

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Волинський національний університет імені Лесі Українки
Факультет романо-германської філології
Кафедра практики англійської мови

НАВЧАЛЬНО-МЕТОДИЧНА РОЗРОБКА

з курсу

**ОСНОВИ ДІЛОВОГО СПІЛКУВАННЯ
ТА ПЕРЕКЛАД**

для студентів 5-го курсу факультету романо-германської філології
освітньо-кваліфікаційного рівня «Магістр»

Луцьк-2010

УДК [811.111'25+811.111'27]: 371.214.115

ББК 81.432.1-7 р

О-75

Рекомендовано до друку методичною радою Волинського національного університету імені Лесі Українки (протокол № 4 від 24 грудня 2009)

Рецензент: Коляда Е.К., кандидат філологічних наук, доцент кафедри практики англійської мови Волинського національного університету імені Лесі Українки

Засєкін С.В., кандидат філологічних наук, доцент кафедри прикладної лінгвістики Волинського національного університету імені Лесі Українки

Крисанова Т.А. Основи ділового спілкування та переклад. Навчально-методична розробка. – Луцьк: Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2010. – 52 с.

Навчально-методична розробка призначена для студентів 5-го курсу факультету романо-германської філології освітньо-кваліфікаційного рівня «Магістр» та містить відомості про структуру залікового кредиту, тематичний план змістового модуля, критерії оцінювання знань студентів, обов'язкову та додаткову літературу. Навчально-методична розробка пропонує теми та завдання семінарських завдань, самостійної та індивідуальної роботи, а також дидактичні матеріали. Перевірити набуті знання з навчальної дисципліни допоможуть запропоновані в розробці питання для самоконтролю, питання для контролю, а також зразки тестових завдань.

ББК 81.432.1-7 р

О-75

© Крисанова Т.А., 2010
© Волинський національний університет імені Лесі Українки, 2010

ПЕРЕДМОВА

Розвиток міжнародних відносин сприяє поширенню інтересу до сучасних форм та засобів ділового спілкування. Необхідність вивчення проблем ділової комунікації обумовлена ростом міжкультурних зв'язків в сучасному світі, що приводить до інтенсифікації інформаційного обміну в сфері професійної діяльності. Ведення ділової комунікації вимагає певного рівня комунікативної компетенції, яка охоплює не тільки знання лексики й граматики, але й широкої гамми знань про особливості офіційно-ділового стилю, структурні характеристики, специфічні кліше та виразів та особливості їх перекладу.

Об'єктом курсу є ділове спілкування англійською мовою. Предметом - спільні та відмінні риси ділового спілкування англійською та українською мовами.

Мета курсу – навчання студентів усному й писемному діловому спілкуванню англійською мовою та особливостям перекладу англійського ділового мовлення.

Основними завданнями курсу є ознайомлення студентів із загальнотеоретичними питаннями ділового спілкування та перекладу; формування практичних навичок і вмінь, необхідних у спілкуванні з представниками інших культур; навчання написанню ділових листів і резюме англійською мовою; формування навичок літературного перекладу з української мови на англійську і з англійської на українську з дотриманням лексико-граматичних і стилістичних норм; формування високого рівня культури ділового спілкування.

Після опанування програми курсу “Основи ділового спілкування та переклад” студенти повинні знати:

- форми ділової комунікації; бар'єри міжкультурної комунікації та шляхи їх подолання; мовний етикет носіїв англійської мови; структурно-семантичні та прагматичні особливості англійського ділового листа; основні лексико-граматичні та стилістичні особливості перекладу ділових листів; види ділових листів; лексико-граматичні особливості телефонного ділового спілкування та ділових переговорів.

Після опанування програми курсу “Основи ділового спілкування та переклад” студенти повинні вміти:

- володіти навичками та прийомами ділового спілкування, розуміти його тактику та стратегію; укладати ділові папери з урахуванням їх характеру та комунікативної мети; володіти навичками адекватного перекладу ділових паперів з англійської мови на українську і з української на англійську; вести

ділові телефонні розмови та ділові переговори, вирішуючи при цьому певні комунікативні завдання.

Міжпредметні зв'язки курсу. Навчальна дисципліна має тісні зв'язки з такими курсами: „Основи наукових комунікацій англійською мовою”, „Лексико-граматичні аспекти перекладу”, „Основи риторики та комунікативної стратегії перекладача” „Стилістика англійської мови”, „Країнознавство”. Зв'язок курсу „Основи ділового спілкування та переклад” з стилістикою та граматикою англійської мови полягає в тому, що знання саме цих аспектів дозволить вірно та адекватно оформити діловий лист та передати необхідну інформацію іноземною мовою. Зв'язок курсу „Основи ділового спілкування та переклад” з країнознавством в тому, що при написанні ділових листів та веденні ділової бесіди необхідно враховувати реалії країни, мовою якої і ведеться спілкування. Для ефективного перекладу ділової документації необхідні знання технології перекладу та його основних правил, що підтверджує зв'язок цього курсу з навчальними дисциплінами „Лексико-граматичні аспекти перекладу”, та „Основи риторики та комунікативної стратегії перекладача”

ОПИС НАВЧАЛЬНОГО КУРСУ

Напрямок, спеціальність, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчального курсу
<p>Напрямок: <i>0305 – філологія</i></p> <p>Спеціальність: <i>8. 030502 – “Мова та література (англійська)”</i></p> <p>Освітньо-кваліфікаційний рівень: <i>магістр</i></p>	<p>Кількість кредитів, відповідних ECTS: <i>2</i></p> <p>Загальна кількість годин: <i>72</i></p> <p>Тип курсу: <i>професійна та практична підготовка</i></p> <p>Рік підготовки: <i>1</i></p> <p>Семестр: <i>9, 10</i></p> <p>Лекції: <i>10 годин</i></p> <p>Семінари/практичні: <i>12 годин</i></p> <p>Самостійна робота: <i>26 годин</i></p> <p>Індивідуальна робота: <i>24 годин</i></p> <p>Модулів: <i>2</i></p> <p>Змістових модулів: <i>1</i></p> <p>Вид контролю: <i>залік</i></p>

СТРУКТУРА ЗАЛІКОВОГО КРЕДИТУ

Курс „Основи ділового спілкування та переклад” складається з одного залікового кредиту, який оцінюється заліком. Складовими залікового кредиту є модулі, які відображають всі форми навчального навантаження студента: лекції, семінарські

заняття, самостійну та індивідуальну роботу. Кількість годин, відведених на них, розподіляється таким чином:

Тема	Кількість годин, відведених на:			
	Лекції	Семинарські заняття	Самостійну роботу	Індивідуальну роботу
Змістовий модуль І. Основи ділового спілкування та переклад				
Тема 1. Сутність і форми ділового спілкування	2	2	6	4
Тема 2. Ділове листування. Структура ділового листа. (порівняльний аспект)	2	2	4	6
Тема 3. Лексико-граматичні особливості перекладу англійського ділового листа.	2	2	6	4
Тема 4. Види ділових листів. Резюме.	2	4	6	6
Тема 5. Ділова розмова по телефону. Ділові переговори.	2	2	4	4
Разом	10	12	26	24

ТЕМАТИЧНИЙ ПЛАН ЗМІСТОВОГО МОДУЛЯ

ЛЕКЦІЇ

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Business communication, its types and forms.	2
2.	Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian.	2
3.	Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation.	2
4.	Types of business letters. Resume.	2
5.	Business telephoning. Negotiations.	2
	Разом	10

Тема 1. Business communication, its types and forms.

The notion of business communication. Forms of business communication. The main barriers (national (cultural) and interpersonal) to effective business communication. Communicative and stylistic characteristics of business communication. Business letters as the instrument of business communication.

Тема 2. Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian.

Structural and graphic form of English and Ukrainian business letters. The closed pattern of punctuation and the open pattern of punctuation. Semi-indented letter style and fully-blocked letters style. Business letter layout: the Letterhead, the Inside Address, the Date, the Salutation, the Body Text, the Complimentary Close, the Surname and the Signature. Other letter components (the Reference, the Attention Line, the Enclosures etc.). Common and different features of business letter layout in English and Ukrainian

Тема 3. Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation.

Business terminology. Lexical means which include terminological meaning in their semantic structure. Lexical means which combine terminological and non-terminological meaning. Clichés and word combinations used in business letters. Thematic groups of clichés. The specific use of pronouns. Syntactic constructions. The peculiarities of their translation. Common and different feature in business letter writing in English and Ukrainian.

Тема 4. Types of business letters. Resume.

Correspondence within the Trade. Inquiries and replies. Offers. Orders. Complaints and Adjustments. Letters of Payment. Their peculiar features. Correspondence outside the Trade. Formal invitations. Letters of congratulation and condolence. Their peculiar features. Letter of advertisement. Memorandum. The layout and the structure of the resume. Types of resume.

