

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ, НАУКИ
МОЛОДІ ТА СПОРТУ УКРАЇНИ

НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ

Л.Ю. Шапран, Г.А. Чередніченко, Л.І. Куниця

**BUSINESS CORRESPONDENCE
AND
COMMUNICATION AT WORK**

Підручник

Київ 2013

Contents

Module 1	Job Search Process	4
Unit 1	Steps of Job Search Process	4
	Language Development	21
Unit 2	Job Interview	30
	Language Development	35
Module 2	Main Business Documents	44
Unit 1	Résumé /CV	44
	Résumé	44
	Curriculum Vitae	54
	Language Development	60
Unit 2	Application form	65
Unit 3	Business Letter – General Overview	70
	Language Development	75
Unit 4	Cover(ing) Letters/Application Letters	81
	Language Development	84
Unit 5	Reference Letters/Letters of Recommendation	88
Unit 6	Enquiry Letter/Request Letter and Answer Letter	90
	Letters of Enquiry/Request	90
	Language Development	92
	Answer Letter (Responding to Inquiries and Requests for Information)	95
	Language development	97
Unit 7	Letter of Complaint/Complaint(s) Letter and Apology Letter	
	101	
	Letter of Complaint/Complaint(s) Letter	
	101	
	Language development	
	106	
	Apology Letter	
	111	
Unit 8	Fax	
	116	
	Language development	
	118	
Unit 9.	E-mail	
	121	
	Language development	
	123	
Unit 10.	Memo	
	125	
	Language development	
	128	

Module 3	Business			Plan
	131			
Module 4	Contract			
	135			
Unit 1	Contract	and	its	Features
	136			
Unit 2	Contract			Samples
	152			

ПЕРЕДМОВА

Навчально-методичний посібник розрахований на студентів, які вивчають англійську мову з метою використання її в професійній діяльності, в практичній роботі за кордоном або в межах країни, для роботи з іноземними клієнтами.

Мета даного навчально-методичного посібника — ознайомити студентів з особливостями писемної та усної бізнес-комунікації (ділове листування, влаштування на роботу, підготовка резюме, супроводжувального листа), викласти і закріпити основну термінологію, необхідну для оформлення основної ділової документації, допомогти їм в розвитку навичок спілкування в реальних ситуаціях бізнес-комунікації, розширити їх словниковий запас.

Тематика, лексичний мінімум, система практичних вправ спрямовані на досягнення головної мети.

У даних методичних вказівках подана термінологія та вирази, ситуативно обумовлені фрази і рекомендації, необхідні для підготовки документів для працевлаштування у закордонну фірму чи міжнародну організацію, складання ділових листів і повідомлень, що відповідають сучасним реаліям бізнес-комунікації, характерним для Великобританії і США.

Методичні вказівки складаються з наступних розділів, які охоплюють основні види писемної та усної бізнес-комунікації англійською мовою:

- Розділ 1 Пошуки роботи
- Розділ 2 Основні ділові документи
- Розділ 3 Бізнес-план
- Розділ 4 Контракт

Кожен з розділів містить теоретичний, лексичний матеріал і практичні завдання, що необхідні для подальшого розвитку опанованих мовних навичок. Система завдань побудована на цільовій лексиці даних розділів і спрямована на ефективне засвоєння викладеного матеріалу.

навчально-методичний посібник сприятиме формуванню у студентів загальних та професійно-орієнтованих комунікативних мовленнєвих компетенцій та є додатковим спонукальним мотивом до удосконалення навичок усного та писемного мовлення в професійній сфері.

MODULE 1 Job Search Process

Unit 1 Steps of Job Search Process



Vocabulary

Applying for a Job

job search
want ad
to answer a want ad
firm, company
employment
employment office
vacancy, job opening
to apply for a position
job applicant
job title
post, position
administrative job
high level job
top position
clerical position
managerial job
to resign
to fill a position
(job) application form
to fill out/to complete a job application
occupation
diploma
copy of a higher school diploma
job interview
qualification background

