МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«ПЕНЗЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

Деловые коммуникации

Практикум

Составитель Л. Р. Фионова

Business communications

Workshop

Compiled by L. R. Phionova

ПЕНЗА 2025

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Пензенский государственный университет» (ПГУ)

Деловые коммуникации

Практикум

Составитель Л. Р. Фионова

Business communications

Workshop

Compiled by L. R. Phionova

Пенза
Издательство ПГУ
2025

УДК 39
Д29

Р е ц е н з е н т

кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры
«Иностранные языки и профессиональная коммуникация»
Пензенского государственного университета
Н. С. Данкова

Деловые коммуникации : практикум / сост. Л. Р. Фионова =
Д29 Business communications : workshop / comp. by L. R. Fionova . – Пенза :
Изд-во ПГУ, 2025. – 76 с.

Представлены теоретические сведения и практические задания для практических работ. Рассматриваются вопросы, связанные с ролью этики делового общения в деловых контактах. Приводятся основные правила делового общения. Анализируются практические ситуации. Особое внимание уделяется этике деловой переписки.

Издание подготовлено на кафедре «Информационное обеспечение управления и производства» ПГУ и предназначено для обучающихся по направлению подготовки 09.03.01 «Информатика и вычислительная техника».

Theoretical information and practical tasks for practical work are provided. Issues related to the role of business communication ethics in business contacts are considered. The basic rules of business communication are provided. Practical situations are analyzed. Special attention is paid to the ethics of business correspondence.

The publication was prepared at the Department of Information Support for Management and Production of PSU and is intended for students in the field of training 09.03.01 “Informatics and Computer Engineering”.

УДК 39

© Пензенский государственный
университет, 2025

СОДЕРЖАНИЕ

Practical work № 1 “History of ethics” (История этики) 4
Practical work № 2 “Behavior in public transport ”
(Поведение в общественном транспорте)..... 14
Practical work № 3 “Etiquette of official relationships”
(Этикет служебных взаимоотношений)..... 21
Practical work № 4 “How to deal with unpleasant people”
(Как общаться с неприятными людьми)..... 28
Practical work № 5 “Business correspondence etiquette”
(Этикет деловой переписки) 42
Practical work № 6 “Design of business cards”
(Оформление визиток)..... 60
Practical work № 7 “Office phone conversation”
(Служебный разговор по телефону)..... 67
References 74

Practical work № 1 “History of ethics” (История этики)

Purpose of the work (Цель работы): **to study the history of ethics as a science and the basic concepts of professional ethics** (изучить историю этики как науки и основные понятия профессиональной этики).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Ethics is one of the oldest sciences, which was first formed as a branch of philosophy. (Этика – одна из древнейших наук, которая изначально сформировалась как раздел философии.)

Ethics originates because of awareness of the role and essence of moral relations and is a science of morality, containing two components: theoretical research; normative developments. (Этика возникает на основе осознания роли и сущности нравственных отношений и является наукой о морали, содержащей две составляющие: теоретические исследования; нормативные разработки.)

Theoretical ethics – explores the origin and principles of morality, its role and functions, place in society, mechanism of action and main components (moral consciousness and behavior, characteristic connections between them, the structure of moral attitudes and their meaning). (Теоретическая этика – исследует происхождение и принципы морали, ее роль и функции, место в обществе, механизм действия и основные компоненты (нравственное сознание и поведение, характерные связи между ними, структуру моральных установок и их значение)).

In addition, theoretical ethics reveals the content of the value basis (good, kindness, etc.), develops a moral scale and determines its criteria. (Кроме того, теоретическая этика раскрывает содержание ценностной основы (добро, доброта и т.д.), разрабатывает нравственную шкалу и определяет ее критерии.)

Normative ethics – explores spontaneously emerging ideas of moral consciousness, develops ways to improve moral practice in society, “how a person should act”. (Нормативная этика – исследует спонтанно возникающие идеи морального сознания, разрабатывает пути совершенствования моральной практики в обществе, «как должен действовать человек».)

The established moral standards are the result of a long-term process of establishing relationships between people, both in society and in family life.

(Сложившиеся моральные нормы являются результатом длительного процесса становления взаимоотношений между людьми как в обществе, так и в семейной жизни.)

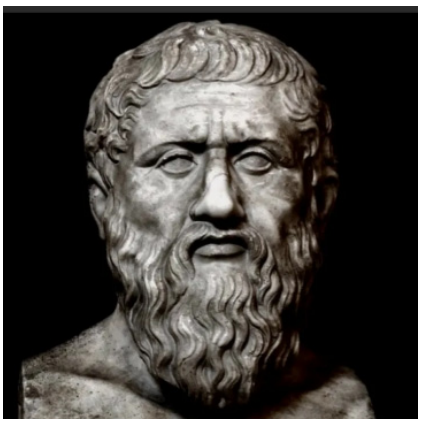
Ethics is a set of principles and norms of behavior accepted in a given era and given environment. Morality is the norms and rules imposed on a person by the rules of morality. Morality is a rule that determines behavior; spiritual and mental qualities necessary for a person in society and compliance with the rules. (Этика – это совокупность принципов и норм поведения, принятых в данную эпоху и данной среде. Мораль – это нормы и правила, налагаемые на человека правилами морали. Мораль – это правило, определяющее поведение; духовные и психические качества, необходимые человеку в обществе, и соблюдение правил.)

In contrast to simple custom, traditions of moral norms receive ideological justification in the form of ideals of goodness, justice and other beautiful, but not entirely clear words. Along with universal human elements, morality includes historically transitory norms, principles, and ideals. (В отличие от простого обычая, традиции нравственных норм получают идеологическое обоснование в виде идеалов добра, справедливости и других красивых, но не совсем понятных слов. Наряду с общечеловеческими элементами мораль включает в себя исторически преходящие нормы, принципы и идеалы.)

Socrates, the ancient Greek philosopher, was the first to study ethical issues. His teaching divided ancient Greek philosophy into "pre-Socratic" and "Socratic" periods. Unlike his predecessors, who were interested in the creation of the cosmos and all things, Socrates began to study the inner world of man. (Сократ, древнегреческий философ, был первым, кто изучал этические вопросы. Его учение разделило древнегреческую философию на «досократовский» и «сократовский» периоды. В отличие от своих предшественников, которых интересовали вопросы создания космоса и всего сущего, Сократ начал изучать внутренний мир человека.)

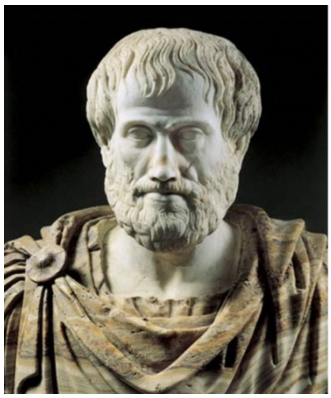
Socrates (469–399 BC)

Socrates is the "father" of ethics. He absolutizes morality and considers it the basis of life and culture.
He distinguishes between happiness and pleasure, poses the problem of free will, defines the main virtues, and emphasizes the importance of moral improvement of the individual.



Plato (427–347 BC)

The next person to contribute to the development of ethics was Plato. This is an Athenian philosopher of the classical period of Ancient Greece (a student of Socrates). Plato was the first to try to describe all the basic concepts of ethics.



Aristotle (384–322 BC)

A systematic presentation of ethics belongs to Aristotle.
"The science that studies ethical virtues, examines the character and mode of action of a person, is Ethics." Aristotle also owns the first work on ethics, Nicomachean Ethics.

Aristotle was the first to construct a deep theory of morality. Ethics is a special science of morality (virtue), the goal of which is to teach a person to become virtuous and happy. Ethics should help a person understand the main goals of his life and resolve the issue of the possibility of raising respectable citizens in the state. (Аристотель первым построил глубокую теорию морали. Этика – это особая наука о морали (добродетели), цель которой – научить человека стать добродетельным и счастливым. Этика должна помочь человеку понять главные цели его жизни и решить вопрос о возможности воспитания в государстве добропорядочных граждан.)

The ethical aspect of the relationship between the individual and society is highlighted. Aristotle strives to find ways of their harmonious interaction. A person's morality, based on reason and will, brings his goals, desires and needs into line with the interests of the state. (Выделяется этический аспект взаимоотношений личности и общества. Аристотель стремится найти пути их гармоничного взаимодействия. Нравственность человека, основанная на разуме и воле, приводит его цели, желания и потребности в соответствие с интересами государства.)

The idea of ethics as a doctrine of morality developed in the 19th century, thanks to German philosophers. (Идея этики как учения о морали сложилась в XIX веке благодаря немецким философам.)

Kant clarify the meaning of the concept of ethics. He considered ethics in a variety of theoretical knowledge. (Кант прояснил значение понятия этики. Он рассматривал этику в разновидности теоретического знания.)

Hegel is credited with the historical understanding of morality. He introduced real problems of state, family, and civil life into ethical theory and enriched it with intense social content. (Гегелю принадлежит заслуга исторического понимания морали. Он ввел в этическую теорию реальные проблемы государства, семьи и гражданской жизни и обогатил ее более широким социальным содержанием.)

Feuerbach returned ethics to a materialistic form. He focused on the study of a living individual in his natural social connections. (Фейербах вернул этику к материалистической форме. Он сосредоточился на изучении живого человека в его естественных социальных связях.)

Marx and Engels argued that the main categories of ethical consciousness are good and evil. They characterize positive and negative values "Only good when it has in mind the good of the human race. Evil is what destroys life." Evil humiliates, destroys a person, evil is destructive, leads to death. Everything pushes towards evil, and only freedom encourages good. Freedom is the ability to choose. (Маркс и Энгельс утверждали, что основными категориями этического сознания являются добро и зло. Они характеризуют положительные и отрицательные ценности «Добро только тогда, когда оно имеет в виду благо человеческого рода. Зло есть то, что разрушает жизнь». Зло унижает, уничтожает человека, зло разрушительно, ведет к смерти. Все толкает ко злу, и только свобода поощряет добро. Свобода есть возможность выбора.)

Ethics should help a person understand the main goals of his life and resolve the issue of the possibility of raising virtuous citizens in the state. (Этика должна помочь человеку понять главные цели его жизни и решить вопрос о возможности воспитания добродетельных граждан в государстве.)

Currently, ethics describes real relationships between people, strives to create a certain ideal of these relationships, analyzes what exists, and outlines the outlines of what should be. (В настоящее время этика описывает реальные отношения между людьми, стремится создать некий идеал этих отношений, анализирует то, чт.е., и намечает контуры того, что должно быть.)

The moral relations of people in the labor sphere are regulated by professional ethics. (Нравственные отношения людей в трудовой сфере регулируются профессиональной этикой)**.**

Professional ethics is a set of moral standards that determine a person's attitude towards his professional duty. (Профессиональная этика – это совокупность моральных норм, определяющих отношение человека к своему профессиональному долгу.)

The content of professional ethics is codes of conduct that prescribe a certain type of moral relationships between people and ways to justify these codes. (Содержание профессиональной этики – кодексы поведения, предписывающие определенный тип моральных отношений между людьми и способы обоснования этих кодексов.)

Professional ethics studies:

– relations between work collectives and each specialist individually;

– moral qualities of a specialist's personality that ensure the best performance of professional duty;

– relationships within professional teams, and specific moral standards characteristic of a particular profession;

– features of professional education.

(Профессиональная этика изучает:

– отношения между трудовыми коллективами и каждым специалистом в отдельности;

– нравственные качества личности специалиста, обеспечивающие наилучшее выполнение профессионального долга;

– взаимоотношения внутри профессиональных коллективов, а также специфические моральные нормы, характерные для конкретной профессии;

– особенности профессионального образования.)

The situations in which people find themselves in the process of performing their professional tasks have a strong influence on the formation of professional ethics. In the process of work, certain moral relationships develop between people. They contain a number of elements inherent in all types of professional ethics. (Ситуации, в которых оказываются люди в процессе выполнения своих профессиональных задач, оказывают сильное влияние на формирование профессиональной этики. В процессе труда между людьми складываются определенные моральные отношения. Они содержат ряд элементов, присущих всем видам профессиональной этики.)

Firstly, this is the attitude towards social labor, towards participants in the labor process. Secondly, these are the moral relations that arise in the area of direct contact between the interests of professional groups with each other and society. (Во-первых, это отношение к общественному труду, к участникам трудового процесса. Во-вторых, это нравственные отношения, которые возникают в сфере непосредственного соприкосновения интересов профессиональных групп друг с другом и обществом.)

Society places increased moral demands on certain types of professional activities. Basically, these are professional areas in which the labor process itself requires coordination of the actions of all its participants. (Общество предъявляет повышенные моральные требования к некоторым видам профессиональной деятельности. В основном это такие профессиональные сферы, в которых сам процесс труда требует согласованности действий всех его участников.)

Particular attention is paid to the moral qualities of workers in those areas that are related to the right to control people's lives. Here we are talking, first of all, about the proper performance of one's professional duties (these are professions from the service sectors, transport, management, healthcare, education). (Особое внимание уделяется моральным качествам работников тех сфер, которые связаны с правом распоряжаться жизнью людей. Здесь речь идет, прежде всего, о надлежащем исполнении своих профессиональных обязанностей (это профессии сферы услуг, транспорта, управления, здравоохранения, образования.))

The labor activity of people in these professions does not lend itself to preliminary regulation and does not fit within the framework of official instructions. The peculiarities of the work of these professional groups complicate moral relations, and a new element is added to them: interaction with people. This is where moral responsibility becomes crucial. (Трудовая деятельность людей этих профессий не поддается предварительной регламентации и не укладывается в рамки должностных инструкций. Особенности работы этих профессиональных групп усложняют нравственные отношения, в них добавляется новый элемент: взаимодействие с людьми. Здесь моральная ответственность становится решающей.)

Society considers the moral qualities of an employee as one of the leading elements of his professional suitability. Thus, professional morality must be considered in unity with the generally accepted system of morality. Violation of work ethics is accompanied by the destruction of general moral principles, and vice versa. (Общество рассматривает моральные качества работника как один из ведущих элементов его профессиональной пригодности. Таким образом, профессиональную мораль необходимо рассматривать в единстве с общепринятой системой морали. Нарушение трудовой этики сопровождается разрушением общих моральных принципов, и наоборот.)

A special manifestation of professional ethics is economic ethics ("business ethics", "business ethics"). This problem is now receiving a lot of attention. (Особым проявлением профессиональной этики является экономическая этика («деловая этика», «бизнес-этика»). Этой проблеме в настоящее время уделяется большое внимание.)

Economic ethics is a set of norms of behavior for an entrepreneur, the requirements imposed by a cultural society on his style of work, the nature of communication between business participants, and their social appearance. This is information about ethical concepts, moral requirements for the style of work and the appearance of a business person, adapted to the practical needs of a businessman. These are the ethics of negotiating with partners, the ethics of drawing up documentation, the use of ethical methods of competition. (Экономическая этика – это совокупность норм поведения предпринимателя, требований, предъявляемых культурным обществом к стилю его работы, характеру общения участников бизнеса, их социальному облику. Это информация об этических понятиях, моральных требованиях

к стилю работы и внешнему виду делового человека, адаптированная к практическим потребностям бизнесмена. Это этика ведения переговоров с партнерами, этика оформления документации, использование этических методов конкуренции.)

Economic ethics includes business etiquette, which is formed under the influence of traditions and certain prevailing historical conditions of a particular country. Business etiquette is the norms regulating the style of work, the manner of communication between companies, the image of a businessman, etc. (Экономическая этика включает в себя деловой этикет, который формируется под влиянием традиций и определенных сложившихся исторических условий той или иной страны. Деловой этикет – это нормы, регламентирующие стиль работы, манеру общения между компаниями, имидж бизнесмена и т.д.)

Etiquette is a word of French origin that means a manner of behavior ("Etiquette" in translation means a label, a label and a ceremony, that is, the order of a certain ceremony). At one of the 17th-century palace receptions hosted by King Louis XIV, guests were first presented with cards with rules of behavior written on them. The name of the card – "Label" – is where the word "etiquette" comes from. Modern etiquette inherits the customs and traditions of all nations from hoary antiquity to the present day. (Этикет – слово французского происхождения, означающее манеру поведения («Этикет» в переводе означает ярлык, этикетка и церемония, т.е. порядок проведения определенной церемонии). На одном из дворцовых приемов XVII века, устроенных королем Людовиком XIV, гостям впервые были вручены карточки с написанными на них правилами поведения. Название карточки – «Этикетка» – и есть то, откуда произошло слово «этикет». Современный этикет наследует обычаи и традиции всех народов от седой древности до наших дней.)

There are several types of etiquette, the main are:

1) court etiquette – strictly regulates the order and forms of behavior established at the courts of monarchs;

2) diplomatic etiquette – rules of conduct for diplomats and other officials when contacting each other at various diplomatic receptions, visits, negotiations;

3) military etiquette – a set of rules, norms and behavior generally accepted in the army by military personnel in all areas of their activities;

4) general civil etiquette – a set of rules, traditions and conventions observed by citizens when communicating with each other.

(Существует несколько видов этикета, основными из которых являются:

1) придворный этикет – строго регламентирует порядок и формы поведения, установленные при дворах монархов;

2) дипломатический этикет – правила поведения дипломатов и других официальных лиц при контактах друг с другом на различных дипломатических приемах, визитах, переговорах;

3) воинский этикет – совокупность правил, норм и поведения, общепринятых в армии военнослужащими во всех областях их деятельности;

4) общегражданский этикет – совокупность правил, традиций и условностей, соблюдаемых гражданами при общении друг с другом.)

The norms of etiquette, unlike the norms of morality, are conditional; they have the character of an unwritten agreement about what is considered generally accepted in people's behavior and what is not. Nevertheless, the ability to behave correctly in society is very important; it facilitates the establishment of contact, promotes mutual understanding, and creates good, stable relationships. (Нормы этикета, в отличие от норм морали, условны, они носят характер незаключенного соглашения о том, что считается общепринятым в поведении людей, а что нет. Тем не менее умение правильно вести себя в обществе очень важно, оно облегчает установление контакта, способствует взаимопониманию, создает хорошие, устойчивые отношения.)

