

Final progress check

Business communication in medicine

Теоретическая часть

Несмотря на широкое использование электронных средств связи, письменное слово по-прежнему остается наиболее распространенным средством общения как бытового, так и профессионального делового, равно как и самым надежным способом делового иноязычного общения. Для реализации адекватного делового письменного общения каждый специалист в области медицины должен владеть навыками составления деловой документации на иностранном языке.

Существуют основные правила грамматики, стиля, подачи информации, которые содействуют становлению умений и навыков работы в документальном поле делового профессионального общения на иностранном языке.

Главной целью изучения делового иностранного языка является развитие коммуникативной компетенции с целью осуществления международной коммуникации. Сегодня прослеживается тенденция к глобализации, что благоприятствует деловому диалогу культур. Но чтобы этот диалог был продуктивным, необходимо знать деловой регламент культуры англоязычных стран, иначе польза от межкультурного общения может быть сведена к нулю, и коммуниканты могут неправильно понять друг друга. Каждое событие межкультурного общения в профессионально-деловой сфере – это своего рода знакомство с чужой деловой культурой. Незнание этой культуры становится серьезной проблемой для осуществления успешного международного общения.

Английский язык сегодня заслужил статус языка международного общения. Любая медицинская организация сегодня имеет интернет-сайт на английском языке.

Деловой документ – это текст, который содержит информацию делового характера и оформлен соответственно нормам и регламенту деловой среды. Без деловых текстов невозможно функционирование делового мира. Сегодня простое традиционное овладение грамматикой, лексикой, фонетикой ИЯ не предоставляет тех знаний и умений, которые можно получить при изучении языка с использованием в нем профессионально-деловой составляющей. При введении в план занятий делового дискурса происходит овладение языком в контексте деловой культуры. Свой стиль присущ переписке по электронной почте. В деловой коммуникации соблюдаются различные уровни субординации. Существуют правила письменного общения с незнакомым и с давним партнером, порядок обращения к компании в целом и к отдельному лицу, к мужчине и к женщине и т.д.

Основные типы деловой коммуникации:

- письмо, написанное от руки;
- компьютерное письмо;
- факс;
- краткие сообщения на электронную почту

Стремительное увеличение объемов и темпов обмена информацией, ускоренное развитие компьютерной связи - главного инструмента профессиональных контактов - вывели в середине 1990-х годов письменную коммуникацию на первый план. При сохраняющейся важности и ценности устного общения сегодня практически 80% информационного обмена в сфере науки, техники и технологий как внутри организаций,

так и между ними осуществляется посредством телекоммуникаций, а именно в письменном виде.

Как вести деловую корреспонденцию по-английски

В прошлом веке один знаменитый ученый, заканчивая деловое письмо, сделал характерную приписку «прошу извинить, что письмо получилось таким длинным. Не было времени». Автор письма своеобразно отразил свое представление о культуре делового общения, подчеркнув, что такого рода общение требует большого времени для предварительных размышлений по отбору материала для письма, для его построения и выбора обоюдодоступного языка.

Культура официальной переписки – может быть определена тремя принципами:

1. лаконизм делового письма;
2. достаточность информационного сообщения, отвечающая целям письма и характеру отношений;
3. ясность и недвусмысленность сообщения.

Известно, что грамотно составленная деловая документация – это половина успеха любого проекта. Кем бы ни работал человек и чем бы ни занимался, наверняка не раз он отправлял свое резюме, писал коммерческие письма партнерам, объяснительные записки начальству, готовил материалы к совещанию. Эта наиболее общая функция деловой речи в значительной степени предопределила и их характерные особенности языка этого стиля.

Стиль английских официальных документов (Деловая речь)

Основная цель деловой речи — определить условия, которые обеспечат нормальное сотрудничество двух сторон, т.е. цель деловой речи — достигнуть договоренности между двумя заинтересованными сторонами.

В английском литературном языке в процессе его развития обособился еще один речевой стиль, который называется стилем деловой речи, или стилем деловых документов (official style). Как и другие речевые стили, общественно-осознанные как самостоятельные системы, этот стиль тоже имеет определенные цели коммуникации, имеет свои, общие для данного стиля закономерности и языковые характеристики. Наиболее существенные признаки деловой документации.

1. Специфика культуры официально-деловой речи заключается в том, что она включает в себя владение двумя различными по характеру нормами: 1) текстовыми, регулирующими закономерности построения документа, закономерности развертывания его содержательной схемы, и 2) языковыми, регулирующими закономерности отбора языкового материала для наполнения содержательной схемы документа. Различение этих двух типов норм деловой речи помогает понять направленность и этапы мыслительной работы над текстом документа: осмысление официально-деловой ситуации -> подбор соответствующего ей жанра документа -> уяснение соответствующих жанру

документа норм построения текста -> выбор отвечающих жанру и форме документа языковых средств.

2. Форма документа (схема, отражающая семантико-информационную структуру текста) предоставляет в распоряжение его составителя определенный набор реквизитов и определенную их композицию (последовательность и порядок их размещения в тексте документа). Наиболее частотные (общие ряду документов) реквизиты:

- (1) адресат документа;
- (2) адресант документа;
- (3) заглавие (жанр) документа;
- (4) заглавие к содержанию текста документа;
- (5) список приложений к документу;
- (6) подпись;
- (7) дата

Обязательность/необязательность употребления определенных реквизитов определяет жесткость / свободу построения формы документа. Сказанное позволяет характеризовать «пишущего» как составителя текста документа (по известным ему образцам): это относится и к плану текстовых норм, и к плану языковых норм.

