БИБЛИЯ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

ФАКС-СООБЩЕНИЙ и E-MAIL НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

- ✉ запросы
- ✉ заказ образцов
- ✉ условия поставки товара
- ✉ способы оплаты
- ✉ получение кредитной линии
- ✉ приглашения
- ✉ рекомендации
- ✉ резюме
- ✉ транспортировка и страхование грузов
- ✉ поздравление деловых партнеров

ДЖОН К. УОЛДЕН

БИБЛИЯ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ

ФАКС-СООБЩЕНИЙ и E-MAIL НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ

Джон К. Уолден

2014 г

ББК 81.2 Англ.
Б 34

«БИБЛИЯ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ ФАКС-СООБЩЕНИЙ И E-MAIL НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ» /под редакцией Джона К. Уолден/, МОСКВА: Дельта Паблишинг, 2-е изд. 2014. - 508 стр., 45 илл.

EAN 9785946190923 (Россия, печатное издание)
ISBN 5-94619-092-x (Россия, печатное издание)

EAN 9785946192507 (Россия, электронное издание, pdf)
ISBN 978-5-94619-250-7 (Россия, электронное издание, pdf)

Перед Вами первый в России наиболее полный практический справочник-руководство по деловой корреспонденции на английском языке. Издание полностью адаптировано для русскоязычных читателей - все темы писем и примеры связаны с реальными экспортно-импортными операциями, которыми ежедневно приходится заниматься менеджерам российских фирм. Принципиальная новизна издания в том, что любое из писем Вы можете с помощью прилагаемого диска в течение нескольких секунд использовать в качестве шаблона для своего письма, изменив в необходимых местах.

"Библия Деловых Писем" - первое русскоязычное издание всемирного англоязычного бестселлера Джона Уолдена – одного из наиболее известных авторов в области PR и технических коммуникаций. Более 15 лет он совмещает преподавательскую деятельность в Университете Нью-Йорка и пост директора в Центре Коммерческих отношений, Вашингтон, где консультирует менеджеров ведущих компаний США и помогает им повысить эффективность своей работы.

Издание поможет любому менеджеру или руководителю, который по роду своей работы ведет переписку с англоязычными партнерами.

Всё содержание данной книги, обложка и торговая марка защищены соответствующими договорами. Любые формы нелегального копирования будут преследоваться согласно Законам РФ и Указам Президента РФ об авторских правах.

© copyright 2014, Delta Systems Publications Co.
© издательство «Дельта Паблишинг» (русский перевод и адаптация), 2014

Издательство ООО “Дельта Паблишинг **www.deltapublishing.ru**

Оглавление

Книга I

Теория делового письма

Введение 11

Глава 1

Элементы делового письма

1.1 Предмет, цель и структура делового письма . . . 12

1.2 Структура письма 15

1.3 Семь основных правил стиля 18

1.4 Части делового письма 20

1.5 Формат делового письма 24

Глава 2

Правила пунктуации и стиля в деловой корреспонденции

2.1 Знаки препинания 30

2.1.1. Апостроф
2.1.2. Квадратные скобки
2.1.3. Двоеточие
2.1.4. Запятая
2.1.5. Многоточие
2.1.6. Восклицательный знак
2.1.7. Дефис
2.1.8. Круглые скобки
2.1.9. Точка
2.1.10. Вопросительный знак
2.1.11. Кавычки
2.1.12. Точка с запятой
2.1.13. Косая черта (слэш)

2.2 Заглавные буквы и курсив в деловом стиле • • 84
2.2.1 Прописные буквы и курсив
2.2.2. Прописная буква и курсив в прилагательных и в именах собственных
2.2.3 Употребление прописной буквы и курсива в сокращениях

2.3 Образование множественного числа, притяжательная форма и сложные слова • • • • 123
2.3.1 Образование множественного числа
2.3.2 Притяжательная форма
2.3.3 Сложные слова

2.4 Сокращения • • • • • • • • • • • • • 162
2.4.1 Знаки препинания с сокращениями
2.4.2 Употребление прописной буквы в сокращениях
2.4.3 Употребление множественного числа, притяжательной формы и сложных слов с сокращениями
2.4.4 Специальные правила употребления сокращений

2.5 Числительные • • • • • • • • • • • • 182

2.5.1 Числительные, написанные прописью или цифрами
2.5.2 Знаки препинания
2.5.3 Правила употребления числительных в особых случаях

2.6 Сноски и библиография • • • • • • • • 213

Глава 3

Составление писем и употребление различных слов

3.1 Руководство по составлению писем • • • • • 222
3.2 Проблемы словоупотребления • • • • • • • 225
3.3 Слова, которые часто путают и неверно употребляют 234
3.4 Выражения, которых следует избегать в деловой переписке • • • • • • • • • • • • • • • • • 249
3.5 Редактирование и корректирование • • • • • 266

Глава 4

Форматы деловой корреспонденции

4.1 Служебные записки • • • • • • • • • • • 270

4.2 Электронная почта • • • • • • • • • • • 273

4.3 Факсы • • • • • • • • • • • • • • • 280

4.3.1 Выбор факсимильного аппарата 4.3.2 Отправка факсов
4.3.3 Безопасность и неправильно адресованные факсы

4.4 Протоколы собраний • • • • • • • • • 286

4.5 Пресс-релизы • • • • • • • • • • • • 291

4.6 Отчеты • • • • • • • • • • • • • • • • • 293

4.6.1 Форматы деловых отчетов 4.6.2 Элементы отчета
4.6.3 Документирование источников 4.6.4 Библиографии

Книга II

Практика делового письма

Глава 5

Первичные запросы, начало переговоров

5.1 Первичные запросы • • • • • • • • • • • • 310
5.2 Краткие запросы (примеры) • • • • • • • • • 315
5.3 Запрос в ответ на объявление • • • • • • • • • 320
5.4 Запрос от менеджера по закупкам • • • • • • • 321
5.5 Запрос образцов для ознакомления • • • • • • • 322
5.6 Запрос от торговой фирмы зарубежному производителю • • • • • • • • • • • • • • 323
5.7 Слова для запоминания • • • • • • • • • • • 324
5.8 Ответы на письма-запросы • • • • • • • • • • 326
5.9 Отказ от поступивших предложений • • • • • • • 331

Глава 6

Заказ товара

6.1 Размещение заказа • • • • • • • • • • • • • 334
6.2 Обсуждение цен • • • • • • • • • • • • • • 337
6.3 Условия оплаты. Возможность предоставления кредита • • • • • • • • • • • • • • • • 338
6.4 Скидки • • • • • • • • • • • • • • • • • 341
6.5 Условия доставки • • • • • • • • • • • • • 343
6.6 Упаковка грузов • • • • • • • • • • • • 345

6.7 Заключительная часть писем-заказов • • • • • 345
6.8 Письмо – размещение заказа агентом по закупке от имени • • • • • • • • • • • • • • • • 346
6.9 Подтверждение заказа поставщиком • • • • • 347
6.10 Подтверждение получения заказа • • • • • • 350
6.11 Сообщение об отправке • • • • • • • • • 352
6.12 Отказ от сделанного заказа • • • • • • • • 354

Глава 7

Платежи

7.1 Инвойсы • • • • • • • • • • • • • • • • 356
7.2 Предварительные счета (проформа инвойсы) 357
7.3 Отчет о состоянии счета 358
7.4 Способы оплаты во внешнеторговых операциях 359
7.5 Уведомление об оплате 361
7.6 Просьба о продлении срока уплаты 362
7.7 Словарь • • • • • • • • • • • • • • • 363
7.8 Уведомление о задержке оплаты 365
7.9 Напоминание о неоплате 365
7.10 Запрос о причинах задержки оплаты 366
7.11 Настойчивое требование 367
7.12 Благодарность за своевременную оплату 367
7.13 Потерянный платеж/извинение 368
7.14 Проверка • • • • • • • • • • • • • • • 368

Глава 8

Транспортировка товара, транспортные расходы и страхование

8.1 Термины для обозначения условий доставки товаров 369
8.2 Транспорт и водные перевозки • • • • • • • 371
8.3 Запрос тарифов на безрельсовые перевозки • • 376
8.4 Запрос о фрахте судна • • • • • • • • • • 376
8.5 Словарь: транспортировка груза • • • • • • 377
8.6 Ответственность при перевозках и страховые процедуры • • • • • • • • • • • • • • 380
8.7 Запрос о полном страховании • • • • • • • • 383
8.8 Запрос о расценках на морское страхование • • 384
8.9 Запомните • • • • • • • • • • • • • • 384
8.10 Словарь по страхованию груза • • • • • • • 385
8.11 Претензии и жалобы по грузам • • • • • • 387

Глава 9

Рекламные письма и письма о продаже

9.1 Организация продаж товара • • • • • • • • 397
9.2 Представление нового менеджера клиенту • • • 398
9.3 Письмо существующему клиенту по поводу продаж 399
9.4 Рекомендательное письмо • • • • • • • • • 400
9.5 Дополнительное письмо (нет ответа на запрос) 400
9.6 Настойчивое письмо по поводу отсутствия ответа 401
9.7 Письмо, сопровождающее договор • • • • • • 402
9.8 Письмо передачи с запросом • • • • • • • • 402
9.9 Письмо с приложениями • • • • • • • • • • 403
9.10 Письмо передачи с информацией • • • • • • 403

Глава 10

Письма, поддерживающие имидж компании

10.1 Общая благодарность • • • • • • • • • • • 406
10.2 Признательность • • • • • • • • • • • • • 407
10.3 Официальная дата (менеджеру компании) • • • 407
10.4 Приглашения – официальные • • • • • • • • 408
10.5 Приглашения – неофициальные • • • • • • • 408
10.6 Признание достижений • • • • • • • • • • 410
10.7 Дополнительное письмо после продажи • • • • 411
10.8 Объяснение политики и позиции • • • • • • 411

Глава 11

Разнообразная корреспонденция: бронирование, встречи, гостеприимство, личные деловые письма

11.1 Бронирование • • • • • • • • • • • • • • 413
11.2 Встречи • • • • • • • • • • • • • • • 416
11.3 Гостеприимство • • • • • • • • • • • • • 419
11.4 Личные деловые письма • • • • • • • • • 421

Глава 12

Искусство и правила составления резюме

12.1 Резюме • • • • • • • • • • • • • • • 429
12.2 Самостоятельные ("холодные") сопроводительные письма потенциальным работодателям • • • • 432
12.3 Письма с ответами на объявления • • • • • • 435
12.4 Полезные выражения • • • • • • • • • • 437
12.5 Описание опыта предыдущей работы в сопроводительных письмах • • • • • • • • 442
12.6 Полезные выражения для описания целей карьеры или профессиональных целей 447
12.7 Образцы резюме • • • • • • • • • • • 449

Глава 13

Письма, касающиеся изменения места работы

13.1 Письма о приеме на работу • • • • • • • • • • 461
13.2 Просьба о встрече, собеседование • • • • • • • • 470
13.3 Рекомендации • • • • • • • • • • • • • • 473
13.4 Ответы на предложение о работе • • • • • • • • 475
13.5 Изменение места работы • • • • • • • • • • 478
13.6 Прочие письма • • • • • • • • • • • • • • 479

Глава 14

Жалобы и претензии • • • • • • • • • • • • 481

Глава 15

Письма в средства массовой информации • • • 496

Глава 16

Электронные письма • • • • • • • • • • • • 500

Глава 17

Открытки • • • • • • • • • • • • • • • 506

Введение

«Библия деловых писем, факс сообщений и e-mail на английском языке» – курс для активного пользователя, не только для чтения. Впервые Вашему внимания предлагается современное пособие, которое глава за главой объясняет, «как» писать деловые письма, и – самое главное – в каждой главе приводит примеры готовых писем и советы, как сделать Вашу работу более эффективной, простой! Это реальное «руководство делового пользователя» для ежедневной работы.

«Библия деловых писем, факс сообщений и e-mail на английском языке» насыщена самой современной и конкретной информацией, объясняет технику и особенности, полезные мелочи в удобном для поиска формате. Вам не придется просматривать множество страниц, чтобы найти крупицы нужной информации.

Внимательно посмотрите на оглавление и смело переходите к нужным частям книги. Хотя существует логика и порядок в изложении, курс удобен для использования именно в качестве справочника по интересующей Вас теме. Каждая глава закончена и самодостаточна.

С этой книгой чтение становится действием, а действие – это путь к успеху.

Гарри Рейнлоу, редактор
Вице-Президент
Дельта Системс Пабликэйшинс

КНИГА I

Теория делового письма

Глава 1

Элементы делового письма

1.1 Предмет, цель и структура делового письма

Несомненно, времени у Вас не хватает – вне зависимости от того, какую должность в своей компании Вы занимаете. И Вы хотите использовать свое время наиболее эффективно. Написание деловых писем зарубежным партнерам требует времени, даже если Вы хорошо знаете повседневный деловой английский, но эту работу можно существенно упростить, если придерживаться нескольких основных правил. (Если Вы спешите, то можете прямо сейчас перейти к главам, где приведены примеры писем, которые Вам потребуются). Эта глава предполагает, что у Вас есть немного свободного времени, которое Вы потратите на то, чтобы понять основы для самостоятельного написания деловых писем.

Держите в уме три основные правила

1 Деловые письма служат одной цели: они передают информацию. Много времени уходит на огромное количество факсов, электронных сообщений и писем, в которых говорится ни о чем или почти не о чем. Это – пустая трата времени отправителя и получателя.

2 Деловые письма стоят денег. Подумайте, сколько средств расходуется на зарплату людей, которые пишут, переводят, редактируют и отправляют письма. Письмо должно оправдывать и эти затраты.

3 Зачем писать письмо? Потому что письмо служит документом, свидетельством переданной информации.

Четыре принципа составления делового письма

При составлении делового письма следует всегда иметь в виду четыре пункта, иначе Ваше письмо не достигнет своей цели:

1 Тему письма

2 Адресат

3 Цели данного письма

4 Стиль и структура письма

ПРЕДМЕТ ПИСЬМА

Внимание - тема

Любая корреспонденция - от делового письма до приглашения на ланч по электронной почте – несет определенную тему сообщения. К счастью, в деловом письме на английском тема обычно определена, а выбор тем достаточно ограничен. Часто она исходит от шефа или от коллеги, либо определяется ситуацией, которая требует решения. Чем конкретнее предмет письма, тем легче его писать. Например, представим ситуацию, когда Вам необходимо запросить информацию о грузе, не доставленном вовремя. Если Вы в курсе всех расчетов, написать письмо совсем легко, если же нет, это будет легче сделать человеку, который с самого начала ведет дела с данным поставщиком. Но в любом случае старайтесь придерживаться правила – в одном письме обсуждается не более двух тем. Если Вы хотите расшить число тем сообщения, почти во всех случаях будет лучше написать второе письмо.

Внимание - адресат

Очевидно, что этот пункт представляет определенные сложности, поскольку Вы можете не знать точно, кто будет получателем или читателем Вашего письма. Если Вам это известно, следует обращаться непосредственно к этому человеку. Однако зачастую Ваша аудитория шире, чем Вы рассчитывали. Ваше письмо может быть адресовано человеку по имени Terry Smith, но его могут прочитать еще несколько людей из его фирмы, чтобы предпринять необходимые действия.

Если Вы не уверены, к кому в конечном итоге попадет Ваше письмо, всегда имеет смысл предположить, что это образованные и разумные люди (пока не доказано обратное). НЕ стоит предполагать, что они в той же мере ориентируются в вопросе, как Вы сами – это может привести к тому, что вы упустите необходимые детали или объяснения.

Исследование более 800 писем, написанных ведущими менеджерами основных компаний в США, выяснилось, что все они были написаны коротко, ясно и с использованием индивидуального подхода.

К тому моменту, как авторы стали профессиональными управляющими, они научились писать письма, отражающих эти три основных принципа составления делового письма.

ЦЕЛИ ПИСЬМА

Во многих письмах обозначен предмет сообщения, они нацелены на определенную аудиторию, но их цель не вполне ясна.

- Четко ли Вы представляете, зачем посылаете письмо?
- Для того чтобы сообщить информацию?
- Чтобы запросить информацию? Чтобы поздравить партнера?
- Чтобы заставить получателя произвести какие-то действия?

Все эти цели значительно отличаются друг от друга. Наверное, в Вашей практике были случаи, когда после прочтения письма Вы в недоумении пытались догадаться, что хотел сказать автор.

КРАТКИЙ ИТОГ: ЦЕЛЬ И СТРУКТУРА ПИСЬМА

Первые три пункта относятся к содержанию, направленности и определению темы письма.

1. Знать, о ЧЕМ писать — это ПРЕДМЕТ.
2. Знать, к КОМУ обращаетесь — это АУДИТОРИЯ.
3. Знать, ЗАЧЕМ Вы пишете — это ЦЕЛИ.

Теперь Вы готовы к тому, чтобы понять, КАК лучше всего написать письмо. Первые три пункта можно определить за считанные минуты – если, конечно, Вы знакомы с темой.

Но четвертый пункт – стиль и структура — потребует больше времени. (Еще раз повторим: если у Вас нет времени читать объяснения, можете сразу переходить к примерам и образцам в главах.)

1.2 СТРУКТУРА ПИСЬМА

Большая часть книги посвящена различиям между письмами. Тем не менее основная структура письма на английском языке выглядит следующим образом:

Первая часть письма:	Выразите свою цель.
Вторая часть письма:	Объясните, чего Вы ожидаете или сообщите свою информацию.
Третья часть письма:	Требование действия, завершение письма или благодарность читателю за его будущий ответ.

Обратите внимание, что обычно каждый раздел занимает лишь часть абзаца. В некоторых случаях – особенно в случае второй части – раздел может занимать несколько абзацев.

Давайте рассмотрим подробнее каждую часть.

Тест: Закончив черновик письма, прочитайте каждый параграф и спросите себя: "Ну и что из этого?" Ведь именно этот вопрос может задать себе читатель. Может быть, если из параграфа не ясно, о чем идет речь, не стоит включать его в письмо?

"Brevity is the soul of wit." (*Краткость – сестра таланта.*)

Уильям Шекспир

Первая часть письма

С первого же предложения письма переходите прямо к делу. Когда Вы читаете книгу, предполагается, что автор в начале должен ввести Вас в курс дела. В деловом сообщении читатель сразу ищет информацию. Помните, что читатель располагает не большим временем на чтение письма, чем Вы – на его написание. Первая часть должна быть короткой, иначе читатель просто потеряет терпение.

Вторая часть письма

Основная часть сообщения. Объясняет, что Вы имеете сообщить и чего ждете от получателя. Не стоит приводить слишком много подробностей, но эта часть письма должна содержать всю необходимую информацию.

Если информации много, разбейте ее на короткие абзацы, оформите в виде приложения (или приложенного файла для электронной почты). Можно подчеркнуть особо важную информацию (в электронном письме ее следует выделить заглавными буквами). Структура письма должна облегчить понимание того, какие аспекты важны и что следует делать.

Третья часть письма

Этот абзац короткий, как и первая часть письма. В зависимости от целей автора он может выполнять несколько функций.

- Заключение. Автор подводит итог, суммирует выводы в одном предложении.
- Требование действия. В этой части Вы сообщаете, каких действий ждете от адресата. Приведите конкретные требования.
- Выражение благодарности. Поблагодарите адресата за внимание, будущий ответ и понимание.

Скажите, что Вы собираетесь сказать, скажите это и скажите именно то, что сказали.

- Сообщите свои намерениях.
- Уведомьте, чего Вы ждете или сообщите свою информацию
- Выразите просьбу сообщить о том, когда будут предприняты действия, завершите письмо, выразите благодарность адресату

Деловое письмо по структуре похоже на публичное выступление: скажите, о чем Вы собираетесь говорить, выскажите это, затем повторите это еще раз.

Ниже приведен пример письма, иллюстрирующий работу всех трех частей.

Capital Supplies

8995 Camden Rd. • Williamsburg, WI 63094

October 2, 20XX

Lance Smith, Director
Terrance Trucking
P.O. Box 4440
Houston, TX 34598-4440

Dear Mr. Smith:

Thank you for your conscientious service. All 15 of your last shipments have arrived undamaged. We have never contracted with a supplier with as fine a record as yours. We appreciate the extra effort it takes to ship our order intact and on time.

Сформулируйте свои цели

Ted McCracken and Bob Smiley have delivered these shipments to our loading dock supervisor. I have attached copies of logs for your review. Note that the unloading time is approximately half of that from other shippers for a similar load.

Ted and Bob frequently help our crew unload the crates. This additional service always comes with an exchange of jokes. Our crew collects laughs to compete with your drivers!

Объясните, чего Вы хотите, или сообщите свою информацию цели

Doing business with your organization is a pleasure. You save us money by eliminating shipping waste and time by providing efficient drivers. Please accept the enclosed certificates of merit to Terrance Trucking, Ted and Bob, with our appreciation. We are confident in referring our customers and vendors to Terrance

Trucking for their shipping needs.

Потребуйте срочных действий, завершите письмо, поблагодарите адресата

Sincerely,
Cala Reginald
CLR:mjk
Enc. (10)

Стиль – это то, как Вы пишите письмо. Раньше был принят стиль “businessese” – формальный, с ограниченным набором выражений. Сегодня ситуация изменилась. Основным стилем деловых писем стал повседневный и разговорный. Ушли из оборота фразы типа “the aforementioned” (*вышеупомянутый*) или “due to the fact that” (*по причине того, что*). Наше время высоких технологий требует от профессионалов большей определенности, конкретности и персонального подхода. Ниже приведены семь основных правил современного стиля делового письма.

1.3 Семь основных правил стиля

1. **Разговорный стиль.** Пишите так, как говорите. Избавьтесь от формальных фраз, которыми набиты старые учебники. Зачем говорить “due to the fact that”, когда можно сказать просто “because”? Употребите ли Вы в разговоре выражение “the aforementioned information”? Почему не просто “the information” или “the previous information”?

2. **Ясность. Старайтесь придерживаться ясного стиля, чтобы Вас понимал читатель**. Язык Вашего письма должен быть адаптирован для понимания адресата. Это означает, что Вам следует писать в разговорной манере. Используйте доступные примеры. Исходите из того, что адресат не совсем знаком со спецификой темы и что письмо будут читать много людей. Старайтесь формулировать в каждом абзаце не более одной идеи и организовывать их по порядку. Сообщение не должно быть хаотичным нагромождением мыслей. Все должно сводиться к одной идее.

3. **Краткость. Старайтесь избавляться от всех ненужных слов. Зачем говорить** “in as much as”, когда можно сказать “because”? Это не значит, что нельзя писать длинные письма, однако – как правило – чем длиннее письмо, тем оно менее эффективно. Правильнее написать короткое письмо с приложениями.

«Writing, when properly managed, is but a different name for conversation.» — Laurence Sterne	*«Письмо, составленное надлежащим образом - это разговор в другом виде.» – Лоренс Стерн*

4. **Завершенность. Старайтесь быть уверенными, что включили в письмо всю нужную информацию**. (Не стоит упоминать интересные, но необязательные детали). Старайтесь дать достаточно информации, чтобы читателю не пришлось строить догадки. Не следует писать “When we last spoke about the situation”, если можно сказать более конкретно: “When we spoke on June 8 about hiring a new administrative assistant”. Адресат может основывать свой ответ только на Вашей информации.

5. **Конкретность. Используйте специальные термины которые нельзя ни с чем перепутать.**

   Неправильно “The large order that we requested has not arrived”. (*Крупный заказ, который мы запрашивали, не был доставлен.*)
   Правильно “The order for 10,000 basins that we requested on May 3, 20XX, has not arrived as of June 20”. (*По состоянию на 20 июня заказ на 10 000 резервуаров, который мы разместили 3 мая 20xx года, не был доставлен.*)

   Не забывайте приводить имена и цифры.
   Сделайте ваше сообщение осязаемым и запоминаемым, конкретным.

6. **Конструктивность. Используйте слова и фразы позитивного характера.** Они оставляют хорошее впечатление. Слова “failure” (*неудача*), “you neglected” (*вы проигнорировали*) или “error” (*ошибка*) ОТДАЛЯЮТ автора от адресата. Слова “agreeable” (*охотно*), “proud” (*гордиться*) или “success” (*успех*) создают позитивный настрой.

7. **Проверка. Последний штрих для любого делового письма – проверка и вычитывание**. Вы оглядываете себя в зеркале, прежде чем пойти куда-либо. Письмо – Ваше отражение на бумаге. Если в нем много орфографических или грамматических ошибок, это будет отвлекать читателя от смысла сообщения. Не стоит предполагать, что Ваш секретарь наверняка знаком со всеми тонкостями языка. Всегда стоит проверить сообщение самому – в конце концов, под письмом будет стоять именно Ваша подпись.

“Proper words in proper places make the true definition of style.” — Jonathan Swift	*Стиль – это правильные слова в правильном месте.* *– Джонатан Свифт*

Краткий итог

Главное – осознать, что Вы пишите такому же деловому человеку, как и Вы сами. Если Вы будете помнить о предмете письма, его аудитории, цели сообщения, а также о его стиле и структуре – Вы на правильном пути.

1.4 Части делового письма

Деловое письмо состоит из многих частей — как обязательных, так и необязательных. В этой главе мы рассмотрим эти части. Ниже мы перечислим их названия на английском языке (в русском не всегда есть точный эквивалент):

1. Letterhead или Heading	*1. "Шапка" или заголовок*
2. Date	*2. Дата*
3. File Number (optional)	*3. Регистрационный номер (необязательно)*
4. Confidential (optional)	*4. Указание конфиденциальности (необязательно)*
5. Inside Address	*5. Внутренний адрес*
6. Attention Line (optional)	*6. Строка "Вниманию" (необязательно)*
7. Salutation (optional)	*7. Приветствие (необязательно)*
8. Subject Line (optional)	*8. Тема (необязательно)*
9. Body of the Letter	*9. «Тело» письма*
10. Complimentary Close (optional)	*10. Заключительные выражения (необязательно)*
11. Signature	*11. Подпись*
12. Added Information (optional)	*12. Дополнительная информация (необязательно)*
13. Postscript (optional)	*13. Постскриптум (необязательно)*
14. Mailing Instructions (optional)	*14. Указания по отправке (необязательно)*

"Шапка"

Большинство деловых писем (факсов и пр.) пишутся на фирменном бланке фирмы, в верхней части которого указано название фирмы и, возможно, логотип, фирменный знак, адрес и т.д. – это и есть "*шапка*" (letterhead).

Если послание личное или шапка не используется по другим причинам, то вверху страницы указывается адрес (см. Главу 4, в которой приведены различные форматы писем).

Дата

Если вместо "шапки" Вы используете заголовок, на первое место поставьте дату, а адрес укажите на следующей строке, например:

September 9, 20XX
359 Longview Road
Mt. Vernon, IL 65676

Дата указывает момент написания письма (см. об использовании даты в различных форматах в разделе 2.5.3).

Регистрационный номер

Иногда полезно указать в сообщении номер дела, проекта или заказа, к которому относится сообщение. Этот номер отделяется двумя пробелами от даты и от следующей части – указания конфиденциальности или внутреннего адреса.

Указание конфиденциальности

Указывайте в письме слово "Конфиденциально", если хотите, чтобы Ваше письмо прочитал только адресат и никто больше. Отделите это слово от следующей части письма двумя строчками.

Если вы отправляете письмо обычной почтой, поставьте на конверте слово "*Конфиденциально*" (Confidential).

Внутренний адрес

Эта часть включает имя адресата, его должность, название и адрес фирмы.

В США принято указывать ДАТУ в следующем порядке:
месяц/день/год
(March 15, 20XX).

Европейский стандарт указания ДАТЫ:
день/месяц/год
(15 March 20XX).

Строка "Вниманию"

Используется в случае, когда Вы не знаете имени человека, к которому обращаетесь и письмо адресовано фирме.

“Attention: Head of Accounting” (*Вниманию главы бухгалтерского отдела*).

Этот прием также следует употреблять, когда Вы знаете имя адресата, но не уверены в точном названии должности. В этом случае, адресуя письмо определенному департаменту, уместно написать:

“Attention: Customer Service” (*Вниманию департамента обслуживания клиентов*).

Приветствие

Приветствие включается во все форматы делового письма (см. Главу 4), кроме УПРОЩЕННОГО ПИСЬМА И СЛУЖЕБНОЙ ЗАПИСКИ. В деловой переписке на английском языке используются следующие формы обращения:

- Dear Sir:
- Dear Madam: (далее может следовать должность: Dear Madam Chairperson:)
- Gentlemen:
- Ladies:
- Dear Mr. Bryan:
- Dear Ms. Gray:
- Ladies and Gentlemen:
- Dear Personnel Director: (мужской или женский род)
- To Whom It May Concern: или TO WHOM IT MAY CONCERN: (эта форма используется для привлечения особого внимание)

Будьте внимательны: выбор конкретного обращения зависит от ситуации и читателя. Если Вы не уверены, какого пола адресат, избегайте использования предположительных обращений. Укажите в обращении имя адресата. Люди обычно не огорчаются, если Вы обращаетесь к ним несоответственно, но реагируют положительно, если Вы делаете это подобающим образом.

Одна из частых проблем – обращение к человеку, по имени которого невозможно определить пол. Например, имя Терри (Terry). В этом случае самый простой выход – обратиться просто “Dear Terry Lucas”. Если Вы обращаетесь к группе людей, например, «the shipping department» (*департамент поставок*), не стоит предполагать, что в этом департаменте работают только мужчины. Старое “Gentlemen:” (*Господа*) неприменимо. Более правильно звучит обращение “Shipping Agents:” (*Агенты по поставкам*).

Примеры выхода из таких неопределенных ситуаций рассмотрены в Главе 3.

Тема письма

Эта строка чаще всего используется в упрощенных формах письма. В ней указывается тема сообщения и приводится его основное содержание.

«Тело» письма

В этой части письма Вы сообщаете или запрашиваете информацию, отвечаете на вопрос. Это – основная часть делового письма.

Заключительная часть

Заключительные выражения варьируются в различных типах писем, но присутствует во всех деловых письмах, кроме упрощенного письма и служебной записки . Ниже приведены варианты заключительных выражений в порядке уменьшения формальности:

- Very truly yours,
- Respectfully,
- Sincerely yours,
- Cordially,
- Sincerely,

Наиболее широко применяется последний вариант.

Если Вы не стремитесь получить Нобелевскую премию в области литературы, не стоит переживать по поводу своих писательских талантов. Составление деловых писем – это ремесло, а не искусство; это требует не таланта, но умения.

Подпись

Оставьте четыре пустые сроки между последней строкой письма и подписью.

Дополнительная информация

Иногда ниже указывают инициалы отправителя и инициалы секретаря (напечатавшего сообщение), отделенные наклонной чертой. Также встречается сокращение “Enc.” – «*приложено*», а также “cc:” или “xc:”, обозначающие отправку копий письма другим адресатам. После этих сокращений указываются имена получателей копий.

Постскриптум

“P.S.” В постскриптуме выделяют дополнительную информацию, которую можно было включить в само письмо, но по тем или иным причинам это не было сделано. Постскриптум используется в личных письмах, а также письмах, имеющих целью увеличение продаж и продвижение товара; обычно в нем подчеркивается требование действий. Применяйте его для мотивации адресата.

Указания по отправке письма

Эта часть используется для того, чтобы уведомить адресат о сроках ответа на сообщение. Как Вы увидите в примерах, приведенных в Главе 3, в повседневной переписке не всегда используются все перечисленные выше части письма.

1.5 Формат делового письма

Формат деловых писем за последние годы изменился. Если Вы учились по классическим учебникам Бонка и Израилевича, то особое внимание там скорее всего уделялось форме, которая сегодня называется "Modified Semi-Block" (*измененный полублок*). Это достаточно консервативная форма, где оговорены все расстояния между словами и строчками. К счастью, современная тенденция к повышению эффективности деловых отношений и упрощению коснулась и этой стороны.

Сейчас основными для английского делового письма являются шесть форм, от простых до более сложных, которые будут рассмотрены в этом разделе:

- Block — *Блок*
- Simplified — *Упрощенная форма*
- Modified Block — *Измененный блок*
- Hanging Indented — *Красная строка*

- Modified Semi-Block *Измененный полублок*
- Memo *Служебная записка*

Возможно, в Вашей компании отдают предпочтение определенной форме делового письма. В дальнейшем мы будем исходить из того, что вы используете фирменную «шапку» организации. Если Вы пишите личное письмо без нее, Ваш адрес пишется выше, либо ниже даты, как в этом примере:

или

August 3, 20XX 2578 Tarrymore Lane Chicago, IL 66557-1234	2578 Tarrymore Lane Chicago, IL 66557-1234 August 3, 20XX

В связи с появлением на почте – особенно в США – электронных сканеров рекомендуется писать адрес на конверте следующим образом:

2578 TARRYMORE LANE
CHICAGO IL 66557-1234

Все слова пишутся заглавными буквами и без знаков препинания, что упрощает сортировку писем.

Стандартное написание даты в США: месяц\день\год: (March 15, 20XX).

Европейский формат: день/месяц/год (15 March 20XX).

Блок

«Блоковый» формат, без сомнения, самый простой. Каждая строка выровнена по левому краю, абзацы отделены пробелами. Это выглядит достаточно строго и профессионально. Части письма идут в следующем порядке: дата, регистрационный номер, адрес, получатель, приветствие, тема, основная часть, выражения благодарности, подпись, имя, дополнительная информация, постскриптум, указания по отправке.

Italics Unlimited
231 W. 40th Street • Camden, NJ 08618 • (623) 555-2678
August 10, 20XX
XXX
Terry Lancaster
Capital Supply
657 Minden Ct.
Des Moines, Iowa 54687
Attention: President of Capital Supply
Dear Mr. Lancaster:
Subject: XXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
Sincerely,
Signature
Joan McAllister
JFM:eer
P.S.XXXXXXXXX
XXXXXXXXX

"Шапка"

Дата (2-3 пробела)
Регистрационный номер
Внутренний адрес (2-3 пробела)

Строка "Вниманию" (2-3 пробела)
Приветствие (2-3 пробела)
Тема
Тело письма (2 пробела между абзацами)
Заключительные выражения (4 пробела для подписи
Подпись
Напечатанное имя (2-3 пробела)
Дополнительная информация
Постскриптум
Указания по отправке

Измененный блок

Также как и Блоковый Формат, измененный блоковый требует отделять абзацы пробелами. Дата, подпись и заключительные выражения помещаются справа и таким образом выделяются.

Italics Unlimited
231 W. 40th Street • Camden, NJ 08618 • (623) 555-2678
August 10, 20XX
Terry Lancaster
Capital Supply
657 Minden Ct.
Des Moines, Iowa 54687
Dear Mr. Lancaster:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXX
Sincerely,
Signature
Joan McAllister
JFM:eer

"Шапка"

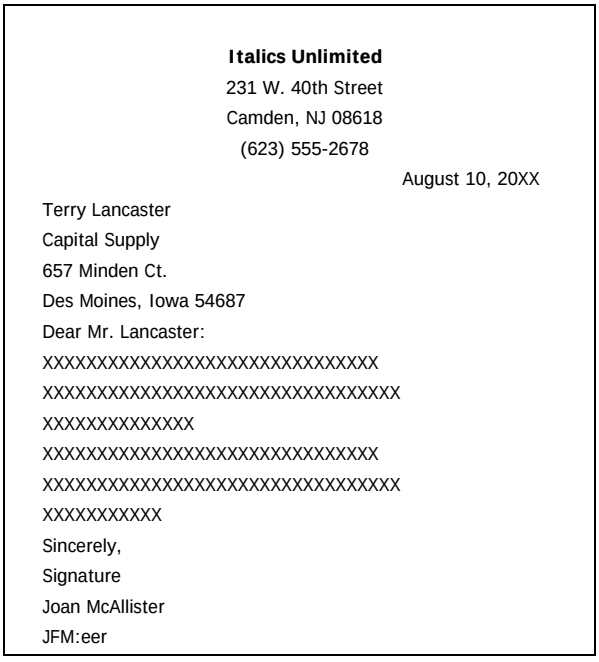
Дата (справа от центра)
Внутренний адрес (выровнен по левому краю)

Приветствие (2-3 пробела)
Тело письма (выровнено по левому краю, два пробела между абзацами)

Заключительные выражения
Подпись (справа от центра)
Напечатанное имя
Дополнительная информация (выровнена по левому краю)

Измененный полублок

Наиболее распространенный сегодня формат – это «измененный полублок», практически являющийся современным стандартом делового письма. В отличие от предыдущего формата, здесь первая строка каждого абзаца пишется с отступом в пять пробелов.



Italics Unlimited
231 W. 40th Street
Camden, NJ 08618
(623) 555-2678

August 10, 20XX

Terry Lancaster
Capital Supply
657 Minden Ct.
Des Moines, Iowa 54687

Dear Mr. Lancaster:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXX

Sincerely,

Signature

Joan McAllister
JFM:eer

"Шапка"

Дата (справа от центра)
Внутренний адрес (выровнен по левому краю)

Приветствие
Тело письма (абзацы с отступом в пять пробелов и два пробела между абзацами)

Заключительные выражения (справа от центра)
Подпись (справа от центра)
Напечатанное имя (справа от центра)
Дополнительная информация (выровнена по левому краю)

Упрощенная форма

Эта форма полезна в случае, если вы не знаете, какую должность занимает ваш адресат, или если вы пишете в какую-либо компанию, правительственное агентство или организацию. В ней не содержится вежливых обращений (Mr., Mrs., Ms., Dr.), приветствий и заключительных выражений. Все внимание сосредоточено на теле письма и его содержании. Пробелы ставятся так же, как и в блоковом формате.

Italics Unlimited
231 W. 40th Street
Camden, NJ 08618
(623) 555-2678

August 10, 20XX

Terry Lancaster
Capital Supply
657 Minden Ct.
Des Moines, Iowa 54687
SUBJECT: PRINTING SUPPLIES
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXX
Signature
Joan McAllister
JFM:eer

"Шапка"

Дата
Внутренний адрес
Тема письма (эта строка с кратким содержанием выделяется с помощью заглавных букв, жирного шрифта или подчеркивания)
Тело (два пробела между абзацами)
Подпись
Напечатанное имя
Дополнительная информация

«Красная» строка

Этот формат встречается нечасто и редко используется на практике. Он привлекает внимание к каждому абзацу в основной части письма. Расстояния между абзацами такие же, как в предыдущем формате.

Italics Unlimited
231 W. 40th Street • Camden, NJ 08618 • (623) 555-2678

August 10, 20XX

Terry Lancaster
Capital Supply
657 Minden Ct.
Des Moines, Iowa 54687
Dear Mr. Lancaster:
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
Sincerely,
Signature
Joan McAllister
JFM:eer

"Шапка"

Дата (справа от центра)
Внутренний адрес (2-3 пробела)

Приветствие
Тело письма (вторая и последующие строчки в каждом абзаце печатаются с красной строки)
Заключительные выражения (справа от центра)
Подпись (справа от центра)
Напечатанное имя (справа от центра)
Дополнительная информация (выровнена по левому краю)

Служебная записка

Еще одна форма делового письма. Обычно используется в документообороте в пределах офиса (реже между офисами одной компании и в других случаях). Сверху пишется дата, имя получателя, имя отправителя, тема. Сокращение “RE” (*ответ*) используется вместо темы. Текст выравнивается по левому краю. Основная часть объединена в блок. Подпись и дополнительная информация необязательны. Если подпись присутствует, ее ставят слева от центра, дополнительная информация выравнивается по левому краю.

MEMORANDUM

Date: August 10, 20XX

To: Terry Lancaster
From: Joan McAllister
Subject: Printing Supplies
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX
XXXXXXXXXX
Signature
Joan McAllister
JFM:eer
cc: Ted Kapstein, Marsha Little

Информация в служебной записке (2-3 пробела)

Тело сообщения (один пробел между строчками, два пробела между абзацами)

Подпись (2-3 пробела)
Напечатанное имя
Дополнительная информация (выровнена по левому краю)

Глава 2

Правила пунктуации и стиля в деловой корреспонденции

2.1 Знаки препинания

Знаки препинания помогают прояснить структуру и смысл предложения. Они разделяют группы слов по значению и смыслу, позволяют более точно определить тон, мелодику, паузы и интонацию речи, а также избежать двусмысленности. Зачастую выбор нужного знака препинания ясен. Иногда бывает так, что структура предложения позволяет употребить несколько знаков препинания. В подобных случаях действуют различные правила правописания, и два человека могут по-разному расставить знаки препинания в одном и том же предложении, исходя из собственного вкуса, при этом оба они будут правы.

2.1.1 Апостроф

Апостроф используется главным образом для образования формы притяжательного падежа и сокращений, а также формы множественного числа и изменения формы некоторых существительных.

2.1.1.1 Апостроф используется для обозначения притяжательного падежа существительных и неопределенных местоимений. (Более подробную информацию см. в разделе 2.3.2 "Притяжательная форма")

the girl's shoe	*туфля девочки*
the boys' fathers	*отцы мальчиков*
Simmons's role	*роль Симмонса*
children's laughter	*детский смех*
anyone's guess	*чья-то догадка*
the Browns' house	*дом Браунов*
Arkansas's capital	*столица Арканзаса*

2.1.1.2 Иногда апостроф используется для образования формы множественного числа букв, аббревиатур, символов и слов, воспринимаемых как слова. (Более подробную информацию см. в разделе 2.3.1 "Образование множественного числа")

cross your t's *поставить точки над "и"*

used &'s instead of and's *вместо слова "и" он использовал значок &*

three 8's или three 8s *три восьмерки*	two L.H.D.'s или two L.H.D.s *два L.H.D.*

2.1.1.3 Кроме того, апострофы ставятся при сокращении одного или нескольких слов.

wasn' (was not) **they're** (they are) **she'd rather not** (she would rather not)	**Jake's had it** (Jake has had it) **ass'n** *помощник* **dep't** *департамент*

2.1.1.4 Апостроф заменяет намеренно пропущенные буквы в словах, чтобы придать предложению ***неформальный*** оттенок.

"Singin' in the Rain," the popular song and movie.
Популярный фильм и песня – "Поющие под дождем".

"Snap 'em up" was his response.
Ответом было" "Разнеси их!".

Иногда слова столь часто употребляются с апострофом, что это становится общепринятой нормой.

rock 'n' roll [rock and roll] *рок-н-ролл*	ma'am [madam] *мэм*	sou'wester [southwester] *с юго-востока*

2.1.1.5 Апострофом отмечается опущенная цифра в числительных.

class of '98 *выпуск 1998 года*	fashion in the '90s *мода в стиле 1990-х годов*

Если апостроф используется при образовании множественного числа числительных, заменяющий числа апостроф опускается, или числительное пишется прописью.

90's или nineties **но не** '90's

2.1.1.6 В неформальном стиле в американском варианте языка с помощью апострофа получают различные формы глаголов, образованных из отдельных букв. Кроме того, апостроф или дефис иногда ставится, чтобы добавить к аббревиатуре окончание "er"; в случаях, когда это не вызовет непонимания, они обычно опускаются.

OK'd the budget *Одобрили бюджет*	OK'd the budget *Одобрили бюджет*	OK'd the budget *Одобрили бюджет*

X'ing out the mistakes *Выделение ошибок в экзаменационной работе*	49er *49-й (игрок команды 49)*

2.1.2 Квадратные скобки

За исключением области формул в математике и химии, квадратные скобки используются главным образом для вставки текста или фразы в связное предложение. В обычных текстах они встречаются реже, однако в научных и исторических текстах они используются весьма широко.

2.1.2.1 В квадратные скобки обычно заключают комментарии автора, исправления и пояснения к цитате.

Surely that should have peaked [sic] the curiosity of a serious researcher.
Разумеется, это должно было возбудить [sic] любопытство серьезного исследователя.

Here they much favour the tiorba [theorbo], the arclute [archlute], and the cittarone [chitarrone], while we at home must content ourselves with the lute alone.
Здесь большим успехом пользуются tiorba [теорба], arclute [архлютня] и cittarone [читтароне], а нам приходится довольствоваться лишь лютней.

In Blaine's words, "All the vocal aristocracy showed up–Nat [Cole], Billy [Eckstine], Ella [Fitzgerald], Mabel Mercer–'cause nobody wanted to miss that date."
По словам Блейна, "здесь собралась вся музыкальная аристократия – Нат [Коул], Билли [Экстайн], Элла [Фитцджеральд], Мэйбл Мерсер – потому что никто не хотел пропустить эту дату".

2.1.2.2 В квадратные скобки заключают вставки, заменяющие слова или предложения.

And on the next page: "Their assumption is plainly that [Durocher] would be the agent in any such negotiation." *На следующей странице: "Они явно предполагают, что агентом в любых подобных переговорах станет [Дюроше]".*

2.1.2.3 В квадратные скобки заключается недостающая часть слова, которой нет в тексте.

A postscript to a December 17 letter to Waugh notes, "If D[eutsch] won't take the manuscript, perhaps someone at Faber will." *Постскриптум к адресованному Во письму от 17 декабря гласит: "Если манускрипт не возьмет н[емец], он, возможно, достанется кому-нибудь в Faber".*

2.1.2.4 Скобки могут содержать форму слова, отличную от употребленной в оригинале.

He dryly observes (p. 78) that the Gravely investors had bought stocks because "they want[ed] to see themselves getting richer." *Он сухо замечает (стр. 78), что инвесторы в Gravely купили акции, поскольку "хотят [хотели] обогатиться".*

2.1.2.5 Квадратные скобки используются, чтобы указать на изменение заглавной буквы на строчную или наоборот. Как правило, это необязательно; такой подход применяется только в случаях, когда важно скрупулезно воспроизвести оригинальный текст (особенно юридического и научного содержания).

As Chief Justice Warren held for the Court, "[T]he Attorney General may bring an injunctive action ... *Как заметил суду председатель Верховного суда Уоррен, "[Г]енеральный прокурор может возбудить дело о судебном запрете…"*

или в тексте общей тематики

"The Attorney General may bring ..."
"Генеральный прокурор может возбудить…"

Квадратные скобки также могут заменять редакторские в случае, когда для акцентирования внимания текст был выделен курсивом.

But tucked away on page 11 we find this fascinating note: "In addition, we anticipate that siting these new plants in marginal neighborhoods will decrease the risk of organized community opposition" [italics added].
Но на странице 11 мы находим это интересное замечание: "Кроме того, мы полагаем, что постройка этих новых заводов в приграничных районах снизит риск появления организованной оппозиции" [курсив ред.]

2.1.2.6 Квадратные скобки могут служить в качестве круглых скобок, в свою очередь заключенных в скобки, если использование двойных круглых скобок неудобно.

Posner's recent essays (including the earlier Law and Literature [1988]) bear this out.
В последних эссе Познера (в том числе в опубликованной ранее работе "Закон и литература" [1988]) этот тезис подтверждается.

2.1.2.7 В математических текстах квадратные скобки используются вместе с круглыми для указания отдельных частей формулы, включенных в одно большое уравнение. Их также используют в различных значениях в химических формулах и названиях химических элементов.

x + 5[(x + y)(2x-y)]

Ag[Pt(NO2)4]

2.1.3 Двоеточие

Двоеточие указывает, что последующий текст – обычно параграф, предложение или список – был обозначен или описан. (Более подробно об употреблении заглавных букв после двоеточия см. раздел 2.2 "Заглавные буквы и Курсив")

Употребление двоеточия с фразами и параграфами

2.1.3.1 Двоеточие вводит предложение или параграф, которые разъясняют, показывают, углубляют или заново формулируют мысль, изложенную выше.

An umbrella is a foolish extravagance: if you don't leave it in the first restaurant, a gust of wind will destroy it on the way home. *Зонт – это глупое расточительство: даже если вы не забудете его в первом же ресторане, порыв ветра сломает его, когда вы пойдете домой.*

Dawn was breaking: the distant peaks were already glowing with the sun's first rays.
Разгорался рассвет: далекие горы уже сверкали в первых лучах солнца.

2.1.3.2 При помощи двоеточия вводится приложение.

The issue comes down to this: Will we offer a reduced curriculum, or will we simply cancel the program? *Вопрос сводится к следующему: предложить ли сокращенный курс или вообще отменить программу?*

That year Handley's old obsession was replaced with a new one: jazz.
В том году прежнее увлечение Хендли сменилось новым: джазом.

2.1.3.3 При помощи двоеточия вводится список или последовательность предложений, перед которыми обычно ставится вводное слово, например, следующее (as follows, the following)

She has trial experience on three judicial levels: county, state, and federal.
У нее есть опыт ведения судебных дел на трех юридических ступенях: на уровне округа, штата и федеральном уровне.

Anyone planning to participate should be prepared to do the following: hike five miles with a backpack, sleep on the ground without a tent, and paddle a canoe through rough water. *Желающие принять участие должны быть готовы к следующему: пятимильному броску с рюкзаком, ночевке в палатке и прохождении бурной реки на каноэ.*

В некоторых случаях двоеточие может употребляться в качестве тире для ввода краткого утверждения, после которого следует перечисление.

Baseball, soccer, skiing, track: he excelled in every sport he took up. *Бейсбол, футбол, лыжи, бег: он добился успеха в каждом виде спорта, которым занимался.*

2.1.3.4 Хотя обычно двоеточию предшествует полное самостоятельное сложноподчиненное или сложносочиненное предложение, оно зачастую может стоять в середине, тем самым прерывая фразу.

The nine proposed program topics are: offshore supply, vessel traffic, ferry services, ship repair, ... *Программа состоит из девяти пунктов: морские поставки, судоходство, услуги паромов, ремонт судов, …*

Information on each participant includes: name, date of birth, mailing address, ...
О каждом участнике представлена следующая информация: имя, дата рождения, почтовый адрес…

For example: 58 percent of union members voted, but only 44 percent of blue-collar workers as a whole. *Например, в голосовании участвовали 58% членов профсоюза, однако это лишь 44% от общего числа рабочих.*

Употребление двоеточия с цитатами

2.1.3.5 Двоеточие может вводить длинную цитату, которая выделяется в тексте не кавычками, а отступом.

The Rumpole series has been nicely encapsulated as follows:
Серия о Рамполе получила замечательное заключение, приведенное ниже:

Rumpled, disreputable, curmudgeonly barrister Horace Rumpole often wins cases despite the disdain of his more aristocratic colleagues. Fond of cheap wine ("Château Thames Embankment") and Keats's poetry, he refers to his wife as "She Who Must Be Obeyed" (an allusion to the title character of H. Rider Haggard's She). *Беспорядочный, бесчестный, скаредный адвокат Хорас Рампол часто выигрывает процессы, несмотря на презрение своих более аристократичных коллег. Любитель дешевого вина ("Шато Набережная Темзы") и стихов Китса, он называет свою жену "Та, которой следует подчиняться" (аллюзия на главный персонаж произведения Райдера Хаггарда "Она").*

2.1.3.6 Зачастую в текстах двоеточие ставится перед цитатами, особенно в тех случаях, когда (1) цитата длинная, (2) цитата является официальным заявлением или на ней делается особый акцент, или (3) двоеточию предшествует полное законченное предложение.

Said Murdoch: "The key to the success of this project is good planning. We need to know precisely what steps we will need to take, what kind of staff we will require, what the project will cost, and when we can expect completion." *Мердок сказал: "Ключ к успеху этого проекта в хорошем планировании. Мы должны точно знать, какие предпринять шаги, какой нам понадобится персонал, во сколько обойдется проект, и когда мы может рассчитывать на его завершение".*

The inscription reads: "Here lies one whose name was writ in water."
Посвящение гласит: "Здесь лежит тот, чье имя было написано на воде".

This was his verbatim response: "At this time Mr. Wilentz is still in the company's employ, and no change in his status is anticipated imminently. *Он ответил дословно следующее: "В данный момент г-н Виленц по-прежнему является работником компании, и в ближайшее время изменений в его статусе не предвидится".*

Другие случаи употребления двоеточия

2.1.3.7 Двоеточие используется для разделения библиографических данных об издании и ссылок, в библейских тестах, а также в формулах для обозначения времени или соотношения. При употреблении двоеточия с числительными оно не отделяется пробелами.

Stendhal, Love (New York: Penguin, 1975)	*Стендаль, Любовь (Нью-Йорк:…)*
Paleobiology 3:121	*Палеобиология 3:121*
John 4:10	*Евангелие от Иоанна 4:10*
8:30 a.m.	*8:30*
a winning time of 3:43:02	*время победителя составляет 3:43:02*
a ration of 3:5	*соотношение 3:5*

2.1.3.8 Двоеточие используется для разделения заголовка и подзаголовка.

Southwest Stories: Tales from the Desert
Рассказы юго-запада: Истории пустыни

2.1.3.9. Двоеточие ставится после приветствия в официальной переписке.

Dear Judge Wright:	*Уважаемый судья Райт:*
Dear Laurence:	*Дорогой Лоренс:*
Dear Product Manager:	*Уважаемый менеджер по производству:*
Ladies and Gentlemen:	*Дамы и господа:*

2.1.3.10 Двоеточие ставится после заголовка в служебных записках, правительственных обращениях и деловых письмах.

TO:	*КОМУ:*
SUBJECT:	*ТЕМА:*
VIA:	*ЧЕРЕЗ:*
REFERENCE:	*СПРАВКА:*

2.1.3.11 Не отделенное пробелами двоеточие в деловых письмах ставится между инициалами автора письма и машинистки.

WAL:jml

Двоеточие также ставится между аббревиатурой, обозначающей копию, и инициалами получателя копии документа (Сокращение cc означает машинописный или авторский экземпляр; сокращение bcc - первая машинописная или авторская копия) Как правило, при указании полного имени получателя документа после двоеточия ставится пробел.

cc:RSP

bcc:MWK

bcc: Mr. Jones

Употребление двоеточия с другими знаками препинания

2.1.3.12 Двоеточие ставится перед кавычками и скобками, отделяющих более длинное предложение.

The problem becomes most acute in "Black Rose and Destroying Angel": plot simply ceases to exist. *Эта проблема становится особенно острой в "Черной розе и ангеле разрушения": сюжет просто исчезает.*

Wilson and Hölldobler remark on the same phenomenon in The Ants (1990):
Уилсон и Хеллдоблер отмечают сходный феномен в работе "Муравьи" (1990):

2.1.4 Запятая

Запятая является наиболее употребительным знаком препинания в английском языке, и именно он доставляет больше всего хлопот. Как правило, запятая используется для разделения одноименных членов предложения при перечислении, а также для выделения или обособления грамматических конструкций внутри предложения.

Употребление запятой между главными предложениями

2.1.4.1 Запятая ставится между главными предложениями, соединенными такими сочинительными союзами, как «и», «но», «или», «и не» или «таким образом».

She knew very little about the new system, and he volunteered nothing.
Она очень мало знала о новой системе, а он не вызвался ей помочь.

The trial lasted for nine months, but the jury took only four hours to reach its verdict.
Процесс продолжался девять месяцев, но присяжным понадобилось всего четыре часа, чтобы вынести приговор.

We will not respond to any more questions on that topic this afternoon, nor will we respond to similar questions in the future. *Сегодня мы не будем больше отвечать на вопросы по этой теме, равно как не будем отвечать на них в будущем.*

All the first-floor windows were barred, so he had clambered up onto the fire escape.
Все окна на первом этаже зарешечены, так что он вскарабкался по пожарной лестнице.

2.1.4.2 В случае, когда одно или оба предложения коротки или близки по значению, запятая, как правило, не ставится.

They said good-bye and everyone hugged.
Они попрощались и все обнялись.

Если запятые отделяют фразу, которая служит определением ко всему предложению, запятая между основными предложениями зачастую опускается.

Six thousand years ago, the top of the volcano blew off in a series of powerful eruptions and the sides collapsed into the middle. *Шесть тысяч лет назад вершина вулкана взорвалась в результате нескольких мощных извержений и стенки обвалились внутрь.*

2.1.4.3 Иногда запятые используются для разделения коротких или явно параллельных по смыслу главных предложений, которые не соединены союзом.

One day you're a successful corporate lawyer, the next day you're out of work.
Сегодня ты – преуспевающий корпоративный адвокат, а завтра ты лишаешься работы.

Использование запятых для соединения предложений, которые не являются ни короткими, ни близкими по смыслу, является ошибкой, и этого следует избегать. Предложения, не соединенные союзом, обычно разделяются точкой с запятой. (Более подробную информацию см. в разделе 2.1.12 "Точка с запятой").

2.1.4.4 Если предложение состоит из трех и более коротких предложений без запятых, между ними иногда ставятся запятые, даже если два последних предложения не соединены союзом. Если же предложения длинные или содержат знаки препинания, между ними ставится точка с запятой; последние два предложения разделяются запятой, если между ними стоит союз.

Small fish fed among the marsh weed, ducks paddled along the surface, an occasional muskrat ate greens along the bank. *Небольшие рыбы кормились среди болотных водорослей, по поверхности плавали утки, иногда выхухоль поедала зеленые ростки на берегу.*

The kids were tired and whiny; Napoleon, usually so calm, was edgy; Tabitha seemed to be going into heat, and even the guinea pigs were agitated. *Дети устали и жаловались; Наполеон, обычно такой спокойный, был раздражен; казалось, Табита в ярости; и даже морские свинки были возбуждены.*

Употребление запятой со сложным сказуемым

2.1.4.5 Обычно запятые не употребляются для разделения частей сложного сказуемого.

The firefighter tried to enter the burning building but was turned back by the thick smoke. *Пожарный попытался войти в здание, но развернулся из-за густого дыма.*

Однако они используются в случаях, когда сказуемое – сложное и длинное, когда на одну его часть делается ударение, или когда отсутствие запятой может стать причиной неправильного прочтения.

The board helps to develop the financing and marketing strategies for new corporate divisions, and issues periodic reports on expenditures, revenues, and personnel appointments. *Совет директоров помогает разрабатывать финансовые и маркетинговый стратегии для новых корпоративных подразделений, а также выпускает периодические отчеты о расходах, доходах и назначениях персонала.*

This is an unworkable plan, and has been from the start.
Этот план невыполним, и был таким с самого начала.

I try to explain to him what I want him to do, and get nowhere.
Я пытаюсь объяснить, чего я от него хочу, и ничего не могут добиться.

Запятая в придаточных предложениях и выражениях

2.1.4.6 Глагольные предложения или выражения, стоящие вначале предложения, обычно отделяются запятой.