Business ethics cannot arise from subjective desire. The conditions for its formation are: political and economic freedom, strong executive power, stability of legislation, propaganda, law. (Деловая этика не может возникнуть из субъективного желания. Условиями ее формирования являются: политическая и экономическая свобода, сильная исполнительная власть, стабильность законодательства, пропаганда, право.)

The main tenets of the entrepreneur's code of ethics are the following:

– he is convinced of the usefulness of his work not only for himself, but also for others, for society as a whole;

– assumes that the people around him want and know how to work;

– believes in business, regards it as an attractive creativity;

– recognizes the need for competition, but also understands the need for cooperation;

– respects any property, social movements, respects professionalism and competence, laws, values education, science and advanced technologies.

(Основные положения этического кодекса предпринимателя следующие:

– убежден в полезности своего труда не только для себя, но и для других, для общества в целом;

– предполагает, что окружающие его люди хотят и умеют работать;

– верит в бизнес, рассматривает его как привлекательное творчество;

– признает необходимость конкуренции, но также понимает необходимость сотрудничества;

– уважает любую собственность, общественные движения, уважает профессионализм и компетентность, законы, ценит образование, науку и передовые технологии.)

These basic principles of ethics for a business person can be specified in relation to various areas of his professional activity. (Эти основные принципы этики делового человека могут быть конкретизированы применительно к различным сферам его профессиональной деятельности.)

Practical part
(Практическая часть)

Task 1. Using the Internet, find the most famous works of philosophers mentioned in the theoretical part and fill out the table 1:

Table 1

Scientist's last name	The most famous work on ethical issues

Task 2. Choose the correct (from your point of view) definition of the concepts of ethics, morality and etiquette and enter these definitions:

Ethics is .....
.....

Morality is .....
.....

Etiquette is .....
.....

Reference material:

1. Morality, moral beliefs, morality, and the science of morality.
2. Rules of behavior and communication of people accepted in a given society.
3. The set of principles and norms of behavior accepted in a given era and given environment.
4. Norms and rules that impose moral rules on a person.
5. The science of morality.
6. Describes real relationships between people, strives to create a certain ideal of these relationships.
7. A set of special, spiritual rules governing human behavior, his attitude towards other people, himself, and also towards the environment.

Task 3. Make a comparison (table 2):

Table 2

Characteristic	Professional ethics	Economic ethics
Definition		
What does he study?		
What regulates		
Who is it for?		

Control questions
(Контрольные вопросы)

1. **What is the definition of ethics as a science?** (Какое определение этики как науки?)
2. **What is morality?** (Что такое мораль?)
3. **Who is considered the founder of the science of "Ethics"?** (Кто считается основоположником науки «Этика»?)
4. **Define etiquette.** (Дайте определение этикету.)
5. **What types of etiquette do you know?** (Какие виды этикета вы знаете?)
6. **How do etiquette standards differ from moral standards?** (Чем нормы этикета отличаются от норм морали?)
7. **What does professional ethics study?** (Что изучает профессиональная этика?)
8. **For whom is economic ethics intended?** (Для кого предназначена экономическая этика?)

Practical work № 2 “Behavior in public transport”
(Поведение в общественном транспорте)

Purpose of the work (Цель работы): **study the rules of behavior in public transport in Russia and other countries** (изучить правила поведения в общественном транспорте в России и других странах).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Let's give an example of a situation that arose during the trip to Penza State University (PSU) on bus № 130. (Приведем пример ситуации, которая создалась во время поездки на пары в Пензенский государственный университет (ПГУ) на автобусе № 130.)

After waiting for the bus, the young man sat down in an empty seat. After a few stops, an elderly woman of about sixty got on the bus and asked him to make room for her. The young man ignored her request because he was wearing headphones. (Дождавшись автобуса, молодой человек сел на свободное место. Спустя несколько остановок в автобус зашла пожилая женщина лет шестидесяти и попросила его освободить ей место. Молодой человек проигнорировал ее просьбу, потому что был в наушниках.)

Once again the woman asked him to give her his seat, but much louder, to which the young man replied that he had many lectures ahead and was not going to give her his seat. The woman was outraged and said that she also needed to go to work (it turned out that she works as a teacher at PSU). (Женщина попросила его еще раз уступить ей место, но уже гораздо громче, на что молодой человек ответил, что у него предстоит много пар и он не собирается уступить ей место. Женщина была возмущена и сказала, что ей тоже надо на работу (оказалось, что она работает преподавателем в ПГУ).)

But the young man never gave her his seat, and she had to stand in a crowded bus. (Но молодой человек так и не уступил ей место, и ей пришлось стоять в переполненном людьми автобусе.)

Before analyzing this situation, let’s remember the rules of behavior in public transport. (Прежде чем анализировать эту ситуацию, вспомним правила поведения в общественном транспорте.)

Here are some of the rules of polite behavior on public transport in Russia: (Вот некоторые из правил вежливого поведения в общественном транспорте в России):

1. **When entering, you need to take off your bags and backpacks so as not to touch other passengers or get them dirty**. (Входя, нужно снимать сумки и рюкзаки, чтобы не задеть других пассажиров и не запачкать их.)

2. **According to generally accepted rules of behavior when boarding any transport, the first to enter are always elderly people, pregnant women and disabled people.** (Согласно общепринятым правилам поведения, при посадке в любой транспорт первыми всегда входят пожилые люди, беременные женщины и инвалиды).

3. **It is advisable to prepare for the exit in advance.** (К выходу желательно готовиться заранее.)

4. **In the cabin it is necessary to give up seats to the elderly, women with small children, with heavy bags, and people with disabilities.** (В салоне необходимо уступать места людям престарелого возраста, женщинам с маленькими детьми, с тяжелыми сумками, инвалидам.)

5. **In transport, you should not push, try not to step on feet, and do not lean your elbows on the person who is nearby.** (В транспорте нельзя толкаться, стараться не наступать на ноги, не опираться локтями на человека, который находится рядом.)

6. **Do not talk very loudly inside a bus, trolleybus or minibus, do not lean out of the window, do not disturb passengers when exiting or entering.** (В салоне автобуса, троллейбуса, маршрутного такси не разговаривают очень громко, не высовываются из окна, не мешают пассажирам при выходе и на входе.)

7. **You must pay for the fare and, if necessary, show your coupon or ticket to the controller or conductor (if they ask).** (Обязательно нужно оплачивать проезд и при необходимости показывать талон или билет контролеру или кондуктору, если они просят.)

8. **It is not customary to look closely at passengers, lean on them, or look into the phone or book of the person sitting or standing next to them.** (Не принято разглядывать пассажиров в упор, опираться на них или заглядывать в телефон или книгу сидящего или стоящего рядом человека.)

9. **Many people do not tolerate strong odors well, so if possible, you should not pour a bottle of perfume on yourself and get on public transport after you have had dinner with garlic – use chewing gum.** (Многие люди плохо переносят резкие запахи, поэтому выливать на себя флакон духов и заходить в общественный транспорт после того, как вы поужинали с чесноком, по возможности не стоит – воспользуйтесь жевательной резинкой.)

10. **Eating on public transport is bad form. Unless, of course, it's an intercity bus, plane or train.** (Есть в общественном транспорте – дурной тон. Если, конечно, это не междугородний автобус, самолет или поезд.)

11. **You can only listen to music, watch movies, and play games on your gadget using headphones. Loud sounds can disturb other passengers and irritate them.** (Слушать музыку, смотреть кино, играть в игры на гаджете можно только в наушниках. Громкие звуки могут мешать остальным пассажирам, раздражать их.)

Social behavior is different in every country. (В каждой стране общественное поведение отличается.)

For example, in public transport in Germany it is not customary to give up seats to both elderly people and pregnant women. Such an act may be perceived as a sign of disrespect for the person standing. (Например, в общественном транспорте в Германии не принято уступать места, как пожилым людям, так и беременным женщинам. Такой поступок может быть воспринят как проявление неуважения к стоящему человеку.)

They may look at you askance and simply not understand. They may begin to actively thank and smile. In any case, for most people in Germany this will be a rare and unusual occurrence, simply because it is not customary to do so. (На вас могут косо посмотреть и просто не понять. Могут начать активно благодарить и улыбаться. В любом случае для большинства жителей Германии это будет редким и необычным явлением просто потому, что так не принято делать.)

In the UK, offering a place to an elderly person is considered the norm, but if you don't do this, nothing bad will happen, and you won't feel any judgmental looks on you. (В Великобритании предложить место пожилому человеку считается нормой, но, если этого не сделать, ничего страшного не произойдет, осуждающих взглядов на себе вы не почувствуете.)

It is not accepted to give in based on gender. For example, a woman may offer to sit down with a man if he is carrying something heavy. A man can give way to a woman under the same conditions. (Уступать по гендерному признаку не принято. Например, женщина может предложить сесть мужчине, если он несет что-то тяжелое. Мужчина может уступить женщине место при тех же условиях.)

In Spain, older people may be offended, or they may smile and simply sit down and say thank you. In relation to girls, such courtesy is shown in very rare cases, because it can be perceived as an insult and sexism. (В Испании пожилые люди могут и оскорбиться, а могут улыбнуться и просто сесть, поблагодарив. По отношению к девушкам такую любезность проявляют в очень редких случаях, ведь это может быть воспринято как оскорбление и сексизм.)

The situation is the same in Italy, Hungary, and other European countries. (Так же дела обстоят в Италии, Венгрии и других европейских странах.)

Now let's look at the situation described above. (Теперь разберем вышеописанную ситуацию.)

In this situation there are "two sides of the coin". (В данной ситуации есть «две стороны медали».)

On the one hand, if an elderly woman asked politely to give her a seat, probably the young man would not refuse her, especially since she is a teacher. (С одной стороны, если бы пожилая женщина попросила бы вежливо уступить ей место, наверное, молодой человек не отказал бы ей, тем более она является преподавателем.)

But, on the other hand, an elderly woman came in, and the guy himself should have seen and could have given her a seat. But we take into account the fact that he was wearing headphones and, most likely, looking at the phone, he did not notice. (Но, с другой стороны, зашла пожилая женщина, и парень сам должен был увидеть и смог бы уступить ей место. Но учитываем факт, что он был в наушниках и, скорее всего, смотрел в телефон, он и не заметил.)

Let's turn to the sources, namely etiquette in public transport. It says that there is such a thing as a hierarchy of etiquette seniority; it is present in almost all countries and differs from each other. (Обратимся к источникам, а именно к этикету в общественном транспорте. Там пишется, что существует такое понятие, как иерархия этикетного старшинства, оно присутствует практически во всех странах и различается между собой.)

Transport in Russia is a democratic place, in which both rules of travel and rules of general etiquette apply, which apply to absolutely everyone. (Транспорт в России является демократическим местом, в котором действуют как правила проезда, так и правила общего этикета, которые распространяются абсолютно на всех.)

As a whole, no one is obliged to give up their seats on public transport, and this right is ensured by purchasing a ticket. If you bought a ticket, you have the right to take a seat. (По большому счету, никто не обязан уступать места в транспорте, и это право обеспечивается покупкой билета. Если ты купил билет – ты имеешь право занимать место.)

Then the rule of politeness applies, which is the free choice of everyone. The entire culture of etiquette is based on the rule of mutual politeness. A person is free to choose to be polite or not towards other people. (Дальше действует правило вежливости, которое является свободным выбором каждого. Вся культура этикета держится на правиле взаимной вежливости. Человек свободен в своем желании быть вежливым или нет по отношению к другим людям.)

The one who gives up his seat in transport shows a higher value in relation to people who do not give up his seat, because etiquette is an exchange of values. (Тот, кто уступает место в транспорте, показывает более высокую ценность по отношению к людям, чем те, которые место не уступают, ведь этикет – это обмен ценностями.)

A person who shows a polite attitude towards another person increases his human status and shows himself at his best. (Человек, который проявляет вежливое отношение к другому человеку, повышает свой человеческий статус и проявляет себя с лучшей стороны.)

So, we see that the one who gives in shows his good manners and value-based attitude towards people. But, if a person bought a ticket with his own money, then he has the right to take a seat and not give up. Therefore, the young man did not show his respect and decided not to give up his seat.

(То есть, мы видим, что тот, кто уступает, показывает свою воспитанность и ценностное отношение к людям. Но если человек купил билет на свои деньги, то он имеет право занять место и не уступать. Поэтому молодой человек не показал своего уважения и решил не уступать место.)

How to deal with such situations? Let's try to formulate additional tips on etiquette in public transport in Russia. (Как поступать в таких в ситуациях? Попробуем сформулировать дополнительные советы по этикету в общественном транспорте в России.)

Returning to the situation described, first of all, the young man needs to apologize for the fact that he cannot fulfill the request of the elderly woman. Then explain why he can't do it, and try to offer another way out, for example, maybe someone else will give way. (Возвращаясь к описанной ситуации, в первую очередь молодому человеку нужно извиниться за то, что он не может выполнить просьбу пожилой женщины. Потом объяснить, почему он не может это сделать, и попробовать предложить другой выход, например, может, кто-нибудь другой уступит место?)

If you are approached in a rude manner, then you should not react sharply, although no one has the right to demand that you give up your seat. This is a violation of a person's personal boundaries. (Если к Вам обратились в грубой форме, то реагировать резко не стоит, хотя требовать от Вас уступить место никто не имеет права. Это нарушение личных границ человека.)

You should politely refuse, preserving your social face and the social face of the person who applied (as if there was no aggression). In this way, it will be possible to transform rude behavior into a polite form. (Следует в вежливой форме отказать, сохранив свое социальное лицо и социальное лицо человека, который обратился (будто бы агрессии и не было). Таким образом удастся перевести грубое обращение в вежливую форму.)

The one who avoids conflict will be right. If you give up your place, the conflict will initially be settled and you will show your best side. (Будет прав тот, кто избежит конфликта. Если вы уступите место, то конфликт изначально будет исчерпан, вы проявите себя с лучшей стороны.)

The next situation is that for one reason or another you need to sit down. (Следующая ситуация – вам по той или иной причине необходимо сесть.)

When entering a vehicle, look around. If there are no empty seats, you first need to exchange glances with those sitting; if someone responds, then you should turn to this person with a kind question: "Excuse me, would you give me your seat?" The question should be structured in such way that a person can easily refuse. (Заходя в транспорт, осмотритесь по сторонам. Если свободных мест нет, вам в первую очередь нужно обменяться взглядами с сидящими, если кто-то откликнулся, то стоит обратиться к этому человеку с любезным вопросом: «Извините, не уступите ли мне место?» Вопрос должен быть выстроен так, чтобы человек мог легко отказаться.)

Etiquette implies free choice. Most often, a person reacts positively to such a request. If you have chosen a certain person, from a psychological point of view it will be a compliment for him. (Этикет подразумевает свободный выбор. Чаще всего человек реагирует положительно на такую просьбу. Если вы выбрали определенного человека, с точки зрения психологии, для него это будет комплиментом.)

Etiquette seniority is distributed as follows: priority in public transport is given to older people, regardless of gender, and people with additional needs, that is, pregnant women or people with disabilities. Next come people with small children and only then women. (Этикетное старшинство распределяется следующим образом: приоритетом в общественном транспорте обладают люди пожилого возраста вне зависимости от пола и люди с дополнительными потребностями, т.е. беременные женщины или люди с ограниченными возможностями. Далее следуют люди с маленькими детьми и только потом женщины.)

Thus, if you want to be given your seat, you must always be polite to the person you are asking. (Таким образом, если вы хотите, чтобы вам уступили место, нужно всегда быть вежливым по отношению к тому, у кого вы просите.)

On public transport, everyone pays for their seats and has the right to stay in them. (В общественном транспорте все платят за свои места и имеют право на них оставаться.)

But there is still a hierarchy where polite young people must give way to an older person. It all depends on your upbringing and your attitude towards other people. (Но все равно есть иерархия, когда вежливые молодые люди должны уступить место пожилому человеку. Зависит все от воспитания и от отношения к другим людям.)

You can also formulate advice for older people: "You cannot transfer your personal problems and moods to other people; if one person does not give up your place, then another will." (Можно сформулировать совет и пожилым людям: «Нельзя переносить свои личные проблемы и настроения на других людей, если вам не уступил место один человек, то уступит другой».)

Practical part

(Практическая часть)

1. **Using an Internet search, complete the list of rules of polite behavior on public transport in Russia.** (С помощью поиска в Интернете дополните список правил вежливого поведения в общественном транспорте в России.)
2. **Describe the rules of conduct on public transport in your country.** (Опишите правила поведения в общественном транспорте в Вашей стране.)
3. **Formulate your assessment of the described situation on bus № 130.** (Сформулируйте свою оценку описанной ситуации в автобусе № 130.)

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **What is public transport?** (Что такое общественный транспорт?)
2. **Do you use public transport?** (Вы пользуетесь общественным транспортом?)
3. **What rules of behavior in public transport do you know?** (Какие правила поведения в общественном транспорте Вы знаете?)
4. **Are the rules of conduct on public transport the same in all countries?** (Правила поведения в общественном транспорте одинаковы во всех странах?)
5. **Why do rules of conduct on public transport differ in different countries?** (Почему правила поведения в общественном транспорте могут отличаться в разных странах?)
6. **How do you behave in public transport? Do you have problems?** (Как Вы себя ведете в общественном транспорте? Есть у Вас проблемы?)

Practical work № 3 “Etiquette of official relationships” (Этикет служебных взаимоотношений)

Purpose of the work (Цель работы): **learn the basic rules of official conduct** (изучить основные правила служебного поведения).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Academician D. S. Likhachev noted: “The basis of all good manners is one concern – the concern that a person does not interfere with another, so that everyone feels good together.” (Академик Д. С. Лихачев заметил: «В основе всех хороших манер лежит одна забота – забота о том, чтобы человек не мешал человеку, чтобы все вместе чувствовали себя хорошо».)

