предложений, части которых соединяются различными союзами и связками, использование сложных специальных терминов без объяснений и иллюстраций, большое количество статданных без раздаточного материала, представляющего визуальную опору для слушающего), зачастую письмо делают фамильярным и лексические единицы разговорного характера. Так, вполне уместное в межличностном деловом общении выражение “to mess up the task” (не справиться с заданием), мы вряд ли обнаружим в докладной записке, адресованной вышестоящему менеджеру. То же самое можно сказать в отношении образных идиом, таких, как *to blow one’s own trumpet* (нахваливаться собой, трубить на весь свет о своих достижениях), *to be the boss’s yes man* (во всем поддакивающий боссу, стремящийся во всем ему угодить) и многих других. Вообще выражение эмоций личного характера несвойственно для делового письменного общения. Соответственно, мы вряд ли обнаружим в стандартном деловом письме метафоры и эпитеты, гиперболы, эмфатические конструкции. Наряду с использованием слов, принадлежащих к основному словарному запасу английского языка, в деловом письме мы, скорее, встретим слова, имеющие книжную окраску, например: *to request*, *to reply (respond)*, *to regret*, *to identify*, *to specify*, *to finalize*, *to acknowledge* (признавать, констатировать).

Другой практически универсальной и общепринятой особенностью делового общения является его «безличностный» характер, что находит отражение в ограниченном употреблении личных местоимений и широком употреблении пассивных конструкций. Так, местоимение “I” практически повсеместно отсутствует, местоимение “we” используется применительно к компании или организации, использование пассивных или эллиптических конструкций с опущением подлежащего характерно даже для тех видов

делового письма, в которых речь идет о собственных достижениях или результатах, например, в резюме или отчете о проделанной работе, как это видно из приведенных ниже разделов из краткой биографии и отчета о педагогической практике студента:

June 2001

Degree in Linguistics and Methods of Teaching obtained from Moscow Teachers' Training State University graduation project on the topic: "Business telephone conversation as the form of business communication" defended.

Teaching Practice Report

Subject, Place, Time

Eight lessons of English, covering such topics as 'Meeting Foreign People', 'Business Electronic Communication', were given to the preparatory forms A and B, Linguistic Gymnasium from February 8, 2020 till March 20, 2020.

Стиль и количество специальных слов в деловом письме могут варьироваться, в зависимости от принятого в той или иной компании или стране стиля деловой переписки. Так, американское деловое письмо зачастую носит менее формальный характер, чем британское, в нем отсутствуют слова типа *deem* (*полагать, думать, считать*), *esteemed* (*esteemed members of the Presidium*) (*почитаемый, уважаемый*), считающиеся устаревшими, и такие сложные формулы вежливости и обращения, как *we would be greatly obliged if you could...*, *dear Sirs and Madams* и т.д.

Американские партнеры чаще включают в свои послания обращения по имени, а также неформальные замечания дружеского и достаточно эмоционального характера, например:

Hi, Tatiana:

*This is Kevin whom you met in the Library of Congress in Washington D.S....
I can't tell you how much I enjoyed the book you gave me.*

Поскольку эффективное деловое общение предусматривает прежде всего эффективное взаимодействие со своим партнером, мы в подобных ситуациях стараемся придерживаться того же стиля, в котором общается с нами наш партнер, и, соответственно, ответим в том же духе:

Hi, Kevin:

Thank you very much for your kind words about our book. Your opinion is very important to me because you're a real expert on the subject 'Effective Business Communication Skills'...

Однако в тех случаях, когда инициатором письменного делового общения с зарубежным партнером являемся мы, рекомендуется сохранить по возможности нейтральный стиль, не делая его ни слишком фамильярным и дружеским, ни слишком книжным и возвышенным. Подобный подход является наиболее приемлемым и вежливым. Следовательно, эффективное письменное деловое общение требует как уважения к специфике данного вида делового общения, что находит отражение в неукоснительном соблюдении принятых в нем стандартов, требований, лексических и грамматических особенностей, так и уважения к традициям, сложившимся в той или иной национальной или организационной культуре применительно к данному виду делового общения.