3. Составитель, как правило, использует традиционные для официально-делового стиля языковые средства. Таковы: и стилистика текста документа (нейтральная, неэкспрессивная и неэмоциональная или книжная); и лексические средства (близкие к однозначности лексемы и привычные словосочетания, включая клише и штампы, не говоря уже о так называемых канцеляризмах - языковых средствах, употребление которых нормы литературного языка ограничивают сферой деловой речи); и морфологические средства (продуктивность отглагольных существительных для называния действий; тенденция к неупотреблению в документах лично-указательных местоимений *he – он, they – они*).

Прежде всего, в нем также как и в стиле научной прозы вырабатывается специфическая терминология и фразеология. Например: *I beg to inform you* (Уполномочен Вас уведомить, Имею честь сообщить) ; *the above mentioned* (вышеизложенный); *on behalf of* (от имени); и др.

Такого рода фразеологические сочетания и отдельные слова - термины можно встретить в отчетах, уставах, законах, нотах и т. д., причем каждая область имеет свою специфическую терминологию. Для языка деловых документов характерна традиционность средств выражения, которая ускоряет процесс формирования фразеологических единиц типичных для этого стиля. Традиционность средств выражения лежит в основе другой черты стиля английских официальных документов, а именно — наличие значительного количества архаических слов и выражений. В любом деловом документе можно встретить употребление таких слов, как *hereby* (настоящим, при сем); *henceforth* (с этого времени, отныне, впредь); *aforesaid* (вышеизложенный, вышеупомянутый); и др.

Общим для всех разновидностей делового стиля является наличие всякого рода сокращений, аббревиатур, сложносокращенных слов и т. д. В стиле деловых документов слова употребляются преимущественно в основных предметно-логических значениях (за

исключением тех случаев, когда производные предметно-логические значения являются в данной сфере общения терминологическими).

В связи с этим выступает и другая особенность стиля деловой речи. Это отсутствие каких бы то ни было образных средств: в текстах деловых документов нет метафор, метонимии или других приемов создания образности речи.

Что касается синтаксических особенностей деловой речи, то наиболее общими из них являются длинные предложения, развернутые периоды с чрезвычайно разветвленной системой союзной связи. Иногда одно предложение охватывает все условия договоренности, которые определяют отношения и которые могут возникнуть в результате реализации таких отношений. Усложненный синтаксис деловых документов исторически объясним. Связи между предложениями отражают, как известно, реальные связи между выражаемыми понятиями. Эта связь особенно четко выступает при наличии соответствующих союзов, определяющих характер связи. Для официально-делового стиля, который является разновидностью литературного языка, характерны две основные черты: стремление к максимальной ясности и отсутствию каких-либо двусмысленностей, а также ограниченность тематики. В свою очередь, в самом этом стиле можно выделить два подстиля - официально-документальный и обиходно-деловой. Первый из них употребляется преимущественно в документах дипломатического и юридического характера, а второй - в деловой переписке. Главной особенностью лексики официально-документального подстиля является активное употребление интернационализмов. Это связано с тем, что в средние века языком международного (в том числе и дипломатического) общения была латынь, а позже ее сменил французский язык. А для его синтаксиса характерны длинные сложные предложения, в которых часто встречаются причастные и деепричастные обороты, уточняющие и вводные слова.

Таким образом, все вышеупомянутые особенности находят соответствующее отражение при выборе лексико-грамматических средств языка.

К основным характеристикам официально-делового стиля относят:

- 1) высокую регламентированность речи (определенный запас средств выражения и способов их построения);
- 2) официальность (строгость изложения, слова употребляются обычно в прямом значении, образность, как правило, отсутствует, тропы очень редки);
- 3) безличность лексических конструкций (официально-деловая речь избегает конкретного и личного).

Лексические признаки: обращения типа: *sir, madam, ladies and gentlemen*. Грамматические особенности: более сложные формы побуждений, просьб, приглашений; наличие вводных фраз, смягчающих категоричность утверждения или отказа.

Особенности официально-делового стиля предопределены экстралингвистическими (внешними для языка) факторами:

1. Окраска долженствования, императивность (повелительность). Данная черта проявляется в регулярном употреблении инфинитивов (*to dismiss* – уволить), форм настоящего времени в значении предписания (отчёты, который предоставляются

ежемесячно), кратких прилагательных, модальных глаголов (must – должен), слов, выражающих волеизъявление (to allow – разрешить, to forbid – запрещается), пассивных конструкций. Этот признак легко проиллюстрировать таким императивным жанром, как должностная инструкция.

Doctor Responsibilities:

- Respond to patients' medical problems by referring to their history, carrying out diagnosis, treatment, counseling and referral, where necessary.
- Order lab tests and interpret the test results.
- Maintain confidentiality and impartiality at all times.
- Collect, record and maintain sensitive patient information such as examination results, medical history and reports.
- Perform minor surgeries.
- Explain procedures or prescribed treatments to patients.
- Liaise with medical professionals in the community and hospitals.
- Promote health education in conjunction with other health professionals.
- Meet targets set by government for specified treatments eg. child immunization.
- Discuss and evaluate new pharmaceutical products with pharmaceutical representatives.
- Keep up-to-date with medical developments, treatment and medication.
- Teach at hospitals and medical schools, and observe and assess the work of trainee doctors and medical students.