Let's consider the basic rules of office etiquette. Nothing has a more destructive effect on our reputation than ignoring the rules of etiquette in situations of greeting, introduction, request and farewell. (Рассмотрим основные правила служебного этикета. Ничто так разрушительно не действует на нашу репутацию, как игнорирование правил этикета в ситуации приветствия, представления, просьбы и прощания.)

Greeting rules
(Правила приветствия)

In Russia, when entering an institution, they first greet you and only then state their business. (В России, входя в учреждение, сначала приветствуют и только после этого излагают свое дело.)

Greetings set the tone for the entire conversation. It is necessary to greet everyone – a security guard, a watchman, an elevator operator or a manager – regardless of rank and official position. (Приветствие задает тон всему разговору. Здороваться необходимо со всеми – с охранником, вахтером, лифтером или руководителем – независимо от ранга и служебного положения.)

Subordination is also mandatory. For example, the subordinate is the first to greet the boss, the visitor is the first to greet the employees, the one entering greets those present, and the person passing by greets those standing in a group of people. (Обязательным также является соблюдение субординации. Например, первым приветствует начальника подчиненный, посетитель первым здоровается с сотрудниками, входящий приветствует присутствующих, а проходящий – стоящих в группе людей.)

There are several greeting formulas – fig. 1. (Различают несколько формул приветствия – рис. 1).

Fig. 1. Traditional forms of greeting in Russia
Рис. 1. Традиционные формы приветствия в России

In Russia, greeting formulas are used differently. (В России формулы приветствия используются по-разному.)

In Russia there are forms of address such as "you" and "You" (respectful form). (В России есть обращение на «ты» и на «Вы».)

Formula "Здравствуй!" sets the type of "Ты"-communication determined by social relations, and "Здравствуйте!" – "Вы"-type of communication. It is used when these types of communication really need to be recorded. (Формула «Здравствуй!» задает определенный социальными отношениями тип «Ты»-общения, а «Здравствуйте!» – тип «Вы»-общения. Используется, когда действительно эти типы общения нужно зафиксировать.)

Formulas "Good morning!", "Good afternoon!" or "Good evening!" do not record the type of communication. In Russia they are often more preferable! (Формулы «Доброе утро!», «Добрый день!» или «Добрый вечер!» не фиксируют тип общения. Часто оказываются более предпочтительными!)

"Good afternoon!" – This is probably the most preferred greeting. (Наверное, самое предпочтительное приветствие.)

Formulas "I'm glad to welcome you!", "Greetings!", "Let me welcome you" – Rated as official. (Формула «Рад Вас приветствовать!», «Приветствую Вас!», «Разрешите Вас поприветствовать!» – Оценивается как официальная.)

In everyday communication with friends you can use: "Hello!", "How do you do?", "How are you?", "Salute!", "Salutation!", "Good man!". (Можно использовать в повседневном общении с друзьями).

Next, we will consider possible answers to polite questions, this could be

(Далее рассмотрим возможные ответы на вежливые вопросы, это может быть):

– **Thank you** (Спасибо),
– **Thank you** (Благодарю),
– **Fine** (Хорошо),
– **Not bad (**Неплохо),
– **Everything is fine** (Все в порядке),
– **Normal (possible in a neutral, everyday tone only in the sphere of informal communication) (**Нормально (возможен в нейтрально-обиходной тональности только в сфере неофициального общения)).

Submission rules
(Правила представления)

According to the rules of etiquette, those younger in age or position are always introduced to their elders; however, they have the right to introduce themselves. A woman, regardless of age and position, never tells a man her name first (this is only permissible if the man, say, is an elderly professor, and the woman is a student). (По правилам этикета, младших по возрасту или должности всегда представляют старшим, впрочем, они вправе представиться и сами. Женщина, вне зависимости от возраста и положения, никогда не называет свое имя мужчине первой (это позволительно лишь в случае, если мужчина, допустим, пожилой профессор, а женщина – студентка).)

If someone introduces two people, he must name the people he is introducing. You can't just bring people up to each other and say, "Get to know each other," or invite them to identify themselves. When introducing a person, say: "May I introduce you?" (Если кто-то знакомит двух людей, он должен сам назвать представляемых. Нельзя просто подвести людей друг к другу и сказать: «Познакомьтесь», или предложить им самим назвать себя. Представляя человека, скажите: «Разрешите вас представить?»)

Family members are introduced, as a rule, without mentioning their last names: "Ivan Petrovich, let me introduce you to my daughter Elena." When introducing a person, always say more than just their name and position. (Членов семьи представляют, как правило, не называя их фамилий: «Иван Петрович, позвольте вам представить мою дочь Елену». Представляя человека, всегда произносите больше, чем просто его имя и должность.)

Responses when meeting someone (Ответные реплики при знакомстве):

– "Very pleased", "Very glad" (neutral everyday tone) («Очень приятно», «Очень рад» (нейтрально-обиходная тональность));

– "I am very pleased to meet you", "I am happy to meet you" (emotional statements) («Мне очень приятно с Вами познакомиться», «Я счастлив с Вами познакомиться» (эмоциональные высказывания));

– "Mutually", "Me too." («Взаимно», «Я тоже».)

There are situations when you need to introduce yourself (Бывают ситуации, когда нужно представить самого себя):

– **When you find yourself among strangers, at a business meeting or social event** (Когда Вы оказались среди незнакомых людей, на деловой встрече или общественном мероприятии);

– If you were introduced incorrectly or even forgot to do so (Если Вас представили неправильно или вообще забыли это сделать);

– When you are sitting next to someone at the table (Когда Вы сидите с кем-то рядом за столом);

– When it becomes obvious that someone you have met before cannot remember you (Когда становится очевидным, что кто-то, кого Вы встречали раньше, не может Вас вспомнить).

Request situation

(Ситуация просьбы)

The situation of the request requires the utmost politeness. The person making the request puts himself in a dependent position. (Ситуация просьбы требует проявления максимальной вежливости. Человек, обращающийся с просьбой ставит себя в зависимое положение.)

The linguistic formula of a request is an appeal from a socially younger person to an older person, even in a situation of communication between equal interlocutors. (Языковая формула просьбы – это обращение младшего в социальном отношении к старшему, даже в ситуации общения равноправных собеседников.)

To level the position, instead of literal, direct requests, veiled requests-questions are used: "Can you show me the latest order?", "Do you have a schedule of seminars?" (Для выравнивания позиции вместо буквальных, прямых просьб используются завуалированные просьбы-вопросы: «Вы мне не покажите последнее распоряжение?», «У вас есть график семинаров?»)

The speaker can reduce the importance of the request: "I wouldn't like to bother you," "It's not that important." (Говорящий может уменьшать важность просьбы: «Мне бы не хотелось Вас беспокоить», «Это не так Важно».)

Addressing an equal in age and social status: "If it's not difficult for you, pick up letters for me on the second question". (Обращаясь к равному по возрасту и социальному положению: «Если Вам не трудно, подберите для меня письма по второму вопросу».)

When addressing a senior official, the speaker apologizes in advance for the disturbance and informs him of the importance of the request for him: "Natalya Ivanovna, if it's not difficult for you, please read my article". (При обращении к старшему по должности говорящий заранее извиняется за беспокойство и сообщает о важности просьбы для него: «Наталья Ивановна, если Вам не трудно, прочтите, пожалуйста, мою статью».)

The etiquette formula "I ask you" enhances the categoricalness and severity of the request. In essence, this is an expression of demand, an appeal from a senior to a junior, a superior to a subordinate. (Этикетная формула «Я прошу Вас» усиливает категоричность, строгость просьбы. По сути, это выражение требования, обращение старшего к младшему, начальника к подчиненному.)

Phrases with the verb "want" emphasize the speaker's desire to achieve a result, the opportunity for him to demand: "I want you to prepare all the certificates by April 5". (Фразы с глаголом «хотеть» подчеркивают желание говорящего достичь результат, возможность для него требовать: «Я хочу, чтобы Вы подготовили все справки к 5 апреля».)

Situation "Entering the next office"

(Ситуация «Вход в соседний кабинет»)

Office etiquette dictates that you should only knock on doors that have fewer than three people behind them. You can enter work premises where there are three or more workers without warning. (По офисным правилам этикета считается, что стучать следует только в ту дверь, за которой находится менее трех человек. В рабочие помещения, где находятся трое и более работающих, можно входить и без предупреждения.)

After you have entered, you don't have to wait for an offer to sit down, but you should sit down on a chair only after the owner of the office has sat down. (После того, как вы вошли, предложения присесть можно не дожидаться, но усаживаться на стул следует только после того, как сел хозяин кабинета.)

Farewell situation

(Ситуация прощания)

Saying goodbye "in English" is not considered a polite way. Signal your departure and at least say goodbye to the owners. At official meetings, there is a rule that subordinates cannot leave before their boss. (Прощаться «по-английски» не считается вежливым способом. Обозначьте свой уход и попрощайтесь хотя бы с хозяевами. На официальных встречах действует правило, когда подчиненные не могут уходить раньше своего шефа.)

"In Western countries they leave in English, that is, without saying goodbye, but in Russia they say goodbye, but do not leave" (joke). («В западных странах уходят по-английски, т.е. не прощаясь, а в России (у нас) прощаются, но не уходят» (шутка).)

Replies when they are about to say goodbye and leave

(Реплики, когда собираются проститься и уйти)

– "**I'm pleased with the meeting"** («Я доволен встречей»);

– "**It's good that we agreed on everything (that our opinions coincided)"** («Хорошо, что мы обо всем договорились (что наши мнения совпали)»).

Leaving for a while (Уходя ненадолго):

– "**We'll see you again", "I'm not saying goodbye to you" (neutral formulas)** «Мы еще увидимся», «Я с Вами не прощаюсь» (нейтральные формулы);

– **"See you soon!" – has a familiar tonality** («До скорого!» – имеет фамильярную тональность);

– "Allow me to say goodbye", "I don't dare abuse your attention" – strictly officially and solemnly («Разрешите попрощаться», «Не смею злоупотреблять Вашим вниманием» – строго официально и торжественно).

At the end of the meeting, gratitude for valuable advice is appropriate (В конце встречи уместна благодарность за ценные советы):

– "Thank you for the valuable advice" («Спасибо за ценные советы»);

– "I would like to express my gratitude (appreciation) to you" («Мне хочется выразить Вам свою благодарность (признательность)»).

Apologies for wasting Times

(Извинения за отнятое время)

– "Sorry for keeping you" («Извините, что задержал Вас»);

– "Sorry for taking up your time" («Извините, что отнял у Вас время»);

– "Unfortunately, I delayed you too much" («К сожалению, я очень Вас задержал»).

Advice for the future: separate work and home

(Совет на будущее: разделяйте работу и дом)

When you come home from work, leave all problems and worries outside the family. You shouldn't bring the negativity of work moments into your family and shift it onto your loved ones. When returning home, think about those who are near you. (Приходя с работы домой, оставляйте все проблемы и переживания вне семьи. Не стоит нести негатив рабочих моментов в семью и перекладывать его на близких людей. Возвращаясь домой, думайте о тех, кто рядом с Вами.)

Practical part

(Практическая часть)

Read the theory part and describe the greeting and introduction rules that exist in your country. (Прочтите теоретическую часть и опишите правила приветствия и представления, которые существуют в вашей стране.)

Make a comparison table (Составьте сравнительную таблицу):

Rule (Правило)	**Your country** (Ваша страна)	**Russia** (Россия)

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **What is the basis of all good human behavior?** (Что лежит в основе всех хороших манер поведения человека?)
2. **What is the role of a greeting in a business meeting**? (Какова роль приветствия в деловой встрече?)
3. **Which employees should you greet?** (С какими сотрудниками нужно здороваться?)
4. **Is it necessary to observe subordination when greeting?** (Нужно ли соблюдать субординацию при приветствии?)
5. **What greeting formulas do you know?** (Какие формулы приветствия Вы знаете?)
6. **What polite answers do you know?** (Какие вежливые ответы Вы знаете?)
7. **Tell us about the basic rules of presentation?** (Расскажите про основные правила представления?)
8. **What responses do you know when meeting someone?** (Какие ответные реплики при знакомстве Вы знаете?)
9. **In what situation should you imagine yourself?** (В какой ситуации нужно представить самого себя?)

Practical work № 4 "How to deal with unpleasant people" (Как общаться с неприятными людьми)

Purpose of the work (Цель работы): **to find out what types of personalities there are, what is meant by the concept of "unpleasant person" and how to deal with "unpleasant people"** (узнать, какие типы личностей бывают, что вкладывается в понятие «неприятный человек» и как бороться с «неприятными людьми»).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Analysis of the the working situation
(Анализ рабочей ситуации)

During a break between classes, two students communicate. One of them once again speaks unflatteringly about another (another third) student. (В перерыве между занятиями общаются два студента. Один из них очередной раз не лестно отзывается о другом (очередном третьем) студенте). **This student offended him. At the same time, these are not literary epithets. And suddenly the first student realizes that this "scoundrel" is standing behind him** (Этот студент его обидел. При этом звучат не литературные эпитеты. И вдруг первый студент понимает, что этот «негодяй» стоит у него за спиной).

What do we call a student who constantly talks about others? At the same time, the information can be unverified and offensive. This is a gossip. (Как назовем студента, который постоянно что-то рассказывает о других? При этом информация бывает непроверенная и оскорбительная. Это – сплетник).

"Gossip" is an immodest, unreliable, deceitful, two-faced, arrogant, secretive, critical, sarcastic, self-confident person. He is bad-mouthed, cowardly, obsessive, mean-spirited, angry and unpleasant («Сплетник» – нескромный, ненадежный, лживый, двуличный, наглый, скрытный, критично настроенный, язвительный, самоуверенный человек. Он злой на язык, трусливый, навязчивый, подлый, злой и неприятный).

He is inclined to look for shortcomings in everyone, accuse, interfere in other people's affairs, and see everyone as a potential rival. This is an unpleasant person (Он склонен искать во всех недостатки, обвинять, вмешиваться в чужие дела, видеть в каждом потенциального соперника. Это – неприятный человек).

An unpleasant, "difficult" person can be called a person who is trying to break us. An unpleasant person undermines self-confidence and dignity, he poisons our entire being. It threatens well-being and health. You cannot rely on such people (Неприятным, «трудным» можно назвать человека,

который пытается сломить нас. Неприятный человек подрывает уверенность в себе и достоинство, он отравляет всю нашу сущность. Он угрожает благополучию и здоровью. На таких людей нельзя опереться).

They see only flaws in us. Envious and vindictive, they never rejoice at our successes. In fact, they get angry when we are lucky. Feelings of inadequacy cause them to prevent us from living happy and productive lives (Они видят в нас одни лишь недостатки. Завистливые и злопамятные, они никогда не радуются нашим успехам. Фактически они злятся, когда нам сопутствует удача. Ощущение собственной несостоятельности вынуждает их мешать нам жить счастливой и продуктивной жизнью).

Fighting people who harm your well-being and prosperity is a normal, healthy human reaction (Бороться с людьми, которые вредят вашему благополучию и процветанию – нормальная, здоровая человеческая реакция).

You can't love everyone and everything. As Confucius advised: "Don't deal with those who are not as good as you." (Нельзя любить всех и вся. Как советовал Конфуций: «Не имейте дела с теми, кто не так хорош, как вы»).

Experts identify several types of unpleasant (harmful) people, each of which can be characterized in its own way (Специалисты выделяют несколько типов неприятных (вредных) людей, каждый из которых может быть охарактеризован по-своему).

"Trampling into the mud." These people are arrogant, mean, disgusting, disgusting, arrogant, contemptuous, condescending, arrogant, unreliable, unpleasant, sarcastic, disrespectful and secretive, they humiliate, threaten, criticize, they look only for flaws in people. («Втаптывающий в грязь». Эти люди заносчивы, подлы, отвратительны, мерзки, самонадеянны, презрительно-снисходительны, надменны, ненадежны, неприятны, саркастичны, непочтительны и скрытны, они унижают, угрожают, критикуют, они ищут в людях только недостатки).

"Chatterbox" – overly talkative, ignorant, annoying, poor at understanding people, narcissistic, disrespectful, poor communication skills and boring («Болтун» – чересчур говорливый, невежественный, раздражающий, плохо разбирающийся в людях, самовлюбленный, непочтительный, не умеющий общаться и скучный).

The "trouble-avoider" is a weak creature, unable to stand up for himself. He is colorless, cowardly, uncommunicative, dishonest, giving up everything, unfaithful, fussy, unreliable, lonely and socially incompetent («Избегающий неприятностей» – слабое создание, не способное постоять за себя. Он бесцветный, трусливый, необщительный, бесчестный, от всего отказывающийся, неверный, суетливый, ненадежный, одинокий и социально некомпетентный).

A "dormant but deadly volcano" is unreliable, uncommunicative, secretive, picky, unstable, weak, incomprehensible, cowardly, inconsistent, fussy, vindictive, uncontrollable, prone to blame others («Дремлющий, но смертоносный вулкан» – ненадежный, необщительный, скрытный,

придирчивый, неустойчивый, слабый, непонятный, трусливый, непоследовательный, суетливый, злопамятный, неуправляемый, склонный обвинять других).

The volcano is the most dangerous, because it is impossible to predict when and where it will explode (Вулкан наиболее опасен, ибо невозможно предугадать, когда и где он взорвется).

"Smiling two-faced Janus" is secretive, cowardly, dexterous, insincere, uncommunicative, dishonest, selfish, unkind. He hides everything he can, lazy, sneaky, brusque, cowardly, distrustful, double-minded («Улыбающийся двуликий Янус» – скрытный, трусливый, ловкий, неискренний, необщительный, бесчестный, эгоистичный, недобрый. Он скрывает все, что можно, ленивый, подлый, бесцеремонный, трусливый, недоверчивый, двоедушный).

He can be friendly and obsequious, but he will betray you at the first opportunity. He cannot be trusted (Он может быть приветливым и угодливым, но предаст вас при первой возможности, ему нельзя доверять).

Never trust Two-faced Janus! They use your gullibility against you exactly when you least expect it (Никогда не доверяйте двуликим Янусам! Они используют вашу доверчивость против вас именно тогда, когда вы меньше всего ждете этого).