Письмо остается важным элементом ведения бизнеса в мире. Без переписки вести деловые отношения почти невозможно. Почти все телефонные договоренности требуют письменного подтверждения, при установлении же деловых контактов хорошо составленное, правильно сформулированное письмо личного характера может наилучшим образом представить вашу фирму и создать самое благоприятное у ней впечатление у Вашего потенциального зарубежного партнера. Прежде всего письма следует писать с позиции вашего корреспондента. Деловое письмо, связанное с предложением какого-либо товара, услуги или идеи, должно быть живым, убедительным. Ваша убежденность в неподдельности Вашего предложения передается людям, и они положительно откликаются на нее. Любая мысль может быть выражена вежливо, сдержанно и с достоинством. Тактичность, вежливость в деловых письмах и, конечно, при личных контактах – залог успеха. Прежде чем писать письмо, следует определить его основную цель, способы ее достижения, а также поставленные задачи. Продумать, какие следует использовать для этого факты и высказать идеи, чтобы добиться желаемого результата. Не следует писать общих фраз, каждая фраза должна работать на достижение поставленной цели (например, убедить клиента приобрести Ваш товар или воспользоваться оказываемой услугой), поэтому она должна быть короткой и легко читаться. Новую мысль, которую Вы хотите выделить, необходимо начинать с нового абзаца, располагая абзацы в логическом порядке.

Первая и последняя фразы делового письма имеют весьма важное значение. От них зависит, будет ли письмо внимательно прочитано. Первое предложение должно быть как заголовок рекламы. В нем должен содержаться предмет или причина, по которым Вы пишете письмо, чем сразу же привлекаете внимание или вызываете интерес у своего корреспондента. Разумеется, начальные фразы выбираются в зависимости от типа письма. Если это письмо-заказ, запрос или подтверждение, нет необходимости в составлении особенно интересного или оригинального начала. Важно выразить цель делового письма и доброжелательное отношение к проблемам корреспондента. Если же письмо имеет более специфическую цель (например, предложение подписаться на Ваш журнал или оказание своих услуг), первая фраза должна быть не просто дружеской, но и броской, интересной, привлекающей внимание, которая бы заинтересовала читателя. Его модно начать с вопроса, освещения какого-то неизвестного факта (безусловно, проверенного) или с ссылки на авторитетное лицо (видного экономиста, если Вы предлагаете, скажем, товар) и т.д.

После вежливого обращения к корреспонденту принято обозначать тему письма сокращением Re: (*англ. In reference to – В ответ на Ваше письмо от 1 сентября 2020 г.*). Если письмо связано только с одной темой, то ее можно обозначить и до обращения, сразу после адреса. Когда же переписка с партнером ведется по нескольким контрактам, то в таком случае имеет смысл непосредственно после обращения обозначить темы письма и этим разбить письмо на соответствующее число блоков. Например:

Re: О лицензии на издание книги “Sunrise”; О продлении прав на издание журнала “Image”; О перспективах сотрудничества на 2021 г.

Заключительная фраза письма должна оставить читателя с полным пониманием проблемы, вызвать у него быструю ответную реакцию. В письмах, не требующих ответного действия, заключительный параграф должен содержать выражение доверия и доброй воли, например: *“We sincerely hope you will enjoy your purchase for many years to come”*. Или же выражать благодарность, например: *“Thank you for sending your confirmation letter so promptly”*. Подписывая деловое письмо, нужно употребить ту же форму имени, которую использовали в обращении к получателю. При обращении и в концовке письма учитывается принцип взаимности, особенно это относится к ответам на письма. В ответном письме используются те же выражения, что и в присланном. В самом конце письма ставится подпись с указанием под ней фамилии и должности отправителя. В большинстве стран

подпись на письме ставится с правой стороны листа, под заключительной формулой вежливости.

Если заключительные слова вежливости расположены с левой стороны (это практикуется в Германии), то подпись ставится с левой стороны под ними. Фамилия подписывающего письмо печатается под его рукописной подписью.

Если после того, как письмо уже было написано, срочно нужно сообщить о событиях, которые произошли позже, то в конце письма ставится P.S. (постскриптум) и дописывается необходимая информация. В конце постскриптума снова ставится подпись. В случае когда к письму прилагаются какие-либо материалы или документы, они обычно перечисляются в левой нижней части письма отдельной строкой после слова «Приложение» (Enclosure). Например:

Приложение: 1. Контракт (5 л.), 2. Сертификат товара (3 л.).