Тема 5. Business telephoning. Negotiations.

Business telephoning as a form of business communication. The structure of business telephoning, its main stages. The etiquette of business telephoning. The main difficulties of communication over the telephone. The features of formal and informal conversations. Negotiations. The organization of negotiations. Styles of negotiations. The most common approaches to negotiations: positional bargaining and interest-based bargaining. The main steps in (international) negotiations.

ТЕМИ СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТЬ

№ з/п	Тема	Кількість годин
1.	Business communication, its types and forms.	2
2.	Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian.	2
3.	Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation.	2
4.	Types of business letters. Correspondence	2

	within the Trade in English and Ukrainian.	
5.	Types of business letters. Correspondence outside the Trade in English and Ukrainian. Resume.	2
6.	Business telephoning. Negotiations.	2
	Разом	12

Семинар № 1

Business communication, its types and forms.

1. The notion of business communication. Types and forms of business communication.
2. The main barriers to effective business communication.
3. Business letters as the instrument of business communication. The main features of business writing style.

Рекомендована література

1. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
2. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2000. – 320с.
3. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. – СПб: Питер, 2001. – 688с.
4. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посібник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
5. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: «Кондор». – 2003. – 218 с.
6. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
7. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. – К.: «Академвидав», 2004. – 280 с.
8. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Вікар, 2002. – 223 с.
9. Buerkel-Rothfuss, Nancy. Communication. Competencies and Contexts. – New York: Random House, 1985. – 385 p.
10. Himstreet, William C., Baty, Wayne Murlin. Business Communications. Principles and Methods. – Boston: PWS-KENT Publishing Co., 1987. – 629p

Семинар №2

Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian.

1. Structural and graphic form of English and Ukrainian business letters.

2. Business letter layout in English and Ukrainian.
 - a) the Letterhead. The Inside Address.
 - b) the Date. The Salutation.
 - c) the Body Text.
 - d) the Complimentary Close. The Surname and the Signature.
 - e) other Components of the letter (the Reference, the Attention Line, the Enclosures etc.).

Рекомендована література

1. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления. М.: Омега-Л, 2006. – 112 с.
2. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352 с.
3. Дубинка С.А., Пихлак А.И. Деловая корреспонденция на английском языке. - Мн.: Наука и техника, 1989. – 296 с.
4. Мелех И.Я. Как писать письма на английском языке: Справ.-учеб. пособие. М.: Астрель, 2001. – 112 с.
5. Назарова Т.Б. Английский язык делового общения: Курс лекций и практикум: Учеб. пособие. – М.: ООО «Изд-во Астрель», ООО «Изд-во АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004. – 272 с.
6. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посібник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
7. Слепович В.С. Деловой английский. Business communication. – Мн.: «ТетраСистемс», 2001. – 256 с.
8. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence. - Oxford, Oxford University Press, 1992. – 295 p.
9. Business Correspondence: Навч. Посібник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 36 с.

Семінар № 3

Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation.

1. Business terminology.
2. Clichés and word combinations used in business letters.
3. The specific use of pronouns.
4. Syntactic constructions. The peculiarities of their translation.
5. Common and different feature in business letter writing in English and Ukrainian.

Рекомендована література

1. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352 с.
2. Гуринович В.В. Деловая переписка на английском языке: Учеб.-справ. пособие. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2007. – 256 с.
3. Дубенко О.Ю. Порівняльна стилістика англійської та української мов. – Вінниця: Нова Книга, 2005. - 224 с.
4. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2002. - 448 с.
5. Израилевич Е.Е. Деловая корреспонденция на английском языке. – М.: ЮНВЕС, Иностран. яз., 2001. – 496 с.
6. Комиссаров В.Н. Теория перевода (лингвистические аспекты).- М.: Высшая школа, 1990. – 253 с.
7. Мацько Л.І. та ін. Стилiстика української мови. – К.: Вища шк., 2003. – 462 с.
8. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посiбник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
9. Пономарів О.Д. Стилiстика сучасної української мови. - К., 1992.- 215с.
10. Слепович В.С. Настольная книга переводчика с русского языка на английский = Russian – English Translation Handbook. - Мн.: ТетраСистемс, 2005. – 304 с.
11. Слепович В.С. Деловой английский. Business communication. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 256 с.
12. Galperin I.R. Stylistics. – Moscow: Higher School, 1977. – 384 p.

Семінар № 4

Types of business letters. Correspondence within the Trade in English and Ukrainian.

1. Inquiries and replies.
2. Offers. Orders.
3. Complaints and Adjustments.
4. Letters of Payment. Their peculiar features.

Рекомендована література

1. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник. – К.: «Логос», 1999. – 352 с.
2. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352 с. Дубинка С.А., Пихлак А.И. Деловая корреспонденция на английском языке. - Мн.: Наука и техника, 1989. – 296 с.

3. Гуринович В.В. Деловая переписка на английском языке: Учеб.-справ. пособие. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2007. – 256 с.
4. Давиденко Л., Гриненко І. Письмові завдання з англійської мови. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2000. – 112 с.
5. Израилевич Е.Е. Деловая корреспонденция на английском языке. – М.: ЮНВЕС, Иностр. яз., 2001. – 496 с.
6. Настольная книга секретаря-референта. Контракты, деловая корреспонденция, документация на английском и русском языках. – М.: «Узд-во Менеджер», 2000. – 240 с.
7. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посібник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
8. Письменна О.О. Англійська мова для працевлаштування. – К.: Абрис, 2003. – 80 с.
9. Business Correspondence: Навч. посібник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 36 с.
10. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence. - Oxford, Oxford University Press, 1992. – 295 p.

Семінар № 5

Types of business letters. Correspondence outside the Trade in English and Ukrainian.

Resume.

1. Formal invitations.
2. Letters of congratulation and condolence. Their peculiar features.
3. Letter of advertisement.
4. Memorandum.
5. The layout and the structure of the resume. Types of resume.

Рекомендована література

1. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352 с. Дубинка С.А., Пихлак А.И. Деловая корреспонденция на английском языке. - Мн.: Наука и техника, 1989. – 296 с.
2. Гуринович В.В. Деловая переписка на английском языке: Учеб.-справ. пособие. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2007. – 256 с.
3. Давиденко Л., Гриненко І. Письмові завдання з англійської мови. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2000. – 112 с.
4. Израилевич Е.Е. Деловая корреспонденция на английском языке. – М.: ЮНВЕС, Иностр. яз., 2001. – 496 с.

5. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посібник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
6. Письменна О.О. Англійська мова для працевлаштування. – К.: Абрис, 2003. – 80 с.
7. Business Correspondence: Навч. посібник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 36 с.
8. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence. - Oxford, Oxford University Press, 1992. – 295 p.

Семінар № 6

Business telephoning. Negotiations.

1. Business telephoning as a form of business communication. The peculiarities of business telephoning.
2. The structure of business telephoning, its main stages.
3. The main difficulties of business communication over the telephone. The features of formal and informal conversations.
4. The organization of negotiations. Styles and forms of negotiations.

Рекомендована література

1. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник. – К.: «Логос», 1999. – 352 с.
2. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Іщенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
3. Коноваленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 224 с.
4. Кнодель Л.В. Англійська мова у практичному спілкуванні: Посібник. – К.: Вид-во ПАЛИВОДА А.В., 2007. – 164 с.
5. Мелех И.Я., Шелкова Т.,Г. Как говорить по телефону по-английски: Справ.-учеб. пособие. – М.: ООО «Изд-во Астрель», ООО «Изд-во АСТ», 2001. – 224с.
6. Назарова Т.Б. Английский язык делового общения: Курс лекций и практикум: Учеб. пособие. – М.: ООО «Изд-во Астрель», ООО «Изд-во АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004. – 272 с.
7. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: «Кондор». – 2003. – 218 с.
8. Сайпрес Л. Практика делового общения: Путеводитель по миру делового английского. – М.: Рольф, 2001. – 336 с.

9. Слепович В.С. Деловой английский. Business communication. – Мн.: «ТетраСистемс», 2001. – 256 с.
10. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. – К.: «Академвидав», 2004. – 280с.
11. Шелкова Т.Г., Мелех И.Я. Как вести беседу по телефону. Практическое пособие по разговорному английскому языку: Учебное пособие. – М.: Высш. шк., 1989. – 96 с.
12. Oleksiyenko L. Structural and communicative organization of business telephone talks // The Ukrainian Society for the Study of English. – 2000. - # 1. – P. 63-65.

САМОСТІЙНА РОБОТА

Метою самостійної роботи студентів є розширення знань про лексичний та стилістичний склад мови, узагальнення та закріплення теоретичних знань, навчання зв'язного монологічного мовлення, збагачення лексики студентів новими термінами. Самостійна робота студентів передбачає вивчення учбової та наукової літератури по запропонованим проблемам, підготовку повідомлень, виконання практичних завдань.