Doctor Requirements:

- Degree in Medicine (essential).
- 5 years of residency training (essential).
- Current state medical license and Federal DEA license (essential).
- Completed U.S. Medical Licensing Examination (essential).
- 3 years of experience practicing as a primary care doctor.
- Fantastic counseling and listening skills.
- Superb organizational and time management skills.
- Excellent decision-making skills and communication.
- Ability to work under pressure in a fast-paced environment.
- Compassionate nature with the ability to make patients feel at ease.
- Great management and leadership skills.

2. Точность, не допускающая иного толкования. Двойное толкование лишает документ авторитетности. Данная черта реализуется в ограничении на синонимию, в употреблении лексических повторов, цепочек родительных падежей, сложноподчиненных предложений, предложений с однородными членами, количество которых доходит до восьми-десяти.

3. Стандартизованность, обусловленная регламентированностью документации. Данный признак находит своё отражение в использовании устойчивых выражений. В текстах документов используются устойчивые предложные выражения типа: по окончании, по приезде, за подписью и печатью, в адрес.

4. Объективность. Выражением этой черты является неличность изложения, сухость, отсутствие местоименно-глагольных форм первого-второго лица,

частотность форм третьего лица, страдательных конструкций: scholarship is accrued (стипендия начисляется).

5. Краткость, достигаемая за счёт экономии и рационального использования языковых средств.

Большую группу представляют документы сферы управления. Их можно разделить на следующие подгруппы: 1) директивные и информационно-инструктивные (законы, указы, постановления, подзаконные акты, методические указания, инструкции вышестоящих органов); 2) организационно-распорядительные (уставы, приказы, распоряжения, учредительные договоры, решения, докладные и объяснительные записки, справки, письма и факсы и т.д.); 3) документы по личному составу, регулирующие трудовые отношения (приказы о приеме, увольнении, переводе и т.д., заявления, характеристики, таблицы и графики, трудовые книжки, учетные личные карточки, личные дела); 4) финансово-бухгалтерские документы, с помощью которых, независимо от форм собственности, ведется установленный государством учет и отчетность (балансы, различные акты, счета, бизнес-планы, ведомости, платежные поручения, бухгалтерские книги) и т.д.

Из особенностей, прежде всего, следует отметить официальность документа, которая обусловлена ситуацией общения и характером отношений между партнерами. Особый колорит деловых текстов состоит в том, что они ориентированы на содержание и, как правило, малоэмоциональны, логичны, экспрессивно сдержанны. Употребляется преимущественно стилистически нейтральная лексика, много книжных слов латинского происхождения.

Письменная деловая речь характеризуется употреблением клише, стереотипных выражений и фраз. Стоит отметить, что ориентированность делового документа на содержание не означает отсутствие формы. Ведь только правильно сформулированные тексты действительно отражают описываемый в них предмет, будь то заявление на выдачу визы или пункты генерального контракта.

Стандартизованность документа вызвана, во-первых, требованиями экономии речи, а во-вторых, необходимостью облегчить процедуру обработки (в том числе - перевода) информации и невозможностью различного толкования одного текста.

В деловом стиле в английском языке наблюдается стремление к соответствию текстов ранее созданным образцам. Отсутствие проявлений личностного характера замедляет изменение данного стиля. Тем не менее, современные условия развития сфер деятельности требуют высокой вариативной способности делового английского как подсистемы языка.

Стандартное деловое письмо

Деловые письма имеют довольно строгую композиционную форму. Для формального делового письма слева сверху пишут обратный адрес. Обратите внимание: в большинстве европейских стран адрес пишут «в обратном порядке»: сначала указывают имя и фамилию адресата, затем - номер квартиры (офиса), номер дома, улицу, город, код города, регион (в России указывают область, в Америке – штат, в Великобритании – графство) и страну. Перед указанием даты сделайте двойной интервал. Название месяца можно написать словами, а можно и цифрами. Если вы решите воспользоваться цифровым форматом, не

забудьте, что в Великобритании сначала указывают число, затем месяц и год, а в Соединенных Штатах сначала пишут месяц. Далее идет адрес получателя (справа).

Если Вам необходимо сослаться на предыдущее письмо, это следует сделать перед обращением. Обычно ссылку ставят слева.

Dear Mr. Sharp:

Перед обращением принято делать двойной интервал между строками.

Если вы лично знакомы с адресатом, то обращение должно начинаться со слов "**Dear Mr. X**" (по-нашему, «уважаемый Иван Иванович»). К женщине обращаются **Mrs.**, если уверены в том, что она замужем, и **Ms.** во всех остальных случаях (если она одинока или если вы не обладаете информацией о ее социальном статусе).

Если вы с адресатом лично не знакомы и вообще понятия не имеете, к кому попадет ваше письмо, напишите:

1. **To whom it may concern:** (дословно: тому, в чьей компетенции находится данный вопрос)
или
2. **Dear Sir or Madam:** (безличное «Уважаемые дамы и господа»).

Обратите внимание на то, что после обращения европейцы и американцы ставят двоеточие. Никаких восклицательных знаков – вас неправильно поймут.

Наконец мы добрались до самого текста письма, ради которого, собственно говоря, все и было затеяно.

О том, что писать нужно вежливо даже в том случае, если вам не заплатили (не отгрузили, не предупредили, обманули, обидели), мне даже и напоминать не хочется. Текст должен быть написан достаточно компактно, через один интервал. Однако между абзацами следует пропускать по две строчки. Понятие «красная строка», или "**indent**" (это когда от левого края письма отступают перед тем, как начать новый абзац) у европейцев и американцев отсутствует, поэтому ее использование для обозначения абзацев нежелательно.

