

## ВТОРОЙ РАЗДЕЛ

### ДЕЛОВЫЕ КОНТАКТЫ

*Услужливый дурак опаснее врага.*

*И.А.Крылов*

#### ТЕКСТ И ЗАДАНИЯ К НЕМУ

##### I Деловое общение

Известно, что в области *бизнеса* и коммерции наше общество делает первые шаги. Десятилетний *стаж* российского предпринимательства показал, что мы только-только преодолели "дикий" этап первоначального накопления капитала и постепенно подходим к относительно цивилизованным формам ведения делового общения. К счастью, остались в прошлом карикатурные *персонажи* в пиджаках малинового цвета, сколачивающие за день баснословные состояния и разговаривающие на блатном жаргоне. Значительно меньше стала криминальная составляющая отечественного бизнеса или, по крайней мере, она приобрела более цивилизованные формы.

В поведении российского бизнесмена есть два момента. С одной стороны, по внешним *параметрам* (размах деятельности, вышколенный *персонал*, элегантно и современно оборудованный *офис*, экономический успех) наш предприниматель не уступает своему западному *коллеге*. С другой стороны, русский владелец *фирмы* лишен гарантии стабильности и, как следствие, не уверен в завтрашнем дне. Отсюда склонность к экономическому риску и желание как можно больше заработать сегодня в ущерб долгосрочным планам. На волне *приватизации* в России появилось огромное количество фирм-однодневок, которые получили *фантастическую* прибыль и, не отдав кредиты, бесследно растворились на просторах родины или за рубежом. Это нанесло трудновосполнимый ущерб *репутации* предпринимательства в нашей стране.

К иностранным партнерам у нас отношение сложное. С одной стороны, иностранцев у нас принимают с некоторым подобострастием, преувеличенно внимательно относятся к их желаниям и стремятся продемонстрировать знаменитое русское гостеприимство. С другой, приходится признать несколько пренебрежительное отношение к законопослушности и педантичности зарубежных партнеров. Кроме того, иностранцу сложно вникнуть сразу в *специфику* ведения российского бизнеса. В наших условиях действуют не только и не столько общемировые экономические законы, сколько личные связи и умение быстро сориентироваться в ситуации.

И последнее. Мало кому в нашей жизни удастся прожить, занимаясь своим конкретным делом и не сталкиваясь с бюрократией. В России *штат* чиновников раздут до абсурдных размеров. По каждому поводу, особенно если вы иностранец, у вас будут требовать массу справок, разрешений, допусков и прочих документов. Эта проблема знакома и жителям европейских стран, однако в России общение с чиновником любого уровня имеет *специфические* черты.

Впрочем, бюрократизм — явление интернациональное, осложненное в некоторых странах явным или *секретным расизмом, феминизмом* и пр.

(по пособию *КАК МЫ ЖИВЕМ* В.П. Беркова, А.В. Берковой и О.В. Беркова, "Златоуст", Санкт-Петербург 2003)

### Лексические пояснения к тексту

- **Запомните значения следующих слов.**

**законопослушность** – поштовање закона, придржавање слова закона

**первоначальное накопление** – првобитна акумулација (капитала)

**подобострастие** – понизност, сервилност

**предприниматель** – предузетник

**прибыль** – добит

**секретный** – тајни

- **Слово «рынок» – многозначное**

**рынок** – 1.пијаца, 2.ekon. тржиште

- **Слова - межъязыковые омонимы**

**владелец** рус. – власник срп.

владалац, владар срп. – **правитель** рус.

- **Обратите внимание на значения слова «штат**

**штат**<sup>1</sup> – особље, персонал, кадар, **сокращение ш-ов** – смањење броја запослених

**штат**<sup>2</sup> – држава (у САД или неким другим земљама), **Соединённые Штаты**

**Америки**

- Эти слова имеют разговорный характер  
 блат – 2.арго, лоповски језик, 2.нар. веза, протекција, блатной жаргон – улични жаргон, шатровачки језик  
 раздутый – надуван, преувеличан  
 сколачивать – скупљати, стицати, згртати (*новац, иметак*)  
 фирма-однодневка – фантомска фирма  
 босс – шеф, газда
- Значения следующих слов – интернациональные  
 фирма  
 офис  
 персонал  
 бизнес  
 компания  
 расизм  
 феминизм

### 1. ПРОЧИТАЙТЕ

*текст и выделите, на ваш взгляд основную характеристику российского нового бизнеса.*

### 2. ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ

*словарный состав текста, выделяя в нем слова литературного и разговорного характера.*

### 3. ОТВЕЬТЕ НА 5 «ПОЧЕМУ»

*Почему российскому бизнесу свойственна склонность к экономическому риску?*

*Почему в России к иностранным партнерам отношение сложное?*

*Почему иностранцу сложно сразу вникнуть в специфику ведения российского бизнеса?*