Для виконання самостійної роботи студенту пропонуються такі завдання у межах змістового модуля:

№ з/п	Тема та питання для контролю	Кількість годин
1.	Business communication, its types and forms. 1. Forms of communication. Non-verbal communication. 2. Ways to overcome barriers to effective business communication.	6
2.	Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian. 1. Envelope Layout in English and Ukrainian. 2. Forms of Address in English and Ukrainian: a) addressing a man; b) addressing a/an (unmarried, married) woman; c) addressing couples.	4
3.	Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation. 1. Differences between British and American Business Terminology.	6

4.	Types of business letters. Resume. 1. The notion of a fax. The main features of a fax. Abbreviations used in a fax. 2. Structural and semantic peculiarities of e-mail.	6
5.	Business telephoning. Negotiations. 1. The main features of Ukrainian business telephoning and negotiations.	4
	Разом	26

Форма звітності: студент готує відповіді на наведені вище питання у письмовій формі і доповідає на семінарських заняттях.

ІНДИВІДУАЛЬНА РОБОТА

Індивідуальні завдання мають питому частку в підсумковій оцінці із залікового кредиту й відображають індивідуальну роботу студента.

Основною метою цього виду діяльності є формування комунікативної компетенції студента. До завдань можна віднести: збагачення словникового запасу студента, розвиток навичок правильного структурного оформлення усного та писемного мовлення, виховання позитивного ставлення до культурних традицій і духовності англомовного світу.

Тема 1. Business communication, its types and forms. (4 год)

Завдання для опрацювання: 1) describe your stereotype about any nation; 2) analyze the given letters, choose the most appropriate form. Comment on your choice.

Тема 2. Business correspondence. Business letter structure in English and Ukrainian.

(6 год)

Завдання для опрацювання: 1) analyze the given English and Ukrainian business letters according to their structural and graphic form. Find common and different features; 2) write down a business letter and analyze its structure.

Тема 3. Lexico-grammatical peculiarities of English business letters in original and translation.

(4 год)

Завдання для опрацювання: 1) select two business documents (English/Ukrainian). Revise them and identify the differences in the vocabulary, phrasing and punctuation; 2) make up a list of abbreviations used in modern English business letters and give their Ukrainian equivalents; 3) translate given English business letter into Ukrainian.

Тема 4. Types of business letters. Resume. (6 год)

Завдання для опрацювання: 1) analyze and translate the given sample of a business letter. Comment on its structure. Define its type; 2) write down your own resume and define the type of it; 3) compose a letter of offer using special cliches and expressions.

Тема 5. Business telephoning. Negotiations. (4 год)

Завдання для опрацювання: 1) make up a list of words and word-combinations used in business telephone conversations; 2) give the example of business talks; 3) make an appointment by phone; 4) reserve a room at a hotel by phone.

Форма звітності та вимоги до виконання

Індивідуальні завдання виконуються студентом на основі знань, умінь та навичок, одержаних під час лекційних і семінарських занять і охоплюють зміст навчального курсу в цілому.

Індивідуальні завдання виконуються студентом у письмовій формі у позааудиторний час і перевіряються провідним викладачем за розкладом консультативних та індивідуальних занять викладачів кафедри практики англійської мови. Якщо студент не справився із виконанням завдання у встановлений провідним викладачем строк, він повинен перездати індивідуальну роботу.

ОЦІНЮВАННЯ

При вивченні курсу студент виконує такі види робіт: вивчення лекційного матеріалу, опрацювання додаткового теоретичного матеріалу, опрацювання матеріалу на семінарах, виконання завдань для самостійної роботи, індивідуальних завдань і написання підсумкового модульного тесту. Навчальний курс складається з одного залікового кредиту, який закінчується заліком. Сумарна кількість балів, яку студент отримує при засвоєнні змістового модуля за 100-бальною шкалою, визначає його підсумкову оцінку, яка відповідає: зараховано, не зараховано з можливістю повторного складання. Переведення оцінки в шкалу ECTS та національну шкалу здійснюється за схемою:

Оцінка в балах	Оцінка за національною шкалою		Оцінка за шкалою ECTS	
			Оцінка	Пояснення
90-100	Відмінно	зараховано	A	відмінне виконання
82-89	Добре		B	вище середнього рівня
75-81			C	загалом хороша робота
67-74			D	непогано
60-66	Задовільно		E	виконання відповідає мінімальним критеріям
0-59	Незадовільно	не зараховано	FX	необхідне перескладання

Поточне оцінювання, яке має на меті перевірку рівня знань студента, здійснюється викладачем протягом двох семестрів на семінарських та індивідуальних заняттях в межах змістового модуля.

Система нарахування балів

1. Робота на семінарському занятті студента оцінюється за 5-ти бальною шкалою. Максимальна кількість балів у межах навчального курсу – 25.
2. Виконання студентом усіх індивідуальних завдань до однієї теми оцінюється в 2 бали. Максимальна кількість балів у межах навчального курсу – 10 балів.
3. Виконання студентом самостійної роботи до однієї теми оцінюється в 1 бал. Максимальна кількість балів у межах навчального курсу – 5 балів.
4. Написання підсумкового модульного тесту – 60 балів. Підсумковий модульний тест включає теоретичні питання та практичну частину.

РОЗПОДІЛ БАЛІВ

Робота на семінарах	Самостійна робота	Індивідуальна робота	Модульний контроль	Разом
25	5	10	60	100

КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ЗНАТЬ СТУДЕНТА НА СЕМІНАРСЬКИХ ЗАНЯТТЯХ

Бали	Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студента
1	Студент може розрізнити об'єкт вивчення, відтворити деякі елементи матеріалу.
2	Студент фрагментарно відтворює незначну частину навчального матеріалу, має нечіткі уявлення про об'єкт вивчення. Студент відтворює менше половини навчального матеріалу.
3	Студент знає близько половини навчального матеріалу, здатний відтворити його відповідно до тексту підручника (лекції) або пояснення викладача, повторити за зразком певну операцію. Студент розуміє основний навчальний матеріал, здатний з помилками й неточностями дати визначення понять, сформулювати правило.
4	Студент виявляє знання і розуміння основних положень навчального матеріалу. Відповідь його правильна, але недостатньо осмислена. З допомогою викладача студент здатний аналізувати, порівнювати, робити висновки. Студент розуміє основоположні теорії і факти, уміє наводити окремі власні приклади на підтвердження певних думок, застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, частково контролює власні навчальні дії.
5	Студент володіє глибокими і міцними знаннями, здатний використовувати їх у нестандартних ситуаціях. Самостійно визначає окремі цілі власної навчальної діяльності, критично оцінює окремі нові факти, явища, ідеї. Він правильно застосовує вивчений матеріал у стандартних ситуаціях, уміє аналізувати, встановлювати найсуттєвіші зв'язки і залежності між явищами, фактами, робити висновки, загалом контролює власну діяльність. Відповідь повна, логічна, обґрунтована. Студент вільно володіє спеціальною термінологією, грамотно ілюструє відповідь прикладами, уміє комплексно

застосовувати знання з інших дисциплін для вирішення практичних завдань

**КРИТЕРІЇ ОЦІНЮВАННЯ ІНДИВІДУАЛЬНОЇ ТА САМОСТІЙНОЇ РОБОТИ
СТУДЕНТА**

Бали	Загальні критерії оцінювання навчальних досягнень студента
1	Студент виявляє знання і розуміння основних положень навчального матеріалу. Відповідь його правильна, але з деякими неточностями. З допомогою викладача здатний аналізувати, порівнювати і робити висновки.
2	Знання студента є достатньо повними, він вміє аналізувати, робити висновки. Відповідь його повна, логічна, обґрунтована. Студент володіє узагальненими знаннями з предмета, може обґрунтувати свої судження, застосувати знання на практиці, привести необхідні приклади.

ПИТАННЯ ДЛЯ САМОКОНТРОЛЮ

1. What are the main peculiar features of business communication?
2. What barriers to effective business communication can you distinguish?
3. How can a notion “business letter” be defined?
4. How should your letters sound?
5. What are stylistic peculiarities of business letters?
6. What are linguistic peculiarities of business letters?
7. What are communicative peculiarities of business letters?
8. How should a business letter be structurally organized?
9. What are the peculiar features of patterns of punctuations used in business letters?
10. What are the peculiar features of business letter styles?
11. What is the message as one of the important element of the business letter?
12. What is the method for writing any letter?
13. How can you organize the information of your letter?
14. What is the form of a complimentary close if the letter starts with the salutation “Dear Mr Brown”?
15. Point out the difference between business letter layout in English and Ukrainian.
16. What are the components of the semantic structure of a business letter?
17. What role do abbreviations play in business letter writing?
18. What are the ways of translating English syntactic constructions used in business letters?
19. What are common and different features used in business letter writing in English and Ukrainian?
20. What purpose does a resume serve?