Заканчиваться письмо должно обязательно на позитивной ноте независимо от содержания! Вы же не хотите, чтобы вымученный вами шедевр был выброшен в мусорную корзину сразу после прочтения.

Рекомендуемые формулы вежливости:

We are looking forward to hearing from you.
(Мы сгораем от нетерпения, прочитать ваш ответ).

We would appreciate your cooperation on this matter.
(Мы будем благодарны за сотрудничество по этому вопросу).

Thank you in advance for your cooperation. (Заранее благодарим вас за помощь).

Awaiting your prompt reply. (В ожидании скорейшего ответа).

Обязательно в конце письма укажите, как с вами можно связаться. Этим вы как бы еще раз подчеркнете, что ожидаете от своего корреспондента определенных действий. Кроме того, это действительно удобно – вашему партнеру не придется рыться в письменных столах своих коллег в поисках вашей единственной визитки, которую он в последний раз видел лет сто назад.

Ну, и, наконец, заключительные фразы:
Sincerely yours, (искренне ваши)

Yours faithfully, подпись и расшифровка.

Между подписью и предыдущей строкой должен быть большой интервал.

Если к письму прилагаются документы, следует обязательно о них упомянуть. Для этого после подписи в левом нижнем углу пишут *"Enclosure: ...* и указывают количество документов и их названия.

Требование точности и ясности перевода предъявляется не случайно: ведь язык деловых бумаг - это еще и язык официальной власти. А отсюда вытекает и вторая его особенность - стандартная форма изложения, стремление к обобщениям и абстракции. Данные особенности находят отражение в переводе официальных документов, для которого характерно, прежде всего, употребление стандартных синтаксических и грамматических конструкций.

Обслуживая правовую и административную деятельность при общении в государственных учреждениях, при деловых переговорах официально-деловой стиль реализуется в текстах законов, указов, приказов, инструкций, договоров, соглашений, распоряжений, актов, в деловой переписке учреждений, а также в справках юридического характера. Официально-деловые тексты, в отличие, например, от художественных, полностью ориентированы на передачу содержания. Форма же документов в большинстве случаев бывает стереотипной. Обращения, зачины текста, последовательность изложения основных пунктов, концовки документов в каждом языке подчиняются строгим правилам риторики и изобилуют языковыми штампами

Характерными особенностями деловых текстов, как на английском, так и на русском языках являются их точность, исключая возможность каких бы то ни было неясностей, объективность, информативность, а также стандартная и последовательная манера изложения.

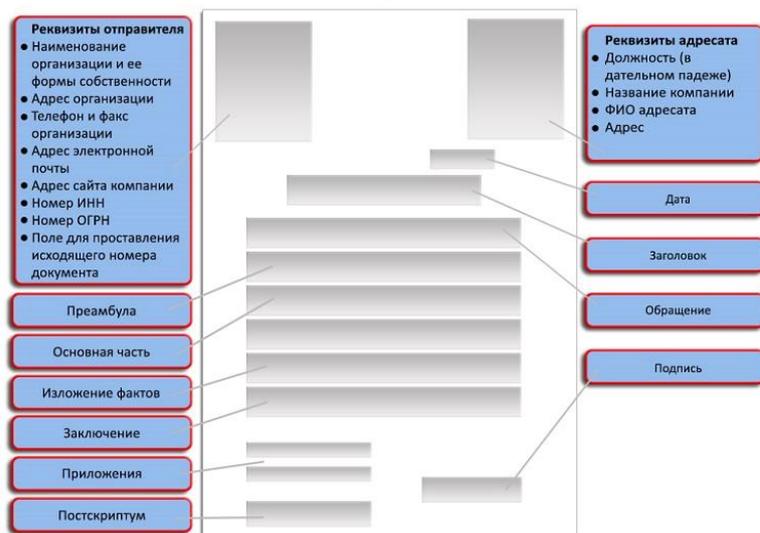
В настоящее время прослеживается тенденция увеличения спроса в обществе на специалистов, владеющих иностранным языком делового значения. Характерной особенностью делового общения в области медицины является соблюдение официального делового стиля речи, который характеризуется специфическими стилистическими аспектами, например, официальностью, стереотипностью, точностью изложения, наличием шаблонов и клише.

Число контактов с зарубежными партнерами в области медицины постоянно возрастает, при этом эффективность и перспективы дальнейшего сотрудничества целиком зависят от умения грамотно общаться и договариваться с зарубежными партнерами, используя общепринятый на сегодняшний день международный язык делового общения – английский.

Необходимо учитывать, что деловой английский язык предполагает владение устными и письменными формами делового общения. К устным формам мы отнесем презентации, телефонные разговоры, деловые беседы и переговоры. К письменным формам, в свою очередь, деловую переписку различного вида: деловые письма, сообщения по электронной почте; а также составление различной документации делового характера: CV, договоры и т.д. Следует отметить, что деловой английский является «надстройкой» над общеразговорным английским языком. Для того, чтобы реализовать деловую коммуникацию и быть успешным в профессиональной общении, необходимо, в первую очередь, владеть аудитивными умениями, а также умениями и навыками устной и письменной речи.

В нашей сегодняшней лекции мы рассмотрим структуру делового письма на английском практические аспекты оформления делового письма.

Структура делового электронного письма на английском



Структура делового письма на английском.

Главными преимуществами электронной почты (e-mail) по сравнению с обычной почтой являются ее скорость и прямая, без посредников, связь с адресатом.