*Почему в России общение с чиновником любого уровня имеет специфические черты?*

*Почему российский предприниматель не уверен в завтрашнем дне?*

## ЛЕКСИКО-ГРАММАТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ

### 1. Составьте из слов пары антонимов.

*Тепло, быстро, светло, приблизительно, холодно, точно, часто, медленно, редко, темно.*

## 2. Подберите антонимы к выделенному слову.

1. Для российского бизнеса характерна *краткосрочная* прибыль в ущерб . . . планам.
2. Иногда отношения осложняет *явный* или . . . расизм или феминизм.
3. В России вам придется столкнуться с бюрократией в ее *худшем*, а не в . . . варианте.
- 4 В России на *внутреннем* рынке сырье гораздо дешевле, чем на . . . рынке.
5. В чем в России состоит разница между . . . и *отечественным* бизнесом?
6. К иностранным партнерам отношение может быть *простым* или . . . .

## 3. Употребите вместо точек подходящее по смыслу слово.

1. а) Это уже очень . . . оборудование. б) Эти красивые . . . здания обычно приводят туристов в восторг. (*старый - старинный*)
2. а) Между нашими фирмами существует . . . о взаимных поставках оборудования. б) Подписание . . . назначено на семнадцать часов. (*договор - договоренность*)
3. а) Мы считаем, что это вполне . . . сроки доставки грузов. б) Мы готовы проявить . . . подход к обсуждению вопроса о назначении цены на наши товары. (*реальный - реалистический*)

## ДИАЛОГИ. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

### 1. Прочитайте диалог, обращая внимание на формы разговора по телефону. *Господин Милан Панич - секретарь фирмы*

- Алло (Алё)!
- Это фирма "Электросила"?
- Да. Слушаю вас.
- У телефона Милан Панич. Могу я поговорить с директором.
- Его сейчас нет на месте.
- А когда он будет?
- Часа через два. Что ему передать?
- Спасибо. Ничего. Я позвоню еще раз.
- В какое время?
- Около часа.
- С часу до двух у нас перерыв на обед.
- Тогда я позвоню в половине третьего - в три.
- Хорошо. В это время директор обычно бывает на месте.
- До свидания.
- Всего доброго.

## РАЗГОВОР ПО ТЕЛЕФОНУ

Алло!  
Да!  
(Я) слушаю!  
Смирнов у телефона.  
Фирма «Рэнк Ксерокс».

Позовите директора Колесову (Анну Владимировну).  
Попросите, пожалуйста, Анну Ивановну!  
Вам не трудно позвать Анну Ивановну?  
Мне нужен Виктор.  
Мне Виктора.

Анна Ивановна, Вас просят подойти к телефону.  
Анна Ивановна, Вас к телефону.  
Анна Ивановна, из министерства!  
Анна Ивановна, Вам звонят!  
Анна, это тебя!

Вы ошиблись номером.  
Вы набрали неправильный номер.  
Вы не туда попали.  
Такого здесь нет.  
Сейчас он (она) подойдёт.  
Подождите минуточку.  
Минутку!  
Пожалуйста, не (кладите) вешайте трубку.  
Ждите!

Позвоните попозже. Он вышел.  
Перезвоните через час. Ани нет. Что ей передать?  
Глеба сейчас нет. Кто его спрашивает?  
Нас прервали (перебили, разъединили)!  
Плохо слышно!

Вам звонит инженер Митрович.

### 1. Составьте диалоги, используя следующие вопросы.

- Могу ли я поговорить с коммерческим директором?

- \_\_\_\_\_

- *Инженер Иванов сейчас на месте?*
- \_\_\_\_\_
- *Скажите, пожалуйста, директор освободился?*
- \_\_\_\_\_
- *Вы ещё позвоните сегодня?*
- \_\_\_\_\_
- *У вас срочное дело к директору?*
- \_\_\_\_\_
- *Простите, я не понял. Кто говорит?*
- \_\_\_\_\_

## 2. Что можно сказать по телефону в следующих ситуациях?

- 1) *Вы позвонили вашему коллеге, но его не оказалось на месте.*
- 2) *Вам позвонили в гостиницу из Вены, но было плохо слышно.*
- 3) *Вам сказали, что вы ошиблись номером.*
- 4) *К телефону попросили Анну Владимировну, но она находилась в соседней комнате.*

## ПЕРЕДАЙТЕ ИНФОРМАЦИЮ

Передайте информацию из нижеприведенного текста об услугах, предлагаемых на сайте [www.ruskiposlovniklub.rs](http://www.ruskiposlovniklub.rs).

**Пользуйтесь словами:** услуги через сайт, размещение данных, ссылка на сайт, в течение года, описание деятельности, однообразное представление, двуязычное, начать сотрудничество, бизнес предложения, совместные инвестиции, совместные фирмы, поиск в базе данных, потенциальные партнёры, ознакомление, а также информацией из статьи «Особенности российского предпринимателя».