21. If you had little or no experience, which resume would probably be better: a) chronological or b) functional?
22. What is the communicative aim of business letters within the trade?
23. What is the difference between business and informal telephone talk?
24. How to make a business call to people you do not know?
25. What are the most frequent techniques of negotiations?

ПИТАННЯ ДЛЯ ПІДСУМКОВОГО КОНТРОЛЮ

1. The notion of business communication.
2. The main barriers to effective business communication.
3. Forms of communication.
4. Business letters as the instrument of business communication.
5. The main features of writing style: style, layout, physical aspect of the letter.
6. Structural and graphic form of English and Ukrainian business letters.
7. Business letter layout in English and Ukrainian.
8. Business terminology.
9. Clichés and word combinations used in business letters.
10. The specific use of pronouns.
11. Syntactic constructions. The peculiarities of their translation.
12. Types of business letters in English and Ukrainian.
13. Inquiries and replies.
14. Offers. Orders.
15. Complaints and Adjustments.
16. Letters of Payment. Their peculiar features.
17. Formal invitations.
18. Letters of congratulation and condolence. Their peculiar features.
19. Letter of advertisement. Memorandum.
20. The layout and the structure of the resume. Types of resumes.
21. Business telephoning. The features of formal and informal conversations.
22. The organization of negotiations.
23. Differences between English and Ukrainian Business Terminology

ЗРАЗКИ ТЕСТОВИХ ЗАВДАНЬ

Task 1. Continue the following definitions

A business letter is - _____.

Communication is the process - _____.

Semi-indented Letter Style is characterized by - _____.

Open Pattern of Punctuation is characterized by - _____.

The main features of effective negotiations are - _____.

The structure of the telephone conversation includes - _____.

Task 2. Put the following parts of a business letter into the right order

- 1) Salutation 2) Body Text 3) Letterhead 4) Complimentary Close
5) Inside Name and Address 6) Date 7) Surname and Signature

Task 3. Find the odd variant out

Barriers to effective communication include: 1) behavior 2) etiquette standards

3) stereotypes 4) barriers of perception 5) barriers of cooperation.

Linguists distinguish such pattern of punctuation: 1) the open pattern of punctuation 2) the closed pattern of punctuation 3) the blocked pattern of punctuation .

Linguists distinguish such business letter styles: 1) Semi - indented Letter Style 2) Fully - blocked Letter Style 3) Fully-indented Letter Style.

Task 4. Match the words or word combinations with the equivalent

- | | |
|------------------------------------|---|
| 1) a.a.r | 1) проти всіх ризиків 2) поточний рахунок
3) сума |
| 2) B/L | 1) коносамент 2) чек 3) кредитне авізо |
| 3) O/o | 1) за дорученням 2) поштовий грошовий переказ
3) документи за готівковий розрахунок |
| 4) offer | 1) пропозиція 2) запит 3) замовлення |
| 5) accident insurance | 1) страхування від нещасних випадків
2) протипожежне страхування
3) страхування проти всіх ризиків |
| 6) Modern Machine Tool Corporation | 1) Модерн Машин Тул Корпорейшн
2) Корпорація сучасного машинобудування
3) Корпорація „Модерн Машин Тул” |
| 7) free on board | 1) франко-борт
2) товар, який перевозиться
3) франко у борта корабля |

Task 4. Find the right variant of translation

1)carrier	1) вантажовідправник
2)consignee	2) поставки найкращих
3)consignor	матеріалів
4) top quality products	3) перевізник
5)best supplies	4) товари найвищої якості;
6) brand leader	5) вантажоодержувач
	6) товар, який користується
	найбільшим попитом

Task 5. Find the correct parts of two business letters and put them into the right order

1)

BARNLEY'S BANK Ltd

Chairman: B.Davenport F.I.D. Telephone. (0222)825316
 Directors: B.R Lewin VC, D.F.C. Telex: 841132
 A.L. Brodwin A.I.C. Fax:(0222)613625
 N.CHARDIS

Head Office:
 Queens Building
 Cathays Park
 Reg. No: Cardiff 3516614

Card

Mr P. Ellison
 Ellison & Co. Ltd.
 Bridgend Road Bridgend IF313DF

19 November 1999

2) **Cray Electronics Company Limited**

36 Dover Street, London W1X 3RB

Telephone: 0716291133

FAX: 0714950022

OurRef:BS/MB

20th October 2004

H. Geneen.
 105 Packard Road
 Thamesbank
 London NW 22 5HX

3)

Dear Mr Ellison,

I am sorry to inform you that we will not be able to offer the credit you asked for in your letter of 14 November.

You have had an overdraft in the past year which partly influenced our decision, but there is also a credit squeeze at present which has particularly affected loans to the service sector of

the economy. I sympathize with you when you say that you have been offered a rare opportunity to expand your business if you can secure the £5,000 additional capital. With regard to this, may I suggest that if there are no other possibilities for you to raise the money, perhaps you could approach a Finance Corporation who might be willing to help.

4)

I am sorry that we have to disappoint you in this matter, and hope that we may be of more help in the future.

Yours sincerely,

I. Evans

Manager

5)

Dear Sir,

Thank you for your letter of the 14th October 2004, in which you requested a brochure on our latest stereo cassette/radio Model ECR/10.

We do not supply brochures ourselves, as this can be done more cheaply and conveniently by our distributors. We have looked at our list of distributors; and find that the nearest to your address is Scott's of 123 High Street, Thamesbank. You may know it.

They stock copies of the brochure you require, and they will give you a copy on demand, free of charge.

We trust that they can be of assistance.

6)

Yours faithfully

M.R. Collins

Sales Department

Cray Electronics Co. Ltd.

Task 6. The following letters contain mistakes in layout, style, sentence construction, spelling, content .Rewrite and improve them.

1)

Mr. David Hicks
27 Brownlee Road
Catford
London SE6 4PH
29 February 1999

Dear Mr. Hicks

Thank you for your letter of 20 February with your check.

I am afraid but your check is wrong. In fact the date is 20 February 1999 and we can not cash it. Enclosed I send you it so you can change the date.

About the book that you have asked, I am terribly sorry that you must wait for one month. It is reprinting now and we shall send you ready. The exact title of this book is «The Golden Horses of San Marco».

I hope to receive your correct check as soon as possible.

Thanks.

Yours faithfully

Anne Meroni.

2)

Brian Davis

Brown Secretarial College

13 Avebury Lane, Inskip

LANCS PL4 2 EB

Lancs. 23th March, 1999

Dear Mr. Spencer

Referring to your letter of 15th March, I am very happy to give Alison Bennett a reference for the job as secretary.

She is a quick typist, a good shorthand-writer, she is intelligent, very careful and also efficient in her work.

I can certainly recommend her for your job. Yours sincerely

(Brian Davis)

Principal

Task 7. How would you write the receiver's address, the salutation and the close in the following situations?

1. You are writing to the Chief Training Officer of a company called Newmark and Grayson Chemicals. They are based at 30-32, Dunmow Lane, London Ec11.
2. You are writing to Ann Baines, who works in the Accounts Department of a company called Taylor and Johnson. Their offices are at 76 Davies Street, Liverpool8.
3. You are writing to Peter Andrews, the Marketing Manager of Drew and Aabel, who have their headquarters in Tonbridge, Kent at 22 Main Street. You have worked closely with Peter Andrews before and know him well.