Указание на рассылку копий (*Carbon copy или CC*) занимает отдельную строку под Приложением и появляется в письме, когда возникает необходимость направить его по нескольким адресам: Например, Copy: Mr. O'Sullivan, Overseas Private Investment Corporation (OPIC); Mr. James Wilson, Submiller RUS; Mr. Anatoly A. Luzgin, Nemak RUS.

Если деловое письмо написано не на бланке, а на обычном листе бумаги, ниже подписи следует указать название вашей фирмы или компании. Если Вы хотите послать письмо лично какому-либо работнику фирмы, после фамилии на конверте следует поставить «лично» (Private – Англия, Personal – США, Confidential – Англия и США), при отсутствии такого обозначения письмо вскроет в случае отсутствия его заместитель или секретариат.

Если адресат отсутствует, а фирме-отправителю известно его местопребывание, то перед названием фирмы обычно пишется сокращение: *Care of (c/o)*, обозначающее «Для передачи адресату». Если письмо адресовано фирме, а Вам нужно, чтобы кроме руководителей его просмотрел еще кто-либо из сотрудников фирмы, то после адреса внизу ставится обозначение: *Attention of Mr. O'Sullivan*. При пересылке в конверте небольших брошюр, буклетов пишут: «Печатная продукция» (By Book Post или By Printed Matter).

Что касается внешнего вида письма, фирма должна иметь свои **бланки** для официально-деловых писем, отпечатанные типографским способом на хорошей бумаге. Внешний вид бланка является своеобразной визитной карточкой фирмы, поэтому к его оформлению следует отнестись со всей

серьезностью. Чем официальнее бланк, тем официальнее и строже должен быть стиль письма.

Официальный бланк должен содержать регистрационный номер и дату регистрации, название фирмы, юридический адрес, организационно-правовую форму. На бланке может находиться логотип фирмы, что будет выгодно отличать его от других. При этом важно соблюсти соразмерность и сбалансированность рисунка и текста. Логотип должен быть простым, легко узнаваемым и выполненным на профессиональном уровне. Как правило, бланк является номерным, т.е. внизу или на обороте указывается его уникальный порядковый номер. Такие бланки подлежат строгой отчетности. Иногда использование номерного бланка заменяет использование печати. В дополнение к бланку хорошо воспринимается выполненный в том же стиле конверт с логотипом фирмы.

Рекомендательные письма были обязательны в дореволюционной России, например, при устройстве на работу, затем эта традиция была утрачена (её в некотором смысле заменили характеристики с последнего места работы), а за рубежом она не прерывалась. В настоящее время она снова возродилась в России: при устройстве на работу в крупную международную или российскую компанию надлежит предоставить рекомендательные письма. Если Вы даёте рекомендательное письмо тому, кого знаете лично, оно приобретает форму делового, поэтому его следует оформить надлежащим образом и адресовать конкретному лицу. В письме должно содержаться неявное одобрение рекомендуемого и подразумеваться просьба обратить внимание на этого человека. Однако рекомендательные письма не стоит давать тому, кто, на Ваш взгляд, рекомендацию не заслужил.

Идеальное рекомендательное письмо состоит из 4 разделов:

- вводного, в котором Вы представляетесь адресату и в сжатой форме описываете обстоятельства знакомства с рекомендуемым Вами лицом;
- характеристики, в которой приводятся сведения об образовании, уровне подготовки и профессиональном опыте рекомендуемого, его черты характера и способности, которые могут пригодиться той фирме, куда соискатель стремится устроиться на работу;
- просьбы ознакомиться с прилагаемым послужным списком (резюме) и краткими анкетными данными, а также назначить рекомендуемому лицу встречу для собеседования;
- заключительного, где Вы выражаете свою признательность.

Иногда вместо рекомендательного письма достаточно визитной карточки с пометкой: «Рекомендую Вам Николая Иванова».