### **Program usluga preko sajta**

Osnovni paket usluga obuhvata objavljivanje podataka i postavljanje linkova na sajtu Ruskog poslovnog kluba za period od godinu dana. Objedinjujemo praktično sve što je relevantno za pozicioniranje firme: **kontakte, opis delatnosti sa referencama, web prezentaciju, pdf priloge-kataloge, galeriju slika, posebne biznis ponude i video prezentacije.**

Objavljivanje posebnih biznis ponuda kao što su: investicioni projekti, predlozi za zajednička ulaganja-formiranje mešovitih firmi, predlozi za zajedničku proizvodnju radi izvoza, traženje distributera i dr moguće je tokom cele godine. Izmenu i unos novih podataka možemo vršiti svakodnevno.

### **Program B2B susreta menadžerskih timova**



Posebnu pažnju u okviru naše delatnosti poklanjamo organizovanju B2B susreta menadžerskih timova. Ukoliko želite da uspostavite saradnju i da direktno upoznate potencijalnog poslovnog partnera iz Ruske Federacije, dostavite nam Vaš predlog – upit za organizovanje B2B susreta.

Nakon analize i pretraživanja u našoj bazi podataka Vašu ponudu zajedno sa web prezentacijom prosleđujemo potencijalnim partnerima sa predlogom organizovanja B2B susreta kod Vas, kao domaćina. Mi radimo predlog programa susreta i nakon usaglašavanja pristupa se realizaciji. Osnovni cilj ovih susreta su: obostrano upoznavanje, prezentacija i pregovori.

Na Vaš zahtev možemo organizovati B2B susrete i prezentacije u Ruskoj Federaciji kod potencijalnih poslovnih partnera. Programom B2B susreta obuhvaćeni su investitori, trgovinski i hotelski lanci, spoljnotrgovinske i druge firme iz Ruske Federacije.

## ➤ Проведение переговоров

Ниже даны несколько практических советов, как проводить деловые переговоры с российскими партнерами. Все они базируются на принципе терпения в течение всех переговоров. Ожидание того, что сработает западная модель, не приведет ни к чему, кроме неприятностям.

**1. Выстраивайте взаимоотношения.** Говорите приятное. Помните, что русские предпочитают работать с друзьями и строить дело на основе дружбы и доверия. Принято до начала переговоров потратить немного времени на создание теплой атмосферы. Это время для обмена любезностями и комплиментами, настройки на дальнейшие переговоры, а иногда и выяснения, стоит ли вообще проводить переговоры.

Имейте в виду, что у русских менеджеров почти всегда двойная этика. Нужно понимать разницу между “нашими” и “чужими”. Мануковский (1993) объясняет: “Как правило у менеджеров высочайшие этические стандарты в кругу их личных связей (“наши”). В то же время эти люди могут совершенно спокойно нарушать все этические нормы по отношению к “чужим” - быть нечестными, нарушать обязательства, красть и т.п.

**2. Подчеркивайте исключительность.** Отметьте исключительность вашего предложения и важность вашей компании. Русские предпочитают иметь дело с важными людьми, представляющими крупные корпорации. Стоит ознакомить их с визитными карточками, рекламными проспектами и сертификатами вашей организации. Никогда не ссылайтесь на других потенциальных партнеров или их российских конкурентов для сравнения.

**3. Делитесь информацией.** Проявите желание поделиться чем-либо сверхконфиденциальным с главой российской делегации. Это докажет ваше доверие к партнеру и вашу преданность общему делу.

**4. Налаживайте связи.** В дискуссиях с российским партнером подчеркивайте связи и общее, а не отличия. Русскому, как и любому человеку, не нравится, когда к нему относятся как к “чужому” или в какой-то степени неравному. Двойной этический стандарт, упомянутый выше, объясняет, почему это особенно важно в России. Общие связи помогают строить отношения и ложатся в основу доверия. При доверии этические нормы очень высоки.

**5. Знайте своих партнеров.** Познакомьтесь с ними лично и узнайте компанию, которую они представляют. Постарайтесь лично познакомиться со всеми, кто участвует в проекте. Проверьте все предприятия, которые возможно будут участвовать. Удостоверьтесь в законности форм собственности, прежде чем подписывать документы. Также выясните юридический статус своего партнера. Как и в большинстве западных стран, в основном предприниматели действуют легально, но есть и те, кто надеется подловить наивных.



6. **Подчеркивайте обоюдную выгоду.** Не пожалейте времени, чтобы объяснить взаимовыгодность ваших новых отношений. Большинство западников сейчас ориентируются на концепцию “выигрыш-выигрыш”. Это полезно и для русских. Они будут ожидать пользы от переговоров не только для себя, но и для партнера. Участник переговоров, который сможет ясно продемонстрировать взаимные преимущества для обоих партнеров, вызовет больше уважения.