Having made that decision, we turned our attention to other matters.
Приняв это решение, мы переключили внимание на другие вопросы.

In order to receive a high school diploma, a student must earn 16 credits from public or private secondary schools. *Чтобы получить диплом об окончании средней школы, ученик должен набрать 16 условных очков за прохождении курсов обучения в частных или государственных школах.*

In addition, staff members respond to queries, take new orders, and initiate billing.
Кроме того, персонал отвечает на вопросы, принимает новые заказы и отправляют счета.

Запятую можно не ставить, если это не повлияет на понимание смысла предложения. В таких случаях предложение бывает коротким – обычно не более четырех слов – однако запятая зачастую опускается даже в более длинной фразе.

As cars age, they depreciate. или As cars age they depreciate.
По мере старения машины дешевеют. или *Машины дешевеют, старея.*

In January the firm will introduce a new line of investigative services.
В январе компания представит новую линейку следственных услуг.

On the map the town appeared as a small dot in the midst of vast emptiness.
На карте город казался маленькой точкой посередине огромного пустого пространства.

If nobody comes forward by Friday I will have to take further steps.
Если к пятнице никто не предложит свои услуги, мне придется предпринять следующие шаги.

2.1.4.7 Глагольные предложения и выражения, вводящие главное предложение, отличное от основного, обычно выделяются запятыми. В том случае, если глагольное предложение или выражение стоят после союза, одна запятая ставится перед союзом, а другая после глагольного предложения или выражения. В других случаях одна запятая может ставиться перед союзом, а две другие – выделять глагольное предложение или выражение. Союзу также может предшествовать одна запятая. Как правило, короткие фразы или группы в коротких предложениях не выделяются запятыми.

They have redecorated the entire store, but[,] to the delight of their customers, it retains much of its original flavor. *Они заново оформили весь магазин, но[,] к восторгу покупателей он во многом сохранил свой первоначальный дух.*

We haven't left Springfield yet, but when we get to Boston we'll call you.
Мы пока не выехали из Спрингфилда, но позвоним, когда доберемся до Бостона.

2.1.4.8 Запятая не ставится после вводного оборота в случае, когда сразу за ним следует основной глагол.

From the next room came a loud expletive.
Из другой комнаты послышалось громкое ругательство.

2.1.4.9 Придаточное предложение или оборот, являющиеся определением к существительному, не выделяется запятыми в том случае, если оно является ограничительным (или существенным), то есть если его исключение из предложения приведет к изменению смысла существительного.

The man who wrote this obviously had no firsthand knowledge of the situation.
Написавший это человек явно не владеет информацией о ситуации из первых рук.

They entered through the first door that wasn't locked.
Они вошли в первую же незапертую дверь.

В том случае, если исключение глагольного оборота или выражения никак не повлияет на смысл предложения, оно считается не ограничительным (несущественным) и обычно выделяется запятыми.

The new approach, which was based on team teaching, was well received.
Новый подход, основанный на групповом обучении, был хорошо принят.

Wechsler, who has done solid reporting from other battlefronts, is simply out of his depth here. *Уэчестер, делавший хорошие сообщения с других фронтов, здесь просто теряется.*

They tried the first door, which led nowhere.
Они попробовали войти в первую дверь, и этот путь никуда их не привел.

2.1.4.10 Запятыми выделяется глагольный оборот или выражение, стоящее между подлежащим и глаголом.

The Clapsaddle sisters, to keep up appearances, rode to the park every Sunday in their rented carriage. *Чтобы соблюсти приличия, сестры Клэпсдейл каждое воскресенье ездили в парк во взятом на прокат экипаже.*

2.1.4.11 Запятыми выделяется определение, которое не стоит непосредственно перед определяемым словом или оборотом.

Scarbo, intent as usual on his next meal, was snuffling around the butcher's bins.
Скарбо, как обычно сосредоточенный на следующем приеме пищи, сновал вокруг принадлежащих мяснику мусорных баков.

The negotiators, tired and discouraged, headed back to the hotel. *Участники переговоров, усталые и разочарованные, направились обратно в гостиницу.*

We could see the importance, both long-term and short-term, of her proposal.
Мы могли оценить важность ее предложения, как краткосрочную, так и долгосрочную.

2.1.4.12 Обособленный оборот (причастный оборот со своим существительным, грамматически не зависящий от остального предложения) также выделяется запятыми.

Our business being concluded, we adjourned for refreshments.
Завершив дела, мы отправились освежиться.

We headed southward, the wind freshening behind us, to meet the rest of the fleet in the morning. *Мы направились на юг, подгоняемые посвежевшим ветром, чтобы встретить оставшийся флот утром.*

I'm afraid of his reaction, his temper being what it is.
Я опасаюсь его реакции, учитывая его характер.

Употребление запятой с приложениями

2.1.4.13 Запятыми выделяется слово, оборот или выражение, которые являются приложением (то есть равным) к предшествующему или последующему существительному, не считающееся ограничивающим.

It sat nursing its front paw, the injured one.
Он сидел, держась за переднюю лапу, поврежденную.

Aleister Crowley, Britain's most infamous satanist, is the subject of a remarkable new biography. *Об Элистере Кроули, имеющего наиболее дурную репутацию сатаниста в Британии, написана превосходная новая биография.*

A cherished landmark in the city, the Hotel Sandburg has managed once again to escape the wrecking ball. *Лелеемая городская достопримечательность, отель Сандбург, снова избежал разрушения.*

The committee cochairs were a lawyer, John Larson, and an educator, Mary Conway.
Сопредседателями комитета являлись адвокат, Джон Ларсон, и преподаватель, Мэри Конвей.

2.1.4.14 Ограничительные приложения не выделяются запятыми.

He next had a walk-on role in the movie The Firm.
Затем он получил роль статиста в фильме "Кино".

Longfellow's poem Evangeline was a favorite of my grandmother's.
Любимой поэмой моей матери было произведение Лонгфелло "Евангелина".

The committee cochairs were the lawyer John Larson and the educator Mary Conway.
Сопредседателями комитета являлись адвокат Джон Ларсон и преподаватель Мэри Конвей.

Употребление запятой с вводными или прерывающими элементами

2.1.4.15 При помощи запятых выделяются промежуточный слова или обороты.

Indeed, close coordination will be essential.
Действительно, тесная координация будет очень важна

Defeat may be inevitable; however, disgrace is not.
Можно не избежать поражения; но не бесчестья.

The second report, on the other hand, shows a strong bias.
Второй отчет, с другой стороны, демонстрирует явную пристрастность.

Когда подобные слова или выражения стоят в середине оборота, их не всегда нужно выделять запятыми.

The materials had indeed arrived.
Материалы в самом деле прибыли.

She would in fact see them that afternoon.
Она действительно встретится с ними сегодня.

2.1.4.16 При помощи запятых выделяются вводные конструкции, например, слова автора.

All of us, to tell the truth, were completely amazed.
По правде говоря, мы все были совершенно поражены.

It was, I should add, not the first time I'd seen him in this condition.
Это был, я должен добавить, не первый раз, когда я видел его в таком состоянии.

2.1.4.17 Зачастую запятыми выделяются слова или выражения, вводящие примеры или пояснения: **а именно, например.**

He expects to visit three countries, namely, France, Spain, and Germany.
Он рассчитывает посетить три страны, а именно Францию, Испанию и Германию.

I would like to develop a good, workable plan, that is, one that would outline our goals and set a timetable for accomplishing them. *Мне хотелось бы разработать хороший, выполнимый план, то есть план, в котором указаны наши цели и срок их достижения.*

Очень часто перед подобными вводными словами и выражениями может стоять тире, скобки или точка с запятой. *Запятая ставится независимо от знака препинания, который стоит перед словом или выражением.*

Sports develop two valuable traits–namely, self-control and the ability to make quick decisions. *Занятие спортом развивает два важных качества, а именно, самоконтроль и способность быстро принимать решения.*

In writing to the manufacturer, be as specific as possible (i.e., list the missing or defective parts, describe the malfunction, and identify the store where the unit was purchased).
Письма производителям старайтесь писать как можно конкретнее (т.е. перечислите отсутствующие или дефектные части, опишите неисправность и укажите магазин, в котором вы приобрели товар).

Most had traveled great distances to participate; for example, three had come from Australia, one from Japan, and two from China. *Большинство людей проделали большой путь, чтобы принять участие в событии; например, трое приехали из Австралии, один из Японии, а двое из Китая.*

2.1.4.18 Запятыми принято выделять прямое обращение.

This is our third and final notice, Mr. Sutton.
Это наше третье и последнее уведомление, господин Саттон.

The facts, my fellow Americans, are very different.
Факты, сограждане американцы, весьма различны.

2.1.4.19 Запятыми выделяются междометия и восклицания.

Ah, the mosaics in Ravenna are matchless.
Ах, мозаика Равенны несравненна.

Uh-oh, His Eminence seems to be on the warpath this morning.
Охо-хо, сегодня Его Преосвященство, кажется, вышел на тропу войны.

Употребление запятой с выражениями противопоставления

2.1.4.20 Иногда запятыми выделяются выражениями противопоставления внутри предложения.

This project will take six months, not six weeks.
Этот проект займет шесть месяцев, а не шесть недель.

2.1.4.21 Если два или более определения или предлога в значении противопоставления, один из которых вводится союзом или наречием, стоят непосредственно перед определяемым существительным, второе слово выделяется двумя или одной запятой или не обосабливается вообще.

A solid, if overly wordy, assessment.
или A solid, if overly wordy assessment.
или A solid if overly wordy assessment.
Четкая, хотя и чересчур многословная оценка.

This street takes you away from, not toward, the capitol.
или This street takes you away from, not toward the capitol.
Эта улица уводит вас от Капитолия, а не ведет к нему.

grounds for a civil, and maybe a criminal, case
или grounds for a civil, and maybe a criminal case
или grounds for a civil and maybe a criminal case
основания для возбуждения уголовного, а может и гражданского дела

В таких предложениях вместо запятых используются тире или скобки.

grounds for a civil (and maybe a criminal) case
основания для возбуждения уголовного (а может и гражданского) дела

2.1.4.22 Как правило, запятые не ставятся в случае, когда элементы противопоставляются с помощью парных союзов, например, either ... or, neither ... nor, not only ... but also.

Neither my brother nor I noticed the error.
Ни я, ни брат не заметили ошибку.

He was given the post not only because of his diplomatic connections but also because of his great tact and charm. *Он был назначен на этот пост не только благодаря своим дипломатическим связям, но и огромному такту и очарованию.*

Когда сложные союзы служат для соединения предложений – за исключением коротких предложений – между ними ставится запятая.

Not only did she have to see three salesmen and a visiting reporter, but she also had to prepare for next day's meeting. *Ей пришлось не только встретиться с тремя продавцами и приглашенным журналистом, но и подготовиться к встрече, которая была намечена на следующий день.*

Either you do it my way or we don't do it at all.
Либо вы сделаете это по-моему, либо мы не будем делать этого вообще.

2.1.4.23 Длинные параллельные обороты, имеющие значение сравнения или противопоставления, разделяются, а короткие параллельные обороты – не разделяются запятыми.

The more that comes to light about him, the less savory he seems. *Чем больше открывается подробностей касательно него, тем менее привлекательным он кажется.*

The less said the better.
Чем меньше говорят, тем лучше.

Употребление запятой при перечислении однородных членов предложения

2.1.4.24 Запятыми разделяют перечисляемые слова, обороты и выражения.

Men, women, and children crowded aboard the train.
В поезде столпились мужчины, женщины, дети.

Her job required her to pack quickly, to travel often, and to have no personal life. *Ее работа требовала, чтобы она быстро собиралась, часто путешествовала и не имела личной жизни.*

He responded patiently while reporters shouted questions, flashbulbs popped, and the crowd pushed closer. *Он терпеливо отвечал, а репортеры выкрикивали вопросы, сверкали вспышки, толпа напирала.*

Запятая не ставится в случае, когда при перечислении однородных членов два последних соединены союзом, особенно если это не приведет к двусмысленности. В отдельных публикациях последняя запятая опускается,

ставится или употребляется только в предложениях, которые иначе будут неверно поняты. Как правило, такой подход применяется в большинстве документальных книг; в других изданиях эта запятая одинаково часто опускается или ставится.

We are looking for a house with a big yard, a view of the harbor[,] and beach and docking privileges. *Мы ищем дом с большим двором, видом на гавань[,] и с привилегиями в использовании пляжа и причала.*

2.1.4.25 Обычно запятая не используется для разделения однородных членов, если все они соединены союзами.

I don't understand what this policy covers or doesn't cover or only partially covers.
Я не понимаю, какие случаи учитываются в полисе, какие не учитываются, а какие учитываются лишь частично.

They left behind the fogs and the wood storks and the lonesome soughing of the wind.
Он оставили позади туманы, аистов и одинокий шелест ветра.

2.1.4.26 В случае, когда перечисляемые однородные члены предложения сложны, длинны или состоят из оборотов, в свою очередь содержащих запятые, они разделяются точкой с запятой, а не просто запятой. (Более подробную информацию см. в параграфе 7 раздела 2.1.12 "Употребление точки с запятой при перечислении).

Употребление запятой с согласованным определением

2.1.4.27 Запятые используются для разделения двух или более прилагательных, наречий или оборотов, которые согласуются с одним и тем же словом или выражением.

She spoke in a calm, reflective manner. *Она говорила спокойно, задумчиво.*

They set to their work again grimly, intently.
Они опять мрачно, напряженно принялись за работу.

Запятая часто опускается, если прилагательные короткие.

one long thin strand	*одна длинная узкая береговая полоса*
a small white stone	*небольшой белый камешек*
little nervous giggles	*легкие нервные ухмылки*
skinny young waiters	*худые молодые официанты*
in this harsh new light	*в этом новом ярком свете*

Как правило, запятая не ставится в случаях, когда последнее определение и существительное – или два определения – могут составлять единый оборот.

the story's stark dramatic power *потрясающий драматический эффект рассказа*
a pink stucco nightclub *отделанный розовой штукатуркой клуб*

В некоторых сочинениях, особенно художественных, в большинстве случаев перечисления согласованных определений запятые могут быть пропущены – таков стиль автора.

2.1.4.28 Запятая не ставится между двумя прилагательными в случае, когда первое служит определением для оборота из второго прилагательного и существительного.

the last good man	*последний хороший человек*
a good used car	*хорошая подержанная машины*
his protruding lower lip	*его выдающаяся вперед нижняя губа*
the only fresh water	*единственная имеющаяся свежая вода*
the only freshwater lake	*единственное озеро со свежей водой*
their black pickup truck	*их черный грузовик*

Запятая также не ставится между наречием и определяемым им прилагательным или наречием.

this formidably difficult task *эта непреодолимо трудная задача*

Употребление запятой при цитировании

2.1.4.29 Запятые могут указывать на опущенные слова или обороты в параллельных конструкциях в случае, если пропущенное слово или выражение уже было употреблено в предложении. В коротких предложениях запятые обычно опускаются.

The larger towns were peopled primarily by shopkeepers, artisans, and traders; the small villages, by peasant farmers. *Крупные города населены главным образом владельцами магазинов, ремесленниками и торговцами; небольшие деревни – сельскими фермерами.*

Seven voted for the proposal, three against.
Семь голосов были поданы за предложение, три против.

He critiqued my presentation and I his.
Он раскритиковал мое представление, а я – его.

2.1.4.30 Иногда запятая заменяет союз что (that).

The smoke was so thick, they were forced to crawl.
Дым был таким густым, им пришлось ползти.

Chances are, there are still some tickets left.
Существует вероятность, что еще остались билеты.

Употребление запятой для замены пропущенных слов

2.1.4.31 Запятые выделяют составные элементы почтового адреса, за исключением индекса.

Write to Bureau of the Census, Washington, DC 20233.
Пишите в Бюро по проведению переписи, Вашингтон, 20233

In Needles, California, their luck ran out.
В Нидлзе, Калифорния, удача их оставила.

В том случае, когда название города и штата (провинции, деревни и т.д.) используются вместе для определения последующего существительного, вторая запятая может быть опущена, хотя чаще она ставится.

We visited their Enid, Oklahoma plant.
Мы посетили их завод в Эниде, штат Охлахома.

2.1.4.32 При полном написании даты запятой выделяется год.

On July 26, 1992, the court issued its opinion.
26 июля 1992 года суд вынес свое решение.

Construction for the project began on April 30, 1995.
Строительство по проекту началось 30 апреля 1995 года.

В случае, когда указан только месяц и год, первая запятая, как правило, опускается.

In December 1903, the Wright brothers finally succeeded in keeping an airplane aloft for a few seconds. *В декабре 1903 года братьям Райт наконец удалось в течение нескольких секунд удерживать аэроплан в воздухе.*

October 1929 brought an end to all that.
В октября 1929 года этому пришел конец.

2.1.4.33 В числительных запятыми отделяют тысячи, миллионы и так далее.

2,000 case histories	*2 000 историй болезней*
15,000 units	*15 000 предметов*
a population of 3,450,000	*население в 3 450 000 человек*
a fee of $12,500	*платеж в размере 12 500 долларов.*

Некоторые числительные пишутся без запятых, в том числе десятичные дроби, номера домов и номера страниц. (Более подробную информацию см. в параграфах 1 – 3 текущего раздела "Употребление запятых в длинных числительных)

2.5544	
12537 Wilshire Blvd.	*12537 Бульвар Уилшир*
page 1415	*стр. 1415*

Употребление запятой с именами, учеными степенями и титулами

2.1.4.34 Запятая отделяет фамилию от следующего за ней профессионального, ученого, почетного или религиозного титула или степени, а также аббревиатуры, обозначающей род войск.

Amelia P. Artandi, M.D.	*Амелия П. Артанди, д.м.н.*
Robert Hynes Menard, Ph.D., L.H.D.	*Роберт Найнс Менар, доктор философии, доктор гуманитарных наук.*
John L. Farber, Esq.	*Джон Л. Фарбер, эквайр*
Sister Mary Catherine, S.C.	*Сестра Мэри Кэтрин,*
Admiral Herman Washington, USN	*Адмирал Герман Вашингтон, ВМС США*

2.1.4.35 Как правило, запятая ставится между фамилией и сокращением (младший или старший) Jr. and Sr.

Douglas Fairbanks, Sr. или Douglas Fairbanks Sr. *Дуглас Фербенкс, старший*
Dr. Martin Luther King, Jr. или Dr. Martin Luther King Jr.
Доктор Мартин Лютер Кинг

2.1.4.36 Зачастую запятая используется для обособления вида корпорации, например: Incorporated, Inc., Ltd., P.C. и L.P. Однако многие компании пренебрегают этой запятой.

StarStage Productions, Incorporated
Hart International Inc.
Walsh, Brandon & Kaiser, P.C.
The sales manager from Doyle Southern, Inc., spoke at Tuesday's meeting.
На встрече во вторник доклад делал менеджер компании Doyle Southern, Inc.

Другие случаи употребления запятой

2.1.4.37 Запятая ставится после приветствия в неофициальной корреспонденции, а также после слов поздравления – как в официальной, так и в неофициальной переписке.

Dear Rachel,	*Дорогая Рейчел,*
Affectionately,	*С любовью,*
Very truly yours,	*Искренне Ваш,*

2.1.4.38 Запятая употребляется во избежание двусмысленности в случае, когда непосредственное соседство двух слов или выражений может привести к неверному пониманию смысла.

Under Mr. Thomas, Jefferson High School has flourished.
Под управлением г-на Томаса средняя школа им. Джефферсона процветала.

He scanned the landscape that opened out before him, and guided the horse gently down. *Он окинул взглядом картину, расстилавшуюся перед ним, и тихо направил лошадь вниз.*

2.1.4.39 При обратном порядке слов в предложении запятая зачастую ставится перед подлежащим и глаголом. Если отсутствие запятой не влияет на понимание предложения, она опускается.

That we would succeed, no one doubted.
То, что мы добьемся успеха, ни у кого не вызывало сомнения.

And a splendid occasion it was.
И было это прекрасной возможностью.

Употребление запятой с другими знаками препинания

2.1.4.40 Запятые ставятся после квадратных скобок, многоточия, круглых скобок и кавычек. Запятые не ставятся после двоеточия, тире, восклицательного знака, вопросительного знака или точки с запятой. Если запятая должна стоять в том же месте, что и один из перечисленных выше знаков, запятая опускается. (Более подробную информацию см. разделы, посвященные отдельным знакам препинания).

"If they find new sources [of oil and gas], their earnings will obviously rebound ..."
Если они найдут новые источники [нефти и газа], их доход значительно возрастет.

"This book takes its place among the most serious, ... comprehensive, and enlightened treatments of its great subject." *"Эта книга встает в один ряд с наиболее серьезными, всесторонними и просвещенными исследования данного значительного предмета".*

There are only six small files (at least in this format), which take up very little disk space. *Здесь всего шесть небольших файлов (по крайней мере такого формата), которые заничают очень мало места на жестком диске.*

According to Hartmann, the people are "savage," their dwellings are "squalid," and the landscape is "a pestilential swamp." *По словам Хартманна, люди "дики", их жилье "жалко", а пейзаж представляет "зловонное болото".*

2.1.5. Многоточие

Знак многоточия (также известный как эллипсис), как правило состоящий из трех точек, ставится в месте пропуска цитаты, указывает на паузу или прерывание речи. Обычно перед и после каждой точки многоточия ставится пробел. (В газетном стиле пробелы опускаются)

2.1.5.1 Многоточие указывает на пропуск одного или более слов внутри цитаты.

We the People of the United States ... do ordain and establish this Constitution for the United States of America. *Мы, граждане Соединенных Штатов … устанавливаем эту Конституцию Соединенных Штатов Америки.*

2.1.5.2 Как правило, многоточие не употребляется для указания пропуска слов, предшествующих цитате. Однако в некоторых официальных текстах, особенно когда цитата вводится двоеточием, используется знак многоточия.

He ends with a stirring call for national resolve that "government of the people, by the people, for the people shall not perish from the earth." *Он завершает речь пламенным призывом к всеобщему решению о том, что "правительство людей, созданное людьми и для людей не должно исчезнуть с лица земли".*

Its final words define the war's purpose in democratic terms: " ... that government of the people, by the people, for the people shall not perish from the earth." *Его последние слова определяют цель войны в демократических терминах: "…правительство людей, созданное людьми и для людей не должно исчезнуть с лица земли".*

В том случае, когда цитата является частью длинного предложения, знак многоточия в конце цитаты опускается.

She maintained that it was inconsistent with "government of the people, by the people, for the people." *Она утверждала, что это было несовместимо с "правительством людей, созданного людьми и для людей".*

2.1.5.3 Знаки препинания, которые в тексте оригинала оказываются по одну или другую сторону многоточия, зачастую опускаются. Однако они могут быть сохранены, особенно если это помогает пониманять предложение.

Now we are engaged in a great civil war testing whether that nation ... can long endure. *Сейчас мы участвуем в великой гражданской войне, которая покажет, может ли эта страна … существовать далее.*

But, in a larger sense, we can not dedicate, ... we can not hallow this ground. *Однако в более широком смысле мы не можем освятить, … мы не можем посвятить Богу эту землю.*

We the People of the United States, in Order to ... promote the general Welfare, and secure the Blessings of Liberty ..., do ordain and establish this Constitution for the United States of America. *Мы, граждане Соединенных Штатов, чтобы … обеспечить общее благополучие и гарантировать благо свободы …, устанавливаем эту Конституцию Соединенных Штатов Америки.*

2.1.5.4 В случае, если пропущено целое предложение в приводимом отрывке, в последней части предложения отрывка или в первой части предложения – за исключением первого предложения цитаты – сохраняется точка перед или после цитаты (без пробелов). После этого ставится многоточие. Если пропущена первая часть предложения, но цитата образует полноценное предложение, первое слово цитаты пишется с заглавной буквы.

We have come to dedicate a portion of that field, as a final resting place for those who here gave their lives that this nation might live ... . But, in a larger sense, we can not dedicate–we can not consecrate–we can not hallow–this ground. *Мы решили освятить часть этого поля и создать последнее пристанище для тех, кто отдал свои жизни за то, чтобы эта страна могла жить.… Однако в более широком смысле мы не можем освятить – мы не можем благословить – мы не можем посвятить Богу – эту землю.*

Now we are engaged in a great civil war ... . We are met on a great battlefield of that war. *Сегодня мы участвуем в великой гражданской войне.… Нас встречают на великом поле боя.*

The brave men, living and dead, who struggled here, have consecrated it, far above our poor power to add or detract ... .
Доблестные люди, живые и павшие, боровшиеся здесь, освятили эту землю, намного превзойдя наши скромные возможности давать или отнимать….

From these honored dead we take increased devotion to that cause for which they gave the last full measure of devotion ... . *Благодаря этим благородным павшим мы с особой преданностью относимся к делу, которому они принесли последнюю жертву….*

Точка также может быть опущена, а все пропуски отметить лишь многоточием.

2.1.5.5 Если последние слова цитаты опущены и предложение оригинала заканчивается любым знаком препинания, кроме точки, после нее часто следует многоточие, особенно в тех случаях, когда это способствует пониманию смысла цитаты.

He always ends his harangues with some variation on the question, "What could you have been thinking when you ... ?" *Он всегда заканчивает свои речи вопросом типа: "О чем вы думали, когда…?"*

2.1.5.6 В случае, когда многоточие указывает на преднамеренную незаконченность цитаты, точка в конце опускается.

The paragraph beginning "Recent developments suggest ... " should be deleted. *Параграф, начинающийся со слов "Последние разработки предполагают…" следует удалить.*

2.1.5.7 Заполненная многоточиями строка обозначает пропуск одной или нескольких строк в стихотворении. (Более подробную информацию о правилах употребление многоточия в стихотворениях и отрывках см. в разделе 2.1.11 "Употребление кавычек с длинными цитатами".)

When I heard the learned astronomer,	*Ученого послушав астронома,*
.....	.....
How soon unaccountable I became tired and sick,	*Как скоро я устал необъяснимо,*
Til rising and gliding out I wandered off by myself,	*Пока украдкой я бродил,*
In the mystical moist night-air, and from time to time,	*В загадочной и влажной ночи, и порой*
Looked up in perfect silence at the stars.	*Взирал наверх, на звезды в тишине.*

2.1.5.8 Многоточие используется для обозначения запинающейся речи, особенно если она сопровождается долгими паузами, или мысль остается незаконченной. Как правило, в таких случаях не ставится никаких других знаков препинания.

The speaker seemed uncertain. "Well, that's true ... but even so ... I think we can do better." *Говоривший казался неуверенным. "Ну, это действительно правда… но даже и так… мне кажется, мы можем сделать лучше".*

"Despite these uncertainties, we believe we can do it, but ..."
"Несмотря на эти сомнения, мы полагаем, что способны сделать это, но…"

"I mean ..." he said, "like ... How?"
"Я имею ввиду…,"- сказал он, - "вроде… Как?".

2.1.5.9 Многоточие иногда используется в неформальной речи в качестве стилистического средства для привлечения внимания читателя, зачастую заменяя при этом тире или двоеточие.

They think that nothing can go wrong ... but it does.
Они думают, что ничто не может пойти не так… однако это случается.

2.1.5.10 В газетных и журнальных статьях, посвященных светской хронике, обзору местных событий или коротким новостям из жизни знаменитостей, материал часто разбивается на абзацы с помощью многоточия. (Многоточие также часто употребляется в неофициальной личной переписке вместо точек или в знак окончания абзаца.)

Congratulations to Debra Morricone, our up-and-coming singing star, for her full scholarship to the Juilliard School this fall! ... And kudos to Paul Chartier for his winning All-State trumpet performance last Friday in Baltimore! ... Look for wit and sparkling melody when the Lions mount their annual Gilbert & Sullivan show at Syms Auditorium. This year it's ... *Поздравляем Дебру Морриконе, нашу восходящую музыкальную звезду, с получением полной стипендии на обучение в школе Джуллиард этой осенью!…Ура Полю Шартье, в прошлую пятницу выигравшему конкурс всех штатов по игре на трубе, проходивший в Балтиморе!… Когда Львы покажутся на ежегодном шоу Гилберта и Салливана в зале Симс, вы услышите остроумную и блестящую мелодию. В этом году это будет…*

2.1.6 Восклицательный знак

Восклицательный знак указывает на эмоциональное замечание или восклицание.

2.1.6.1 Восклицательный знак может ставиться после предложения, оборота или междометия.

There is no alternative!	*Альтернативы нет!*
Without a trace!	*Нет ни следа!*
My God! It's monstrous!	*О Боже! Это ужасно!*

2.1.6.2 Восклицательный знак может заменять вопросительный знак в случае, когда важнее выразить иронию, агрессию или экспрессию, чем собственно вопрос.

Aren't you finished yet!	*Ты еще не закончил!*
Do you realize what you've done!	*Ты понимаешь, что ты наделал!*
Why me!	*Почему я!*

Иногда он употребляется вместе с вопросительным знаком для выражения настойчивого вопроса.

How much did you say?!	*Сколько ты сказал?!*
You did what!?	*Что ты сделал?!*

2.1.6.3 Восклицательный знак может стоять внутри квадратных скобок, парных тире, круглых скобок или кавычек, если он относится только к выделенной перечисленными знаками части предложения. А в случае, когда восклицательный знак относится ко всему предложению, он ставится в конце.

All of this proves–at long last!–that we were right from the start.
Все это доказывает – наконец-то! – что мы с самого начала были правы.

Somehow the dog got the gate open (for the third time!) and ran into the street.
Собака каким-то образом открыла ворота (уже в третий раз!) и выскочила на улицу.

He sprang to his feet and shouted "Point of order!"
Он вскочил и крикнул: "Регламент!".

At this rate the national anthem will soon be replaced by "You Are My Sunshine"!
Если так пойдет, национальный гимн скоро заменят песенкой "Ты – мое солнце"!

2.1.6.4 Если восклицательный знак ставится в месте, где могла бы стоять запятая, последняя опускается.

"Absolutely not!" he snapped.
"Совершенно невозможно!", - отрезал он.

They wouldn't dare! she told herself over and over.
Они не посмеют! - снова и снова повторяла она.

Если восклицательный знак является частью заголовка, то следующее предложение или часть пишутся сразу за ним, а не с нового абзаца.

Hello Dolly!, which opened in 1964, would become one of the ten longest-running shows in Broadway history. *Спектакль "Привет, Долли!", появившийся в 1964 году, войдет в десятку дольше всего продержавшихся шоу в истории Бродвея.*

His favorite management book is still Up the Organization!
Его любимая книга по менеджменту – по-прежнему "Создай организацию!".

2.1.7 Дефис

Дефис употребляется в различных целях, наиболее значительная из – объединение элементов составного существительного и определения.

2.1.7.1 Дефис используется для соединения элементов сложного слова. (Более подробную информацию об употреблении дефисов в сложных словах см. раздел 2.3.3 "Сложные слова".)

secretary-treasurer	*секретарь-казначей*
cost-effective	*рентабельный*
fund-raiser	*собирающий средства*
spin-off	*сопутствующий*

2.1.7.2 В некоторых словах дефис отделяет префикс, суффикс или корень от остального слова. В спорных ситуациях обратитесь к словарю. (Более подробную информацию об употреблении дефисов с префиксами и суффиксами см. раздел 2.3.3 "Сложное слово, образованное элементами слова".)

anti-inflation	*анти-инфляционный*
umbrella-like	*зонтичного типа*
jack-o'-lantern	*блуждающий огонек*

2.1.7.3 В печатных и электронных документах дефис обычно ставится между датами и числами со значением «до и включительно». В печатных документах дефис заменяется на короткое тире.

pages 128-34	*страницы 128-34*
the years 1995-97	*годы 1995-97*

2.1.7.4 При помощи дефиса обозначается перенос части слова на другую строку.

In 1975 smallpox, formerly a great scourge, was declared totally eradicated by the World Health Organization. *В 1975 году Всемирная Организация Здравоохранения объявила оспу, ранее являвшуюся огромным бедствием, полностью побежденной.*

2.1.7.5 С помощью тире слова делятся на буквы или слоги для получения эффекта заикания, рыдания или неуверенной речи.

"S-s-sammy, it's my t-toy!" *"С-с-сэмми, это моя иг-грушка!"*

2.1.7.6 Эффект произнесения слова по буквам также достигается с помощью тире.

I-i-a-i-s-o-n *к-о-н-т-а-к-т*

2.1.7.7 Иногда дефис используется для образования флективной формы глагола, образованной от отдельных букв, или для добавления к аббревиатуре окончания –er. Однако чаще для этих целей используется апостроф. (Более подробную информацию об использования апострофа см. раздел 2.1.1 "Апостроф".)

DH-ing for the White Sox или DH'ing for the White Sox
Централизованное теплоснабжение для района Уайт Сокс

a dedicated UFO-er или a dedicated UFO'er
преданный исследователь НЛО

2.1.8 Круглые скобки

В круглые скобки обычно заключают слова, которые входят в основную изложенную мысль, но не является самой значимой ее частью. В некоторых из описанных ниже случаев круглые скобки зачастую заменяются запятыми или тире. (Примеры см. в разделе 2.1.4 "Употребление запятой с вводными и разделительными конструкциями".) Круглые скобки особенно часто используются в случаях, когда заключенный в них материал является второстепенным.

В отличие от тире и запятых, за открывающей скобкой обязательно следует закрывающая. Поскольку скобки всегда используются попарно, а их форма указывает на функцию в предложении, они зачастую делают структуру предложения более ясной, чем при употреблении запятых и тире.

Употребление круглых скобок с вводными элементами

2.1.8.1 В круглые скобки заключают выражения и обороты, которые используются в качестве примера, объяснения, дополнительной информации или числовых данных.

Nominations for principal officers (president, vice president, treasurer, and secretary) were heard and approved. *Предложения о назначениях на основные посты (президента, вице-президента, казначея и секретаря) были заслушаны и одобрены.*

Four computers (all outdated models) will be replaced.
Четыре компьютера (устаревшие модели) будут заменены.

First-quarter sales figures were good (up 8%), but total revenues showed a slight decline (down 1%). *Уровень продаж в первом квартале был неплохим (до 8%), но общий доход немного сократился (на 1%)*

2.1.8.2 В круглые скобки иногда заключают выражения и обороты, вводимые следующими словами: а именно, то есть, и так далее. Этот подход особенно часто используется в случае, когда употребление скобок лучше, чем запятые, проясняет структуру предложения.

In writing to the manufacturer, be as specific as possible (i.e., list the defective parts, describe the malfunction, and identify the store where the unit was purchased), but also as concise. *Письма производителям старайтесь писать как можно конкретнее (т.е. перечислите отсутствующие или дефектные части, опишите неисправность и укажите магазин, в котором вы приобрели товар) и короче.*

2.1.8.3 В круглых скобках дается определение или перевод, входящий в основную часть предложения.

The company announced plans to sell off its housewares (small-appliances) business.
Компания объявила о планах продать подразделение, занимающееся домашней утварью (мелкими бытовыми приборами).

The grand monde (literally, "great world") of prewar Parisian society consisted largely of titled aristocracy. *"Grand monde" (дословно "большой мир") довоенного парижского общества состоял главным образом из титулованных аристократов.*

2.1.8.4 В скобки заключаются аббревиатуры, следующие за расшифровкой, или наоборот – в скобках приводится расшифровка, следующая за сокращением.

She cited a study by the Food and Drug Administration (FDA). *Она процитировала исследование, проведенное Управлением по санитарному надзору за качеством пищевых продуктов и медикаментов (FDA).*

They attended last year's convention of the ABA (American Booksellers Association). *Они присутствовали на прошлогоднем съезде Ассоциации американских продавцов книг (ABA).*

2.1.8.5 В скобки зачастую заключают перекрестные ссылки и библиографические справки.

Specialized services are also available (see list of stores at end of brochure).
Также предлагаются специальные услуги (см. список магазинов в конце брошюры).

The diagram (Fig. 3) illustrates the action of the pump.
Диаграмма (Рис. 3) иллюстрирует работу насоса.

Subsequent studies (Braxton 1990; Roh and Weinglass 1993) have confirmed these findings. *Последующие исследования (Braxton 1990; Roh and Weinglass 1993) подтвердили эти выводы.*

2.1.8.6 В скобки заключают написанное цифрами числительное, следующее за написанным прописью вариантом, особенно в деловых и юридических документах.

Delivery will be made in thirty (30) days.
Доставка будет осуществлена через тридцать (30) дней.

The fee is Four Thousand Dollars ($4,000), payable to UNCO, Inc. *Плата составляет четыре тысячи долларов США ($4000), которую следует внести на счет компании UNCO, Inc.*

2.1.8.7 В скобки заключается название штата, которое вставляется в середину имени собственного для обозначения местоположения предмета разговора.

the Kalispell (Mont.) Regional Hospital
Региональный госпиталь Калиспел (штат Монтана)

the Sacramento (Calif.) Bee *Пчела из Сакраменто (Калифорния)*

2.1.8.8 Иногда в круглых скобках могут содержаться личные замечания.

Claims were made of its proven efficacy (some of us were skeptical).
или Claims were made of its proven efficacy. (Some of us were skeptical.)
Делались утверждения о его проверенной эффективности (некоторые из нас были настроены скептически).

2.1.8.9 В скобках приводится цитата, иллюстрирующая или подтверждающая мысль, которая содержится в основном тексте.

After he had a few brushes with the police, his stepfather had him sent to jail as an incorrigible ("It will do him good"). *После того, как он несколько раз ввязывался в стычки с полицией, отчим отправил его в тюрьму как безнадежно неисправимого ("Это пойдет ему на пользу").*

Другие случаи употребления круглых скобок

2.1.8.10 Круглые скобки могут содержать цифры или буквы, используемые для нумерации или обозначения перечисленных в предложении элементов.

Sentences can be classified as (1) simple, (2) multiple or compound, and (3) complex.
Предложения можно разделить на (1) простые, (2) составные и (3) сложные.

2.1.8.11 Скобки указывают на изменение формы слова.

Please sign and return the enclosed form(s).
Пожалуйста, поставьте свою подпись и верните приложенный(е) бланк(и).

2.1.8.12 В бухгалтерии круглые скобки используются для указания убытков.

Operating Profits (in millions)		Операционный доход (в миллионах)	
Cosmetics	26.2	Косметика …….	26,2
Food products	47.7	Продукты……	47,7
Food services	54.3	Сфера питания……	54,3
Transportation	(17.7)	Транспорт ……..	(17,7)
Sporting goods	(11.2)	Спортивные товары…	(11,2)
Total	99.3	Всего:……	99,3

Употребление круглых скобок с другими знаками препинания

2.1.8.13 В случае, когда в скобки заключается целое предложение, первое слово этого предложения пишется с заглавной буквы, а внутри скобок ставится точка (или другой знак, указывающий на окончание фразы).

The discussion was held in the boardroom. (The results are still confidential.)
Обсуждение происходило в зале заседаний. (Результаты по-прежнему не разглашаются.)

Вводное выражение в предложении не заканчивается точкой – даже если его можно выделить в отдельное предложение. В конце этого выражения можно поставить восклицательный или вопросительный знак или кавычки.

Although several trade organizations opposed the legislation (there were at least three paid lobbyists working on Capitol Hill), the bill passed easily. *Хотя несколько торговых организаций возражали против этого закона (на Капитолийском холме работали по крайней мере три оплаченных лоббиста), законопроект был с легкостью принят.*

The conference was held in Portland (Me., not Ore.).
Конференция проходила в Портленде (в штате Мэн, а не Орегон).

After waiting in line for an hour (why do we do these things?), we finally left.
Простояв в очереди час (и почему мы так поступаем?), мы наконец ушли.

Вводное выражение в предложении не требует употребления заглавной буквы, если только оно не является цитатой.

He was totally confused ("What can we do?") and refused to see anyone. *Он был совершенно растерян ("Что мы можем сделать?") и не желал никого видеть.*

2.1.8.14 В случае, когда вводное выражение внутри предложения состоит из двух независимых оборотов, они обычно разделяются не точкой, а точкой с запятой. Заключенные в скобки независимые предложения обычно пишутся с заглавной буквы и со знаком препинания в конце.

We visited several showrooms, looked at the prices (it wasn't a pleasant experience; prices in this area have not gone down), and asked all the questions we could think of.
Мы посетили несколько демонстрационных залов, посмотрели на цены (это было не очень приятно; в этой области цены не снизились) и задали все вопросы, какие смогли придумать.

We visited several showrooms and looked at the prices. (It wasn't a pleasant experience. Prices in this area have not gone down.) *Мы посетили несколько демонстрационных залов, посмотрели на цены. (Это было не очень приятно. В этой области цены не снизились.)*

Целые абзацы редко заключаются в скобки. Как правило, содержащие второстепенную информацию абзацы предстают в виде сносок в конце страницы или документа.

2.1.8.15 Непосредственно перед открытой скобкой внутри предложения никаких знаков препинания (за исключением точки после сокращения) не ставится; при необходимости знак препинания ставится после скобок.

I'll get back to you tomorrow (Friday), when I have more details.
Я вернусь к вам завтра (в пятницу), когда выясню больше подробностей.

Tickets cost $14 in advance ($12 for seniors); the price at the door is $18.
При бронировании заранее билеты стоят 14 долларов (12 долларов для пенсионеров); в кассе они стоят 18 долларов.

The relevant figures are shown below (in millions of dollars):
Цифры приведены ниже (в миллионах долларов):

2.1.8.16 Иногда, если в результате не возникнет путаницы, возможно употребление скобок внутри других скобок. В противном случае, внутренние круглые скобки заменяются квадратными.

Checks must be drawn in U.S. dollars. (Please note: We cannot accept checks drawn on Canadian banks for amounts less than four U.S. dollars ($4.00). The same regulation applies to Canadian money orders.) *Чеки следует выписывать в долларах США. (Внимание: мы не принимаем чеки, выписанные на канадские банки, если сумма по чеку не превышает четырех долларов США ($4). То же правило относится к денежным переводам в Канаду.)*

2.1.8.17 Тире и круглые скобки могут употребляться совместно для выделения вводных конструкций.

The orchestra is spirited, and the cast – an expert and enthusiastic crew of Savoyards (some of them British imports) – comes through famously. *Оркестр ярок, а актеры – знающая и полная энтузиазма труппа Савояров (некоторые из них – выходцы из Британии) – прекрасно справляются с ролями.*

2.1.9 Точка

Практически всегда точками обозначают конец предложения или сокращение.

2.1.9.1 Точка ставится в конце предложения – или части предложения – которое не является ни вопросительным, ни восклицательным.

From the Format menu, choose Style.
Выберите команду "стиль" в меню "формат".

Robert decided to bring champagne. *Роберт решил принести шампанское.*
Unlikely. In fact, inconceivable. *Маловероятно. Собственно говоря, немыслимо.*

В конце предложения ставится только одна точка.

The jellied gasoline was traced to the Trenton-based Quality Products, Inc.
Желеобразный бензин привел к компании из Трентона Quality Products, Inc.

Miss Toklas states categorically that "This is the best way to cook frogs' legs."
Мисс Токлас категорически утверждает, что "это – наилучший способ приготовления лягушачьих лапок".

2.1.9.2 Точка ставится в конце некоторых сокращений. При этом между сокращением и точкой пробел не ставится. (Более подробную информацию об употреблении знаков препинания после сокращений см. раздел 2.4.1 "Знаки препинания с сокращениями".)

Assn. *Ассоциация*
Ph.D. *Доктор философии*
Dr. *Доктор*
e.g. exemple gratia - *например*
p.m. post meridiam – *после полудня*
etc. et cetera – *и так далее*

2.1.9.3 Точки употребляются с инициалами, при этом после каждой точки следует пробел. (В печатных изданиях пробел опускается). В случае, когда инициалы заменяют имя, и пробел и точки могут не ставится.

J. B. S. Haldane
L.B.J. или LBJ

2.1.9.4 При перечислении пунктов и приведении вертикальных списков после числительных и букв – если они не заключены в скобки – ставятся точки.

1. Objectives	*1. Цели*
A. Economy	*А. Экономия*
1. Low initial cost	*1. Низкая первоначальная стоимость*
2. Low maintenance cost	*2. Низкая стоимость обслуживания*
B. Ease of operation	*Б. Простота работы*
Required skills are:	*Необходимые навыки:*
1. Shorthand	*1. Стенография*
2. Typing	*2. Машинопись*
3. Transcription	*3. Транскрипция записей*

2.1.9.5 Точка ставится внутри кавычек, даже если в оригинале точка не стоит. (В Британском английском точка ставится за знаком кавычек, даже если ее нет в тексте оригинала.)

The founder was known to his employees as "the old man."
Основатель был известен своим работникам как "старик".

"I said I wanted to fire him," Henry went on, "but she said, 'I don't think you have the contractual privilege to do that.'" *"Я сказал, что хочу уволить его", - продолжал Генри, - "но она ответила: "Не думаю, что твой контракт позволяет тебе сделать это".*

2.1.9.6 В случае, когда в квадратные или круглые скобки заключается независимое предложение, точка также ставится внутри скобок. Если в скобки заключается какая-то часть длинного предложения, точка в скобках не ставится.

Arturo finally arrived on the 23rd with the terrible news that Katrina had been detained by the police. [This later proved to be false; see letter 255.] *Артуро наконец появился на 23 этаже с ужасной новостью о том, что полиция задержала Катрин. [Позже оказалось, что это не так; см. письмо 255.]*

I took a good look at her (she was standing quite close to me).
Я хорошенько рассмотрел ее (она стояла довольно близко ко мне).

2.1.10 Вопросительный знак

Вопросительный знак всегда указывает на вопрос или сомнение.

2.1.10.1 Вопросительный знак ставится в конце прямого вопроса.

What went wrong? *Что пошло не так"*

"When do they arrive?" she asked. *"Когда они приезжают?", - спросила она.*

Вопросительный знак ставится после точки только в случае, если точка стоит после аббревиатуры. После вопросительного знака точка никогда не ставится.

Is he even an M.D.? *Он даже и доктор медицинских наук?*
"Will you arrive by 10 p.m.?" *"Ты приедешь к 10 утра?"*

A local professor would be giving a paper with the title "Economic Stagnation or Equilibrium?" *Местный профессор прочитает лекцию под названием "Экономическая стагнация или равновесие?"*

2.1.10.2 Вежливая просьба, сформулированная в виде вопроса, требует употребления точки в конце, поскольку на самом деле вопросом не является. И наоборот, если интонация предложения предполагает вопрос, но при этом сохраняется порядок слов повествовательного предложения, в конце ставится знак вопроса.

Could you please send the necessary forms.
Не могли бы вы прислать необходимые бланки.

They flew in yesterday? *Они вчера улетели?*

2.1.10.3 Вопросительный знак употребляется в конце вопроса, являющегося частью предложения. В конце косвенного вопроса вопросительный знак не ставится.

What was her motive? you may be asking.
Какой у нее был мотив? можете спрашивать вы.

I naturally wondered, Will it really work?
Естественно, я поинтересовался, а это сработает?

I naturally wondered whether it would really work.
Естественно, я поинтересовался, сработает ли это.

He asked when the report was due.
Он спросил, когда будет готов отчет.

2.1.10.4 Вопросительный знак ставится в конце каждого вопроса, являющегося частью серии вопросов, которые имеют общее начало – в случае, если они не пронумерованы или не обозначены буквами. Когда несколько следующих один за другим вопросов пронумерованы или обозначены буквами, ставится только один вопросительный знак.

Can you give us a reasonable forecast? Back up your predictions? Compare them with last year's earnings? *Вы можете дать разумный прогноз? Подтвердить свои предположения? Сравнить их с доходами за прошлый год?*

Can you (1) give us a reasonable forecast, (2) back up your predictions, and (3) compare them with last year's earnings? *Вы можете (1) дать разумный прогноз, (2) подтвердить свои предположения и (3) сравнить их с доходами за прошлый год?*

2.1.10.5 Вопросительный знак указывает на неуверенность в фактической информации или неточность написания транскрипции.

Homer, Greek epic poet (9th-8th? cent. B.C.)
Гомер, греческий эпический поэт (IX-VIII? век до н.э.)

He would have it that Farjeon[?] is the onlie man for us.
Он поверил в то, что Фарджеон[?] – единственный подходящий нам человек.

2.1.10.6 Вопросительный знак ставится в круглых или квадратных скобках, между тире или в кавычках только если он относится к тексту, выделенному перечисленными выше знаками препинания, а не к предложению в целом. Знак вопроса ставится вне этих знаков, только когда относится к предложению в целом.

I took a vacation in 1992 (was it really that long ago?), but I haven't had time for one since. *Я был в отпуске в 1992 году (неужели это было так давно?), но с тех пор у меня не было времени на отдых.*

What did Andrew mean when he called the project "a fiasco from the start"?
Что Эндрю имел ввиду, говоря, что наш проект "был с самого начала обречен на фиаско"?

Williams then asks, "Do you realize the extent of the problem [the housing shortage]?"
Затем Уилльямс спрашивает: "Вы понимаете масштаб проблемы [нехватки жилья]?"

2.1.11 Кавычки

Параграфы данного раздела описывают употребление кавычек для выделения цитат в обычном тексте, а также в других, более редких случаях. Более подробную информацию см. в разделе 2.2.2.

Основные случаи употребления кавычек

2.1.11.1 Кавычки используются для выделения прямой – но не косвенной – речи.

Dr. Mee added, "We'd be grateful for anything you could do."
Доктор Ми добавил: "Мы будем благодарны за любую помощь".

"We just got the lab results," he crowed, "and the blood types match!" *"Мы только что получили результаты из лаборатории", - ликовал он, - "и группы крови совпадают!"*

"I'm leaving," she whispered. "This meeting could go on forever."
"Я ухожу", - прошептала она. –"Эта встреча может продолжаться вечно".

"Mom, we tried that already!" they whined in unison.
"Мам, мы это уже пробовали!" – хором захныкали они.

"Ssshh!" she hissed. *"Тише!", - прошипела она.*

She said she was leaving. *Она сказала, что уходит.*

Algren once said something like, Don't ever play poker with anyone named Doc, and never eat at a diner called Mom's. *Однажды Олгрен сказал что-то вроде "никогда не садитесь играть в покер с человеком по прозвищу Док, и никогда не обедайте в заведении под названием "У мамы".*

2.1.11.2 В кавычки заключают части цитат.

The agreement makes it clear that he "will be paid only upon receipt of an acceptable manuscript." *Из соглашения понятно, что он "получит плату только после получения приемлемой рукописи".*

As late as 1754, documents refer to him as "yeoman" and "husbandman."
В 1754 году он упоминается в документах как "йомен" и "землепашец".

2.1.11.3 С помощью кавычек выделяют заимствованные из других работ слова или выражения, а также слов явно неофициального стиля в контексте официального документа. Иногда слова, считающиеся специальными терминами, заключаются в кавычки, но чаще выделяются курсивом.

Be sure to send a copy of your résumé – or as some folks would say, your "biodata summary." *Не забудьте отправить копию своего резюме – или, как скажут некоторые, "ваши биоданные".*

They were afraid the patient had "stroked out" – had had a cerebrovascular accident.
Они боялись, что у пациента был "удар" – инсульт.

referred to as "closed" или "privately held" corporations
называемые "закрытыми" или "частными" корпорациями

но чаще

referred to as closed или privately held corporations
называемые закрытыми или частными корпорациями

2.1.11.4 Иногда в кавычки заключаются слова, на которые следует обратить внимание и рассматривать в качестве отдельных слов. Для этого также часто используется курсив.

changed every "he" to "she" *изменил каждое "он" на "она"*

или

changed every he to she *изменил каждое он на она*

2.1.11.5 С помощью кавычек – как и курсива – могут выделяться слова, имитирующие звуки.

If it sounds like "quank, quank" [или like quank, quank], it may be the green treefrog.
Если она произносит звуки "квонк-квонк" [или квонк-квонк], это могла быть зеленая древесная лягушка.

2.1.11.6 В кавычки часто заключают короткое предложение в составе длинного, особенно когда первое должно представлять диалог. В кавычках также могут приводиться пословицы и изречения, невысказанные или воображаемые диалоги, а также предложения, которые должны считаться отдельными фразами.

On the gate was the inscription "Arbeit macht frei" [или Arbeit macht frei]–"Work will make you free." *На воротах была надпись "Arbeit macht frei" [или Arbeit macht frei] – "Работа освобождает".*

The fact was, the poor kid didn't know "C'mere" from "Sic 'em."
Факт тот, что бедный малыш не отличал команды "Ко мне" от "Взять его".

Their reaction could only be described as "Kill the messenger."
Их реакцию можно описать только так: "Убейте посланника".

She never got used to their "That's the way it goes" attitude.
Она так и не привыкла к их отношению в стиле "Так все и происходит".

или

She never got used to their that's-the-way-it-goes attitude.
Она так и не привыкла к их отношению в стиле так-все-и-происходит.

В подобных предложениях кавычки зачастую опускаются, если это не повлияет на структуру предложения. (Более подробную информацию об употреблении запятых см. параграфы 29 – 30 раздела 2.1.4 "Употребление запятой при цитировании ".)

The first rule is, When in doubt, spell it out.
Первое правило гласит, если есть сомнения, выясни все.

2.1.11.7 В кавычки могут заключаться прямые вопросы, являющиеся частью цитируемого диалога, но не наоборот.

She asked, "What went wrong?" *Она спросила: "Что пошло не так?"*

The question is, What went wrong? *Вопрос в том, что пошло не так.*

We couldn't help wondering, Where's the plan?
Мы не могли не гадать, и где же план?

или

We couldn't help wondering, "Where's the plan?"
Мы не могли не гадать: "И где же план?"

2.1.11.8 В кавычки заключается перевод иностранных или заимствованных терминов.

This is followed by the Dies Irae ("Day of Wrath"), a climactic movement in many settings of the Requiem. *За этим последовал Dies Irae ("День Гнева") – кульминационный момент музыки реквиема.*

The term comes from the Latin sesquipedalis, meaning "a foot and a half long."
Этот термин происходит от латинского слова sesquipedalis, что означает "длиной в полторы стопы".

Также кавычки зачастую употребляются для выделения определений.

Concupiscent simply means "lustful."
Сладострастный означает просто "похотливый".

или

Concupiscent simply means lustful.
Сладострастный означает просто похотливый.

2.1.11.9 Иногда в кавычки заключаются буквы, которые следует воспринимать по отдельности.

The letter "m" is wider than the letter "i." *Буква "м" шире, чем буква "i".*
Put an "x" in the right spot. *Справа поставьте "х".*

Однако чаще в подобных случаях буквы выделяются курсивом (или подчеркиванием), или не выделяются вообще – если это не отражается на смысле предложения.

How many e's are in her name? *Сколько 'е' пишется в её имени?*

a V-shaped blade *V-образное лезвие*

He was happy to get a B in the course.
Он был счастлив получить за этот курс оценку В.

Употребление кавычек с длинными цитатами

2.1.11.10 Кавычки не используются для выделения длинных цитат из поэтических или прозаических произведений, которые выносятся в отдельный абзац.

Такой абзац называется отрывком или блоком. Как правило, цитируемый текст считается отрывком, если он длиннее предложения или занимает как минимум четыре строки. Однако эти ограничения снимаются благодаря индивидуальным требованиям к составу, ясности или акценту отрывка. Отрывки в тексте могут выделяться (1) отступом слева или справа (2) или с помощью более мелкого шрифта. Как правило, предложение перед отрывком заканчивается двоеточием. Сам отрывок обычно начинается с заглавной буквы. Первая строка отрывка печатается без отступа; однако если отрывок состоит из нескольких абзацев, последующие абзацы пишутся с отступом. (Более подробную информацию об употреблении многоточия для обозначения пропуска в отрывках см. раздел 2.1.5 "Многоточие".)

The chapter begins with a general description of memos:
Глава начинается с общего описания служебных записок:

The interoffice memorandum or memo is a means of informal communication within a firm or organization. It replaces the salutation, complimentary close, and written signature of the letter with identifying headings. *Имеющая хождение внутри офиса служебная записка представляет средство неформального общения в рамках фирмы или организации. В ней приветствие, вежливое обращение и подпись заменены на определяющие заголовки.*

Если отрывок является продолжением начатого предложения, никаких знаков препинания не требуется и он начинается со строчной буквы.

They describe the memo as a means of informal communication within a firm or organization. It replaces the salutation, complimentary close, and written signature of the letter with identifying headings. *Они дают такое описание служебной записки: средство неформального общения в рамках фирмы или организации. В ней приветствие, вежливое обращение и подпись заменены на определяющие заголовки.*

В случае, когда предложение перед отрывком не имеет прямого отношения к нему, в конце предложения ставится точка, хотя возможно употребление двоеточия.

As of the end of April she believed that the product stood a good chance of success.
По состоянию на конец апреля ей казалось, что у продукта неплохие шансы на успех.

Unit sales are strong, revenues are better than forecast, shipments are being made on schedule, and inventory levels are stable. *Уровень продаж высокий, доходы превышают прогнозируемую величину, поставки осуществляются по графику, а степень заполнения складов стабильна.*

2.1.11.11 Если внутри отрывка присутствует цитата, она выделяется при помощи двойных кавычек.

The authors recommend the following procedure:
Авторы рекомендуют придерживаться следующей процедуры:

The presiding officer will call for the appropriate report from an officer, board member, standing committee, or special committee by saying, "Will the chairperson of the Ways and Means Committee please present the committee's report?"
Председательствующий потребует отчета от чиновника, члена совета директоров, постоянного или специального комитета, произнеся следующие слова: "Я прошу председателя комитета по путям с способам изыскания денежных средств представить отчет комитета".

2.1.11.12 Если отрывок представляет собой стихотворение, строки в точности совпадают с оригиналом. При написании стихотворения в строчку каждая его строка отделяется косой чертой.

The experience reminded them of Pope's observation:
Этот опыт напомнил им строки Поупа:

A little learning is a dang'rous thing;
Drink deep, or taste not the Pierian spring:
There shallow draughts intoxicate the brain,
And drinking largely sobers us again.
Нам знание малое приносит опасенья;
Испей до дна, иль не припадай к истоку вдохновенья:
Глоток там малый опьяняет,
А больший – снова протрезвляет.

When Gerard Manley Hopkins wrote that "Nothing is so beautiful as spring– / When weeds, in wheels, shoot long and lovely and lush," he probably had my yard in mind.
Когда Джерард Мэнли Хопкинс написал, что "Ничто не сравнится по красоте с весной / Когда в круговороте травы расцветают", он, вероятно, имел в виду мой сад.