Мы отправляем электронное письмо с целью получения быстрого ответа или ожидаем от адресата каких-либо быстрых действий.

Электронное письмо должно быть коротким и содержать понятную адресату информацию об основном содержании сообщения.

Независимо от того, является ли электронное письмо формальным или неформальным, оно должно иметь четкую логичную структуру, которая представлена ниже.

Адрес отправителя письма и адрес получателя письма (Heading)

В верхней строке формы электронного сообщения вводится адрес электронной почты (e-mail address).

Следите за его правильностью, так как при отсутствии всего одного подчеркивания или точки письмо не дойдет до адресата.

Тема письма (Subject)

Тема начинается с вешалки, а email — с темы письма, которая размещается в специальной строке сверху.

Постарайтесь уложиться в 5-7 слов и в то же время обязательно укажите самую важную деталь в теме письма, например: Meeting Agenda (рус. план встречи)

Если для вас важно, чтобы на письмо ответили быстро или обратили на него особое внимание, используйте слово URGENT(рус. Срочно!) или фразу PLEASE READ (рус. Пожалуйста, прочтите!) в начале темы вашего письма.

Также для подчеркивания важности письма можно использовать значок High Importance (рус. очень важное), который добавит красный восклицательный знак в строку темы вашего письма.

Приветствие и обращение (Salutation)

В деловом письме на английском языке очень важно написать правильно имя получателя и его пол. Используйте для женщин обращение госпожа (Ms) и господин (Mr) для мужчин.

В менее официальной обстановке или после длительного периода переписки приемлемо именовать получателя по его имени.

После обращения ставится запятая. Можно вообще не ставить знаки препинания, это стало модным в письмах на английском языке.

Как приветствовать на английском	Комментарий
Dear Mr. Smith,	Обращение к конкретному мужчине.
Dear Ms. Smith,	Универсальное обращение как к замужней, так и к незамужней даме.
Dear Sir or Madam,	Употребляется, когда вы не знаете, кто будет отвечать на ваше письмо.
To whom it may concern,	Обычно используется в деловой переписке, когда вы пишете на корпоративную почту и не знаете, кто из сотрудников будет отвечать на ваше письмо.

Основное содержание (Body)

Во вступлении делового письма на английском языке обычно используют дружеское приветствие, благодарность за проявленное внимание или, иногда, начинает формулироваться основная мысль послания.

Например:

Thank you for your prompt response (рус. Спасибо за быстрый ответ)

Following last week's presentation, I have decided to write to you... (рус. После презентации на прошлой неделе я решил написать вам ...)

I am writing to you regarding... (рус. Я пишу вам о ...)

После короткого вступления в первом абзаце формулируется основная мысль Вашего письма в одном или двух предложениях. Используйте несколько коротких абзацев, чтобы более подробно описать основные положения вашего сообщения.

Заключительная часть (Closing)

В заключительном абзаце делового письма на английском языке необходимо сделать напоминание, указать на срочность запроса, либо поблагодарить за оказанное внимание, следует указать, какие действия вы ожидаете от собеседника.

Например:

Looking forward to your reply (рус. Ждем Вашего ответа)

Don't hesitate to contact me back if you have any questions (рус. Не стесняйтесь обращаться ко мне, если у вас есть вопросы.)

Конец письма (Signature)

В завершении делового письма на английском языке перед именем ставится завершающая фраза, обычно это слово Sincerely (рус. искренне).

Для писем в Великобританию, которые начинаются с фраз Dear Sir, Dear Sirs, Dear Madam, Dear Sir or Madam, завершающая фраза - Yours faithfully (рус. с уважением).

Если вы использовали знаки препинания (запятую или двоеточие) в приветствии английского делового послания, то необходимо поставить запятую и после завершающей фразы, перед Вашим именем.

Если вы не использовали знаки препинания в приветствии на английском, то не используйте их и после завершающей фразы, например: Sincerely yours... или Many thanks...

Деловое письмо на английском фразы, клише

Фраза на английском	Перевод на русский
It is very kind of you to	Очень любезно с Вашей стороны
We enclose	Мы прилагаем
We are sorry	Мы сожалеем
Unfortunately	К сожалению
With reference to your	Относительно Вашего
As you requested	По Вашей просьбе
According to	В соответствии с
Please let me know	Пожалуйста, сообщите мне
Thank you for responding to my offer	Спасибо, что откликнулись на мое предложение
We look forward to hearing from you soon	Надеемся получить Ваш ответ в ближайшем будущем
Thank you for responding to my offer	Спасибо, что откликнулись на мое предложение

Современная деловая переписка происходит преимущественно онлайн, особенно если ваши коллеги или партнеры работают в других часовых поясах. Коммуникация посредством бизнес e-mail является неотъемлемой частью мирового бизнес-процесса.

Поэтому очень важно знать не только общие правила написания деловых писем, но также их культурные и стилевые особенности емейлов на английском.

Планирование делового письма на английском языке.

Прежде чем приступить к написанию делового письма на английском, нужно ответить для себя на вопросы:

- Кому я пишу это письмо?
- Зачем я пишу это письмо?
- Нужно ли включать в письмо специфические детали?
- Необходим ли мне ответ на письмо?

Особенно аккуратным необходимо быть с информацией, которую пересылаете по электронной почте. Не нужно отправлять конфиденциальные данные по e-mail.

Правила хорошего тона в деловом общении на английском языке

Дабы избежать ошибок и непонимания в общении, придерживайтесь совсем простых и эффективных правил переписки.