7. **Уточняйте терминологию.** Поскольку в большинстве ситуаций будет иметь место перевод с языка на язык, чрезвычайно важно быть уверенным в том, что терминология понимается правильно. Остерегайтесь пользоваться жаргоном, если не уверены, что он проник в русский язык. Не забывайте, что еще несколько лет назад бизнес был в России нелегальным занятием, так что они еще только набирают деловой язык. Очень важно делать обратные проверки того, насколько правильно понял ваши предложения ваш российский партнер. Предложите некоторое время обеим сторонам для изучения предложений перед заключением соглашений. Затем ясно изложите следующие шаги, которые необходимо предпринять. Запишите на бумаге, каковы следующие шаги и кто (с каждой стороны) ответственен за них.

8. **Будьте готовы пить.** Иностранцам следует приготовиться пить водку. Общепринято для многих русских (хотя и не для всех), что доверие возникает при произнесении тостов. Непьющим лучше отказаться от участия в переговорном процессе. Чем выше переносимость алкоголя, тем лучше. К этому культурному различию может быть довольно трудно привыкнуть. Русские не собираются много пить во время своих визитов на Запад, но на родной почве у них это очень принято.

9. **Завершайте сделку.** В заключение переговорного процесса будьте готовы закрепить и подтвердить достигнутые договоренности хорошим совместным ужином и приглашением партнера посетить вашу страну для ознакомления с вашим предприятием.

*(по материалам статьи “Особенности российского предпринимателя” Б.Снейвли, С.Мясоедов и К.МакНейли)*

### **Лексические пояснения к тексту**

- **Запомните значение словосочетаний**  
**взаимовыгодность отношений** – однои од обостраног интереса  
**делиться информацией** – размењивати информације  
**достигнуть договорённость** – постићи сагласност  
**завершить сделку** – склопити нагодбу, погодбу  
**заключить соглашение** – склопити споразум  
**иметь место** – бити, догађати се, долазити до ...  
**налаживать связи** – регулисати односе

**набирать деловой язык** – формирати, попуњавати пословни језик  
**нарушать нормы** – кршити, нарушавати правила  
**обоюдная выгода** – обострана корист  
**остерегаться** – чувати се, пазити се, избегавати  
**общепринято** – уобичајено  
**проявить желание** – испољити жељу  
**проводить переговоры** – организовати преговоре  
**строить отношения** – градити односе  
**форма собственности** – облик својине  
**юридический статус** – правни статус

## ВЫСКАЖИТЕСЬ

Какими должны быть деловые отношения?

**Пользуйтесь словами:** *доверие к партнеру, дружеские отношения, тёплая атмосфера, уважение, ответственность, двойная этика, взаимовыгодные соглашения.*

## ТЕКСТ И ЗАДАНИЯ К НЕМУ

### II Бизнес-план

#### Практика составления и реализации

*Автор: М.З. Дубиновский  
доктор экономических наук, профессор*

#### **I. Место бизнес-плана** в планировании производственной и хозяйственной деятельности предприятия

Опыт многих преуспевающих компаний промышленных стран показывает, что в условиях рынка с его жесткой конкуренцией планирование хозяйственно-производственной деятельности является важнейшим, если не главным условием их выживаемости, экономического роста и процветания. На практике применяется стратегическое, долгосрочное, краткосрочное, а также текущее планирование.

Особое значение придается бизнес-плану, который представляет собой документ, содержащий обоснование действий, которые намечается осуществить для реализации какого-либо коммерческого проекта или создания нового предприятия.

## **II. Функции бизнес-плана**

Бизнес-план выполняет по крайней мере девять основных функций, как внешних (познакомить с нашим предприятием представителей делового мира), так и внутренних, жизненно важных для деятельности самого предприятия, а именно:

- хорошо оформленный бизнес-план стандартизирует процесс ознакомления с нашим предприятием;
- наличие бизнес-плана — обязательное требование со стороны цивилизованного рынка;
- привлечение денег для развития нашего дела (партнерство, инвестирование, кредитование) невозможно без материала, содержащегося в бизнес-плане;
- бизнес-план чисто психологически вызывает ощущение основательности, солидности предпринимательского начинания, его владельца;
- процесс планирования заставляет нас *адекватно* оценивать затеваемые или продолжаемые действия;
- возможность в самом начале обнаружить те проблемы развития предприятия, которые могут перерасти в серьезные препятствия и существенно осложнят нашу работу;
- мы придаем своему бизнесу целенаправленность, т.е. четко определяем конечные и промежуточные цели;
- составляя бизнес-план, мы приобретаем инструмент контроля и управления, позволяющий планомерно продвигать наше предприятие к поставленным целям;
- бизнес-план — прекрасный инструмент самообучения и основа для сопоставления с фактическими достижениями.