2.1.11.13 Эпиграф не выделяется кавычками. Однако рекламная цитата на обложке книги обязательно заключается в кавычки.

The whole of science is nothing more than a refinement of everyday thinking. –Albert Einstein *Вся наука – это не более чем обновление повседневного мышления. Альберт Эйнштейн*

"A brutal irony, a slam-bang humor and a style of writing as balefully direct as a death sentence."—Time *"Беспощадная ирония, превосходный юмор и стиль, разящий без промаха, как смертный приговор". - Time*

Употребление кавычек с другими знаками препинания

2.1.11.14 В случае, когда после заключенного в кавычки отрывка текста следует точка или запятая, она ставится внутри кавычек, даже если в оригинале эти знаки препинания не употреблялись.

He smiled and said, "I'm happy for you."
Он улыбнулся и сказал: "Я очень рад за вас".

But perhaps Pound's most perfect poem was "The Return."
Возможно, лучшей поэмой Паунда является "Возвращение".

The cameras were described as "waterproof," but "moisture-resistant" would have been a better description. *На камерах значилось "водонепроницаемые", но более подходящим термином было бы "сопротивляющиеся влаге".*

В британском английском точка или запятая ставятся после знака кавычек, даже если в оригинале этого знака препинания не было.

2.1.11.15 В случае, когда после текста в кавычках следует двоеточие или точка с запятой, они выносятся за пределы кавычек.

But they all chimed in on "O Sole Mio": raw adolescents, stately matrons, decrepit old pensioners, their voices soaring in passion together. *Но все они припевали "O Sole Mio": незрелые юноши, величавые матроны, немощные пенсионеры – их голоса вместе воспаряли в общей страсти.*

She spoke of her "little cottage in the country"; she might better have called it a mansion. *Она говорила о своем "маленьком коттедже в деревне"; ей следовало бы назвать его поместьем.*

2.1.11.16 Тире, вопросительный или восклицательный знаки ставятся внутри кавычек, когда они относятся только к заключенному там тексту; и за кавычками, если они относятся ко всему предложению.

"I can't see how–" he started to say. *"Я не понимаю, как – ", начал говорить он.*

He thought he knew where he was going–he remembered her saying, "Take two lefts, then stay to the right"–but the streets didn't look familiar. *Он думал, что знает, куда идти – он помнил, как она сказала "Два поворота налево, затем держитесь правой стороны" – но улицы выглядели незнакомо.*

He asked, "When did they leave?" *Он спросил: "Когда они уехали?"*

What is the meaning of "the open door"? *Что означает "открытая дверь"?*

She collapsed in her seat with a stunned "Good God!" *Она рухнула в кресло, простонав "Боже мой!"*

Save us from his "mercy"! *Упаси нас от его "жалости"!*

Одинарные кавычки

2.1.11.17 Одинарные кавычки заменяют двойные кавычки в случаях, когда цитата является частью другой цитаты.

The witness said, "I distinctly heard him say, 'Don't be late,' and then I heard the door close." *Свидетель сказал: "Я ясно слышал, как он сказал 'Не опаздывайте', и затем я услышал, как закрылась дверь".*

"We'd like to close tonight with that great Harold Arlen wee-hours standard, 'One for My Baby.'" *"Мы хотели бы завершить сегодняшнее выступление великолепной песней Харолда Арлена, которую всегда исполняют вечером – 'Для моей малышки'".*

This analysis is indebted to Del Banco's "Elizabeth Bishop's 'Insomnia': An Inverted View." *Этим анализом мы обязаны книге Дель Банко "'Бессонница' Элизабет Бишоп: Взгляд с обратной стороны".*

При употреблении двойных и одинарных кавычек в конце предложения точка ставится внутри обеих кавычек.

The witness said, "I distinctly heard him say, 'Don't be late.'"
Свидетель сказал: "Я ясно слышал, как он сказал 'Не опаздывайте'".

В британском английском, в отличие от американского, цитаты заключаются в одинарные кавычки, а цитата внутри другой цитаты берется в двойные кавычки. Запятая или точка, следующие за цитатой, ставятся внутри кавычек только в том случае, если текст оригинала заканчивался именно этими знаками препинания.

2.1.11.18 Цитата внутри цитаты, входящая еще в одну цитату, обычно заключается в двойные кавычки. (Как правило, таких конструкций стараются избегать и переделывают их.)

As the Post reported it, "Van Houten's voice can be clearly heard saying, ‘she said "You wouldn't dare" and I said "I just did."’" *Как написала Пост, "Было ясно слышно, как голос Ван Хутерна произнес ‘она сказала: "ты не посмеешь", а я сказал "Уже посмел"’".*

или

The Post reported that Van Houten's voice was clearly heard saying, "She said ‘You wouldn't dare’ and I said ‘I just did.’" *Пост написала, что было ясно слышно, как голос Ван Хутерна произнес "Она сказала: 'Ты не посмеешь', а я сказал ‘Уже посмел’".*

2.1.12 Точка с запятой

Употребление точки с запятой может быть во многом сходно с употреблением запятой, точки или двоеточия – в зависимости от контекста. Как и запятая, точка с запятой может разделять однородные члены при перечислении. Как точка или двоеточие, она часто обозначает конец предложения и, как и двоеточие, указывает на тесную связь следующей части предложения с предыдущей. Однако в каждом случае точка с запятой употребляется по-разному. Она может служить запятой с более выраженным значением; соединять предложения так, как этого не может делать точка. Точка с запятой не предполагает – в отличие от двоеточия – дальнейшего примера, объяснения или описания в тексте.

Употребление точки с запятой между оборотами

2.1.12.1 Точка с запятой разделяет два независимых, взаимосвязанных по смыслу простых предложения, не соединенных сочинительным союзом.

Cream the shortening and sugar; add the eggs and beat well.
Сливки, жир и сахар; добавьте яйца и хорошо взбейте.

The river rose and overflowed its banks; roads became flooded and impassable; freshly plowed fields disappeared from sight. *Река поднялась и затопила берега; дороги покрылись водой и стали непроходимыми; недавно вспаханные поля исчезли.*

2.1.12.2 Точка с запятой часто может заменять запятую между двумя второстепенными предложениями, соединенными сочинительным союзом, если иначе вся фраза потеряет свой смысл – например, из-за чрезмерной длины предложений или наличия в них запятых.

In a society that seeks to promote social goals, government will play a powerful role; and taxation, once simply a means of raising money, becomes, in addition, a way of furthering those goals. *В обществе, стремящемся добиться социальных целей, правительство будет играть значительную роль; а налогообложение, когда-то являвшееся просто средством собрать деньги, вдобавок становится способом их достижения.*

2.1.12.3 Точка с запятой используется для соединения двух простых предложений, если второе содержит такие соединительные наречия, как «соответственно», «однако», «на самом деле», «таким образом», или другие выражения, выступающее в качестве соединительного наречия – например, «в этом случае», «в результате» или «с другой стороны».

Most people are covered by insurance of some kind; indeed, many don't even see their medical bills. *Большинство людей имеют какую-либо страховку: в самом деле, многие даже никогда не видели счетов за свое лечение.*

It won't be easy to sort out the facts; a decision must be made, however.
Отделить факты будет непросто; однако все же придется принять решение.

The case could take years to work its way through the courts; as a result, many plaintiffs will accept settlements. *Дело может рассматриваться в судах годами; в итоге многие истцы соглашаются на урегулирование конфликта.*

Когда слова **so** (*итак, таким образом*) и **yet** (*тем не менее, все же*) употребляются в качестве соединительного наречия, перед ними обычно ставится двоеточие, а после – запятая. Если эти слова служат сочинительными союзами – как это чаще всего и происходит – перед ними ставится запятая.

The new recruits were bright, diligent, and even enthusiastic; yet[,] the same problems persisted. *Новобранцы были одаренными, прилежными и даже полными энтузиазма; тем не менее старые проблемы сохранились.*

His grades improved sharply, yet the high honor roll still eluded him. *Его оценки резко улучшились; однако он все еще не мог войти в список почетных учеников.*

2.1.12.4 Точка с запятой может соединять два утверждения, если второе предложение является эллиптическим и в нем опущены слова, упоминаемые в первом. В коротких предложениях точка с запятой зачастую заменяется запятой.

The conference sessions, designed to allow for full discussions, were much too long; the breaks between them, much too short. *Во время конференции заседания, рассчитанные на полноценную дискуссию, были слишком длинными; перерывы – слишком короткими.*

The aged Scotch was haunting, the Asiago piquant.
Вкус выдержанного скотча был навязчивым, Asiago – пикантным.

2.1.12.5 Когда ряд предложений разделен точками с запятой, а последние два предложения соединены при помощи сочинительного союза, последняя точка с запятой заменяется на запятую.

The bars had all closed hours ago; a couple of coffee shops were open but deserted [; or ,] and only a few lighted upper-story windows gave evidence of other victims of insomnia. *Все бары закрылись час назад; несколько кафетериев еще работали, но там не было ни одного человека[; или ,] и всего несколько освященных окон на верхних этажах выдавали других жертв бессонницы.*

2.1.12.6 Точка с запятой часто ставится вместо двоеточия, запятой, тире или круглых скобок перед такими вводными выражениями, как «например», «то есть», «а именно».

On one point only did everyone agree; namely, too much money had been spent already. *Все пришли к соглашению только по одному пункту; а именно, что уже потрачено слишком много денег.*

We were fairly successful on that project; that is, we made our deadlines and met our budget. *С этим проектом мы добились некоторого успеха; т.е. мы успели к сроку и уложились в выделенный бюджет.*

Употребление точки с запятой при перечислении

2.1.12.7 Точка с запятой ставится вместо точки для разделения перечисляемых оборотов или элементов, которые в свою очередь содержат запятые. Точка с запятой может быть заменена на запятую перед последним союзом в перечислении.

The assets in question include $22 million in land, buildings, and equipment; $34 million in cash, investments, and accounts receivable; and $8 million in inventory.
Рассматриваемые активы включают 22 млн. долл. в земельной собственности, зданиях и оборудовании; 34 млн. долл. наличными, в инвестициях и счетах к получению; и 8 млн. долл. в товарах на складах.

The votes against were: Precinct 1, 418; Precinct 2, 332; Precinct 3, 256.
Голоса против разделились так: округ 1, 418; округ 2, 332; округ 3, 256.

The debate about the nature of syntactic variation continues to this day (Labov 1991; Dines 1991, 1993; Romaine 1995). *Дебаты о природе синтаксических переменных продолжается и по сей день (Лабов 1991; Дайнс 1991, 1993; Ромен 1995).*

The Pissarro exhibition will travel to Washington, D.C.; Manchester, N.H.; Portland, Ore., and Oakland, Calif. *Выставка Писарро отправится в Вашинтон, округ Колумбия; Манчестер, штат Нью-Гемпшир; Портланд, штат Орегон, и Окланд, штат Калифорния.*

Если элементы перечисления слишком длинны или сами являются предложениями, они обычно разделяются точкой с запятой, даже если они не содержат запятых.

Among the committee's recommendations were the following: more hospital beds in urban areas where there are waiting lines for elective surgery; smaller staff size in half-empty rural hospitals; and review procedures for all major purchases.

Употребление точки с запятой с другими знаками препинания

2.1.12.8 Точка с запятой в рамках большого предложения выносится за кавычки и круглые скобки.

I heard the senator on yesterday's "All Things Considered"; his views on Medicare are encouraging. *Я слышал выступление сенатора во вчерашней передаче "Все рассматриваемые вопросы"; его взгляды на медицинское страхование Medicare обнадеживают.*

She found him urbane and entertaining (if somewhat overbearing); he found her charmingly ingenuous. *Она нашла его городским и забавным (хотя немного властолюбивым); он нашел ее очаровательно простодушной.*

2.1.13 Косая черта (слэш)

Косая черта (которая также называется делительная черта, диагональ, дробь, наклонная и т.д.) в большинстве случаев употребляется вместо короткого слова, дефиса или короткого тире, а также же для разделения цифр или элементов текста. Как правило, ни до, ни после косой черты пробел не ставится.

2.1.13.1 Косая черта используется вместо слов per или to при обозначении единиц измерения или мер соотношения.

40,000 tons/year			*40 000 тонн/год*
29 mi/gal			*29 миль/галлон*
20/20 vision			*видение 20/20*
price/earnings ratio	или	price-earnings ratio	*соотношение цена/доход*
cost/benefit analysis	или	cost-benefit analysis	*анализ затрат и результатов*
a 50/50 split	или	a 50-50 split	*разделение 50 на 50*

2.1.13.2 Косая черта используется для разделения взаимоисключающих элементов и часто заменяет слова or или and/or.

alumni/ae	*выпускник/и*
his/her	*его/ее*

the affect/effect problem или the affect-effect problem
проблема влияния/результата

2.1.13.3 Косая черта иногда служит для замены слов, а также употребляется в некоторых сложных терминах.

air/sea cruise	или	air-sea cruise	*воздушно-морской круиз*
the May/June issue	или	the May-June issue	*проблема мая/июня*
1996/97	или	1996-97	
travel/study trip	или	travel-study trip	*туристическая учебная поездка*

2.1.13.4 В некоторых случаях косая черта используется для замены некоторых предлогов, например: at, versus, for.

U.C./Berkeley	или	U.C.-Berkeley	
parent/child issues	или	parent-child issues	*вопрос отцов-детей*
Vice President/Editorial	или	Vice President, Editorial	*Вице-президент, Редактор*

2.1.13.5 Иногда косая черта ставится в конце аббревиатур.

w/o [для without]

c/o [для care of]
I/O [для input/output]
d/b/a [для doing business as]
w/w [для wall-to-wall]
o/a [для on или about]

2.1.13.6 Косая черта разделяет элементы в датах, а также числители и знаменатели в дробях.

11/29/04

2 3/16 inches wide	или	2 3-16 inches wide	*2 3/16 дюйма в ширину*
a 7/8-mile course	или	a 7/8-mile course	*7-8-мильный путь*

2.2 ЗАГЛАВНЫЕ БУКВЫ И КУРСИВ В ДЕЛОВОМ СТИЛЕ

2.2.1 Прописные буквы и курсив

Слова и фразы пишутся прописными буквами или курсивом (подчеркивание используется вместо курсива в набранном на печатной машинке или рукописном тексте), чтобы подчеркнуть их особую важность в определенном контексте. (Кавычки иногда выполняют ту же функцию; дополнительную информацию см. в разделе 2.1.11 "Кавычки".)

Основы употребления прописной буквы и курсива

2.2.1.1 С прописной буквы пишется первое слово предложения или фрагмента предложения.

They make a desert and call it peace. *Они создают пустыню и называют ее миром.*
So many men, so many opinions. *Сколько людей, столько и мнений.*
O times! O customs! *О времена! О нравы!*

2.2.1.2 Первое слово предложения, заключенного в скобки, пишется с прописной буквы. Однако заключенное в скобки предложение внутри другого предложения не начинается с прописной буквы, если не является полной цитатой.

No one answered the telephone. (They were probably on vacation.) *К телефону никто не подошел. (Вероятно, они в отпуске.)*

The road remains almost impassable (the locals don't seem to care), and the journey is only for the intrepid. *Дорога по-прежнему почти непроходима (местных жителей это, похоже, не волнует), так что в путешествие могут отправиться лишь отважные.*

After waiting in line for an hour (what else could we do?), we finally left. *Простояв в очереди час (что еще мы могли сделать?), мы наконец ушли.*

In the primary election Evans placed third ("My campaign started late"). *На предварительных выборах Эванс занял третье место ("Мы поздно начали избирательную кампанию").*

2.2.1.3 Первое слово цитаты с прямой речью пишется с прописной буквы. Однако если цитата прерывается в середине предложения, вторая часть начинается со строчной буквы.

The department manager explained, "We have no budget for new computers." *Менеджер департамента объяснил: "В нашем бюджете не предусмотрены новые компьютеры".*

"We have no budget for new computers," explained the department manager, "but we may next year." *"В нашем бюджете не предусмотрены новые компьютеры," – объяснил менеджер департамента, - "но в следующем году, возможно, будут".*

2.2.1.4 Когда цитата – фрагмент предложения или полное предложение – синтаксически зависит от фразы, в которой она приводится, ее не начинают с прописной буквы.

The brochure promised a tour of "the most exotic ancient sites." *Брошюра обещала тур "по самым экзотическим античным местам".*

His first response was that "there is absolutely no truth to the reports." *Его первой реакцией были слова о том, что "в этих сообщениях нет ни слова правды".*

2.2.1.5 Первое слово предложения, включенного в другое предложение и не являющееся цитатой с прямой речью, обычно пишется с прописной буквы. Примерами могут служить лозунги и правила, невысказанный или воображаемый диалог, предложения, которые следует рассматривать как отдельные фразы, и прямой вопрос.

You know the saying "Fools rush in where angels fear to tread." *Вы знаете поговорку "Дураки бегут туда, куда ангелы боятся идти".*

The first rule is, When in doubt, spell it out. *Первое правило таково: "Сомневаешься – уточни".*

One ballot proposition sought to enforce the sentencing rule of "Three strikes and you're out." *Одно из представленных к голосованию предложений было призвано подкрепить правило "Три забастовки – и вы уволены".*

My question is, When can we go? *Я спрашиваю, когда мы можем идти?*

2.2.1.6 Первое слово поэтической строки традиционно пишется с прописной буквы. Однако начало строки современных стихотворений зачастую пишется со строчной буквы. В стихах всегда воспроизводится оригинальное написание прописных букв.

Death is the mother of beauty, mystical,
Within whose burning bosom we devise
Our earthly mothers waiting, sleeplessly.
–Wallace Stevens

Смерть – мать красоты, загадочная,
На пламенеющей ее груди мы размышляем
О матерях земных, нас ожидающих без сна.
Уоллас Стивенс

If tributes cannot be implicit,
give me diatribes and the fragrance of iodine,
the cork oak acorn grown in Spain …
–Marianne Moore

Если дар не может полным быть,
Дай мне диатрибу, запах йода,
Желудь пробкового дуба, в Испании
взращенный…
Марианна Мур

2.2.1.7 Первое следующее за двоеточием слово пишется со строчной буквы, если с него начинается список, а также – как правило – полное предложение. Однако если вводимое двоеточием предложение длинное, и явно не связано с предыдущим, оно часто может начинаться с прописной буквы.

In the early morning they broadcast an urgent call for three necessities: bandages, antibiotics, and blood. *Рано утром они передали срочную просьбу о трех необходимых вещах: бинтах, антибиотиках и крови.*

The advantage of this system is clear: it's inexpensive. *Преимущество данной системы очевидно: она недорога.*

The situation is critical: This company cannot hope to recoup the fourth-quarter losses that were sustained in five operating divisions. *Ситуация критическая: Эта компания не может рассчитывать на возмещение понесенных в четвертом квартале убытков, которые имели место в пяти подразделениях.*

2.2.1.8 Если двоеточие вводит несколько предложений, первое слово каждого предложения пишется с прописной буквы.

Consider the steps we have taken: A subcommittee has been formed to evaluate past performance. New sources of revenue are being explored. Several candidates have been interviewed for the new post of executive director. *Посмотрите, какие мы предприняли шаги: Для оценки прошлой производительности был сформирован подкомитет. Изучаются новые источники дохода. Были проведены собеседования с несколькими кандидатами на пост исполнительного директора.*

2.2.1.9 Первые слова перечисляемых пунктов, образующих полные предложения в написанных в строку списках, обычно пишутся с прописной буквы – как и первые слова пунктов в вертикальных списках. Однако пронумерованные обороты в рамках предложения пишутся со строчной буквы.

2.2.1.10 Первое слово в пункте плана пишется с прописной буквы.

I. Editorial tasks	*I. Редакторские задачи*
II. Production responsibilities	*II. Производственные обязанности*
A. Cost estimates	*A. Оценка расходов*
B. Bids	*B. Предложения*

2.2.1.11 В протоколах и законодательных актах вводные слова Whereas и Resolved пишутся с прописной буквы (слово Resolved также выделяется курсивом). Следующее непосредственно за ними слово также пишется с прописной буквы.

Whereas, Substantial benefits... *Принимая во внимание существенные преимущества…*

Resolved, That ... *Постановлено, что…*

2.2.1.12 Первое слово и некоторые другие слова приветствия в письме, а также первое слово заключительных формулировок в конце письма, пишутся с прописной буквы.

Dear Sir or Madam:	*Уважаемый Сэр или Мадам:*
Ladies and Gentlemen:	*Дамы и Господа:*
To whom it may concern:	*Всем, кого это касается:*
Sincerely yours,	*Искренне ваш,*
Very truly yours,	*С уважением,*

2.2.1.13 Первое слово и каждое последующее знаменательное слово, следующее за пунктом SUBJECT или TO в служебной записке, пишется с прописной буквы.

SUBJECT: Pension Plans
ТЕМА: Пенсионные планы

TO: All Department Heads and Editors
КОМУ: Всем главам департаментов и редакторам

2.2.2 Прописная буква и курсив в прилагательных и в именах собственных

Параграфы этого раздела описывают способы написания широкого спектра прилагательных и имен собственных. В этих случаях всегда употребляются прописные буквы, причем иногда в сочетании с курсивом или кавычками.

Другие правила употребления прописной буквы и курсива

2.2.2.1 Иностранные слова и фразы, которые не были полностью заимствованы английским языком, выделяются курсивом. Вообще, любое слово, присутствующее в основном разделе Университетского словаря Merriam-Webster, не нуждается в выделении курсивом.

These accomplishments will serve as a monument, aere perennius, to the group's skill and dedication. *Эти достижения послужат долговечным памятником преданности и опыту данной группы.*

"The cooking here is wunderbar! " *"Здешняя кухня восхитительна!"*

The prix fixe lunch was $20. *Ленч по фиксированной цене стоил 20 долларов.*

The committee meets on an ad hoc basis. *Комитет специально собирается для работы.*

Целое предложение на иностранном языке (например, девиз) также может выделяться курсивом. Однако длинные предложения обычно приводятся в качестве цитат, то есть пишутся прямым шрифтом и заключаются в кавычки. (Дополнительную информацию см. в параграфе 6 раздела 2.1.11 "Кавычки".)

The inscription Honi soit qui mal y pense encircles the seal.
Печать окружает надпись “Honi soit qui mal y pense.”

2.2.2.2 В нехудожественной литературе незнакомые или имеющие специализированное значение слова выделяются курсивом при первом упоминании, особенно если их сопровождает короткое определение. После того, как эти слова были введены в текст и получили определение, они не выделяются курсивом при последующих упоминаниях.

Vitiligo is a condition in which skin pigment cells stop making pigment. Vitiligo usually affects … *Витилиго – состояние, в котором клетки кожи перестают вырабатывать пигмент. Обычно витилиго затрагивает…*

Another method is the direct-to-consumer transaction, in which the publisher markets directly to the individual by mail or door-to-door. *Другой метод – это прямая сделка с потребителем, при которой издатель поставляет продукт напрямую потребителю по почте или с помощью сквозной доставки.*

2.2.2.3 Курсив часто используется для выделения слов, которые следует воспринимать как отдельные слова. Однако если слово было действительно произнесено, оно, как правило, заключается в кавычки.

Purists still insist that data is a plural noun. *Пуристы по-прежнему настаивают, что слово данные в английском языке всегда имеет форму множественного числа.*

Only can also be an adverb, as in "I only tried to help." *Слово только может являться и наречием, как во фразе "Я только хотел помочь".*

We heard his warning, but we weren't sure what "repercussions" meant in that context. *Мы слышали это предупреждение, но не были уверены, что в данном контексте означало слово "отражение".*

2.2.2.4 Курсив часто применяется для выделения букв, которые следует рассматривать как отдельные буквы, особенно если они строчные.

You should dot your i's and cross your t's.
Вы должны расставить все точки над и.

Если буква обозначает звук, а не собственно букву, в технических текстах вместо курсива применяются косые черты или круглые скобки.

The pure /p/ sound is rarely heard in the mountain dialect.
В этом горном диалекте редко встречается чистый звук /n/.

Если в тексте упоминается форма, подобная какой-либо букве, эта букву следует сделать заглавной, но не выделять ее курсивом. Такие буквы часто отображаются шрифтом без засечек. (В отличие от других примеров в словаре для офисов Merriam-Webster's Office Assistant данные примеры даны шрифтом с засечками, чтобы проиллюстрировать использование символов без засечек.)

an A-frame house	*дом в форме треугольника*
the I beam	*двутавровая балка*
Churchill's famous V sign	*Знаменитый знак Черчилля – V, виктория*
forming a giant X	*формирующий огромный знак X*

2.2.2.5 Курсив часто используется для выделения числительных, которые следует воспринимать именно как цифры. Однако как правило, они не выделяются курсивом, если при этом не возникает неясности.

The first 2 and the last 1 are barely legible.
Первая 2 и последняя 1 едва различимы.

Anyone whose ticket number ends in 4 or 6 will win a door prize.
Приз получат обладатели билетов, заканчивающихся на 4 или 6.

2.2.2.6 Курсив используется для акцентирования или привлечения внимания к отдельным словам в предложении.

Students must notify the dean's office *in writing* of any added or dropped courses.
*Студенты **в письменной форме** должны известить деканат о любом добавленном или прерванном курсе.*

It was not the model for the project, but merely a *model*.
*Это не модель для проекта, а просто **модель**.*

2.2.2.7 Курсив используется для выделения слова, которое выражает какой-либо звук.

Its call is a harsh, drawn-out kreee-awww.
Ее крик – резкий и продолжительный звук крии-ооо.

2.2.2.8 Иногда курсивом выделяются отдельные буквы, если они используются для создания списка внутри предложения или идентификации элементов на иллюстрации.

providing information about (a) typing, (b) transcribing, (c) formatting, and (d) graphics *предоставление информации о навыках (а) печатания, (б) расшифровки стенограммы, (в) форматирования и (г) создании графики.*

located at point A on the diagram *указан на точке А на диаграмме*

2.2.2.9 Запятые, двоеточия и точки с запятой, следующие за выделенными курсивом словами, обычно также выделяются курсивом.

the Rabbit tetralogy (Rabbit Run, Rabbit Redux, Rabbit Is Rich, and Rabbit at Rest); Bech: A Book; S; etc. *тетралогия о Кролике (Кролик бежит, Кролик Редакс, Кролик богат, и Кролик на отдыхе); Бек: Книга; S; и т.д.*

Однако вопросительные и восклицательные знаки, кавычки и апострофы не выделяются курсивом, если не являются частью выделенного курсивом заголовка.

Did you see the latest issue of *Newsweek*?
Вы видели последний номер Newsweek?

Despite the greater success of Oklahoma! and South Pacific, Rodgers was fondest of Carousel. *Несмотря на больший успех Oklahoma! и South Pacific, Роджерсам больше нравились Carousel.*

"Over Christmas vacation he finished *War and Peace*."
"За Рождественские каникулы он прочитал Войну и Мир".

Students always mistake the old script s's for f's.
Студенты всегда принимают написанные старым шрифтом буквы s за f.

Скобки могут выделяться курсивом, если большинство заключенных в них слов – или первое и последнее слово – также выделены курсивом.

(see also Limited Partnership)
(см. также Ограниченное партнерство)

[German, wunderbar]
[Нем., wunderbar]

(and is replaced throughout by &)
(слово and заменяется во всем тексте на знак &)

2.2.2.10 Иногда слово пишут прописными буквами, чтобы сделать на нем акцент или показать, что оно было произнесено очень громко. В официальной переписке этого избегают, а для привлечения внимания чаще используют курсив.

Term papers received after Friday, May 18, WILL BE RETURNED UNREAD.
Отчетные работы по курсу, сданные позже пятницы 18 мая БУДУТ ВОЗВРАЩЕНЫ И НЕПРОЧИТАНЫ.

Scalpers mingled in the noisy crowd yelling "SIXTY DOLLARS!"
Спекулянты двигались в шумной толпе, выкрикивая "ШЕСТЬДЕСЯТ ДОЛЛАРОВ!"

2.2.2.11 Текст, состоящий из знаков, ярлыков и надписей, может воспроизводиться различными способами.

a poster reading SPECIAL THRILLS COMING SOON
на плакате было написано СКОРО НА ЭКРАНЫ ВЫХОДИТ ОСОБЫЙ ФИЛЬМ УЖАСОВ.

a gate bearing the infamous motto "Arbeit macht frei"
на воротах значилась печально знаменитая надпись "Arbeit macht frei"

a barn with an old CHEW MAIL POUCH ad on the side
сарай, на одной стене которого висела старая реклама ПОЧТОВОЙ СЛУЖБЫ ЧУ

the stop sign *знак остановки*

a Do Not Disturb sign *знак Не Беспокоить*

2.2.2.12 Маленькая заглавная буква, отличающаяся от обычных только размером – как правило, ее высота равна высоте строчной буквы x – используется для указания эры и компьютерных команд. Кроме того, она употребляется в перекрестных ссылках, заголовках указов и инструкций, а также используется для указания участников диалога в пьесе.

The dwellings date from A.D. 200 or earlier.
Поселения датируются 200 г. н. э. или более ранним сроком.

Press ALT+CTRL+PLUS SIGN on the numeric keyboard.
Нажмите на цифровой клавиатуре клавиши ALT+CTRL+ЗНАК ПЛЮС

(See LETTERS AS LETTERS, page 162.)
(см. БУКВЫ КАК ОТДЕЛЬНЫЕ БУКВЫ, стр. 162)

SECTION IV. The authority for parliamentary procedure in meetings of the Board ...
РАЗДЕЛ IV. Полномочия проводить заседания во время встреч Совета директоров…

LADY WISHFORT. O dear, has my Nephew made his Addresses to Millamant? I order'd him. *ЛЕДИ УИШФОРТ. Дорогой, мой племянник начал ухаживать за Милламант? Я приказала ему сделать это.*

FOIBLE. Sir Wilfull is set in to drinking, Madam, in the Parlour.
ФОЙБЛ. Сэр Уилфред настроен пить, мадам, в гостиной.

2.2.2.13 В напечатанных на машинке текстах курсив обозначается подчеркиванием. В набранных типографским способом текстах подчеркивание практически не встречается.

2.2.2.14 Жирный шрифт традиционно используется главным образом для названий и заголовков. Иногда он употребляется вместо курсива для выделения терминов, особенно сопровождаемых определениями; для перекрестных ссылок; для заглавных слов в перечислениях – например, глоссариях, географических справочниках и библиографии; для сносок в указателях, относящихся к специальным материалам, например, иллюстрациям, таблицам или основным дебатам по определенной теме. (В математических текстах множества, тензоры, векторы и матричные записи обычно выделяются жирным шрифтом.)

Application Forms and Tests Many offices require applicants to fill out an employment form. Bring a copy ...

Бланки и тесты для поступления *Многие компании требуют, чтобы кандидаты на рабочее место заполняли специальный бланк. Принесите копию…*

Figure 4.2: The Electromagnetic Spectrum
Рис. 4.2: Электромагнитный спектр

The two axes intersect at a point called the **origin**.
Две оси пересекаются в точке, называемой ***началом координат****.*

See **Medical Records**, page 123. *См.* ***Медицинские записи****, стр. 123.*

antecedent: the noun to which a pronoun refers
антецедент*: существительное, в которому относится местоимение*

appositive: a word, phrase, or clause that is equivalent to a preceding noun
приложеие: слово, предложение или оборот, являющийся эквивалентом предыдущего существительного

Records, medical, 123-37, 178, 243 *Записи, медицинские, 123-37, 178, 243*

Referrals, 38-40, 139 *Направления, 38-40, 139*

Знаки препинания после слов, выделенных жирным шрифтом, также выделяются, если они являются частью заголовка или вступительного текста; в других случаях они отображается обычным шрифтом.

Table 9: Metric Conversion *Таблица 9: Перевод в метрическую систему единиц*

Warning: This and similar medications ...
Предупреждение: Эти и подобные препараты…

Excellent fourth-quarter earnings were reported by the pharmaceutical giants Abbott Laboratories, Burroughs Wellcome, and Merck. *Фармацевтические гиганты – компании Abbott Laboratories, Burroughs Wellcome и Merck – продемонстрировали превосходные результаты четвертого квартала.*

2.2.3 Употребление прописной буквы и курсива в сокращениях

Сокращенные формы

2.2.3.1 Сокращенные формы имен собственных и прилагательных пишутся с заглавной буквы, как и полные формы.

Jan. [от January]
NATO [от North Atlantic Treaty Organization]

Употребление прописной буквы и курсива с абстракциями и персонификациями

2.2.3.2 Абстрактные понятия и качества иногда пишутся с прописной буквы, если это понятие или качество персонифицируется. Если термин просто используется в сочетании с другими словами, указывающими на человеческие характеристики или качества, он пишется со строчной буквы.

as Autumn paints each leaf in fiery colors
когда Осень раскрашивает каждый лист огненными цветами

the statue of Justice with her scales hoping that fate would lend a hand
статуя Правосудия с весами надеется, что ей судьба поможет

Употребление прописной буквы и курсива в академических степенях

2.2.3.3 Названия академических степеней пишутся с прописной буквы, если они следуют за именем. Названия узкоспециальных степеней, приводимые без имени, обычно пишутся со строчной буквы. Более распространенные названия степеней пишутся со строчной буквы.

Lawton I. Byrne, Doctor of Laws
Лоутон И. Бирн, Доктор права

earned his associate in science degree или earned his Associate in Science degree
получил младшую ученую степень

completed course work for his doctorate
завершил работу для докторской степени

working for a master's degree
работает для получения степени магистра

Сокращения академических степеней всегда пишутся с прописной буквы.

Susan L. Wycliff, M.S.W.
Сьюзан Л. Уиклифф, магистр естественных наук

received her Ph.D. in clinical psychology
получила степень доктора философии в области клинической психологии

Употребление прописной буквы и курсива в словах, обозначающих животных и растения

2.2.3.4 Общеупотребительные названия животных и растений не пишутся с прописной буквы, если только не являются именем собственным. Тогда имя собственное, а также любой элемент имени, стоящий перед ним – но не за ним, пишется с прописной буквы. В случае сомнения обратитесь к словарю. (Более подробную информацию о научных наименованиях см. в разделе 2.2.3.58 "Прописная буква и курсив в научных терминах".)

the springer spaniel	*спрингер-спаниэль*
Holstein cows	*коровы голштинской породы*
California condor	*калифорнийский кондор*
a Great Dane	*датский дог*
Queen Anne's lace	*кружева королевы Анны*
black-eyed Susan	*черноглазая Сьюзан*
mayflower	*майский цветок*
jack-in-the-pulpit	*аризема*

Употребление прописной буквы и курсива в словах, обозначающих награды и призы

2.2.3.5 Названия наград и призов пишутся с прописной буквы. Слова и фразы, которые в действительности не являются частью названия награды, пишутся строчными буквами.

Academy Award	*Награда кино-академии*
Emmy	*Эмми*
Rhodes Scholarship	*Стипендия острова Родос*
Rhodes scholar	*Стипендиат острова Родос*
Pulitzer Prize-winning novelist	*Писатель, получивший Пулитцеровскую премию*
Nobel Prize winner	*Лауреат Нобелевской премии*
Nobel Prize in medicine	*Нобелевская премия в области медицины*
но	
Nobel Peace Prize	*Нобелевская Премия Мира*

Употребление прописной буквы и курсива в производных от имен собственных

2.2.3.6 Производные имен собственных пишутся с прописной буквы, если они используются в своем первоначальном смысле. Если производный термин принимает специализированное значение, он зачастую пишется со строчной буквы. В случае сомнения обратитесь к словарю.

Roman sculpture	*римская скульптура*
Viennese culture	*венская культура*
Victorian prudery	*викторианское ханжество*
a Britishism	*англицизм*
Hodgkins disease	*болезнь Ходжкинса*
chinaware	*фарфор*
pasteurized milk	*пастеризованное молоко*
french fries	*картофель-фри*
но	
American cheese	*американский сыр*
Dutch door	*голландская дверь (разделенная на верхнюю и нижнюю половины)*

Употребление прописной буквы и курсива в географических и топографических названиях

2.2.3.7 Слова, которые обозначают части земной поверхности и отдельные территории, регионы, места или районы, пишутся с прописной буквы, как и производные существительные и прилагательные.

the Pacific Rim	*Страны Тихоокеанского бассейна*
the Great Lakes	*Великие Озера*
Arnhem Land	*Арнемленд*
the Golan Heights	*Голанские высоты*
Burgundy	*Бургундия*
Burgundians	*бургундцы*
the Highlands	*горный район*
Highland attitudes	*горные позиции*

2.2.3.8 Популярные названия достопримечательных мест пишутся с прописной буквы.

Little Italy	*Маленькая Италия*
the Left Bank	*Левый берег*
the Sunbelt	*солнечный пояс (штаты на юге США)*
the Big Easy	

2.2.3.9 Направления сторон света пишутся с прописной буквы, если они относятся к географическому региону или образуют часть названия улицы. Эти слова пишутся со строчной буквы, если служат просто для указания направления.

the Southwest	*юго-восток*
West Coast	*Западное побережье*
North Atlantic	*Северная Атлантика*
East Pleasant Street	*Улица Ист-Плезант*
North Pole	*Северный полюс*
north of the Rio Grande	*север Рио-Гранде*
born in the East	*родился на востоке*
driving east on I-90	*едет на восток по трассе I-90*

2.2.3.10 Имена существительные и прилагательные, производные от названий сторон света, а также указывающие на конкретный географический регион или относящиеся к нему, обычно пишутся с прописной буквы.

Southern hospitality	*южное гостеприимство*
Easterners	*жители востока*
Southwestern recipes	*юго-восточные рецепты*
Northern Europeans	*жители Северной Европы*

2.2.3.11 Слова, указывающие на политические деления мирового, национального, регионального и местного масштаба, пишутся с прописной буквы, если являются неотъемлемой частью конкретных имен. Они пишутся со строчной буквы, если стоят в препозиции к имени собственному или не являются частью конкретного названия.

the Roman Empire	*Римская империя*
British Commonwealth nations	*страны Британского содружества*
New York State	*штат Нью-Йорк*
the state of New York	*штат Нью-Йорк*
the Third Precinct	*третий избирательный округ*
voters in three precincts	*избиратели в трех округах*

В юридических документах такие слова часто пишутся с прописной буквы независимо от их положения в предложении.

the State of New York	*Штат Нью-Йорк*

2.2.3.12 Общепринятые географические названия (например, озеро, гора, река или долина) пишутся с прописной буквы, если они являются частью имени собственного.

Lake Tanganyika	*озеро Танганьика*
Great Salt Lake	*Великое Соленое озеро*
Atlas Mountains	*Атласские горы*
Mount Everest	*гора Эверест*
Cape of Good Hope	*мыс Доброй Надежды*
Massachusetts Bay	*залив Массачусетс*
Cayman Islands	*Каймановы острова*
Yosemite Valley	*долина Йосмит*

2.2.3.13 Общепринятые географические названия, стоящие в препозиции к названиям, обычно пишутся с прописной буквы.

Lakes Huron and Erie	*озера Гурон и Эри*
Mounts McKinley and Whitney	*горы Маккинли и Уитни*

Если перед общепринятым географическим названием стоит определенный артикль the, оно пишется со строчной буквы.

the river Nile	*река Нил*

2.2.3.14 Общепринятые географические названия, не являющиеся частью имени собственного, пишутся со строчной буквы. Сюда относятся названия, употребляющиеся во множественном числе, которые следуют за двумя или более именами собственными, а также названия, используемые описательно или самостоятельно.

the Indian and South Pacific oceans	*Индийский и Тихий океаны*
the Mississippi and Missouri rivers	*реки Миссисипи и Миссури*
the Pacific coast of Mexico	*Тихоокеанское побережье Мексики*
Caribbean islands	*Карибские острова*
the river delta	*дельта реки*

2.2.3.15 Названия улиц, памятников, парков, достопримечательностей, знаменитых зданий и других общественных мест пишутся с прописной буквы. Однако общепринятые названия, являющиеся частью данных названий (например, улицы, парка или моста), пишутся со строчной буквы, если они встречаются после многих названий или употребляются самостоятельно.

State Street	*Стейт-Стрит*
the Lincoln Memorial	*Мемориал Линкольна*
Statue of Liberty	*статуя Свободы*
the Pyramids	*пирамиды*
Grant Park	*Грант-парк*
Golden Gate Bridge	*мост Золотые Ворота*
Empire State Building	*Эмпайр Стейт Билдинг*
Beverly Hills Hotel	*отель Беверли Хиллз*
back to the hotel	*вернуться в отель*
Main and Oak streets	*Мэйн-Стрит и Оук-Стрит*

Популярные укороченные формы географических названий пишутся с прописной буквы.

the Hill [от Capitol Hill]	*Холм (от Капитолийский холм)*
the Channel [от English Channel]	*Канал (от Ла-Манш)*
the Street [от Wall Street]	*Стрит (от Уолл-Стрит)*

Употребление прописной буквы и курсива в названиях правительственных, судебных и политических органов

2.2.3.16 Полные наименования законодательных, совещательных, исполнительных и административных органов пишутся с прописной буквы, также как и легко узнаваемые укороченные формы данных наименований. Однако ссылки на эти органы, выраженные в неконкретных существительных и прилагательных, обычно пишутся со строчной буквы.

United States Congress	*Конгресс Соединенных Штатов*
Congress	*Конгресс*
the House	*Палата Представителей*
the Fed	*Федеральное правительство*
congressional hearings	*слушания в конгрессе*
a federal agency	*федеральное агентство*

Если вместо полного наименования используются такие слова, как department (*департамент*), committee (*комитет*) или agency (*агентство, организация*), они чаще всего пишутся с прописной буквы – при условии, что представители данного департамента или агентства сами говорят о нем – а в остальных случаях они пишутся со строчной буквы.

This Department welcomes constructive criticism ...
В этом департаменте приветствуется конструктивная критика…
The department claimed to welcome such criticism ...
В департаменте заявляли, что приветствуют подобную критику…

Когда подобное слово используется во множественном числе для описания нескольких конкретных организаций, оно обычно пишется с прописной буквы, если находится в препозиции по отношению к наименованиям, и со строчной буквы, если стоит в постпозиции.

involving the Departments of State and Justice
затрагивает Государственный департамент и Департамент юстиции
a briefing from the State and Justice departments
брифинг Государственного департамента и Департамента юстиции

2.2.3.17 Полные наименования высших судов пишутся с прописной буквы. Укороченные формы подобных наименований часто пишутся с прописной буквы в официальных документах, и со строчной во всех остальных случаях.

... in the U.S. Court of Appeals for the Ninth Circuit
в Апелляционном суде в девятом избирательном округе
International Court of Justice
Международный суд ООН
The court of appeals [или Court of Appeals] held ...
апелляционный суд (или Апелляционный суд) вынес решение…
the Virginia Supreme Court
Верховный суд штата Вирджиния
a federal district court
федеральный окружной суд
the state supreme court
верховный суд штата

Однако название Верховного суда США – как полное, так и сокращенное – всегда пишется с прописной буквы.

the Supreme Court of the United States	*Верховный суд США*
the Supreme Court	*Верховный суд*
the Court	*Суд*

2.2.3.18 Названия городских и окружных судов обычно пишутся со строчной буквы.

the Springfield municipal court	*Спрингфилдский муниципальный суд*
small-claims court	*суд мелких тяжб*
the county court	*окружной суд*
juvenile court	*суд по делам несовершеннолетних*

2.2.3.19 Если существительное court употребляется по отношению к конкретному судье или председателю, оно пишется с прописной буквы в официальных документах.

It is the opinion of this Court that ...	*Данный суд вынес решение, что…*
The Court found that ...	*Суд пришел в выводу, что…*

2.2.3.20 Слова federal и national пишутся с прописной буквы, только если являются неотъемлемой частью наименования или звания. (Термин federal также пишется с прописной буквы, если относится к историческому архитектурному стилю, членам первой партии федералистов США.)

Federal Election Commission	*Федеральная избирательная комиссия*
a federal commission	*федеральная комиссия*
Federalist principles	*Принципы федерализма*
National Security Council	*Национальный Совет безопасности*
national security	*национальная безопасность*

2.2.3.21 Слово administration иногда пишется с прописной буквы, если оно относится к администрации конкретного президента США, но в большинстве случаев оно пишется со строчной буквы. Во всех других случаях – если только не является частью официального наименования правительственного органа – оно пишется со строчной буквы.

the Reagan administration или the Reagan Administration
администрация Рейгана
the administration или the Administration
администрация
from one administration to the next
из одной администрации в другую
the Social Security Administration
Администрация социальной безопасности

2.2.3.22 Названия политических организаций и их сторонников пишутся с прописной буквы, но слово party часто пишется со строчной буквы.

the Democratic National Committee	*Демократический Национальный Комитет*
the Republican platform	*платформа Республиканской партии*
the Christian Coalition	*Христианская Коалиция*

most Republicans	*большинство республиканцев*
the Democratic party или the Democratic Party	*Демократическая Партия*
party politics	*партийная политика*

Наименования менее значительных политических группировок– а также производные от этих названий – обычно пишутся со строчной буквы.

the right wing	*правое крыло*
the liberals	*либералы*
the conservative agenda	*консервативная повестка дня*

но часто встречается следующее:

the Left	*левые*
the Right	*правые*

2.2.3.23 Термины, описывающие политические и экономические философии, обычно пишутся со строчной буквы; если они являются производными от имен собственных, то пишутся с прописной буквы. В сомнительных случаях обращайтесь к словарю.

authoritarianism	*авторитаризм*
democracy	*демократия*
fascism или Fascism	*фашизм*
nationalism	*национализм*
social Darwinist	*социальный дарвинизм*
Marxist	*марксист*

Употребление прописной буквы и курсива для обозначения исторических периодов и событий

2.2.3.24 Наименования некоторых исторических и культурных периодов пишутся с прописной буквы. В случае сомнения обращайтесь к словарю или энциклопедии.

Bronze Age	*Бронзовый век*
Middle Ages	*Средние века*
Prohibition	*сухой закон*
the Renaissance	*Возрождение*
New Deal	*"Новый курс"*
Fifth Republic	*Пятая республика*

Third Reich	*Третий рейх*
Возрождение	*New Deal*
the atomic age	*атомный век*
Victorian era	*викторианская эпоха*
age of Pericles	*век Перикла*
the baby boom	*демографический взрыв*

2.2.3.25 Обозначения века и десятилетия обычно пишутся со строчной буквы.

the nineteenth century	*девятнадцатый век*
the twenties	*двадцатые годы*
the turn of the century	*начало века*
a 12th-century manuscript	*манускрипт XII века*

Но

Gay Nineties	*беспечные девяностые*
Roaring Twenties	*бурные двадцатые*

2.2.3.26 Названия конференций, советов, выставок и конкретных спортивных, культурных и исторических событий пишутся с прописной буквы.

Fourth World Conference on Women	*Четвертая мировая конференция по вопросам женщин*
Council of Trent	*Совет Трента*
New York World's Fair	*Мировая ярмарка в Нью-Йорке*
Super Bowl	*Суперкубок*
Cannes Film Festival	*Каннский кинофестиваль*
Miss America Contest	*Конкурс Мисс Америка*
San Francisco Earthquake	*землетрясение в Сан-Франциско*
Johnstown Flood	*наводнение в Джонстауне*

2.2.3.27 Полные наименования конкретных договоров, законов и актов пишутся с прописной буквы.

Treaty of Versailles	*Версальский договор*
the Nineteenth Amendment	*Девятнадцатая поправка*
the Bill of Rights	*Билль о правах*
Clean Air Act of 1990	*Акт об очистке воздуха от 1990 года*

но

gun control laws	*законы о контроле вооружений*
an equal rights amendment	*поправка о равных правах*

2.2.3.28 Слова war, revolution и battle пишутся с прописной буквы, если они являются частью наименования. Официальные названия боевых действий пишутся с прописной буквы. Такие описательные термины, как нападение и осада, пишутся со строчной буквы, даже если они используются в сочетании с географическим названием.

War of the Roses	*война Алой и Белой розы*
World War II	*Вторая Мировая война*
the French Revolution	*Французская революция*
Battle of Gettysburg	*битва при Геттисберге*
Operation Desert Storm	*операция Буря в пустыне*
between the two world wars	*между двумя мировыми войнами*
the American and French revolutions	*Американская и Французская революции*
the siege of Leningrad	*блокада Ленинграда*
Washington's winter campaign	*зимняя кампания Вашингтона*

Употребление прописной буквы и курсива в сложных словах, содержащих дефис

2.2.3.29 Второй (третий и т.д.) элемент сложного составного слова обычно пишется с прописной буквы, только если он сам по себе является именем собственным или прилагательным.

Arab-Israeli negotiations	*Арабо-Израильские переговоры*
East-West trade agreements	*торговые соглашения между Востоком и Западом*
French-speaking peoples	*франко-говорящие люди*
Forty-second street	*Сорок вторая улица*
twentieth-century architecture	*архитектура двадцатого века*

2.2.3.30 Будучи присоединенными к имени собственному или прилагательному, общеупотребительные префиксы (например, pre- или anti-) обычно пишутся со строчной буквы, но части сложных географических названий и наименований этносов (например, Anglo- или Sino-) обычно пишутся с прописной буквы.

anti-Soviet forces	*антисоветские силы*
Sino-Japanese relations	*китайско-японские отношения*

Употребление прописной буквы и курсива в юридических документах

2.2.3.31 Имена истца и ответчика в официальных названиях дел выделяются курсивом. Обозначение v. (от versus – против) может быть написано ненаклонным шрифтом или курсивом. Названия дел, в которых не фигурируют две противостоящие стороны, также пишутся курсивом. Если обсуждается участвующая в процессе сторона, а не само дело, ссылки не выделяют курсивом. В непрерывном тексте название дела, в которое вовлечены две стороны, может быть сокращено.

Jones v. Massachusetts	*Джонс против штата Массачусетс*
Smith et al. v. Jones	*Смит и другие против Джонса*
In re Jones	*К вопросу о деле Джонса*

She covered the Jones trial for the newspaper.
Она вела репортажи для газеты о деле Джонса.

The judge based his ruling on a precedent set in the Jones decision.
Судья вынес решение на основании прецедента, имевшего места в деле Джонса.

Употребление прописной буквы и курсива в медицинской терминологии

2.2.3.32 Имена собственные, являющиеся частью названий заболеваний, симптомов, синдромов и тестов, пишутся с прописной буквы. Нарицательные имена существительные пишутся со строчной буквы, однако аббревиатуры таких названий пишутся полностью прописными буквами.

Alzheimer's disease	*болезнь Альцгеймера*
Tourette's syndrome	*синдром Туретта*
Schick test	*тест Шлика*
black lung disease	*пневмокониоз*
mumps	*свинка*
AIDS	*СПИД*

2.2.3.33 Научные наименования болезнетворных организмов оформляются по правилам, приведенным в параграфе 58 раздела 2.2.3 "Употребление прописной буквы и курсива в научных терминах". Производные от научных наименований организмов названия заболеваний или состояний пишутся со строчной буквы и курсивом не выделяются.

a neurotoxin produced by Clostridium botulinum
нейротоксин, произведенный бактериями Clostridium botulinum
nearly died of botulism
чуть не умер от ботулизма

2.2.3.34 Непатентованные названия лекарств пишутся со строчной буквы. Коммерческие названия следует писать с прописной буквы.

retinoic acid	*ретиноловая кислота*
Retin-A	*Ретин-А*

<u>Употребление прописной буквы и курсива в военной терминологии</u>

2.2.3.35 Полные наименования родов вооруженных сил США – как и стандартные сокращенные названия – пишутся с прописной буквы.

U.S. Marine Corps	*Военно-морские силы США*
the Marine Corps	*Военно-морские силы*
the Marines	*Военно-морские силы*
the Corps	*Военно-морские силы*

Наименования родов вооруженных сил других стран пишутся с прописной буквы, если указывается полное название; в остальных случаях они пишутся со строчной буквы. Формы множественного числа от слов army (*армия*), navy (*военно-морской флот*), air force (*военно-воздушные силы*) и coast guard (*береговая охрана*) пишутся со строчной буквы.

Royal Air Force	*Королевские военно-воздушные силы*
the Guatemalan army	*армия Гватемалы*
the tiny armies of both countries	*маленькие армии обеих стран*

Выступающие в роли определений слова army, navy, marine, coast guard и air force обычно пишутся со строчной буквы; слово naval пишется со строчной буквы, если не является частью официального наименования. Существительное marine обычно пишется со строчной буквы.

an army helicopter	*армейский вертолет*
a career navy man	*кадровый военный моряк*
the marine barracks	*казармы военно-морского флота*
the first naval engagement	*первое военно-морское плавание*
the Naval Reserves	*военно-морской резерв*
a former marine	*бывший моряк*

Полные или сокращенные названия конкретных формирований определенного рода войск обычно пишутся с прописной буквы.

U.S. Army Corps of Engineers	*Инженерный корпус армии США*
the Third Army	*Третья армия*

the Eighty-second [или 82nd] Airborne
Восемьдесят второе (или 82-е) воздушно-десантное подразделение

the U.S. Special Forces, или Green Berets
Войска специального назначения США, или Зеленые береты

... of the First Battalion. The battalion commander ...
…Первого батальона. Командир батальона…

2.2.3.36 Воинские звания пишутся с прописной буквы, если они стоят перед именем военных или заменяют имя при прямом обращении. В остальных случаях пишутся со строчной буквы.

Major General Smedley Butler	*генерал-майор Смедли Батлер*
Please be seated, Admiral.	*Пожалуйста, садитесь, адмирал.*
The major arrived precisely on time.	*Майор прибыл пунктуально в срок.*

2.2.3.37 Названия орденов, медалей и поощрений пишутся с прописной буквы.

Medal of Honor	*Почетная медаль*
Purple Heart	*Пурпурное сердце*

Употребление прописной буквы и курсива с числовыми обозначениями

2.2.3.38 Существительное, вводящее номер ссылки, обычно пишется с прописной буквы. Сокращение No. обычно опускается.

Order 704	*Приказ 704*
Flight 409	*Полет 409*
Form 2E	*Форма 2E*
Policy 118-4-Y	*Полис 118-4-Y*

2.2.3.39 Существительные, используемые вместе с цифрами или буквами для обозначения больших ссылок или заголовков в книгах или периодике, обычно пишутся с прописной буквы. Существительные, указывающие на небольшие ссылки и не появляющиеся в заголовках, пишутся со строчной буквы.

Book II	*Книга II*
Volume 5	*Том 5*
Chapter 2	*Глава 2*
Table 3	*Таблица 3*
Example 16.2	*Пример 16.2*
Figure D.4	*Рисунок D.4*
page 101	*стр. 101*
line 8	*строка 8*
paragraph 6.1	*параграф 6.1*
question 21	*вопрос 21*

Употребление прописной буквы и курсива в названиях организаций

2.2.3.40 Названия организаций, корпораций и учреждений, а также производные от этих названий, указывающие на членов в данных образованиях, пишутся с прописной буквы.

the League of Women Voters	*Лига женщин-избирателей*
General Motors Corporation	*Корпорация General Motors*
the Smithsonian Institution	*Смитсоновский институт*
the University of the South	*Университет Юга*
the Rotary Club	*Ротари-клуб*
all Rotarians	*все члены Ротари-клуба*

Имена нарицательные, используемые описательно или встречающиеся после названий двух или более организаций, пишутся со строчной буквы.

enrolled at the university	*поступил в университет*
Yale and Harvard universities	*Йельский и Гарвардский университеты*
Ho	
the Universities of Utah and Nevada	*Университеты Юты и Невады*

2.2.3.41 Такие слова, как agency (агентство), department (департамент), division (подразделение), group (группа) или office (офис), обозначающие корпоративные и организационные единицы, пишутся с прописной буквы, только если являются частью конкретного имени собственного.

head of the Sales Division of K2 Outfitters
глава подразделения продаж компании K2 Outfitters
a memo to the sales divisions of both companies
служебная записка для подразделений продаж обеих компаний

2.2.3.42 Неформальные названия организаций пишутся с прописной буквы.

the Big Six accounting firms
бухгалтерские фирмы Большой шестерки
referred to IBM as Big Blue
называл компанию IBM Биг-Блю
trading on the Big Board
торгует на нью-йоркской фондовой бирже

Употребление прописной буквы и курсива в именах

2.2.3.43 Имена и инициалы пишутся с прописной буквы. Если имя пишется через дефис, обе части пишутся с прописной буквы. Частицы, образующие начальные элементы фамилий, (например, de, della, der, du, l', la, le, ten, ter, van и von) могут писаться с прописной или строчной буквы в зависимости от того, как это принято в семье или у конкретного человека. Тем не менее в начале предложения эти частицы всегда пишутся с прописной буквы. Префиксы Mac, Mc и O' всегда пишутся с прописной буквы.

Cecil Day-Lewis	*Сесил Дей-Льюис*
Agnes de Mille	*Аньез де Мий*
Cecil B. DeMille	*Сесиль Б. ДеМий*
Walter de la Mare	*Вальтер де ла Маре*
Mark deW. Howe	*Марк деВ. Хоуи*
Martin Van Buren	*Мартин Ван Бурен*
… of van Gogh's life.	*…в жизни ван Гога.*
Van Gogh's technique is …	*Ван Гог владел техникой…*

2.2.3.44 Прозвище или эпитет, добавляемый к имени человека или названию предмета или заменяющий его, пишется с прописной буквы.

Babe Ruth	*Крошка Рут*
Stonewall Jackson	*Непробиваемый Джексон*
Billy the Kid	*Билли Крошка*
the Sun King	*король-солнце*
Deep Throat	*Глубокое Горло*
Big Mama Thornton	*Мамаша Торнтон*

Прозвище или эпитет, стоящие между именем и фамилией человека, заключается в кавычки или скобки, или в кавычки со скобками одновременно. В препозиции к имени они иногда заключаются в кавычки, но гораздо чаще пишутся без кавычек.

Charlie "Bird" [или ("Bird") или (Bird)] Parker	*Чарли "Птичка" Паркер*
Mother Maybelle Carter	*Матушка Мэйбелл Картер*

2.2.3.45 Слова, выражающие родственные связи, пишутся с прописной буквы, если они стоят перед именем или заменяют его; в остальных случаях они пишутся со строчной буквы.