Одно письмо одному адресату.

Правила хорошего тона рекомендуют адресовать письмо одному корреспонденту. Делать рассылку для всех – можно только в тех случаях, когда на письмо «для всех» не ожидается ответа.

Заполняйте поле «Тема письма» адекватно его содержанию.

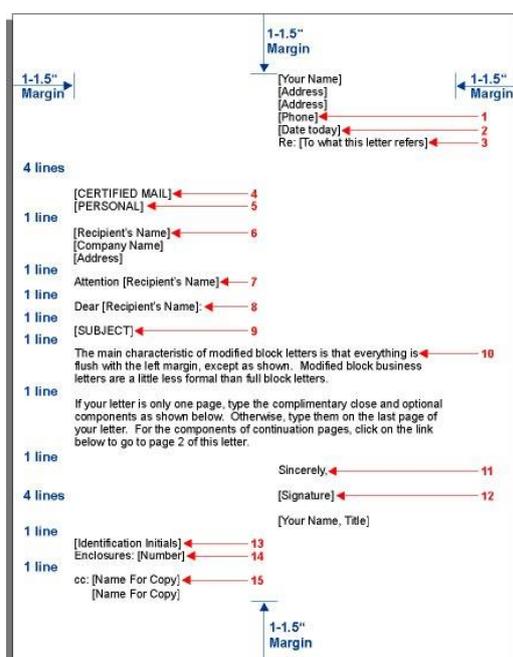
Формулировка темы должна точно отражать предмет переписки. Указание темы экономит время адресата, позволяя ему сразу оценить содержание получаемого письма и оперативно принять решение о его приоритетности при прочтении.

Сохраняйте историю переписки.

Не следует начинать ответ на письмо адресата как новое письмо (без сохранения истории переписки). Такой ответ будет вынуждать получающего адресата тратить время на поиски первоначального сообщения.

Оставляйте подпись и контактную информацию после каждого письма. Этим вы обеспечите для адресата возможность дополнительной оперативной связи в случае ее необходимости.

Всегда проверяйте орфографию письма!



Business Letter Format

Your Street Address
Your City, State Zip
Date

Heading

Inside Address

First and Last Name of the Person to whom you are writing
Their Street Address
City, ST Zip

Salutation

Body

Dear Mr./Ms. Full Name:

You do not want to indent when you are using this format. This is the best format to use when you are writing a persuasive letter. You want to introduce yourself and the topic you are writing about to the reader. Remember that the first rule of writing is to know your audience. In a persuasive letter, you state your opinion or your feelings about something that is important to you after you have introduced yourself. You must sound as professional and passionate as possible. You do not want to belittle the reader or they will not finish reading your letter. Your letter needs to have the facts, reasons, and examples to support your position. Address issues that your reader may have in their argument.

In a second paragraph, you must have solutions. Without solutions, you are only complaining. Offer assistance in solving the problem. Remind the reader where they can contact you.

Sincerely yours,

Signature

A. Student



FORMAL LETTER

1. P. Cook & Co LTD
123 King's Crescent, Brighton, BR 3 GJF
Tel: 0222 123 456, Fax: 0222 123 555
www. Cook catering. Com
2. Boots Company
100 South Road
London SE 1 3PL
3. 19th September 2007
4. Your ref: FT/fr
Our ref: CC/mt /08/02
5. Dear Sir/Madam
6. Re: Discount agreement
7. I am writing to enquire about the discount opportunities you are offering, as detailed in yesterday's Financial Mail.
8. P. Cook is a medium-size company with 10 years' experience in the pharmacy business. We believe we have much to offer your organization because of our specialized services and

established clientele, and wish to explore a mutually beneficial discount agreement. I enclose a prospectus for your information.

9. I look forward to hearing from you in the near future.

10. Yours faithfully

Mandy Taylor

11. pp Christina Cook

Managing Director

12. ccP. Cook, T.A. Cook

13. Enc

1. The name of the Company and its address, phone, and fax details generally appear at the top of the page, together with any Internet and e-mail details.
2. Put the address of the recipient on the left-hand side. If you know the name of the person and his/her title, add these above the address too.
3. The data can appear on the left- or right-hand side of the letter; though the most usual style is to have everything aligned to the left.
4. Add the recipient's and your own file references if needed. *Ref* is short for "reference".
5. You can start your letter in one of the following ways:
 1. If you don't know the name – *Dear Sir/Madam* or
Dear Sir or Madam
 2. If you know the name – *Dear Mr (surname) (for a man)*
Dear Ms (surname) (for a woman)
6. Write the subject of your letter here. *Re* comes from Latin and means "with reference to".
7. You can also start your letter in a number of other ways:

Thank you for your letter of...,
I am writing in response to ...,
/regarding .../ to inform you that /of.../ to complain about...
Further to my letter of 16th July ...
I would like to enquire about/whether ...
8. Give further details about the purpose of your letter here.
9. You can also close your letter in the following ways:

Thank you in advance for your help ...
I would be most grateful if you could inform me ...
Please let me know if ...
Please phone to confirm the details ...
I look forward to hearing from you/ receiving your reply.
10. You can write the following expressions before your name.
 1. If you don't know the person:

Yours faithfully, Yours truly

2. If you know the person you are writing to:

Yours sincerely, Sincerely

3. Other, less formal, ways of ending your letter:

With best wishes, Best wishes, Regards

11. **pp** means that the letter was signed by Mandy Taylor on behalf of Christina Cook.