## **III. Общая схема бизнес-плана**

Целесообразность создания нового предприятия или расширения существующего может быть обусловлена:

- новым продуктом, услугой, технологией;
  - возможностью появления того, что делает услугу лучше, цену ниже, продукт надежнее или улучшает другие потребительские свойства;
  - незаполненная рыночная ниша;
  - новое для потребителя сочетание товаров и услуг (например, изготовление эффективного препарата для борьбы с гололедом и специальный транспорт для нанесения препарата на ледяную корку поверхности дорог, аэродромов и т.п.).
- На практике чаще всего используют следующую схему бизнес-плана (возможны изменения, вызванные *спецификой* предпринимательства):

Общая часть.

*Титульный лист.*

*Формулировка цели.*

*Содержание.*

*Финансирование.*

## Раздел 1. Предприятие.

- 1.1. Описание предприятия.
- 1.2. Месторасположение.
- 1.3. Продукты и услуги.
- 1.4. Рынок и маркетинг.
- 1.5. Конкуренты и конкуренция.
- 1.6. Организационная структура и управление.
- 1.7. Характеристика персонала.
- 1.8. Применение капитала и ожидаемый эффект.
- 1.9. Резюме.

## Раздел 2. Финансовое планирование.

- 2.1. Источники и назначение финансирования.
- 2.2. Потребность в основных средствах.
- 2.3. Прогноз объектов реализации товаров и услуг.
- 2.4. Баланс предприятия.
- 2.5. Планирование финансовых результатов деятельности в течение первого, второго и третьего годов.
- 2.6. Планирование движения денежных средств.
- 2.7. Анализ процесса выхода на безубыточность.
- 2.8. Анализ отклонения от плановой сметы.
- 2.9. Финансовые отчеты предыдущего периода.
- 2.10. Резюме.

## IV. Заключение

Обычный объем бизнес-плана 15-35 страниц. Если в бизнес-плане менее 10 страниц, он может произвести впечатление недостаточной его основательности, хотя в целом объем бизнес-плана зависит от его назначения. Компьютер позволяет без большого труда внести в план изменения с учетом возможных *нюансов*. Для написания бизнес-плана можно воспользоваться услугами консультантов и консультационных фирм. Однако планировать необходимо самим, так как этот план предназначен для нашего *бизнеса*, и он должен основываться на наших идеях и предположениях

### Лексические пояснения к тексту

- **Сравните значение групп слов**

**экономика** – економија, привреда

**экономия** – штедња, уштеда

**экономист** – економиста

**эконом** – *заст.* штедљив човек

**экономический** – економски, привредни

**экономный** – штедљив, економичан

**экономить** – штедети, економисати

- **Запомните значения слов из сферы экономики**

**баланс** – 1. баланс, равнотежа 2. *књиг.* биланс

**безубыточность** – пословање без губитака

**планомерный** – плански

**предприниматель** – предузетник  
**привлечение денег** – ангажовање, привлачење новца  
**рынок** – 1. пијаца 2. тржиште  
**смета** – предрачун, буџет  
**титальный лист** – насловна страница  
**финансовый отчёт** – финансијски извештај  
**хозяйственный** – привредни, економски

• **Слова - межъязыковые омонимы**

**налог рус.** – порез *срп.*

**налог срп.** – заказ, распоряжение *рус.*

**товар рус.** – роба *срп.*

**товар, терет срп.** – груз *рус.*

**банк рус.** – банка *срп.*

**тегла, лименка срп.** – **банка рус.**

### **1. ПРОЧИТАЙТЕ**

*текст и дайте собственное определение бизнес-плана.*

### **2. ПРОАНАЛИЗИРУЙТЕ**

*преимущества ведения бизнеса при помощи бизнес-плана.*

### **3. ОТВЕЬТЕ НА 5 "ПОЧЕМУ"**

*Почему планирование хозяйственно-производственной деятельности предприятия является важнейшим условием его экономического роста?*

*Почему особое значение придается бизнес-плану?*

*Почему бизнес-план должен иметь строго определенную форму?*

*Почему объем бизнес-плана должен составлять 15-35 страниц?*

*Почему планировать должны мы сами, а не какая-то консультационная фирма?*

## **ЛЕКСИКО-ГРАММАТИЧЕСКИЕ ЗАДАНИЯ**

**1. К данным словам первой группы подберите из второй группы слова, сходные по значению.**

Образец. *Энтузиазм – воодушевление, восторг.*

I Реализация, функция, инвестиция, адекватный, структура, статус, нюанс, базис, потенциальный, легальный, ситуация, фирма, квалификация, привилегия, абстрактный, аргумент.