Uncle Fred	*дядя Фред*
Mother's birthday	*день рождения мамы*
her uncle's book	*книга ее дяди*
my mother's legacy	*наследство моей матери*

2.2.3.46 Слова, обозначающие языки, национальности, народности, расы, религиозные группы и племена, пишутся с прописной буквы. Определения, указывающие на цвет кожи, пишутся со строчной буквы.

Spanish	*испанский*
Spaniards	*испанец*
Chinese	*китайский*
Asians	*азиаты*
Muslims	*мусульмане*
both blacks and whites	*и черные, и белые*
white, black, and Hispanic jurors	*черные, белые и латиноамериканские присяжные*

2.2.3.47 Корпоративные, профессиональные и правительственные звания пишутся с прописной буквы, когда стоят непосредственно перед именем человека – если имя не используется в качестве приложения.

President John Tyler
Президент Джон Тайлер
Senator William Fulbright of Arkansas
Сенатор Уилльям Фулбрайт о Арканзаса
Professor Wendy Doniger of the University of Chicago
профессор Венди Донигер из Университета Чикаго
Arkansas's late former senator, William Fulbright
покойный бывший сенатор от Арканзаса Уилльям Фулбрайт

2.2.3.48 Когда корпоративные или правительственные звания используются как часть описания для определения человека, а не как часть самого имени, звание пишется со строчной буквы.

Marcia Ramirez, president of Logex Corp.
Марша Рамирес, президент Logex Corp.

the president of Logex Corp., Marcia Ramirez
президент Logex Corp. Марша Рамирес

но

Logex Corp.'s prospects for the coming year were outlined by President Marcia Ramirez.
Перспективы Logex Corp. на будущий год были представлены президентом Маршей Рамирес.

2.2.3.49 Высшие правительственные звания могут писаться с прописной буквы, если они используются вместо личных имен. В протоколах и официальных записях корпоративные и организационные звания пишутся с прописной буквы, если они используются вместо личных имен.

The Secretary of State objected.
Государственный секретарь был против.

The Judge will respond to questions in her chambers.
Судья ответит на вопросы в своем кабинете.

The Treasurer then stated his misgivings about the project.
Затем казначей рассказал о своих опасениях касательно этого проекта.

но

The report reached the senator's desk yesterday.
Вчера отчет попал на стол сенатора.

The judge's rulings were widely criticized.
Постановления судьи подверглись широкой критике.

The co-op's treasurer, it turned out, had twice been convicted of embezzlement.
Оказалось, что казначей кооперативного общества был дважды осужден за растрату.

2.2.3.50 Слово president (*президент*) может быть написано с прописной буквы, если оно относится к президенту США вообще, однако чаще оно пишется с прописной буквы, только если относится к какому-либо конкретному президенту США.

It is the duty of the president [или President] to submit a budget to Congress.
Предлагать бюджет на утверждение Конгрессу – обязанность президента.

The President's budget, due out on Wednesday, is being eagerly awaited.
Все с нетерпением ожидают предложения президентом проекта бюджета, которое он должен сделать в среду.

2.2.3.51 Звания пишутся с прописной буквы, если они используются в качестве прямого обращения.

Is it very contagious, Doctor?
Это очень заразно, доктор?

You may call your next witness, Counselor.
Можете вызвать следующего свидетеля, адвокат.

Употребление прописной буквы и курсива в религиозных терминах

2.2.3.52 Слова, указывающие на высшую сущность, пишутся с прописной буквы. Формы множественного числа, например, gods (*боги*), goddesses (*богини*) и deities (*божества*), пишутся со строчной буквы.

Allah	*Аллах*
Brahma	*Брахма*
Jehovah	*Иегова*
Yahweh	*Яхве*
the Almighty	*Господь всемогущий*
the Trinity	*Троица*
in the eyes of God	*в глазах Божьих*
the angry gods	*разгневанные боги*

2.2.3.53 Личные местоимения, относящиеся к высшей сущности, часто пишутся с прописной буквы, особенно в религиозных текстах. Относительные местоимения (такие как who, whom и whose) обычно пишутся со строчной буквы.

God gave His [или his] Son	*Господь отдал Своего (или своего) сына*
Allah, whose Prophet, Muhammad ...	*Аллах и Магомед, пророк его*

2.2.3.54 Слова, традиционно обозначающие апостолов, пророков и святых, пишутся с прописной буквы.

the Madonna	*Матерь Божья*
the Prophet	*Пророк*
Moses the Lawgiver	*Моисей Законодатель*
the Twelve	*Двенадцать Апостолов*
John the Baptist	*Иоанн Креститель*

2.2.3.55 Названия религий, вероисповеданий и конфессий, а также религиозных чинов, пишутся с прописной буквы, как и производные от них прилагательные и существительные.

Judaism	*иудаизм*
Church of England	*англиканская церковь*
Apostles' Creed	*апостольское вероучение*
Society of Jesus	*общество Иисуса*

Eastern Orthodox	*восточная Православная церковь*
Islamic	*исламский*
Jesuit teachers	*учителя-иезуиты*
a Buddhist	*буддист*

Полные названия конкретных мест поклонения пишутся с прописной буквы, но такие слова, как church (*церковь*), synagogue (*синагога*) и mosque (*мечеть*), пишутся со строчной буквы, если используются самостоятельно. Слово Church иногда пишется с прописной буквы, если подразумевается всемирная Католическая церковь (Catholic Church).

Hunt Memorial Church	*церковь в мемориале Ханта*
the local Baptist church	*местная баптистская церковь*
Beth Israel Synagogue	*синагога Бет Израиль*
services at the synagogue	*услуги синагоги*

2.2.3.56 Названия Библии и других священных трудов, составляющих их книг или частей, а также их изданий или редакций, пишутся с прописной буквы, но курсивом не выделяются. Производные от названий священных книг прилагательные пишутся с прописной буквы, за исключением слов biblical и scriptural (*библейский*).

Bible	*Библия*
the Scriptures	*Писания*
Revised Standard Version	*переработанная стандартная версия*
Old Testament	*Ветхий Завет*
Book of Revelation	*Книга откровений Иоанна Богослова*
biblical	*библейский*
Talmud	*Талмуд*
Talmudic	*талмудический*
Koran или Qur'an	*Коран*
Koranic или Qur'anic	*в Коране*

2.2.3.57 Названия молитв или хорошо известных отрывков из Библии пишутся с прописной буквы.

the Ave Maria	
Lord's Prayer	*Отче наш*
the Our Father	*Христос*
Ten Commandments	*десять заповедей*
Sermon on the Mount	*Нагорная проповедь*
the Beatitudes	*Блаженство*

Употребление прописной буквы и курсива в научной терминологии

2.2.3.58 Наименования родов в биологической биномиальной номенклатуре пишутся с прописной буквы, названия видов – со строчной буквы, даже если они образованы от имени собственного. И те, и другие выделяются курсивом.

Both the wolf and the domestic dog are included in the genus Canis.
И волк, и домашняя собака включены в род Canis.

The California condor (Gymnogyps californianus) is facing extinction.
Калифорнийский кондор (Gymnogyps californianus) столкнулся с угрозой исчезновения.

Названия видов, разновидностей или подвидов пишутся со строчной буквы и выделяются курсивом.

Hyla versicolor chrysoscelis
Otis asio naevius

2.2.3.59 Новые латинские названия классов, семейств и всех групп выше уровня рода в зоологии и ботанике пишутся с прописной буквы, но не выделяются курсивом. Производные от них существительные и прилагательные пишутся со строчной буквы.

Gastropoda

Thallophyta

gastropod

thallophytic

2.2.3.60 Названия – как научные, так и неофициальные – планет и их спутников, звезд, созвездий и других небесных тел пишутся с прописной буквы. Однако во всех текстах, за исключением технической литературы, слова sun (*солнце*), earth (*земля*) и moon (*луна*) обычно пишутся со строчной буквы, если они не сопровождаются другими астрономическими названиями. Родовое обозначение, следующее за названием небесного тела, обычно пишется со строчной буквы.

Jupiter	*Юпитер*
the North Star	*Полярная звезда*
Andromeda	*Андромеда*
Ursa Major	*Большая Медведица*
the Little Dipper	*Малая Медведица*
Mars, Venus, and Earth	*Марс, Венера и Земля*
life on earth	*жизнь на земле*
a voyage to the moon	*путешествие на луну*
Halley's comet	*комета Галлея*

Названия метеорологических феноменов пишутся со строчной буквы.

aurora australis	*южное полярное сияние*
northern lights	*северное сияние*
parhelic circle	*паргелический круг*

2.2.3.61 Термины, называющие геологические века, эры, периоды, системы, эпохи и пласты, пишутся с прописной буквы. Следующие за ними общие термины пишутся со строчной буквы.

Mesozoic era	*Мезозойская эра*
Upper Cretaceous epoch	*Верхнемеловой период*
Quaternary period	*Четвертичный период*
in the Middle Ordovician	*в Среднеордовикский период*
the Age of Reptiles	*век пресмыкающихся*

2.2.3.62 Имена собственные, являющиеся частью наименований научных законов, теорем и принципов, пишутся с прописной буквы, но имена нарицательные law (*закон*), theorem (*теорема*), theory (*теория*) и т.п. пишутся со строчной буквы. В названиях популярных или фантастических теорий или наблюдений такие слова также пишутся с прописной буквы.

Mendel's law	*закон Менделя*
the Pythagorean theorem	*теорема Пифагора*
Occam's razor	*лезвие Оккама*
Einstein's theory of relativity	*теория вероятности Эйнштейна*
Murphy's Law	*закон Мерфи*
the Peter Principle	*принцип Петра*

2.2.3.63 Наименования компьютерных служб и баз данных пишутся с прописной буквы. Некоторые названия компьютерных языков пишутся с прописной буквой, другие пишутся полностью прописными буквами, а некоторые – обоими способами. В случае сомнения обращайтесь к словарю.

America Online
World Wide Web
CompuServe
Microsoft Word
Pascal или PASCAL
BASIC
Internet или internet

Употребление прописной буквы и курсива в обозначениях периодов и дат

2.2.3.64 Названия дней недели, месяцев года, общественных и религиозных праздников пишутся с прописной буквы. Названия сезонов пишутся со строчной буквы.

Tuesday	*вторник*
June	*июнь*
Yom Kippur	*Йом Кипур*
Veterans Day	*День ветеранов*
Ramadan	*Рамадан*
Holy Week	*страстная неделя*
last winter's storm	*шторм, прошедший прошлой зимой*

Употребление прописной буквы и курсива в заглавиях работ

2.2.3.65 Все слова в названиях книг, журналов, газет, пьес, фильмов, длинных стихотворений и произведений искусства, например, картин и скульптур – за исключением артиклей, сочинительных союзов, предлогов и частицы to в инфинитивах – пишутся с прописной буквы. Предлоги из четырех и более букв часто пишутся с прописной буквы. Весь заголовок выделяется курсивом. (Более подробную информацию об употреблении прописной буквы в заглавиях священных текстов см. в параграфе 56 раздела 2.2.3 "Употребление прописной буквы и курсива в религиозной терминологии".)

USA Today

Publishers Weekly

Far from [или From] the Madding Crowd *"Далеко от безумной толпы"*

Wolfe's Of Time and the River *"О времени и о реке" Вульфа*

Rodin's Thinker *"Мыслитель" Родена*

the original play A Streetcar Named Desire *оригинальная пьеса "Трамвай Желание"*

All about [или About] Eve, with Bette Davis *"Все о Еве", с Бетт Девис*

Monet's Water-Lily Pool, in the Louvre
Картина Моне "Пруд с лилиями", хранящаяся в Лувре

Как правило, части сложных слов, которые пишутся через дефис, в заглавиях пишутся с прописной буквы. Артикли, сочинительные союзы и предлоги следует писать со строчной буквы.

The Post-Physician Era: Medicine in the Twenty-First Century
Эра наследников целителей: медицина двадцать первого века

Politics in Early Seventeenth-Century England
Политика в Англии начала XVII века

2.2.3.66 Первое слово после двоеточия в заглавии пишется с прописной буквы.

Jane Austen: A Literary Life
Джейн Остин: Литературная жизнь

2.2.3.67 Артикль, стоящий в начале заголовка и являющийся его частью, пишется с прописной буквы и выделяется курсивом. Он часто опускается, если его использование в контексте неуместно.

The Oxford English Dictionary
Оксфордский словарь английского языка

the 20-volume Oxford English Dictionary
20-томный Оксфордский словарь английского языка

2.2.3.68 В наименованиях газет название города или места обычно пишется курсивом, но стоящий перед ним определенный артикль the не выделяется курсивом и не пишется с прописной буквы.

reported in the New York Times
сообщила газета New York Times

last Thursday's Atlanta Constitution
газета Atlanta Constitution от прошлого четверга

2.2.3.69 Многие периодические издания, особенно газеты, не используют курсив в заголовках. Они предпочитают писать важные слова заголовка с прописной буквы или – чаще – пишут слова с прописной буквы, а заголовок заключают в кавычки.

the NB. column in the Times Literary Supplement
колонка NB. в Литературном приложении к Times

The Nobel committee singled out Walcott's book-length epic "Omeros."
Нобелевский комитет отобрал эпическую поэму Уолкотта "Omeros".

2.2.3.70 Заголовки статей в периодических изданиях, коротких стихотворений и рассказов, эссе, лекций, диссертаций, глав книг, радио- и телевизионных программ, новелл в сборниках, пишутся с прописной буквы и заключаются в кавычки.

an article on Rwanda, "After the Genocide," in the New Yorker
статья о Руанде "После геноцида" в журнале Нбю-йоркер

Robert Frost's "Death of the Hired Man"
"Смерть человека по найму" Роберта Фроста

O'Connor's story "Good Country People"
Рассказ "Хорошие деревенские ребята" О'Коннора

"The Literature of Exhaustion," John Barth's seminal essay
"Литература истощения", плодотворное эссе Джона Барта

last Friday's lecture, "Labor's Task: A View for the Nineties"
прочитанная в прошлую пятницу лекция "Задача рабочего: девяностые годы"

The Jungle Book's ninth chapter is the well-known "Rikki-tikki-tavi." *Девятая глава "Книги джунглей" – это знаменитый рассказ про Рикки-Тикки-Тави.*

listening to "All Things Considered"
слушая "Все учтенные вопросы"

watched "Good Morning America"
смотрел передачу "Доброе утро, Америка"

2.2.3.71 Названия длинных музыкальных произведений обычно пишутся с прописной буквы и выделяются курсивом; названия песен и других коротких композиций – как и популярные названия более длинных произведений – пишутся с прописной буквы и заключаются в кавычки. Названия произведений, определенных главным образом их музыкальной формой – например, *квартет* (quartet), *соната* (sonata) или *литургия* (mass) – пишутся с заглавной буквы, но не выделяются курсивом. Это же правило распространяется и на части музыкальных произведений, определяемые темпом.

Mozart's The Magic Flute	*"Волшебная флейта" Моцарта*
Frank Loesser's Guys and Dolls	*"Парни и куколки" Фрэнка Лессера*
"The Lady Is a Tramp"	*"Леди-бродяга"*
Beethoven's "Für Elise"	*"К Элизе" Бетховена*
Symphony No. 104 in D major	*Симфония номер 104 ре-минор*

the Piano Sonata in C-sharp minor, Op. 27, No. 2, or "Moonlight" Sonata
соната до-диез-минор для фортепьяно, опус 27, номер 2, или "Лунная соната"

Brahms's Violin Concerto in D
Концерт для скрипки в тональности ре Брамса

the Adagietto movement from Mahler's Fifth Symphony
адажио из Пятой симфонии Малера

2.2.3.72 Общепринятые названия разделов книги (например, *предисловие* (preface), *введение* (introduction) или *указатель* (index)) обычно пишутся с прописной буквы, если относятся к разделу той же книги, в которой приводится ссылка. Во всех других случаях они пишутся со строчной буквы.

In the introduction to her book, the author explains her goals.
Во вступлении к книге автор объясняет свои цели.

Употребление прописной буквы и курсива в названиях торговых марок

2.2.3.73 Зарегистрированные торговые марки, знаки услуг, общие торговые марки и фирменные названия товаров пишутся с прописной буквы. Обычно дополнительных подтверждений их особого статуса не требуется.

Frisbee	Jacuzzi	Levi's
Coke	Kleenex	Vaseline
College Board	Velcro	Dumpster
Realtor	Xerox	Scotch tape
Walkman	Band-Aid	Teflon

Употребление прописной буквы и курсива в названиях транспортных средств

2.2.3.74 Названия кораблей, подводных лодок, самолетов, спутников и космических кораблей пишутся с прописной буквы и выделяются курсивом. Обозначения U.S.S. (*корабль Соединенных Штатов*), S.V. (*парусное судно*), M.V. (*теплоход*) и H.M.S. (*английский военный корабль – корабль Ее Величества*) курсивом не выделяются.

Challenger

Enola Gay

H.M.S. Bounty

2.3 Образование множественного числа, притяжательная форма и сложные слова

В данной главе описаны основные способы образования форм множественного числа, притяжательных форм и сложных слов.

Словарь поможет разрешить многие описанные в этой главе спорные ситуации, возникающие в связи с употреблением форм множественного числа и сложных слов. В хорошем университетском словаре, например, Merriam-Webster's Collegiate Dictionary, даны формы множественного числа всех общеупотребительных слов, а также приведены многие неизменные сложные слова. Значительно меньшие по объему словари скорее запутают читателя в том, что касается приведенных в них слов, чем окажут помощь в разъяснении случаев, которых они не содержат.

2.3.1 Образование множественного числа

Правила образования формы множественного числа существительных в английском языке, которые описаны во вступлении к данной главе, применяются в большинстве случаев. Ниже речь пойдет о категории слов, образование формы множественного числа которых часто вызывает затруднения.

В большинстве хороших словарей дается полный обзор случаев неправильного и альтернативного образования формы множественного числа; многие приведенные здесь правила также можно найти в словаре.

Символ # используется в данном учебнике для соединения форм единственного и множественного числа существительных.

2.3.1.1 Большинство слов английского языка образуют множественное число путем прибавления к форме единственного числа окончания -s. Если существительное оканчивается на -s, -x, -z, -ch, или -sh, форма множественного числа из соображений благозвучия образуется путем прибавления окончания -es. Если существительное оканчивается на -y, перед которой стоит согласная, -y меняется -i, а затем добавляется окончание -es.

voter # voters	*голосующий – голосующие*
anticlimax # anticlimaxes	*спад – спады*
blitz # blitzes	*блицкриг*

blowtorch # blowtorches	*паяльная лампа – паяльные лампы*
calabash # calabashes	*калебас - калебасы*
allegory # allegories	*аллегория – аллегории*

Образование формы множественного числа аббревиатур

2.3.1.2 Форма множественного числа аббревиатур образуется добавлением окончания -s или -'s; однако существуют исключения.

yr. # yrs.	*младший – младшие*
TV # TVs	*телевизор – телевизоры*
M.B.A. # M.B.A.'s	*магистр экономики управления - магистры экономики управления*
p. # pp.	*страница – страницы*

Формы множественного числа слов, обозначающих животных

2.3.1.3 Названия многих рыб, птиц и млекопитающих образуют форму множественного числа как при помощи суффикса, так и без него (тогда форма множественного числа совпадает с формой единственного числа). У некоторых подобных слов форма множественного числа образуется только одним из вышеуказанных способов.

bass # bass или basses	*окунь – окуни*
partridge # partridge или partridges	*серая куропатка – серые куропатки*
sable # sables или sable	*соболь – соболи*
lion # lions	*лев – львы*
sheep # sheep	*овца – овцы*

Как правило, форма множественного числа названий животных, на которых охотятся, образуется двумя способами. Слова, обозначающие охотников, образуют форму множественного числа, которая совпадает с формой единственного числа. В таких случаях форма множественного числа с окончанием -s используется для подчеркивания многообразия видов.

caught three bass	a place where antelope feed
поймал три окуня	*место, где кормятся антилопы*
но	но
basses of the Atlantic Ocean	antelopes of Africa and southwest Asia
окунь Атлантического океана	*антилопы Африки и юго-западной Азии*

Образование множественного числа сложных слов и оборотов

2.3.1.4 Большинство сложных слов, которые состоят из двух существительных – и пишутся в одно слово, в два слова раздельно или через дефис – образуют форму множественного числа только с помощью последнего элемента.

courthouse # courthouses	*здание суда – здания суда*
judge advocate # judge advocates	*судья-адвокат – судьи-адвокаты*
player-manager # player-managers	*игрок-управляющий – игроки-управляющие*

2.3.1.5 Форма множественного числа сложного слова, которое состоит из наречия и существительного, оканчивающегося на -er, образуется с помощью создания формы множественного числа только для существительного.

runner-up # runners-up	*занявший второе место – занявшие второе место*
onlooker # onlookers	*зевака*
diner-out # diners-out	*обедающий не дома*
passerby # passersby	*прохожий*

2.3.1.6 Сложные слова, которые состоят не из существительных, образуют форму множественного числа с помощью только последнего элемента.

show-off # show-offs	*хвастун*
pushover # pushovers	*слабовольный человек – слабовольные люди*
tie-in # tie-ins	*соединение*
lineup # lineups	*опознание*

2.3.1.7 Сложные слова из двух существительных, разделенных предлогом, образуют форму множественного числа с помощью первого существительного.

sister-in-law # sisters-in-law	*невестка*
attorney-at-law # attorneys-at-law	*поверенный в суде*
power of attorney # powers of attorney	*доверенность*
chief of staff # chiefs of staff	*глава персонала*
grant-in-aid # grants-in-aid	*дотация*

2.3.1.8 Сложные слова из двух существительных, разделенных предлогом и определением, образуют форму множественного числа различными способами.

snake in the grass # snakes in the grass	*змея подколодная*
justice of the peace # justices of the peace	*мировой судья*
jack-in-the-box # jack-in-the-boxes	*попрыгунчик*
или jacks-in-the-box	
will-o'-the wisp # will-o'-the-wisps	*блуждающий огонек*

2.3.1.9 Сложные слова, состоящие из существительного и следующего за ним прилагательного, образуют форму множественного числа путем прибавления окончания -s к существительному. В случае, если прилагательное воспринимается как существительное, сложное слово образует несколько вариантов формы множественного числа.

attorney general # attorneys general или attorney generals
генеральный прокурор

sergeant major # sergeants major или sergeant majors
старшина

poet laureate # poets laureate или poet laureates
придворный поэт

heir apparent # heirs apparent
бесспорный наследник

knight-errant # knights-errant
странствующий рыцарь

Образование множественного числа иностранных слов и выражений

2.3.1.10 У многих существительных иностранного происхождения сохраняется форма множественного числа языка оригинала. Однако форма множественного числа большинства заимствованных слов образуется согласно правилам английского языка.

alumnus # alumni	*бывший питомец учебного заведения*
genus # genera	*род*
crisis # crises	*кризис*
criterion # criteria	*критерий*
appendix # appendixes или appendices	*приложение*
concerto # concerti или concertos	*концерт*
symposium # symposia или symposiums	*симпозиум*

2.3.1.11 Форма множественного числа фраз иностранного происхождения может заимствоваться из языка оригинала, образовываться по правилам английского языка или использовать оба способа.

hors d'oeuvre # hors d'oeuvres	*закуски*
beau monde # beau mondes или beaux mondes	*бомонд*

Неправильные формы множественного числа

2.3.1.12 Некоторые существительные в английском языке образуют форму множественного числа посредством изменения одной или нескольких гласных в середине слова, или добавления окончания -en или -ren.

foot # feet	*нога – ноги*
goose # geese	*гусь – гуси*
louse # lice	*вошь – вши*
man # men	*человек – люди*
mouse # mice	*мышь – мыши*
woman # women	*женщина – женщины*

tooth # teeth	*зуб – зубы*
ox # oxen	*бык – быки*
child # children	*ребенок – дети*

2.3.1.13 Некоторые существительные при образовании множественного числа не изменяют своей формы.

series # series	*последовательность*
politics # politics	*политика*
corps # corps	*корпус*
species # species	*вид (биологический)*

2.3.1.14 Некоторые существительные, оканчивающиеся на -f, -fe и -ff, при образовании множественного числа изменяют окончание на -ves. Некоторые из них также имеют правильные формы множественного числа.

elf # elves	*эльф*
loaf # loaves	*буханка*
scarf # scarves или scarfs	*шарф*
wife # wives	*жена*
staff # staffs или staves	*персонал*

Множественное число элементов, выделенных курсивом

2.3.1.15 Формы множественного числа выделенных курсивом слов, фраз и аббревиатур образуются путем добавления окончания -s или -'s.

three *Fortunes* missing from the stack
на полке не хватает трех журналов "Fortune"

a couple of *Gravity's* Rainbows in stock
в ассортименте есть пара книг "Радуга гравитации"

used too many *etc.'s* in the report
использовал в отчете слишком много сокращений "и т.д."

a row of *x's*
строка букв 'x'

Образование множественного числа букв

2.3.1.16 Множественное число букв образуется с помощью окончания -'s, хотя форма множественного числа заглавных букв образуется путем прибавления -s без апострофа.

p's and q's
буквы p и q

V's of migrating geese или Vs of migrating geese
Клинья перелетных гусей

dot your i's
расставьте точки над "i"

straight As или straight A's
круглые отличники

Множественное число чисел

2.3.1.17 Множественное число числительных образуется путем прибавления окончания –s, или реже -'s.

two par 5s или two par 5's	*две номинальных пятерки*
1990s или 1990's	*1990-е годы*
in the 80s или in the 80's или in the '80s	*в 80-е годы*
the mid-$20,000s или the mid-$20,000's	*промежуточные 20 000 долларов*

2.3.1.18 Множественное число числительных, написанных прописью, образуется прибавлением окончания -s.

all the fours and eights	*все четверки и восьмерки*
scored three tens	*получил три десятки*

Множественное число имен собственных

2.3.1.19 Множественное число имен собственных образуется прибавлением окончания -s или -es.

Clarence # Clarences	*Кларенс – Кларенсы*
Jones # Joneses	*Джонс – Джонсы*
Fernandez # Fernandezes	*Фернандес – Фернандесы*

2.3.1.20 Множественное число имен собственных, оканчивающихся на -y образуется прибавлением окончания -s, при этом -y не изменяется на другую букву.

Sunday # Sundays	*воскресенье - воскресенья*
Timothy # Timothys	*Тимоти*
Camry # Camrys	*Камри*

Множественное число оканчивающихся на -y слов, которые изначально являлись именами собственными, образуется изменением окончания -y на -i и добавлением окончания -es. Однако в нескольких случаях -y остается неизменной.

bobby # bobbies	*полисмен*
johnny # johnnies	*франт*
Tommy # Tommies	*рядовой*
Bloody Mary # Bloody Marys	*Кровавая Мэри*

Образование множественного числа цитат

2.3.1.22 Множественное число слов, заключенных в кавычки, образуется прибавлением окончания -s или -'s внутри или за пределами кавычек.

too many "probably's" [или "probablys"] in the statement	*слишком много слов "вероятно" в заявлении*
one "you" among millions of "you"s	*одно "вы" среди миллионов "вас"*
a record number of "I can't recall"s	*рекордное количество выражений "я не помню"*

Образование множественного числа символов

2.3.1.22 Если символы рассматриваются как физические знаки, форма множественного числа образуется путем прибавления окончания -s или -'s.

printed three *s	*напечатал три знака **
used &'s instead of and's	*вместо слова "and" использовал знак "&"*
his s's are hard to read	*его буква "s" неразборчива*

Образование множественного числа слов, оканчивающихся на -ay, -ey, и -oy

2.3.1.23 Форма множественного числа слов, оканчивающихся на -ay, -ey или -oy образуется просто прибавлением окончания -s – в отличие от других слов с окончанием -y.

castaways	*парии*
donkeys	*ослы*
envoys	*делегаты*

Образование множественного числа слов, оканчивающихся на -ful

2.3.1.24 Форма множественного числа любых слов, оканчивающихся на -ful, образуется прибавлением окончания -s. Однако большинство таких слов также могут образовывать форму множественного числа путем прибавления -s – перед суффиксом -ful.

handful # handfuls	*горсть*
teaspoonful # teaspoonfuls	*полная чайная ложка*
armful # armfuls или armsful	*охапка*
bucketful # bucketfuls или bucketsful	*полное ведро*

Образование множественного числа слов, оканчивающихся на -o

2.3.1.25 Как правило, множественное число слов, оканчивающихся на -o, образуется с помощью окончания -s. Однако некоторые слова, оканчивающиеся на -o и согласную перед ней, образуют форму множественного числа с помощью окончания -es.

solo # solos	*соло*
photo # photos	*фотография*
tomato # tomatoes	*томат*
potato # potatoes	*картофель*
hobo # hoboes	*бродяга*
hero # heroes	*герой*
cargo # cargoes или cargos	*груз*
proviso # provisos или provisoes	*условие*
halo # haloes или halos	*нимб*
echo # echoes	*эхо*
motto # mottoes	*девиз*

Образование множественного числа отдельных слов в тексте

2.3.1.26 Слова, воспринимаемые в тексте отдельно и выделенные курсивом, образуют форму множественного числа прибавлением окончания -'s.

five and's in one sentence	*пять "и" в одном предложении*
all those wherefore's and howsoever's	*все эти "зачем" и "как бы ни"*

Когда слово, употребленное как отдельное слово, стало частью устойчивого выражения, множественное число образуется добавлением окончания -s без апострофа.

oohs and aahs	*ох и ах*
dos and don'ts или do's and don'ts	*да и нет*

2.3.2 Притяжательная форма

Притяжательная форма имен нарицательных

2.3.2.1 Притяжательная форма нарицательных существительных единственного и множественного числа, не оканчивающихся на звук s или z, образуется путем прибавления окончания -'s.

the child's skates	*коньки ребенка*
women's voices	*голоса женщин*
the cat's dish	*кошачья миска*
this patois's range	*распространение этого наречия*
people's opinions	*мнения людей*
the criteria's common theme	*распространенная тема критериев*

2.3.2.2 Притяжательная форма имен нарицательных единственного числа, оканчивающихся на звук s или z, образуется с помощью окончания -'s. Окончание -'s прибавляется в редких случаях, если это не затруднит произношение данного слова, в противном случае при образовании притяжательного падежа добавляется только апостроф.

the witness's testimony	*свидетельство очевидцев*
the disease's course	*течение болезни*
the race's sponsors	*спонсоры гонки*
the prize's recipient	*получатель приза*
rickets's symptoms или rickets' symptoms	*симптомы рахита*

При образовании притяжательной формы многосложных существительных, оканчивающихся на звук s или z, буква -s опускается, если сразу за этим существительным следует слово, начинающееся со звука s или z.

for appearance' sake	*ради соблюдения приличий*
for goodness' sake	*ради Бога*

2.3.2.3 Притяжательная форма существительных множественного числа, оканчивающихся на звук s или z, образуется только с помощью апострофа. Однако односложные существительные с неправильной формой множественного числа образуют притяжательную форму с помощью окончания -'s.

dogs' leashes	*поводки собак*
birds' migrations	*миграции птиц*
buyers' guarantees	*гарантии покупателей*
lice's lifespans	*сроки жизни вшей*

Притяжательная форма имен собственных

2.3.2.4 Притяжательная форма имен собственных образуется так же, как и у имен нарицательных. Притяжательная форма имен собственных единственного числа образуется прибавлением окончания -'s.

Jane's rules of behavior	*Правила поведения Джейн*
three books of Carla's	*три книги Клары*
Tom White's presentation	*представление Тома Уайта*
Paris's cafes	*парижские кафе*

Притяжательная форма имен собственных множественного числа, а также некоторых имен собственных единственного числа, оканчивающихся на звук s или z, образуется только с помощью апострофа.

the Stevenses' reception	*прием Стивенсов*
the Browns' driveway	*проезд Браунов*
Massachusetts' capital	*столица Массачусетса*
New Orleans' annual festival	*ежегодный фестиваль в Новом Орлеане*
the United States' trade deficit	*торговый дефицит США*
Protosystems' president	*президент компании Protosystems*

2.3.2.5 Притяжательная форма имен собственных единственного числа, оканчивающихся на звук s или z, может быть образована с помощью окончания -'s или только апострофа. Чаще ко всем подобным существительным вне зависимости от произношения слова прибавляется -'s, а не апостроф.

Jones's car или Jones' car	*машина Джонса*
Bliss's statue или Bliss' statue	*статуя Блисс*
Dickens's novels или Dickens' novels	*рассказы Диккенса*

2.3.2.6 Как правило, притяжательная форма классических и библейских имен из двух или нескольких слогов, оканчивающихся на -s или -es образуется только с помощью апострофа. Если имя односложное, притяжательная форма образуется с помощью окончания -'s.

Socrates' students	*ученики Сократа*
Claudius' reign	*правление Клавдия*
Ramses' kingdom	*царство Рамзеса*
Elias' prophecy	*пророчество Ильи*
Zeus's warnings	*предупреждения Зевса*
Cis's sons	*сыновья Сиса*

Притяжательная форма имен Иисус (Jesus) и Моисей (Moses) образуется только путем прибавления апострофа.

Jesus' disciples	*апостолы Христа*
Moses' law	*Моисеев закон*

2.3.2.7 Притяжательная форма имен, оканчивающихся на непроизносимую букву -s, -z, или -x образуется при помощи окончания -'s.

Des Moines's recreation department	*департамент отдыха города Де-Мойн*
Josquin des Prez's music	*музыка Жоскина де Пре*
Delacroix's painting	*Картины Делакруа*

2.3.2.8 Если окончание притяжательной формы добавляется к имени, которое выделено курсивом, само окончание курсивом не выделяется.

East of Eden's main characters	*Главные персонажи "К востоку от рая"*
the Spirit of St. Louis's historic flight	*исторический полет "Духа Сент-Луиса"*
Brief Encounter's memorable ending	*памятное окончание "Мимолетной встречи"*

Притяжательная форма местоимений

2.3.2.9 Притяжательная форма неопределенных местоимений образуется с помощью окончания -'s.

anyone's rights	*права любого человека*
everybody's money	*принадлежащие всем деньги*
someone's coat	*чье-то пальто*
somebody's wedding	*чья-то свадьба*
one's own	*собственное*
either's preference	*предпочтения любого из них*

Некоторые неопределенные местоимения образуют притяжательную форму при помощи предлога of.

the rights of each	*права каждого*
the inclination of many	*намерения многих*
the satisfaction of all	*всеобщая удовлетворенность*

2.3.2.10 Притяжательные местоимения употребляются без апострофа.

mine	*мой*
ours	*наш*
yours	*ваш*
its	*его*
hers	*ее*
his	*его*
theirs	*их*

Случаи смешанного образования притяжательной формы

2.3.2.11 В настоящее время существительные множественного числа, которые являются в большей степени описательными, нежели притяжательными, не требуют употребления апострофа.

weapons systems	*оружейные системы*
managers meeting	*встреча менеджеров*
singles bar	*бар встреч*
steelworkers union	*профсоюз работников сталелитейной промышленности*
awards banquet	*банкет с присуждением премий*

2.3.2.12 Притяжательная форма оборота образуется с помощью апострофа или окончания -'s, прибавляемых последнему слову.

his father-in-law's assistance	*помощь его тестя*
board of directors' meeting	*встреча совета директоров*
from the student of politics' point of view	*с точки зрения студента, изучающего политику*
after a moment или so's thought	*после недолгих раздумий*

Подобные конструкции зачастую перефразируются.

from the point of view of the student of politics	*с точки зрения студента, изучающего политику*
after thinking for a moment or so	*подумав секунду или две*

2.3.2.13 Притяжательная форма слов в кавычках образуется с помощью окончания -'s, которое ставится как внутри кавычек, так и сразу после них.

the "Marseillaise"'s [или "Marseillaise's"] stirring melody
волнующая мелодия "Марсельезы"

Поскольку и та, и другая конструкция неудобна, их обычно стараются не употреблять в тексте.

the stirring melody of the "Marseillaise" *волнующая мелодия "Марсельезы"*

2.3.2.14 Притяжательная форма аббревиатур образуется так же, как и притяжательная форма сокращений. Притяжательная форма существительных единственного числа образуется с помощью окончания -'s; множественного – только при помощи апострофа.

the IRS's ruling	*постановление Налогового управления США*
AT&T's long-distance service	*Услуга междугородних и международных звонков компании AT&T*
IBM Corp.'s annual report	*ежегодный отчет компании IBM Corp.*
Eli Lilly & Co.'s chairman	*председатель совета директоров компании Eli Lilly & Co.*
the HMOs' lobbyists	*лоббисты высококачественной МОП-структуры*

2.3.2.15 Притяжательная форма существительных, состоящих из числительных, образуется также, как и притяжательная форма остальных существительных. Притяжательная форма существительных единственного числа образуется с помощью окончания -'s; множественного – только при помощи апострофа.

1996's commencement speaker	*выступавший на церемонии вручения 1996 года*
the 1920s' greatest jazz musicians	*величайшие джазовые музыканты 1920-х годов*

2.3.2.16 Притяжательная форма личных имен образуется прибавлением окончания -'s к каждому имени. Совместное владение может отображаться тем же способом, но чаще всего образуется с помощью апострофа или окончания -'s, прибавляемых к последнему существительному.

Joan's and Emily's friends	*друзья Джоан и Эмили*
Jim's, Ed's, and Susan's reports	*отчеты Джима, Эда и Сьюзан*
her mother and father's anniversary	*годовщина его отца и матери*
Peter and Jan's trip или Peter's and Jan's trip	*путешествие Питера и Жана*

2.3.3 Сложные слова

Сложным называется слово или группа слов, которые состоят из двух или более частей, взаимодействующих как единое целое для выражения определенной мысли. Сложные слова могут образовываться объединением двух или более слов (например, double-check, cost-effective, farmhouse, graphic equalizer, park bench, around-the-clock или son of a gun), объединением суффиксов или префиксов со словами (например, ex-president, shoeless, presorted или uninterruptedly), или сочетанием двух или трех слов (например, macrophage или photochromism). Сложные слова пишутся одним из трех способов: слитно (например, cottonmouth), через дефис (screenwriter-director) или раздельно (health care). Из-за многообразия вариантов написания сложных слов выбор верного способа представляет собой наиболее распространенную и неприятную проблему орфографии.

Как правило, в больших словарях приводится множество постоянных, а также тех сложных слов, которые благодаря частому употреблению стали постоянной частью языка. В словарях вы не найдете непостоянных сложных слов, созданных автором для выражения какой-либо конкретной мысли в настоящий момент. Также в словарях отсутствует большинство сложных слов, значение которых очевидно благодаря значению составляющих их слов, даже если они широко употребляются и являются постоянными. Таким образом, полностью полагаться на словарь при написании сложных слов нельзя.

Один из способов употребления сложных слов, которые не даны в словаре – писать все сложные слова через дефис, поскольку это явно указывает на то, что слово является сложным. Однако написание всех сложных слов через дефис противоречит некоторым американским правилам орфографии, а также может привлечь излишнее внимание читателя к сложному слову. Другой способ (подходящий только для сложных слов, состоящих из целых слов) – писать такие слова раздельно. Хотя данный способ широко применяется, его использование может привести к тому, что читатель не сможет распознать сложное слово в тексте. Третий способ – писать сложное слово так же, как и сходные слова. Хотя этот метод может оказаться более сложным, он делает сложные слова более узнаваемыми и поэтому не отвлекает внимание читателя и не запутывает его. Приведенные на диске объяснения помогут Вам использовать данный способ написания сложных слов.

Как правило, сложные слова в специальных текстах – особенно технических - не принято разделять дефисом.

Сложные существительные

Сложными существительными называется группа слов, которые в предложении выполняют роль существительного. Они могут состоять из двух и более существительных; существительного и определения; или из двух и более элементов, не являющихся существительными.

Короткие сложные слова, состоящие из двух существительных, часто сначала писались раздельно, но по мере более широкого распространения становятся слитными.

2.3.3.1 **Существительное + существительное**. Сложные слова, состоящие из двух коротких общеупотребительных существительных, первое из которых – ударное, обычно пишутся слитно.

farmhouse	*фермерский дом*
hairbrush	*щетка для волос*
lifeboat	*спасательная шлюпка*
paycheck	*чек*
football	*футбол*
workplace	*рабочее место*

2.3.3.2 Если сложное слово из двух коротких и распространенных существительных произносится с практически одинаковым ударением на оба слова, оно с большей вероятностью будет писаться раздельно.

fuel oil	*горючее*
park bench	*парковая скамейка*
health care	*здравоохранение*
desk lamp	*настольная лампа*

2.3.3.3 Сложные слова из двух длинных существительных, являющиеся временными или имеющие очевидное значение, обычно пишутся раздельно.

costume designer	*дизайнер костюмов*
computer terminal	*компьютерный терминал*
billiard table	*бильярдный стол*

2.3.3.4 Когда сложное слово из двух существительных описывает двойной титул или двойную функцию, оно пишется через дефис.

hunter-gatherer	*охотник-собиратель*
secretary-treasurer	*секретарь-казначей*
bar-restaurant	*бар-ресторан*

Иногда вместо дефиса употребляется косая черта.

bar/restaurant	*бар/ресторан*

2.3.3.5 Сложные слова, образованные от существительного или прилагательного, после которых следуют слова man, woman, person или people, и обозначающие род деятельности, пишутся слитно.

anchorman	*ведущий*
congresswoman	*член Конгресса*
spokesperson	*представитель*
salespeople	*продавцы*

2.3.3.6 Сложные слова, обозначающие единицы измерения, пишутся через дефис.

foot-pound	*футофунт*
kilowatt-hour	*киловатт-час*
column-inch	*дюйм ртутного столба*
light-year	*световой год*

2.3.3.7 **Прилагательное + существительное**. Большинство сложных слов, состоящих из прилагательного и существительного, пишутся раздельно.

municipal court	*муниципальный суд*
genetic code	*генетический код*
hazardous waste	*опасные отходы*
minor league	*низшая лига*
nuclear medicine	*ядерная медицина*
basic training	*начальная подготовка*

2.3.3.8 Сложные слова из прилагательного и существительного, состоящие из двух коротких слов, пишутся слитно, если первое слово ударное. Однако некоторые подобные сложные слова пишутся раздельно или через дефис.

notebook	*блокнот*
bluebird	*певчая птица*
shortcut	*кратчайшее расстояние*
dry cleaner	*химчистка*
steel mill	*сталелитейный*
two-step	*тустеп*

2.3.3.9 **Причастие + существительное**. Большинство сложных слов, состоящих из причастия и существительного, пишутся раздельно.

landing craft	*десантные суда*
frying pan	*сковородка*
sounding board	*резонатор*
barbed wire	*колючая проволока*
preferred stock	*привилегированные акции*
informed consent	*согласие, основанное на получении информации*

2.3.3.10 **Существительное в притяжательной форме + существительное**. Сложные слова, состоящие из существительного в притяжательной форме, после которого следует другое существительное обычно пишутся раздельно; некоторые такие слова пишутся через дефис. В сложных словах этого типа, которые пишутся слитно, апостроф опускается.

fool's gold	*золото дураков*
hornet's nest	*осиное гнездо*
seller's market	*выгодная для продавца конъюнктура рынка*
Queen Anne's lace	*кружева королевы Анны*
cat's-paw	*кошачья лапа*
bull's-eye	*"яблочко" мишени*
foolscap	*шутовской колпак*
menswear	*мужская одежда*

2.3.3.11 **Существительное + глагол** + -er **или** –ing. Сложные слова, в которых первое существительное является дополнением к глаголу или герундию, к которым был добавлен суффикс, чаще пишутся раздельно, а в некоторых случаях через дефис. Постоянные сложные слова подобного типа иногда пишутся слитно.

problem solver	*решающий проблемы*
deal making	*заключение сделок*
ticket-taker	*билетер*
street-sweeping	*подметание улиц*
fund-raiser	*осуществляющий сбор денег на благотворительность*
gene-splicing	*вырезание участков генов*
air conditioner	*кондиционер воздуха*
lifesaving	*спасательный*

2.3.3.12 **Дополнение + глагол**. Сложные существительные, состоящие из глагола и существительного перед ним, которое выступает в качестве дополнения, пишутся по-разному.

fish fry	*жареная рыба*
eye-opener	*открывающий глаза на что-либо*
bodyguard	*телохранитель*
roadblock	*дорожная застава*

2.3.3.13 **Глагол + дополнение**. Несколько преимущественно устаревших сложных слов, образованных от глагола, после которого следует дополнение-существительное, пишутся слитно.

cutthroat	*головорез*
breakwater	*волнорез*
carryall	*рюкзак*
pickpocket	*вор-карманник*

2.3.3.14 **Существительное + прилагательное**. Сложные слова, состоящие из существительного и следующего за ним прилагательного, пишутся раздельно или через дефис.

sum total	*общая сумма*
consul general	*генеральный консул*
president-elect	*избранный, но еще не вступивший в должность президент*
secretary-general	*генеральный секретарь*

2.3.3.15 **Причастие + существительное**. Сложные слова, состоящие из частицы (обычно местоимения или наречия) и существительного, пишутся слитно, особенно если слова короткие и ударение делается на первый слог.

downturn	*спад*
outfield	*дальняя часть поля*
input	*ввод*
outpatient	*амбулаторный больной*
undertone	*оттенок*
upswing	*подъем*
afterthought	*раздумье*
onrush	*атака*

Некоторые сложные слова, состоящие из частицы и существительного, особенно если составные элементы длинные или на них падает одинаковое ударение, пишутся через дефис или раздельно.

on-ramp	*наклонный въезд на магистраль*
cross-reference	*перекрестная ссылка*
off year	*год, на который не падают выборы*
cross fire	*перекрестный огонь*

2.3.3.16 **Глагол + частица; глагол + наречие**. Такие сложные слова пишутся через дефис или слитно. Сложные слова с частицами «to», «in» или «on» часто пишутся через дефис. Сложные слова с частицами «up», «off» и «out» одинаково часто пишутся через дефис или слитно. Сложные слова, имеющие в своем составе длинные частицы или наречия, обычно пишутся слитно.

lean-to	*пристройка*
trade-in	*сдаваемый в счет оплаты товар*
add-on	*дополнение*
start-up	*ввод в эксплуатацию*
backup	*резерв*
spin-off	*отделение*
payoff	*выплата*
time-out	*перерыв*
turnout	*забастовка*
hideaway	*укрытие*

2.3.3.17 **Глагол + -er + частица; глагол + -ing + частица**. Подобные сложные слова пишутся через дефис, за исключением слова passerby.

runner-up	*занявший второе место*
diners-out	*обедающие не дома*
listener-in	*радиослушатель*
carrying-on	*фривольное поведение*
talking-to	*выговор*
falling-out	*развал борта судна*

2.3.3.18 **Буква + существительное**. Сложные слова, образованные от одиночной буквы (или комбинации букв), после которой следует существительное, пишутся раздельно или через дефис.

T square	*рейсшина*
B vitamin	*витамин B*
V neck	*V-образный вырез*
Rh factor	*резус-фактор*
D major	*ре-мажор*
T-shirt	*футболка*
f-stop	*точка*
H-bomb	*водородная бомба*
A-frame	*треугольное строение*
E-mail или e-mail	*электронная почта*

2.3.3.19 **Сложные слова, состоящие из трех или четырех элементов**. Сложные слова, состоящие из трех или четырех слов, пишутся через дефис или раздельно. Сложные слова, включающие предложные группы, пишутся раздельно; другие сложные слова подобного типа обычно пишутся через дефис.

editor in chief	*главный редактор*
power of attorney	*доверенность*
flash in the pan	*осечка*
base on balls	*из храбрости*
right-of-way	*право проезда*
jack-of-all-trades	*мастер на все руки*
give-and-take	*обмен взаимными уступками*
rough-and-tumble	*драка*

2.3.3.20 **Удвоение сложных слов**. Сложные слова, образованные путем повторения и состоящие из двух схожих по звучанию элементов как правило пишутся через дефис, если все элементы являются многосложными. Если все элементы сложного слова являются односложным, оно часто пишется слитно. Очень короткие и вновь образованные слова чаще пишутся через дефис.

namby-pamby	*жеманство*
razzle-dazzle	*суматоха*
crisscross	*крест-накрест*
singsong	*монотонный*
sci-fi	*научная фантастика*
hip-hop	*хип-хоп*

Сложные прилагательные

Сложные прилагательные – это комбинация слов, которые вместе служат определением к существительному, то есть являются частью определения. Будучи комплексным определения, они отличаются от ряда других последовательностей прилагательных, которые также стоять перед существительным.

Например, в выражении "a low, level tract of land" (низкий ровный участок земли) два прилагательных являются отдельными определениями к существительному; участок - «the tract» одновременно является и низким - «low», и ровным - «level». Такие определения называются согласованными (то есть равными). В выражении "a low monthly fee" (низкая ежемесячная оплата) первое прилагательное является определением и к существительному, и ко второму прилагательному; оборот обозначает ежемесячную плату - «monthly fee», которая является низкой - «low». Это словосочетание нельзя переделать в выражение "a monthly and low fee" (ежемесячная и низкая оплата), не изменяя при этом его значения. Таким образом, такие прилагательные называются несогласованными. Однако выражение "low-level radiation" (низкий уровень радиации) не означает, что радиация «radiation» является низкой - «low» и ровной - «level» или ровная радиация - «level radiation» является низкой - «low». Данное словосочетание означает, что радиация находится на низком уровне - «at a low level». Оба слова служат единым комплексом определения к существительному.

Как правило, комплексное определение пишется через дефис, чтобы читатель мог осознать взаимосвязь слов в предложении и не запутаться. Дефис в выражении "a call for more-specialized controls" (требование более специализированных средств управления) исключает любую двусмысленность относительно того, к какому слову подходит определение. И наоборот, отсутствие дефисов в таком выражении, как "graphic arts exhibition" (выставка графики) может стать причиной нежелательной двусмысленности.

2.3.3.21 **Перед существительным (положение определения - атрибута).** Большинство сложных прилагательных из двух слов пишется через дефис, если стоит перед существительным.

the fresh-cut grass	*свежескошенная трава*
its longer-lasting effects	*более долговременный эффект*
her lace-trimmed dress	*отделанное кружевом платье*
a made-up excuse	*надуманный предлог*
his best-selling novel	*наиболее продаваемый рассказ*
projected health-care costs	*предполагаемые расходы на здравоохранение*

2.3.3.22 Сложные прилагательные, первое слово которых является наречием, оканчивающееся на -ly, обычно пишутся раздельно.

a privately chartered boat	*зафрахтованная частным лицом яхта*
politically correct opinions	*политически-верные мнения*
its weirdly skewed perspective	*странно перекошенный вид*
a tumultuously cascading torrent	*шумный поток спадающей воды*

2.3.3.23 Сложные слова, состоящие из наречия, не оканчивающегося на -ly и причастия после него (или иногда прилагательное), обычно пишутся через дефис, если стоят перед существительным.

the well-worded statement	*хорошо сформулированное заявление*
more-stringent measures	*более строгие меры*
his less-exciting prospects	*менее радужные перспективы*
their still-awaited assignments	*все еще ожидаемые назначения*
her once-famous uncle	*ее когда-то знаменитый дядюшка*

2.3.3.24 Комбинация из слова very и прилагательного не является комплексным определением. (См. также параграф 33 данного раздела "Сложные прилагательные".)

a very happy baby	*очень счастливый ребенок*

2.3.3.25 Когда сложное прилагательное образуется при помощи сложного существительного, которое служит определением другого существительного, такое прилагательное пишется через дефис.

a hazardous-waste site	*место свалки опасных отходов*
the basic-training period	*период начальной подготовки*
a minor-league pitcher	*подающий из низшей лиги*
a roll-call vote	*круговое голосование*
their problem-solving abilities	*их способности устранять проблемы*

Некоторые широко употребляемые сложные существительные, пишущиеся раздельно, пишутся по-прежнему раздельно, если играют роль прилагательного.

a high school diploma или a high-school diploma
диплом об окончании средней школы

a real estate license или a real-estate license
лицензия на работу с недвижимостью

an income tax refund или an income-tax refund
возврат подоходного налога

2.3.3.26 Имя собственное, используемое в качестве определения, пишется без дефиса. Слово, которое служит определением к имени собственному, присоединяется с помощью дефиса (в набранных типографским способом текстах – короткого дефиса).

the Civil War era	*эра гражданской войны*
a New England tradition	*традиция Новой Англии*
a New York Times article	*статья в газете New York Times*
the Supreme Court decision	*решение Верховного суда*
the splendid Gone with the Wind premiere	*премьера превосходного фильма "Унесенные ветром"*
a Los Angeles-based company	*расположенная в Лос-Анджелесе компания*
a Pulitzer Prize-winning author	*лауреат Пулитцеровской премии*
pre-Bull Run skirmishes	*перестрелки до Bull Run*

2.3.3.27 Сложные прилагательные, состоящие из иностранных слов, пишутся без дефиса, если они стоят перед существительными – кроме случаев, когда в языке оригинала они пишутся с дефисом.

per diem expenses	*суточные*
an ad hoc committee	*специальный комитет*
her faux-naïf style	*ее стиль ложной наивности*
a comme il faut arrangement	*надлежащее устройство*
the a cappella chorus	*хор, поющий а капелла*
a ci-devant professor	*бывший профессор*

2.3.3.28 Сложные слова, которые заключаются в кавычки, пишутся с большой буквы или выделяются курсивом, не требуют дефиса.

a "Springtime in Paris" theme	*тема "Весна в Париже"*
the book's "I'm OK, you're OK" tone	*книга написана в духе "Я в порядке, вы в порядке"*
his AMERICA FIRST sign	*его надпись "ПЕРВЫЙ АМЕРИКАНСКИЙ БАНК"*
the No smoking notice	*табличка "Не курить"*

2.3.3.29 Химические термины и большинство медицинских, используемых в качестве определений, пишутся без дефиса.

a sodium hypochlorite bleach	*отбеливатель с гипохлоридом натрия*
the amino acid sequence	*последовательность аминокислот*
a new Parkinson's disease medication	*новое лекарство от болезни Паркинсона*

2.3.3.30 Сложные прилагательные из трех и более слов пишутся через дефис, если стоят перед существительными.

step-by-step instructions	*пошаговые инструкции*
state-of-the-art equipment	*новейшее оборудование*
a wait-and-see attitude	*выжидательная позиция*
a longer-than-expected list	*более длинный, чем ожидалось, список*
turn-of-the-century medicine	*медицина начала века*

2.3.3.31 Если сложное прилагательное стоит после существительного, которое оно определяет, оно не может считаться комплексным определением и пишется без дефиса.

instructions that guide you step by step *инструкции, ведущие вас шаг за шагом*

a list that was longer than expected
список, который оказался длиннее, чем ожидалось

Однако сложное слово, стоящее после существительного, которое оно определяет, часто сохраняет дефис, если оно по-прежнему выполняет функцию комплексного определения, особенно когда первым его элементом является существительное.

hikers who were ill-advised to cross the glacier
туристы, опрометчиво пересекавшие ледник

an actor too high-strung to relax
актер, слишком напряженный, чтобы расслабиться

industries that could be called low-tech
отрасли, которые можно назвать низкотехнологичными

metals that are corrosion-resistant *металлы, устойчивые к коррозии*

tends to be accident-prone *он невезучий*

2.3.3.32 Постоянные сложные прилагательное обычно пишутся так, как они даны в словаре, даже если они стоят перед определяемыми существительными.

for reasons that are well-known	*по вполне известным причинам*
a plan we regarded as half-baked	*план, который мы считали непродуманным*
The problems are mind-boggling.	*Эти проблемы ошеломляют.*

Однако сложное прилагательное, состоящее из трех и более слов, обычно пишется без дефиса, если стоит после определяемого существительного, поскольку больше не выполняет функцию прилагательного.

These remarks are off the record.	*Эти замечания не заносятся в протокол.*
medical practice of the turn of the century	*медицинская практика начала века*

Если сложные слова, состоящие из трех или более элементов, приводятся в словарях с дефисом, он сохраняется, если оборот употребляется в качестве комплексного определения.

The candidate's position was middle-of-the-road. *Позиция кандидата была популистской.*

2.3.3.33 Если наречие служит определением другого наречия, которое в свою очередь является первым элементом сложного определения, дефис в сложном слове может быть опущен. Однако если первое наречие является определением ко всему сложному слову, дефис сохраняется.

a very well developed idea	*очень продуманная идея*
но	
a delightfully well-written book	*прекрасно написанная книга*
a most ill-timed event	*событие, случившееся в самое неподходящее время*

2.3.3.34 Обозначающие цвета сложные прилагательные, в которых каждый элемент сам по себе может выступать в качестве существительного, практически всегда пишутся через дефис.

red-orange fabric	*красно-оранжевая ткань*
The fabric was red-orange.	*Ткань была красно-оранжевой.*

Название цветов, первый элемент которых может служить только прилагательным, чаще пишутся без дефиса, когда стоят перед существительным и после него.

a bright red tie	*яркий красный галстук*
the pale yellow-green chair	*кресло бледного желто-зеленого цвета*
reddish orange fabric или reddish-orange fabric	*красновато-оранжевая ткань*
The fabric was reddish orange.	*Ткань была красновато-оранжевой.*

2.3.3.35 Сложные определения, включающие числительное и следующее за ним существительное (за исключением слова "процент") пишутся через дефис, если стоят перед определяемым существительным. Однако это правило обычно не распространяется на ситуации, когда такие определения стоят после определяемого существительного.

the four-color press	*четырехцветный пресс*
a 12-foot-high fence	*12-футовый забор*
a fence 12 feet high	*забор высотой 12 футов*

a 300-square-mile area	*область в 300 квадратных миль*
an area of 300 square miles	*область в 300 квадратных миль*

но

a 10 percent raise	*10-процентный рост*

Если обозначающий вид валюты знак стоит до числа, дефис опускается.

an $8.5 million deficit	*дефицит в 8,5 миллиона долларов*

2.3.3.36 Прилагательное, состоящее из числа и следующего за ним существительного в притяжательном падеже, не разделяется дефисом.

a nine days' wonder	*злоба дня*
a two weeks' wait	*двухнедельное ожидание*

но

a two-week wait	*двухнедельное ожидание*

Сложное наречие

2.3.3.37 Сложные наречия, состоящие из предлога и существительного, почти всегда пишутся слитно. Однако существует несколько важных исключений.

downstairs	*вниз по лестнице*
uphill	*подъем*
offshore	*офшорный*
overnight	*внезапный*

но

in-house	*внутренний*
off-key	*фальшивый*
on-line	*неавтономный*

2.3.3.38 Сложное наречие, состоящее из трех и более слов, обычно пишется раздельно, и ставятся после слов, которые они определяют.

here and there	*повсюду*
more or less	*более или менее*
head and shoulders	*график изменения цен с тремя пиками*
hand in hand	*рука об руку*
every which way	*во все стороны*
once and for all	*раз и навсегда*

но

a more-or-less certain result	*более или менее определенный результат*

Несколько наречий, состоящих из трех слов, пишутся через дефис, но большинство пишется раздельно, даже если соответствующее прилагательное пишется через дефис.

placed back-to-back	*сидели спина к спине*
met face-to-face	*встретились лицом к лицу*

но

a word-for-word quotation	*дословная цитата*
quoted word for word	*процитировал дословно*
software bought off the shelf	*готовое программное обеспечение*

Сложные (Фразовые) глаголы

2.3.3.39 Глаголы, состоящие из собственно и наречия или предлога, пишутся раздельно.

follow up	*преследовать*
roll back	*снижать цены до прежнего уровня*
strike out	*вычеркивать*
take on	*брать на работу*
run across	*случайно встретиться*
set back	*препятствовать*

2.3.3.40 Сложное слово, состоящее из частицы и следующего за ней глагола, пишется слитно.

overlook	*упустить*
outfit	*снаряжать*
undercut	*подрезать*
download	*загружать*

2.3.3.41 Глагол, образованный от сложного существительного, которое пишется раздельно или через дефис, требует употребления дефиса.

double-space	*двойной интервал*
rubber-stamp	*штамповать*
water-ski	*кататься на водных лыжах*
field-test	*проводить полевые испытания*

2.3.3.42 Глагол, произошедший от существительного, которое пишется слитно, также пишется слитно.

mastermind	*управлять*
highlight	*выделять*
brainstorm	*осуществлять мозговой штурм*
sideline	*стреножить*

Сложные слова, образованные от частей слов.