РЕКОМЕНДОВАНА ЛІТЕРАТУРА

Обов'язкова література

1. Арнольд И.В. Стилистика современного английского языка (стилистика декодирования). – М., Просвещение, 1990. – 300 с.
2. Бутенко Н.Ю. Комунікативні процеси у навчанні: Підручник. – К.: КНЕУ, 2004. – 383с.
3. Васильева Л. Деловая переписка на английском языке. – М.: Айрис-пресс, 2004. – 352с.
4. Глушик С.В. та ін. Сучасні ділові папери: Навч. посібник / С.В.Глушик, О.В.Дияк, С.В.Шевчук. – К.: А.С.К., 1998. – 174 с.
5. Дубинка С.А., Пихлак А.И. Деловая корреспонденция на английском языке. - Мн.: Наука и техника, 1989. – 296 с.
6. Дубенко О.Ю. Порівняльна стилістика англійської та української мов. – Вінниця: Нова Книга, 2005. - 224 с.
7. Зубков М. Сучасна українська ділова мова. – Х.: Торсінг, 2002. - 448с.
8. Израилевич Е.Е. Деловая корреспонденция на английском языке. – М.: ЮНВЕС, Иностр. яз., 2001. – 496 с.
9. Комиссаров В.Н. Теория перевода (лингвистические аспекты).- М.: Высшая школа, 1990. – 253 с.
10. Мацько Л.І. та ін. Стилiстика української мови. – К.: Вища шк., 2003. – 462 с.
11. Мелех И.Я. Как писать письма на английском языке: Справ.-учеб. пособие. М.: Астрель, 2001. – 112 с.
12. Мелех И.Я., Шелкова Т.,Г. Как говорить по телефону по-английски: Справ.-учеб. пособие. – М.: ООО «Изд-во Астрель», ООО «Изд-во АСТ», 2001. – 224с.
13. Особливості ділового письма англійською мовою: Практичний посібник (Business writing specifics: Practical manual) /Укладачі Л.В.Федоряченко, О.В.Куровська. – К.: Товариство «Знання», КОО, 1998. – 114 с.
14. Пономарів О.Д. Стилiстика сучасної української мови. - К., 1992.- 215с.
15. Слепович В.С. Деловой английский. Business communication. – Мн.: ТетраСистемс, 2001. – 256 с.
16. Хміль Ф.І. Ділове спілкування: Навч. посіб. – К.: Академвидав, 2004. – 280с.
17. Ashley A. A Handbook of Commercial Correspondence. - Oxford, Oxford University Press, 1992. – 295 p.

18. Business Correspondence: Навч. Посібник. – Тернопіль: Навчальна книга – Богдан, 2004. – 36 с.

19. Galperin I.R. Stylistics. – Moscow: Higher School, 1977. – 384 p.

Додаткова література

1. Анодина Н.Н. Деловое письмо: методика составления и правила оформления. М.: Омега-Л, 2006. – 112 с.
2. Богацкий И.С., Дюканова Н.М. Бизнес-курс английского языка. Словарь-справочник. – К.: «Логос», 1999. – 352 с.
3. Бороздина Г.В. Психология делового общения: Учебное пособие. – М.: ИНФРА-М, 2000. – 224 с.
4. Гриценко Т.Б., Гриценко С.П., Ищенко Т.Д., Мельничук Т.Ф., Чуприк Н.В., Анохіна Л.П. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Центр учбової літератури, 2007. – 344 с.
5. Гуринович В.В. Деловая переписка на английском языке: Учеб.-справ. пособие. – М.: АСТ, Мн.: Харвест, 2007. – 256 с.
6. Давиденко Л., Гриненко І. Письмові завдання з англійської мови. – Тернопіль: Підручники і посібники, 2000. – 112 с.
7. Кнодель Л.В. Англійська мова у практичному спілкуванні: Посібник. – К.: Вид-во ПАЛИВОДА А.В., 2007. – 164 с.
8. Котий Г.А., Гюльмисаров В.Р. Деловые письма на английском языке. – М., 1999. – 192 с.
9. Коноваленко М.Ю. Обман в деловом общении. Методы диагностики. – Ростов н/Д: Феникс, 2005. – 224 с.
10. Кузин Ф.А. Культура делового общения: Практическое пособие. – М.: Ось-89, 2000. – 320 с.
11. Лукьянова Н.А. Настольная книга бизнесмена. (Курс английского языка по коммерческой деятельности и формам деловой коммуникации): Учеб. пособие. – М.: ГИС, 1998. – 576 с.
12. Лэйхифф Дж.М., Пенроуз Дж.М. Бизнес-коммуникации. – Спб: Питер, 2001. – 688с.
13. Настольная книга секретаря-референта. Контракты, деловая корреспонденция, документация на английском и русском языках. – М.: «Узд-во Менеджер», 2000. – 240 с.
14. Назарова Т.Б. Английский язык делового общения: Курс лекций и практикум: Учеб. пособие. – М.: ООО «Изд-во Астрель», ООО «Изд-во АСТ»: ООО «Транзиткнига», 2004. – 272 с.

15. Осовська Г.В. Комунікації в менеджменті: Курс лекцій. – К.: «Кондор». – 2003. – 218 с.
16. Пронников В.А., Ладанов И.Д. Язык мимики и жестов. – М.: СТЕЛС, 2001. – 212 с.
17. Радевич-Винницький Я. Етикет і культура спілкування: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 291 с.
18. Разинкина Н.М. Функциональная стилистика английского языка. – М.: Высшая школа, 1989. – 350 с.
19. Рибалка С.В. Мова міміки, поглядів, жестів. – Донецьк: ТОВ ВКФ «БАО», 2006. – 224 с.
20. Сайпрес Л. Практика делового общения: Путеводитель по миру делового английского. – М.: Рольф, 2001. – 336 с.
21. Селсдон Э. Как писать письма по-английски. - М.: Астрель; АСТ, 2004. – 239 с.
22. Слепович В.С. Настольная книга переводчика с русского языка на английский = Russian – English Translation Handbook. - Мн.: ТетраСистемс, 2005. – 304 с.
23. Словенко И.С. Деловая переписка на английском языке: Практ. пособие. - М., 1999. – 39 с.
24. Тимошенко Н.Л. Корпоративна культура: діловий етикет: Навч. посіб. – К.: Знання, 2006. – 391 с.
25. Токарська А.С. Ділова українська мова. – Львів, 1995. – 234 с.
26. Цибуля Н.Б. Повседневное деловое общение на английском. – М.: Ин. язык, 2001. – 352 с.
27. Чмут Т.К., Чайка Г.Л. Етика ділового спілкування: Навч. посіб. – К.: Вікар, 2002. – 223 с.
28. Шамхалова Н.А. Сучасна ділова англійська мова: Навч. посібник. – К.: КНЕУ, 2000. – 164с.
29. Шевчук С.В. Ділове мовлення: Методичні рекомендації й зразки ділових паперів. – К.: КДПІ, 1993. – 384 с.
30. Яхонтова Т.В. Основи англійської мови наукового письма: Навч. посібник. – Львів: ПАІС, 2003. – 220 с.
31. Buerkel-Rothfuss, Nancy. Communication. Competencies and Contexts. – New York: Random House, 1985. – 385 p.
32. Himstreet, William C., Baty, Wayne Murlin. Business Communications. Principles and Methods. – Boston: PWS-KENT Publishing Co., 1987. – 629 p.
33. Oleksiyenko L. Structural and communicative organization of business telephone talks // The Ukrainian Society for the Study of English. – 2000. - # 1. – P. 63-65.

До теми 1

№1

Dear Mr Arrand,

Thank you for your enquiry of 5 November.

We have enclosed our winter catalogue and price-list giving details of c.i.f. London prices, discounts and delivery dates.

Though you will see we offer a wide selection of watches, may we draw your attention to pp. 23–28, and pp. 31–36 in our catalogue which we think might suit the market you are dealing with? And on page 25 you will notice our latest designs in pendant watches which are becoming fashionable for both men and women.

As you are probably aware, all our products are fully guaranteed and backed by our world-wide reputation.

If there is any further information you require, please contact us. Meanwhile, we look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

Dear Mr Arrand,

Thank you very much for your enquiry of 5 November which we received today. We often receive enquiries from large stores and always welcome them, particularly at this time of the year when we know that you will be stocking for Christmas.

We have enclosed our winter catalogue and are sure you will be extremely impressed by the wide range of watches that we stock. You will see that they range from the traditional to the latest in quartz movements and include ranges for men, women, and children, with prices that should suit all your customers, from models costing only a few pounds to those in the upper-market bracket priced at several hundred pounds. But whether you buy a cheaper or more expensive model we guarantee all merchandise for two years with a full service.

Enclosed you will also find our price-list giving full details on c.i.f. prices to London and explaining our discounts which we think you will find very generous and which we hope you will take full advantage of.

We are always available to offer you further information about our products and can promise you personal attention whenever you require it. This service is given to all our customers throughout the world, and as you probably know, we deal with countries from the Far East to Europe and Latin America, and this fact alone bears out our reputation which has been established for more than a hundred years and has made our motto a household world – Time for Everyone.

Once again may we thank you for your enquiry and say that we look forward to hearing from you in the near future?

Yours sincerely,

Dear Sir,

Thank you for your enquiry. We have a wide selection of watches which we are sure you will like. We will be sending a catalogue soon.

Yours faithfully,

До теми 2

№2

Homemakers Ltd.

10 Victoria Street, London EC4V6BS

Telephone: (0222)49721

Superbuys Ltd.,
12 Wolverton Road,
London SW16 8DN,

5 September, 2004

Dear Sirs,

We think you will be interested in our leather handbags which are offered at various prices and in variety of colours. The high quality of our products is well known and universally acknowledged. We are certain that a trial order would convince you that, at the prices quoted, the goods we are offering are excellent value for money.

From all list prices we allow a trade discount of 20% and a further special discount of 5% on all orders received on or before 31-st October. Under pressure of rising costs we shall not find it possible to extend these favourable terms beyond that date, so why not take advantage of them now and send us an immediate order.