"Narcissist" is selfish, self-confident, empty, unreliable, arrogant, boring, narrow-minded, unsuitable for life, tiresome, repulsive, pompous, self-centered, and immodest. («Нарцисс» – эгоистичный, самоуверенный, пустой, ненадежный, высокомерный, скучный, ограниченный, неприспособленный к жизни, утомительный, отталкивающий, напыщенный, эгоцентричный, нескромный). **It seems that he lives for show. For "Narcissus", the center of the universe is himself.** (Кажется, что он и живет напоказ. Для Нарцисса центр вселенной – он сам).

Recovery methods after dealing with unpleasant people

(Методы восстановления после общения с неприятными людьми)

1. The "physical" method is to do exercises to relieve tension («Физический» метод – это выполнять упражнения для снятия напряжения):

– Inhale through your mouth for two seconds (Сделайте вдох ртом в течение двух секунд);

– Hold your breath for three seconds while you think about the unpleasant person (Задержите дыхание на три секунды, пока думаете о неприятном человеке);

– Keep thinking about him and literally blow him out of yourself with all your might until all the air comes out of your lungs (Продолжайте думать о нем и буквально выдувайте его из себя изо всей силы, пока весь воздух не выйдет из легких). **Then don't breathe for two seconds** (Затем две секунды не дышите).

2. Humor (юмор) – **with this method, you will not only relieve tension, but also have fun** (С помощью этого метода вы не только снимите напряжение, но и развлечетесь). **But how often does a decent answer come to your mind only a few hours after hearing a poisonous remark?** (Но как часто достойный ответ приходит вам на ум только несколько часов спустя после услышанного ядовитого замечания?) **If you find it difficult to come up with a catchy phrase right off the bat, get a notebook for sayings that you find particularly funny** (Если вам трудно с ходу придумать хлесткую фразу, заведите записную книжку для изречений, которые считаете особенно смешными).

“I won't think about it” («Я не буду об этом думать»). **Trying to relieve tension, you need to exclaim: “Stop thinking about it!”** (Стараясь снять напряжение, вам надо воскликнуть: «Перестань думать об этом!»). **Every time a situation involving an unpleasant person pops up in your mind, you should hear your voice, loud or quiet: “Stop thinking about it!”** (Каждый раз, когда в вашем сознании всплывает ситуация, связанная с неприятным человеком, вы должны слышать свой голос, громкий или тихий: «Перестань думать об этом!»)

This method will prolong your life: you will not drive yourself crazy by repeatedly replaying a painful situation in your mind (Этот метод продлит вам жизнь: вы не будете сводить себя с ума, многократно прокручивая мучительную ситуацию в своем сознании).

3. The mirror method (Метод зеркала). **The mirror method allows you to make unpleasant people look at their behavior from the outside** (Метод зеркала позволяет сделать так, чтобы неприятные люди посмотрели на свое поведение со стороны).

When you use the mirror method, you don't need to outdo someone in their unworthy behavior at all. On the contrary, it is only necessary to hint at the impression such behavior makes. Then he can immediately improve for the better. (Когда вы пользуетесь методом зеркала, вам вовсе нет необходимости перещеголять кого-то в его недостойном поведении. Напротив, надо только намекнуть на то, какое впечатление производит такое поведение. Тогда он сможет немедленно исправиться в лучшую сторону).

4. The method of open protest (Метод открытого протеста). **It is good to use it when you are told something nasty and unpleasant** (Хорошо использовать, когда вам говорят что-то скверное и неприятное). **There are situations when you cannot come up with a funny or witty answer or do not remember a catchy phrase in any way. Then you can confidently tell the offender everything you think about what you heard** (Бывает ситуации, когда вам не под силу придумать смешной или остроумный ответ или никак не вспомнить хлесткую фразу. Тогда вы можете уверенно сказать обидчику все, что думаете по поводу услышанного).

The method of open protest will help you avoid becoming a victim. And other people will usually respect you if you openly express what you think. (Метод открытого протеста поможет вам не стать жертвой. А другие люди будут, как правило, уважать вас, если вы открыто выскажете то, что думаете).

5. One of the most worthy methods is "calm communication" (Один из самых достойных методов – *«спокойное общение»*). **Communicating in a restrained tone allows you to show unpleasant people how absurd, ridiculous or stupid their thoughts and statements are** (Общение в сдержанном тоне позволяет показать неприятным людям, насколько абсурдны, смехотворны или глупы их мысли и высказывания).

Ask questions in a certain sequence that can be answered with "yes" or "no". You are like a lawyer in a courtroom, bringing a witness to the right moment (Задавайте в определенной последовательности вопросы, на которые можно ответить «да» или «нет». Вы подобны адвокату в зале суда, подведете свидетеля к нужному моменту).

When using this method, you should speak calmly, keep yourself in control and not let emotions get the better of you. (При использовании этого метода следует говорить спокойно, держать себя в руках и не давать эмоциям взять над вами верх).

This method is very effective. If you use it skillfully, you will not only confirm your point of view, but also be able to change people's attitude to the subject of conversation. You're just asking questions that they'll have to answer (Этот метод очень эффективен. Если умело им пользоваться, вы не только утвердите свою точку зрения, но и сможете изменить отношение людей к предмету разговора. Вы просто задаете вопросы, на которые им придется отвечать).

6. The scandalous method (Скандальный метод). **Sometimes a scandal is the only way to be heard** (Иногда скандал – единственное средство, чтобы вас услышали). **You may be so worked up that you really need to yell at the abuser in order not to get a brain hemorrhage** (Вы можете быть настолько взвинчены, что нужно действительно покричать на обидчика, чтобы не получить кровоизлияние в мозг).

You often use curses and curses because that's the only way to vent your anger (Зачастую вы используете проклятия и ругательства, потому что только так можно выплеснуть свой гнев).

Mark Twain once said, "Under certain circumstances, curses bring relief that is allowed even to a saint" (Марк Твен однажды сказал: «При некоторых обстоятельствах проклятия приносят облегчение, дозволенное даже святоше»).

Scandal allows you to act like a tiger fighting face to face with its enemy, when the blood is pulsing in your veins and you are freed from anger (Скандал позволяет вам действовать подобно тигру, сражающемуся лицом к лицу со своим врагом, когда кровь пульсирует в жилах, и вы освобождаетесь от гнева).

7. The method of retreat (Метод отступления). **It should be applied to especially obnoxious people with whom you can no longer communicated** (Следует применять по отношению к особенно несносным людям, с которыми вы больше не можете общаться). **If you have used the other methods to no avail, there is nothing left but to end all relationships with these vile individuals** (Если вы безрезультатно использовали остальные методы, ничего не остается, как прекратить с этими подлыми личностями все отношения).

Imagine how you pull away from such a person, as if you were jumping away from an outlet when you were electrocuted. You should not have any emotions left towards him. You just let him go, and "don't care" what happens to him (Представьте, как вы отстраняетесь от такого человека, как будто отпрыгиваете от розетки, когда вас ударило током. У вас не должно остаться никаких эмоций по отношению к нему. Вы просто отпускаете его, и не переживаете, что с ним произойдет).

You don't care if he's alive or dead. Not wishing him any harm or good, you just cut him out of your life once and for all (Вас не волнует, жив он или мертв. Не желая ему ни зла, ни добра, вы просто вычеркиваете его из своей жизни раз и навсегда).

Prohibited methods to use

(Запрещенные методы для использования)

1. **A method of self-destruction** (Способ саморазрушения). **Alcohol, tranquilizers, marijuana, cocaine, heroin or other newly invented drugs are completely unacceptable for solving problems with unpleasant people** (Спиртное, транквилизаторы, марихуана, кокаин, героин или другие новоизобретенные наркотики совершенно неприемлемы для решения проблем с неприятными людьми).

2. **Physical violence** (Физическое насилие). **No one on our planet has the right to physically harm other people** (Никто на нашей планете не имеет права причинять физический вред другим людям).

3. **The annoying effort to make love to you** (Назойливое усилие вызвать любовь к вам). **You can't make any person love you, so don't drive them crazy trying to get their affection** (Вы не можете заставить любого человека полюбить вас, так что не сводите его с ума, пытаясь добиться его привязанности).

Unpleasant people can poison our lives from all sides. They seep into our daily affairs from everywhere (Неприятные люди могут отравлять нам жизнь со всех сторон. Они отовсюду просачиваются в наши повседневные дела).

But don't run away and hide. Instead, you can apply special methods when you encounter difficult people (Но не стоит убегать и прятаться. Вместо этого вы можете применить специальные методы, когда сталкиваетесь с трудными людьми).

You should not suffer because of unpleasant "difficult" personalities. They should not affect the productivity and quality of your work, your relationship with management and the team (Вы не должны страдать из-за неприятных «трудных» личностей. Они не должны влиять на производительность и качество вашей работы, на ваши отношения с руководством и коллективом).

The practical part
(Практическая часть)

1. To find out which type of people you can call unpleasant "poisonous" for yourself, you can do the exercise (Чтобы выяснить, какой тип людей вы можете назвать для себя неприятным «ядовитым», можно выполнить упражнение).

a) **Make a list of 3–5 young men and 3–5 girls who have complicated your life for many years. Especially mark the one of them who has been with you since childhood until today** (Составьте список из 3–5 молодых людей и 3–5 девушек, которые осложняли вашу жизнь в течение многих лет. Особенно отметьте того из них, кто был рядом с вами с детских лет вплоть до сегодняшнего дня).

b) **Think about why you don't like these people. Next to their names, write three or four negative qualities that they possess** (Подумайте, почему вам не нравятся эти люди. Радом с их именами напишите три или четыре отрицательных качества, которыми они обладают).

c) **Compare the descriptions of each person and pay attention to their common shortcomings** (Сравните описания каждого человека и обратите внимание на их общие недостатки).

Naturally, you don't like all people in the world, and the exercise will confirm this (Естественно, что вам нравятся не все люди на свете, и упражнение подтвердит это).

2. Before evaluating others, it is important to understand yourself. Determine your personality type (Прежде, чем оценивать других, важно понять самого себя. Определить свой тип личности).

Let's turn to cocology (Обратимся к кокологии). **Cocology is a relatively new field of psychology. It originated in Japan** (Кокология – это относительно новое направление психологии. Оно зародилось в Японии). **Cocology is based on simple tests that stimulate the imagination, forcing us to finish drawing the image of the object or action described in the text** (Кокология основывается на простых тестах, которые стимулируют воображение, заставляя нас дорисовывать образ предмета или действия, описанного в тексте). **As a rule, this image appears by itself, without causing difficulties** (Как правило этот образ появляется сам собой, не вызывая затруднений).

The tests provide several options for “answers” – “images”, the reader should choose the one that best corresponds to what appeared in his imagination (В тестах приводится несколько вариантов «ответов» – «образов», читателю следует выбрать тот, который больше всего соответствует тому, что возник в его воображении).

Each of these options is interpreted as a representation of the inner state of a person, in particular in a particular area. For example, the attitude to yourself, to other people, to the opposite sex, money, as well as ideas about your abilities, habits, shortcomings and hidden qualities (Каждый из этих вариантов интерпретируется в виде представления о внутреннем состоянии человека, в частности в какой-то конкретной сфере. Например, отношение к себе, к другим людям, к противоположному полу, деньгам, а также представления о ваших способностях, привычках, недостатках и скрытых качествах).

In order not to be disappointed and get the most reliable answers, you should follow a few simple rules of the cocology game (Чтобы не разочароваться и получить максимально достоверные ответы, следует соблюдать несколько простых правил кокология-игры).

1. **Remember the first image that comes to your mind and concentrate on it** (Запомните первый образ, который придет вам в голову и сконцентрируйтесь на нем). **After that, find the one from the suggested answers that is closest to your figurative answer** (После этого найдите из предложенных вариантов ответов тот, что наиболее приближен к Вашему образному ответу). **There are no wrong answers here. Any answer is correct specifically for you. Relax and answer the first thing that comes to mind** (Здесь нет неправильных ответов. Любой ответ правильный конкретно для Вас. Расслабьтесь и отвечайте первое, что приходит на ум). **Do not confuse cocology tests with logic tests. She is absolutely not needed here** (Не путайте кокология-тесты с тестами на логику. Здесь она совершенно не нужна).

2. **Don't try to anticipate the answers. Naturally, from time to time you will have a desire to “outsmart” the test or try to guess the meaning of the questions being asked** (Не старайтесь предугадать ответы. Естественно, что время от времени у вас будет появляться желание «перехитрить» тест или попытаться угадать смысл задаваемых вопросов). **But this approach will not give you an objective assessment and will most likely soon discourage you from any interest in cocology. Therefore, do not try to understand the essence of the question and answer intuitively** (Но такой подход не даст Вам объективной оценки и, скорее всего, вскоре отобьет у Вас всякий интерес к кокологии. Поэтому не пытайтесь вникнуть в суть вопроса и отвечайте интуитивно).

3. **This game is more interesting to play in the company. Cocology will give you great pleasure and cheer you up if you play it with your friends** (В эту игру интереснее играть в компании. Кокология доставит вам большое удовольствие и развеселит вас, если вы будете играть в нее с друзьями). **This is a great chance to get to know each other better. And it may turn out**

that you have much more in common than you previously thought or could have imagined (Это прекрасный шанс лучше узнать друг друга. И может оказаться так, что между вами гораздо больше общего, чем вы думали раньше или могли предположить).

4. **Watch your friends' reactions. The interpretation of the proposed plots is only a starting point on the path of learning about both the people around you and yourself** (Наблюдайте за реакцией друзей. Интерпретация предлагаемых сюжетов – это только отправная точка на пути познания, как окружающих вас людей, так и самих себя). **Sometimes it is more interesting to observe a person's reaction to an answer option that took him by surprise than to an answer expected by everyone** (Иногда бывает интереснее наблюдать за реакцией человека на вариант ответа, заставший его врасплох, чем на ответ, ожидаемый всеми).

5. **Be extremely honest. Of course, cocology is just a game, but it can help you discover something new in yourself, just like any good game** (Будьте предельно честными. Конечно же, кокология – всего лишь игра, но, она может помочь вам открыть в себе что-нибудь новое, как и любая хорошая игра). **Don't be afraid to face the truth if any of your flaws become the subject of conversation** (Не бойтесь смотреть правде в глаза, если какой-нибудь из ваших недостатков станет предметом разговора). **In addition to minor flaws, which, by the way, can be found in every person, you have many advantages, and real friends will accept you for who you are. They will not focus on something insignificant, and perhaps even help you overcome some complexes**. (Кроме мелких недостатков, которые, кстати, можно найти в каждом человеке, вы имеете много достоинств, и настоящие друзья примут вас таким, какой вы есть. Они не станут заострять внимание на чем-то несущественном, а возможно, даже помогут вам преодолеть какие-нибудь комплексы.)

6. **Look at things more broadly. As in life, in psychology it is not important to take everything too literally** (Смотрите на вещи шире. Как и в жизни, в кокологии не важно понимать все слишком буквально). **There are no right or wrong answers here, and any described situation can be interpreted in different ways** (Здесь нет правильных или неправильных ответов, и любую описанную ситуацию можно интерпретировать по-разному). **While playing with friends, take advantage of the opportunity to learn something new about them. You can learn something interesting from them. Diversity really gives a taste of life** (Играя с друзьями, воспользуйтесь удобным случаем для того, чтобы узнать о них что-нибудь новое. Вы можете научиться от них чему-то интересному. Разнообразие по-настоящему придает вкус жизни).

Consider the situation 1 (cocology is a game)

(Рассмотрим ситуацию (кокология-игра))

You are walking down the street when suddenly it starts to rain. Even if you run as hard as you can, you still have about five minutes to reach your goal. How will you act? (Вы идете по улице, как вдруг неожиданно начинается дождь. Даже если вы побежите изо всех сил, вам все равно еще примерно пять минут до цели. Как вы будете действовать?)

Choose the answer (Выберите ответ):

Answer options (Варианты ответов)
1. **“I would find a canopy or a tree and wait under it until the rain stops”** («Я бы нашел навес или дерево и подождал бы под ним, пока дождь не прекратится»)
2. **“I do not know how long this rain will last, so I would go as fast as possible”** («Я не знаю, как долго будет продолжаться этот дождь, поэтому я бы пошел как можно быстрее»)
3. **“I would see if there is anyone nearby who would let me under his umbrella, or a store where you could buy an umbrella”** «Я бы посмотрел, нет или поблизости кого-нибудь, кто пустил бы меня под свой зонт, или магазина, где можно было бы зонт купить»
4. **“I always carry a folding umbrella in my bag, so I would just use it”** «Я всегда ношу с собой в сумке складной зонт, так что я просто воспользовался бы им»

Since the downpour represents unforeseen and uncontrollable forces operating in life, the answers demonstrate how a person reacts to conflicts between other people and when quarreling with loved ones (Так как ливень представляет собой непредвиденные и неконтролируемые силы, действующие в жизни, ответы демонстрируют то, как человек реагирует на конфликты между другими людьми и когда ссорится с близкими)

See what your choice means (Посмотрите, что означает Ваш выбор).