Многие новые и временные сложные слова образуются прибавлением различных частей слов к уже существующим словам или объединением различных частей слов. Существует три основных элемента слова: префиксы (например, anti-, non-, pre-, post-, re-, super-), суффиксы (например, -er, -fold, -ism, -ist, -less, -ness), и компоненты сложного слова (например, mini-, macro-, pseudo-, -graphy, -logy). Префиксы и суффиксы обычно присоединяются к уже существующим словам, тогда как компоненты сложных слов используются для образования новых.

2.3.3.43 **Префикс + слово**. Сложные слова, образованные с помощью префикса и слова – за исключением приведенных в параграфах 43-59 данного раздела – пишутся слитно.

anticrime	*борьба с преступностью*
nonaligned	*неприсоединившийся*
premedical	*препарат для медикаментозной подготовки к операции*
reorchestration	*повторная оркестровка*
subzero	*отрицательный*
superheroine	*супергероиня*
transnational	*транснациональный*
postdoctoral	*закончивший докторантуру*

2.3.3.44 Если префикс заканчивается на гласную, а слово, к которому он присоединяется, начинается с той же гласной, сложное слово обычно пишется через дефис.

anti-incumbent	*против привилегий*
de-escalate	*сокращать*
co-organizer	*помощник организатора*
semi-independent	*полунезависимый*
intra-arterial	*внутриартериальный*
pre-engineered	*конструируемый из готовых блоков*

Однако существует множество исключений из этого правила.

reelect	*переизбрать*
preestablished	*заранее установленный*
cooperate	*сотрудничать*

2.3.3.45 Если основное слово или сложное слово, к которому присоединяется префикс, пишется с заглавной буквы, то получившееся в результате слово практически всегда пишется через дефис.

pre-Victorian	*до викторианской эпохи*
anti-Western	*антизападный*
post-Darwinian	*пост-дарвиновский*
non-English-speaking	*не англо-говорящий*
но	
transatlantic	*трансатлантический*
transalpine	*трансальпийский*

Если префикс и основное слово вместе образуют новое имя собственное, сложное слово может писаться слитно, а префикс – с заглавной буквы.

Postimpressionists	*постимпрессионисты*
Precambrian	*докембрийский*
но	
Pre-Raphaelite	*прерафаэлит*

2.3.3.46 Сложные слова, образованные при помощи префикса ex- в значении «предыдущий» и префикса self-, пишутся через дефис.

ex-mayor	*экс-мэр*
ex-husband	*экс-супруг*
self-control	*самоконтроль*
self-sustaining	*самоподдерживающийся*

Сложные слова, образованные при помощи префикса vice-, обычно пишутся через дефис. Некоторые постоянные сложные слова пишутся раздельно.

vice-chair	*заместитель председателя*
vice-consul	*вице-консул*
vice president	*вице-президент*
vice admiral	*вице-адмирал*

Временное сложное слово с префиксом quasi(-) или pseudo(-) может писаться раздельно (если префиксы quasi или pseudo выступают в качестве определения) или через дефис (в случае, когда они выступают в качестве компонента сложного слова).

quasi intellectual или quasi-intellectual	*квазиинтеллектуальный*
pseudo liberal или pseudo-liberal	*псевдолиберальный*

2.3.3.47 Если префикс присоединяется к сложному слову, которое пишется через дефис, префикс можно писать через дефис или слитно со словом. Написание подобных постоянно употребляемых сложных слов необходимо проверять по словарю.

unair-conditioned	*без кондиционера*
ultra-up-to-date	*ультрасовременный*
non-self-governing	*неавтономный*
unself-confident	*неуверенный в себе*

2.3.3.48 Если префикс присоединяется к сложному слову, которое пишется раздельно, в напечатанных типографским способом документах дефис нередко заменяется коротким тире.

ex-campaign treasurer	*бывший казначей кампании*
post-World War I era	*эра после Первой Мировой войны*

2.3.3.49 Если при слитном написании префикса сложное слово может оказаться идентичным с другим словом, его следует писать через дефис во избежание неправильного прочтения.

a re-creation of the setting	*повторное создание настроек*
shopped at the co-op	*закупал продукты в кооперативном магазине*
multi-ply fabric	*многослойная ткань*

2.3.3.50 Сложные слова, которые могли бы писаться слитно, все же пишутся через дефис, чтобы читателю было ясно их происхождение, значение или произношение.

tri-city	*тройной город*
de-iced	*предотвращенное обледенение*
re-oil	*повторное смазывание*
non-news	*отсутствие новостей*
anti-fur	*против употребления меха*
pro-choice	*выступающий за разрешение абортов*

2.3.3.51 Когда префиксы присоединяются к числительным, получившиеся в результате сложные слова пишутся через дефис.

pre-1995 models	*модели образца до 1995 года*
post-1945 economy	*экономика после 1945 года*
non-19th-century architecture	*архитектура не XIX века*

2.3.3.52 Сложные слова, образованные от имен собственных, являющихся элементами сложного слова и обозначающих название этноса или нации, пишутся через дефис, если вторая часть сложного слова представляет независимое слово, и слитно – если это элемент сложного слова.

Anglo-Saxon	*англосаксонский*
Sino-Japanese	*китайско-японский*
Anglophile	*англофил*
Francophone	*франкофон*
Sinophobe	*синофоб*

2.3.3.53 Префиксы, которые повторяются в сложном слове, пишутся через дефис.

re-refried	*заново пережарил*
post-postmodern	*после постмодернизма*

2.3.3.54 Если несколько сложных слов, состоящих из разных префиксов или прилагательных, но имеющих одинаковую основу, соединяются при помощи союза by или or, первое из них с помощью дефиса сокращается до префикса, отделенного дефисом.

pre- and postoperative care	*до- и послеоперационный уход*
anti- or pro-Revolutionary sympathies	*симпатии на стороне революции или против нее*
over- and underachievers	*работающий ниже или выше своих возможностей*
early- and mid-20th-century painters	*художники начала или середины XX века*
4-, 6-, and 8-foot lengths	*четырех-, шести- и восьмифутовый*

2.3.3.55 **Слово + суффикс**. Сложные слова, образованные добавлением суффикса к слову, пишутся слитно, за исключением слов, приведенных в параграфах 56-59 раздела "Сложные слова, образованные с помощью элементов слов".

benightedness	*отсталость*
yellowish	*желтоватый*
characterless	*бесхарактерный*
custodianship	*хранение ценностей в банке*
easternmost	*самый восточный*

2.3.3.56 Сложные слова, образованные при помощи суффикса или конечного элемента сложного слова, часто пишутся через дефис, если основное слово насчитывает более двух слогов, если оно оканчивается на ту же букву, с которой начинается суффикс, или если это имя собственное.

industry-wide	*общеотраслевой*
recession-proof	*гарантия от спада*
American-ness	*американские свойства*
jewel-like	*похожий на драгоценность*
Hollywood-ish	*голливудский*
Europe-wide	*по всей Европе*

2.3.3.57 Сложные слова, образованные от числительного и суффикса -odd, пишутся через дефис. Слово, состоящее из числительного и суффикса -fold, пишется слитно, если числительное пишется прописью; и через дефис, если оно написано цифрами.

fifty-odd	*пятьдесят с лишним*
50-odd	*50 с лишним*
tenfold	*в десять раз больше*
10-fold	*в 10 раз больше*

2.3.3.58 В большинстве сложных слов, образованных от сложных слов с суффиксом, которые пишутся раздельно или через дефис, суффикс не отделяется дефисом. Однако элементы сложных слов, которые могут выступать как отдельные слова, например, -like, -wide, -worthy и -proof, присоединяются с помощью дефиса.

self-righteousness	*самодовольство*
middle-of-the-roadism	*популизм, центризм*
bobby-soxer	*девочка-подросток*
a Red Cross-like approach	*подход по примеру Красного Креста*
a New York-wide policy	*политика для всего Нью-Йорка*

Пишущиеся раздельно сложные слова при присоединении суффикса часто требуют употребления дефиса – если это не имена собственные.

flat-taxer	*сборщик налогов, ходящий по домам*
Ivy Leaguer	*участник Ivy League*
World Federalist	*сторонник мирового федерализма*

2.3.3.59 **Элемент сложного слова + элемент сложного слова**. Новые термины в технических областях науки, образованные при помощи одного или нескольких элементов сложного слова, обычно пишутся слитно.

cyberworld	*киберпространство*
macrographic	*макрофотография*

2.4 Сокращения

Сокращения используются для экономии места и времени, чтобы избежать повторов длинных слов и оборотов или просто в соответствии с общепринятым употреблением.

Сегодня сокращения употребляются непоследовательно и произвольно, и никакие правила не в состоянии охватить все возможные варианты, исключения и особенности, с которыми можно столкнуться в печатных текстах. Форма, которую принимают сокращения – они пишутся прописными буквами или строчными, с точкой или без точки – зачастую зависит от предпочтений автора или политики издателя или организации. Тем не менее, представленные в этой главе параграфы отражают ряд полезных рекомендаций по современной практике употребления сокращений. В случае сомнений можно обратиться к хорошему словарю общеупотребительной лексики или словарю сокращений и аббревиатур, в которых приводятся стандартные формы общепринятых сокращений.

В данном учебнике обсуждаются главным образом вопросы общей, не технической тематики. В научных текстах сокращения почти никогда не употребляются с точкой.

Сокращения нельзя переносить с одной строки на другую. Сокращения почти никогда не выделяются курсивом. В аббревиатуре, состоящей из отдельных заглавных букв, никогда не ставятся пробелы между буквами, вне зависимости от того, разделяются ли буквы точками или нет. (Однако инициалы обычно разделяются пробелом.)

При первом упоминании часто сокращаемого термина или названия, которое незнакомо читателю или может запутать его, оно обычно пишется полностью. Зачастую при этом в скобках указывается сокращенная форма. В дальнейшем при упоминании употребляется только сокращение.

2.4.1 Знаки препинания с сокращениями

2.4.1.1 Точка ставится после большинства сокращений, представляющих собой несколько первых букв слова.

cont. [от continued]	*продолжение*
enc. [от enclosure]	*приложение*
Oct. [от October]	*октябрь*
univ. [от university]	*университет*

Бывшие сокращения, которые сейчас считаются полноценными словами, не требуют точки.

lab	*лаборатория*
gym	*спортивный зал*
photo	*фотография*
ad	*рекламное объявление*

2.4.1.2 Точка ставится после большинства сокращений, образованных от слов, из середины которых были опущены буквы.

govt. [от government]	*правительство*
atty. [от attorney]	*адвокат*
bros. [от brothers]	*братья*
Dr. [от Doctor]	*доктор*

В некоторых сокращениях, обычно называемых контрактурами или стяжениями, опускаемые буквы заменяются апострофом. Такие стяженные формы обычно пишутся без точки на конце. (В американском английском используется очень мало контрактур, за исключением стяженных форм из двух слов, одно из которых является глаголом.)

ass'n или assn. [от association]	*ассоциация*
dep't или dept. [от department]	*департамент*
nat'l или natl. [от national]	*национальный*
can't [от cannot]	*не может*

2.4.1.3 В сокращениях, образованных из заглавных букв, точки обычно опускаются. Однако в некоторых сокращениях, особенно в тех, что пишутся строчными буквами, точки обычно сохраняются. После внутренних точек пробела не требуется.

GOP [от Grand Old Party]	*республиканская партия*
PR [от public relations]	*связи с общественностью*
CEO или C.E.O. [от chief executive officer]	*исполнительный директор*
a.m. [от ante meridiem]	*до полудня*

2.4.1.4 В ряде сокращений вместо точек ставится одна или несколько косых черт. (Дополнительную информацию об употреблении косой черты см. в разделе 2.1.13 «Косая черта».)

c/o [от care of]	*для передачи*
d/b/a или d.b.a. [от doing business as]	*вести дело от лица…*
w/o [от without]	*без*
w/w [от wall-to-wall]	*от стены до стены*

2.4.1.5 Термины, в которых суффикс добавляется к числительному, не являются истинными сокращениями и не требуют точки. (Дополнительную информацию об употреблении порядковых числительных см. в разделе 2.5.1.10 «Порядковые числительные».)

1st	*1-й, первый*
2nd	*2-й, второй*
3d	*3-й, третий*
8th	*8-й, восьмой*

2.4.1.6 Отдельные буквы алфавита, которые используются для описания формы или указания последовательности, не являются сокращениями и не выделяются знаками препинания.

T square	*рейсшина*
A1	*уровень безопасности A1*
F minor	*фа-минор*

2.4.1.7 Если в конце предложения стоит сокращение со знаком препинания, его точка считается точкой в конце предложения.

For years she claimed she was "the oldest living fossil at Briggs & Co."

Она многие годы утверждала, что она "старейшее живое ископаемое в компании Briggs & Co."

2.4.2 Употребление прописной буквы в сокращениях

2.4.2.1 Сокращения пишутся прописными буквами, если слова, от которых они образованы, являются именами собственными или прилагательными.

F [от Fahrenheit]	*Фаренгейт*
IMF [от International Monetary Fund]	*Международный валютный фонд*
Jan. [от January]	*январь*
Amer. [от American]	*американский*
LWV [от League of Women Voters]	*Лига женщин-избирателей*

2.4.2.2 Сокращения обычно полностью пишутся прописными буквами, если они представляют собой начальные буквы слов, которые пишутся строчными буквами. Тем не менее, некоторые общепринятые сокращения, образованные таким способом, зачастую пишутся строчными буквами.

IQ [от intelligence quotient]	*коэффициент умственного развития*
U.S. [от United States]	*США*
COLA [от cost-of-living allowance]	*Денежная надбавка в связи с повышением прожиточного минимума*
FYI [от for your information]	*к вашему сведению*
f.o.b. или FOB [от free on board]	*ответственность продавца заканчивается в момент погрузки подготовленного к экспорту товара на борт*
c/o [от care of]	*для передачи*

2.4.2.3 Большинство образованных от первых начальных букв сокращений, которые произносятся как целые слова, а не как последовательность букв, пишутся прописными буквами. Сокращения, которые не являются именами собственными и ассимилированы в языке как самостоятельные слова, чаще всего пишутся строчными буквами.

OSHA	*Закон о технике безопасности и гигиене труда в США*
NATO	*НАТО*
CARE	*система автоматизации инженерных работ*
NAFTA	*Североамериканское соглашение о свободной торговле*

snafu	*беспорядок*
laser	*лазер*
sonar	*сонар*
scuba	*скуба*

2.4.2.4 Сокращения, которые обычно пишутся прописными буквами, в большинстве случаев ставятся в начале предложений. Сокращения, которые обычно пишутся строчными, чаще стоят в другой позиции.

Dr. Smith strongly disagrees.	*Доктор Смит категорически не согласен.*
OSHA regulations require these new measures.	*Принятия этих мер требует Закон о технике безопасности и гигиене труда.*
Page 22 [not P. 22] was missing.	*Не хватает страницы 22 (не стр. 22).*

2.4.3 Употребление множественного числа, притяжательной формы и сложных слов с сокращениями

2.4.3.1 Сокращения отдельных слов, которые пишутся с точкой, образуют форму множественного числа прибавлением окончания -s перед точкой.

yrs. [от years]	*гг. - годы*
hwys. [от highways]	*шоссе*
figs. [от figures]	*цифры*

2.4.3.2 Сокращения выражений или сложных слов обычно образуют форму множественного числа прибавлением -'s после последней точки.

M.D.'s	или	M.D.s	*доктора медицины*
Ph.D.'s	или	Ph.D.s	*доктора философии*
LL.B.'s	или	LL.B.s	*бакалавры права*
v.p.'s			*вице-президенты*

2.4.3.3 Сокращения, которые пишутся заглавными буквами без точки в конце, образуют форму множественного числа прибавлением строчной буквы -s.

IRAs	*ИРА*
PCs	*ПК*
CPAs	*дипломированный бухгалтер*
SATs	*синхронно-асинхронный передатчик*

2.4.3.4 Форма множественного числа нескольких сокращений, которые состоят из одной строчной буквы, образуется повторением этой буквы.

ll. [от lines]	*линии*
pp. [от pages]	*страницы*
nn. [от notes]	*сноски*
vv. [от verses]	*стих*
ff. или ff [от and the following ones или folios]	*следующие*

2.4.3.5 Форма множественного числа сокращений, обозначающих единицы измерения (включая однобуквенные сокращения) остается такой же, как и форма единственного числа. (Дополнительную информацию о единицах измерения см. в разделе 2.4.4.34 «Сокращения, обозначающие единицы измерения».)

10 cc или cc. [от cubic centimeters]	*10 см куб. (кубических сантиметров*
30 m или m. [от meters]	*30 м (метров)*
15 mm или mm. [от millimeters]	*15 мм (миллиметров)*
24 h. [от hours]	*24 ч. (часа)*
10 min. [от minutes]	*10 мин. (минут)*
45 mi. [от miles]	*45 миль*

Однако в неформальном тексте нетехнической тематики некоторые из этих сокращений образуют форму множественного числа, как сокращения одиночных слов.

lbs.	*фунты*
gals.	*галлоны*
qts.	*кварты*
hrs.	*часы*

2.4.3.6 Притяжательная форма сокращений образуется так же, как и у полных слов: для образования притяжательной формы единственного числа добавляется окончание -'s, для образования притяжательной формы множественного числа добавляется апостроф.

the CEO's speech	*речь исполнительного директора*
Apex Co.'s profits	*доходы компании Apex Co.*
the PACs' influence	*влияние Комитетов политических действий*
Brown Bros.' ads	*рекламные объявления компании Brown Bros.*

2.4.3.7 Сложные слова, которые состоят из добавленного к другому слову сокращения, образуются так же, как сложные слова, состоящие из полных существительных.

an FDA-approved drug
одобренное Управлением контроля продуктов и лекарств лекарство
an R&D-driven company
компания, занимающаяся разработками и исследованиями
the Eau Claire, Wisc.-based publisher
издательство, расположенное в О-Клэре, штат Висконсин

Сложные слова, образованные прибавлением префикса или суффикса к сокращению, обычно отделяются дефисом.

pre-CD recordings	*записи до эры компакт-дисков*
non-IRA deductions	*отчисления, не связанные с ИРА*
a CIA-like operation	*операция в стиле ЦРУ*
a PCB-free product	*продукт без печатной платы*

2.4.4 Специальные правила употребления сокращений

Употребление артикля "a" или "an" с сокращениями

2.4.4.1 Выбор артикля "a" или "an" перед сокращениями зависит скорее от звука, с которого начинается сокращение, чем от первой его буквы. Если оно начинается с согласного звука, обычно используется артикль "a", если с гласного – то употребляется артикль "an".

a CD-ROM version	*версия на диске CD-ROM*
a YAF member	*член ассоциации YAF*
a U.S. Senator	*сенатор США*
an FDA-approved drug	*лекарство, одобренное Управлением контроля продуктов и лекарств*
an M.D. degree	*степень доктора медицина*
an ABA convention	*съезд американской ассоциации юристов*

Сокращения "A.D." и "B.C."

2.4.4.2 Сокращения "A.D." и "B.C." и другие сокращенные обозначения эры обычно печатаются в книгах и журналах капительными буквами; в газетах или набранном на печатной машинке или компьютере материале они обычно печатаются полными прописными буквами. Сокращение "B.C." обычно ставится после даты, "A.D." – перед датой, хотя во многих изданиях "A.D." также ставится после даты. При упоминании целых столетий сокращение "A.D." следует за веком. (Дополнительную информацию см. в параграфе 11 раздела 2.5.3 «Правила употребления числительных в особых случаях»)

A.D. 185 или 185 A.D.	*185 г. н.э.*
41 B.C.	*41 г. до н.э.*
the fourth century A.D.	*четвертый век н.э.*

Сокращения названий учреждений, ассоциаций, организаций и компаний

2.4.4.3 Названия учреждений, ассоциаций и организаций обычно сокращаются после первого упоминания в тексте полного названия. Если название компании легко узнаваемо по сокращению, оно будет использоваться после первого упоминания. Подобные сокращения обычно пишутся полностью прописными буквами и без знаков препинания. (В контекстах, где сокращение можно распознать, оно часто повсеместно замещает полное название.)

Next, the president of the Pioneer Valley Transit Authority presented the annual PVTA award. *Далее президент Управления городского транспорта Pioneer Valley Pioneer Valley Transit Authority представил ежегодную награду PVTA.*

... at the American Bar Association (ABA) meeting in June. The ABA's new officers ... *…на съезде Американской ассоциации юристов (ABA). Новые представители ABA…*

International Business Machines released its first-quarter earnings figures today. An IBM spokesperson ... *Компания International Business Machines сегодня представила отчет о доходах за первый квартал. Представитель IBM…*

2.4.4.4 Слова "Company" (*компания*), "Corporation" (*корпорация*), "Incorporated" (*статус акционерного общества*), и "Limited" (*с ограниченной ответственностью*) в названиях компаний обычно сокращаются даже при первом упоминании и указываются полностью только в официальных текстах.

Procter & Gamble Company или Procter & Gamble Co.

Brandywine Corporation или Brandywine Corp.

Употребление знака "&" (амперсанда) в сокращениях

2.4.4.5 Знак "&", заменяющий слово "and" – "и", часто используется в названиях компаний.

H&R Block

Standard & Poor's

Ogilvy & Mather

Этот знак не используется в названиях федеральных учреждений.

U.S. Fish and Wildlife Service
Управление рыбных ресурсов и живой природы США
Office of Management and Budget
Административно-бюджетное управление при президенте США

Даже если написанное полностью слово "and" присутствует в официальном названии компании, при упоминании компании на письме оно часто замещается знаком "&". Это делается для связности текста или из-за того, что автор не может проверить официальное название компании.

2.4.4.6 Если знак амперсанд используется в сокращении, он обычно не окружен пробелами.

The Barkers welcome all guests to their B&B at 54 West Street.
Баркеры приветствуют всех гостей в гостинице на Уэст-Стрит, в которой подают завтраки.
The S&P 500 showed gains in technology stocks.
Рейтинг S&P 500 акций технологических компаний вырос.
The Texas A&M Aggies prevailed again on Sunday. *В воскресенье победу опять одержали студенты Техасского сельскохозяйственного колледжа.*

2.4.4.7 Если знак амперсанд используется между двумя последними элементами перечисления, запятая опускается.

Jones, Kuhn & Malloy, Attorneys at Law
Джонс, Кун и Мэллой, адвокаты

Сокращения названий книг Библии

2.4.4.8 При упоминании в тексте приводятся полные названия книг Библии, однако при ссылках на главу и стих они сокращаются.

The minister based his first Advent sermon on Matthew. *Священник построил свою первую проповедь в честь Рождественского поста на Евангелии от Матвея.*
Ye cannot serve God and mammon. — Matt. 6:24
Да не служит он Богу и мамоне. Евангелие от Матвея, 6:24

Сокращения названий сторон света

2.4.4.9 Названия сторон света обычно сокращаются, если они следуют за названиями улиц; эти сокращения могут писаться с точками, перед ними обычно ставится запятая.

1600 Pennsylvania Avenue[,] NW [N.W.]
1600 Пенсильвания Авеню, северо-запад

Если после названия стороны света стоит слово Street (*улица*), Avenue (*авеню*) и т.д., или если это название следует за словом, но является неотъемлемой частью названия улицы, оно пишется полностью, без сокращений.

230 West 43rd Street	*230 Запад 43-я улица*
50 Park Avenue South	*50 Парк-Авеню Юг*

Сокращения с обозначениями даты

2.4.4.10 В тексте названия дней недели и месяцев пишутся полностью.

at the Monday editorial meeting	*на редакционном собрании в понедельник*
the December issue of Scientific American	*декабрьский выпуск журнала "Scientific American"*
a meeting held on August 1, 1995	*встреча, проведенная 1 августа 1995 г.*

Названия месяцев обычно не сокращаются в при указании даты в деловых письмах, однако это часто имеет место в правительственной или военной корреспонденции.

business dateline: November 1, 1995	*дата отправки: 1 ноября 1995 г.*
military dateline: 1 Nov 95	*дата отправки военной корреспонденции: 1 ноября 1995 г.*

Сокращения названий ученых степеней и профессиональных разрядов

2.4.4.11 В сокращениях академических степеней обычно ставятся точки; сокращения профессиональных разрядов несколько чаще пишутся без знаков препинания.

Ph.D.	*доктор философии*
B.Sc.	*бакалавр наук*
M.B.A.	*магистр экономики управления*

PLS или P.L.S. [от Professional Legal Secretary]

профессиональный судебный секретарь

CMA или C.M.A. [от Certified Medical Assistant]

сертифицированный фельдшер

FACP или F.A.C.P. [от Fellow of the American College of Physicians]

стипендиат американского колледжа терапевтов

2.4.4.12 Прописной делается только первая буква каждого элемента в сокращениях степеней и профессиональных разрядов.

D.Ch.E. [от Doctor of Chemical Engineering]	*доктор химического машиностроения*
Litt.D. [от Doctor of Letters]	*доктор филологии*
D.Th. [от Doctor of Theology]	*доктор теологии*

но

LL.B. [от Bachelor of Laws]	*бакалавр права*
LL.M. [от Master of Laws]	*магистр права*
LL.D. [от Doctor of Laws]	*доктор права*

Сокращения географических названий

2.4.4.13 Когда сокращенные названия штатов следуют в тексте сразу после названия города или округа, часто употребляются традиционные сокращения этих названий.

Ellen White of 49 Lyman St., Saginaw, Mich., has been chosen ...
Эллен Уайт, живущая по адресу 49 Лайнан Стрит, Сагино, штат Мичиган, была избрана…

the Dade County, Fla., public schools
средние школы города Дейд Каунти, штат Флорида

но

Grand Rapids, in western Michigan, ...
Город Гранд-Рапидс, в западном Мичигане…

В почтовых адресах используются официальные почтовые сокращения названий штатов.

6 Bay Rd.	*Бэй-Роуд, 6,*
Gibson Island, MD 21056	*Гибсон Айленд, Мэриленд, 21056*

2.4.4.14 Такие слова, как "Street" (*улица*), "Road" (*шоссе*) и "Boulevard" (*бульвар*), в тексте часто пишутся с точкой на конце, если они составляют часть имени собственного.

an accident on Windward Road [или Rd.]
происшествие на Уиндвард Роуд

our office at 1234 Cross Blvd. [или Boulevard]
наш офис находится по адресу 1234 бульвар Кросс

2.4.4.15 Названия стран в тексте обычно пишутся полностью.

South Africa's president urged the United States to impose meaningful sanctions.
Президент ЮАР вынудил США наложить разумные санкции.

Сокращения названий стран (например, в таблицах) обычно пишутся с точной в конце. Если сокращение образовано от первых букв двух или нескольких отдельных слов, оно может писаться без точки.

Mex.			*Мексика*
Can.			*Канада*
Ger.			*Германия*
Scot.			*Шотландия*
U.K.	или	UK	*Великобритания*
U.S.	или	US	*США*

2.4.4.16 Слова "United States" (Соединенные Штаты) обычно сокращаются, если они выполняют функцию прилагательного или определения. При использовании в качестве существительного название пишется полностью.

the U.S. Department of Justice	*Департамент юстиции США*
U.S. foreign policy	*внешняя политика США*
The United States has declined to participate.	*США отказались принять участие.*

2.4.4.17 Слово "saint" (*святой*) обычно сокращается, если оно является частью географического или топографического названия. Слова "Mount" (*гора*), "Point" (*мыс*) и "Fort" (*форт*) могут быть написаны полностью или сокращены. (Подробную информацию об употреблении сокращения слова saint с личными именами см. в параграфе 25 раздела 2.4.4 "Сокращения имен собственных".)

St. Paul, Minnesota	или	Saint Paul, Minnesota	*Сент-Пол, Миннесота*

St. Thomas, U.S.V.I.	или	Saint Thomas	*Сент-Томас, Виргинские о-ва*
Mount Vernon	или	Mt. Vernon	*Маунт-Вернон*
Point Reyes	или	Pt. Reyes	*Пойнт-Рейес*
Fort Worth	или	Ft. Worth	*Форт Уорт*
Mt. Kilimanjaro	или	Mount Kilimanjaro	*гора Килиманджаро*

Сокращения латинских слов и выражений

2.4.4.18 Несколько латинских слов и выражений практически всегда сокращаются. Как правило, в конце сокращения ставится точка, а само сокращение пишется с маленькой буквы и не выделяется курсивом.

etc.	*и т.д.*
i.e.	*то есть*
e.g.	*например*
cf.	*сравни*
viz.	*а именно*
et al.	*и другие*
ibid.	*там же*
op. cit.	*в процитированной работе*
loc. Cit	*в процитированной работе*
q.v.	*см. (смотри)*
c. или ca.	*приблизительно*
fl.	*разночтение*
et seq.	*все последующие*

Слово "versus" сокращается до "v." в правовых документах, и до "vs." в текстах иной направленности.

Da Costa v. United States	*дело "Да Коста против Соединенных Штатов"*
good vs. evil или good versus evil	*добро против зла*

Сокращение обозначений широты и долготы

2.4.4.19 Слова "широта" и "долгота" сокращаются в таблицах и техническом контексте, но в тексте часто пишутся полностью.

in a table: lat. 10°20'N или lat. 10°20N
в таблице: 10°20' северной широты
in text: from 10°20' north latitude to 10°30' south latitude или from lat. 10°20'N to lat. 10°30's *в тексте: от 10°20' северной широты до 10°30' южной широты*

Сокращения воинских званий и названий подразделений

2.4.4.20 В каждом роду вооруженных сил приняты определенные сокращения воинских званий. После этих сокращений точка не ставится. В невоенных документах принято употреблять более расширенные сокращения, за которыми следует точка.

В армейских документах:

BG Carter R. Stokes, USA
бригадный генерал Картер Р. Стоукс, сухопутные войска США

LCDR Dawn Wills-Craig, USN
капитан-лейтенант Дон Уиллс-Крейг, ВМС США

Col S. J. Smith, USMC
полковник С. Дж. Смит, морская пехота США

LTJG Carlos Ramos, USCG
младший лейтенант Карлос Рамос, береговая охрана США

Sgt Bernard P. Brodkey, USAF
сержант Бернард П. Бродки, ВВС США

Не в военных документах:

Brig. Gen. Carter R. Stokes	Lt. Comdr. Dawn Wills-Craig
Col. S. J. Smith	Lt. (j.g.) Carlos Ramos
Sgt. Bernard P. Brodkey	

2.4.4.21 Вне военных документов воинские звания обычно указываются полностью, если они приводятся только с фамилией человека, и сокращаются при указании полного имени и фамилии.

Major Mosby	*майор Мосби*
Maj. John S. Mosby	*майор Джон С. Мосби*

Сокращение слова "Number"

2.4.4.22 Слово "number" обычно пишется в сокращенной форме –"No." или "no" – если за ним следует числительное.

The No. 1 priority is to promote profitability.	*Задача номер один – добиться прибыльности.*
We recommend no. 6 thread.	*Мы рекомендуем нить №6.*
Policy No. 123-5-X	*Полис № 123-5-X*
Publ. Nos. 12 and 13	*номера изданий 12 и 13*

Сокращения имен собственных

2.4.4.23 Если инициалы указываются вместе с фамилией, они пишутся с точками и через пробел. Иногда имена некоторых знаменитых людей заменяются инициалами, которые пишутся без пробелов. В этих случаях инициалы могут указываться как с точками, так и без них.

E. M. Forster	*Е. М. Форстер*
C. P. E. Bach	*С. П. Е. Бах*
JFK или J.F.K.	*Джон Фицджеральд Кеннеди*

2.4.4.24 После сокращений "Jr." (младший) и "Sr." (старший) может стоять запятая, однако ее может и не быть.

Martin Luther King Jr. или Martin Luther King, Jr. *Мартин Лютер Кинг младший*

Сокращение слова "Saint"

2.4.4.25 Слово "Saint" (*святой/ая*) обычно сокращается, если оно стоит перед именем святого. Если оно является частью фамилии или названия учреждения, то оно пишется в соответствии с написанием, принятым человеком или учреждением. (Подробную информацию об употреблении слова "Saint" с географическими названиями см. в параграфе 17 раздела 2.4.4 "Сокращения географических названий".)

St. [или Saint] Teresa of Avila	*Св. Тереза Авильская*
Augustus Saint-Gaudens	*Августус Сен-Годен*
Ruth St. Denis	*Рут Сент-Денис*
St. Martin's Press	*издательство Сент-Мартин Пресс*
St. John's College	*колледж св. Джона*

Сокращения научных терминов

2.4.4.26 В двойных терминах название рода может быть после первого упоминания сокращено до начальной буквы. Сокращение всегда пишется с большой буквы, выделяется курсивом, в конце ставится точка.

... its better-known relative Atropa belladonna (deadly nightshade).
…ее более известный собрат Atropa belladonna (красавка)

Only A. belladonna is commonly found in ...
Только A. belladonna произрастает в…

2.4.4.27 После сокращений, обозначающих химические соединения, символов химических элементов и формул точка не ставится.

MSG	*глютамат натрия*
PCB	*полихлорид бифенила*
Pb	*свинец*
O	*кислород*
NaCl	*натрий хлор*
FeS	*соединение железа и серы*

2.4.4.28 После сокращений компьютерных терминов точка не ставится.

PC	*ПК*
RAM	*оперативная память*
MB	*мегабайт*
CD-ROM	*запоминающее устройство для компакт-дисков*
I/O	*ввод/вывод*
DOS	*дисковая операционная система - ДОС*

Esc	*Клавиша «Esc»*
Alt	*Клавиша «Alt»*
Alt	*Клавиша « Alt »*
ASCII	*американский стандартный код обмена информацией*
EBCDIC	*расширенный двоично-десятичный код обмена информацией*

Употребление сокращений с обозначениями времени

2.4.4.29 Когда время указывается цифрами, следующие за ними сокращения "a.m." (ante meridiem – *до полудня*) и "p.m." (post meridiem – *после полудня*) в большинстве случаев пишутся строчными буквами с точкой после каждой буквы. Иногда они пишутся капительными буквами с точками. В газетах эти сокращения обычно пишутся заглавными буквами.

8:30 a.m.	или	8:30 A.M.	или	8:30 A.M.	*8 ч. 30 мин.*
10:00 p.m.	или	10:00 P.M.	или	10:00 P.M.	*22 ч.*

Обозначения часовых поясов пишутся с заглавной буквы без точек.

9:22 a.m. EST [от eastern standard time]
9 ч. 22 мин. по восточному стандартному времени

4:45 p.m. CDT [от central daylight time]
16 ч. 45 мин. по центральному поясному дневному времени

Сокращения титулов, вежливых обращений и научных степеней

2.4.4.30 Вежливые обращения "Mr." (*мистер*), "Ms." (*мисс*), "Mrs." (*миссис*) и "Messrs." (*господа*) в настоящее время употребляются только в виде сокращений. Профессиональные звания "Doctor" (*доктор*), "Professor" (*профессор*), "Representative" (*член палаты представителей*) и "Senator" (*сенатор*) чаще пишутся в сокращенном виде.

Ms. Lee A. Downs			*мисс Ли А. Даунс*
Messrs. Lake, Mason, and Nambeth			*господа Лейк, Мэйсон и Намбет*
Doctor Howe	или	Dr. Howe	*доктор Ноуи*

2.4.4.31 Несмотря на возражения некоторых традиционалистов, почтительные обращения "Honorable" (*почтенный*) и "Reverend" (*преподобный*) часто сокращаются, вне зависимости от того, предшествуют ли они обращению или нет.

the Honorable Samuel I. O'Leary	*почтенный Сэмюэл И. О'Лири*
или [the] Hon. Samuel I. O'Leary	
the Revered Samuel I. O'Leary	*преподобный Сэмюэл И. О'Лири*
или [the] Rev. Samuel I. O'Leary	

2.4.4.32 Если сокращенное обозначение ученой степени, профессиональной аттестации или членства в ассоциации следует за именем, перед ним не употребляется вежливого обращения или профессионального звания.

Dr. Jesse Smith	*доктор Джесси Смит*
или Jesse Smith, M.D.	или *Джесси Смит, доктор медицины*
но не Dr. Jesse Smith, M.D.	но не *доктор Джесси Смит, доктор медицины*
Carol W. Manning, M.D., FACPS	*Кэрол У. Мэннинг, доктор медицины, член* FACPS
Michael B. Jones II, J.D.	*Майкл Б. Джонс II, доктор права*
Peter D. Cohn, Jr., CPA	*Питер Д. Кон, мл, дипломированный бухгалтер*

2.4.4.33 Сокращение "Esq." (Esquire - *эсквайр*) часто следует за именем адвоката в переписке и официальных данных; реже – за именами лиц некоторых других профессий, включая архитекторов, консулов, секретарей судов и мировых судей. Данное сокращение не употребляется, если после имени указывается научная степень или профессиональный ранг, или если имени предшествует вежливое обращение или почетный титул (например, "Mr." (*мистер*), "Ms." (*мисс*), "Hon." (*почтенный*), "Dr." (*доктор*) и т.д.).

Carolyn B. West, Esq.	*Кэролин Б. Уэст, эсквайр*
не Ms. Carolyn B. West, Esq.	не *мисс Кэролин Б. Уэст, эсквайр*
и не Carolyn B. West, J.D., Esq.	и не *Кэролин Б. Уэст, доктор права, эсквайр*

Сокращения, обозначающие единицы измерения

2.4.4.34 Единицы измерений, которые следуют после цифр часто сокращаются, особенно в технических текстах. Цифра и сокращение разделяются пробелом. Если числительное написано прописью, единицу измерения также необходимо писать прописью.

15 cu. ft. но fifteen cubic feet	*15 куб. футов* но *пятнадцать кубических футов*
What is its capacity in cubic feet?	*Какова его емкость в кубических футах?*

2.4.4.35 После сокращений, обозначающих метрические единицы, точка не ставится. В ненаучных текстах после сокращений, обозначающих традиционные единицы измерения, обычно ставится точка. (Подробную информацию см. в разделе 2.5.3.42 "Употребление числительных с единицами измерения".)

14 ml	*14 мл*
12 km	*12 км*
50 m	*50 м*
8 ft.	*8 футов*
4 sec.	*4 сек.*
20 min.	*20 мин.*

2.5 Числительные

Употребление числительных представляет особые трудности, поскольку оно подчиняется весьма многочисленным правилам, которые могут вступить в конфликт в рамках одного абзаца. Главная проблема заключается в том, следует ли писать числительные прописью или цифрами. В этом вопросе нормы употребления значительно варьируются.

2.5.1 Числительные, написанные прописью или цифрами

Одна крайность в отношении правил – писать все числительные (иногда даже и даты) прописью. Этот стиль обычно ограничивается юридическими документами, прокламациями и некоторыми другими видами официальных

документов. С другой стороны, в некоторых видах технических документов может вообще не содержаться написанных прописью числительных. Обычно цифры прочитать проще, чем написанные прописью числительные, однако в некоторых ситуациях последние воспринимаются легче. Иногда – в нетехнических текстах – они вызывают меньший диссонанс, чем цифры.

Основные правила употребления числительных

2.5.1.1 В настоящее время используется две разные системы правил употребления числительных. В соответствии с первой и широко используемой системой все числительные от нуля до девяти пишутся прописью, а цифры используются для обозначения чисел больше девяти. (Вариант этой же системы требует писать прописью также число десять). Круглые числа, состоящие из целых чисел от одного до десяти, за которыми следуют разряды сотни, тысячи, миллиона и т.д., могут писаться прописью или цифрами.

The museum includes four rooms of early American tools and implements, 345 pieces in all. *Четыре зала музея посвящены инструментам и утвари раннего американского периода, количество экспонатов насчитывает 345 единиц.*

He spoke for almost three hours, inspiring his audience of 19,000 devoted followers.
Он говорил почти три часа, вдохновляя 19 000 своих преданных последователей.

They sold more than 700 [или seven hundred] TVs during the 10-day sale. *За время десятидневной распродажи они продали более 700 (или семисот) телевизоров.*

She'd told him so a thousand times.
Она тысячу раз говорила ему об этом.

2.5.1.2 По второй системе правил числительные от одного до девяносто девяти пишутся прописью, а цифры используются для обозначения чисел больше девяносто девяти. (Иногда в соответствии с вариантом этой системы число 100 также пишется прописью.) Числительные, состоящие из целых чисел от одного до девяносто девяти, после которых следуют разряды сотни, тысячи, миллиона и т.д., также пишутся прописью.

Audubon's engraver spent nearly twelve years completing these four volumes, which comprise 435 hand-colored plates. *Гравер Одюбона потратил почти двенадцать лет на эти четыре тома, содержащих 435 раскрашенных вручную гравюр.*

In the course of four hours, she signed twenty-five hundred copies of her book.
В течение четырех часов она подписала двадцать пять тысяч экземпляров своей книги.

2.5.1.3 При написании числительных прописью дефис употребляется только после слова, оканчивающегося на "-ty". Слово "and" перед такими словами обычно опускается.

twenty-two	*двадцать два*
five-hundred ninety-seven	*пятьсот двадцать семь*
two thousand one hundred forty-nine	*две тысячи сто сорок девять*

Числительные в начале предложения

2.5.1.4 Числительное в начале предложения пишется прописью. Исключение составляют даты. Длинные и сложные числительные, написанные прописью, не ставят в начало предложения – чтобы избежать этого, структуру фразы переделывают.

Sixty-two new bills will be brought before the committee. или There will be 62 new bills brought before the committee. *На рассмотрение комитета будет внесено шестьдесят два новых законопроекта.* или *На рассмотрение комитета будет внесено 62 новых законопроекта*

Nineteen ninety-five was our best earnings year so far. или Occasionally 1995 was our best earnings year so far. *На данный момент наилучшие показатели по прибыли были зафиксированы в 1995 году.*

One hundred fifty-seven illustrations, including 86 color plates, are contained in the book. или The book contains 157 illustrations, including 86 color plates. *В книге содержится 157 иллюстраций, включая 86 цветных гравюр.*

Соседствующие числительные и числительные в перечислении

2.5.1.5 Как правило, два разных числительных не ставятся в тексте рядом, если только они не являются элементом перечисления. Чтобы этого избежать, предложение видоизменяется или одно из числительных – как правило, более короткое – пишется прописью.

sixteen ½-inch dowels	*дюбель длиной 16 ½ дюйма*
worked five 9-hour days in a row	*работал пять дней подряд по 9 часов*
won twenty 100-point games	*выиграл двадцать игр, в которых счет ведется до 100 очков*

lost 15 fifty-point matches	*проиграл 15 матчей, в которых счет ведется до 50 очков*
By 1997, thirty schools ...	*К 1997 году пятнадцать школ…*

2.5.1.6 Парные числительные в начале предложения пишутся одинаково. Если первое слово – числительное – написано прописью, второе числительное также пишется прописью. Однако каждое числительное может быть написано определенным образом независимо друг от друга, даже если из-за этого пара станет нелогичной.

Sixty to seventy-five copies will be required. или Sixty to 75 copies will be required.
Потребуется от 60 до 75 копий.

2.5.1.7 Числительные, составляющие пару или последовательность внутри предложения или параграфа, часто пишутся одинаково, даже если в другом случае они оформлялись бы по-разному. Стиль оформления наибольшего числительного является определяющим для остальных. Если числительное является смешанной или простой дробью, все приведенные в предложении числительные пишутся цифрами.

She wrote one proposal and thirteen [или 13] memos that week. *На этой неделе она написала одно предложение и тринадцать (или 13) служебных записок.*

His total record sales came to a meager 8 [или eight] million; Bing Crosby's, he mused, may have surpassed 250 million. *Общий объем его продаж составил всего 8 (*или *восемь) миллионов; продажи Бинга Кросби, наверное, превысили 250 миллионов.*

The three jobs took 5, 12, and 4½ hours, respectively.
Три его работы занимали 5, 12 и 4 ½ часа соответственно.

Круглые числа

2.5.1.8 Приблизительные, или округленные числа, состоящие из одного или двух слов, в текстах общего характера обычно пишутся прописью. В технических и научных текстах такие числительные выражаются цифрами.

seven hundred people	или 700 people	*семьсот человек* или *700 человек*
five thousand years	или 5,000 years	*пять тысяч лет* или *5 000 лет*

four hundred thousand volumes или 400,000 volumes но не 400 thousand volumes
четыреста тысяч томов или *400 тысяч томов*

В технических текстах,

200 species of fish	*200 видов рыб*
50,000 people per year	*50 000 человек в год*
300,000 years	*300 000 лет*

2.5.1.9 Круглые (и кажущиеся круглыми) числа от одного миллиона пишутся цифрами, если после них следует слово "million" (*миллион*), "billion" (*миллиард*) и т.д. Число может включать десятичную дробь – одну или две цифры после запятой; если после запятой стоит больше цифр, все число пишется цифрами.

the last 600 million years	*последние 600 млн. лет*
about 4.6 billion years old	*возраст примерно 4,6 млрд. лет*
1.2 million metric tons of grain	*1,2 тонны зерна*
$7.25 million	*7,25 млн. долларов*
$3,456,000,000	*3 млрд. 456 млн. долларов*

Порядковые числительные

2.5.1.10 Как правило, к порядковым числительным применяются те же правила оформления, что и к количественным числительным. В технических текстах к порядковым числительным часто прибавляются суффиксы. Порядковые числительные – например, обозначающие процентили или широты – обычно пишутся цифрами, даже в текстах общей тематики.

entered the seventh grade	*перешел в седьмой класс*
wrote the 9th [или ninth] and 12th [или twelfth] chapters	*написал 9-ю и 12-ю главы*
in the 21st [или twenty-first] century	*в XXI веке*
the 7th percentile	*7-я процентиль*
the 38th parallel	*38-я параллель*

2.5.1.11 В комбинации цифры и суффикса, где число заканчивается цифрой 2 или 3, можно употребить суффикс, состоящий как из одной, так и из двух букв. После суффикса точка не ставится.

2d	или	2nd	*2-й*
33d	или	33rd	*33-й*
102d	или	102nd	*102-й*

Римские цифры

2.5.1.12 Римские цифры традиционно используются для того, чтобы отличать правителей и римских пап с одинаковыми именами.

King George III	*король Георг III*
Henri IV	*Генрих IV*
Innocent X	*Иннокентий X*

2.5.1.13 При использовании римских цифр для того, чтобы различать родственников мужского пола с одинаковыми именами, их можно употреблять только с полным именем. Иногда вместо римских цифр используются порядковые числительные. Притяжательная форма образуется по общему правилу. (Информацию об употреблении сокращений "Jr." и "Sr." см. параграф 24 раздела 2.4.4 "Сокращения имен собственных".)

James R. Watson II	*Джеймс Р. Уотсон II*
James R. Watson 2nd или 2d	*Джеймс Р. Уотсон второй*

James R. Watson II's [или 2nd's или 2d's] alumni gift
дар выпускника школы Джеймса Р. Уотсона II

2.5.1.14 Строчные римские цифры употребляются для нумерации страниц книг, расположенных перед страницами, пронумерованными обычными арабскими цифрами (в эту категорию часто входят содержание, выражения благодарности, предисловие или другие материалы).

on page iv of the preface	*на стр. IV предисловия*
See Introduction, pp. ix-xiii.	*см. Предисловие, стр. IX-XIII*

2.5.1.15 Римские цифры используются для нумерации основных положений. Более подробно см. в параграфе 23 раздела 2.5.3 "Употребление числительных в списках и планах".

2.5.1.16 Римские цифры являются составной частью некоторых принятых научных и технических терминов. Аккорды в нотных грамотах обозначаются заглавными или строчными римскими цифрами (за которыми часто следуют строчные арабские цифры). В большинстве технических терминов, в состав которых входят цифры, используются арабские цифры.

blood-clotting factor VII	*показатель свертываемости крови VII*
quadrant III	*квадрат III*
the cranial nerves II and IX	*черепные нервы II и IX*
HIV-III virus	*вирус ВИЧ-III*
Population II stars	*звезды фильма "Поселение II"*
type I error	*ошибка типа I*
vii6 chord	*аккорд vii6*

но

adenosine 3',5'-monophosphate	*аденозин 3',5'-монофосфат*
cesium 137	*цезий 137*
PL/1 programming language	*язык программирования PL/1*

2.5.1.17 Смешанные случаи употребления римских цифр часто встречаются в статьях и поправках конституции. Римские цифры также используются для обозначения актов и сцен в пьесах, и иногда - номеров томов в библиографии.

Article IX		*Статья IX*
Act III, Scene ii	или Act 3, Scene 2	*Акт III, сцена II*

Vol. XXIII, No. 4	однако чаще	Vol. 23, No. 4
Том XXIII, №4		*Том 23, №4*

2.5.2 Знаки препинания

В данных параграфах даны общие правила употребления точек, дефисов и коротких тире со сложными и большими числительными. (Более подробную информацию о таких специфических видах числительных, как даты, деньги и десятичные дроби, см. раздел 2.5.3 "Правила употребления числительных в особых случаях".)

Запятые в больших числах

2.5.2.1 В обычных текстах числа, состоящие из четырех цифр, можно писать как с точкой, так и без нее. Если числительное является составной частью таблицы, употребление точек обязательно – с их помощью четырехзначные числа можно выровнять с пяти- и шестизначными числами.

2,000 cases	или реже 2000 cases	*2 000 дел*

2.5.2.2 Целые числа, состоящие из пяти или более цифр (но не десятичные дроби), разделяются запятыми на группы по три цифры, начиная справа.

a fee of $12,500	*плата в размере 12 500 долларов*
15,000 units	*15 000 единиц*
a population of 1,500,000	*население в 1 500 000 человек*

2.5.2.3 Определенные типы чисел, состоящие из четырех и более цифр, запятыми не разделяются. В эту категорию входят десятичные дроби, номера полисов и контрактов, чеков, почтовые адреса, номера в гостиницах, номера телефонов, страниц, военные обозначения часов и годы.

2.5544	*2,5544*
Policy 33442	*Полис 33442*
check 34567	*чек 34567*
12537 Wilshire Blvd.	*12537, бульвар Уилшир*
Room 1206	*номер 1206*

page 145	*стр. 145*
1650 hours	*1650 часов*
in 1929	*в 1929 году*

2.5.2.4 В технических текстах запятая, разделяющая числительные из пяти и более цифр, часто заменяется коротким пробелом. Цифры справа от точки, обозначающей десятичную дробь, также разделяются пробелом, начиная от точки.

28 666 203
209.775 42

Употребление дефиса с числительными

2.5.2.5 Дефис употребляется с написанными прописью числительными от 21 до 99.

forty-one years old	*сорокаоднолетний*
his forty-first birthday	*его сорок первый день рождения*

Four hundred twenty-two visitors were counted.
Насчитали четыреста двадцать два посетителя.

2.5.2.6 Дефис ставится в случае, если написанные прописью дроби служат определением. Дроби, состоящие только из двух слов и не являющиеся определением, пишутся раздельно, хотя иногда они могут писаться через дефис. (Подробную информацию об употреблении дефиса с написанными прописью дробями см. в разделе 2.5.3.16… "Числительные в простых и десятичных дробях".)

a one-half share		*половинная доля*
three fifths of her paycheck three-fifths of her paycheck	или	*три пятых от зарплаты*
но		
four five-hundredths		*четыре раза по пятьсот*

2.5.2.7 Если числительное является первой составной частью определения, которое выражает единицу измерения, после него следует дефис. (Подробную информацию о единицах измерения см. раздел 2.5.3.42 "Употребление числительных с единицами измерения".)

a 5-foot board	*пятифутовая доска*
a 28-mile trip	*28-мильная прогулка*
an eight-pound baby	*ребенок весом в 8 фунтов*
но	
a $6 million profit	*прибыль в шесть миллионов долларов*

2.5.2.8 Личные номера солдат, номера карточек социального страхования, телефонные номера и расширенные почтовые индексы, часто содержат дефис. Это облегчает чтение длинных числительных или разделяет закодированную информацию.

020-42-1691
413-734-3134 или (413) 734-3134
01102-2812

2.5.2.9 Числительные практически никогда не переносятся на другую строку. Если переноса числительного избежать не удается, оно разделяется только после запятой.

Числительные, обозначающие промежуток

2.5.2.10 Как правило, выражающие промежуток числительные разделяются словом "to" (*до*), дефисом или коротким тире в значении «*до и включая*».

spanning the years 1915 to 1941	*охватывает годы от 1915 до 1941*
the fiscal year 1994-95	*финансовый год 1994-95*
the decade 1920-1929	*десятилетие 1920-1929*
pages 40 to 98	*страницы от 40 до 98*
pp. 40-98	*стр. 40-98*

Определяющие промежуток числительные, разделенные дефисом или коротким тире, не употребляются после слов "from" (*от*) или "between" (*между*).

from page 385 to page 419	но не	from page 385-419
со страницы 385 до страницы 419	но не	*со страницы 385-419*
from 9:30 to 5:30	но не	from 9:30-5:30
с 9:30 до 5:30	но не	*с 9:30-5:30*
between 1997 and 2000	но не	between 1997-2000
между 1997 и 2000 годами	но не	*между 1997-2000 годами*
between 80 and 90 percent	но не	between 80-90 percent
между 80% и 90%	но не	*между 80-90%*

2.5.2.11 Числительные подобного типа, обозначающие номера страниц или даты, пишутся полностью или сокращенно, чтобы сэкономить место или обеспечить простоту восприятия.

pages 523-526	или	pages 523-26
страницы 523-526	или	*страницы 523-26*
1955-1969	или	1955-69
1955-1969 годы	или	*1955-69 годы*

Однако указывающие промежуток времени даты, которые используются в названиях или других видах заголовков, почти никогда не сокращаются. Кроме того, даты, употребляемые вместе с обозначениями эры, также пишутся полностью.

England and the French Revolution 1789-1797

Англия и Французская революция 1789-1797 гг.

1900-1901	не	1900-01	и не	1900-1
872-863 B.C.	не	872-63 B.C.		
872-863 до н.э.	не	*872-63 до н.э.*		

2.5.2.12. Числительные, обозначающие промежуток, чаще всего сокращаются следующим образом: нельзя сократить числа, состоящие только из двух цифр.

24-28	не	24-8
86-87	не	86-7

Числительные не сокращаются, если первое число заканчивается на "00".

100-103 не 100-03 и не 100-3
300-329 не 300-29

В других числах никогда не опускаются десятичные разряды больших. Исключение: если десятичные разряды в обоих числах заполнены нулями, в большем числе пишется только один ноль.

234-37 не 234-7
3,824-29 не 3,824-9
605-7 не 605-07

2.5.2.13 Единицы измерения, написанные прописью или обозначенными сокращениями, употребляются только после второго элемента числительного, обозначающего промежуток. Символы при этом повторяются.

ten to fifteen dollars — *от десяти до пятнадцати долларов*
30 to 35 degrees Celsius — *от 30 до 35 градусов Цельсия*
an increase in dosage from 200 to 500 mg — *увеличение дозировки с 200 до 500 мг*
но
45° to 48° F — *от 45° до 48°F*

$50-$60 million или $50 million to $60 million
50-60 миллионов долларов *от 50 до 60 миллионов долларов*

2.5.2.14 Числительные, которые являются частью обозначения комплекта или промежутка, обычно оформляются одинаково: цифры с цифрами, слова – написанные прописью числа – со словами.

from 8 to 108 absences — *от 8 до 108 отсутствующих*
five to twenty guests — *от пяти до двадцати гостей*

300,000,000 to 305,000,000 но не 300 million to 305,000,000
от 300 000 000 до 305 000 000 *от 300 млн. до 305 000 000*

2.5.3 Правила употребления числительных в особых случаях

Параграфы данного раздела расположены в алфавитном порядке и описывают способы употребления числительных в особых случаях.

Употребление числительных в адресах

2.5.3.1 Числительные употребляются для обозначения номеров строений, домов, квартир и номеров в отелях, за исключением номера "один", который обычно пишется прописью.

6 Lincoln Road	*Линкольн Роуд, 6*
1436 Fremont Street	*Фремонт-Стрит, 1436*
Apartment 609	*квартира 609*
Room 982	*номер 982*
Suite 2000	*номер 2000*
One Bayside Drive	*Бэйсайд-драйв, 1*

Если адрес здания используется в качестве его названия, номер в адресе обычно пишется прописью.

the sophisticated elegance of Ten Park Avenue
изысканная элегантность дома десять на Пятой Авеню

2.5.3.2 Числа, обозначающие названия улиц, являются порядковыми числительными. Названия улиц, обозначенные цифрами от одного до десяти, пишутся прописью; если название сформировано из больших чисел, употребляются цифры. Реже все названия улиц, обозначенные цифрами от одного до ста, пишутся прописью.