We are offering you goods of very high quality on unusually generous terms and would welcome the opportunity to serve you.

Yours faithfully,

Louise L. Hay

Sales Manager

Cray Electronics Company Limited

36 Dover Street, London W1X 3RB

Telephone: 0716291133

FAX: 0714950022

OurRef:BS/MB

20th October 2004

H. Geneen
105 Packard Road
Thamesbank
London NW 22 5HX

Dear Sir

Thank you for your letter of the 14th October 2004, in which you requested a brochure on our latest stereo cassette/radio Model ECR/10.

We do not supply brochures ourselves, as this can be done more cheaply and conveniently by our distributors. We have looked at our list of distributors; and find that the nearest to your address is Scott's of 123 High Street, Thamesbank. You may know it.

They stock copies of the brochure you require, and they will give you a copy on demand, free of charge.

We trust that they can be of assistance.

Yours faithfully

M.R. Collins
Sales Department
Cray Electronics Co. Ltd.



ФЕДЕРАЦІЯ РОБОТОДАВЦІВ УКРАЇНИ

ВОЛИНСЬКЕ ОБЛАСНЕ ОБ'ЄДНАННЯ ОРГАНІЗАЦІЙ РОБОТОДАВЦІВ

43021, Волинська обл., м. Луцьк, вул. Словацького, 30, тел/факс (0332)72-28-29, 72-28-19
Розрахунковий рахунок № 26001263098001 у ВГРУ "Приватбанк" м. Луцька
МФО 303440, код ЗКПО 26120374 E-mail: pracedav@lt.ukrtel.net

№ 123 від 19.08.06

Підприсмцю Ліцевичу В.Г.

Шановний Вадиме Григоровичу!

Доводимо до Вашого відома, що у зв'язку з потребою у розширенні площі орендованих приміщень для спільного розміщення працівників виконавчої дирекції Волинського обласного об'єднання організацій роботодавців, виконавчих директорів окремих обласних організацій роботодавців і м.Луцька та редакційної колегії обласної газети „Роботодавець і підприємець Волині”, керівництвом Об'єднання в даний час вивчаються варіанти щодо зміни місцезнаходження Організації роботодавців, яке б відповідало вищезазначеним вимогам.

Зважаючи на такі обставини, керівництвом Об'єднання прийнято рішення щодо припинення з 1 жовтня 2006 року дії договору від 5 липня 2006 року № 13 на оренду приміщень загальною площею 49,2 кв.м (кімнати №№ 7, 11).

Просимо врахувати.

З повагою

Виконавчий директор

А.Л.Сахацький

Highly formal	<i>Respectfully yours</i> <i>Respectfully</i> <i>Very respectfully</i>
Formal	<i>Very truly yours</i> <i>Yours very truly</i> <i>Yours truly</i> <i>Faithfully yours</i> <i>Yours faithfully</i>
Neutral and polite	<i>Most sincerely</i> <i>Very sincerely (yours)</i> <i>Yours sincerely</i> <i>Sincerely</i>
Informal	<i>Most cordially</i> <i>Yours cordially</i> <i>Cordially yours</i>
Friendly	<i>As ever</i> <i>Best wishes</i> <i>Best regards</i> <i>Kindest regards</i> <i>Regards</i>
Highly formal	<i>Залишаюсь з повагою</i> <i>З глибокою повагою і шаную</i> <i>Щиро відданий Вам</i>
Formal	<i>З великою повагою</i> <i>З вдячністю і повагою</i> <i>З пошаною</i> <i>З повагою</i> <i>З щиросердним привітом</i>
Neutral and polite	<i>З найкращими побажаннями</i> <i>Щиро Ваш</i>

Delta Computers Ltd.
Bradfield Estate, Bradfield Road, Wellingborough, Northamptonshire NN8 4HB

UKRAINE
CSSE TERICHEM-LUTSK
76A Rivnenska Str.
43020 Lutsk, Ukraine
Tel: +380/3322/500-21
Fax: +380/3322/7797-58

УКРАЇНА
СП ЗАТ ТЕРІХЕМ-ЛУЦЬК
РІВНЕНСЬКА 76 А,
43020, м. Луцьк, Україна
Тел: +380/3322/500-21
Факс: +380/3322/7797-58

Mr M. Tanner
Eastland Business Machines Ltd.
100 South Street
London ECI

Директорові АТ «Старт»
п.Мельниченку О.В.
вул. Нова, 28
42235. ЛЬВІВ

№7

	Ukrainian business letter	English business letter
INFORMATION ABOUT THE SENDER		
Position, title	60 %	100 %
Name, surname	100 %	100 %
Company/firm name	65 %	100 %
Address, tel./fax number	75 %	100 %
INFORMATION ABOUT THE ADDRESSEE		
Position, title	75 %	92 %
Name, surname	100 %	100 %
Company/firm name	80 %	100 %
Address, tel./fax number	90 %	100 %

Ms. Rita Gonzalez
Managing Director
Marketing and Communications
The Evanston Agency
1500 Congress, Ste. 750
Austin, TX 78701

Dear Ms. Gonzalez:

Re: Commendation - Shannon Berloitz

The purpose of this letter is to formally and publicly commend Shannon Berloitz for the excellent service she provided to Target-Track Inc. throughout the ramp-up and launch of our new product line. In my opinion, the level of service that Ms. Berloitz extended to our company was far beyond our expectations.

I have never before written a letter like this on an entirely unsolicited basis. However, in this case I was so impressed by the support and service provide by Ms. Berloitz and her small team of marketing and communications specialists that I felt compelled to go on record with my praise. These people truly deserve it. In an era where exceptional one-to-one customer service excellence has virtually disappeared from our industry, the work that Shannon and her team did should be held up as an example for others to try to emulate.

What particularly impressed me about the level of service provided by Ms. Berloitz et al was that there were no additional financial rewards involved. It appears that it was simply the team's extraordinary commitment to excellence in customer service and support that motivated them to always go the extra mile. Their example even had a positive impact on the attitude and productivity of our own staff!

In closing, I believe that Shannon Berloitz and her team truly deserve to be congratulated and rewarded for providing customer service and support well beyond the expectations of our company on the Target-Track project.

Very sincerely,

David Humphries
Vice-President, Business Development

R. Hughes & Son Ltd.

21 Mead Road, Swansea, Glamorgan 3ST 1DR

Telephone: Swansea 58441
Telex: 881821

VAT No. 215 2261 30

Mr R. Cliff,
Homemakers Ltd.,
54-59 Riverside,
Cardiff CF1 1JW

3rd February 19—

Dear Mr Cliff,

I have received a consignment of 6 dressing tables from you yesterday, my order No. 1696, which were ordered from your summer catalogue, Cat. No. GR154. But on unpacking them I found that six heavy mahogany-finished dressing tables had been sent, instead of the light pine-finish ones asked for.

As most of my customers live in small flats earning a moderate income it is doubtful that I will be able to find a market for larger more expensive products.

I also have firm orders for the goods asked for. Would you send someone with my consignment as soon as possible and at the same time pick up the wrongly delivered goods? Thank you.

Yours sincerely,


R. Hughes

№10



Товариство з обмеженою відповідальністю
«УНІПЛИТ»



77552, смт Вигода, вул. Заводська, 4
Долинський район
Івано-Франківська область
Телефони: Директор 61-0-39
Відділ збуту 61-3-76
Факс (03477) 61-3-76
E-mail: secretar@uniplyt.com.ua
www.uniplyt.com.ua

Р/р 2600100017015, В/р 26000001514840 в
КБ «Укресімбанк», м. Івано-Франківськ
МФО 336688, ЗКПО банку 30905968
код ЄДРПОУ 30905968
ІПН 309059609055, св.№ 12530935
Зал. Ст. Вигода Львівської залізниці
Код ст. 387505, код п-ва 1394

Вих.№ 08/1348
«14» 08 2008 р.

Начальнику обласного управління
лісового господарства
Івано-Франківської області
п. Голубчаку О.І.

76015, м. Івано-Франківськ, вул. Василянок, 48

Шановний Олексію Івановичу!

З II кварталу 2007 р. необроблена деревина, для забезпечення виробничих потреб нашого підприємства, реалізується лісгосподарськими підприємствами на аукціонних торгах. З кожним квартальним аукціоном спостерігається ріст цін, зокрема, на технологічну сировину. За період з II кварталу 2007 р. по III квартал 2008 року ціни на техсировину по держлісгоспах Івано-Франківського ОУЛГ виросли на 20-23%.

Слід зазначити, що ціни на реалізацію готової продукції (ДВП) за цей же період 2007-2008 рр. знизилися на 10%, а собівартість зросла на 11%. Також необхідно врахувати, що питома вага лісосировини в собівартості виготовлення ДВП, займає 30%.