12. **cc** means that a copy of the letter is being sent to the people mentioned.

13. **Enc** means that documents are being enclosed with the letter.

Template (образец)

A short discharge letter	Краткое сопроводительное письмо (Выписка из истории болезни)
<p>3. 5. 2018 Dr Hadfield The Surgery Dunnela Road Copley Dear Dr Hadfield Deidre Bennett DOB 23. 5. 57 <u>124 Knebworth Road</u> <u>Hillingdon</u> Your patient underwent an excision biopsy of a left breast lump on 2.5.18 There were no complications and she was discharged on 3. 5. 18 She will be reviewed in the outpatient clinic next week. Yours sincerely, Dr Taylor House Officer to Mr Goodacre</p>	<p>3. 5. 2018 Д-ру Хэдфилду Хирургическое отделение Даннела Роуд Копли Уважаемый доктор Хэдфилд Больная Беннет (дата рождения 23. 5. 57) <u>124 Небуорт Роуд</u> <u>Хиллингдон</u> Вашей пациентке проведена эксцизионная биопсия опухоли левой молочной железы 2.5.18 Все прошло без осложнений, и она была выписана 3. 5. 18. Она будет осмотрена в поликлинике на следующей неделе. Искренне Ваш, Д-р Телор Штатный врач (у г-на Гудакра)</p>

7 главных запретов деловой переписки на английском языке

Деловая переписка – дело весьма требовательное. Вы можете общаться со своими партнерами с помощью электронной почты или отправлять официальные письма с логотипом компании в красивых конвертах на бумаге корпоративного цвета, но всего несколько нюансов могут погубить все ваши старания наладить коммуникацию с нужными вам людьми.

№1 Писать пространно и ни о чем.

Краткость в деловом мире – это не только сестра таланта, но и лучшая подруга эффективного сотрудничества. Максимально комфортно при прочтении объем письма, укладывающийся «в один экран», максимум – в объем текста одного листа формата А-4.

Не пишите длинные, запутанные письма. Длинные письма не дают шанса корреспонденту разобраться в сути вопроса. Поэтому правка готового письма обязательный этап работы, который поможет избежать недоразумений и путаницы. Перечитайте текст и убедитесь, что в нем нет двусмысленных фраз или предложений.

№ 2 Начинать с негатива

Нельзя начинать письмо со слов: Unfortunately, I am afraid that, I am sorry to inform you that, We regret to inform you that и подобных.

Как бы ни хотелось сообщить сначала о проблеме, делать этого сразу после приветствия.

№ 3 Использовать сокращения

Милые фразы, которые экономят время и добавляют теплоты посланию, лучше использовать в дружеской неформальной переписке.

Забудьте о них, когда составляете деловое письмо. Исключениями могут быть сокращения для электронного делового письма. Но прежде следует убедиться, что получатель хорошо ориентируется среди всего разнообразия сокращений.

№ 4 Не забывать о вложениях

Забудь предупредить получателя о прилагаемых файлах (в электронной переписке) недопустимо! В бумажном варианте делового письма, как правило, также принято объемные документы сопровождать краткой информацией об их содержании.

Если же отправляете письмо по электронной почте и не акцентируете внимание на том, что к письму прилагаются документы, гарантия того, что получатель их откроет, почти равна нулю We enclose / are enclosing (рус. Мы прилагаем / вкладываем...)

We are sending you ... under separate cover (рус. Мы отправляем вам ... в отдельном документе)

Please enclose ... with your reply (рус. Пожалуйста, приложите/вышлите ... с ответом)

Enclosed you will find a copy of the contract... (рус. Во вложениях вы найдете копию контракта ...)

№ 5 Шутить и иронизировать.

Не позволяйте себе иронии в письмах. Это граничит с грубостью. В деловой переписке такая вольность как остроты совершенно не допускается.

№ 6 Экспериментировать с форматом

Играть с форматированием и использовать цветной или нестандартный шрифт нежелательно.

№ 7 Панибратствовать

Использовать прощание “Best wishes / Best regards” (рус. Всего хорошего) в письме к незнакомым или малознакомым людям нельзя!

Лучше заканчивать письмо нейтральным Yours faithfully (если не знаете, как зовут получателя) или Yours sincerely (если имя получателя Вам известно).

Хороший стиль в написании деловой корреспонденции – залог успеха. Поэтому придерживайтесь делового стиля, соблюдайте все правила деловой переписки и с Вами всегда будет приятно иметь дело.

Практическая часть

Exercise 1. Ознакомьтесь с примером письма-просьбы. Напишите письмо по образцу своему коллеге

Mr Ken Smith
9034 Commerce Street
Detroit, Michigan
USA, 90345

ParkInn Hotel
7834 17th Street
Tampa, Florida

June 28, 2016

Dear Sir or Madam

I'd like to book a single room in your hotel from August 1 till August 10. Could you please tell me the price per night including breakfast and dinner if possible? Do you have airport transfer and car rent service?