167 Second Avenue
Вторая Авеню, 167

19 South 22nd Street или реже South Twenty-second Street
Юг, 22-я улица, 19

145 East 145th Street
Восток, 145-я улица, 145

in the 60s или in the Sixties [streets from 60th to 69th]
на 60-х улицах *на шестидесятых улицах (улицы от 60-й до 69-й)*

in the 120s [streets from 120th to 129th]
на 120-х улицах (улицы от 120-й до 129-й)

Если номер дома или строения стоит непосредственно перед номером улицы, между двумя числами иногда ставится дефис с пробелами по обе стороны от него, или – для большей ясности – номер улицы пишется прописью.

2018 - 14th Street *14-я улица, 2018*

2018 Fourteenth Street

2.5.3.3 Арабские цифры используются для обозначения автомобильных магистралей (шоссе) и, в некоторых штатах США, дорог в округе.

Interstate 90 или I-90 *трасса между штатами № 90*

U.S. Route 1 или U.S. 1

Texas 23

County 213

Употребление числительных в датах

2.5.3.4 Год пишется цифрами. Если год стоит в начале предложения, он может обозначаться цифрами, но чаще пишется прописью, или же предложение составляется таким образом, чтобы избежать употребления цифр в его начале.

the 2005 edition
издание 2005 года

Nineteen thirty-seven marked the opening of the Golden Gate Bridge.
В 1937 году был открыт мост Золотые Ворота.

или The year 1937 marked the opening of the Golden Gate Bridge.

или The Golden Gate Bridge opened in 1937.

2.5.3.5 Если событие, о котором идет речь, широко известно и век, в котором оно произошло, указывать необязательно, обозначение года может быть сокращено до последних двух цифр, и тогда перед ними ставится апостроф.

the blizzard of '04		*буран 2004 года*
class of '91	или class of 1991	*выпуск 1991 года*
the Spirit of '76		*дух '76 года*

2.5.3.6 Полные даты пишутся в следующем порядке: месяц, день, год, причем год выделяется запятыми. Другой вариант используется в военных и правительственных документах в США. В этом варианте дата обозначается в обратном порядке: день, месяц, год, и год не выделяется запятыми.

traditional: July 8, 1976, was a warm, sunny day in Philadelphia. *традиционный стиль: день в Филадельфии 8 июля 1978 года был теплым и солнечным.*

the explosion on July 16, 1945, at Alamogordo
взрыв 16 июля 1945 года в Аламогордо

military: the explosion on 16 July 1945 at Alamogordo
военный стиль: взрыв 16 июля 1945 года в Аламогордо

the amendment ratified on 18 August 1920
поправка, ратифицированная 18 августа 1920 года

2.5.3.7 Порядковые числительные не употребляются при написании полных дат. Однако порядковые числительные иногда могут употребляться для обозначения даты без указания года, при этом перед ними должен стоять определенный артикль "the".

December 4, 1829		*4 декабря 1829 года*
on December 4th	или on December 4	*4-го декабря*
on the 4th of December		*4-го декабря*

2.5.3.8 Полностью цифрами – например, 6-8-95 или 6/8/95 – даты стараются не указывать. Исключение составляют официальные документы. Для некоторых читателей такие даты могут выглядеть двусмысленно; приведенные выше примеры в США обозначают "8 июня 1995 года", однако в большинстве других стран это могут понять как "6 августа 1995 года".

2.5.3.9 Обычно запятые опускаются в датах, в которых указан месяц и год, но не день. Иногда между обозначениями месяца и года вставляют предлог "of".

in October 1997	*в октябре 1997 года*
back in January of 1981	*тогда, в январе 1981 года*

2.5.3.10 Век может обозначаться цифрами или прописью.

in the nineteenth century или in the 19th century
в девятнадцатом веке или *в XIX веке*

a sixteenth-century painting или a 16th-century painting
картина шестнадцатого века или *картина XVI века*

2.5.3.11 Обозначение десятилетия, как правило, сокращается и пишется строчными буквами без апострофа. Если сокращенная форма является частью устоявшегося выражения, она пишется с заглавной буквы.

a song from the sixties
песня шестидесятых годов

иногда a song from the 'sixties или a song from the Sixties
песня шестидесятых годов

tunes of the Gay Nineties
мелодии веселых девяностых

Десятилетие часто обозначается числительными в форме множественного числа. Число может быть сокращено, и в этом случае вместо отсутствующих цифр ставится апостроф; однако следует избегать употребления апострофов с обеих сторон от числа. Любая последовательность таких цифр оформляется одинаково.

the 1950s and 1960s или the '50s and '60s *1950-е* или *'50-е и '60-е*

но не

the '50's and '60's

the 1950s and '60s

the 1950s and sixties

2.5.3.12 Обозначение эры ставится до или после слов, обозначающих век или год. Эра указывается аббревиатурой без пробелов с точкой после каждой буквы. Обычно в печатных и компьютерных текстах употребляются заглавные буквы; в книгах – капитель, в газетах – полноразмерные заглавные буквы. Сокращение "B.C." (*до Рождества Христова – до н.э.*) употребляется после даты, а сокращение "A.D." (anno Domini – н.э.) обычно ставится перед датой, но после обозначения века. Если дата дана без указания века или вне контекста, автоматически считается, что она имеет место в нашей эре.

1792-1750 B.C.	*1792-1750 до н.э.*
between 600 and 400 B.C.	*между 600 и 400 годами до н.э.*
between 7 B.C. and A.D. 22	*между 7 г. до н.э. и 22 г. н.э.*
c. A.D. 100 to 300	*около 100-300 гг. н.э.*
the second century A.D.	*второй век нашей эры*
the 17th century	*XVII век*

from the fifth или fourth millennium to c. 250 B.C.
с пятого или четвертого тысячелетия до примерно 250 г. до н.э.

2.5.3.13 Реже используются следующие обозначения эры: "A.H." (anno Hegirae – *в год исхода Магомета в Медину*, 622 г. н.э., или anno Hebraico – *в год иудеев*); "B.C.E." (before the common era – *до нашей эры*; синоним "B.C."); C.E. (of the common era – *нашей эры*; синоним "A.D."); и B.P. (before the present – *до нашего времени*; часто употребляется геологами и археологами, со словом или без слова "year" – год; отсчет ведется с 1950 г.). Аббревиатура "A.H." обычно ставится перед датой, но после обозначения века. Сокращения "B.C.E.", "C.E." и "B.P." следуют после даты и века.

the tenth of Muharram, A.H. 61 (October 10, A.D. 680)
десятый день Мухаррама, 61 г. исхода (10 октября 680 г.)

from the 1st century B.C.E. to the 4th century C.E.
с I в. до н.э. до IV в. н.э.

the first century A.H.	*I век исхода*
63 B.C.E.	*63 г. до н.э.*
the year 200 C.E.	*200 год н.э.*
5,000 years B.P.	*5 000 лет до нашего времени*
two million years B.P.	*два миллиона лет до нашего времени*

Числительные, обозначающие градусы температуры и наклона

2.5.3.14 В технических текстах количество, выраженное в градусах, обычно описывается с помощью числительного, после которого следует знак градуса (°). При измерении по шкале Кельвина с цифрой не употребляется ни слово "degree" (*градус*), ни символ градуса.

a 45° angle *угол 45°*

6°40'10"N

32° F

0° C

Absolute zero is zero kelvins или 0 K.
Абсолютный нуль равен нулю градусов по шкале Кельвина, или 0 °К.

2.5.3.15 В текстах общей тематики количество в градусах пишется как цифрами, так и прописью. После цифры следует символ градуса или само слово "degree"; если число пишется прописью, то после него всегда следует только слово "degree".

latitude 43°19"N *43°19" северной широты*

latitude 43 degrees N *43 градуса северной широты*

a difference of 43 degrees latitude *разница в 43 градуса широты*

The temperature has risen about thirty degrees.
Температура поднялась примерно на тридцать градусов.

Числительные в простых и десятичных дробях

2.5.3.16 Как правило, в нетехнической литературе одиночные дроби пишутся прописью. Простые дроби, употребленные в качестве существительного, пишутся без дефиса, хотя также допускается написание через дефис. При употреблении дробей в качестве определения они пишутся через дефис.

lost three quarters of its value или lost three-quarters of its value
потерял три четверти цены

had a two-thirds chance of winning
его шанс выиграть составлял две трети

Числители и знаменатели, состоящие из нескольких слов, пишутся через дефис или цифрами.

one one-hundredth of an inch	или	1/100 of an inch
одна сотая дюйма		*1/100 дюйма*

2.5.3.17 Смешанные дроби (дроби с целым числом, например 3½) и дроби, являющиеся частью определения, выражаются в тексте цифрами.

waiting 2½hours	*жду 2 ½ часа*
a 7/8-mile course	*дорога в 7/8 мили*
2½pound weights	*вес в 2 ½ фунта*

Дроби, которые не включены в компьютерную клавиатуру или в список специальных символов, можно печатать полноразмерными цифрами; в смешанных дробях между целым числом и дробью ставится пробел.

a 7/8-mile course	*дорога в 7/8 мили*
waiting 2 3/4 hours	*жду 2 3/4 часа*

2.5.3.18 Дроби, употребляемые с единицами измерения, записываются цифрами, но распространенные короткие слова пишутся прописью.

1/10 km	*100 м*
1/3 oz.	*1/3 унции*
7/8 inch	*7/8 дюйма*
half a mile	*полмили*
a half-mile walk	*прогулка в полмили*
a sixteenth-inch gap	*разрыв в 1/16 дюйма*

2.5.3.19 Десятичные дроби всегда записываются цифрами. В технических текстах слева от запятой ставится ноль, если значение дроби меньше единицы; в обычных текстах ноль, как правило, опускается. В числительных, следующих после десятичной дроби, запятые не ставятся.

Пример чистой десятичной дроби – 0,375, а число 1,402 считается смешанной десятичной дробью.

a .22-caliber rifle *винтовка калибра 22 мм*
0.142857

2.5.3.20 Как правило, в тексте простые и десятичные дроби не смешиваются.

weights of 5½ lbs., 3¼ lbs., and ½ oz. *вес 5 ½ фунта, 3 ¼ фунта и ½ унции*
или weights of 5.5 lbs., 3.25 lbs., and .5 oz.
но не weights of 5.5 lbs., 3¼ lbs., and ½ oz.

Употребление числительных в списках и планах

2.5.3.21 Как строчные, так и вертикальные списки обычно нумеруются. В строчных нумерованных списках, - то есть нумерованных списках, которые являются частью обычного предложения – перед каждым элементом списка в круглых скобках ставится цифра (или реже выделенная курсивом буква). Если элементы списка короткие и не содержат знаков препинания, они разделяются запятыми; если элементы списка являются сложными или содержат знаки препинания, они отделяются точкой с запятой. Список вводится двоеточием, если перед ним идет полное предложение. Зачастую двоеточие употребляется даже при отсутствии такого предложения.

I will try to establish (1) the immediate historical background, (2) the chronological sequence of events in the critical two days, and (3) the likely cause-and-effect relations of the key decisions and actions. *Я постараюсь установить (1) непосредственную историческую основу, (2) хронологическую последовательность событий в переломные два дня, и (3) возможные причинно-следственные связи ключевых решений и действий.*

The new medical dictionary has several special features: (a) common variant spellings; (b) examples of words used in context; (c) abbreviations, combining forms, prefixes, and suffixes; and (d) brand names for drugs and their generic equivalents. *Новый медицинский словарь включает несколько специальных разделов: (а) варианты написания слов; (б) примеры употребления слов в контексте; (в) аббревиатуры, компоненты сложного слова, префиксы и суффиксы; и (г) торговые названия лекарств и их непатентованные названия.*

2.5.3.22 В вертикальных списках после каждой цифры ставится точка, которые выравниваются по вертикали. Последующие строки пункта обычно выравниваются по первому его слову. Каждый пункт списка может начинаться с заглавной буквы, особенно если вводное слово пункта синтаксически не связано с его содержанием.

The English peerage consists of five ranks, listed here in descending order:

1. Duke (duchess)
2. Marquess (marchioness)
3. Earl (countess)
4. Viscount (viscountess)
5. Baron (baroness)

Английская аристократия состоит из пяти сословий, приведенных ниже в порядке убывания:

1. *Герцог (герцогиня)*
2. *Маркиз (маркиза)*
3. *Граф (графиня)*
4. *Виконт (виконтесса)*
5. *Барон (баронесса)*

В конце каждого пункта списка ставится точка (или вопросительный знак), если предложение является законченным. Зачастую эти знаки препинания употребляются, даже если предложение не полное.

We require answers to the following questions:

1. Does the club intend to engage heavy-metal bands to perform in the future?
2. Will any such bands be permitted to play past midnight on weekends?
3. Are there plans to install proper acoustic insulation?

Мы требуем ответов на следующие вопросы:

1. *Намерен ли клуб в будущем приглашать для выступлений музыкальные группы, работающие в стиле "хэви метал"?*
2. *Будет ли подобным группам разрешено играть после 24 часов в выходные?*
3. *Планируется ли установка надлежащей звукоизоляции?*

Пункты, синтаксически зависимые от вводного слова, часто пишутся со строчной буквы, а в конце каждого пункта ставится запятая или точка с запятой, как и в строчных списках.

The signed consent may be given by

1. the patient,
2. a legally qualified representative (such as a parent or guardian) of the patient,
3. an executor or administrator of an estate, or
4. an agency designated by the court as a guardian.

Письменное согласие может быть дано

1. *пациентом;*
2. *юридически законным представителем (например, родителем или опекуном) пациента;*
3. *душеприказчиком, или*
4. *организацией, которую суд назначил опекуном*

Вертикальные списки могут не нумероваться, или цифры заменяются на маркер абзаца, особенно если очередность расположения пунктов в списке не имеет большого значения.

Chief among the important advances in communication were these 19th-century inventions:	*Главные открытия среди важных свершений в области связи – это следующие изобретения XIX века:*
Morse's telegraph	*Телеграф Морзе*
Daguerre's camera	*Камера Дагерра*
Bell's telephone	*Телефон Бэлла*
Edison's phonograph	*Фонограф Эдисона*

This book covers in detail:	*В этой книге подробно рассматривается:*
• Punctuation	• *Пунктуация*
• Capitalization and italicization	• *Употребление заглавной буквы и курсива*
• Numbers	• *Числительные*
• Abbreviations	• *Сокращения*
• Grammar and composition	• *Грамматика и словосложение*

2.5.3.23 Для выделения плана обычно используются римские цифры, заглавные буквы, арабские цифры, прописные буквы – именно в таком порядке. После каждой цифры или буквы ставится точка, а каждый новый тезис пишется с заглавной буквы.

I. Using health information	*I. Правила использования информации о здоровье*
A. Confidentiality	*A. Конфиденциальность*
B. Insurance billing	*B. Счета по страхованию*
1. Requirements for health information	1. *Требования к информации о здоровье*
2. Diagnosis coding	2. *Кодирование диагноза*
3. Procedure coding	3. *Кодирование процедур*
II. Managing health information	*II. Управление информацией в сфере здравоохранения*
A. Storage and retrieval	*A. Хранение и поиск*
1. Filing systems	1. *Системы регистрации документов*
a. Numerical	*a. Цифровые*
b. Color-coded	*b. Цветовой код*
2. Retrieval systems	2. *Поисковые системы*
B. Record disposal	*B. Уничтожение записей*

Употребление числительных, обозначающих деньги

2.5.3.24 Денежная сумма, которую можно выразить одним или двумя словами, в тексте указывается прописью, как и название валюты. Но если в параграфе или предложении речь идет о нескольких денежных суммах, все они записываются цифрами, а сразу после них – без пробела – следует обозначающий валюту символ.

The scalpers were asking eighty dollars.
Спекулянты запрашивали восемьдесят долларов.

Grandfather remembered the days of the five-cent cigar.
Дедушка помнил времена, когда сигары стоили пять центов.

The shoes on sale are priced at $69 and $89.
Туфли на распродаже стоят 69 и 89 долларов.

Jill wanted to sell the lemonade for 25¢, 35¢, and 45¢.
Джин хотела продавать лимонад за 25, 35 и 45 центов.

2.5.3.25 Денежные суммы в долларах и центах записываются цифрами.

$16.75
$307.02

2.5.3.26 Ровные денежные суммы в долларах часто выражаются цифрами без дробей и нулей. Однако если рядом с ровной денежной суммой стоит дробная сумма с центами, для единообразия к ровной сумме часто добавляется десятичная точка и нули. Знак доллара повторяется перед каждой суммой в перечислении или при указании промежутка.

They paid $500 for the watercolor.
Они заплатили за акварель 500 долларов.

The price had risen from $8.00 to $9.95.
Цена поднялась с 8 долларов до 9,95 доллара.

bids of $80, $90, and $100
предложения в 80, 90 и 100 долларов

in the $80-$100 range
в промежутке от 80 до 100 долларов

2.5.3.27 Денежные суммы в миллионах или в более крупных цифрах, округленные максимум до одной десятой, обычно выражаются цифрами и словами одновременно.

a $10-million building program
строительная программа стоимостью 10 млн. долларов

$4.5 billion
4,5 млрд. долларов

2.5.3.28 В юридических документах денежные суммы указываются полностью и прописью, часто с большой буквы, после чего в скобках указывается соответствующая сумма цифрами.

Twenty-five Thousand Dollars ($25,000)
Двадцать пять тысяч долларов (25 000 долл.)

Числительные в названиях организаций и правительственных учреждений

2.5.3.29 Порядковые числительные в названиях религиозных организаций и церквей пишутся прописью.

Seventh-Day Adventists	*Адвентисты Седьмого Дня*
Third Congregational Church	*Третья церковь конгрегации*

2.5.3.30 Местные отделения трудовых союзов и обществ обычно обозначаются цифрами, которые следуют непосредственно за названием организации.

Motion Picture Studio Mechanics Local 476
Местные механики студии кинофильмов, 476

Loyal Order of Moose No. 220
Верное братство Лося № 220

Local 4277 Communications Workers of America
4277 Местное отделение работников сферы телекоммуникации США

2.5.3.31 В названиях правительственных органов и выборных, судебных и военных подразделений порядковые числительные от ста и ниже, как правило – но не обязательно – пишутся прописью.

Second Continental Congress	*Второй континентальный конгресс*
Fifth Republic	*Пятая республика*
Court of Appeals for the Third Circuit	*Апелляционный суд Третьего округа*
U.S. Eighth Army	*Восьмая армия США*

First Congressional District
Первый избирательный округ для выборов в конгресс

Twelfth Precinct или 12th Precinct
Двенадцатый административный округ

Ninety-eighth Congress или 98th Congress
Девяносто восьмой Конгресс

Употребление числительных с процентами

2.5.3.32 В технических текстах, а зачастую в деловых и финансовых документах, проценты записываются цифрой, за которой без пробела следует знак "%". В текстах общей тематики вместо символа употребляется само слово "percent" (*процент*), а число может быть записано прописью (если оно не дробное) или цифрами.

технические тексты:

15%, 13.5%

тексты общей направленности:

15 percent (*15 процентов*), 87.2 percent (*87,2 процента*)

Fifteen percent of the applicants were accepted.

Пятнадцать процентов заявлений были приняты.

a four percent increase или a 4% increase

четырехпроцентный рост или *рост на 4%*

2.5.3.33 При перечислении или указании промежутка знак процента обычно ставится после каждого числа, даже если одно из них – ноль.

rates of 8.3%, 8.8%, and 9.1% *уровень в 8,3%, 8,8% и 9,1%*

a variation of 0% to 10% или a 0%-10% variation *изменение от 0% до 10%*

Множественное число числительных

2.5.3.34 Множественное число написанных прописью числительных, включая дроби, образуется прибавлением окончания "-s" или "-es".

at sixes and sevens	*в шестых и седьмых*
divided into eighths	*разделенные на восьмерки*
ever since the thirties	*с тридцатых годов*
still in her thirties	*ей все еще нет сорока*

2.5.3.35 Множественное число чисел образуется прибавлением окончания "-s" или реже "-'s", особенно если благодаря апострофу не возникнет путаницы из-за типографских знаков.

in the '80s	*в '80-е*
since the 1980s [или less commonly 1980's]	*с 1980-х*
temperatures in the 80s and 90s [или 80's and 90's]	
температура в пределах 80 и 90	
the 1's looked like l's	
буквы "1" были похожи на "1"	

Употребление числительных для выражения соотношения

2.5.3.36 Соотношения, как правило, выражаются цифрами с частицей "to"; в технических текстах соотношение обозначается двоеточием или косой чертой, разделяющей цифры. Выраженные словами соотношения пишутся через дефис (или короткое тире) или с частицей "to".

odds of 10 to 1	*вероятность 10 к 1*
a proportion of 1 to 4	*пропорция 1 к 4*
a 3:1 ratio	*соотношение 3:1*
29 mi/gal	*29 миль/галлон*
a fifty-fifty chance	*шанс пятьдесят на пятьдесят*
a ratio of ten to four	*соотношение десять к четырем*

Употребление числительных для обозначения времени суток

2.5.3.37 В тексте время суток обычно указывается прописью, если оно выражается в часах, получасах или четвертях часа, или если после него следует слово "o'clock".

around four-thirty	*примерно половины пятого*
arriving by ten	*приедет к десяти*
planned to leave at half past five	*планировал уехать в половине шестого*
now almost a quarter to two	*сейчас почти четверть второго*
arrived at nine o'clock	*прибыл в девять часов*

2.5.3.38 Как правило, цифры употребляются для обозначения точного времени.

an appointment at 9:30 tomorrow morning	*встреча в 9.30 завтра утром*
buses at 8:42, 9:12, and 10:03 a.m.	*автобусы в 8.42, 9.12 и 10.03*

2.5.3.39 Цифры употребляются также, если после времени суток следуют сокращения "a.m." и "p.m.". Эти сокращения пишутся строчными буквами (или иногда капителью), после которых ставятся точки. С ними не употребляется слово "o'clock" или какое-либо другое слово, обозначающее время суток.

8:30 a.m. / 8:30 A.M.	*8.30 утра*
10:30 p.m. / 10:30 P.M.	*10.30 вечера или 22.30*
8 a.m. / 8 A.M.	*8 утра*
home by nine o'clock	*дома к девяти*
9:15 in the morning	*9.15 утра*
eleven in the evening	*одиннадцать вечера*

Если в тексте указано "двенадцать часов" или "12:00", следует уточнить, о каком времени суток идет речь, а не употреблять сокращения "a.m." или "p.m.".

The third shift begins at 12:00 (midnight).
Третья смена начинается в 12.00 (в полночь).

2.5.3.40 Ровные часы без минут обычно записывается с запятой и двумя нулями, если в тексте содержится перечисление или если указанное время составляет пару с другим обозначением времени, не оканчивающимся на нули.

started at 9:15 a.m. and finished at 2:00 p.m.
начал в 9.15 утра и закончил в 2 ночи.

worked from 8:30 to 5:00 — *работал с 8.30 до 17.*

2.5.3.41 В 24-часовой системе обозначения времени – которая также называется военной – точки не употребляются, а слова "o'clock", "a.m.", "p.m." или любое другое дополнительное указание времени суток опускается. Иногда эти указания заменяются словом "hours".

from 09.30 to 11.00	*с 9.30 до 11.00*
at 16.00 hours	*в 16 часов*

Употребление числительных с единицами измерения

2.5.3.42 В технических текстах все числа, употребляющиеся с единицами измерения, записываются цифрами. В нетехнических текстах правила написания схожи с основными правилами, которые изложены в разделе "Основные правила употребления числительных"; с другой стороны, иногда даже в текстах нетехнической тематики подобные числительные пишутся цифрами.

In the control group, only 8 of the 90 plants were affected.
Это затронуло только 8 из 90 заводов в контрольной группе.

chugging along at 9 [или nine] mules an hour
еле полз со скоростью девять мулов в час

a journey of 3 hours and 45 minutes
путешествие продолжительностью 3 часа и 45 минут

picked nine quarts of berries	*собрала девять кварт ягод*
a pumpkin 5 [или five] feet in diameter	*тыква пять футов в диаметре*
weighing 7 pounds 9 ounces	*весом 7 фунтов 9 унций*

Форма единственного числа единиц измерения употребляется в рамках определения перед существительным; форма множественного числа – в составе определения после существительного.

a 2- by 9-inch board / a two-inch by nine-inch board / a two- by nine-inch board
доска 2 на 9 дюймов

measured 2 inches by 9 inches / measured two inches by nine inches
отмерил 2 дюйма на 9 дюймов

a 6-foot 2-inch man	*человек ростом 6 футов 2 дюйма*
is 6 feet 2 inches tall / is six feet two inches tall	*он ростом 6 футов 2 дюйма*
is six feet two / is 6 feet 2	*ростом 6 футов 2 дюйма*

2.5.3.43 Если единицы измерения обозначаются сокращениями или символами, прилагающееся к ним число всегда пишется цифрами.

6 cm	*6 см*
1 mm	*1 мм*
$4.25	*4,25 доллара*
67.6 fl. oz.	*67,6 унции жидкости*
4''	*4 дюйма*
98.6°	*98,6 градуса*

2.5.3.44 При указании двух и более величин, например, при описании промежутка, измерений или при перечислении, соответствующий символ повторяется с каждой цифрой.

4" × 6" cards	*карты 4" × 6"*
temperatures of 30°, 55°, 43°, and 58°	*температура 30°, 55°, 43° и 58°*
$450-$500 suits	*костюмы стоимостью 450-500 долларов*

Другие случаи употребления числительных

2.5.3.45 Как правило, цифры употребляются для обозначения точного возраста в газетах и журналах, а также в книгах.

Taking the helm is Colin Corman, 51, a risk-taking high roller.
В власти приходит Колин Корман, уме 51 год и он любит рисковать.

At 9 [или nine] she mastered the Mendelssohn Violin Concerto.
В 9 она сыграла Скрипичный концерт Мендельсона.

the champion 3[или three]-year-old filly	*победительница – трехлетняя кобыла*
for anyone aged 62 and over	*для тех, кому 62 и выше*

2.5.3.46 Цифры употребляются для обозначения частей книг, например, тома, главы, иллюстрации или таблицы.

vol. 5, p. 202	*том 5, стр. 202*
Chapter 8 или Chapter Eight	*Глава 8*
Fig. 4	*Рис. 4*

2.5.3.47 Для обозначения личного номера военнослужащего, номера полиса или контракта используются цифры. (Информацию об употреблении знаков препинания с данной категорией чисел см. параграф 33 раздела 2.1.4 "Запятая".)

Serial No. 5274	*личный номер 5274*
Permit No. 63709	*пропуск № 63709*

2.5.3.48 Цифры употребляются в индексах фондовых бирж, математических вычислениях, счетах соревнований и таблицах.

Industrials were up 4.23.

Акции промышленных предприятий выросли на 4,23 пункта.

the tally: 322 ayes, 80 nays *итоги голосования: 322 "за", 80 "против"*

a score of 8 to 2 или a score of 8-2 *счет 8-2*

3 × 15 = 45

2.6 Сноски и библиография

Авторы и редакторы используют различные приемы для того, чтобы указать источник цитаты или части текста, взятой из другой работы.

В школьных работах и общедоступных текстах источники обычно указываются лишь с помощью бессистемных упоминаний в самом тексте.

В курсовых работах в колледжах, в серьезной нехудожественной литературе для широкого круга читателей, а также в ученых книгах и статьях в области гуманитарных наук предпочтительно использование сносок в конце страницы или всего документа. В данной системе последовательные номера в тексте сообщают читателю о ссылках внизу страницы или в конце статьи, главы или книги. Эти ссылки содержат полную библиографическую информацию о процитированной работе.

В работах в области естественных наук, а также все чаще в области социальных и гуманитарных наук, сноски в скобках в самом тексте информируют читателя о составленном в алфавитном порядке списке сносок в конце статьи, главы или книги. Система ссылок в конце страницы или документа более гибкая, поскольку она позволяет привести комментарии относительно работы или предмета. Такие сноски также могут быть использованы для кратких дискуссий, не связанных с какой-либо конкретной работой. Однако руководства по оформлению работ поощряют использование ссылок в скобках в добавление к ссылкам в конце страницы или документа или вместо них, поскольку в большинстве случаев они эффективны и удобны как для писателя, так и для читателя.

В работах с тщательным указанием всех источников после текста следует библиография или список справочной литературы, расположенный в алфавитном порядке, (включая ссылки в конце документа), независимо от используемой системы.

Хотя различные издатели и журналисты используют немного разные стили, приведенные ниже примеры иллюстрируют стандартные стили оформления ссылок в конце страницы и документа, ссылок в скобках и библиографических статей. Более подробную, чем в данном учебнике, информацию можно найти в следующих изданиях: *Merriam-Webster's Standard American Style Manual; The Chicago Manual of Style; The MLA Handbook for Writers of Research Papers; A Manual for Writers of Term Papers, Theses and Dissertations; или Scientific Style and Format.*

Сноски в конце страницы и документа

Сноски в конце страницы и документа обозначаются с помощью верхнего индекса цифрами, которые следуют непосредственно за приведенным материалом, независимо от того, является ли он точной цитатой или изложением оригинала. Эта цифра ставится в конце параграфа, предложения, оборота или в месте других естественных разрывов в предложении; она ставится после любых знаков препинания, за исключением тире.

As one observer noted, "There was, moreover, a degree of logic in the new LDP-SDPJ axis, in that the inner cores of both parties felt threatened by the recent electoral reform legislation," and …

Как заметил один обозреватель: "Более того, в новой оси партий ЛДП-СДПЕ есть некоторая логика. Внутренние круги обеих партий почувствовали угрозу со стороны недавней реформы избирательных законов", и…

Нумерация сносок последовательна по возрастанию по всему тексту, статье или монографии; в книге нумерация начинается заново с каждой новой главы.

Сноска начинается с соответствующей цифры. Сноска делается внизу страницы; ссылки приводятся в той же форме, что и сноски, но собираются вместе в конце статьи, главы или книги.

Писатели и издатели отдают предпочтение ссылкам в конце документа, поскольку их проще вставлять при подготовке рукописи и отпечатанных страниц, хотя читателю они могут доставить определенные неудобства.

Как сноски внизу страницы, так и ссылки в конце документа предоставляют полную библиографическую информацию об источнике, из которого взята цитата. В последующих ссылках указывается только фамилия автора и страница документа. Если цитаты одного и того же автора взяты из разных его книг, также приводится сокращенное название книги. Латинское сокращение "ibid." (*там же*) иногда используется для указания источника, цитата из которого содержится в предыдущей ссылке.

Приведенные в данном разделе примеры описывают особые случаи употребления первой ссылки, а также стиль оформления сносок в работах по гуманитарным наукам; примеры 12 – 14 иллюстрируют повторные ссылки. Все процитированные работы приведены в разделе "Библиография и список справочной литературы".

Справочная информация, приведенная в скобках

Основными элементами ссылки на цитату из книги являются (1) имя автора; (2) название книги; (3) место издания, издатель, дата публикации; и (4) страница(ы), содержащая приведенную информацию.

Один автор:	1. Elizabeth Bishop, The Complete Poems: 1927-1979 (New York: Farrar, Straus & Giroux, 1983), 46.
Два или три автора:	2. Bert Hölldobler and Edward O. Wilson, The Ants (Cambridge, Mass.: Belknap-Harvard Univ. Press, 1990), 119.
	3. Charles T. Brusaw, Gerald J. Alred, and Walter E. Oliu, The Business Writer's Handbook, 4th rev. ed. (New York: St. Martin's, 1993), 182-84.
Четыре или более авторов:	4. Randolph Quirk et al., A Comprehensive Grammar of the English Language (London: Longman, 1985), 135.
Коллективный автор:	5. Commission on the Humanities, The Humanities in American Life (Berkeley: Univ. of California Press, 1980), 58.
Без автора:	6. Information Please Almanac: 1996 (Boston: Houghton Mifflin, 1995), 324.
Редактор и/или переводчик:	7. Arthur S. Banks, ed., Political Handbook of the World: 1994-1995 (Binghamton, N.Y.: CSA Publications, 1995), 293-95.
	8. Simone de Beauvoir, The Second Sex, trans. and ed. H. M. Parshley (New York: Knopf, 1953; Vintage, 1989), 446.
Часть книги:	9. Ernst Mayr, "Processes of Speciation in Animals," Mechanisms of Speciation, ed. C. Barigozzi (New York: Alan R. Liss, 1982), 1-3.
Второе или более позднее издание:	10. Albert C. Baugh and Thomas Cable, A History of the English Language, 4th ed. (Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1992), 14.
Два или более томов:	11. Ronald M. Nowak, Walker's Mammals of the World, 5th ed., 2 vols. (Baltimore: Johns Hopkins Univ. Press, 1991), 2: 661.
В последующих ссылках:	12. Nowak, 662.
	13. Baugh and Cable, History, 18-19.
	14. Ibid., 23.

Библиография и список справочной литературы

Основными элементами ссылки на цитаты из статьи являются (1) имя автора, (2) название статьи, (3) название периодического издания, с указанием конкретного номера издания (после указания формы самого издания) и (4) страница(ы), на которую дается ссылка.

Еженедельный журнал:	15. Richard Preston, "A Reporter at Large: Crisis in the Hot Zone," New Yorker, Oct. 26, 1992: 58.
Ежемесячный журнал:	16. John Lukacs, "The End of the Twentieth Century," Harper's, Jan. 1993: 40.
Журнал с нумерацией страниц в каждом номере:	17. Roseann Duenas Gonzalez, "Teaching Mexican American Students to Write: Capitalizing on the Culture," English Journal 71, no. 7 (Nov. 1982): 22-24.
Журнал с нумерацией страниц по томам:	18. Stephen Jay Gould and Niles Eldredge, "Punctuated Equilibria: The Tempo and Mode of Evolution Reconsidered," Paleobiology 3 (1977): 121.
Газета:	19. William J. Broad, "Big Science Squeezes Small-Scale Researchers," New York Times, Dec. 29, 1992: C1.
Авторское обозрение	20. Gordon Craig, review of The Wages of Guilt: Memories of War in Germany and Japan, by Ian Buruma, New York Review of Books, July 14, 1994: 43-45.
В последующих ссылках:	21. Gonzalez, 23.

Справочная информация в скобках

Справочная информация, приведенная в круглых скобках – это значительно сокращенные библиографические цитаты внутри самого. Они переадресуют читателя к полной библиографии или списку справочной литературы, приведенным в конце работы, зачастую устраняя необходимость в сносках внизу страницы или ссылках в конце документа.

Справочная информация в круглых скобках – например, номер сноски или ссылки – размещается сразу после цитаты или информации, к источнику которой она относится; знак препинания, не относящийся к цитате, ставится после справочной информации.

As one observer noted, "There was, moreover, a degree of logic in the new LDP-SDPJ axis, in that the inner cores of both parties felt threatened by the recent electoral reform legislation" (Banks, 448), and ...

Как заметил один обозреватель: "Более того, в новой оси партий ЛДП-СДПЕ есть некоторая логика. Внутренние круги обеих партий почувствовали угрозу со стороны недавней реформы избирательных законов" (Бэнкс, 448), и…

Любой ясный из контекста элемент справочной информации может быть опущен.

As noted in Banks, "There was, moreover, a degree of logic in the new LDP-SDPJ axis, in that the inner cores of both parties felt threatened by the recent electoral reform legislation" (448), and … .

Как замечено у Бэнкса: "Более того, в новой оси партий ЛДП-СДПЕ есть некоторая логика. Внутренние круги обеих партий почувствовали угрозу со стороны недавней реформы избирательных законов" (448), и…

Справочная информация в изданиях, посвященных гуманитарным наукам, обычно включает только фамилию автора (или редактора) и номер страницы. Данный стиль известен как система «автор и страница».

В научных текстах год издания обычно указывается после имени автора без какого-либо знака препинания, а номер страницы опускается. Такой научный стиль получил название системы «автор и дата».

As some researchers noted, "New morphological, biochemical, and karyological studies suggest that P. boylii actually comprises several distinct species" (Nowak 1991), and ...

Как заметили некоторые ученые: "Новые исследования в области морфологии, биохимии и кариологии предполагают, что вид P. Boylii на самом деле представляет собой несколько отдельных видов" (Nowak 1991), и…

Чтобы различить несколько процитированных работ одного автора, после имени автора может быть указано название работы – как правило, сокращенное. (При использовании системы «автор и дата» после указания года может стоять строчная буква, например: 1992a, 1992b. Это делается для того, чтобы различить работы, изданные в одном и том же году.)

Приведенные ниже ссылки введены в статьи библиографического списка в следующем разделе.

Стиль, принятый в работах по гуманитарным наукам:

(Banks, 448)
(Quirk et al., 135)
(Baugh and Cable, History, 14)
(Comm. on the Humanities, 58)

Научный стиль: (Gould and Eldredge 1977)
(Nowak 1991a)

Библиография и список справочной литературы

В библиографии приводится список всех работ, которые автор счел важными при написании работы. Список справочной литературы включает только работы, которые были особо отмечены в тексте или из которого была взята та или иная цитата или информация. Во всех других случаях эти списки идентичны.

Как библиография, так и список справочной литературы отличаются от библиографических ссылок в конце документа. Последние не нумеруются, располагаются автором в алфавитном порядке, для их обозначения используется различные виды отступов и знаки препинания. Ссылки на периодические издания также включают номера страниц, на которых расположена статья. Приведенный ниже список иллюстрирует стандартный стиль оформления справочной литературы, принятый в изданиях, посвященных гуманитарным, социальным и естественным наукам, соответственно.

Принципиальные отличия двух стилей таковы: в научных текстах (1) вместо полного имени автора обычно указываются инициалы; (2) дата ставится непосредственно после имени автора; (3) все слова названия, за исключением первого слова, первого слова любого подзаголовка, имени собственного и названия статей, строчные; (4) заголовок статьи не заключаются в кавычки. Все чаще в научных публикациях (5) инициалы первого и второго имени автора пишутся без знаков препинания, и (6) названия книг и журналов не выделяются курсивом. Приведенные ниже библиографические списки содержат как книги, так и периодические издания.

Принятый в гуманитарных науках стиль оформления библиографии и списка справочной литературы

Banks, Arthur S., ed. Political Handbook of the World: 1994-1995. Binghamton, N.Y.: CSA Publications, 1995.

Baugh, Albert C., and Thomas Cable. A History of the English Language. 4th ed. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice Hall, 1992.

Beauvoir, Simone de. The Second Sex. Trans. and ed. H. M. Parshley. New York: Alfred A. Knopf, 1953; Vintage, 1989.

Bishop, Elizabeth. The Complete Poems: 1927-1979. New York: Farrar, Straus & Giroux, 1983.

Brusaw, Charles T., Gerald J. Alred, and Walter E. Oliu. The Business Writer's Handbook. 4th rev. ed. New York: St. Martin's, 1993.

Commission on the Humanities. The Humanities in American Life. Berkeley: University of California Press, 1980.

Craig, Gordon. Review of The Wages of Guilt: Memories of War in Germany and Japan, by Ian Buruma. New York Review of Books, July 14, 1994: 43-45.

Gonzalez, Roseann Duenas. "Teaching Mexican Ameri-can Students to Write: Capitalizing on the Culture." English Journal 71, no. 7 (November 1982): 22-24.

Information Please Almanac: 1996. Boston: Houghton Mifflin, 1995.

Lukacs, John. "The End of the Twentieth Century." Harper's, January 1993: 39-58.

Quirk, Randolph, Sidney Greenbaum, Geoffrey Leech, and Jan Svartvik. A Comprehensive Grammar of the English Language. London: Longman, 1985.

Научный стиль оформления библиографии и списка справочной литературы

Broad, W. J. 1992. Big science squeezes small-scale researchers. New York Times, 29 Dec.:C1.

Gould, S. J., and N. Eldredge. 1977. Punctuated equilibria: The tempo and mode of evolution reconsidered. Paleobiology 3:115-51.

Hölldobler, B., and E. O. Wilson. 1990. The ants. Cambridge, Mass.: Belknap-Harvard Univ. Press.

Mayr, E. 1982. Processes of speciation in animals. Mechanisms of speciation. Ed. C. Barigozzi. New York: Alan R. Liss.

Nowak, R. M. 1991. Walker's mammals of the world. 5th ed. 2 vols. Baltimore: Johns Hopkins Univ. Press.

Preston, R. 1992. A reporter at large: Crisis in the hot zone. New Yorker, 26 Oct.:58-81.

Особые случаи оформления библиографии и списка справочной литературы

Списки справочной литературы зачастую содержат пункты, которые не подпадают ни под одну из описанных в данном категорий. Некоторые из них – печатные материалы, например, правительственные публикации, другие не печатные. Подобные ссылки оформляются в формате, используемом для ссылок на книги и периодические издания.

Библиография и ссылки на теле- и радиопрограммы

Burns, Ken. Baseball. PBS. WGBY-TV, Springfield, Mass. 28 Sept. 1994.

Библиография и ссылки на компьютерные программы

World Atlas. CD-ROM. Novato, Calif.: Software Toolworks, 1990.

Библиография и ссылки на микроносители

"Marine Mammals; Permit Modification: Naval Facilities Engineering Commission (P8D)." Federal Register 55.1:90. Washington: CIS, 1990. Microfiche.

Библиография и ссылки на правительственные публикации

United States. Department of Labor. Employment and Training Administration. Dictionary of Occupa-tional Titles. Rev. 4th ed. Washington: GPO, 1991.

U.S. Congress. Senate. Subcommittee on Administrative Law and Government Relations of the Committee on the Judiciary. Hearings on Post-Employment Restrictions for Federal Officers and Employees. 101st Cong., 1st sess. 27 Apr. 1989. H.R. 2267.

Congressional Record. 29 June 1993: S8269-70.

Библиография и ссылки на личные интервью

Norris, Nancy Preston. Conversation with author. Wilkes-Barre, Pa., 10 October 1995.

Christian, Dr. Lionel. Telephone conversation with author, 2 January 1996.

Глава 3

Составление писем и употребление различных слов

В предыдущей главе речь шла о том, что часто называется "механикой" письма. Эта глава посвящена таким существенным вопросам делового письма, как создание структуры сообщения, использование нужного тона, выбор подходящих выражений и проверка первоначального варианта письма.

3.1 Руководство по составлению писем

Деловые письма не должны быть одинаковыми. Тон каждого письма – формальный или неформальный, объективный или пристрастный, дружественный или критический, и т.д. – зависит от ваших взаимоотношений с адресатом. Однако выражения практически всегда должны быть вежливыми и благозвучными, и *обязательно* культурными. Всегда помните о точке зрения адресата и его возможной реакции, даже если вы намерены сформулировать собственные цели. Старайтесь использовать немного более формальные и лаконичные, чем в обычной речи, выражения – если только случай не требует особой формальности или вы не являетесь близким другом адресата.

Отметьте или подчеркните важные факты, содержавшиеся в письме, на которое вы отвечаете. При необходимости сделайте собственные пометки в границах предыдущего письма: даты встреч, договоренности, названия брошюр и т.д.

Прежде чем начинать письмо, набросайте вопросы, которые вы хотите охватить, даже если черновик сведется к нескольким небрежно написанных заголовков.

Помните, что степень вашего знакомства с предметом часто не такая, как у получателя. В письмах экспертам в данном вопросе не опускайтесь на слишком низкий уровень, а в корреспонденции для неспециалистов избегайте сложностей.

Не бойтесь сокращать длину абзацев. Делайте их настолько короткими, насколько нужно; несколько абзацев могут превышать пять предложений. Однако если все они будут одну-две фразы длиной, собственно разбиение параграфов потеряет смысл – ведь он заключается в организации материала для удобства понимания.

Большинство абзацев начинайте с фразы о предмете, которая обычно соотносится с пунктом в вашем черновике. Это поможет читателю сначала просмотреть сообщение, а затем ему будет легче полностью его понять. Это также поможет вам сохранить достаточно узкую смысловую ориентацию абзацев.

Используйте естественный, простой для понимания язык, однако избегайте слишком разговорных выражений или сленга. Читать и усваивать короткие, понятные, недвусмысленные слова проще, чем длинные. Такими словами следует заменять более длинные синонимы – если только это не сделает письмо слишком отрывочным, а предложения слишком некрасивыми. Употребляя короткие простые слова, вы не покажетесь слишком важным, неуверенным или бюрократичным.

Используйте действительный залог, а не страдательный. Действительный залог обычно звучит более естественно и честно и требует меньше слов. Однако страдательный залог тоже может иногда быть полезен, особенно для того, чтобы из тактичности или осторожности скрыть личность человека, который что-либо делает.

Избегайте клише. К сожалению, типичные для деловой переписки клише (см. раздел «Проблемы словоупотребления» в данной главе) неизменно присутствуют в речи многих авторов, считающих их подходящими и нужными. Из-за них занятой адресат может легко потерять терпение. Одно не стоит избегать множества стандартных фраз, столь же полезных и незаменимых, как и отдельные слова.

Употребляйте личные местоимения - *я*, *мы*, *вы*, *мой*, *мое*, *моя*, *ваш*, *наш* и т.д. – чтобы тон сообщения был более теплым. Отсутствие этих местоимений делает письмо менее искренним, что требуется в определенных случаях.

Если вы хотите сделать письмо несколько неформальным, используйте сокращения. Иногда этого достаточно для смягчения формальности письма.

Не перегружайте письмо слишком длинным или повторяющимся материалом. Читатель будет вам за это благодарен.

Сообщайте точную и адекватную информацию, отвечайте на все заданные вопросы. Пренебречь ответом на вопрос, заданный в предыдущем письме – серьезное упущение; перечитайте и предыдущее, и ваше письмо, чтобы найти все вопросы и ответы.

Не употребляйте двусмысленных выражений, проверьте письмо на предмет двусмысленности. Если выражение *может* быть неверно понято, *так и будет.*

По возможности пишите о деталях, а не абстрактно. Абстрактные выражения не только наскучивают читателю, но и говорят о том, что автор не смог отчетливо представить себе предмет переписки или выходит за рамки своих знаний.

Будьте тактичны. Старайтесь сочетать неблагоприятные комментарии с благоприятными и представить положительные стороны ситуации прежде, чем делать негативные замечания. При необходимости смягчите письмо эвфемизмами, чтобы избежать негативного тона.

Там, где это естественно и к месту, вставляйте шутки; нет закона, чтобы деловые и профессиональные письма совершенно не содержали юмора. Однако некоторым авторам трудно взять шутливый тон, и получатель зачастую может посчитать, что шутка не удалась или, что хуже, даже не поймет, что это вообще шутка. Если вы не уверены в результате, немного подождите, прежде чем перечитать письмо.

Не употребляйте выражений, связанных с предубеждениями. Вы рискуете оскорбить или, по крайней мере, оттолкнуть многих читателей, если не будете внимательны к проблемам дискриминации. В частности, постарайтесь избегать местоимений *он*, *его*, когда человек, о котором вы пишете, может оказаться как мужчиной, так и женщиной.

В последнем абзаце четко и вежливо сформулируйте и повторите все просьбы. Если просьб нет, в последнем абзаце неформального письма сделайте вежливое финальное замечание (например, о погоде или о недавнем и предстоящем событии в жизни адресата).

Отредактируйте первый черновик. Спросите себя, действительно ли необходимо или желательно каждое слово, и вычеркните все, что не подпадает под это определение. (Также см. раздел данной главы «Редактирование и корректирование».)

По возможности отложите ненадолго ваше письмо, чтобы позже вернуться к нему и перечитать свежим взглядом. Представьте, что вы – получатель и только что открыли письмо. (Чтобы сделать упражнение более реалистичным, можете попробовать положить письмо в конверт, а затем распечатать его и прочитать.)

В последний раз перечитывая письмо, задайте себе следующие вопросы:

- Разобрались ли вы со всеми вопросами, проблемами и просьбами, упоминавшимися в предыдущем письме, или хотя бы подтвердили их?
- Уместен ли тон письма, учитывая конкретные взаимоотношения между автором письма (или поставившем на нем подпись человеке) и адресатом?
- Сможет ли адресат сразу уяснить суть письма?
- Очевидна ли причина разбиения текста на абзацы? Логично ли связан каждый абзац, не содержит ли он информацию, которую следует упомянут в другом месте, не пропущена ли информация, оказавшаяся в другом абзаце?

- Не двусмысленно ли значение каждого предложения?
- Не является ли письмо слишком многословным?
- Содержит ли письмо слишком много повторений одного слова?
- Уместны ли шутки, смешны ли они?
- Сделали ли вы все вложения, о которых написали?

Убедитесь, что вам знакомы люди, поставившие подписи в конце письма. Обычно за подписью секретаря или помощника идут только письма, содержащие общую информацию и рутинные запросы – если только не было получено специальное разрешение.

Проверьте письмо на предмет орфографических ошибок, неверных цифр и дат, несоответствия подлежащего и сказуемого, ошибок в пунктуации и других подобных просчетов. Убедитесь, что письмо содержит все необходимые части или элементы. (Также см. раздел «Контрольные вопросы» данной главы.)

3.2 Проблемы словоупотребления

В приведенном ниже списке мы обсудим слова, представляющие некоторые проблемы. Периодически просматривайте его, чтобы быть внимательнее к возможным трудностям словоупотребления в собственных письмах. (Также см. следующие два раздела, содержащие списки клише деловой переписки и слов, которые легко перепутать.)

aggravate *Aggravate* употребляется главным образом в двух значениях: "*ухудшать, обострять*" ("aggravated her shoulder injury" – "*ее травма плеча обострилась*", "their financial position was aggravated by the downturn" – "*их финансовое положение ухудшилось из-за экономического спада*") и "*раздражать, надоедать*" ("The President was aggravated by the French intransigence" – "*президента раздражала непримиримость французской стороны*"). Последнее значение редко встречается в письме. Однако *aggravation* обычно означает "*раздражение*", а *aggravating* почти всегда выражает досаду.

almost, most *Most* часто употребляется в речи в значении *almost* ("Most everyone was there" – "*там были почти все*"), но в деловой переписке встречается редко.

alot, a lot *Alot* очень редко можно увидеть в печати, это слово обычно рассматривается как ошибка.

alright Хотя деловое сообщество использует слитное написание слова *alright* с 1920-х годов, оно лишь постепенно получает распространение и часто по-прежнему считается ошибкой. Его редко можно встретить в печати, за исключением газетного языка.

amount, number *Number* обычно употребляется с существительными, от которых можно образовать форму множественного числа и которые сочетаются с числительными ("a large number of orders" – "*много заказов*", "any number of times" – "*сколько угодно раз*"). *Amount* употребляется главным образом с существительными, обозначающими субстанцию или концепцию, которые нельзя разделить и посчитать ("the annual amount of rainfall" – "*годовой объем осадков*", "a large amount of money" – "*большое количество денег*"). Употребление слова *amount* с исчисляемыми существительными – как правило, когда количество предметов можно рассматривать как массу или собрание ("a substantial amount of job offers" – "*значительное число предложений работы*") – часто подвергается критике. Многие расценят это как ошибку.

apt, liable И *liable*, и *apt* перед инфинитивом используются практически как замена *likely* ("more liable to get tired easily" – "*более вероятно, что он скоро устанет*", "roads are apt to be slippery" – "*дороги могут быть скользкими*"). Такое употребление *apt* широко распространено, но некоторые считают, что употребление *liable* должно ограничиваться ситуациями с возможным нежелательным результатом ("If you speed, you're liable to be caught" – "*если вы будете превышать скорость, вас могут поймать*") и использоваться в письменной речи именно в таком значении.

as, as if, like Употребление слова *like* в качество союза в значении *as* ("just like I used to do" – "*совсем как это делал я*") или *as if* ("It looks like it will rain" – "*кажется, собирается дождь*") часто подвергалось критике, особенно после его использования в широко известном рекламном слогане марки сигарет. Хотя *like* употреблялось таким образом почти 600 лет, надежнее вместо него использовать слова *as* или *as if*.

as far as Фраза "As far as clothes, young people always know best" – "*что касается одежды, то молодежь всегда разбирается в этом лучше*" – пример употребления *as far as* в качестве предлога. Оно развилось из более часто встречающегося значения союза ("As far as clothes are concerned ...") путем отбрасывания последующего глагола или глагольной группы; данное выражение очень часто встречается в устной речи, но на письме считается ошибкой.

awful Любое употребление слов *awful* и *awfully*, не относящееся к их изначальному смыслу – "*внушающий страх*" – традиционно критикуется. Однако употребление *awful* давно приемлемо в устной речи и в неформальном письме значении "*совершенно неприемлемый*" ("What an awful color" – "*какой ужасный цвет*") и "*очень много*" ("an awful lot of money" – "*ужасно много денег*").

В неформальной письменной речи также часто встречается употребление *awfuland awfully* для усиления ("I'm awful tired" – "*я жутко устал*", "he's awfully rich" – "*он жутко богат*"), но лучше избегать таких выражений в формальной деловой переписке.

between, among Часто говорят, что *between* можно употреблять только в случае, если речь идет о двух предметах ("between a rock and a hard place" – "*между молотом и наковальней*"), а если в виду имеются три и более предметов, следует использовать *among* ("strife among Croats, Serbs, and Muslims" – "*вражда между хорватами, сербами и мусульманами")*. Однако слово *between* вполне приемлемо в последних случаях, особенно при описании индивидуальных отношений, вне зависимости от числа предметов ("between you and me and the lamppost" – "*между нами говоря*").

can, may Как *can*, так и *may* употребляются для описания возможности ("Can the deal still go through?" – "*совершение сделки по-прежнему возможно?",* "It may still happen" – "*это еще может произойти*"). Поскольку возможность того, что кто-либо может сделать что-либо, зависит от согласия третьего лица, эти два слова стали взаимозаменяемыми в значении разрешения ("You can [may] go now if you like" – "*если хотите, можете идти*"). Хотя с прошлого века было принято спрашивать или давать разрешение, используя *can*, *may* более уместно в формальной переписке. Однако такое значение *may* сравнительно редко в негативных выражениях; в таких случаях чаще употребляются *cannot* и *can't* ("They can't [may not] use it without paying" – "*нельзя пользоваться этим, не заплатив*").

comprise По неясным причинам неправильным считается скорее значение *comprise* "*составлять*" ("the branches that comprise our government" – "*ветви власти, составляющие правительство")*, чем "*включать или составлять из чего-либо*" ("Our government comprises various branches" – "*наше правительство состоит из различных ветвей власти*"). До недавнего времени это слово употреблялось главным образом в научной и технической речи; сегодня оно получило широкое распространение. Однако более надежно все же употреблять *compose* или *make up*.

contact Хотя иногда *contact* рассматривается исключительно как существительное и прилагательное, широкое распространение получило употребление этого слова в качестве глагола, особенно в значении "*связаться*" ("Contact your local dealer" – "*свяжитесь с местным дилером*").

data Слово *data* упрочилось в своем значении вне зависимости от его употребления в качестве формы множественного числа от *datum*. Оно употребляется двояко: как существительное множественного числа (как *earnings*) в сочетании с глаголом и определением множественного числа (например, *these* или *many*), но не с количественными числительными ("These data show that we're out of the recession" – "*эти данные показывают, что мы вышли из кризиса*"); или в качестве абстрактного неисчисляемого существительного (как *information*) в сочетании с глаголом и определением единственного числа (например, *this*, *much*, или *little*) ("The data on the subject is plentiful" – "*по этому вопросу имеется много данных*"). Обе конструкции стандартны, но многие убеждены, что верной является лишь форма множественного числа, и поэтому в печати чаще встречается именно она. Не следует сочетать признаки единственного числа (как *this* или *much*) с глаголом множественного числа.

different from, different than Оба выражения стандартны; однако некоторым не нравится последнее и они утверждают, что "different than the old proposal" следует заменить на "different from the old proposal". *Different from* лучше употреблять, когда вы можете воспользоваться преимуществами предлога *from* ("The new proposal is very different from the old one" – "*новое предложение очень отличается от старого*"). *Different than* предпочтительнее, если за ним следует второстепенное предложение ("very different in size than it was two years ago" – "*очень отличается по размеру от того, что было два года назад*").

disinterested, uninterested *Disinterested* имеет два значения: "беспристрастный" ("a disinterested decision" – "*беспристрастное решение*", "disinterested intellectual curiosity" – "*бескорыстная любознательность*") и "не заинтересованный", что также совпадает с основным значением слова *uninterested*. Хотя *disinterested* часто употребляется во втором своем значении, возникают возражения, поэтому надежнее избегать его.

due to Когда в выражении *due to* слово *due* имеет четкое значение прилагательного ("absences due to the flu" – "*отсутствует из-за болезни*"), такая фраза не вызовет нареканий. Если *due to* является предлогом ("Due to the holiday, our office will be closed" – "*по причине каникул наш офис будет закрыт*"), могут возникнуть возражения и требования заменить это выражение на *owing to* или *because of*. Оба варианта употребления *due to* совершенно стандартны, но в формальном письме лучше использовать его в качестве предлога.

each other, one another Традиционные правила гласят, что *each other* употребляется в отношении двоих ("The two girls looked at each other in surprise" – "*две девочки в удивлении смотрели друг на друга*"), а *one another* – троих или более ("There will be time for people to talk with one another after the meeting" – "*после собрания у людей будет время поговорить друг с другом*"). Однако на деле эти выражения употребляются как взаимозаменяемые.

finalize Хотя многие авторы избегают этого слова, *finalize* часто встречается в контексте бизнеса и правительства ("The budget will be finalized" – "*бюджет будет утвержден*", "finalizing the deal" – "*завершение сделки*"), где оно считается совершенно стандартным.

good, well И *good*, и *well* приемлемы для выражения хорошего самочувствия ("I feel good", "I feel well" – "*я хорошо себя чувствую*"), а *good* также может относиться к веселому настроению. Однако наречие *good* подверглось широкой критике; люди настаивали на употреблении *well* ("The orchestra played well this evening" – "*сегодня оркестр играл хорошо*"), поэтому на письме следует избегать использования *good* как наречия.

hardly *Hardly* в значении "точно нет" иногда употребляется в сочетании с *not* для создания дополнительного акцента ("Just another day at the office? Not hardly" – "*Еще один день в офисе? Ни за что*"). *Hardly* также используется как *barely* или *scarcely*, чтобы подчеркнуть минимальное значение ("I hardly knew her" - "*я почти не знал ее*", "Almost new—hardly a scratch on it" – "*совершенно новый – не нем не царапины*"). Если *hardly* употребляется с отрицательной формой глагола (например, *can't*, *couldn't*, *didn't*) это часто называют двойным отрицанием, хотя на самом деле это более слабое отрицание. *Hardly* в сочетании с отрицанием – разговорная форма, которую не следует переносить в письменную речь (за исключением прямого цитирования).

hopefully Употребление *hopefully* в значении "*я надеюсь*" или "*мы надеемся*" ("Hopefully, they'll reach an agreement" – "*надеюсь, они придут к соглашению*") - в отличие от значения "*полный надежды*" ("We continued our work hopefully and cheerfully" – "*мы бодро и с надеждой продолжили работу*") – часто критикуется, даже при том, что другие подобные наречия (например, *frankly*, *clearly* и *interestingly*) широко распространены. Несмотря на возражения, такое значение слова *hopefully* сегодня вполне стандартно.