Отже, з вищезазначених фактів, можна зробити висновок, що при постійному зростанні вартості лісосировини, спостерігається тенденція зниження цін на реалізацію готової продукції.

Тому просимо Вас переглянути та знизити на 10 % стартові ціни на технологічну сировину, яка виставляється на спеціалізовані торги в IV кварталі 2008 р. відносно цін III кварталу 2008 р.

Сподіваємося на розуміння з Вашої сторони та сприяння у вирішенні даного питання.

З повагою,

Директор
ТзОВ «Уніплит»



Колос А.Л.

До теми 3

№11 1) Offer (пропозиція):

Based on your annual requirement of... items, we can make the following offer – Виходячи з Вашої щорічної потреби в... одиниць, ми можемо запропонувати Вам наступні умови договору.

We are very interested in exporting to... and would like to demonstrate our proficiency by a trial order. We assure you that all orders will be handled with utmost care – Ми дуже зацікавлені в експорті в ... і хотіли б продемонструвати наші можливості шляхом пробного замовлення. Ми хочемо завірити Вас, що всі замовлення будуть виконані з максимальною увагою.

2) Order (замовлення):

With reference to the catalog you sent us we wish to place the following order – Ми хотіли б зробити наступне замовлення, спираючись на катало, який ви нам надіслали.

The products offered in your catalogue meet our requirements – Товари, запропоновані у Вашому каталозі, відповідають нашим вимогам.

We see from your price list that your products are well priced – Із вашого каталогу видно, що ціни на Ваші товари сприятливі.

We are ordering ... each of the following items – Ми замовляємо по... одиниць кожного з наступних виробів.

3) Complaint (претензія, жаль з приводу рекламачії):

We regret that we must place the entire shipment at your disposal. Please let us know how you wish to dispose of same – Ми з жалем мусимо повернути Вам вислані Вами товари. Просимо повідомити нас про те, як Ви пропонуєте розпорядитися грузом.

We regret that our merchandise does not meet with your approval and that some of the goods are defective – Нам шкода, що наш товар не отримав Вашого схвалення і що деякі вироби мають дефекти.

4) Apology (вибачення):

We offer our apologies for the delay in delivery – Ми просимо наші вибачення за затримку в поставці.

We will immediately make payment and would like to ask you to excuse the delay - Ми негайно поведемо оплату і просимо Вас вибачити нас за затримку.

5) Request (прохання):

We shall (should) be obliged if you will (would) inform us... - Ми будемо (були б) вдячні якщо Ви повідомите (повідомили б) нам...

We shall (should) appreciate if you will (would) inform us... - Ми будемо (були б) вдячні якщо Ви повідомите (повідомили б) нам...

a.a.r. (against all risks) – проти всіх ризиків; a.c. (account current) - поточний рахунок; advt. (advertisement) - об'ява, реклама; amt. (amount) - сума; B/E (bill of exchange) - тратта; B/L (bill of lading) - коносамент; chq (cheque) - чек; C.N. (credit note) - кредитне авізо; D/P (documents against payment) - документи за готівковий рахунок; emb. (embargo) - ембарго; mn. (nominal) - номінальний; O/o (order of) - за дорученням; P.O. (postal order) - поштовий грошовий переказ.

№12

10 Victoria Street
London EC4V 6BS

Superbuys Ltd
12 Wolverton Road
London SW16 8DN

3 September, 19__

Dear Sirs,

We have great pleasure in enclosing samples of a brand new concept in hosiery. This is, we believe, the most significant breakthrough in the production of hosiery since tights first become popular.

This product is made in one piece, knitted from toe to toe in one operation, and offering a new possibility in fit and comfort. The reason I am presenting these samples to you now is that from the spring we will have this style on offer, and the price should be very competitive.

With the tremendous impact on the world economy continuing to be felt by inflation, this method of production in the long term offers the best solution to stable prices, and we believe that over the next two or three years, this particular method of production will become more and more competitive.

Should you require any further details of this item, perhaps you would be kind enough to let me have the quantities in which you would be interested, and the delivery dates that you would be aiming for, bearing in mind that it is almost impossible to look ahead more than a few months in these days of high and rapid cost increases.

I look forward with great interest to your reply.

Yours faithfully,
Export Manager





**ПАРТІЯ ПРОМИСЛОВЦІВ І ПІДПРИЄМЦІВ
УКРАЇНИ**

**ВОЛИНСЬКА ОБЛАСНА
ОРГАНІЗАЦІЯ**

43025, м.Луцьк, вул.Словацького, 28а, тел./факс: 74 02 86, email: woopppu@FK.Lutsk.ua

Від 14 лютого 2006 року
№ 16

Комерційному директору
приватної фірми
Гордійчуку П.М.

Шановний Павле Микитовичу!

Запропоновані Вами умови щодо оренди приміщення під офіс обласної організації Партії промисловців і підприємців України в цілому є прийнятні.

Просимо при розподілі орендної площі приміщення виділити обласній організації партії кімнату площею в межах 20 кв.метрів.

Крім того, закріпити за організацією окремих номер телефону та надати право розмістити вивіску партійного офісу на фасаді будинку.

Просимо підготувати проект договору на оренду приміщення вказаної площі строком на 5 років.

**Голова Волинської обласної
організації ПППУ**

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'V.M. Gupalo', written over a large, irregular oval shape that serves as a stamp or seal.

В.М.Гупало

До теми 4

№14

2. An inquiry for Angora rabbit hair:

**Continental Supply Company
210 Snow St
Birmingham
England**

[Receiver's address =
= Inside address]

[City]

[Country]

12 October, 19__

Dear Sirs,

We are interested in Angora rabbit hair which we need for knitwear industry. Normally, we buy Angora from China and the Argentine. However, because of increased demand from Japan, we are unable to buy sufficient amounts for our needs.

At present, we would like to purchase about 8.00 kls of white Angora, length 20-50 mm.

We would be grateful if you could treat this matter as urgent and sent us samples which correspond to the above description. The price should include delivery to Carlisle in the north England.

We are looking forward to your reply.

Yours faithfully,

Robert Erans
Export Manager



1. An offer of ladies' handbags:

**Homemakers Ltd.
10 Victoria Street
London EC4V 6BS**

Superbuys Ltd
12 Wolverton Road
London SW16 8DN

2 September, 19__

Dear Sirs,

We think you will be interested in our leather handbags which are offered at various prices and in variety of colours. The high quality of our products is well known and universally acknowledged. We are certain that a trial order would convince you that, at the prices quoted, the goods we are offering are excellent value for money. From all list prices we allow a trade discount of 20% and a further special discount of 5% on all orders received on or before 31st October. Under pressure of rising costs we shall not find it possible to extend these favourable terms beyond that date, so why not take advantage of them now and send us an immediate order.


We are offering you goods of very high quality on unusually generous terms and would welcome the opportunity to serve you.

Yours faithfully,

Tom Cliff
Sales Manager



Letter 6

[Company Name]	
[Receiver's address = = Inside address]	
[City]	
[Country]	[Date]
Dear Sirs,	
Order No. 56 /LV/98	
We refer to the above order, for which you will soon receive our order from.	
First we must insist on certain packing conditions, both in our own interest and to comply with the demands of our customs authorities.	
We prefer light wooden containers for the filing cabinets to prevent dents and scratches. Wooden crates will be necessary for the loose-leaf folders. Customs examination is thorough in Liverpool, so any metal bands securing the containers and crates must be screwed on carefully so that the containers can be opened and secured again properly.	
We are acquainted with your special marks and they are adequate as identification. In addition the country of origin is to be marked on the container, and the weights (in kilos, please!) and dimensions (in cm., please!). We would also like the word FRAGILE stencilled in large letters on all sides of the container. Each container must have a number. These instructions must be strictly observed.	
Yours faithfully,	
Marketing Director	

Dear Sirs,

Order № Trans. №

Please supply and deliver the goods described below on the terms and conditions specified herein and on the reverse of this order as well as those attached to the order

TYPE OF MERCHANDISE:

TOTAL AMOUNT OF ORDER:

DELIVERY: Free on board

DELIVERY TIME:

TERMS OF PAYMENT:

CONSIGNEE: Postal address -

Destination-

MARKING : In English -

In Ukrainian -

Quantities, description, prices and technical conditions on separate pages.

This order containspages.

ITEM	QUANTITY	DESCRIPTION	PRICE PER UNIT	AMOUNT

..... (Organization)

..... Director

..... Manager of Department

Letter 1

[Company Name]

[Receiver's address =
= Inside address]

[City]

[Country]

[Date]

Dear Sirs,

Thank you for your letter of 15th September. We were glad to know that the consignment was delivered promptly, but we regret that 25 pocket calculators were missing.

On going into the matter we find that a mistake was made in packing and we have arranged for the 25 pieces to be forwarded to you at once.