Answer option (Вариант ответа)	**Interpretation** (Интерпретация)
1. **“would find a canopy or a tree and wait under it until the rain stops.”** («Я бы нашел навес или дерево и подождал бы под ним, пока дождь не прекратится»)	**A person is the type who prefers to wait until the other side calms down before organizing their defense** (Человек относится к тому типу, который предпочитает подождать, пока другая сторона не успокоится, прежде чем организовывать свою оборону) **He leaves the person to scream and rage until all the steam comes out, and then calmly and objectively state his point of view** (Он предоставляет человеку кричать и бушевать до тех пор, пока у него не выйдет весь пар, а затем спокойно и объективно изложить свою точку зрения) **Some would say that this is a reasonable approach, while others would say that it is just cowardice** (Некоторые сказали бы, что это разумный подход, другие же сказали бы, что это просто трусость)

Answer option (Вариант ответа)	**Interpretation** (Интерпретация)
2. **"I do not know how long this rain will last, so I would go as fast as possible"** («Я не знаю, как долго будет продолжаться этот дождь, поэтому я бы пошел как можно быстрее»)	**This person is not so much interested in the end result of the quarrel as in the opportunity to speak out openly. He is sure that he is right and there is no point in arguing** (Этого человека интересует не столько конечный результат ссоры, сколько возможность открыто высказаться. Он уверен в том, что он прав и нет никакого смысла спорить) **The concept of compromise is not one of his tactics. If the opposite party is angry, he gets even more angry. If she starts screaming, he yells** (Концепция компромисса не входит в число его тактик. Если противоположная сторона злится, он злится еще больше. Если она начинает кричать, он орет) **That doesn't make arguing with him such a fun activity, but at least, it is always easy to tell what position he takes on a particular issue** (Это не делает спор с ним таким уж веселым занятием, но, по крайней мере, всегда можно легко сказать, какую позицию он занимает по тому или иному вопросу)
3. **"I would see if there is anyone nearby who would let me under his umbrella, or a store where you could buy an umbrella"** («Я бы посмотрел, нет или поблизости кого-нибудь, кто пустил бы меня под свой зонт, или магазина, где можно было бы зонт купить»)	**He does not like conflicts and confrontations, so he tries to smooth things over and calm the other person down as soon as a quarrel arises** (Он не любит конфликты и конфронтации, поэтому старается сгладить все и успокоить другого человека, как только ссора возникнет) **Unfortunately, sometimes it just makes things worse. Perhaps he needs to take a firm stand at least once and weather the storm** (К сожалению, иногда это только все ухудшает. Возможно, ему необходимо хотя бы раз занять твердую позицию и выдержать бурю)

Answer option (Вариант ответа)	**Interpretation** (Интерпретация)
4. **“I always carry a folding umbrella in my bag, so I would just use it”** («Я всегда ношу с собой в сумке складной зонт, так что я просто воспользовался бы им»)	**He believes that he has answers to all possible questions, excuses for any case** (Он полагает, что у него есть ответы на все возможные вопросы, оправдания на любой случай) **Perhaps for him, an argument is just an opportunity to hone his oratory. To others, he seems slippery, frustrating, and insincere** (Возможно, для него спор – это всего лишь возможность отточить свое ораторское искусство. Другим он кажется скользким, разочаровывающим и неискренним) **Although he probably has a convincing explanation for this, too** (Хотя у него, вероятно, и этому есть убедительное объяснение)

Consider the situation 2 (cocology is a game)

(Рассмотрим ситуацию 2 (кокология-игра))

If you were an actor playing in a drama set in a courtroom, which of the following characters would you play? (Если бы вы были актером, играющим в драме, действие которой разворачивается в зале суда, кого из следующих персонажей вы бы сыграли?)

1. **Lawyer** (Адвокат)
2. **Detective** (Детектив)
3. **The accused** (Обвиняемый)
4. **The Witness** (Свидетель)

In the language of psychology, an actor is associated with your social personality, the face you put on when dealing with the outside world. (На языке психологии актер ассоциируется с вашей социальной личностью, лицом, которое вы надеваете, когда имеете дело с внешним миром).

By presenting yourself as an actor, you can freely play the role in which you really see yourself. This role shows how you react to crisis situations (Представляя себя актером, вы можете свободно сыграть ту роль, в которой вы действительно себя видите. Эта роль показывает, как вы реагируете на кризисные ситуации).

Character descriptions (Характеристики персонажей).

You have chosen a Lawyer: Usually, even under fire, you keep a straight face and very rarely allow anyone to see you sweating. But you also have another person who comes to the surface only under very intense pressure – a hothead who is able to forget about self-control and explode when the situation requires it. This combination of calm readiness and fiery

passion takes you out of even the most desperate situations (Обычно даже под огнем вы сохраняете невозмутимый вид и очень редко допускаете, чтобы кто-то увидел, как вы покрываетесь потом. Но у вас также есть и другое лицо, которое выходит на поверхность только под очень интенсивным давлением, – горячая голова, способная забыть о самообладании и взорваться, когда этого требует ситуация. Это сочетание спокойной готовности и огненной страсти выводит вас даже из самых отчаянных ситуаций).

You have chosen a Detective: You are not overwhelmed by chaos and confusion, and you always keep your head when others lose theirs. People feel and respect this equanimity and tend to turn to you for help when they get into a difficult situation. This means that trouble seems to follow you, but you don't mind the extra stress – in fact, it just makes you even calmer (Вас не захлестывает хаос и смятение, и вы всегда сохраняете голову, когда окружающие теряют свои. Люди чувствуют и уважают эту невозмутимость и склонны обращаться к вам за помощью, когда попадают в затруднительное положение. Это означает, что неприятности, похоже, следуют за вами, но вы не возражаете против дополнительного стресса, по сути, он лишь делает вас еще спокойнее).

You have chosen the Accused: At first glance, you seem cool and careless, but underneath it all, you lack something that is necessary in order to bring your battles to an end. When the situation gets tough, you waste time reconsidering your initial opinion and condemning yourself, instead of immediately tackling the problem (На первый взгляд, вы кажетесь крутым и беспечным, но под всем этим вам не хватает чего-то такого, что необходимо для того, чтобы довести свои битвы до конца. Когда ситуация становится жесткой, вы теряете время, пересматривая свое первоначальное мнение и осуждая себя, вместо того, чтобы безотлагательно взяться за решение проблемы).

It would probably be in your best interest to team up with someone who is more practical in handling problems (Вероятно, в ваших интересах было бы объединиться с кем-нибудь, кто более практичен в улаживании проблем).

You have chosen the Witness: It seems that in any given situation you are ready to cooperate and help, but your flexibility and desire to please become a source of problems of a different kind for you. By always trying to get along with everyone, you will end up being inconsistent and even unreliable (Похоже, что в любой конкретной ситуации вы готовы к сотрудничеству и помощи, но ваша гибкость и желание угодить становятся для вас источником проблем другого рода. Пытаясь всегда со всеми ладить, вы закончите тем, что окажетесь непоследовательным и даже ненадежным).

Don't worry so much about whether your statements will make people happy or upset. The only thing you need to prove is your own self (Не беспокойтесь так сильно о том, обрадуют ваши заявления людей или расстроят. Единственное, что вам необходимо доказать, – это свое собственное я).

All the tests give a hint on how to change your behavior if necessary (Все тесты дают подсказку, как при необходимости, изменить свое поведение)

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **Who can be called an unpleasant, “difficult” person?** (Кого можно назвать неприятным, «трудным» человеком?)
2. **What did Confucius say about communicating with “bad” people?** (Что говорил Конфуций об общении с «плохими» людьми?)
3. **What types of “unpleasant” people do you know?** (Какие типы «неприятных» людей Вы знаете?)
4. **What methods of recovery after communicating with unpleasant people do you know?** (Какие методы восстановления после общения с неприятными людьми Вы знаете?)
5. **What methods of protection from unpleasant people should never be used?** (Какие методы защиты от неприятных людей никогда нельзя использовать?)
6. **What is cocology?** (Что такое кокология?)
7. **What is the basis of cocology?** (На чем основывается кокология?)

Practical work № 5 “Business correspondence etiquette” (Этикет деловой переписки)

The purpose of the work (Цель работы): **to study the basic rules of business correspondence in Russia and in different countries** (изучить основные правила ведения деловой переписки в России и в разных странах).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

When business schools and management schools first appeared in the United States in the 90s of the last century, they did not have highly specialized academic subjects in economics, law, or politics. The study time was entirely devoted to the development of four main professional skills of managers and businessmen (Когда бизнес-школы и школы управления впервые появились в Соединенных Штатах в 90-х годах прошлого века, у них не было высокоспециализированных академических предметов в области экономики, права или политики. Время обучения было полностью посвящено развитию четырех основных профессиональных навыков менеджеров и бизнесменов):

1) **the ability to listen: to fully understand the interlocutor, to choose the main, new, valuable things from his words** (способность слушать: полностью понять собеседника, выбрать основные, новые, ценные вещи из его слов);

2) **ability to speak – briefly, clearly, politely, convincingly** (способность говорить – кратко, ясно, вежливо, убедительно);

3) **ability to read: quickly, selectively, carefully, firmly remembering for a long time** (способность читать – быстро, выборочно, тщательно, твердо запоминая на долгое время);

4) **ability to write – competently, accurately, following the rules of business writing** (способность писать – компетентно, точно, следуя правилам делового письма).

Modern forms of correspondence developed one hundred and fifty years ago. They came from England. There is even a special etiquette for writing correspondence (Современные формы корреспонденции развивались сто пятьдесят лет назад. Они пришли из Англии. Есть даже специальный этикет для ведения переписки).

The forms of writing and executing business and personal letters are the same for all countries (Формы написания и обработки деловых и личных писем одинаковы для всех стран).

Abroad, more attention is paid to the formal, generally accepted aspects of correspondence than in our country Russia (За границей больше внимания уделяется формальным, общепринятым аспектам переписки, чем в России.)

Rules of conducting personal correspondence

(Правила ведения личной переписки)

You must strictly observe etiquette if you do not want to ruin relationships with your friends or colleagues, including foreign ones. Here are some rules for conducting personal correspondence (Вы должны строго соблюдать этикет, если вы не хотите разрушать отношения со своими друзьями или коллегами, в том числе и с иностранными. Вот несколько правил для ведения личной переписки):

1. **It is advisable to respond to letters you receive as quickly as possible, no later than 3–5 days after receiving them** (Желательно ответить на письма, которые вы получите как можно быстрее, не позднее, чем через 3–5 дней после их получения).

2. **A personal letter sent by mail should only be signed by hand. The highest expression of attention would be a letter written entirely by hand, in neat, even handwriting** (Личное письмо, отправленное по почте, должно быть подписано только вручную. Наибольшим выражением внимания было бы письмо, написанное полностью вручную, в аккуратном почерке).

3. **Congratulations and gratitude, invitations and answers to them should always be written manually (**Поздравления и благодарности, приглашения и ответы на них всегда должны быть написаны вручную).

4. **Paper for letters should be clean and neatly cut. Do not forget to numb the sheets of multi-page letter** (Бумага для писем должна быть чистой и аккуратно разрезанной. Не забудьте нумеровать листы многостраничного письма).

5. **Previously, in business letters the date was put at the beginning of the letter, and in private letters – at the end. Nowadays it is customary to start with it in any case** (Ранее в деловых письмах дата была расположена в начале письма и в частных письмах – в конце. В настоящее время обычно начинают с нее в любом случае).

6. **Depending on the nature and content of the letter, you can end it with the words: "With respect," "Please accept my best wishes," etc**. (В зависимости от природы и содержания письма, вы можете закончить его словами: «С уважением», «Пожалуйста, примите мои наилучшие пожелания» и т.д.).

7. **Colored cards are intended for sending greetings from vacation or travel, congratulations on a birthday. Use simple cards mainly for short current messages** (Цветные открытки предназначены для отправки приветствий из отпуска или путешествий, поздравления с днем рождения. Используйте простые открытки в основном для коротких текущих сообщений).

8. **If you received a letter in the presence of third parties, after opening the envelope, briefly glancing at the text, postpone it. Tactlessly give a letter to people to whom it is not addressed for reading** (Если вы получили письмо в присутствии третьих лиц, после вскрытия конверта, кратко взглянув на

текст, отложите его. Бестактно давать письмо людям, которым оно не адресовано для чтения). **Under no circumstances should you open or read open letters in the presence of other persons. This rule also applies to family members** (Ни при каких обстоятельствах вы не должны открывать или читать открытые письма при других. Это правило также относится к членам семьи).

Service letters are currently being prepared in a certain form on the computer. There are much more requirements for official correspondence than for personal correspondence (Служебные письма в настоящее время готовятся в определенной форме на компьютере. Для официальной переписки гораздо больше требований, чем для личной корреспонденции).

Let's look at the rules of preparation and the structure of the business letter (Давайте рассмотрим правила подготовки и структуру делового письма).

There are certain rules in international business correspondence that are followed by everyone who applies to this form of business communication (В международной деловой переписке существуют определенные правила, которым следуют все, кто обращается к этой форме делового общения).

First of all, these rules relate to the design of a letter on paper and compliance with the linguistic style of business writing. In a sense, a business letter is the business card of the person who wrote it (Прежде всего, эти правила касаются оформления письма на бумаге и соблюдения языкового стиля делового письма. В каком-то смысле деловое письмо – это визитная карточка человека, написавшего его).

There are two styles of writing business letters: "semi-extended" style and block style (Существует два стиля написания деловых писем: «полурастянутый» стиль и блочный стиль).

The "semi-extended" style is characterized by (Для «полурастянутого» стиля характерны):

1) **each paragraph of the letter begins with a red line, that is five characters away from the left margin** (каждый абзац письма начинается с красной линии, т.е. на расстоянии пяти символов от левого поля);

2**) the use of a closed type of punctuation, i.e. the use of a comma in the following cases** (употребление знаков препинания закрытого типа, т.е. употребление запятой в следующих случаях):

– **in writing the date (before the year)** (при написании даты (до года);

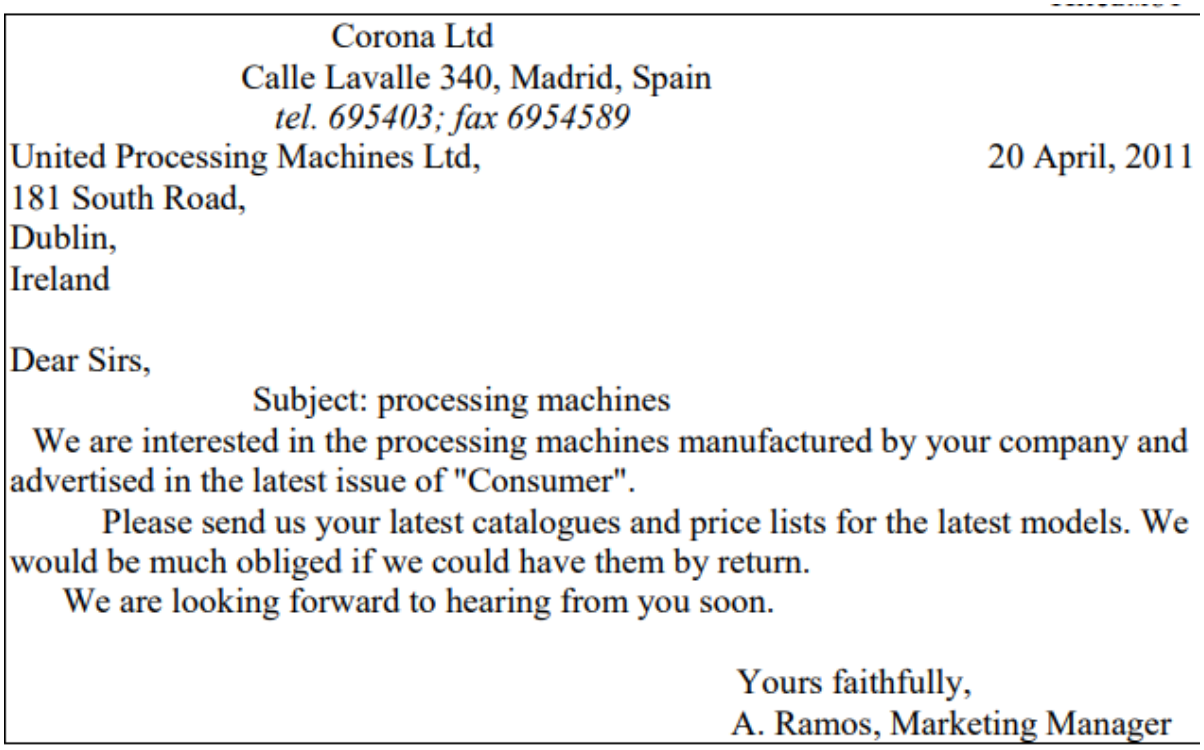
– **in writing the internal address (at the end of each line)** (при написании внутреннего адреса (в конце каждой строки));

– **after the introductory address** (после вступительного слова);

– **in the final form of politeness** (в конечной форме вежливости).

This style is used in purely official letters written on important and solemn occasions (Этот стиль используется в чисто официальных письмах, написанных по важным и торжественным случаям).

The letter, executed in a "semi-extended" style, is shown in the fig. 2. This style is typical for the UK. (Письмо, выполненное в «полурастянутом» стиле, показано на рис. 2. Этот стиль характерен для Великобритании).



Corona Ltd
Calle Lavalle 340, Madrid, Spain
tel. 695403; fax 6954589

United Processing Machines Ltd,
181 South Road,
Dublin,
Ireland

20 April, 2011

Dear Sirs,

Subject: processing machines

We are interested in the processing machines manufactured by your company and advertised in the latest issue of "Consumer".

Please send us your latest catalogues and price lists for the latest models. We would be much obliged if we could have them by return.

We are looking forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,
A. Ramos, Marketing Manager

Fig. 2. "Semi-extended" style of the letter
Рис. 2. Письмо в полурастянутом стиле

The block style is characterized by (Блочный стиль характеризуется):

1) **each line starts from the left margin without indentation** (каждая строка начинается с левого поля без отступа);

2) **Double line spacing is used between paragraphs** (между абзацами используется двойной межстрочный интервал);

3) **open type of punctuation: commas are not placed when writing the date, internal address, after the introductory address, after the final form of politeness** (открытый тип пунктуации: запятые не ставятся при написании даты, внутреннего адреса, после вводного обращения, после конечной формы вежливости).

This style of modern business correspondence is the most common nowadays (Этот стиль современной деловой переписки является наиболее распространенным в настоящее время).

Letters are printed at one and a half or two intervals (Письма печатаются через полтора-два интервала).