Корреспонденция, адресованная клиентам, должна быть краткой, конкретной и позитивной, четко выражать мысль отправителя, не допускать двояких толкований. В тексте нежелательны исправления и подчистки. Деловое письмо зарубежному партнеру должно быть составлено на языке адресата. При невозможности это сделать – трудности с переводом на редкие языки – допустимо составление письма на английском языке как наиболее распространенном в деловом мире. Направление письма на русском языке (кроме случаев, когда Ваш партнер свободно владеет им) крайне нежелательно, так как могут возникнуть трудности с переводом и задержки по времени с ответом.

В реальной практике в деловом письме все же не всем удастся выбрать правильную интонацию. В профессиональной деятельности мы должны уяснить, что неудачно составленные письма могут подрывать имидж и деловую репутацию фирмы. Вас будут лучше воспринимать, если Вы будете следовать определенным правилам. Даже в случае, если неудачные формулировки или небрежности в содержании были непреднамеренными, вне зависимости от этого данные оплошности могут негативно повлиять на отношения с адресатом. Поэтому является крайне важным наладить на предприятии единообразный, ориентированный на клиентов и сервис стандарт письменной корреспонденции. Тот, кто обращает внимание и следит за внешними формами, оставляет серьезное впечатление и воспринимается как профессионал в определенной области знаний. Правила письма и составления текстов образуют основу профессиональной корреспонденции в сфере экономики и управления. Секретари, офис-менеджеры, переводчики целенаправленно обучаются этим официально принятым стандартам, изучая делопроизводство и документооборот, этику деловых отношений, способы достижения эффективного международного делового общения, ведение деловой коммуникации в контексте межкультурного взаимодействия.

Существует определенный этикет составления корреспонденции, и за рубежом ему придается большее значение, чем в России:

- на полученное письмо следует дать ответ в течение недели;
- письмо с благодарностью за оказанное гостеприимство отправляется примерно через неделю после отъезда;
- письмо с поздравлениями по случаю какого-либо события высылается в течение недели со дня получения сообщения об этом событии.

Не следует недооценивать воздействия, которое оказывает на делового человека внешний вид письма. Деловые письма пишутся, как правило, только

на лицевой стороне листа. Если Вы не уместили текст на одной странице, продолжайте на следующей. По возможности избегайте переноса слов. Все экземпляры деловых писем, остающиеся в делах организации, должны иметь подлинные подписи должностных лиц. «Вторые» экземпляры писем подшиваются в соответствующие папки по правилам делопроизводства.

Убедиться в том, что вы написали грамотное и эффективное письмо, можно, дав положительные ответы на следующие вопросы:

1. Выглядит ли Ваше письмо аккуратным? Напечатано ли оно без лексико-грамматических ошибок и без подчисток в тексте?
2. Расположен ли текст таким образом, чтобы письмо читалось легко? Кратко ли он, с короткими предложениями и абзацами?
3. Содержит ли первый абзац текста суть дела и изложен ли он без лишних слов?
4. Ясный ли, целенаправленный ли текст письма и не содержит ли он стереотипных, устаревших, бессмысленных слов и фраз?
5. Звучит ли письмо естественно, без излишней напыщенности и официальности?
6. Учитывает ли оно точку зрения Вашего корреспондента, его желания, интересы и потребности? Рассматриваете ли Вы проблему с его, а не со своей позиции?
7. Сообщили ли Вы в своем письме всё, что желает знать Ваш корреспондент? Ответили ли Вы на все его вопросы?
8. Не написали ли Вы что-либо неконструктивное?
9. Звучит ли Ваше письмо искренне, так, будто Вы пытались помочь или учесть желания и потребности другой стороны?
10. Написали ли Вы то, что должны были сообщить, точно и ясно? Не упустили ли Вы важные детали?
11. Легко ли читаются фразы и абзацы?
12. Логичен ли и убедителен текст?
13. Достаточно ли сильны и убедительны последние строки письма, чтобы они побуждали читающего положительно реагировать на Ваши предложения?
14. Написано ли Ваше письмо в дружеском тоне, располагающем к доброй воле и способствующем достижению поставленной цели?
15. Выглядит ли Ваше письмо таким, какое бы Вы сами хотели получить, будучи на месте своего корреспондента? Достаточно ли вежливо Ваше письмо?

Если Вы сможете дать положительные ответы на все эти вопросы, Вы можете не сомневаться в отлично выполненной работе и эффективности Вашего делового письма.