Please accept our apologies for the trouble caused to you by the error.

Yours faithfully,

Claims Manager



Letter 2

[Company Name]

[Receiver's address =
= Inside address]

[City]

[Country]

[Date]

Dear Sirs,

In reply to your claim concerning the damaged goods we inform you that we have already credited you with the sum of \$40 for the losses you suffered.

As concerns the part of goods with "inherent vice" your claim has been passed to the producer, who will certainly give the necessary explanation.

We are very sorry that you have been caused so much trouble and we hope that such situations will not repeat in future.

Yours faithfully,

Claims Manager



The Manville Corporation

Wilmington, Conn. 71335

10 September, 19__

Dear Mr. Ross,

I am writing on behalf of the Organising Committee to invite you to the 3rd Conference of Board of Trade, which will take place in Geneva from November 2nd to 6th this year. A detailed programme of the Conference will be sent later.

We hope you will be able to accept our invitation and we would appreciate your confirmation by letter.

Yours sincerely,

Daniel Jones
Managing Director



MEMO

To: ALL STAFF
Date: 25 September 1996
From: Tony Brown
Dept: Personnel
Extn: 5564

General Staff Meeting

There will be general staff meeting at 10.00 a.m. on 5 October 1996 in the conference room on the 7th floor. Paul Paddington, Director General, who came with a short visit to us, would like to make a speech. Further details will be circulated next week. Those unable to attend, please, let me know before 4 October.

Tony Brown
Secretary

Functional resume of a teacher in transition to industry

BETTY A. BUG
5403 W. Monroe Street
Chicago, Illinois 60644
(312)555-9829

POSITION OBJECTIVE: Industrial Employee Trainer

QUALIFICATIONS IN BRIEF:

BA in English, Mundelein College, Chicago, 1984; eight years' elementary teaching; fluent in Spanish; demonstrated skills in instruction, supervision, communications, human relations.

EXPERIENCE SUMMARY:

INSTRUCTION: Planned, organized, presented language and mathematics instruction material to elementary students; developed instructional modules to solve specific learning problems; developed computer programs for instruction and instructional audiovisual material; used equipment such as Apple IIe and Macintosh computers, overhead and movie projectors, audio and video cassettes; did extensive research in various curricula; member of curriculum development committee; introduced new motivational techniques for students. Conducted staff in-service workshops, including installation of a teleconference downlink.

SUPERVISION: Supervised student groups, teacher interns, and a classroom aide; evaluated students, peers, and programs; moderated student activities. Interviewed, trained, and evaluated support personnel, volunteers, and teacher interns.

HUMAN RELATIONS: Did effective problem solving/conflict resolution between individual students and between student groups; initiated program of student self-governance; acted as a liaison between families of diverse cultural, ethnic, and economic backgrounds and school personnel services; conducted individual and group conferences to establish rapport with parents and to discuss student progress. Represented school to the community.

COMMUNICATIONS: Presented new curriculum plans to parent groups; sent periodic progress reports to parents; developed class newsletter.

CURRENTLY EMPLOYED: Austin Elementary School, Chicago, Illinois

REFERENCES: Provided upon request.

KEVIN DONOVAN
643 Eagle Drive
Dubuque, Iowa 52001
(319)555-6789

JOB OBJECTIVE: Customer Service Management Trainee

QUALIFICATIONS IN BRIEF:

Learn job routine quickly. Possess ability to deal effectively with the public and flexible enough to work alone or in a team effort. Good driving record. Not afraid of hard routine work. Primarily interested in a swing shift to allow time to further my educational goals.

WORK EXPERIENCE:

K-MART, Dubuque, IA
Customer Service/Bagger 1992 to present

Help customers with merchandise, stock shelves in warehouse, maintain appearance of the store, bring carts from parking lot into building, and bag merchandise from checkstands.

DUBUQUE GYMNASIAC ASSOCIATION, Dubuque, IA
Gym Instructor 1991

Sold memberships and equipment, outlined programs for participants, gave tours of the facilities to potential customers and guests, balanced accounts daily, answered phones, and took responsibility for maintaining a smooth operation of the gym facilities, adding a professional tone.

S & S WELDING, East Dubuque, IL 1990
VAN'S FURNITURE AND MATTRESS CO., Dubuque, IA 1989
Warehouse Worker

Moved furniture, paint, and equipment; helped with inventory control; assisted customers in making proper selections.

EDUCATION:

LORAS COLLEGE, Dubuque, IA
Major: Business/Liberal Arts 1991 to present

DUBUQUE HIGH SCHOOL, Dubuque, IA
College Preparatory 1987-1991

REFERENCES: Provided upon request.

Functional/chronological resume of a senior citizen/housewife returning to the job market

HELEN B. BELL
432 Spruce Street
Junction City, Kansas 66441
(913) 555-7035

POSITION OBJECTIVE: Office Manager with Accounting Responsibilities

EXPERIENCE:

Successful Accounting Work: Managed payroll, payroll taxes, accounts receivable, accounts payable, bank reconciliation, and executive credit card expense account; handled data entry. Acted as full-charge bookkeeper through monthly and annual profit and loss statements.

Supervision and Management: Directed office functions such as secretarial, accounting, customer relations, sales, employee performance, and schedules.

EMPLOYERS:

KINDERGARTEN SUPPLIER, USA, INC., Wichita, KS	2 years
<u>Accountant</u>	
ELECTRA CORPORATION, Wichita, KS	1 year
<u>Receptionist</u>	
RIDGEWAY COMPANY, Topeka, KS	1 year
<u>Accountant/Secretary</u>	
ROD'S VAN AND STORAGE COMPANY, Topeka, KS	2 years
<u>Accountant/Secretary</u>	
HUMPHREY MOTOR COMPANY, Junction City, KS	9 years
<u>Accountant/Secretary</u>	
SCOTT STORES, Junction City, KS	1 year
<u>Bookkeeper</u>	

PERSONAL PARAGRAPH:

The accounting field with its attendant and complex problems is fascinating and thoroughly involving for me. I am interested in ensuring smooth flow, efficiency, and accuracy of accounts in a moderately sized, growing company.

REFERENCES: Provided upon request.

До теми 5

№25 Michelle: Hello, you've reached the marketing department. How can I help?

Male: Yes can I speak to Rosalind Wilson, please?

Michelle: Who's calling please?

Male: It's Richard Davies here

Michelle: Certainly. Please hold and I'll put you through.

Male: Thank you.

Michelle: Hello, marketing. How can I help?

Male: Could I speak to Jason Roberts please?

Michelle: Certainly. Who shall I say is calling?

Male: My name's Mike Andrews.

Michelle: Just a second - I'll see if he's in. Hello, Jason, I've got Mike Andrews on the phone for you ... OK - I'll put him through. Hang on a moment, I'm just putting you through.

№26 Example of a negotiation

Adjuster: We have studied your case and with our policy you are entitled to \$3,300

Tom: I see. How did you reach that figure

A: That was how much we decided the car was worth.

T: I see; what standard did you use to determine the amount. Do you know where I can buy a comparable car for that?

A: How much are you asking?

T: Whatever I am entitled to under the policy. I found a second hand car like mine for \$3,850.

Adding sales and excise tax it would come to about \$4,000.

A: \$4,000! That's too much!

T: I'm not asking for \$4,000, or 3 or 5; just fair compensation. Do you think it's fair I get enough to replace the car?

A: OK, I'll offer you \$3,500. That's the highest I can go.

T: How does the company figure that?

A: Look, \$3,500 is all you get. Take it or leave it.

T: \$3,500 may be fair. I don't know. I certainly understand your position if you're bound to company policy, but unless you can state objectively why that amount is what I'm entitled to, I think I'll do better in court. Why don't we study the matter and talk again.

A: OK, I've got an ad here for a 1985 Fiesta for \$3,400.

T: I see. What does it say about the mileage?

A: It says 49,000, why?

T: Because mine had only 25,000 miles. How much does that increase the value in your book?

A: Let me see, \$150.

T: Assuming the 3,400 as possible base, that brings the figure to \$3550. Does that ad say

anything about a rado.

A: No

T: How much extra in your book?

A: That's \$125.

T: What about air conditioning?.....

30 minutes later, Tom took home a check for \$4,100

ЗМІСТ

1. Передмова.....	3
2. Опис навчального курсу.....	4
3. Структура залікового кредиту.....	4
4. Тематичний план змістового модуля. Лекції.....	5
5. Теми семінарських занять.....	6
6. Самостійна робота.....	12
7. Індивідуальна робота	13
8. Оцінювання.....	14
9. Питання для самоконтролю.....	16
10. Питання для підсумкового контролю.....	17
11. Зразки тестових завдань.....	17
12. Рекомендована література.....	22
13. Дидактичні матеріали.....	25