The letter, made in the "block" style, is shown in the fig. 3 (Письмо в блочном стиле показано на рис. 3)

UNITED PROCESSING MACHINES LTD
181 South Road, Dublin, Ireland
tel. 1234567; 89454332
27 April, 2011

Mr. A. Ramos, Marketing Manager
Corona Ltd
Calle Levalle 340
Madrid
Spain

Dear Mr. A. Ramos

Subject: processing machines

Thank you for your letter of 20 April 2011.
I have pleasure in sending you our latest catalogue and a price list for the whole range of processing machines manufactured by our company.
I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely
Ken Lane, Marketing Manager

Fig. 3. "Block" style of the letter
Рис. 3. Письмо в блочном стиле

Let's consider the structure of a business letter. It includes the following elements (Рассмотрим структуру делового письма. Оно включает в себя следующие элементы):

1. **Letterhead (Return address, Sender's address, Addresser)** (Заголовочная часть: Обратный адрес, Адрес отправителя, Адресат).
2. **Departure date** (Дата отправки).
3. **Inside Address (Addressee, the Delivery address, Recipient's address, Mailing address)** (Внутренний адрес (Адресат, Адрес доставки, Адрес получателя, Почтовый адрес)).
4. **Salutation** (Приветствие).
5. **Subject line** (Тема письма).
6. **The Body of the letter** (Тело письма).
7. **Polite Close** (Вежливое завершение).
8. **Signature Block** (Блок подписи).
9. **Enclosure** (Приложение).
10. **CC Notation** (Обозначение кому копии направлены).

Official letters are written on special letterheads and contain a certain set of details and a certain order of their arrangement (Официальные письма

пишутся на специальных бланках и содержат определенный набор реквизитов и определенный порядок их расположения).

The header of the letter includes the name of the company, its logo, postal address, phone number, fax and e-mail address (В шапке письма указывается название компании, ее логотип, почтовый адрес, номер телефона, факса и адрес электронной почты).

The date is located in the upper right corner at the level of the internal address (in the UK), write the date, month, year. The month is written with a capital letter, a comma is placed before the year (fig. 2) (Дата находится в правом верхнем углу на уровне внутреннего адреса (в Великобритании), пишете число, месяц, год. Месяц пишется с большой буквы, перед годом ставится запятая (рис. 2)).

The following date spelling is typical for American business letters (Для американских деловых писем типично следующее написание даты):

– the date is located in the upper left corner, above the internal address (дата расположена в левом верхнем углу, над внутренним адресом);

– **first, write the name of the month, and then the date and year, with a comma before the year** (сначала напишите название месяца, а затем число и год, через запятую перед годом).

The designation of the entire date with numbers can be confusing (because its sequence in the British and American versions are different) (Обозначение всей даты цифрами может сбить с толку (поскольку ее последовательность в британской и американской версии разная)).

The internal address is located in the left corner directly at the edge of the left field. Depending on who the letter is addressed directly to, the first line will contain different information (Внутренний адрес расположен в левом углу прямо у края левого поля. В зависимости от того, кому непосредственно адресовано письмо, в первой строке будет разная информация):

a) **the name of the company, if you address the letter directly to the company** (название компании, если вы адресуете письмо непосредственно компании):

Black & Co Ltd
33 Highroad
London NW13ET
England
or
Industrialists association
21, Moscow street,
PENZA, 440006
Russia

b) **surname and position, if the letter is sent to a certain official** (фамилия и должность, если письмо направляется определенному должностному лицу):

Mr. J. Rock, Manager
Black & Co Ltd
33Highroad
London NW13ET
England
or
Mr. N. Ivanov, Manager
Industrialists association
21, Moscow street,
PENZA, 440006
Russia

The postal address of the company is arranged in a certain order (Почтовый адрес компании расположен в определенном порядке):

1-st line – house number, street name (1-я строка – номер дома, название улицы);

2-nd line is the name of the city, its postal code (indicating the state in the USA) (2-я строка – название города, его почтовый индекс (с указанием штата в США));

3-rd line is the name of the country (full or abbreviated) (3-я строка – название страны (полное или сокращенное)).

If you want the letter to be sent to a specific employee, then the line below the internal address should indicate "Attention of (attn/of)" (Если вы хотите, чтобы письмо было отправлено конкретному сотруднику, то в строке под внутренним адресом должно быть указано «Внимание):

Hutson High-tech Inc.
59, Green Ave.
Chicago, Illinois
USA

Attention of Mr. Read

If you do not know who is directly involved in the company with the issue you are interested in, then you can send a letter to the company's secretariat (Если вы не знаете, кто непосредственно занимается в компании интересующим вас вопросом, то вы можете отправить письмо в секретариат компании):

The Secretary
Black & Co Inc.
18 Sweet Ave.
New-York, N.Y.
USA

When writing an internal address, the following abbreviations are often used (При написании внутреннего адреса часто используются следующие сокращения).

In the company name *(В названии компании)*:

1) PLC instead of Public Limited Company;
2) Ltd – instead of Limited;
3) Corp. – instead of Corporation;
4) Inc. instead of Incorporated.

In the postal address *(В почтовом адресе)*:

1) Rd – Road;
2) St – Street;
3) Sq. – Square;
4) # – house number in the USA;
5) № – house number in the UK.

When specifying the addressee's name *(При указании имени адресата)*:

1) Mr. – when addressing a man;
2) Miss – when contacting an unmarried woman;
3) Mrs. – when contacting a married woman;
4) Ms. – if it is not known whether she is married or not.

If we shorten the word in the internal address, then it should be remembered that (Если сокращать слово во внутреннем адресе, то следует помнить, что):

a) **the dot is placed after the initials when writing the name: J. W. Brown** (при написании имени после инициалов ставится точка: Дж. У. Браун);

b) **the dot is not put in abbreviations of the names of countries or organizations** (точка не ставится в сокращениях названий стран или организаций:): GB (Great Britain), UK (United Kingdom), USA (The United States of America), CA (Canada), FR (France), IT (Italy), G (Germany), JP (Japan), PLC (Public Limited Company).

In addition, it must be remembered that when writing an internal address, the word denoting the name of the company, positions are written with a capital letter (Кроме того, необходимо помнить, что при написании внутреннего адреса слово, обозначающее название компании, должности, пишется с заглавной буквы).

Introductory address

(Вступительное слово)

A letter addressed to the company, requires contacting: Dear Sirs (Письмо, адресованное компании, требует обращения: Уважаемые господа).

The appeal in American companies begins with the word: Gentlemen (Обращение в американских компаниях начинается со слова: Джентль-мены).

The words “dear Madam” begin a letter addressed to a woman (Словами «уважаемая госпожа» начинается письмо, адресованное женщине).

A letter addressed to an employee of the company whose name you know begins with the words: Dear Mr. White, Dear Mrs. White (Письмо, адресованное сотруднику компании, имя которого вам известно, начинается словами: «Дорогой мистер Уайт, Дорогая миссис Уайт»).

You can start calling a friend “Dear John” (Вы можете начать называть друга «Дорогой Джон»).

Between the introductory address and the main text of the letter, its content or subject is sometimes briefly reported. All words are written with a capital letter, except articles, prepositions and conjunctions (Между вступительным обращением и основным текстом письма иногда кратко сообщается его содержание или тема. Все слова пишутся с заглавной буквы, кроме артиклей, предлогов и союзов).

If the letter is written in a block style, then the subject is located below the introductory address and is separated from it by two intervals. The words “Subject” or “About” (abbreviated “Abt”) are usually printed before the topic (Если письмо написано блочным стилем, то тема располагается под вводным адресом и отделяется от него двумя интервалами. Слова «Тема» или «О программе» (сокращенно «Абт») обычно печатаются перед темой).

In American letters, the subject is sometimes placed above the opening address (В американских письмах тема иногда ставится над вступительной речью).

Before the brief content of the letter, you can find the abbreviation Re: (concerning, relative) (Перед кратким содержанием письма можно встретить аббревиатуру Re: (касательно, относительно)).

Block style (блочный стиль):

Dear Sales Manager (Уважаемый менеджер по продажам)

Subject: Office Furniture (Тема: Офисная мебель)

The American version of the block style (Американский вариант стиля блок):

Re: Vacuum Cleaners (Тема: Пылесосы)

Gentlemen! (Господа, джентльмены)

When preparing each letter, experts recommend using the following principle: “I will never have a next time to make an impression” (При подготовке каждого письма специалисты рекомендуют руководствоваться следующим принципом: «У меня никогда не будет возможности в следующий раз произвести впечатление»).

There are two main goals for any author: firstly, to convey the necessary information; secondly, to create an image of the author (Перед любым автором стоят две основные цели: во-первых, донести необходимую информацию, во-вторых, создать образ (имидж) автора).

The text of the letter consists of 3 parts: introductory paragraph, the main content, the final paragraph (Текст письма состоит из трех частей: вводный абзац, основное содержание, последний абзац)

The introductory paragraph consists of 2–3 sentences. You should specify the reason for writing the letter, make a link to previous correspondence, meeting or negotiations, and express a certain attitude (feeling of gratitude, interest, pleasure) (Вводный абзац состоит из 2–3 предложений. Следует указать причину написания письма, сделать ссылку на предыдущую переписку, встречу или переговоры и выразить определенное отношение (чувство благодарности, интереса, удовольствия)).

It is recommended to address one issue in the main content (Рекомендуется решить одну проблему в основном контенте).

In the final paragraph, the author of the letter summarizes what has been said and expresses his intentions regarding the subject of the correspondence. The following expressions may be used in this paragraph (В заключительном абзаце автор письма подводит итог сказанному и выражает свои намерения относительно предмета переписки. В этом абзаце могут быть использованы следующие выражения):

1. **We hope to establish profitable business relations with your company** (Мы надеемся установить выгодные деловые отношения с вашей компанией).

2. **We look forward to hearing from you soon** (Мы с нетерпением ждем вашего ответа в ближайшее время).

3. **We look forward to trading with you to the mutual benefit of our companies** (Мы с нетерпением ждем возможности торговать с вами на взаимной выгоде наших компаний).

4. **We would appreciate if you (could)**… (Мы были бы признательны, если бы вы (смогли)…).

The final form of politeness is placed two intervals apart from the content of the letter. Phrases are most often used (Конечная форма вежливости располагается через два интервала от содержания письма. Чаще всего используются фразы):

1. **Yours faithfully** (Искренне Ваш).

2. **Sincerely yours (this is used if you have met a person or have already talked to them)** (С уважением (используется, если вы встретили человека или уже разговаривали с ним)).

3. **With love, Ever yours, All my love (this is how they address a friend or relative)** (С любовью, Всегда ваш, Вся моя любовь (Так обращаются к другу или родственнику)).

The signature is located on the right under the final form of politeness (in the block style, it happens on the left). A signature usually consists of

several elements, each of which is written on a separate line and is not separated by a comma (Подпись располагается справа под конечной формой вежливости (в блочном стиле бывает слева). Подпись обычно состоит из нескольких элементов, каждый из которых пишется на отдельной строке и не разделяется запятой).

The most common is the following order (Наиболее распространенным является следующий порядок):

1) **the name of the company on whose behalf the letter is written** (наименование общества, от имени которого написано письмо);

2) **signature – handwritten in ink** (подпись – собственноручная, чернилами);

3) **decryption of the signature** (расшифровка подписи);

4) **indication of the position of the person who signed the letter** (указание должности лица, подписавшего письмо).

Yours sincerely (Искренне Ваш)

(signed) – (*подпись*)

M. Green

General Manager (the position is indicated under the surname)

(Генеральный директор (должность указана под фамилией))

The lines in the signature are usually not separated by commas (Строки в подписи обычно не разделяются запятыми).

If documents are attached to the letter, then the word Enclosure or Enc is written in the left corner of the letter below the signature. If there is more than one offer, then indicate their number (Если к письму прилагаются документы, то в левом углу письма под подписью пишется слово Enclosure или Enc. Если приложений несколько, то укажите их количество).

If copies of the letter are sent to other organizations, then you should also link to this below the "Applications" line (Если копии письма направляются в другие организации, то на него также следует дать ссылку под строкой «Приложения»).

Copy: ... ... or C.C.

The requirements for the texts of letters and all official documents can be formulated as follows (Требования к текстам писем и всех официальных документов можно сформулировать следующим образом):

1) **literacy** (грамотность);

2) **accuracy, conciseness of wording** (точность, краткость формулировок);

3) **neutral friendly tone** (нейтральный дружелюбный тон).

Experienced business letter writers draft their letters, and then put themselves in the recipient's shoes and ask questions (Опытные составители деловых писем составляют черновики своих писем, а затем ставят себя на место получателя и задают вопросы):

1. **Does my message make sense?** (Имеет ли мое сообщение смысл?)

2. **Is the tone and style chosen correctly?** (Правильно ли выбран тон и стиль?)

3. **Are there any words in the letter that can be misinterpreted?** (Есть ли в письме слова, которые можно неправильно истолковать?)

When preparing a letter, the following sequence of actions can be recommended (При подготовке письма можно рекомендовать следующую последовательность действий):

1. **Determine the purpose of the written communication** (Определите цель письменного общения).

2. **Formulate a topic** (Сформулируйте тему).

3. **Decide what you want to report about it (**Решите, что вы хотите об этом сообщить).

4. **Formulate the main idea of the text** (Сформулируйте основную мысль текста).

5. **If necessary, develop your idea with arguments** (При необходимости развивайте свою мысль аргументами).

6. **Illustrate the main idea and arguments with the facts selected by you** (Проиллюстрируйте основную мысль и аргументы выбранными вами фактами).

7. **Be sure to make a conclusion, conclusion or generalization** (Обязательно сделайте вывод, заключение или обобщение).

8. **In order for your document to have an aesthetic appearance, design it in accordance with modern documentation rules. Show that you know the culture of office work** (Чтобы ваш документ имел эстетичный вид, оформите его в соответствии с современными правилами документации. Покажите, что вы знакомы с культурой офисной работы).

When choosing a service letter style, it is advisable to (При выборе стиля служебного письма желательно):

– **write in first person** (писать от первого лица);

– **avoid particularly formal expressions** (избегать особо формальных выражений);

– **show complicity and respect for the recipient** (проявлять соучастие и уважение к получателю);

– **do not mention the recipient's name often** (не упоминать часто имя получателя);

– **avoid tautology** (избегать тавтологии).

Figures 4–6 show examples of formatting the same letter according to different rules (На рисунках 4–6 приведены примеры оформления одного и того же письма по разным правилам).

COMPANY "Pilot"
Red str, 67,
PENZA, 440026
Tel: (8412) 666-745
Email: pilot@bk.ru

Head of the Association
of Industrialists
Mr. Ivanov I. N.

Moscow street, 21
PENZA, 440006

20.12.2023 №34-18-175
To №_____ from ___

About summing up the year

Dear Mr. Ivanov!

The Pilot company invites you to a meeting on summing up the results of the year. The meeting will take place in the conference room at the address: str. Krasnaya, 67, 1st building (2nd floor). Date and time: December 25, 2023 at 15.00.

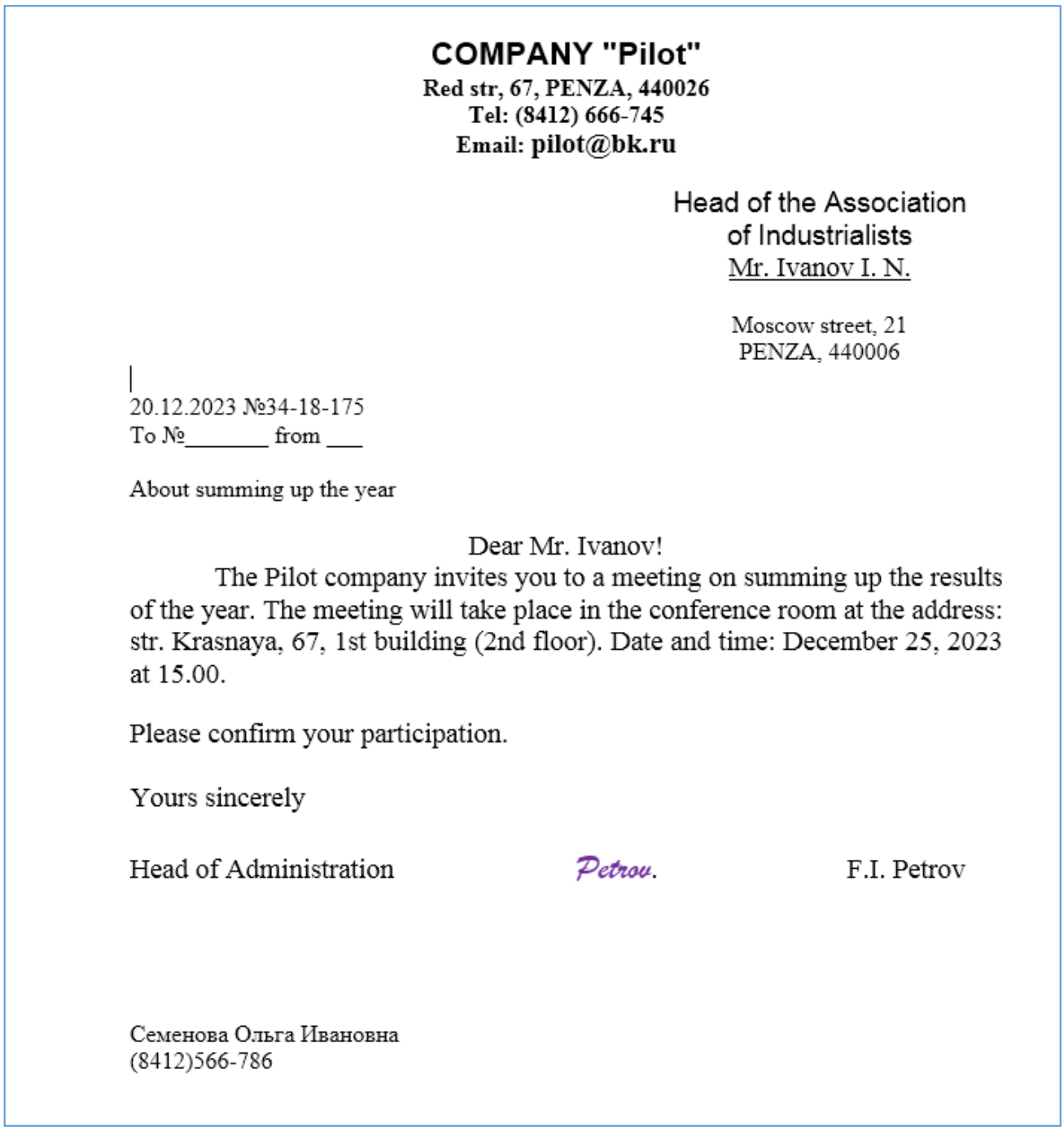
Please confirm your participation.