I am looking forward to your reply,
Mr Ken Smith

Тестирование:

Test 1 (to be, to have, there + to be)

I. Выберите нужную форму глагола to be:

- | | |
|---|-------------|
| 1. My sister ... a teacher next year. | 1. is |
| 2. Our classes ... over at 3 o'clock yesterday. | 2. shall be |
| 3. English ... the most popular language in our country. | 3. was |
| 4. Now I ... a student but in several years I ... a doctor. | 4. am |
| 5. There ... only one hospital in this town last year. | 5. will be |
| 6. Biology ... a special subject at the Medical Academy. | 6. were |
| 7. The patients' condition ... good today. | 7. are |
| 8. These children ... under the care of a doctor some days ago. | |
| 9. Our professors ... at the conference next week | |
| 10. There ... three patients in the fifth ward now. | |

II. Выберите нужную форму глагола to have:

1. She ... a lot of work today.
2. Twice a year students ... vacations.
3. We ... practical training at hospitals in a year.
4. He ... lectures in Biology on Mondays.
5. They ... some very nice watches in that shop.
6. ... he any brothers or sisters?
7. They ... a party next week.
8. The book ... many pictures.
9. In 2 years I ... practical training at hospitals.
10. I couldn't write the letter a day before because I ... no paper at home.

1. will have
2. had
3. has
4. shall have
5. have

III. Укажите предложения, в которых глаголы to be, to have являются модальными.

1. They had to visit the sick girl.
2. I had passed all exams by the end of the month.
3. The nurse have just injected him penicillin.
4. We were to wait for them in the corridor.
5. The surgeon will have to operate on her.

IV. Укажите правильные варианты перевода:

1. The books are on the shelf.
 - а) На полке лежат книги.
 - б) Книги лежат на полке.
2. There will be a new hospital in this district.
 - а) Будет новая больница в этом районе.
 - б) В этом районе будет новая больница.

Test 2

Укажите номер соответствующего варианта сказуемого.

1. The nurse ... injections now.	1. is making 2. makes 3. was making 4. is made
2. This boy ... on recently.	1. operated 2. had been operated 3. was operated 4. has been operated
3. This book ... by 6 o'clock tomorrow.	1. will be finished 2. is finished 3. will have been finished 4. shall be finished
4. My brother ... books every day.	1. were read

	2. reads 3. has read 4. is reading
5. She ... already this article. You may read it.	1. had translated 2. has translated 3. was translated 4. translated
6. I ... the whole day tomorrow.	1. shall work 2. am worked 3. shall be working 4. was working
7. He ... from the hospital yesterday.	1. was discharged 2. had discharged 3. discharged 4. were discharged
8. The students ... a test at 10 o'clock yesterday.	1. wrote 2. were written 3. were writing 4. have been written

Test 3

Выберите нужную форму глагола:

1. She ... to finish school in a year.
a) may b) has c) is
2. You feel bad, you ... see a doctor.
a) needn't b) should c) can
3. She ... to get up early on week-days.
a) has b) can c) must
4. Must I come tomorrow? No, you ...
a) mustn't b) can't c) needn't
5. The weather ... change tomorrow.
a) may b) must c) should
6. The water is cold, you ... swim.
a) can b) can't c) must
7. He ... speak three foreign languages.
a) can b) may c) must
8. May I invite my friend to the party? – Yes, you ...
a) can b) may c) must
9. You ... work hard at your English if you want to know it.
a) must b) may c) can
10. I ... walk, there is a bus going there.
a) needn't b) mustn't c) can't

Test 4

Choose the right variant

To write a formal letter (cover letter) on scientific problem is not an easy work. The first thing is to define the subject matter of your letter. It must be some (unsolved / unsolving) problem in the field of science you are (specialized / specializing) in. This part of your preliminary work demands a lot of reading – articles, monographs, etc. Of course, you'll need to make experiments. This may require the proper laboratory (equipped / equipping) with up-to-date apparatus and instruments. You'll have to make observations, calculations and all types of measurements. The next stage is the arrangement of the (collected / collecting) data. All the findings must be (analyzed / analyzing) properly and thoroughly.

Вопросы для опроса:

1. Назовите функции глагола to be, особенности употребления в предложении. Проспрягайте глагол.
2. Назовите функции глагола to have, особенности употребления в предложении. Проспрягайте глагол.
3. Сформулируйте правило порядка слов в английском предложении.
4. Сформулируйте правило построения и перевода предложений с конструкцией there is (are).
5. Назовите особенности образования и перевода глаголов-сказуемых в форме Simple Active.
6. Назовите особенности образования и перевода глаголов-сказуемых в форме Continuous Active.
7. Назовите особенности образования и перевода глаголов-сказуемых в форме Perfect Active.
8. Назовите особенности образования и перевода глаголов-сказуемых в форме Passive Voice.
9. Сформулируйте основные особенности образования, употребления и перевода видовременных форм английского глагола в активном залоге.
10. Сформулируйте основные особенности образования, употребления и перевода видовременных форм английского глагола в пассивном залоге.
11. Назовите особенности употребления и перевода модальных глаголов. Дайте определение.

12. Перечислите эквиваленты модальных глаголов.
13. Назовите особенности употребления и перевода эквивалентов модальных глаголов.
14. Сформулируйте особенности сказуемых с модальными глаголами.
15. Сформулируйте особенности сказуемых с эквивалентами модальных глаголов.
16. Перечислите неличные формы английского глагола.
17. Назовите особенности их образования.
18. Сформулируйте особенности употребления неличных форм глагола в предложении.
19. Сформулируйте особенности Participles как неличной формы глагола.
20. Назовите ее грамматические характеристики.
21. Назовите особенности неличной формы глагола: Infinitive.
22. Сформулируйте особенности образования, употребления и перевода инфинитива в предложении.
23. Перечислите функции инфинитива в предложении. Приведите примеры.
24. Что означает Subject в деловом письме?
25. Что означает Salutation в деловом письме?
26. Что означает Body в деловом письме?
27. Что означает Closing в деловом письме?
28. Что означает Signature в деловом письме?