II Основа; состав; положение, состояние; предприятие; законный; оттенок; соответствующий; осуществление, выполнение; обстоятельство; возможный; капиталовложение; роль, деятельность, назначение; доказательство, довод; специальность; преимущество, льгота; отвлеченный.

**2. К данным словам подберите однокоренные глаголы с суффиксами -овать или -ировать. Подчеркните двойные согласные.**

*Иллюстрация, комментарий, сумма, программа, легализация, стандартизация, аннулирование, регламентация, регулятор, трансформация.*

**3. Объедините аббревиатуры и соответствующие им сочетания слов.**

- |        |   |
|--------|---|
| 1. АО  | 1. Налог на добавочную стоимость            |
| 2. ВВП | 2. Акционерное общество                     |
| 3. ООО | 3. Центральный банк России                  |
| 4. ЗАО | 4. Валовой внутренний продукт               |
| 5. ЦБР | 5. Закрытое акционерное общество            |
| 6. НДС | 6. Открытое акционерное общество            |
| 7. ОАО | 7. Общество с ограниченной ответственностью |

## ДИАЛОГИ. РЕЧЕВОЙ ЭТИКЕТ

### ➤ Оформление деловых писем

В состав служебного письма входят следующие реквизиты:

адресат

дата

индекс документа

ссылка на индекс и дату документа-запроса, если письмо является ответом  
заголовок к тексту

текст

возможно отметка о наличии приложения

подпись

фамилия и телефон исполнителя.

## ДЕЛОВОЕ ПИСЬМО

### сожаление

К сожалению, мы не можем согласиться на Ваши условия...

К сожалению, проблемы с ..... не позволяют нам воспользоваться Вашим предложением в ближайшее время...

С сожалением вынуждены сообщить о невозможности...

### благодарность

Благодарим Вас за своевременный ответ.

Благодарим Вас за предложение...

Позвольте выразить признательность за участие в...

### выражение лучших чувств

Примите мое приглашение, и я надеюсь, что Вы найдете время для...

С удовольствием приглашаю Вас принять участие в...

Имею честь пригласить Вас...

Мы были бы рады видеть Вас на...

### заключительные фразы

Заранее благодарим.

Надеемся на дальнейшее плодотворное сотрудничество.

С удовольствием рассмотрим другие варианты.

С интересом ждем от Вас новых предложений.

Мы уверены, что недоразумение будет улажено в ближайшее время.

С наилучшими пожеланиями...

С наилучшими пожеланиями и надеждой на сотрудничество...

Всегда рады оказать Вам услугу...

Добро пожаловать на наш семинар!

### интерпретация и согласование позиций

В наших общих интересах...

Учитывая Вашу позицию по этому вопросу, ...

Учитывая Ваши соображения по данному вопросу, ...

Принимая во внимание Ваши соображения по обсуждаемой проблеме, ...

Идя навстречу Вашим пожеланиям, ...

Мы смотрим на эту проблему с другой точки зрения, однако...

Я уверен, что мы сможем урегулировать все разногласия по данному вопросу в случае...

Мы готовы принять Ваши предложения, если...

К сожалению, мы не можем пойти на Ваши условия, однако...

Мы охотно присоединяемся к Вашему мнению о необходимости...

Для урегулирования спорного вопроса нам необходимо...

Надеемся, Вас заинтересует наше предложение...

Мы готовы учесть все Ваши замечания...

## ➤ Основные правила оформления делового письма

**Правило оформления письма №1.** Деловое письмо должно быть оформлено на фирменном бланке компании, где должно быть указано наименование организации, адрес месторасположения, контактные телефоны, возможно e-mail, сайт, логотип.

**Правило оформления письма №2.** Деловое письмо необходимо печатать с использованием полей: левое поле должно быть не менее 3 см (для подшивки документов), справа – не менее 1,5 см.

**Правило оформления письма №3.** Шапка делового письма должна содержать наименование компании-получателя с указанием ФИО и должности лица-получателя (в правом верхнем углу).

**Правило оформления письма №4.** В левом верхнем углу под шапкой делового письма указывается дата написания и регистрационный номер (исходящий). Если деловое письмо является письмом-ответом, то необходимо указать, на какой документ отвечает это письмо.

**Правило оформления письма №5.** По мере необходимости после даты и номера документа указывается его заголовок.

**Правило оформления письма №6.** Деловое письмо должно содержать обращение к получателю письма.

**Правило оформления письма №7.** В конце делового письма должна присутствовать подпись отправителя (ФИО, должность, подпись).

**Правило оформления письма №8.** Для официальной деловой переписки обычно применяют шрифт Times New Roman с 12-м размером шрифта и одинарным интервалом.