Влаштування на роботу

пошук роботи
оголошення про найом на роботу
подзвонити по оголошенню
компанія
працевлаштування
агентство по працевлаштуванню
вакансія
подати заяву про прийом на роботу
кандидат на посаду
найменування(назва) посади
посада
адміністративна посада
висока посада
провідна посада
канцелярська посада
управлінська посада
відмовитися від посади
вступити на посаду
анкета при вступі на роботу
заповнювати анкету
заняття
диплом
копія диплома вищого навчального закладу
співбесіда з приводу працевлаштування
кваліфікація

to research	займатися дослідницькою діяльністю
seniority, length of service	стаж роботи
duties	обов'язки
job duties description	службові обов'язки
manufacturing experience	виробничий досвід
professional experience	професійний досвід
employer	працедавець
employee	робітник
boss	начальник
probationary period	випробувальний термін
contract	договір
personnel department/office	відділ кадрів
letter of invitation	лист-запрошення
letter of introduction	рекомендаційний лист
cover letter	супровідний лист
to take a test	пройти тестування
test scores	результати тестування
working conditions	умови роботи
benefits	пільги

Earnings

wage	заробітна плата (робітника), яку виплачують щоденно або щотижнево
salary	заробітна плата (службовця), яку виплачують щомісячно
fee	гонорар, плата за послугу (одноразова оплата)
to be paid by the job	отримувати оплату за частину роботи (відрядно)
to be paid by the hour/salary based on hourly rate	погодинна оплата
paid sick leave	оплачувана відпустка по хворобі
fee for services	плата за послуги
pay statement	платіжна квитанція
pay check	платіжний чек
paid holidays	оплачувані святкові дні
paid vocation	оплачувана відпустка
raise	підвищення зарплати
bonus	премія
profit	прибуток
cash award //bonus, premium	грошова премія
profit sharing	участь у прибутках

overtime pay	плата за понадурочну (понаднормову) працю
gross pay	загальна сума зарплати
pay	платіж; заробітна плата
deduction	вирахування
minimum wage/salary	мінімальна зарплата
regular pay	основна зарплата
net salary//take home pay	чиста зарплата (за вирахуванням податків).

Work, Job

extracurricular activities
short-term job
part-time job
job in one's special field
overtime job / to work overtime
well-paid job
full-time job
to hire //to employ
work permit
ability to do a job
to job smb. into a post
shift
to go on the night shift
work hours
office hours
long hours
overtime
dole / relief

to be on the dole /relief
to go on the dole

local tax
income tax
social security tax
income tax return

Discharge

layoff
to lay off //to fire
to be laid off // to be fired
to sack
to retire (on pension)
retirement plan
to resign

Робота

поза аудиторна робота
тимчасова робота
робота з частковою зайнятістю
робота за фахом
понаднормова робота
гарно оплачувана робота
штатна робота
наймати (брати) на роботу
дозвіл на роботу
здатність виконати роботу
влаштувати кого-небудь на роботу
зміна (робоча)
працювати в нічну зміну
робочий час, робочі години
години роботи (в установі, офісі)
подовжений робочий день
понадурочна праця
допомога з безробіття (у Великобританії /США)

отримувати допомогу з безробіття
отримувати щотижневу допомогу (стати безробітним)

місцевий податок
прибутковий податок
податок у фонд соціального забезпечення
податкова декларація.

Звільнення з роботи

скорочення
звільняти
бути звільненим
звільняти
вийти на пенсію (піти у відставку)
порядок виходу на пенсію
відмовлятися від посади, піти у відставку

Communicating at Work

colleague //co-worker

specialist

membership

standing

status

promotion

compensatory time

work experience

skill

performance review

break for lunch/dinner

sick leave

to share an idea

employees' lounge

tiring day

to be an idler

to be out of practice

to work by fits and starts

to have a big staff

to be a job jumper

to be not equal to the task

to shirk work

to have pressing business

to face a busy day

to be up to the elbows (ears, collar) in work

Спілкування на роботі

співробітник, колега

фахівець

членство

репутація

статус

підвищення по службі

відгул

досвід роботи

кваліфікація, майстерність

оцінка результатів праці, атестація

перерва на обід

відпустка по хворобі

поділитися ідеєю

кімната відпочинку робітників

стомливий, виснажливий день

бути неробою, ледарем

не мати практики

працювати уривками

мати великий штат

бути "літуном" (часто міняти роботу)

не справлятися з роботою

ухилитися від роботи

мати невідкладну справу

мати багато подій

бути поглиненим роботою

1. The recruitment process

Put the following stages of the recruitment process in the logical order.