I, me В неформальной устной и письменной речи возможны такие фразы, как "It's me" – это я, "Susan is taller than me" – "*Сьюзан выше меня*", "He's as big as me" – "*он такой же большой, как я*", "Who, me?" – "*Кто, я?* ", и "Me too" – "*я тоже*". Однако в формальном письме после *be* ("It was I who discovered the mistake" - "*Ошибку обнаружил именно я*") и после *as* и *than*, когда первый участник сравнения является подлежащим ("Susan is taller than I", "He is as big as I") лучше употреблять местоимение *I*.

imply, infer Чаще всего *Infer* употребляется в значении "*делать вывод, заключать*" и часто сочетается с *from* ("I infer from your comments that ... " – "*из ваших комментариев я заключаю, что…*"). *Imply* употребляется в значении "предполагать, говорить о" ("The letter implies that our service was not satisfactory" – "*В письме говорится, что наше обслуживание неудовлетворительно*"). *Infer* в сочетании с личным подлежащим – в качестве синонима *imply* ("Are you inferring that I made a mistake?" – "*Вы намекаете, что ошибку совершил я?*") – редко встречается в письменной речи, и его следует избегать.

irregardless Хотя *irregardless* – настоящее слово (и нередкое в устной речи), оно все еще далеко от широкого распространения; вместо него используйте слово *regardless* (или *irrespective*).

lay, lie Хотя слово *lay* уже давно употребляется как непереходный глагол в значении "*лежать*" ("tried to make the book lay flat" – "*пытался сделать так, чтобы книга лежала ровно*", "lay down on the job" – "*оставить службу*"), такие выражения обычно осуждаются. В деловой переписке надежнее сохранять различия этих двух слов, а также различия их многочисленных форм, которые легко перепутать (*lie, lying, lay, lain; lay, laying, laid*).

lend, loan Некоторые по-прежнему возражают против употребления слова *loan* в качестве глагола ("loaned me the book" – "*одолжил мне книгу*") и настаивают на использовании глагола *lend*. Тем не менее *loan* представляет стандартный пример употребления. Однако *loan* используется только буквально ("loans large sums of money" – "*ссужает большие суммы денег*"), а *lend* может употребляться как в прямом ("lends large sums of money" – "*ссужает большие суммы денег*"), так и в переносном ("Would you please lend me a hand?" – "*вы не подадите мне руку*?") смысле.

less, fewer Традиционная точка зрения заключается в том, что слово *less* употребляется для обозначения степени, ценности или количества и служит определением неисчислимых существительных ("less hostility" – "*менее враждебный*", "less clothing" – "*меньше одежды*"), а *fewer* определяет цифры и существительные множественного числа ("fewer students" - "*меньше студентов*", "fewer than eight trees" - "*менее восьми деревьев*"). Однако слово *less* столетиями служило определением существительных множественного числа. Сегодня для определения таких существительных, связанных с расстоянием, суммами и определенными устоявшимися оборотами, чаще употребляется *less*, чем *fewer* ("less than 100 miles" - "*меньше 20 миль*", "less than $2000" – "*меньше 2000 долларов*", "in 25 words or less" - "*25 слов или меньше*"). *Less* также с большей вероятностью будет использоваться для определения промежутков времени ("in less [fewer] than four hours" - "*менее чем через четыре часа*"). Однако в деловой переписке следует избегать таких фраз, как "less bills", "less vacation days" и "less computers".

like, such as Как правильно: "cities like Chicago and Des Moines" или "cities such as Chicago and Des Moines"? на самом деле можно использовать любой вариант или заменить последний на "such cities as Chicago and Des Moines".

media *Media* – форма множественного числа от *medium*. Сегодня для описания СМИ (масс-медиа) слово *media* часто употребляется как неисчисляемое существительное единственного числа ("The media always wants a story" - "пресса всегда стремится найти историю"). Однако такое употребление формы единственного числа не столь распространено, как в случае с *data*, и в большинстве случаев – за исключением рекламы – в письменной речи вы, вероятно, предпочтете сохранить множественное число слова *media*.

memorandum *Memorandum* – существительное единственного числа, имеющие две приемлемые формы множественного числа: *memorandums* и *memoranda*. *Memoranda* пока не употребляется в качестве формы единственного числа.

neither На протяжении столетий употребление слова *neither* для обозначения более двух существительных иногда критиковали, однако оно являлось стандартом ("Neither the post office, the bank, nor City Hall is open today" – "*сегодня не работают не почта, ни банк, ни мэрия*"). Традиционно местоимение *neither* употребляется с глаголом единственного числа ("Neither is ideal" - "*ничто не идеально*"). Однако когда предложная группа следует за *neither*, часто употребляется глагол множественного числа, и это приемлемо ("Neither of those solutions are ideal" – "*ни одно из этих решений не идеально*").

one Употребление слова *one* для обозначения родового индивидуума сообщает письму формальность, поскольку предполагает наличие дистанции между автором и читателем (выражение "one never knows" - "*никогда не знаешь*" - более формально, чем "you never know"). Употребление *one* вместо *me* ("I'd like to read more, but one doesn't have the time" - "*хотелось бы больше читать, но никогда не хватает времени*") часто встречается в британском английском, но в американском варианте языке может показаться странным или спорным.

people, persons Слово *people* употребляется для обозначения неизвестного точно числа людей ("People everywhere are talking about the new show" - "*везде говорят о новом шоу*"), а *persons* обычно используется, когда указано конкретное количество ("Occupancy by more than 86 persons is prohibited" - "*нахождение более 86 человек запрещено*"). Однако сегодня также приемлемым считается употребление *people* в случаях, когда указано число ("Ten people were questioned" - "*опрошено было десять человек*").

per *Per* в значении "на каждого" чаще всего употребляется с числами, как правило, в отношении цены ("$150 per performance" – "*150 долларов за представление*"), автомобилей ("25 miles per gallon" – "*галлон бензина на 25 миль*", "55 miles per hour" - "*55 миль в час*") или видов спорта ("15 points per game" - "*15 очков за игру*"). Не вставляйте между *per* и определяемым словом/словами такие слова, как *a* или *each* ("could type 70 words per each minute" - "*могу напечатать 70 слов за каждую минуту*").

phenomena *Phenomena* – обычная форма множественного числа от *phenomenon*. В устной, а иногда и в письменной, речи встречается употребление *phenomena* как формы единственного числа ("St. Elmo's Fire is an eerie phenomena" - "*Огни святого Эльма – феномен, связанный с электричеством*"), однако такое использование нестандартно и лучше избегать его.

plus Употребление *plus* в значении "*и*" ("a hamburger plus french fries for lunch" - "*гамбургер плюс картошка на обед*") или "*кроме того*" ("We would have been on time, but we lost the car keys. Plus, we forgot the map" - "*Мы бы приехали вовремя, но потеряли ключи от машины. К тому же, мы забыли карту.*") довольно неформально и в деловой переписке не встречается.

presently Употребление слова *presently* в значении "в настоящее время" ("I am presently working up a report" - "*в данный момент я работаю над отчетом*"), а не в значении "*скоро*" ("He'll be with you presently" - "*он скоро присоединится к вам*") часто критикуется, однако является стандартным и приемлемым.

pretty В формальной письменной речи слово *pretty* в качестве наречия для смягчения заявления ("pretty cold weather" - "*довольно холодно*") не употребляется. Использование его в переписке придаст ей неформальный тон.

prior to Слово *prior to* – синоним *before* – довольно часто встречается в формальной речи. Оно особенно полезно для выражения предвкушения ("If all specifications are finalized prior to system design, cost overruns will be avoided" - "*если утвердить все спецификации до разработки системы, можно избежать превышения расходов*").

proved, proven И *proved*, и *proven* являются формой причастия прошедшего времени от *prove*. В начале века *proved* употреблялось чаще, чем *proven*, но сегодня они практически равнозначны. Любое из них приемлемо в качестве причастия прошедшего времени ("has been proved [proven] effective" – "*оказался эффективным*"), но в качестве прилагательного чаще употребляется *proven* ("proven gas reserves" - "*подтвержденные резервы газа*").

providing, provided Хотя слово *providing* в значении "*если*" или "*при условии, что*" иногда вызывает неодобрение ("providing he finds a buyer" - "*при условии, что он найдет покупателя*"), и *providing* и *provided* – устоявшиеся выражения; употребляться может любое из них. *Provided* встречается немного чаще.

real Наречие *real* взаимозаменяемо с *really* только в случаях, когда нужно усилить значение ("a real tough assignment" - "*очень трудное назначение*"). Такое употребление очень распространено в устной и неформальной письменной речи, но в формальной переписке использовать его нельзя.

set, sit Как правило, *set* требует дополнения ("Set the lamp over there" - "*поставьте лампу туда*"), а *sit* – не требует ("sat for an hour in the doctor's office" - "*час просидел в приемной врача*). Существуют исключения, когда *set* употребляется как непереходный глагол ("The sun will set soon" - "*солнце скоро сядет*", "The hen was setting" – "*курица сидит на яйцах*"), а *sit* требует дополнения ("I sat her down by her grandfather" - "*я посадил ее рядом с дедушкой*"). Однако в отношении людей непереходный глагол *set* является разговорной формой, которой следует избегать в письменной речи.

shall, will В сегодняшнем американском английском *shall* и *will* практически взаимозаменяемы. Раньше *shall* считалось несколько неестественным: *will* встречается намного чаще. Однако слово *shall* более уместно в вопросах для выражения простого выбора ("Shall we go now?" - "*Пойдем*?"), поскольку в таком контексте *will* предполагает значение прогноза ("Will the prototype be ready next week?" - "*опытный образец будет готов на следующей неделе*").

slow, slowly Употребление *slow* как наречия (в значении "*медленно"*) часто считалось ошибкой. *Slow* практически всегда употребляется с глаголами, обозначающими движение или действие и обычно следует за определяемым глаголом ("a stew cooked long and slow" - "*рагу готовилось очень долго*"). *Slowly* можно употреблять так же ("drove slowly" - "*ехал медленно*"), но оно также ставится перед глаголом ("The winds slowly subsided" - "*ветер постепенно стих*"), с отглагольными прилагательными ("the slowly sinking sun" - "*медленно садящееся солнце*").

so Употребление наречия *so* в значении "*очень*" или "*чрезвычайно*" совершенно не одобряется в формальной переписке, за исключением негативного контекста ("not so long ago" - "*не так давно*") или случая, когда за ним следует пояснительное второстепенное предложение ("cocoa so hot that I burned mv tongue" - "*кокос такой горячий, что я обжег язык*"). Иногда критике подвергается употребление союза *so* для ввода второстепенного предложения, говорящего о результате ("The acoustics are good, so every note is clear" - "*акустика хорошая, так что слышна каждая нота*") и цели ("Be quiet so I can sleep"), однако такие случаи стандартны. В последнем примере (в значении "*чтобы*") в формальной и деловой переписке чаще встречается *so that* ("to cut spending so that the deficit will be reduced" - "*сократить расходы, чтобы уменьшить дефицит*").

such Некоторые не одобряют употребление *such* в качестве местоимения ("such was the result" - "*таков был результат*", "sorting out glass and newspapers and such" - "*рассортировывать очки, газеты и тому подобное*"), но словари признают это стандартом.

3.3 Слова, которые часто путают и неверно употребляют

Неверное употребление одного слова вместо другого в письменной речи часто приводит к смущению и ненамеренным шуткам. Компьютерная программа проверки орфографии не обнаружат слово, которое было употреблено неверно вместо нужного. Постарайтесь иногда возвращаться к приведенному ниже списку, чтобы избежать возможной путаницы.

abjure to reject solemnly	*отрекаться, отказываться*
adjure to command	*умолять, заклинать*
abrogate to nullify	*аннулировать*
arrogate to claim	*присваивать, претендовать*
abstruse hard to understand	*трудный для понимания*
obtuse dull, slow	*бестолковый*
accede to agree	*соглашаться*
exceed to go beyond	*превышать*
accent to emphasize	*подчеркивать, акцентировать*
ascent climb	*подниматься, восходить*
assent to agree to something	*соглашаться*
access right or ability to enter	*право доступа*
excess intemperance	*чрезмерность*
ad advertisement	*рекламное объявление*
add to join to something; to find a sum	*добавлять*
adapt to adjust to something	*приспосабливать*
adept highly skilled	*знаток*
adopt to take as one's child; to take up	*усыновлять/удочерять*
addenda additional items	*дополнения*
agenda list of things to be done	*повестка дня*

addition part added	*добавление*
edition publication	*публикация*
adjoin to be next to	*граничить, примыкать*
adjourn to suspend a session	*отсрочивать*
adjure to command	*умолять, заклинать*
adverse unfavorable	*неблагоприятный*
averse disinclined	*нерасположенный к ч.-л.*
advert to refer	*ссылаться*
avert to avoid	*избегать*
overt unconcealed	*открытый, очевидный*
advice counsel or information	*совет*
advise to give advice	*советовать*
affect to act upon or influence	*влиять*
effect result; to bring about	*результат, эффект*
agenda *см.* addenda	
alimentary relating to nourishment	*связанный с питанием, питательный*
elementary simple or basic	*простой, основной*
allude to refer indirectly	*упоминать, ссылаться*
elude to evade	*избежать, спастись*
allusion indirect reference	*аллюзия, непрямое упоминание*
illusion misleading image	*иллюзия, ложное видение*
amenable accountable, agreeable	*склонный, подлежащий*
amendable modifiable	*изменяемый*
amend to alter in writing	*вносить письменные поправки*
emend to correct	*исправлять*
ante- prior to or earlier than	*до, ранее*
anti- against, opposite	*анти-, противоположный*
anymore any longer, now	*больше не*
any more more	*еще*

appraise to set a value on — *оценивать*
apprise to give notice of — *извещать*
apprize to appreciate or value — *оценивать, ценить*

arraign to bring before a court — *привлекать к суду*
arrange to come to an agreement — *приходить к соглашению, приводить в порядок*

arrogate *см.* abrogate

ascent *см.* accent

essay to test for valuable content — *испытывать*
essay to try tentatively — *предпринимать попытку*

assent *см.* accent
assure to give confidence to — *уверять*
ensure to make certain — *гарантировать*
insure to guarantee against loss — *страховать*

aural relating to the ear or hearing — *слуховой, ушной*
oral relating to the mouth, spoken — *устный, словестный*

averse *см.* adverse

avert *см.* advert

bail security given — *поручительство, залог*
bale bundle of goods — *кипа, тюк*

base bottom — *низ*
bass fish; deep voice — *окунь; бас*

biannual usu. Twice a year; sometimes every two years — *совершающийся дважды в год*
biennial every two years — *совершающийся каждый два года*

bloc group working together — *группа, объединение*
block tract of land — *участок земли*

born produced by birth — *родиться*
borne carried — *перенесенный*

breadth width — *ширина*
breath breathed air — *вдох*
breathe to draw in air — *дышать*

callous hardened — *огрубелый, затвердевший*
callus hard area on skin — *мозоль*

credible worthy of being believed — *достойный доверия*

canvas strong cloth; oil painting — *прочная ткань; картина маслом*
canvass to solicit votes or opinions — *собирать голоса или мнения*

capital city that is the seat of government — *столица*
capítol state legislature building — *Капитолий, здание занодотальной власти штата*
Capitol U.S. Congress building — *Капитолий, здание Конгресса США*

casual not planned — *случайный*
causal relating to or being a cause — *причинный*

casually by chance or accident — *случайный*
casualty one injured or killed — *пострадавший от несчастного случая*

censor to examine for improper content — *осуществлять цензуру*
censure to express disapproval of — *порицать*

cession a yielding — *уступка*
session meeting — *встреча*

cite to summon; to quote — *созывать; цитировать*
sight payable on presentation — *вид, зрелище; зрения*
site piece of land — *место*

collaborate to work or act jointly — *сотрудничать*
corroborate to confirm — *подтверждать*

collision act of colliding — *столкновение, коллизия*
collusion secret cooperation for deceit — *заговор*

complacent self-satisfied — *самодовольный*
complaisant amiable — *любезный*

complement remainder — *дополнение, совокупность*
compliment admiring remark — *комплимент*

concert to act in harmony or conjunction — *договариваться, приходить к соглашению*
consort to keep company — *составлять компанию*

consul diplomatic official — *консул*
council administrative body — *совет*
counsel legal representative; to give advice — *адвокат; советовать*

corespondent joint respondent — *соответчик*
correspondent one who communicates — *корреспондент*

corroborate *см.* collaborate

council *см.* consul

councilor member of a council — *член совета*
counselor lawyer — *адвокат*

counsel *см.* consul

creditable worthy of praise — *достойный доверия, похвальный*
credulous gullible — *доверчивый*

currant raisinlike fruit — *смородина*
current stream; belonging to the present — *струя; текущий, нынешний*

cynosure one that attracts — *средоточие внимания*
sinecure easy job — *синекура*

decent good or satisfactory — *достойный*
descent downward movement — *спуск, снижение*
dissent difference of opinion — *разногласие*

decree official order — *декрет*
degree extent or scope — *степень*

defuse to make less harmful — *удалять, снижать вредность*
diffuse to pour out or spread widely — *рассеивать*

deluded misled or confused — *введенный в заблуждение*

diluted weakened in consistency — *разбавленный*

demur to protest — *возражать*
demure shy — *скромный*

deposition testimony — *свидетельство*
disposition personality; outcome — *характер; результат; расположение*

depraved corrupted — *испорченный*
deprived divested or stripped — *лишенный, обнищавший*

deprecate to disapprove of — *осуждать*
depreciate to lower the worth of — *преуменьшать*

descent *см.* decent

desperate having lost hope — *отчаявшийся*
disparate distinct — *несопоставимый*

detract to disparage or reduce — *отнимать, принижать*
distract to draw attention away — *отвлекать*

device piece of equipment or tool — *устройство*
devise to invent, to plot — *выдумывать*

diffuse *см.* DEFUSE
diluted *см.* deluded

disassemble to take apart — *разбирать*
dissemble to disguise feelings or intentions — *маскировать, притворяться*

disburse to pay out — *расплачиваться*
disperse to scatter — *рассеивать*

discreet capable of keeping a secret — *осмотрительный, неболтливый*
discrete individually distinct — *отдельный, обособленный*

disparate *см.* desperate

disperse *см.* disburse

disposition *см.* deposition

dissemble *см.* disassemble

forego to precede — *предшествовать*

dissent *см.* decent

distract *см.* detract

edition *см.* addition

effect *см.* affect

e.g. for example — *например*
i.e. that is — *то есть*

elementary *см.* alimentary

elicit to draw or bring out — *извлекать, выявлять*
illicit not lawful - незаконный

eligible qualified to have — *имеющий право, годный*
illegible not readable — *неразборчивый*

emanate to come out from a source — *исходить*
eminent standing above others — *высокий, вздымающийся*

immanent inherent — *свойственный*
imminent ready to take place — *надвишающийся*

emend *см.* amend

emigrate to leave a country — *эмигрировать*
immigrate to come into a place — *иммигрировать*

eminence prominence or superiority — *высокое положение*
immanence restriction to one domain — *неотделимость, неотъемлемость*
imminence state of being imminent — *неотвратимость*

ensure *см.* assure

envelop to surround — *обертывать, охватывать*
envelope letter container — *конверт*

equable free from unpleasant extremes — *уравновешенный*
equitable fair — *справедливый*

erasable removable by erasing — *стираемый*
irascible hot-tempered — *вспыльчивый*

essay *см.* assay

every day each day — *каждый день*
everyday ordinary — *повседневный*

exceed *см.* accede

excess *см.* access

extant currently existing — *сохранившийся, сущевствующий*
extent size, degree, or measure — *мера, степень, рамки, пределы*

flaunt to display ostentatiously — *рисоваться, хвастаться*
flout to scorn — *презирать*

flounder to struggle — *барахтаться*
founder to sink — *пойти ко дну*

forego to precede — *предшествовать*
forgo to give up — *сдаться, отступить*

formally in a formal manner — *формально*
formerly at an earlier time — *ранее*

forth forward, out of — *вперед, дальше*
fourth 4th — *четвертый*

gage security deposit — *заклад, залог*
gauge to measure — *измерять*

gait manner of walking — *походка*
gate opening in a wall or fence — *ворота*

generic general — *общий*
genetic relating to the genes — *генетический*

gibe to tease or mock — *дразнить*
jibe to agree — *соглашаться*
jive foollish talk — *болтовня*

guarantee to promise to be responsible for — *гарантировать*
guaranty something given as a security — *гарантия*

hail to greet — *приветствовать*
hale to compel to go; healthy — *тащить; здоровый*

hearsay rumor — *сплетня*
heresy dissent from a dominant theory — *ересь*

i.e. *см.* e.g.

illegible *см.* eligible

illicit *см.* Elicit

illusion *см.* allusion

immanence *см.* eminence

immanent *см.* emanate

immigrate *см.* emigrate

imminence *см.* immanence

imminent *см.* emanate

imply hint, indicate — *намекать*
infer conclude, deduce — *заключать, приходиться к выводу*

impracticable not feasible — *невозможный, невыполнимый*
impractical not practical — *непрактичный*

inapt not suitable — *неподходящий*
inept unfit or foolish — *неподходящий или глупый*

incite to urge on — *подстрекать, побуждать*
insight discernment — *приницательность*

incredible unbelievable — *невероятный*
incredulous disbelieving, astonished — *недоверчивый*

incurable not curable — *неизлечимый*
incurrable capable of being incurred — *способный быть подвергнутым*

inept *см.* inapt

inequity lack of equity — *несправедливость*
iniquity wickedness — *беззаконие, слой постпок*

infer *см.* imply

ingenious very clever — *изобретательный, находчивый*
ingenuous innocent and candid — *простодушный, простой*

inherent intrinsic — *присущий, прирожденный*
inherit to receive from an ancestor — *наследовать*

iniquity *см.* inequity

insight *см.* incite

install to set up for use — *устанавливать*
instill to impart gradually — *насаживать, прививать*

insure *см.* assure

interment burial — *погребение, похороны*
internment confinement or impounding - интернирование

interstate involving more than one state — *существующий между штатами*
intestate leaving no valid will — *умерший без завещания*
intrastate existing within a state — *существующий в одном штате*

irascible *см.* erasable

it's it is — *это есть*
its belonging to it — *его (ее)*

jibe *см.* gibe
jive *см.* Gibe

lead to guide; heavy metal — *вести; свинец*
led guided — *ведомый*

lean to rely on for support — *полагаться, прислоняться*
lien legal claim on property — *право наложения ареста на имущество*

lesser smaller — *меньше*
lessor grantor of a lease — *арендодатель*

levee embankment to prevent flooding — *дамба*
levy imposition or collection of a tax — *сбор, взимание (налогов)*

liable obligated by law — *обязанный по закону*
libel to make libelous statements; false publication — *клеветать; диффамация*

lien *см.* lean

material having relevance or importance; matter — *вещественный; материя*
materiel equipment and supplies — *материальная часть, оборудование*

median middle value in a range — *занимающий срединное положение*
medium intermediate; means of communication — *середина; средство связи; медиум*

meet to come into contact with — *встречаться*
mete to allot — *отмерять, распределять*

meritorious deserving reward or honor — *заслуживающий одобрения*
meretricious falsely attractive — *показной, мишурный*
meticulous extremely careful about details — *дотошный, педантичный*

militate to have effect — *препятствовать; свидетельствовать*
mitigate to make less severe — *смягчать, облегчать*

miner mine worker — *шахтер*
minor one of less than legal age; not important or serious — *не достигший совершеннолетия; неважный*

moot having no practical significance — *спорный; далекий от практики*
mute a person unable to speak; to tone down or muffle — *немой; приглушать звук*

naval relating to a navy — *военноморской*
navel belly button — *пупок*

obtuse *см.* abstruse

oral *см.* aural

ordinance law, rule, or decree — *указ, распоряжение*
ordnance military supplies — *боеприпасы, орудия*
ordonnance compilation of laws — *составление законов*

overt *см.* advert

parlay to bet again a stake and its winnings — *держать пари*
parley discussion of disputed points — *дискуссия*

peer one of equal standing — *равный*
pier bridge support — *пирс, бык моста*

peremptory ending a right of action, debate or delay — *безапелляционный, безоговорочный*
preemptory preemptive — *преимущественный*

perpetrate to be guilty of — *совершать преступление*
perpetuate to make perpetual — *увековечивать*

perquisite a right or privilege — *привилегия*
prerequisite a necessary preliminary — *препосылка*

persecute to harass injuriously — *подвергать гонения, преследовать*
prosecute to proceed against at law — *преследовать судебным порядком*

personal relating to a particular person — *личный*
personnel body of employees — *персонал*

perspective view of things — *точка зрения*
prospective relating to the future — *перспектива*
prospectus introductory description of an enterprise — *проспект (предприятия и т.д.)*

perspicacious very discerning — *проницательный*
perspicuous easily understood — *понятный, ясный*

pier *см.* peer

plain ordinary — *обычный*
plane airplane; surface — *самолет; равнина*

plaintiff complaining party in litigation — *истец*
plaintive sorrowful — *горестный, жалобный*

plat plan of a piece of land — *карта, план (амер.)*
plot small piece of land — *делянка, надел*

pole long slender piece of wood or metal — *столб, шест*
poll sampling of opinion — *опрос мнений*

pore to read attentively — *сосредоточенно изучать*
pour to dispense from a container — *наливать*

practicable feasible — *возможный*
practical capable of being put to use — *практический*

precede to go or come before — *предшествовать*
proceed to go ahead — *продолжать*

precedence priority — *предшествование*
precedents previous examples to follow — *прецеденты*

preemptory *см.* peremptory

preposition part of speech — *предлог (часть речи)*
proposition proposal — *предложение*

prerequisite *см.* perquisite

prescribe to direct to use; to assert a prescriptlve right — *прописывать; предписывать; приобретать право по давности владения*

proscribe to forbid — *запрещать*

preview advance view — *предварительный простмотр*
purview part or scope of a statute — *часть статута, заключающее само постановление; сфера применения закона*

principal main body of an estate; chief person or matter — *принципал; глава; главный (вопрос)*
principle basic rule or assumption — *принцип*

proceed *см.* precede

proposition *см.* preposition

prosecute *см.* persecute

prospective *см.* perspective

prostate gland — *предстательная железа*

prostrate prone; to reduce to helplessness — *поверженный, распростертый; повергать ниц, унижать*

purview *см.* preview

raise to lift, to increase — *поднимать*
raze to destroy or tear down — *разрывать*

reality the quality or state of being real — *реальность*
realty real property — *недвижимость*

rebound to spring back or recover — *отскакивать, отражаться*
redound to have an effect — *способствовать; отражаться*

recession ceding back — *отступление, спад*
recision cancellation — *отмена*
rescission act of rescinding or abrogating — *аннулирование, отмена*

respectfully with respect — *уважительно*
respectively in order — *по порядку; соответственно*

resume to take up again — *возобновлять*
resume summary — *резюме*

role part, function — *роль, функция*
roll turn — *поворот*

session *см.* cession

shear to cut off — *отрезать*
sheer very thin or transparent — *прозрачный, просвечивающий*

sight *см.* cite

sinecure *см.* cynosure

site *см.* cite

tract stretch of land; system of body — *участок; тракт (анатомич.)*

stationary still — *стационарный*
stationery writing material — *канцтовары*

trustee one entrusted with — *доверительный собственник*

statue piece of sculpture — *статуя*
stature natural height or achieved status — *рост, высота*
statute law enacted by a legislature — *статут*

venal open to bribery — *продажный*

tack course of action — *линия поведения*
tact sense of propriety — *такт*

tenant one who occupies a rental dwelling — *арендатор, жилец*
tenet principle — *догмат, принцип*

therefor for that	*за это; из-за этого*
therefore thus	*поэтому*
tortuous lacking in straightforwardness	*извилистый*
torturous very painful or distressing	*мучительный*
track path or course something	*курс, путь*
trusty convict allowed special privileges	*заключенный, заслуживший определенные привилегии своим образцовым поведением*
venial excusable	*простительный*
waive to give up voluntarily	*добровольно отказываться*
wave to motion with the hands	*махать (рукой)*
waiver act of waiving a right	*отказ от права*
waver to be irresolute	*быть в нерешительности*
who's who is	*кто есть*
whose of whom	*чей*
your belonging to you	*ваш*
you're you are	*вы есть*

3.4 ВЫРАЖЕНИЯ, КОТОРЫХ СЛЕДУЕТ ИЗБЕГАТЬ В ДЕЛОВОЙ ПЕРЕПИСКЕ

Эффективность деловой переписки можно заметно увеличить, если избегать общих фраз и клише, которые так часто встречаются в подобных письмах. Занятому читателю могут надоесть избытые выражения, или он выйдет из себя из-за необходимости разбираться в нагромождении излишних слов в попытке добраться до сути. Некоторые из этих выражений избыточны, а другие – просто длинны и громоздки. Одни фразы совершенно вышли из употребления, а другие тривиальны. Некоторые слова могут быть уместны в юридической корреспонденции, но вне подобного контекста звучат неуклюже. Авторы, стремящиеся сделать свой язык ясным, кратким и неизбитым, должны по крайней мере найти альтернативы множеству выражений, приведенных в нашем списке. К этому списку следует иногда возвращаться.

above Поскольку данное слово можно употребить в качестве существительного ("the above"), прилагательного ("the above material") и наречия ("see above"), оно может слишком часто встречаться в речи; ему следует найти альтернативу.

вместо:	the above figure
	See the above.
лучше:	this figure
	the figure on page 27 See the earlier illustration.

abovementioned/aforementioned/aforesaid Вне юридического контекста эти слова могут звучать напыщенно; как правило, их можно заменить словами *this, that, these* и *those.*

вместо:	the abovementioned company	*названная выше компания*
	the aforesaid dispute	*упомянутый выше спор*
лучше:	this company	*эта компания*
	the company in question	*данная компания*
	the dispute mentioned earlier	*ранее упомянутый спор*
	this dispute	*этот спор*

acknowledge receipt of/are in receipt of Данные выражения можно заменить на *have received.*

вместо:	We acknowledge receipt of your check.	*Мы подтверждаем получение вашего чека*
	We are in receipt of your check.	*Мы получили ваш чек*
лучше:	We have received your check.	*Мы получили ваш чек*

afford (one) the opportunity Это выражение, как правило, можно заменить на *allow* или *permit.*

вместо:	This ruling affords us the opportunity to move ahead.	*Данное постановление дает нам возможность двигаться дальше*
лучше:	This ruling allows us to move ahead.	*Данное постановление позволяет нам двигаться дальше*

and etc. Такое словоупотребление избыточно, т.к. латинское *et cetera* означает "*и так далее*". Следует опустить *and.*

вместо:	calls, letters, faxes, and etc.
	звонки, письма, факсы, и т.д.
лучше:	calls, letters, faxes, etc.

and/or Данное слово лучше употреблять при выборе между двумя вариантами: "A and/or B" означает "A or B or both". В выражении "A, B, and/or C" слова *and/or* могут быть двусмысленными или ненужными.

any and all В любом контексте, за исключением юридических документов, это выражение следует сокращать до *any* или *all.*

as per Данное выражение слишком часто используется в значении "as", "in accordance with" и "following."

вместо:	as per your request	*согласно вашему запросу*
	as per our telephone conversation of	*согласно нашему телефонному разговору о*
	as per our agreement	*согласно нашей договоренности*
лучше:	as you requested	*по вашему запросу*
	according to your request	*в соответствии с вашим запросом*
	in accordance with your request	*в соответствии с вашим запросом*
	as a follow-up to our telephone conversation	*во исполнение нашего телефонного разговра*
	as we agreed	*как мы договорились*

as regards / in regards to / with regard to Эти фразы часто можно заменить на *concerning, regarding* или *about.*

вместо: We have written to them in regard to their unpaid balance.
Мы написали им касательно их неоплаченного кредитного остатка.

лучше: We have written to them about their unpaid balance.
Мы написали им об их неоплаченном кредитном остатке.

at an early (a later) date Обычно эту фразу можно заменить на *soon* (или *later).*

вместо: We expect to be able to present our case at an early date.
Мы рассчитываем представить наше дело в более ранний срок.

лучше: We expect to be able to present our case soon.
Мы рассчитываем скоро представить наше дело.

at this juncture Выражение лучше употреблять только применительно к важному моменту ("At this critical juncture in the negotiations"); часто его можно заменить **на** *at this point, now, currently* **или** *at present.*

вместо: The department is not considering any changes at this juncture.
В данный момент департамент не рассматривает возможность каких-либо изменений.

At this juncture we are considering our options.
В данный момент мы рассматриваем варианты действий.

лучше: The department is not considering any changes at present.
Сейчас департамент не рассматривает возможность каких-либо изменений.

Currently we are considering our options.
В настоящее время мы рассматриваем варианты действий.

at this (that) point in time Эти фразы можно заменить более короткими выражениями.

вместо: At this point in time we are not contemplating any changes.
В данный момент мы не рассматриваем возможности каких-либо изменений.

We did not feel any need for it at that point in time.
В тот момент мы не чувствовали в них потребности.

лучше: We are not currently contemplating any changes.
Сейчас мы не рассматриваем возможности каких-либо изменений.

We did not then feel any need for it.
Тогда мы не чувствовали в них потребности.

at this writing Можно заменить на *currently*, *now* или *at present*.

attached/enclosed hereto/herewith Эти выражения скорее формальны, содержащие их предложения часто можно переделать.

вместо:	Attached hereto is	*К этому {документу} присоединен*
лучше:	Attached is/are	*Присоединен*
	We are attaching	*Мы присоединяем*
	I have enclosed	*Я приложил*
	You'll find enclosed	*Вы найдете приложенным*

at your earliest convenience Выражение часто можно заменить на более прямое - *as soon as possible, immediately, by (January)* или *within (6) days.*

awaiting your instructions Как правило, фразы с этим выражением можно переделать

вместо: We are awaiting your instructions regarding this matter.
Мы ожидаем ваших указаний по данному вопросу.

лучше: Please let us know how you would like us to handle this matter.
Пожалуйста, известите нас, как бы вы хотели решить данный вопрос.

deem Тяжеловесное слово, которому часто можно найти замену.

вместо: We deem it advisable that you
Мы полагаем, что вам будет целесообразно

лучше: We advise you to
Мы советуем вам

We think it in your best interest to
Мы считаем, что в ваших интересах будет

despite the fact that Синоним *although* или *though.*

due to / due to the fact that Вместо этого выражения часто можно употребить *because (of)* или *since.*

duly Как правило, это слово является необязательным; почти во всех случаях его можно опустить.

вместо: Your request has been duly forwarded.
Ваш запрос был должным образом передан далее.

лучше: Your request has been forwarded. We have forwarded your request.
Ваш запрос был передан далее. Мы передали далее ваш запрос.

during the time that / at the time when Обычно можно заменить на *while, when* или *as.*

вместо: During the time that the injunction was in force,
В то время, когда судебное предписание было в силе,

At the time when she was suffering from seizures,
В то время, когда она страдала приступами болезни,

лучше: While the injunction was in force,
Пока судебное предписание было в силе,

When she was suffering from seizures,
Когда она страдала приступами болезни,

each and every Сократите до *each* или *every.*

endeavor Этот формальный глагол можно заменить на *try* или *attempt,*

вместо: We shall endeavor to
Мы постараемся

лучше: We will attempt to
Мы попытаемся

We will make every effort to
Мы приложим все усилия

We will do everything we can to
Мы сделаем все, что в наших силах

for the reason that Синоним *because* или *since.*

forward ... on Сократите до *forward.*

вместо: We have forwarded your complaint on to the proper authorities.
Мы передали вашу жалобу далее соответствующим властям.

лучше: We have forwarded your complaint to the proper authorities.
Мы передали вашу жалобу соответствующим властям.

hold in abeyance Данное выражение часто звучит высокопарно; как правило, его можно избежать.

вместо: We are holding our final decision in abeyance.
Мы временно приостанавливаем работу над окончательным решением.

лучше: We are deferring our final decision. We are delaying our final decision. We are holding up our final decision.
Мы откладываем окончательное решение. Мы задерживаем принятие окончательного решения.

I (we) call your attention to Как правило, эта фраза заменятся на *please note* или просто *note.*

вместо: I call your attention to paragraph 15.
Обращаю ваше внимание на параграф 15.

лучше: Please note paragraph 15.
Пожалуйста обратите внимание на параграф 15.

Note the wording in paragraph 15.
Обратите внимание на формулировку параграфа 15.

if and when Обычно можно сократить до *if* или *when.*

in a ... manner В большинстве случаев можно заменить на наречие, оканчивающееся на *-ly.*

вместо: He approached his work in a careless manner.
Он небрежно подходил к работе.

лучше: He approached his work carelessly.
Он небрежно подходил к работе.

in connection with Как правило, это многословный эквивалент *about, on* или *concerning.*

вместо: They received numerous compliments in connection with their efforts.
Они получили множество похвал в связи со своей работой.

лучше: They received numerous compliments on their efforts.
Они получили множество похвал своей работе.

in many cases Обычно можно заменить на *often* или *frequently,*

вместо: In many cases you can avoid litigation.
Во многих случаях судебного процесса можно избежать.

лучше: You can often avoid litigation.
Часто судебного процесса можно избежать.

in order that Обычно можно заменить на *so that.*

вместо: in order that we may process your forms
С тем, чтобы мы могли обработать ваши бланки.

лучше: so that we may process your forms
Чтобы мы могли обработать ваши бланки.

in the amount of Длинный эквивалент *for.*

вместо: We are sending you a check in the amount of $50.95.
Мы посылаем вам чем на сумму в размере $50,95.

лучше: We are sending you a check for $50.95.
Мы посылаем вам чем на $50,95.

in the course of Часто можно заменить на более краткое *during.*

вместо: in the course of the negotiations
В ходе переговоров

лучше: during the negotiations
Во время переговоров

in the event that Часто можно заменить на *if* или *in case,*

вместо: In the event that you cannot meet with me next week,
В случае, если вы не сможете встретиться со мной на следующей неделе,

лучше: If you cannot meet with me next week,
Если вы не сможете встретиться со мной на следующей неделе,

in the process of Эта фраза употребляется слишком часто; ее можно заменить на *currently* или *now.*

вместо: We are in the process of reviewing these plans.
Сейчас мы находимся в процессе пересмотра этих планов.

лучше: We are currently reviewing these plans.
Сейчас мы пересматриваем эти планы.

in view of the fact that Это выражение можно заменить на *because (of), since,* или *as.*

вместо: In view of the fact that he is now president,
Ввиду того факта, что сейчас он является президентом,

He was terminated in view of the fact that he had been negligent.
Он был уволен, принимая во внимание его халатность.

лучше: Since he is now president,
Поскольку он является президентом,

He was terminated because he had been negligent.
Он был уволен из-за своей халатности.

in view of the foregoing Часто можно заменить на *thus, therefore* или *consequently.*

вместо: In view of the foregoing, we cannot accept these terms.
Ввиду вышеупомянутого, мы не можем принять данные условия.

лучше: Therefore, we cannot accept these terms.
Поэтому мы не можем принять данные условия.

it has been brought to our notice Синоним *We note, We notice, We see* или *We have learned.*

it is interesting to note that Это выражение часто можно опустить или заменить на промежуточное слово или короткое предложение.

вместо: It is interesting to note that, by this time last year, all January orders had been met. *Интересно отметить, что к аналогичному периоду прошлого года все январские заказы были выполнены.*

лучше: By this time last year, all orders received in January had been met. Moreover, by this time last year, all January orders had been met. *К аналогичному периоду прошлого года все январские заказы были выполнены. Более того, к аналогичному периоду прошлого года все январские заказы были выполнены.*

it may be said that Эту фразу часто можно опустить.

вместо: Indeed, it may be said that without the support of this department, this project would not have succeeded. *Действительно, можно сказать, что без поддержки этого департамента данный проект не увенчался бы успехом.*

лучше: Indeed, without the support of this department, this project would not have succeeded. *Действительно, без поддержки этого департамента данный проект не увенчался бы успехом.*

kindly Можно заменить на *please.*

make the necessary inquiries / make inquiry Избитое выражение, которое можно заменить на *look into, research* или *investigate.*

вместо: We will make the necessary inquiries. *Мы наведем необходимые справки.*

лучше: We will look into the matter for you. We will research the matter for you. *Мы изучим для вас этот вопрос.*

meet with (one's) approval Во многих случаях предложение можно переделать, чтобы не употреблять такое натянутое выражение.

вместо: If the plan meets with your approval,
Если план заслужит ваше одобрение,

лучше: If the plan is acceptable to you, If you approve the plan,
Если план для вас приемлем, Если вы одобряете план,

not within (one's) power to Предложения, содержащие это выражение, часто можно переделать.

вместо: It is not within our power to pursue such a questionable goal.
Преследовать столь сомнительную цель не в наших силах.

лучше: We cannot pursue such a questionable goal.
Мы не можем преследовать столь сомнительную цель.

notwithstanding the fact that Избитая фраза; можно заменить на *although* или *even though.*

вместо: notwithstanding the fact that her basic complaint is well- founded
Не смотря на то, что ее основная жалоба обоснована

лучше: even though her basic complaint is well-founded
Даже при том, что ее основная жалоба обоснована

of a ... nature / of this nature Как правило, этого выражения можно избежать, употребив прилагательное или переделав фразу.

вместо: The court does not normally hear cases of a probate nature.
Обычно в суде не слушаются дела, связанные с утверждением завещания

лучше: The court does not normally hear probate cases.
Обычно в суде не слушаются дела, связанные с утверждением завещания

of the opinion that Сложное выражение; часто его можно избежать.

вместо: We are of the opinion that
Мы придерживаемся мнения, что

лучше: We think (или believe) that Our opinion is that
Мы считаем (полагаем), что
Наше мнение таково

on a ... basis / on the basis of Хотя иногда эти выражения полезны и неизбежны, их часто можно заменить другими.

вместо: On the basis of what we have learned so far,
Исходя из того, что мы узнали к настоящему моменту,

They accepted the case on the basis of its merits.
Они приняли дело, исходя из его качеств.

We will provide services on an as-needed basis.
Мы предоставим услуги по мере потребности.

лучше: From what we have learned so far,
Из того, что мы узнали к настоящему моменту,

They accepted the case because of its merits.
Они приняли дело благодаря его качествам.

We will provide services as needed.
Мы предоставим услуги, когда они потребуются.

on или **about** Вне юридического контекста это выражение часто можно сократить до *on* или *about.*

period of time Часто можно сократить до *period* или *time,*

вместо: during this period of time *В этот период*

лучше: during this period *В этот период*

pursuant to Сложное выражение, к сожалению часто встречающееся в начале многих ответных писем и записок. Его можно заменить на *According to, Following up, As a follow-up to* или *In accordance with.*

вместо: Pursuant to discussions held in this office on June 1,
В соответствии с дискуссиями, развернувшимися в нашем офисе первого июня,

лучше: Following up our June 1 meeting,
Развивая тему нашей встречи первого июня,

reason is because Замените *because* на *that.*

receipt... is acknowledged Эту безличную конструкцию в страдательном залоге можно заменить на *We received* или *We have received.*

reduce to a minimum Замените на *minimize.*

вместо: This tack reduces to a minimum the possibility of error.
Такой образ действий сводит возможность ошибки к минимуму.

лучше: This tack minimizes the possibility of error.
Такой образ действий сводит возможность ошибки к минимуму.

refuse and decline Сократите до *refuse* или *decline.*

вместо: We must refuse and decline any further dealings. *Мы должны полностью отказаться от дальнейших торговых связей.*

лучше: We must refuse any further dealings.
Мы должны отказаться от дальнейших торговых связей.

We must decline to have any further dealings.
Мы должны отказаться далее вести дела.

regarded as being Опустите *being.*

вместо: The witness is regarded as being hostile.
Считается, что ведьмы враждебны.

лучше: The witness is regarded as hostile.
Ведьмы считаются враждебными

reiterate again Опустите *again*.

said Хотя это слово стандартно для юридических документов, в другом контексте выглядит слишком сложным. Вместо него употребляйте *the, this, that, these* или *those*.

вместо:	the complaints of said clients	*Жалобы названных клиентов*
лучше:	the complaints of these clients	*Жалобы этих клиентов*
	these clients' complaints	*Жалобы этих клиентов*

same Часто является неловкой заменой *it, them* или заменяемого существительного.

вместо: We have your check and we thank you for same.
Мы получили ваш чек и благодарим вас за него.

Your July 2 inquiry has been received and same is being researched.
Ваш запрос от второго июля получен и сейчас изучается.

лучше: Thank you for your check.
Благодарим вас за чек.

Your July 2 inquiry has been received and is being researched.
Ваш запрос от второго июля получен и сейчас изучается

subsequent to Как правило, можно заменить на предложение, начинающееся с *after* или *following*.

вместо: Subsequent to her acceptance of the job,
После того, как она согласилась на эту работу,

лучше: After accepting the job,
После ее согласия на работу,

therefor / therein / thereon Часто встречается в юридических документах, однако в обще-деловом контексте выглядят слишком трудными.

вместо: The order is enclosed herewith with payment therefor.
Настоящим прилагается заказ и оплата.

The safe is in a secure area with the blueprints kept therein. Enclosed please find Form X; please affix your signature thereon. *Сейф находится в безопасном месте, чертежи хранятся в нем. Прошу получить приложенный бланк X; пожалуйста, поставьте на нем свою подпись.*

лучше: We're enclosing a check with our order.
К нашему заказу мы прилагаем чек.

The blueprints are kept in the safe, which is located in a secure area. Please sign the enclosed Form X. *Чертежи хранятся в сейфе, расположенным в безопасном месте. Пожалуйста, подпишите приложенный бланк X.*

to all intents and purposes Можно заменит на *in effect* или *really*.

вместо: Their response was, to all intents and purposes, no response at all.
Фактически, их ответом было отсутствие ответа.

лучше: Their response was, in effect, no response at all.
В сущности, их ответом было отсутствие ответа.

until such time as Пример юридической лексики; можно заменить на *until* или *unless*,

вместо: Until such time as we receive new instructions from you,
До наступления момента получения от вас новые указания,

лучше: Until we receive new instructions from you,
Пока мы не получим от вас новые указания,

up to the present writing Высокопарное выражение; можно заменить на более короткое.

вместо: Up to the present writing, we have not received your answer.
До настоящего времени мы не получили от вас ответа.

лучше: We have not yet received your answer. We still haven't received your answer. To date, we have not received your answer. *Мы пока не получили от вас ответа. Мы все еще не получили от вас ответа. На сегодня мы не получили от вас ответа.*

we would appreciate your advising us Длинная фраза, которую обычно можно заменить на *please let us know.*

вместо: We would appreciate your advising us of any changes. *Мы были бы признательны вам за уведомление о любых изменениях.*

лучше: Please let us know of any changes.
Пожалуйста, уведомите нас о любых изменениях.

whosoever / whomsoever Очень формальные слова, которые можно заменить на *whoever/whomever* или *anyone who.*

with reference to / with respect to Как правило, можно заменить на *as to, concerning* или *about.*

вместо: He called with reference to a complaint that was received.
Он позвонил в связи с полученной жалобой.

With respect to your second point,
Относительно второго пункта,

лучше: He called about a complaint that was received.
Он позвонил по поводу полученной жалобы.

Concerning your second point,
Что касается второго пункта,

with the exception of Обычно можно заменить на *except* или *except for*.

вместо: With the exception of SoundStorm, all parties have agreed in principle. *Все партии, за исключением SoundStorm, пришли к принципиальному соглашению.*

лучше: All parties except SoundStorm have agreed in principle. *Все партии, кроме SoundStorm, пришли к принципиальному соглашению.*

would Не следует слишком часто без необходимости употреблять этот вспомогательный глагол.

вместо: I would think that our chances would improve if we accepted arbitration. *Я полагаю, что шансы могли бы возрасти, если бы мы согласились на третейский суд.*

лучше: I think our chances would improve if we accepted arbitration. *Я думаю, наши шансы могли бы возрасти, если бы мы согласились на арбитражный суд.*

3.5 Редактирование и корректирование

Основа редактирования заключается прежде всего в проверке орфографии, грамматики, пунктуации, стилистического единообразия и фактической точности. Также может потребоваться перенести или даже переписать целые предложения и абзацы. Такое фундаментальное редактирование часто называют copyediting. Чтобы как следует отредактировать текст, необходимо хорошо владеть стилем английской письменной речи и организационной логикой.

*Окончательное корректирование (*proofreading*)* в узком понимании этого термина заключается в редактировании написанного материала на самой последней стадии – после того, как он будет набран профессиональной машинисткой. Буквальный перевод данного слова – чтение и проверка гранок, т.е. копий вновь набранного материала, присланного редактору от наборщика для сверки с изначальным документом. Однако сегодня этот термин используется в значении окончательной проверки *любого* письменного материала.

В век текстовых редакторов, лазерных принтеров и настольных издательских средств граница между редактированием и чтением гранок стала размытой. Однако все еще существует разница между первым важным редактированием, которому подвергается любое письмо, и окончательной проверкой ошибок в исправленном и набранном материале – даже если вы одновременно воплощаете автора, редактора и корректора и поэтому при проверке общаетесь сами с собой.

И редактирование, и чтение корректуры требуют наличия хорошего словаря. Кроме того, очень полезным может оказаться руководство по стилю (например, как в Главе 2 данной книги), энциклопедия и, возможно, другие специальные справочники. Если в вашей компании принят собственный регламент стиля, необходимо следовать приведенным там правилам.

Основное отличие редактирования и чтения корректуры заключается в том, что в формальном чтении корректуры (т.е. проверке набранных гранок) каждую ошибку необходимо помечать там, где она встретилась, а также на полях справа или слева. Материал для редактирования обычно печатается через два интервала, чтобы оставить место для внесенных от руки добавлений, а строчки набранного (или введенного в окончательном виде) текста, как правило, располагаются близко друг к другу, так что в тексте можно сделать лишь небольшие пометки. Таким образом, поля позволяют вносить более объемные пометки и вставлять выпущенный материал; не менее важно, что пометки на полях делают исправления более заметными для наборщика или машинистки. Исправления на полях, относящиеся к конкретной строке, должны идти в том же порядке (слева направо), что и пометки в тексте – т.е. если первое исправление внесено на левом поле, то следующее должно либо следовать сразу за ним (отделенное косой чертой) или располагаться на правом поле. Как правило, указания – например,

"cap" (означающее "capitalize" – напечатать прописными буквами) или "sp" (означающее "spell out" - раскрыть) – обводят кругом, однако добавленный или замененный текст таким образом не выделяют.

На рисунках 3.1, 3.2 и 3.3 показаны отредактированная страница рукописи, таблица пометок для исправления корректуры и вычитанные гранки, соответственно. (Гранки содержат небывалое число ошибок.) Большинство пометок, расположенных в тексте на Рис. 3.1, можно использовать как для редактирования, так и для чтения корректур, однако в формальном исправлении гранок каждая пометка должна сопровождаться пометкой или указанием на полях, как показано на рисунке.

Читая корректуру, медленно передвигайте линейку, карточку или лист бумаги по набранной или введенной странице, чтобы ваш взгляд был сосредоточен на каждой последующей строке, а пальцем следите за строчками рукописи. Прочтите несколько слов рукописи непосредственно перед тем, как прочитать те же слова в новой версии гранок. Научитесь читать слово за словом, или даже букву за буквой. Иначе вам не удастся заметить пропущенные слова и буквы, переставленные местами слова и буквы, а также орфографические ошибки, поскольку мы неосознанно "исправляем" их по мере чтения.

После того, как вы вычитали окончательную версию и сравнили ее с рукописью, прочтите ее еще раз, представив себя получателем письма, чтобы убедиться в правильности содержания. Вы можете обнаружить важные ошибки, упущения или повторения, которые вы не заметили во время более "механического" корректирования.

Хотя текстовые редакторы во многом облегчили письмо, они также дали больше возможностей сделать определенные ошибки. При чтении созданных в текстовом редакторе рукописей будьте особенно внимательны к нечаянно удаленным или случайно введенным символам, курсиву или жирному шрифту там, где их быть не должно, а также не удаленному после переноса в другое место материалу. Возможно, основная причина увеличения числа ошибок в текстах, созданных с помощью текстовых редакторов, заключается в том, что проверка ошибок на экране компьютеров гораздо менее эффективна, чем на печатной странице.

Сегодня в текстовых редакторах есть функции проверки орфографии, грамматики и стиля, а также словари и энциклопедии. Используйте программу проверки орфографии, когда хотите проверить весь документ на предмет ошибок или типографических опечаток. Такие программы популярны и могут быть весьма полезны, однако они не распознают слово, ошибочно употребленное вместо другого (например, therein вместо their). Программы проверки грамматики и стиля призваны следить за правильностью построения предложения, пунктуации и находить такие механические ошибки, как неверное употребление заглавной

буквы или перенесенных слов. Однако из-за сложностей языка многие пользователи находят такие программы проблематичными. Ни одно программное обеспечение не способно заменить твердого знания стиля английского языка, а недостатки программ проверки грамматики и стиля таковы, что иногда вы можете смело игнорировать их.

Приведенные ниже контрольные списки могут быть полезны как памятки для редактора и корректора.

КОНТРОЛЬНЫЕ СПИСКИ ДЛЯ РЕДАКТОРА

- Чтобы последовательного редактирования больших рукописей, создайте *таблицу стиля* – алфавитный список сложных слов, встречающихся в рукописи, и внесите в него примеры правильного написания, пунктуации или написания заглавными буквами.
- Проверьте организацию документа. Если он содержит заголовки и подзаголовки, они должны сформировать связное содержание.
- Убедитесь в логичности разбиения на абзацы.
- Проверьте орфографию каждого слова, в котором вы сомневаетесь.
- Будьте внимательны к ошибкам, касающимся похожих слов (например, it/if/is) и омофонов (hear/here).
- Проверьте все имена собственные. Они могут быть важными, а ошибиться в них очень легко.
- Убедитесь в грамматической логике списков.
- Поверьте согласование существительных/глаголов.
- Проверьте все последовательности цифр, особенно пронумерованные списки и сноски.
- Проверьте и *перепроверьте* любые другие приведенные цифры – они могут быть очень важны. Разумно проверить все вычисления с помощью калькулятора на компьютере.
- Убедитесь в правильности дат.
- Убедитесь, что во всех алфавитных списках действительно соблюден алфавитный порядок.
- Убедитесь в наличии и правильности всех знаков препинания. Будьте особенно внимательны к парным знакам – скобкам, кавычкам и тире.
- Убедитесь в правильности употребления заглавных букв, особенно в заголовках, необычных терминах, списках и таблицах.
- Проверьте все биографические справки на предмет точности и последовательности.

КОНТРОЛЬНЫЙ СПИСОК КОРРЕКТОРА

- В письмах особое внимание уделите дате, строке рекомендаций, инициалам, заключительной строке и уведомлению о копии письма.
- Убедитесь, что все заголовки и другие отдельные элементы едины по стилю и верно размещены.
- Убедитесь в точности содержания – как в названиях, так и номерах страниц.
- Проверьте все перекрестные ссылки.
- Проверьте правильность полей.
- Убедитесь, что таблицы выровнены по высоте и ширине.
- Убедитесь, что не были пропущены сноски.
- Будьте внимательны к нечаянному повторению небольших слов (and and, the the и т.д.).
- Убедитесь в правильности нумерации страниц. Проверьте все верхние и нижние колонтитулы.
- Проверьте все заголовки по отдельности.

Глава 4

Форматы деловой корреспонденции

4.1 Служебные записки

Циркулирующие в офисе служебные записки – традиционный способ передать письменную информацию одному, нескольким или всем работникам компании. Офисные записки пишут для передачи исключительно в пределах организации. (Это правило не ограничивается сотрудниками, работающими в одном здании, а может распространяться на филиалы, расположенные в других городах.)

Многие компании по-прежнему используют распечатанные или размноженные формы для записок, которые можно пропустить через пишущую машинку. Но сегодняшние формы для записок, как и формы для писем, чаще всего хранятся в компьютере. После того, как вы сообщите о своем желании создать новый документ, на экране автоматически появится опция, предлагающая использовать формат служебной записки. Текстовые редакторы обычно включают заранее созданные шаблоны или форматы записок; однако компания также может разработать собственный формат, который затем появится как отдельный пункт меню наряду с заранее созданные шаблонами. Компьютерную форму для служебной записки, включающую логотип компании или ее печатный бланк, можно создать путем электронного сканирования бланка и перевода его на дискету (если в офисе нет сканера, это можно сделать в ближайшем пункте обслуживания), и затем с помощью функции "Вставка" сохранить его в подходящем шаблоне. Вы можете воспользоваться экранным меню "Помощь" или руководством по использованию текстового редактора.

Для стандартного формата служебной записки требуются четыре вступительных заголовка, расположенных в следующем порядке: КОМУ (TO), ОТ КОГО (FROM), ТЕМА (SUBJECT) и ДАТА (DATE). (Иногда первым идет поле DATE.) Поля КОМУ и ОТ КОГО заменяют любые приветствия, комплиментарные заверения и подпись, хотя записки часто подписывают инициалами автора, ставя их около имени или в конце. Внутренний адрес не пишется, поскольку получатели всегда находятся в компании.

Как правило, четыре стандартных заголовка выстраиваются в одну колонку. Они могут быть выровнены по левому краю или по двоеточиям. Имя отправителя, получателя, тема и дата также должны быть выровнены. Используются и другие формы, например, первые два заголовка располагаются по левому краю, а вторые – наискосок от них, по правому краю.