### Лексические пояснения к тексту

- **Обратите внимание на значение однокоренных слов**

**вопрос** – питање

**запрос** – захтев

**спрос** – потражња

- **Запомните сербские эквиваленты основных типов деловых писем:**

**письмо-благодарность** – писмо-захвалница

**письмо-гарантия** – писмо-гаранција

**письмо-извинение** – писмо-извињење



**письмо-запрос** – письмо-захтев  
**письмо-ответ** – письмо-одговор  
**письмо-предложение** – письмо-понуда  
**письмо-приглашение** – письмо-позив  
**письмо-просьба** – письмо-молба  
**письмо-соглашение** – письмо-потврда  
**письмо-сообщение** – письмо-обавештење

- **Запомите термины деловой переписки**

**адресат, получатель** – прималац  
**адресант, отправитель** – пошилалац  
**исполнитель** – извршилац  
**одинарный интервал** – обичан проред  
**подшивка (документа)** – коричење (документа)  
**поле (письма)** – маргина  
**приложение** – прилог  
**реквизиты** – елементи документа  
**фирменный бланк** – формулар фирме, меморандум  
**шрифт** – слова, фонт

- **Слово «шапка» – многозначное**

**шапка** – 1. капа, 2. заглавље, заједнички наслов (у писму, у новинама)

- **Обратите внимание на значения слова «ссылка»**

**ссылка**<sup>1</sup> – прогонство, изгнанство

**ссылка**<sup>2</sup> – 1. позивање, цитат, белешка, 2. веза (интернет) *Link*

## ➤ Образцы деловых писем

### Письмо-благодарность

Директору Института русского

языка им. А.С. Пушкина

акад. П.И. Денисову

Уважаемый Петр Ильич!

В октябре этого года в вашем институте проходил научно-практический семинар «Современные проблемы риторики», в котором приняли активное участие и преподаватели нашего института.

Семинар прошел на высоком научном уровне, привлёк широкий круг участников из научных учреждений и вузов страны. Участники семинара смогли ознакомиться с современными достижениями в области риторики, рассмотреть проблемы риторического образования и подготовки кадров преподавателей риторики, ознакомиться с новой научной литературой по данной проблематике.

Благодарим коллектив Института русского языка им. А.С. Пушкина за прекрасную организацию и проведение научно-практического семинара и за огромный труд по пропаганде риторических знаний.

Желаем вам творческих успехов и надеемся на плодотворное сотрудничество.

С глубоким уважением,

Директор института,

д.и.н., профессор

А.И. Мурашов

### Письмо-гарантия

Гарантируем, что оборудование, поставляемое по вышеуказанному заказу, во всех отношениях соответствует описанию, техническим условиям и спецификации, содержащимся в заказе,

Если в течение 12 месяцев от даты пуска в эксплуатацию и не более 24 месяцев от даты отгрузки оборудование окажется дефектным по отделке или конструкции, а также вследствие недоброкачественного материала, мы обязуемся в кратчайший срок устранить дефекты за свой счет или заменить дефектное оборудование бесплатно, поставив новое оборудование без задержки. Обязуемся уплатить также стоимость перевозки и страхования. Дефектные детали должны быть возвращены нам по нашему первому требованию и за наш счет.

### Письмо-просьба

Уважаемый (-ая) [имя получателя],

Направляем Вам на согласование техническое задание на [название проекта]. Просим Вас согласовать техническое задание. Копия технического задания с одним листом, с оригинальными подписями остается у Вас. Два оставшихся листа с подписями и самим техническим заданием просим направить по почте в наш адрес.

Приложение: техническое задание на [число] листах в 1 экз.

В надежде на ваш скорый ответ

С уважением,  
[Ваше имя]

## Письмо-извинение

01-09-1999 10:17 0:57 FROM: TEX 2913579 TO: 2381529 P 01/01



Генеральному директору  
комбината «Гидропресс»  
г-ну Розанову И.И.

Факс (095)238-15-29

ЗАО «ЭКСПОТЕХ»  
Россия, 121002, Москва  
тел./факс: (095) 2913579  
E-mail: expro@com.ru

01.09.99 №127/P-03  
На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

Об оплате контракта № 15/MT

Уважаемый Игорь Иванович!

Направляем вам копию платежного поручения по контракту № 15/MT от 21.03.99. К сожалению нашим сотрудником Вам была переведена сумма в \$14500 вместо \$15400 долларов США, установленной нашим контрактом. Мы приносим свои извинения за досадную оплошность. Нами уже направлены документы в банк и недостающая сумма Вам будет переведена немедленно.

Сообщаем также, что будем рады видеть Вас и Ваших коллег на выставке наших изделий в «Экспоцентре», которая проводится с 03.09.99 по 05.09.99.

Приложение: на 1л. в 1 экз.

С уважением

Генеральный директор

А.Б.Говоров

## Письмо-запрос

ООО «Аква»  
Россия, г. Москва,  
ул. Советская, 137  
Тел. (095) 111 11 00  
Факс (095) 111 11 01

Генеральному директору  
ООО «Контур-Аква»  
Е. В. Шишкину

01.03.09 № 125 на № 121 от 27.02.09

О ценах на фильтры

Уважаемый Евгений Владимирович!