The recruitment process

1. The company **offered** the job.
2. The company **interviewed**.
3. But he/she **left** the company after two years.
4. The company invited people for **interview**.
5. He/She **joined** the company.
6. The company **advertised**.
7. He/She **was promoted to** head of department.
8. The applicant **completed** the form.
9. The person **accepted** the job.
10. The company drew a **shortlist** of good interviewees and rejected unsuitable applicants.

11. There was a second interview.
12. The company sent an **application form**.
13. A person **applied for** a job.

Discuss each step with your group.

Learn the highlighted words by heart.

2 Job Search Process

A. Answer the following questions.

1. What is the job search process?
2. How much time will the job search take?
3. What do you need to know before you start?
4. What are the steps of the job search process?
5. What are transferable skills?
6. What job search techniques work?
7. Should you keep a record of your search?

B Now read the following information and check your answers.

What is the Job Search Process?

Your job search process begins the moment you start thinking about your future job and continues until you have accepted a job offer. Over your lifespan you are likely to find yourself going through the process several times (on the average, you can expect to have between three and five career changes during your lifetime).

How Much Time Will the Job Search Take?

In general, job finding success is directly proportional to the amount of time you are willing to spend in your search and the number of strategies you use to identify potential openings. Sources suggest that you:

1. Be prepared for a long job hunt – 8-23 weeks.
2. Spend at least 20 hours per week on your job hunt.
3. Have an alternative plan.

Your persistence will eventually pay off. Make sure you have a support system of family or friends to help you when you are feeling discouraged.

What Do You Need to Know Before You Start?

There is no magic way to find a job. It is hard work, takes time and at times may be boring and frustrating. It will take all your skills in planning and follow through but when done faithfully also pays the ultimate reward: A satisfying job for you! Some rejection will be a normal part of job-hunting and a new experience for you. Rather than letting rejections discourage you, let each one teach you a new way to improve your skills for your next opportunity.

What Are the Steps of the Job Search Process?

A list of job search steps follows. The order may vary depending on your specific needs and goals.

Step 1. Self Assessment

The job search process begins with an identification of your values, interests, skills, accomplishments, experience, and goals. How can you seek a position if you don't know what you want from a job and what you have to offer prospective employers? Self-assessment, though a time-consuming process, provides invaluable information to facilitate career decisions and to prepare you to market your background effectively.

1) Values

An awareness of what you value (qualities that are important and desirable) in a career will aid you in exploring career goals and attaining greater satisfaction in your work. Review the following list of values and check those most important to you. Then rank your top five values in order of priority.

- Job security
- Working as part of a team
- Working independently with little supervision
- Making a contribution
- Professional status
- Mental challenge
- Pleasant surroundings
- Challenging, stimulating co-workers
- Different tasks to accomplish daily
- Financial rewards
- Creating something
- Ability to advance

2) Interests

Interests (areas that arouse your attention or enthusiasm) are closely related to values and frequently trigger skill development. You can identify interests by looking at enduring themes in your life-activities that persist over time, consistent choices, recurring dreams, or the way you spend your time.

3) Skills

A skill refers to something you do well, including handling problems or tasks. The key to your successful job search is recognizing these skills and communicating their usefulness verbally and in writing to a prospective employer. Use accomplishment statements to do so. They should:

- Describe your skills in concise, unambiguous terms.
- Refer to actual experiences to demonstrate your skill level.
- Connect your skills concisely to the needs of a prospective employer.

Some of the most marketable skills are those which are useful in a wide variety of work environments. These are known as **transferable skills**. For example, the ability to write effectively, communicate verbally, and use word processing or database software are valued skills in the private as well as public sectors.

Types of transferable skills These can include technical skills such as driving, languages or IT, or they can be limited to softer interpersonal skills. The following

list is not exhaustive, but it gives guidance about the type of skills employers are seeking that you might have:

a) IT literacy– there are fewer and fewer jobs that can be done without some IT skills. Make a list of all the packages and software programs you have used. Consider desktop publishing, Internet research skills, CAD, statistical analysis programs, field-