Yours sincerely

Head of Administration Petrov. F.I. Petrov

Семенова Ольга Ивановна
(8412)566-786

Fig. 4. Sample letter from the Pilot Company,
drawn up according to Russian rules on angular letterhead
Рис. 4. Образец письма из компании «Pilot», составленный в соответствии
с российскими правилами на угловом фирменном бланке



COMPANY "Pilot"
Red str, 67, PENZA, 440026
Tel: (8412) 666-745
Email: pilot@bk.ru

Head of the Association
of Industrialists
Mr. Ivanov I. N.

Moscow street, 21
PENZA, 440006

20.12.2023 №34-18-175
To №_____ from ___

About summing up the year

Dear Mr. Ivanov!

The Pilot company invites you to a meeting on summing up the results of the year. The meeting will take place in the conference room at the address: str. Krasnaya, 67, 1st building (2nd floor). Date and time: December 25, 2023 at 15.00.

Please confirm your participation.

Yours sincerely

Head of Administration Petrov. F.I. Petrov

Семенова Ольга Ивановна
(8412)566-786

Fig. 5. Sample letter from the Pilot company,
drawn up according to Russian rules on a longitudinal form
Рис. 5. Образец письма из компании «Pilot», составленный в соответствии
с российскими правилами на продольном фирменном бланке

COMPANY "Pilot"

67, Red str,
PENZA, 440026
Tel: (8412) 666-745
Email: pilot@bk.ru

Our index: 34-18-175
Your index:

December 20, 2023

Mr. Ivanov
Industrialists' association
21 Moscow street
PENZA, 440006

Dear Mr. Ivanov!

About summing up the year

The Pilot company invites you to a meeting on summing up the results of the year. The meeting will take place in the conference room at the address: str. Krasnaya, 67, 1st building (2nd floor). Date and time: December 25, 2023 at 15.00.

Please confirm your participation.

Yours sincerely

Petrov

Mr. Igor Petrov
Head of Administration

Fig. 6. Sample letter from the Pilot company,
drawn up according to international rules
Рис. 6. Образец письма из компании «Pilot»,
составленный в соответствии с международными правилами

Practical part
(Практическая часть)

Study the theoretical part and complete all the exercises (Изучите теоретическую часть и выполните все упражнения).

Exercise 1. Put the parts of a business letter in the correct order (Расположите части делового письма в правильном порядке):

FOOD MACHINES
6 Pine Estate, Bedford Road, Bristol,
UB28 12BP
Telephone 9036 174369 Fax 9036
36924

8 August 2011

James Dean, Sales Manager, Electro
Ltd, Perry Road Estate,
Oxbridge UN54 42KF.

Thank you for your letter. I am afraid that we have a problem with your order Unfortunately, the manufacturers of the part you wish to order have advised us that they cannot supply it until November.

Dear Mr. Dean,

I look forward to hearing from you.

Yours sincerely,

Sales Manager

Simon Tramp

Exercise 2. Put the parts of a business letter in the correct order (Расположите части делового письма в правильном порядке):

England
Black & Co Ltd
33Highroad
London NW13ET

2023 February 28

Sweden
Geterberg 41803
Slotsberg 21
Miss Margaret Lindell

Thank you for your letter dated February 19, 2023.

Dear Ms. Lindell,

I am pleased to send you our brochures with detailed information about organizing your holiday.

I look forward to your reply as soon as possible.

Chief Manager of Distribution Department

Yours sincerely

Fred Hendricks

Copy to M. Prier

Application:
Avenues

Exercise 3. Complete a letter from the head of the Association of Industrialists Ivanov I. N. to the head of the "Pilot" company, Petrov F. I. with the following text according to Russian and international rules (Оформите письмо от руководителя Ассоциации промышленников Иванова И. Н. руководителю компании «Пилот» Петрову Ф. И. со следующим текстом по российским и международным правилам).

Text of the letter:

Thank you for invitation. I confirm my participation in your meeting dedicated to summing up the work in 2023. (Текст письма: Благодарю за приглашение. Подтверждаю свое участие в Вашем собрании, посвященном подведению итогов работы в 2023 году).

You need to fill out a letter with all the necessary details, and come up with the missing details. (Нужно оформить письмо со всеми необходимыми реквизитами, недостающие реквизиты – придумать).

For reference:

The Association of Industrialists is located in the city of Penza at st. Moskovskaya house 21. Postal code 440006

(Для справки: Ассоциация промышленников расположена в городе Пензе по адресу ул. Московская дом 21. Почтовый индекс 440006)

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **What professional skills were taught in the first management schools in the United States?** (Каким профессиональным навыкам обучали в первых школах управления в США?)
2. **Where were the first rules and forms of correspondence born?** (Где родились первые правила и формы переписки?)
3. **How quickly is it customary to respond to letters?** (Как быстро принято отвечать на письма?)
4. **How many and what styles of writing business letters do you know?** (Сколько и какие стили написания деловых писем Вы знаете?)
5. **What style of writing business letters is typical for Great Britain?** (Какой стиль написания деловых писем характерен для Великобритании?)
6. **How many intervals are business letters printed at?** (Через сколько интервалов печатаются деловые письма?)
7. **What elements does the structure of a business letter include?** (Какие элементы включает в себя структура делового письма?)
8. **Which parts can be highlighted in the text of a business letter?** (Какие части можно выделить в тексте делового письма?)

Practical work № 6 “Design of business cards” (Оформление визиток)

Purpose of work (Цель работы): **learn the types of business cards and the rules for their design** (изучить типы визиток и правила их оформления).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Business cards came into use in our lives several centuries ago. (Визитные карточки вошли в обиход нашей жизни еще несколько столетий назад).

After so many years, they have changed greatly not only externally, but also functionally. (По прошествии стольких лет они сильно видоизменились не только внешне, но и функционально).

In the era of digital technology and the active use of social networks, business cards remain a relevant and effective tool for business communication. (В эпоху цифровых технологий и активного использования социальных сетей, визитные карточки остаются актуальным и эффективным инструментом ведения делового общения).

Although contact information can be easily sent via instant messengers or email, the traditional business card continues to hold its own. (Несмотря на то, что контактную информацию можно легко отправить через мессенджеры или по электронной почте, традиционная визитка продолжает удерживать свои позиции).

Today, business cards can be divided into (сегодня визитные карточки можно разделить):

– **official (personal)** (деловая (персональная));

– **individual** (именная);

– **corporate** (корпоративная).

The most popular, of course, are official ones. (Самые популярные, конечно же, деловые).

Official business cards are an essential attribute of modern business communication. (Деловые визитные карточки – это неотъемлемый атрибут современного делового общения).

The first introduction usually begins with the exchange of business cards (Первое представление, как правило, начинается с обмена визитными карточками).

They are of particular importance when communicating with foreigners, people who do not speak your native language. (Особое значение они имеют при общении с иностранцами, людьми, не говорящими на вашем родном языке).

An officail business card should clearly indicate your last and first names, the name of your company or organization and your position, full mailing address and other information. (На деловой визитной карточке должны быть четко обозначены ваши фамилия и имя (отчество), название вашей фирмы или организации и ваша должность, полный почтовый адрес и другие сведения).

It is also quite appropriate to use the logo of your company or organization. (На ней также вполне уместно использовать логотип вашей фирмы или организации).

Government officials and deputies may have an image of the state flag or coat of arms on their business cards. (У государственных чиновников, депутатов на визитной карточке может находиться изображение государственного флага или герба).

Business cards and the ability to use them are not only a means of information, but also evidence of the solidity and prestige of an entrepreneur.

(Визитные карточки и умение ими пользоваться – не только средство информации, но и свидетельство солидности и престижности предпринимателя).

However, in addition to beautifully designed and high-quality printed pieces of paper, people forget or are completely unaware of the basic rules of etiquette that should be followed when giving, receiving or sending business card (Однако помимо красиво оформленных и качественно напечатанных бумажек люди забывают или же вовсе не знают о базовых правилах этикета, которые следует соблюдать при вручении, получении или отправке визитных карточек).

Rules for storing business cards

(Правила хранения визиток)

Business cards require careful storage to keep them in perfect condition. (Визитные карточки требуют аккуратного хранения, чтобы сохранилось их идеальное состояние).

Where to store business cards can vary for men and women based on the typical accessories. (Места хранения визиток могут варьироваться для мужчин и женщин, основываясь на типичных аксессуарах).

Business card are usually carried with them. (Визитки обычно носят с собой). **Here are some suggestions** (Вот несколько предложений):

For me (Для мужчин):

1) **Business card holder.** (Визитница). **This is a special accessory for storing business cards.** (Это специальный аксессуар для хранения визиток). **In addition to practicality, it can also emphasize the status and style of its owner** (Он помимо практичности также может подчеркнуть статус и стиль своего владельца).

2) **Inner pocket of a jacket or suit.** (Внутренний карман пиджака или костюма) **This is a good place to store business cards if you need to have them on hand for a business event or meeting.** (Это хорошее место для хранения визиток, если вам нужно иметь их под рукой на деловом мероприятии или встрече).

3) **Purse.** (Портмоне). **This is the most obvious and convenient option** (Это наиболее очевидный и удобный вариант). **Most wallets have special compartments for business cards** (Большинство кошельков имеют специальные отделения для визиток).

For women (Для женщин):

1) **Women's wallet.** (Женский кошелек). **As with men, this is the most obvious and convenient option.** (Как и в случае с мужчинами, это наиболее очевидный и удобный вариант).

2) **Business card holder.** (Визитница). **Women also have the option of using business card holders, which can be more elegant and graceful.** (У женщин также есть возможность использовать визитницы, которые могут быть более элегантными и изящными).

3) **Bag.** (Сумка). **Most bags have compartments where you can store business cards.** (В большинстве сумок есть отделения, где можно хранить визитки).

However, to avoid damaging them, it is better to use an additional case or business card holder. (Однако, чтобы избежать их повреждения, лучше использовать дополнительный чехол или визитницу).

4) **Trouser or dress pocket.** (Карман брюк или платья). **If your outfit has pockets, they can be a convenient place to store business cards** (Если в вашем наряде есть карманы, они могут быть удобным местом для хранения визиток).

However, as with a bag, you should use an additional case or business card holder to keep them safe. (Однако, как и в случае с сумкой, для их сохранности стоит использовать дополнительный чехол или визитницу).

It is important to remember that business cards should always be neat and clean, so choose a storage location that will ensure their safety. (Важно помнить, что визитные карточки должны быть всегда аккуратными и чистыми, поэтому выбирайте место хранения, которое обеспечит их сохранность).

Rules for presenting a business card

(Правила вручения визитной карточки)

Presenting business cards is not just a formality, but also an important element of business etiquette. (Вручение визитных карточек – это не просто формальность, но и важный элемент делового этикета).

The process of handing over a business card can demonstrate your politeness, respect and professionalism. (Процесс передачи визитки может демонстрировать вашу вежливость, уважение и профессионализм).

Rules may vary by country and culture, but there are some general guidelines. (Правила могут варьироваться в зависимости от страны и культуры, но есть несколько общих рекомендаций):

1. **Preparation.** (Подготовка). **Make sure you always have clean, neat business cards on hand.** (Убедитесь, что у вас всегда под рукой есть чистые, аккуратные визитки). **There should be enough of them for all intended meetings**. (Их должно быть достаточно для всех предполагаемых встреч).

2. **Time.** (Время). **The business card is usually presented at the beginning of the meeting or at the end, depending on the traditions in the particular country.** (Визитную карточку обычно вручают в начале встречи или в конце, в зависимости от традиций в конкретной стране). **By all means, hand out a business card when it seems natural and appropriate** (В любом случае, вручайте визитку, когда это кажется естественным и уместным).

3. **Presentation style.** (Манера вручения). **Present the business card with both hands or with your right hand.** (Подайте визитку обеими руками или правой рукой). **This shows respect.** (Это показывает уважение). **It is also worth handing the business card facing the recipient so that he can immediately see the printed information** (Стоит также вручать визитку лицом к получателю, чтобы он смог сразу увидеть напечатанную информацию).

4. **Language.** (Язык). **If you are in an international environment, it is better to have business cards in several languages** (Если вы находитесь в международной среде, то лучше иметь визитки на нескольких языках). **In countries where hieroglyphic writing is used, it is better to hand out a business card with hieroglyphs facing up** (В странах, где используется иероглифическое письмо, визитку лучше вручать иероглифами вверх).

5. **Accepting a business card.** (Прием визитки). **When you are given a business card, accept it with both hands as a sign of respect.** (Когда вам вручают визитку, принимайте ее обеими руками как знак уважения). **Read the information on the business card before putting it away.** (Прочтите информацию на визитке, прежде чем убрать ее). **Don't put your business card directly into your pocket or bag – this may be considered disrespectful.** (Не засовывайте визитку сразу в карман или сумку – это может быть расценено как неуважение).

6. **Storing business cards.** (Хранение визиток). **Do not write on a business card in the presence of its owner, unless he himself asks you to do so.** (Не пишите на визитке в присутствии ее владельца, если только он сам вас об этом не попросил). **Store received business cards in a business card holder or other neat place.** (Храните полученные визитки в визитнице или другом аккуратном месте).

By following these guidelines, you can demonstrate your politeness and professionalism when exchanging business cards. (Следуя этим правилам, вы сможете демонстрировать свою вежливость и профессионализм при обмене визитками).

Practical part
(Практическая часть)

In accordance with your option, prepare three business card designs for yourself (В соответствии с Вашим вариантом подготовьте для себя проекты трех визиток):

a) **Official (personal**) (Деловая (персональная));
b) **Individual** (Именная);
c) **Corporate** (Корпоративная).

Option (Вариант) **1**
You are a sales manager in the company (Вы – менеджер по продажам в компании):
Company name – Black & Co Ltd
Company address: 33, Highroad, London, England, NW13ET
Official phone number of the company: 020 4567 3456

Option (Вариант) **2**
You are a system administrator in the company (Вы – системный администратор в компании):
Company name – Hutson High-tech Inc.
Company address: 59, Green Ave. Chicago, Illinois, USA
Official phone number of the company: +7 10 234 58 90

Option (Вариант) **3**
You are a programmer in the IT-company (Вы – программист в ИТ-компании):
Company name – Industrialists association
Company address: 21, Moscow str., Penza, 440006, Russia
Official phone number of the company: (8412) 45-67-89

Option (Вариант) **4**
You are the project manager in the company (Вы – руководитель проекта):
Company name: Corona Ltd
Company address: 340, Calle Lavalle, Madrid, Spain
Official phone number of the company tel. 695403; fax 6954589

Option (Вариант) **5**
You are the web and multimedia application developer in a company (Вы – Разработчик Web и мультимедийных приложений»):
Company name – United Processing Machines Ltd,
Company address: 181 South Road, Dublin, Ireland
Official phone number of the company: 021 3467 5956

Option (Вариант) **6**

You are the Information security specialist in information systems in the company (Специалист по защите информации в информационных системах):

Company name – Vesteria Ltd.

Company address 142, South Road, London, SW 16 4QX, England.

Official phone number of the company: 020 7467 7956

Option (Вариант) **7**

You are the Testing specialist in the field of information technology in the company (Специалист по тестированию в области информационных технологий):

Company name – New Tech Publications

Company address: 454 Liberty Road,) Philadelphia, PA 19145, USA

Official phone number of the company: +7 10 345 98 80

Option (Вариант) **8**

You are the Database Administrator in the company (Администратор баз данных):

Company name – Wilson & Company Ltd.

Company address: 5, Wimbledon Road, Toronto, Ontario, M4D 2V8, Canada

Official phone number of the company: +7 11 845 95 70

Option (Вариант) **9**

You are the Head of Software Development in the company (Руководитель разработки программного обеспечения):

Company name – Paul Center

Company address: 115, Irvin Lane, Dallas, Taxis, 75201, USA

Official phone number of the company: +7 10 217 78 33

Option (Вариант) **10**

You are the Information systems quality control specialist in the company (Специалист по контролю качества информационных систем):

Company name – Smith Printing Company

Company address: 590, Sixth Avenue, Milwaukee, WI53216, USA

Official phone number of the company: +7 10 217 78 33

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **What role do business cards play in business communication?** (Какую роль играют визитки в деловом общении?)

2. **What groups can business cards be divided into?** (На какие группы можно разделить визитные карточки?)

3. **What should be included in official business card?** (Что должно быть обозначено на деловой визитной карточке?)

4. **What rules for storing business cards do you know?** (Какие правила хранения визиток Вы знаете?)

5. **What rules for presenting an official business card do you know?** (Какие правила вручения визитной карточки Вы знаете?)

Practical work № 7 “Office phone conversation” (Служебный разговор по телефону)

Purpose of work (Цель работы): **master the basic techniques of conducting a business conversation on the phone** (освоить базовые приемы ведения служебного разговора по телефону).

Theoretical part
(Теоретическая часть)

Why do you need to improve your phone conversation skills? (Зачем нужно совершенствовать мастерство беседы по телефону?)

A reasonable question. (Резонный вопрос).

Each of us will consider himself absolutely right if he asks himself and his friends or colleagues (Каждый из нас будет считать себя совершенно правым, если спросит себя, своих друзей или коллег): **“Why? I already know how to speak; Is there any special skill in telephone conversation?”** («Зачем? Я и так умею говорить; разве есть какое-то особое мастерство телефонного разговора?»)

Indeed, modern people already know how to use this type of communication at the age of three. (Действительно, пользоваться этим видом связи современные люди умеют уже в трехлетнем возрасте). **And they communicate very successfully not only with their grandparents, but also with their colleagues in the secondary kindergarten group.** (И весьма успешно общаются не только с бабушкой дедушкой, но и со своими коллегами по средней детсадовской группе).