Благодарим Вас за предложение от 27 февраля фильтров АкваРос. Мы весьма заинтересованы в приобретении партии этих фильтров, но мы бы хотели получить более подробную информацию о ценах на все фильтры, имеющиеся в наличии. В связи с этим просим выслать прайс-лист на продукцию.

Выражаем надежду на дальнейшее сотрудничество. Заранее благодарны Вам за ответ.

С уважением,

Директор

ООО «Аква»

*Чижиков*

**1. В предыдущих образцах деловых писем выделите заключительные фразы**

**2. Составьте несколько предложений с благодарностью, используя выражения:**

- 1) Я благодарю (Вы),
- 2) Я хочу поблагодарить Вас ..
- 3) Я хотел бы поблагодарить Вас ...
- 4) Спасибо за то, что ...
- 5) Примите мою (нашу) большую (глубокую, огромную, искреннюю) благодарность (признательность) за ...

**3. Начните письмо официальному лицу с приветствия, обращения и благодарности:**

1. за быстрый ответ на письмо, 2. за информационное письмо о сроках поставки,
3. за письмо, в котором Вас приглашают на выставку ЭНЕРГОЭКСПО, 4. за письмо, в котором вам сообщают о том, что просьбу вашу выполнили.

**4. Иногда азбука в деловых письмах через Интернет заменяется латинскими буквами. Такой прием называется транслитерацией.**

Российский вариант

Кириллица	Латиница	Кириллица	Латиница
а	a	р	r
б	b	с	s
в	v / w	т	t / th
г	g	у	u / oo
д	d	ф	f
е	ye / e (после согласной)	х	h / kh / ch
ё	yo / io (после согласной)	ц	c / ts / z
ж	zh / j	ч	ch
з	z / s	ш	sh
и	i	щ	sch / shch
й	y / i / j (перед гласной)	ъ	-
к	k / c	ы	y
л	l	ь	‘
м	m	э	e
н	n	ю	yu / iu / ju (после согласной)
о	o	я	ya / ia / ja (после согласной)
п	p		

5. В настоящее время существуют машинные (компьютерные) способы замены русских слов на латинские. Смотрите на сайте <http://www.cy-pr.com/tools/translit/>.

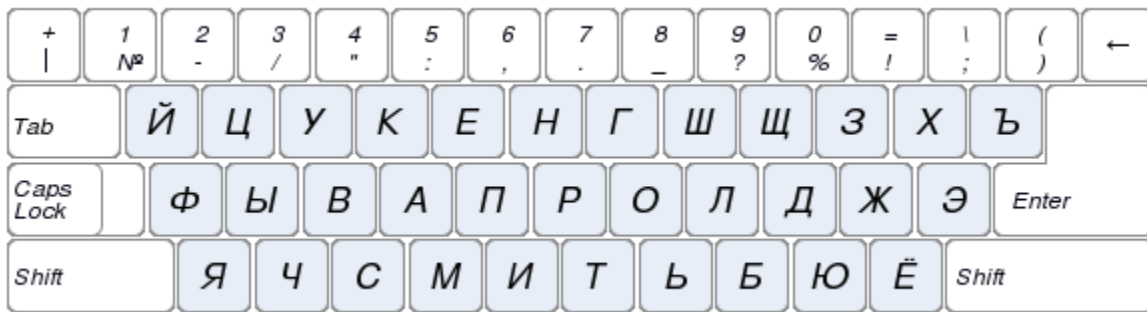
**О ценах на fil'try**

uvazhaemyj Evgenij Vladimirovich!

Blгодарим Vas за predlozhenie ot 27 fevralja fil'trov AkvaRos. My ves'ma zainteresovany v priobretanii partii etih fil'trov, no my by hoteli poluchit' bolee podrobnuju informaciju o cenah na vse fil'try, imejuschiesja v nalichii. V svjazi s etim prosim vyslat' prajs-list na produkciju.

Vyrazhaem nadezhdu na dal'nejshee sotrudnichestvo. Zaranee blagodarny Vam za otvet.

## 6. Клавиатура с русской раскладкой имеет такой вид



## ПЕРЕДАЙТЕ ИНФОРМАЦИЮ

1. Замените в письме-просьбе с предыдущей страницы русские буквы латинскими.
2. Составьте небольшое деловое письмо.

## ВЫСКАЖИТЕСЬ

Что вы предпочитаете: электронную почту, звонок по телефону или письмо?

**Пользуйтесь словами:** простота, дешевизна, скорость, читать когда удобно, пересылка разной информации, стоимость пересылки, услышать голос, узнать настроение, быстро уточнить, срочная информация.