The set of words for such a conversation is small, but it is quite enough to maintain happy confidence in the warmth and love of the surrounding Universe. (Набор слов такого разговора невелик, но его бывает вполне достаточно, чтобы сохранить счастливую уверенность в теплоте и любви окружающей Вселенной).

With age, problems discussed over the phone become more complex, but the set of words remains almost at the same level (С возрастом проблемы, обсуждаемые по телефону, усложняются, а набор слов остается почти на том же уровне).

Exaggeration?! (Преувеличение?!) **Not at all.** (Ничуть.). **Here is a documentary recording of a conversation between a novice agent (who does not know how to conduct a telephone conversation) and the manager of a real estate company.** (Вот документальная запись беседы начинающего агента (который не умеет вести телефонный разговор) с менеджером фирмы по операциям с недвижимостью).

“Agent: Hello, is this a company? Well, I'm coming to work with you. («Агент: Але, это фирма? Ну, я к вам на работу). **Manager: Good afternoon. Very nice. Introduce yourself.** (Менеджер: Добрый день. Очень приятно. Представьтесь, пожалуйста).

Agent: I need these same ones, what’s their name... (Агент: Мне нужны эти самые, ну как их...)

Manager: Please, let's get acquainted first, introduce yourself, please. (Менеджер: Будьте добры, давайте познакомимся для начала, представьтесь, пожалуйста).

Agent: So, give me this one. Damn, I forgot... (pause). Now (pause). Yeah! (joyful cry) Wow! Database! (Агент: Так вот, дайте мне этот самый. Черт, забыл... (пауза). Сейчас (пауза). Ага! (радостный вопль) Во! Банк, данных!)

Manager: Still, state your first and middle name. Let's get to know each other. My name is Nikolai Ivanovich. Менеджер: Все-таки назовите Ваше имя отчество. Будем знакомы. Меня зовут Николай Иванович.

Agent: Why do you need it? I have no time here. Well, Sasha. Give me some clients, I’ll go sign the contract, I’ll still have time before the end of the working day today.” (Агент: А вам зачем? Мне тут некогда. Ну, Саша. Давайте клиентов, я пойду подписывать договор, сегодня еще успею до конца рабочего дня»).

Let's interrupt the quote and do a little debriefing. (Прервем цитату и сделаем небольшой «разбор полетов»).

The grade for such a “business” conversation can be given no more than a grade two. (Оценку за такой «деловой» разговор можно поставить не более школьной двойки). **Which mistakes?** (Какие ошибки?) **They are literally in every phrase of the novice agent Sasha.** (Они буквально в каждой фразе начинающего агента Саши).

Here are some of them (Вот некоторые из них):

– **words of greeting were forgotten** (были забыты слова приветствия);

– **Sasha gave his name only after persistent requests from the manager** (свое имя Саша назвал только после настойчивых просьб менеджера);

– **the content of the key phrase “data bank” is most likely incomprehensible to the agent** (содержание ключевого словосочетания «банк данных» для агента является непонятным, скорее всего);

– **speech is filled with so-called “verbal garbage”: well, what’s their name, wow, yeah, these same ones, damn** (речь наполнена так называемым «словесным мусором»: ну, как их, во, ага, эти самые, черт);

– **in the final phrase of the quote there is the most serious mistake, which indicates the agent’s unprofessional approach to his work** (в заключительной фразе цитаты самая серьезная ошибка, которая говорит о непрофессиональном подходе агента к своей работе). **Self-confidence in the fact that two hours before the end of the working day you can find a client and sign**

a deal will not lead to success (Самоуверенность в том, что за два часа до окончания рабочего дня можно найти клиента и подписать договор о сделке, не приведет к успеху).

If the same mistakes occur in your business conversations, then failures will occur quite often. (Если такие же ошибки будут в Ваших деловых беседах, то неудачи будут встречаться довольно часто).

There are some rules to keep in mind regarding telephone conversations. (Необходимо помнить о некоторых правилах, связанных с телефонными разговорами).

1. **Answer the phone call (especially at work) immediately.** (На телефонный звонок (особенно на работе) отвечайте сразу).

2. **Don't forget to say hello on the phone and only make a request.** (Не забывайте здороваться по телефону и лишь за тем обращаться с просьбой). **The caller is obliged to identify himself if, without finding the person he needs, he asks to convey some message to him.** (Звонящий обязан назвать себя, если, не застав нужного ему человека, просит передать ему какое-нибудь сообщение).

3. **Do not dial a number from memory if you are not sure of its correctness.** (Не набирайте номер по памяти, если не уверены в его правильности).

4. **Do not make phone calls in the morning before 9:00 or in the evening after 22:00 (except for urgent messages or if you know for sure that your call is expected and you did not go to bed).** (Не звоните по телефону утром до 9:00 часов или вечером после 22:00 часов (кроме случаев срочного сообщения или если вы точно знаете, что вашего звонка ждут и не легли спать)).

5. **If during a conversation the phone accidentally turns off, the person who called will call back.** (Если во время разговора телефон случайно отключился, перезванивает тот, кто звонил).

6. **It is always advisable to introduce yourself if you are calling a married woman or a married man.** (Всегда желательно представляться, если вы звоните замужней женщине или женатому мужчине).

7. **Never ask at the beginning of a conversation: "Who is speaking?"** (Никогда в начале разговора не спрашивать: «Кто говорит?»).

8. **If the caller has the wrong number, answer politely. After all, more often than not, it is not the person who is at fault, but the automation.** (Если звонивший ошибся номером, отвечайте вежливо. Ведь чаще бывает виноват не человек, а автоматика).

Three magic words that are often missing from our speech – "sorry", "please" and "thank you" – are especially useful during telephone conversations. (Три чудодейственных слова, которых часто не хватает в нашей речи, – «извините», «пожалуйста» и «спасибо», – особенно полезны при телефонных разговорах).

Telephone conversations should be as short, calm and polite as possible. (Разговор по телефону должен по возможности быть кратким, спокойным и вежливым).

And one last thing. Even if you are offended by something and very angry, please refrain from shouting and threatening on the phone, try to behave correctly. (И последнее. Даже если вы чем-то обижены и очень разгневаны, воздержитесь, пожалуйста, от криков и угроз по телефону, постарайтесь вести себя корректно).

The telephone offers at least 6 advantages over written means of communication (telegrams, telex, and postal correspondence). (Телефон представляет по крайней мере шесть преимуществ по сравнению с письменными средствами коммуникации (телеграммы, телекс, почтовая корреспонденция)).

1. **Speed of information transfer (time gain).** (Скорость передачи информации (выигрыш во времени)). **It is often possible to obtain the necessary information directly at the workplace, and this does not require postponing any activity.** (Часто можно непосредственно на рабочем месте получить необходимую информацию, и для этого не потребуется откладывать какую-либо деятельность).

2. **Direct exchange of information (advantage of dialogue).** (Непосредственный обмен информацией (преимущество диалога)). **Thanks to direct communication, it becomes possible to immediately clarify relevant issues and reach an agreement.** (Благодаря прямой связи возникает возможность сразу выяснить соответствующие вопросы и достичь договоренности).

3. **Personal connection (advantage of contact).** (Персональная связь (преимущество контакта)). **If you want to get something out of your partner by talking on the phone, you are in a better position and are more likely to have the opportunity to challenge excuses and objections than when you have already received a refusal in writing.** (Если Вы хотите чего-то добиться от своего партнера, разговаривая по телефону, Вы находитесь в лучшей позиции и скорее имеете возможность оспорить отговорки и возражения, чем когда Вы уже получили отказ в письменном виде).

4. **Possible disagreements can be resolved immediately.** (Возможные разногласия могут быть урегулированы немедленно). **Thus, the possibility of a successful transaction over the phone is much higher than when using letters for this purpose.** (Таким образом, возможность успеха сделки по телефону намного выше, чем при использовании для этих целей обмена письмами).

5. **Reduced paper turnover (less labor costs).** (Сокращение бумагооборота (меньше затрат труда)).

Using a telephone often makes it easier or faster to solve complex problems. (С помощью телефона зачастую облегчается или ускоряется решение сложных проблем). **The advantages of the telephone become especially clear with an integrated approach to the matter.** (Преимущество телефона становится особенно наглядным при комплексном подходе к делу).

Practical part
(Практическая часть)

I. Do the following exercise (Выполните следующее упражнение).

Below are phrases that were said to the clients (Ниже приводятся фразы, которые были сказаны клиентам).

Read each phrase and answer the question (Прочтите каждую фразу и ответьте на вопрос):

What impression does a person who hears this phrase have about the company? (Какое впечатление о фирме сложится у человека, который слышит эту фразу)?

If you think that the impression will be positive, put a plus sign next to the phrase; if negative, put a minus sign. (Если Вы считаете, что впечатление будет положительным, поставьте против фразы знак «плюс» если отрицательным – знак «минус».)

1. **A signal sounds on the phone; the employee takes the phone and says: "Good morning, Pilot Firm, Igor Smirnov is on the phone, how can I help you?** (Звучит сигнал на телефоне, сотрудник берет телефон и говорит: «Доброе утро, Фирма «Пилот», у телефона Игорь Смирнов, чем могу Вам помочь?)

2. **In response to a client's question over the phone, the employee says: "Sorry, I don't do this. You need to call the order department"** (На вопрос клиента по телефону сотрудник говорит: «Извините, я этим не занимаюсь. Вам нужно позвонить в отдел заказов»).

3. **In response to a client's question over the phone, the employee says: "Mrs. Danilova came out. Should I give her anything?"** (На вопрос клиента по телефону сотрудник говорит: «Госпожа Данилова вышла. Ей что-нибудь передать?»).

4. **Final phrase in a conversation with a client: "Thank you for your order".** (Заключительная фраза в разговоре с клиентом: «Спасибо Вам за заказ»).

5. **In response to a client's question over the phone, the employee says: "I don't work in this department, so I can't help you with anything."** (На вопрос клиента по телефону сотрудник говорит: «Я не работаю в этом отделе, поэтому ничем не могу Вам помочь»).

6. **A signal sounds on the phone, the employee takes the phone and says: "Good morning, service department".** (Звучит сигнал на телефоне, сотрудник берет телефон и говорит: «Доброе утро, отдел обслуживания»).

7. **In response to a client's question over the phone, the employee says: I really don't know why our employee didn't call you back. Have you tried calling him again yourself?"** (На вопрос клиента по телефону сотрудник говорит: «Я действительно не знаю, почему наш сотрудник не перезвонил Вам. А Вы не пробовали сами позвонить ему еще раз?»)

8. **The employee after a pause says** (Сотрудник после паузы говорит): **«Sorry I kept you waiting so long.** (Извините, что я заставил Вас так долго ждать). **I'm sure we can solve your problem right now.** (Я уверен, что мы сможем решить Вашу проблему прямо сейчас). **So, what happened to you?"** (Итак, что у Вас случилось?)»

9. **In the middle of a conversation it sounds** (В середине разговора звучит): **«Let me look at your order again** (Позвольте еще раз посмотреть Ваш заказ). **I want to make sure we didn't miss anything.** (Я хочу убедиться, что мы ничего не пропустили)».

10. **On the table there is a receiver taken from a landline telephone (probably they went to call someone to answer the phone).** (На столе лежит трубка, снятая со стационарного телефона (наверное, пошли кого-то звать к телефону)). **An employee walks by, picks up the phone and asks, "Who are you waiting for?"** (Мимо идет сотрудник, берет трубку и спрашивает: «Кого Вы ждете?»)

11. **Final phrase in a conversation with a client: "Thank you for calling"** (Заключительная фраза в разговоре с клиентом «Спасибо за звонок»).

12. **In response to a client's question over the phone, the employee says:** (На вопрос клиента по телефону сотрудник говорит): **"Mr. Kowalski, I'm sorry that they sent you the wrong material**. (Господин Ковальский, извините, что Вам прислали не тот материал)». **«But I wrote down the order as soon as you gave it to me».** («Но я записал заказ сразу же, как Вы мне его передали»).

II. Analyze responses to the clients (Проанализируйте ответы клиентов).

Explain why you put a minus or a plus when doing the exercise. (Объясните, почему Вы поставили минус или плюс при выполнении упражнения).

List (describe) the mistakes that were made in conversations with clients. (Перечислите (опишите) ошибки, которые были допущены в разговоре с клиентами).

III. Specify the correct answers from the suggested options. (Укажите правильные ответы из предложенных вариантов):

What words and phrases are strictly not recommended to be said over the phone when talking with a client? (Какие слова и фразы категорически не рекомендуется произносить по телефону при разговоре с клиентом?)

1. **I don't know** (Я не знаю).
2. **"We can't do this"** (Мы не можем этого сделать).
3. **"No"** (Нет).
4. **"It takes me 2 minutes to find the information I need. Can you wait?"** («Мне требуется 2 минуты, чтобы найти нужную мне информацию. Вы можете подождать?»)

Control questions

(Контрольные вопросы)

1. **Why is it important to improve your telephone conversation skills?** (Зачем нужно совершенствовать мастерство беседы по телефону?)
2. **List the basic rules of telephone conversation.** (Перечислите основные правила телефонного разговора.)
3. **What words are especially useful in telephone conversations?** (Какие слова особенно полезны при телефонном разговоре?)
4. **List 6 advantages the telephone offers over written communication.** (Перечислите 6 преимуществ, которые предоставляет телефон по сравнению с письменными средствами коммуникации.)
5. A**re the rules for speaking on a landline and a mobile phone different?** (Различаются ли правила разговора по стационарному и мобильному телефону?)

References

1. Fionova L. R. Ethics of business communication : textbook. Penza, 2024.

2. Pearson B., Thomas N. Master of Business Administration. Short course: transl. from English. Moscow : Alpina Publisher, 2012. 306 p.

3. Fionova L. R. Basic issues of ethics and etiquette of a civil servant : textbook. Penza : PSU Publishing House, 2021. 100 p. (Search by information retrieval system “ConsultantPlus” http://www.consultant.ru/)

4. Decree of the President of the Russian Federation of August 12, 2002 № 885 “On approval of general principles of official conduct of civil servants.” URL: http://government.ru/docs/all/42857/

5. Federal Law of July 27, 2006 № 152-FZ “On Personal Data”.

6. Ethics of business communication. URL: https://studfile.net/preview/7716519/

7. Yuzhin V. Encyclopedia of etiquette. URL: https://bookscafe.net/book/yuzhin_venciklopediya_etiketa-168587.html

8. Fionova L. R. Development of an electronic textbook on etiquette in the public service. URL: https://www.elibrary.ru/item.asp?id=47299032&pff=1

9. Vyskrebentseva E. V. Complete modern encyclopedia of etiquette. URL: https://coollib.com/b/301659/read

10. Miroshnichenko A. A. Ethics of business relations. Training course. URL: https://online.muiv.ru/media/lib/books/etika-delovyihotnoshenij/xbook101/book/index/index.htm

Учебное издание

Фионова Людмила Римовна

Деловые коммуникации= Business communications

Редакторы *М. Н. Кузнецова, Е. А. Дергунова*
Технический редактор *В. А. Гущин*
Компьютерная верстка *В. А. Гущина*

Подписано в печать 30.09.2025.
Формат 60×84 1/16. Усл. печ. л. 4,42.
Заказ № 480. Тираж 24.

Издательство ПГУ.
440026, г. Пенза, ул. Красная, 40.
Тел.: (8412) 66-60-49, 66-67-77; e-mail: iic@pnzgu.ru

Вниманию авторов!

Издательство ПГУ выпускает учебную, научную и художественную литературу, презентационную и акцидентную продукцию, а также полноцветные юбилейные и мемориальные издания в соответствии с ГОСТ 7.60–2003.

Издательство ПГУ принимает к изданию рукописи, подготовленные с использованием текстового редактора Microsoft Word for Windows версий **2003 и выше**. Формат – А4, основной шрифт – Times New Roman, 14–16 pt через одинарный интервал (минимальный размер шрифта в таблицах и сносках – 12,5 pt). Тип файла в электронном виде – doc, docx.

Работа должна содержать индекс УДК, аннотацию.

Аннотация (ГОСТ 7.86–2003, ГОСТ 7.9–1995) включает характеристику основной темы, проблемы объекта, цели работы и ее результаты. В аннотации указывают, что нового несет в себе данный документ в сравнении с другими, родственными по тематике и целевому назначению. Аннотация может включать сведения о достоинствах произведения. Текст аннотации начинают фразой, в которой сформулирована главная тема документа. Заканчивается аннотация читательским адресом.

Рисунки и таблицы должны быть размещены в тексте после ссылки на них (растровые рисунки предоставляются в виде отдельных файлов в формате jpg, BMP с разрешением 300 dpi, векторные рисунки в формате Corel Draw с минимальной толщиной линии 0,75 pt. Рисунки должны быть доступны для правки!). Рисунки должны сопровождаться подрисуночными подписями, на все рисунки и таблицы в тексте должны быть ссылки.

Формулы в тексте выполняются только в редакторе формул **MathType версия 5.0** и выше. Символы греческого и русского алфавита должны быть набраны прямо, нежирно; латинского – курсивом, нежирно; обозначения векторов и матриц – прямо, жирно; цифры – прямо, нежирно. Наименования химических элементов набираются прямо, нежирно. Эти же требования необходимо соблюдать и в рисунках.

В списке литературы **нумерация источников** должна соответствовать очередности ссылок на них в тексте ([1], [2], …). Номер источника указывается в квадратных скобках. Требования к оформлению списка литературы на русские и иностранные источники (ГОСТ Р 7.0.5–2008): для книг – фамилия и инициалы автора, название, город, издательство, год издания, том, количество страниц; для журнальных статей, сборников трудов – фамилия и инициалы автора, название статьи, полное название журнала или сборника, серия, год, том, номер, страницы; для материалов конференций – фамилия и инициалы автора, название статьи, название конференции, город, издательство, год, страницы.

К материалам **должна** прилагаться следующая информация: фамилия, имя, отчество, контактные телефоны.

Контакты Издательства ПГУ: т.: (8412) 66-60-49, 66-67-77, e-mail: iic@pnzgu.ru

ПензГУ