В поле КОМУ может быть указан один или несколько человек, отдел или департамент, либо другая группа:

TO: Frances Rummel, Customer Sendees Supervisor

TO: TKL, PRW, FWD

TO: Administrative Staff, School of Business

Если указаны несколько менеджеров, их следует перечислять в порядке занимаемых должностей в компании.

Поле CC (courtesy-copy – авторский экземпляр), выполняющее ту же функцию, что и в письме, может следовать за полем КОМУ или за самим сообщением. В таком случае используется примерно та же форма подобных уведомлений, как в письме.

Если записка адресована многим лично названным людям, их, как правило, не следует перечислять в поле КОМУ. Вместо этого после поля КОМУ может идти слово "Distribution" (распространение) или такое название группы, как "Всем работникам", "Департаменту по работе с клиентами", а к записке может быть прикреплен список абонентов или карта маршрутизации с именами всех получателей. Это может быть заранее напечатанный список работников конкретного департамента или всей компании. По офису будет передаваться одна копия; каждый адресат будет проверять свое имя в списке и передавать ее дальше. Таким образом, при распространении записки экономится бумага, так что этот способ предпочтителен, если отдельным адресатам не нужно сохранять у себя копии. (Если записка срочная, экземпляры, оставленные на столах отсутствующих работников, не смогут продвигаться по офису с нужной скоростью; поэтому срочные записки следует помечать как таковые и снабжать требованием передать в руки другим работникам.)

За полем КОМУ может, по желанию, следовать поле МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ (LOCATION), включающее этаж, добавочный номер или филиал.

Поле ОТ КОГО может включать не только имя, но и должность отправителя.

Поле ТЕМА, в качестве заголовка охватывает содержание записки для получателя; это удобно при хранении. Название темы не должно занимать больше одной строки. Как правило, оно пишется на подобие заглавий (т.е. все слова, кроме предлогов и артиклей, пишутся в заглавной буквы), но иногда целиком печатается заглавными буквами:

SUBJECT: April Meeting of the Advisory Council

SUBJECT: NEED FOR A NEW IASER PRINTER

SUBJECT: New Wholesale Discount Schedule

За полем ТЕМА может идти поле ПРИОРИТЕТ, показывающее степень срочности записки.

Само сообщение следует форматировать в точности как письмо. Если записка занимает два листа, второй лист должен быть чистым – как в письме – хотя в качестве заголовка могут быть повторены поля даты, номера страницы и темы. (Компьютерные шаблоны служебных записок создают такие заголовки автоматически.)

Хотя иногда записки переделывают в письма, чаще они обходятся без некоторых правил вежливости, действующих для обычных деловых писем. Например, первое предложение обычно сразу начинается с темы записки, а вежливые обороты в конце будут краткими.

Если записку сопровождают какие-либо материалы, за сообщением должно следовать поле "Присоединение" ("Attachment"), информирующее о вложенном документе (в письме его место занимает поле "Вложение" - "Enclosure").

Служебные записки могут рассылаться в желтых конвертах, принятых внутри офиса и поддающихся повторному использованию. Имя получателя пишется на внешней стороне конверта. Иногда конверт вовсе не требуется.

4.2 Электронная почта

Электронная почта позволяет общаться, отправляя по компьютерным сетям напечатанные сообщения. Всего за несколько лет она революционизировала общение внутри офиса. Электронная почта позволяет вступить в диалог, не отрывая коллегу телефонным звонком или приходом в офис. В большом офисе она может устранить необходимость в многочисленных совещаниях, позволив вести "разговоры" с любым количеством собеседников, каждый из которых отправляет свои ответы сколь угодно большому числу коллег. Электронная почта позволяет практически мгновенно отправить служебную записку каждому работнику в многоэтажном здании, не расходуя ни единого клочка бумаги. За пределами офиса одно сообщение можно разослать одновременно в 25 филиалов, 150 партнерам в крупной юридической фирме, большому департаменту продаж по стране, или 2 000 клиентов на четырех континентах.

В некоторых отношениях электронная почта может быть предпочтительнее телефона. Как уже упоминалось выше, она совершенно ненавязчива. При установленной системе отправить сообщение почти ничего не стоит. Если вы попросите получателя распечатать отправленное вами сообщение, оно может стать постоянной записью обсужденного вопроса. Пользователь может легко присоединить к письму длинные электронные файлы – например, десятистраничные контракты или двадцатистраничные отчеты.

Для определенных целей электронная почта также может быть предпочтительнее факса. Она часто более разборчива. Ее также труднее отправить не тому адресату, поскольку большинство сообщений отправляется по проверенным адресам, которые можно выбрать из электронной адресной книги.

Электронная почта даже может дополнит курьерские услуги, т.к. объемные документы в электронной форме можно отправить с ее помощью, а не на бумаге.

Очевидно, что письма представляют постоянную запись транзакций и общения, и бумажная корреспонденция по-прежнему является наиболее надежным средством хранения записей как для отправителя, так и для получателя.

Служебная записка

LYMAN INDUSTRIES Memorandum

To: All Employees **Date: May 2, 2004**

From.'T. L. Cooper - **Subject:** Summer Hours

I'm pleased to announce a new summer schedule that will take effect on May 27, 19–, and run through August 30.

The workday will increase by one half hour on Monday through Thursday, and on Friday we will leave two hours early. You may choose either to take a half hour off your lunch break or to add a half hour to your total workday.

Closing times based on flexible starting times will be as follows:

Start	*Leave*
7:00 a.m.	2:00 p.m.
8:00	2:30
8:30	3:00
9:00	3:30

If you plan to take vacation time on Friday, you may work regular hours Monday through Thursday.

Vacation and sick days taken Monday-Thursday will count as regularly scheduled workdays.

Please notify your supervisor at least one week in advance if you choose to adjust your starting time or lunch break.

Here's to a great summer ahead!

Образец сообщения по электронной почте

Это пример одного типа сообщений – заглавные буквы показывают данные на дисплее, а курсивом выделено само сообщение.

> mail

SEND,HERD OR SCAN: read

TO: German Shipping Lines 70: IHBC123I

FROM: Kyser Shipbrokers Ltd. 80: (OEF456)

POSTED: t5-May-93 12.41

SUBJECT: Charter of the MU Orion

MORE: yes

Our clients. Masserey Grain, are willing to accept the charter of the MU Orion at $32.21 per ton. Please confirm that the vessel wil be in Rotterdam ready for loading on 15 June '92.

ACTION REQUIRED: reply

TEXT:

Confirmation, the MC Orion mill tie in Rotterdam loading on 15 June '92. and the charter rate is $32.21 per ton.

SEND

CDE456 – SENT

ACTION REQUIRED: delete

END OF MAIL

Письма и другие бумажные документы могут быть важны и в качестве памяток, и для установления ответственности и обязательств при ведении бизнеса (часто постфактум), а для придания документу силы может требоваться подпись. Однако сообщения по электронной почте, которые распечатываются и становятся столь же долговременными – а для многих целей и столь же законными – что и обычные письма.

4.2.1 Системы элетронной почты

В большинстве компаний, где работает сколько-нибудь значительное число сотрудников, обладают системами электронной почты, входящими в их компьютерные сети. Некоторые системы расположены на локальных сетях (LAN), другие – в системах персональных компьютеров или на серверах.

Системы электронной почты позволяют пользователям отправлять созданные на своих компьютерах сообщения в один или несколько электронных "почтовых ящиков", которые принадлежат другим работникам компании, имеющим доступ к почтовой системе. Поскольку почти все локальные системы связаны с удаленными (Интернет), пользователи могут получить доступ к людям за пределами своей фирмы. Большинство компаний располагают системным администратором, отвечающим за обслуживание системы, регистрацию пользователей, поддержание каталога внутренних почтовых адресов и обучение новых пользователей работе с системой.

Можно использовать собственную программу поставщика услуг Интернет, которая отправляет и читает сообщения электронной почты, или другие имеющиеся в продаже программы – например, Lotus Notes или Pegasus. Они предлагают следующие функции: получение уведомлений о доставке, присоединение файлов к сообщениям, включение в текста сообщения в ответное письмо, или даже шифрование.

Как пользователь электронной почты, вы, скорее всего, получите пароль, личный идентификатор (например, "fjones") и адрес, в котором указаны и вы, и ваша компания (например, "fjones@acmeioods.com").

Сообщения электронной почты не располагают некоторыми функциями форматирования – например, курсивом, выделением жирным шрифтом, подчеркиванием и специальными символами – которые имеются в обычных текстовых редакторах. Поэтому при необходимости "присоединить" к сообщению электронный файл, созданный как обычный файл текстового редактора – например, отчет или другой документ, с которым хочет поработать ваш адресат – вам сначала придется преобразовать его в соответствии с указаниями руководства текстового редактора.

Подобные преобразования не нужны, если и вы, и ваш адресат пользуетесь одинаковыми приложениями. Вы можете присоединять к сообщению файлы не в формате "просто текст" в виде текстовых файлов, рисунков или даже таблиц, если они должным образом зашифрованы. Некоторые почтовые программы делают это автоматически; другие требуют, чтобы вы предварительно закодировали файл до присоединения к сообщению. Вам придется обратиться к системному администратору за инструкциями о том, как ваша почтовая программа обрабатывает такие файлы.

В зависимости от конкретной почтовой программы, которая используется в вашей компании, система уведомит вас (посредством "квитанции о получении"), что сообщение было доставлено. Вы также можете иметь возможность автоматически сохранить копии отправленных сообщений в определенном файле.

Автоматического справочника всех адресов электронной почты пока не существует, так что вы должны получить адреса от людей, с которыми хотите связаться. (Как правило, компании и отдельные люди указывают свои адреса электронной почты на визитных карточках и почтовой бумаге.) Однако поставщик услуг электронной почты может снабдить вас информацией о других подписчиках.

4.2.2 Интернет

Сеть Интернет, которая зародилась как способ обмениваться информацией между исследователями в академических учреждениях, сегодня является мировой компьютерной сетью, состоящей из огромного числа учреждений и отдельных людей. Сегодня существует три основных способа обмена информацией: узлы распределения поступающих тематических сообщений абонентам (mailing list), сетевые конференции сети Usenet и сайты мировой сети World Wide Web.

Узлы распределения поступающих тематических сообщений абонентам Они представляют собой списки рассылки, посвященные определенным темам – к примеру, патентному праву или французской революции. Люди, интересующиеся этими вопросами, подписываются на рассылку. Они могут отправлять вопросы или ответы по центральному адресу, после чего программа сервера распространяет их среди всех абонентов рассылки. Единственный недостаток заключается в том, что поскольку все сообщения автоматически отправляются по электронному адресу каждого подписчика, пользователь может утонуть в потоке сообщений.

Сетевые конференции сети Usenet Как и узлы распределения поступающих сообщений абонентам, сетевые конференции посвящены определенной тематике. Однако они используют другую систему адресации.

Как и на узлах рассылки, заинтересованные люди подписываются на сетевую конференцию и получают возможность отправлять вопросы и ответы. Затем сервер конференции высылает единственную копию сообщения другим серверам, и каждый абонент читает эту копию на собственном сервере.

Сайты World Wide Web Они представляют собой "места" в сети, которые обслуживаются всеми типами компаний и организаций, а также отдельными пользователями, для предоставления информации (часто о самих себе) или развлечения. В отличие от узлов тематической рассылки или сетевых конференций, пользователь должен сам находить информацию, хранящуюся на Веб-сайте. Если информацию, которой обмениваются на узлах рассылки или в конференциях, можно сравнить с разговором, то данные на сайтах подобны книгам. Адреса Веб-сайтов (называемые *унифицированными указателями информационного ресурса - Uniform Resource Locator*, или URL) отличаются от адресов, присущих первым двум системам. Как правило, они начинаются с комбинации "http//www...". Сама сеть не является средством доставки электронной почты, но сегодняшние Веб-браузеры – программы, осуществляющие в сети поиск информации, которую пользователь запросил, напечатав название темы, - включают функции электронной почты.

4.2.3 Сообщения: стиль, этикет

Отвечая на деловое сообщение, присланное по электронной почте, следует либо распечатать полученное письмо, либо сделать заметки о каждом предмете, которого необходимо коснуться в ответном письме. Так как иногда при написании ответа вы не имеете возможности видеть на экране полученное сообщение, легко забыть написать о важных темах. Это, в свою очередь, может привести к непониманию, неэффективности и досадить вашему корреспонденту.

Всегда заполняйте поле темы, чтобы ваш адресат, получающий большое количество электронных сообщений, смог быстро найти в списке ваше письмо.

Старайтесь сделать ваше письмо коротким и посвященным одной теме. Это позволит отразить все содержание письма в поле темы, а другие вопросы не потеряются в случае, если ваш адресат не сможет распечатать или сохранить ваше послание.

Придерживайтесь того же уровня формальности, что и в письменной корреспонденции.

Делайте строки короткими (менее 60 символов) и никогда не позволяйте им уходить за край экрана. Вручную обрывайте каждую строку с помощью клавиши Enter; иначе на экране получателя они могут оказаться чересчур длинными.

Если в Вашей электронной почте невозможно использовать курсив, жирный шрифт или подчеркивание, вы можете отделить заголовки и подчеркнуть слова и предложения с помощью звездочек или символов подчеркивания. Например: "Please do not confuse this with the *Willson* file" *("Пожалуйста, не перепутайте это с файлом *Уилсона*").*

This is what they call *circuit management* in the Houston office" (*И это в хьюстонском офисе называют *управлением сетью*);*

"I was actually referring to quarterly* profits" *(Вообще-то я говорил о квартальной *прибыли*);*

"Be sure to delete the entire paragraph before distributing the report!" *(Не забудьте перед распространением отчета удалить этот параграф!);*

"I think the book we need is called Export and Import Documentation" *(Мне кажется, нужная нам книга называется "Документация для экспорта и импорта);*

"Send the complete text of the St. Glair decision" *(Отправьте полный текст решения по делу Сент-Клер)*

Однако большинство пользователей расценивают написание целых слов заглавными буквами с целью выделения ("This is the THIRD time I've corrected the reference" – *Это уже ТРЕТЬЕ изменение, которое я внес в ссылку*) – так называемый крик – как грубость.

Даже когда переписка по электронной почте начинает казаться такой же непроизвольной, как и обычный разговор, помните, что значительная часть языка диалога теряется без интонаций голоса и выражения лица – как и в случае с письмами. Из-за этого тон вашего письма может быть неверно истолкован. Внимательно перечитайте любое "смешное" письмо перед отправкой, чтобы убедиться в невозможности его прочтения в саркастическом или каком-либо другом нежелательном ключе.

В электронной почте стали стандартными несколько акронимов и символов (схематического изображения эмоций на лице), например:

FYI	"For your information" – *к вашему сведению*
BTW	"By the way" - *кстати*
IMHO	"In my humble opinion" – *по моему скромному мнению*
:-)	(счастливое лицо) "Have a good day" – *хорошего дня*, или "That was a joke" – *это шутка*
;-)	(подмигивание) "That was a joke" – *это шутка*
:-D	(высунутый язык) Disgust - *отвращение*
8-0	(открытый рот) Surprise – *удивление*

Однако не следует использовать – и в особенности слишком часто – подобные сокращения, если вы не находитесь в дружеских отношениях с адресатом.

Профессионально и внимательно отзывайтесь о других. Доступ к сообщениям электронной почты часто могут получить люди, не являющиеся вашими адресатами. (Чем дольше ваш корреспондент хранит ваше сообщение в своей системе, тем выше вероятность подобных происшествий.)

Не посылайте по электронной почте интимных, разоблачительных или потенциально смущающих писем. Одно неверно направленное письмо может быстро оказаться у десятков тысяч пользователей сети Интернет. Если вы отправляете сообщение по проверенному адресу, включенному в адресный файл вашего компьютера, ваше письмо вряд ли потеряется; тем не менее легкость передачи сообщений требует осторожности при написании писем. Если для вас это важно, поинтересуйтесь у своего системного администратора о методах шифрования и обеспечения безопасности.

В конце письма поставьте свою "подпись" – т.е. ваше имя и другую информацию о вас. Она может автоматически присоединяться почтовой программой к письму в качестве "файла подписи"; спросите у системного администратора, как это сделать. "Нижний колонтитул" с вашей подписью должен включать должность, компанию и адрес Интернет. Даже если предпочитаете добавить и ваш городской адрес и телефон, постарайтесь сделать подпись не длиннее четырех строк. (Если вам когда-либо придется отправлять письмо от имени работодателя, используя собственное имя пользователя, четко напишите, от кого сообщение, так как многие системы автоматически указывают имя отправителя.)

Если кто-то попросил вас прочитать письмо в своем почтовом ящике, вы должны входить в почтовую программу под его именем. Важные или сложные сообщения следует до удаления распечатывать, передавать или сохранять в виде файла. В зависимости от почтовой программы вы можете сохранять сообщения в папке в самой программе или в качестве отдельного текстового файла. (Ваш системный администратор подскажет вам, как это сделать. Почтовая программа обычно не удаляет письма, пока этого не сделает пользователь, хотя она может хранить прочтенные сообщения в соответствующей папке. Лучше всего договориться, чтобы во время вашего отсутствия системный администратор отсылал ваши письма человеку, которого вы попросите проверять вашу почту.

До отправки письма всегда проверяйте орфографию, пунктуацию и грамматику. Если вы не в дружеских отношениях с адресатом, представьте себе, что все ваши сообщения будут распечатаны и распространены среди людей, которых вы не знаете и которые будут критически из изучать.

Ваша почтовая программа может позволить вам скопировать текст письма, на которое вы отвечаете – тогда оно автоматически появляется в начале вашего ответного послания. Это призвано освежить память адресата, у которого могло не остаться бумажной или электронной копии исходного сообщения. Если вы воспользуетесь данной функцией, не забудьте удалять все части исходного письма, не нужные в контексте вашего ответа, поскольку для вашего корреспондента может быть утомительно просматривать длинный текст, который он, возможно, не желает читать снова.

Несмотря на соблазн, никогда не пытайтесь с помощью электронной почты нарушить существующий порядок подчинения. Попытка обойти корпоративную иерархию и отправить сообщение через голову начальника может привести к неприятным последствиям.

Никогда не пересылайте личные сообщения абонентам тематической рассылки или сетевых конференций без разрешения автора.

Уважайте соглашения об авторском праве и лицензировании. Цитируйте источник позаимствованного текста, который вы отправляете в письме.

Не используйте академические сети для коммерческой или собственной работы, не уведомив их о ваших планах относительно информации, собранной на узлах тематической рассылки или Веб-сайтах.

Как минимум раз в день проверяйте электронную почту. Пользователи, ведущие обширную переписку, могут проверять почту десять раз в день и чаще.

4.3 Факсы

Факсимильный аппарат, или факс, существенно изменил обмен документами и другой информацией между компаниями. В случае определенных материалов факсы заменили ночную доставку, заказную корреспонденцию, местных посыльных или даже телефон, став предпочтительным средством быстрой передачи информации. Немногие фирмы сегодня способны вести дела без факса.

Принцип работы факса таков: он сканирует ваш документ и создает цифровую "карту отображения информации", которую затем отправляет по телефонным линиям, а факс получателя распечатывает копию изображения, считывая цифровую карту. (Поскольку факс просто отправляет изображение, с его помощью можно так же легко посылать написанные от руки сообщения и диаграммы, как и отпечатанный текст.) Отправляющий факс обычно печатает название компании (если машина была запрограммирована на это), а также время,

число и номер страницы. Эти данные появляются на каждой странице в виде заголовков.

Факсы особенно полезны для отправки таких документов, как бланки заказов, счетов, прейскурантов, технических диаграмм и всевозможных таблиц данных. Сегодня часто принято отправлять документ по факсу и одновременно отсылать исходное сообщение по почте, чтобы оно служило более долговременной записью.

Многие факсимильные аппараты можно запрограммировать на рассылку одного документа многим адресатам, чьи телефонные номера были предварительно введены в них. Эта функция часто используется для рекламы среди целевых групп; однако подобная "почта для мусорной корзины" часто не одобряется получателями.

Сегодня рынок предлагает три основных средства распечатывания переданных изображений: факсы, работающие с термографической бумагой, факсы с обычной бумагой и передача факсов через компьютер.

Факсимильные аппараты с термобумагой постепенно исчезают с рынка, но по-прежнему привлекают покупателей с ограниченным бюджетом, которые рассчитывают на совсем небольшое число передач и приемов сообщений. Такие факсы воспроизводит изображение с помощью горячего пишущего элемента, который выжигает черные точки на чувствительной к теплу бумаге. С такими машинами связаны проблемы дорогой бумаги, неуклюжести, невысокой скорости и низкого качества воспроизведения. Используемая на барабане термобумага часто представляет несколько метров непрерывной бумажной полосы, на которой напечатано много страниц длинного документа. Распечатанные на термобумаге факсы через несколько месяцев выцветают и становятся трудно различимыми, если вообще читаемыми; таким образом, если полученный и напечатанный на термобумаге факс необходимо сохранить, сначала нужно снять с него копию. Факсимильные аппараты такого типа становятся более привлекательными, если к ним добавлен автоматический измельчитель бумаги.

Уход факсов с термобумагой с рынка становится понятен, учитывая характеристики их наследников – факсов с обычной бумагой. Они используют недорогую бумагу для фотокопировальных устройств и предлагают хорошее воспроизведение исходных документов. Их можно купить за разумную цену (в самых дешевых моделях отсутствуют перечисленные ниже функции). Подобные машины нуждаются в тонере, а за время службы приходится заменить один или два компонента, но даже с учетом этих расходов – при частом использовании – стоимость одной копии ниже, чем у факсов с термобумагой. Кроме того, факсы с обычной бумагой обладают следующими функциями:

- способны печатать на бумаге в размер письма, поэтому полученные документы не нужно обрезать;

- могут быстро передавать и получать информацию;
- могут обеспечивать стойкие не выцветающие изображения, обладающие качеством фотокопий;
- в ближайшем будущем не устареют, поэтому расходные материалы и запасные части будут всегда доступны.

Установив на подключенный к сети компьютер функцию факса и соответствующее программное обеспечение, вы можете отправлять электронные факсы напрямую, обходясь без создания собственных бумажных документов. Факс-модем получит собственный телефонный номер. Факсы можно отправлять с компьютера на факсимильный аппарат или на другой компьютер. Когда факс получен на компьютере, его можно вывести на экран или распечатать на принтере. Проконсультируйтесь у системного администратора или местной службы поддержки о передаче факсов с помощью компьютера.

4.3.1 Выбор факсимильного аппарата

Чтобы выбрать новый факсимильный аппарат, необходимо обладать практическим пониманием того, как он работает, какие функции предлагает, какие для него требуются расходные материалы и каково качество изображения.

Зачастую фирмы покупают дорогой и сложный аппарат, но не находят времени и денег на обучение. В результате лишь нескольким избранным работникам показывают, как осуществлять основные операции, а весь спектр функций известен – если вообще известен - немногим. Если не все знаю, как воспользоваться новой технологией, фирма не сможет добиться отдачи от вложенных денег.

Приведенный ниже список призван служить руководством по выбору нового факсимильного аппарата или проверке функций вашей нынешней машины.

- Обладает ли факс памятью для хранения входящих документов на случай, если в нем кончится тонер или бумага или он не сможет работать по другой причине? Если да, защищена ли память до тех пор, пока машину не исправят? Что случится с входящими документами, когда память будет заполнена? Подает ли машина сигнал, когда заканчивается бумага или тонер или при возникновении других проблем?
- Способен ли аппарат передавать документы маленького или нестандартного размера? Если он принимает документы слишком большого размера, уменьшает ли он отсылаемое изображение или сокращает одно или оба поля?

- Обладает ли он памятью для передачи документов? Позволит ли эта память ввести телефонный номер, набрать код и осуществить сканирование до начала передачи (иногда это функция называется walk away capability – *возможность уйти)?* Если да, сколько страниц текста, напечатанного через один интервал на стандартной бумаге для писем, будет сохраняться для передачи? Что случится, когда память будет заполнена? Может ли машина отсканировать документ для передачи, при этом получая и воспроизводя другой документ?
- Можно ли увеличить объем памяти? Если да, какова стоимость дополнительной памяти?
- Может ли аппарат сохранить документ и отправить его позднее? Что случится, если вы ввели неправильный номер или передача не будет осуществлена по другим причинам?
- Имеется ли функция ускоренного набора для часто используемых номеров? Если да, сколько может сохраняться номеров? Можете ли вы запрограммировать несколько номеров на конкретный номер ускоренного набора для групповой рассылки? Если да, сколько номеров можно запрограммировать на одной кнопке? Влияет ли это на другие кнопки?
- Как остановить или отменить задание? Каковы будут последствия?
- Может ли аппарат набрать номера других факсов, чтобы узнать, хранится ли подлежащий получению документ, и затем принять его?
- Может ли аппарат получить конфиденциальный документ и сохранить его до тех пор, пока адресат не введет личный идентификационный номер (PIN)? Работает ли эта функция со всеми остальными машинами, с которыми связывается ваш факс, или только с аппаратами той же модели?
- Позволит ли аппарат уведомить человека, находящегося у другого факса, что вы хотите поговорить с ним по телефону и он должен снять трубку (в таком случае один участников использует телефон на факсимильном аппарате, а другое устройство служит обычным телефонным аппаратом, когда вы хотите сообщить адресату о входящем факсе)?
- Имеется ли функция маркирования документов, чтобы вы могли знать, когда был получен или отправлен документ?
- Отмечается ли каждый исходящий документ указанием времени, даты и телефонного номера, или аппарат после каждой передачи печатает страницу "подтверждения", включающую эту информацию?

Спросите продавца о различных типах и стоимости расходных материалов, которые вам потребуются (например, тонер, бумага), а также о количестве полных страниц текста, на которые рассчитаны эти материалы. Они включают фотобарабан или сходный компонент, который нужно заменить после определенного числа копий.

Возьмите несколько изображений, сделанных выбранным аппаратом. Не принимайте заранее сделанных "тестовых" или фотокопированных изображений; в идеале ваш помощник, находящийся в другом месте, должен отправить несколько документов на демонстрационную модель, а затем получить от вас оригиналы. Убедитесь, что вы на каждом документе вы отметили марку и тип тестируемого аппарата, а также то, были они получены с него или отправлены.

4.3.2 Отправка факсов

Большинство факсов должны сопровождаться титульным листом. Он должен включать имя получателя и его отдел (особенно если он работает в крупном организации) и личный телефонный номер. Он также должен содержать телефонный номер вашей компании, ваше имя и телефон, количество страниц (сам титульный лист также включается в общее число).

Сегодняшние текстовые редакторы содержат шаблоны титульных листов для факсов. Как правило, при создании нового документа появляется рамка, содержащая стандартные шаблоны документов. Пользователь может выбрать один из них или изменить его по своему желанию, или просто проигнорировать шаблоны и создать новый бланк. В шаблон титульного листа можно перенести логотип компании. Если в вашей компании уже создан корпоративный шаблон титульного листа, он должен быть в вашем компьютере.

Пронумеруйте страницы отправляемого сообщения, особенно если они является частью большого документа или нумерация не соответствует нумерации, которую автоматически проставляет факс. Таким образом, адресату будет легче убедиться в получении всех страниц. Кроме того, некоторые факсимильные аппараты просто роняют полученные страницы на стол или в корзину, так что номера позволят адресату сложить страницы по порядку.

Если документ содержит мелкий шрифт, картинки или графику, проверьте качество передачи с помощью функции копирования. Если копия получилась нечеткой, попытайтесь применить режим "Fine" ("*высокое качество*"). Это увеличит время передачи, но улучшит четкость документа.

Получив факс, убедитесь, что все страницы присланы и читаемы. Если страниц не хватает или некоторые из них нечитаемы, уведомьте отправителя.

Всегда следует убедиться, что полученные факсы быстро доставлены адресату; факсы следует передавать так же срочно, как телефонные сообщения.

4.3.3 Безопасность и неправильно адресованные факсы

Когда отправляемая информация конфиденциальна, вы должны сами решить, следует ли посылать ее факсом, так как многими факсимильными аппаратами пользуется сразу несколько человек. Если вы опасаетесь за надежность, вам следует сначала позвонить адресату или спросить начальника. Возможно, лучше воспользоваться другими средствами доставки информации – например, ночным курьером. Некоторые фирмы располагают факсимильными аппаратами "для руководства" или другими аппаратами, за которыми ведется наблюдение – это гарантирует надежную доставку лично в руки.

Вы можете столкнуться с ошибочно присланным по факсу документом - как и с письмом или телефонным звонком. В соответствии со строгими этическими стандартами, присланные по ошибке факсимильные сообщения требуют конфиденциального обращения; они должны быть немедленно возвращены отправителю с приложением титульного письма, в котором вы говорите о том, что позаботились о конфиденциальности документа (и не читали его сами).

Отправляя факс, особенно тщательно набирайте номер адресата и проверьте цифровой экран после набора номера.

Коммерческие услуги по передаче факсов

Если вам требуется передать один и тот же документ большому числу адресатов, вы можете рассмотреть возможность использования коммерческой услуги по передаче факсов. Подобные службы позволяют вам отправить одну копию документа на центральный компьютер, а затем направить факс по списку адресатов, который хранится у поставщика услуг. Подобные услуги уменьшат износ вашего аппарата и позволят ей принимать сообщения. Подробную информацию об услуге ищите в справочнике "Желтые страницы" в разделе "Услуги по передаче факсов".

4.4 Протоколы собраний

Расшифровка протоколов встреч может представить некоторые особые проблемы стиля и формата.

Встречи могут быть формальными и неформальными. На неофициальной встрече председательствующий участвует в дискуссии, а многие процедурные формальности опускаются. В отличие от них официальные встречи (например, встречи акционеров) требуют строгого соблюдения правил и регламента. Естественно, следование необходимым процедурам в ходе транскрипции протокола наиболее важно для самых формальных встреч.

Очень важно записывать следующие основные сведения о встрече:

- *Дату, время и место*
- *Имя председательствующего*
- *Тип встречи (очередная, специальная, на уровне руководства, комитета, совета директоров и т.д.)*
- *Имена присутствующих и отсутствующих участников (для групп, содержащих менее 20 человек)*
- *Повестку дня*
- *Сделанные предложения, внесшие их участники (и, при необходимости, поддерживающие их участники), способ голосования, одобрение или отклонение*

Протоколы должны касаться фактов, быть краткими и не содержать редакторских комментариев. Хороший протокол охватывает суть встречи и строго соответствует повестке дня. Стенограмма необходима только для основных предложений и резолюций. Как правило, записывать подробности обсуждения не обязательно; протокол должен сконцентрироваться главным образом на совершенных действиях, а не обсуждаемых вопросах.

Поскольку протокол встречи служит официальной записью встречи, очень важна точность. Для проверки точных формулировок предложений может пригодиться магнитофон.

Протокол следует напечатать, пока вы еще хорошо помните встречу. Прежде чем начать, соберите по крайней мере следующие пункты:

- *Повестку дня (при наличии таковой)*
- *Информацию о присутствии*

- *Предыдущий протокол*
- *Копии любых отчетов и материалов, распространенных среди участников*
- *Копии любых предложений и резолюций*
- *Копию устава или регламента организации (если встреча носила официальный характер)*

Точный формат корпоративного протокола обычно диктуется самой организацией; таким образом, предыдущий протокол станут вашим лучшим руководством. Некоторые организации предоставляют распечатанные бланки первой страницы протокола и специальные листы для продолжения. Если специальной бумаги нет, следует использовать простую высококачественную бумагу высшего сорта.

Стандартные элементы протокола включают:

- *Название и адрес организации*
- *Тип встречи*
- *Порядок: время, дату, председательствующего*
- *Информацию о присутствующих: имена людей или заявление о наличии кворума*
- *Чтение и исправление предыдущего протокола*
- *Поданные отчеты: кем представлены, название, тема*
- *Незавершенные дела: предложения, кем поданы, результаты голосования*
- *Программа, включая имена докладчиков и темы*
- *Объявления, включая время и место следующей встречи*
- *Перерыв, время*

Отчеты служащих и члены комитета часто присоединены к протоколу в виде приложений. Они могут быть представлены следующим образом: "Г-н Хедли прочитал отчет Финансового комитета, копия которого приложена к данному протоколу". Длинные резолюции, а также любые резолюции, записанные на печатных бланках можно обработать таким же образом.

Как уже отмечалось, обычно протокол должен точно соответствовать формату предыдущего протокола. Если вы можете использовать собственный формат, рекомендуем следующие указания:

- *Заглавными буквами напечатайте название и поместите его в центре.*
- *Двумя строками ниже, в центре, поместите дату и оставьте две строки для основного текста.*
- *Напечатайте заголовки для каждого отдельного пункта повестки дня. Они могут быть помещены слева в колонке или напечатаны в текстовом блоке, как в отчете.*
- *Отделяйте абзацы одним интервалом.*
- *Внизу страницы поставьте ее номер.*
- *Подчеркиванием выделите место для вашей подписи и подписи председателя.*

Корпоративные должности и названия отдельных корпоративных образований традиционно пишутся с заглавных букв, например: "the Chairman" (*Председатель*), "the Board" (*Совет директоров*), "the Company" (*Компания*), "Common Stock" (*Непривилегирвоанные акции*), "the Annual Meeting of the Corporation" (*Ежегодное собрание корпорации*). Однако в некоторых компаниях предпочитают, чтобы подобные слова писались строчными буквами.

Все упомянутые в предложениях и резолюциях суммы должны быть указаны цифрами и прописью.

В зависимости от принятого в организации стиля текст всех предложений может печататься заглавными буквами, чтобы их легче было найти на странице, например: "Roger Clark moved THAT THE ORGANIZATION DONATE THE SUM OF TWO HUNDRED DOLLARS ($200.00) to" (Роджер Кларк предложил, чтобы ОРГАНИЗАЦИЯ ВЫДЕЛИЛА ДВЕСТИ ДОЛЛАРОВ (200 ДОЛЛ. США) на…)

Иногда подобные места могут быть просто заключены в кавычки, как обычные цитаты.

Резолюции – это формальные выражения мнения, воли или намерения организации. Как правило, резолюции записываются в соответствии со специальными правилами. Они иллюстрируются в данном примере:

Whereas, It has become necessary ...	*Принимая во внимание*, появилась необходимость;
therefore, be it Resolved, That ...	поэтому было принято *Решение*;
Resolved, That...	*Постановлено*, что

Неформальная резолюция может быть сформулирована проще:

Resolved, That …. (*Постановлено,* что…)

Зачастую председательствующий должен одобрить черновик протокола, прежде чем будет напечатан окончательная копия.

Пример корпоративного протокола показан на Рис. 4.2.

Как правило, протокол ведут с помощью блокнота – обычного, с отрывными листами, или специального с замком. Для облегчения поиска важных решений может быть использован указатель.

Исправления, принятые на следующей встрече, должны быть внесены чернилами над нужной строкой, или на полях. Крупные исправления и добавления могут быть напечатаны на отдельной странице и присоединены к протоколу с пометкой на полях исходной страницы, отсылающей читателя к приложению. Никогда не выбрасывайте исходного протокола, сколько бы ошибок не было в нем сделано. Если вы перепечатали страницу, она должна быть присоединена оригинальной неисправленной странице.

Менее формальный способ записи принятых на встрече деловых решений – *конспект встречи*. Как правило, такой конспект соответствует формату обычного протокола – с определенными исключениями. Вверху страницы появляется слово КОНСПЕКТ, строки для подписи не предусмотрено. Поскольку встречи, содержание которых фиксируется в конспекте, не проводятся в соответствии с парламентской процедурой, необходимости в стенограмме предложений или резолюций нет. Также не требуется записывать итоги голосования или другие формальности, принятые при официальных встречах.

Рисунок 4.2 Протокол встречи

The Hooper Trust Board of Trustees Meeting **May 11, 2005**

The **regular monthly meeting** of the **Board of Trustees was** held **on Tuesday,** May 11, 2005

Present:

	Dr. Fitzpatrick, President	Ms. Simon, Director
	Mrs. Ulrich, Vice President	Mr. Arangio, Secretary
	Mr. Jorge	Mrs. Nizzi, Treasurer
	Mr. Reddy	Ms. Jordan, Clerk
Absent:	Ms. Hendrix, Judge Brown, Ms. Bennett	

Call to Order

Dr. Fitzpatrick called the meeting to order at 6:30 p.m.

Approval of the Minutes

On a motion by Mr. Reddy, the minutes of the last meeting were read and approved as corrected.

Treasurer's Report

The Treasurer reported $184,344 in the EAB money market account, $22,229 in the checking account, and $28,000 in a CD (due 10/21/97 @ 2.90%), for total funds of $234,573.

Reports of Standing Committees

The Special Services and Personnel reports were distributed before the meeting and were accepted for filing on a motion by Mr. Arangio.

On a motion by Mr. Reddy, the Board approved the following change order for the annex:
"Substitute Terne-coated stainless-steel roofing material for the zinc material originally specified."
Yes: Mrs. Ulrich *No:* Mr. Reddy

Mr. Arangio Mr. Jorge

Reports of Special Committees

The special committee appointed to investigate the situation with Summit Roofing reported that after we notified Summit of our intention to place them in default, they returned to work last week.

Unfinished Business

After amendment and further debate, the following resolution was adopted: *""Resolved,* That the Trust hire Stuart DeRosa at a sum of $1,500 to appraise the 56 Main St. property."

New Business

The Board agreed that a special meeting should be held on May 18 at 4:00 p.m. to discuss the company's goals.

Adjournment

The meeting was adjourned at 10:00 p.m.

ClaraJordan, Clerk

4.5 Пресс-релизы

Пресс-релизы – это новости, представленные компанией средствам массовой информации для дальнейшей публикации. Многие компании периодически предоставляют подобные выпуски, чтобы сообщать публике о важных событиях в своей жизни – запуске новых продуктов, успехах, продвижениях, изменениях в руководстве и т.д. Пресс-релизы должны быть как можно более интересными, информативными, краткими и касаться фактов. Найдите в газете сравнимые статьи, которые послужат вам моделями для создания собственного стиля. При этом помните, что подобные статьи часто можно доработать и улучшить.

Пресс-релизы должны иметь форму "перевернутой пирамиды": главная мысль должна идти первой, за ней должны следовать связанные с ней основные подробности, дальше – не столь важные незначительные детали или дополнительные мысли. Окончание подобной статьи может вырезать редактор (что часто и делается по соображениям экономии места), при этом не удаляя важную информацию. Таким образом, в приемлемом пресс-релизе основная информация содержится в начале: это правило "пяти W и одной H" - Who, What, When, Where, Why и How *(кто, что, когда, где, почему и как).*

Поскольку крайней важна точность, статью следует тщательно проверить. Все подробности, особенно цифры и написание имен, необходимо перепроверить и уточнить. До публикации пресс-релизы всегда должны быть одобрены руководством старшего звена.

Пресс-релиз может быть напечатан на бумаге формата A4 или на собственном бланке компании для пресс-релизов. Желательно печатать текст с двумя интервалами, поскольку это облегчает дальнейшее редактирование. Отступ сверху должен быть около одного дюйма; поля могут быть шире, чтобы осталось места для комментариев редактора. Если не используется заранее напечатанный бланк, вверху страницы обычно печатают слово ПРЕСС-РЕЛИЗ – заглавными буквами через пробел. См. пример на Рис. 4.3.

Заголовок содержит *исходные данные:* название, адрес и телефон сотрудника и/или компании, выпускающих пресс-релиз, а также специальные указания: например, "К выпуску 26 июня 19__ г." или "К НЕМЕДЛЕННОЙ ПУБЛИКАЦИИ".

Заголовок, размещенный в центре страницы и напечатанный заглавными буквами, сразу сообщает читателю тему статьи. (Редакторы газет или журналов могут заменить заголовок.)

Собственно статья начинается с даты и названия города. Название города пишется заглавными буквами; дата отделена от него тире и пишется заглавными и строчными буквами. Название штата необходимо, только если название города очень распространено или малоизвестно.

Если пресс-релиз насчитывает более одной страницы, внизу первой страницы заглавными буквами пишется слово "MORE" (ДАЛЕЕ);

Рисунок 4.3 Пресс-релиз

PRESS RELEASE

LARRIMORE NATIONAL

CONTACT: ALICA DESAVO
Phone:(816)756 88 44
FAX:(816)756 70 09
E-MAIL: ADESALVO@AOL.COM

IMMEDIATE RELEASE

LARRIMORE NATIONAL LAUNCHES WEB SITE

ST.ALBANS, M0–June 7, 2005: Larrimore National, Inc., has joined the ranks of Internet entrepreneurs with the opening of a World Wide Web site for its Lance and Integral lines of athletic equipment.

Linda Kitsworth-James, newly appointed vice president for development at Larrimore, said "This new cyberspace outpost is part of our strategy to use technology to market our products in a broad range of distribution pathways and emerging markets."

Like the lines themselves, the site will be geared to consumers in their teens and twenties. It will initially offer access to visually exciting previews of upcoming product designs and lines as well as the entire range of existing products. Visitors will be able to order any item on-line by credit card. The site, which will be updated daily, will also offer a range of professional sports news, including the scores for all of the week's professional games, color photographs from selected events, and further features in the months to come. The site address is http://www.ini.com.

оно размещается в центре или справа. Остальные страницы должны быть пронумерованы и снабжены кратким заголовком (например, "PROFIT INCREASE" – "УВЕЛИЧЕНИЕ ПРИБЫЛИ"), размещенные слева вверху.

Конец пресс-релиза отмечается одним из приведенных ниже символов, размещенных в центре страницы:

-30-
-end-
(END)

При возможности пресс-релиз следует сопроводить фотографией. На обороте фотографии нужно написать название компании, а также имена изображенных на ней людей или описание запечатленного события.

4.6 Отчеты

Деловые отчеты – в том числе анализ продуктов, отчеты о командировках, конспекты проектов, исследование возможностей и анализ продаж, помимо многих других типов – являются основной формой корпоративного информирования. Как правило, от автора ожидают следования одному из нескольких принятых стилей или форматов отчетов.

4.6.1 Форматы деловых отчетов

Существует множество форматов деловых отчетов; зачастую они имеют прямое отношение к содержанию отчета. Иногда разрабатывает руководство по стилю отчета; однако автору, как правило, предоставляется большая свобода в выборе наиболее подходящего формата. В данном разделе представлено руководство по четырем основным видам отчетов – в зависимости от необходимой степени формальности и объема информации – в порядке увеличения формальности: (1) отчет в форме служебной записки, (2) отчет в форме письма, (3) короткий отчет, и (4) официальный отчет.

Отчет в форме служебной записки

Такой отчет представляет собой внутреннюю бумагу, как правило рутинную и неформальную. Он пишется в формате служебной записки (см. выше раздел "Служебные записки"). Примером может служить еженедельный отчет о продажах или отчет помощника менеджера своему непосредственному начальнику. Поскольку отчет в форме служебной записки – внутренний документ, его тон может быть объективным и безличным. Как правило, вводные комментарии очень коротки. Для быстрого поиска и выделения отдельных моментов в отчет можно применять простые заголовки, размещенные слева и напечатанные жирным шрифтом или курсивом.

Для следующих страниц отчета используйте простую бумагу того же вида, что и титульная страница. Заголовки в продолжении должны быть, как стандартных служебных записках. Некоторые авторы могут предпочесть поставить свою подпись на выделенной для этого строке четырьмя строчками ниже последней строки; другие ставят свои инициалы рядом с именем в начале. Зачастую подобный отчет вообще не подписывается.

Отчет в форме письма

Формат отчета-письма полезен для неформальных отчетов, насчитывающих несколько страниц. Как правило, такие отчеты направляются человеку или группе людей за пределами компании. Они часто используются внешними консультантами для представления анализа и рекомендаций, а совет

директоров компании прибегает к подобному формату для описания последних изменений в своем составе. Отчет-письмо может содержать таблицы или иллюстрации, которые в обычное письмо не вкладывают. Первую страницу печатают на бумаге для писем; для остальных страниц используется простая бумага такого же формата. Заголовки на следующих страницах должны напоминать заголовки в письмах. Письмо должно начинаться с темы, которая занимает место названия. Для выделения, ясности и простоты поиска в отчете следует использовать простые заголовки (такие же, как в отчетах в форме служебной записки).

Короткий отчет

Короткие деловые отчеты отличаются от отчетов в форме служебных записок и писем по формату и масштабу. Короткий отчет может включать следующие элементы: титульную страницу; предварительный конспект (в котором особый акцент сделан на выводах и рекомендациях); информацию об одобрении; формулировку проблемы; полученные данные; выводы; и рекомендации. При необходимости могут быть добавлены таблицы и графики. Короткий деловой отчет может быть напечатан через один или через несколько интервалов, в зависимости от принятого в компании стиля или предпочтений автора. Заголовки могут быть такими, как описанные ниже в разделе об официальных отчетах.

Официальный отчет

Официальный отчет отличается от других типов отчетов своим изощренным стилем представления данных, сложностью содержания и масштаба охваченных вопросов, а также длиной. Официальный отчет может содержать все перечисленные ниже элементы, каждый из которых мы подробно рассмотрим:

Обложка
Форзац
Титульный форзац
Титульная страница
Письмо о разрешении
Письмо о передаче
Введение или предисловие (возможно)
Изъявления благодарности
Содержание
Список рисунков и иллюстраций
Краткий обзор
Текст
Сноски
Приложения
Глоссарий
Библиография
Указатель

Некоторые элементы могут быть опущены, а другие объединены; например, письмо передачи может быть соединено с кратким обзором.

Переплетенные сбоку отчеты должны иметь широкие левые поля (l,5"-2"), а номера страниц не должны размещаться на левой стороне.

Отчет должен быть напечатан на хорошей бумаге. Текст может быть напечатан чрез один или несколько интервалов; это определяет принятый в компании стиль. Заглавный материал официального отчета (за исключением титульной страницы) обычно нумеруется мелким шрифтом, римскими цифрами, а остальная часть отчета, в том числе все приложения, нумеруются арабскими цифрами.

Заголовки и подзаголовки на протяжении всего отчета должны соответствовать одному редакторскому и типографическому стилю. Темы в официальных отчетах часто разбиваются с помощью десятичных дробей, но автор может предпочесть использовать традиционный способ отметить содержание цифрами и буквами. Третий вариант – вообще обойтись без цифр и букв. Десятичная система применяется, как показано ниже слева; пример системы заголовков, обозначенных буквами и цифрами, приведен справа.

1. Основной заголовок	I. Основной заголовок
1.1 Подзаголовок	A. Подзаголовок
1.2 Подзаголовок	B. Подзаголовок
1.21 Промежуточный подзаголовок	1. Промежуточный подзаголовок
1.22 Промежуточный подзаголовок	2. Промежуточный подзаголовок
1.3 Подзаголовок	C. Подзаголовок
2. Основной заголовок	II. Основной заголовок
2.1 Подзаголовок	A. Подзаголовок
2.2 Подзаголовок	B. Подзаголовок
3. Основной заголовок	III. Основной заголовок

Единый стиль заголовков требует обратить внимание на логику разбиения тем на подтемы. Подзаголовки не должны появляться сами по себе, т.е. за частью 1 всегда должна следовать часть 2, а за разделом А – раздел В.

Точно так же, заголовки и подзаголовки на определенном уровне должны быть грамматически тождественны, или параллельны.

Непараллельны:	***Параллельны:***
1. Выбор темы	1. Выбор темы
2. План	2. Написания плана
3. Как собрать информацию	3. Сбор информации
a. Основное исследование	a. Основное исследование

b. Проведение второстепенного исследования

b. Второстепенное исследование

Сравнительная важность каждого уровня заголовков должна быть отражена в типографском стиле: наиболее важные заголовки должны быт набраны самым заметным шрифтом. Например, заголовки самого высокого уровня (иногда их называют заголовками *класса A)* могут быть напечатаны жирным шрифтом размера 13 с подчеркиванием через всю страницу и отделены большим пробелом от текста сверху и снизу. Заголовки среднего уровня (или *класса B)* могут быть набраны заглавными буквами шрифтом размера 9, сверху должен быть оставлен пробел, а снизу – нет. Заголовки самого низкого уровня (*класса C)* могут быть набраны жирным шрифтом размера 10, заглавными будет только первая буква; сверху оставлен пробел, но дальнейший текст продолжается на той же строке, что и заголовок, отделенный только коротким пробелом. Все заголовки должны быть расположены слева и не выступать за границы строки. (Раньше, до наступления эры компьютерных текстовых редакторов, когда сделать шрифт жирным или разного размера было невозможно или, по крайней мере, не так удобно, такого иерархического эффекта добивались другими средствами. В таком традиционном стиле заголовки класса A печатались заглавными буквами, в заголовках класса B все слова печатали с заглавных букв, а весь заголовок подчеркивали, а в заголовках класса C с заглавной буквы писали только первое слово, заголовок подчеркивался и размещался на той же строке, что и последующий текст.)

Ниже мы по порядку обсудим каждый пункт из приведенного списка элементов отчета.

4.6.2 Элементы отчета

Обложка может быть сделана из множества различных материалов. Она должна содержать название и имя автора, которое может быть напечатано заглавными буквами либо на самой обложке, либо на приклеенной к ней этикетке. (Если используется прозрачная обложка, название будет написано на титульной страница или форзаце.) Неофициальный отчет без обложки может быть скреплен скобками; если используется одна скобка, она должна располагаться по диагонали в верхнем левом углу. Длинные названия отчетов печатаются в центре в несколько строк, в верхней трети обложки, небольшого форзаца и титульной страницы. Совсем короткие названия отчетов могут быть растянуты – т.е. напечатаны вразбивку, с пробелом после каждой буквы и с тремя или более пробелами после каждого слова.

Форзац – это чистый лист бумаги. Официальные отчеты, как правило, содержат два форзаца – один в начале, и другой в конце. Они охватывают отчет и обеспечивают место для письменных комментариев.

Титульный форзац Если титульный форзац используется, то содержит только название отчета, напечатанное заглавными буквами в верхней трети страницы.

Титульная страница Как правило, эта страница содержит название отчета и подзаголовок – при наличии такового; имя, должность и департамент и/или адрес автора; имя, должность, департамент, название компании и адрес адресата; а также дату написания отчета. Если отчет не снабжен обложкой и титульным форзацем, титульная страница должна быть напечатана на достаточно прочном материале, чтобы он мог служить обложкой. Если отчет защищен авторским правом, на обороте титульной страницы должно присутствовать упоминание об авторском праве.

Письмо о разрешении Если автор получил письменное разрешение на расследование, эта служебная записка или письмо может быть включено в отчет. Если автор получил только устное распоряжение, это должно найти отражение в письме о передаче или в предисловии.

Письмо о передаче Оно часто сопровождает отчет и может также служить предисловием. В нем автор передает адресату (часто – человеку, поручившему сделать отчет) цель, масштаб и ограничения отчета, разрешение на исследование и примененные методы. Как правило, письмо заканчивается выражением признательности за доверенное задание и готовности предоставить дополнительную информацию или ответы на вопросы, касающиеся отчета. Письмо о передаче печатается на бумаге для писем и подписывается. Пример письма о передаче показан на Рис. 4.4.

Предисловие или введение Иногда другой человек – например, глава департамента – пишет введение к отчету.

Изъявления благодарности Следует выразить благодарность всем людям, компаниям и учреждениям, которые помогли подготовить отчет. Выражения благодарности могут быть включены в письмо о передаче или в предисловие; однако если список оказавших помощь лиц велик, в отчет следует включить отдельную страницу, которая должна соответствовать стилю подобных страниц в книгах.

Содержание Оно является кратким изложением отчета с указанием страниц. В содержание следует включить все заголовки до определенного уровня (возможно опустить заголовки класса С). На Рис. 4.5 приведено содержание отчета, в котором разделы не были отмечены цифрами или буквами, однако при использовании подобных обозначений их следует обязательно указывать в содержании.

Список иллюстраций Если иллюстраций немного, список можно присоединить к содержанию; если иллюстрации многочисленны – список может занять отдельную страницу. Номера иллюстраций и страниц следует включить в список, стиль которого должен соответствовать стилю содержания.

Краткий обзор (также называемый *извлечение*, *краткое содержание*, *дайджест*, *выдержки* или *введение*) – это сжатое изложение отчета, в котором представлен обзор существенных результатов. Большинство читателей предпочитают, чтобы длинный отчет был снабжен подобным резюме. Краткий обзор обычно расположен на отдельной странице и печатается через один или несколько интервалов. В некоторых компаниях дополнительные копии краткого обзора распространяются отдельно от собственно отчета.

Рисунок 4.4 Письмо о передаче

Arcturus Consultants
678 Darnton Drive
Bryceville, GA 30062

phone: (404) 452-7399
fax: (404) 456-7890
email: info@arcturus.com

May 29, 2005

Ms. Sarah Leland Lincoln Reference, Inc. 678 Dow Parkway Atlanta, GA 30327

Dear Ms. Leland:

This letter accompanies the completed report *Online Professional Reference Products,* commissioned by Lincoln Reference in June 20— in the attached letter of authorization.

Every topic specified in that letter has been dealt with in the report, which is based on extensive library and internet research and numerous field trips and interviews with specialists.

I would like to acknowledge the assistance of Jan C. Thomas, who supplied most of the report's graphics.

Thank you for the opportunity to prepare this report, which I hope addresses every relevant question about its subject. I am naturally available to discuss any aspect of it at your convenience.

Respectfully submitted,

Catherine St. James

Собственно отчет Обычно отчет состоит из трех частей: краткого введения, основного текста и последнего раздела, посвященного выводам и рекомендациям.

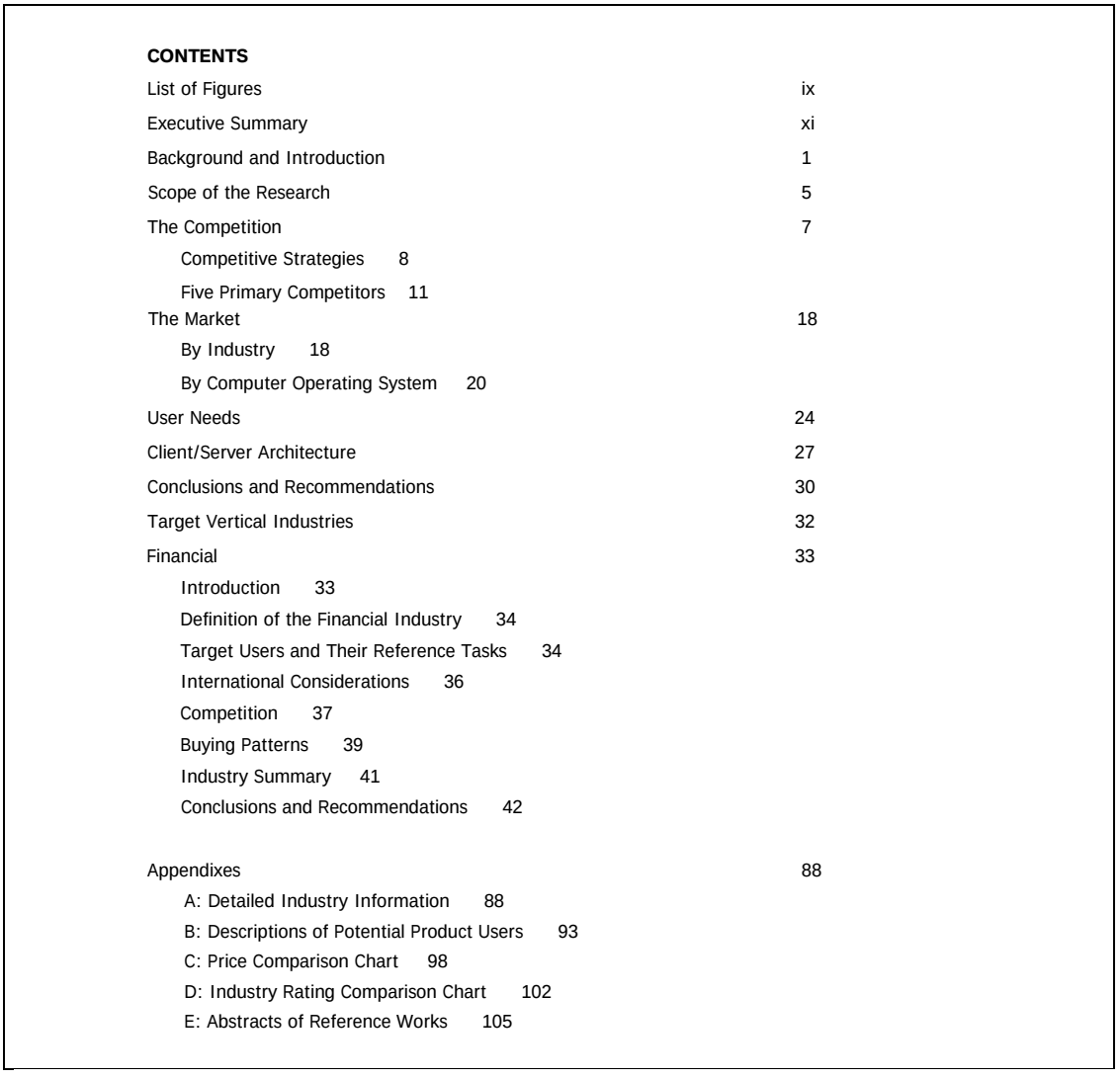
Во введении представлена цель исследования, четкое определение охваченных проблем, масштаб исследования, любые ограничения, с которыми оно было связано, а также уместная информация об истории вопроса. Введение должно давать несколько более широкое представление, чем краткий обзор.

Сам отчет должен представлять обсуждение вопроса. Пример страницы отчета показан на Рис. 4.6.

Выводы должны быть сделаны строго из данных, полученных в ходе исследования. Они часто идут под номерами.

Рекомендации, вытекающие из выводов, обычно идут под номерами. В некоторых официальных отчетах они появляются во введении, а в конце лишь суммируются.

Рисунок 4.5 Содержание



CONTENTS

List of Figures ix
Executive Summary xi
Background and Introduction 1
Scope of the Research 5
The Competition 7
Competitive Strategies 8
Five Primary Competitors 11
The Market 18
By Industry 18
By Computer Operating System 20
User Needs 24
Client/Server Architecture 27
Conclusions and Recommendations 30
Target Vertical Industries 32
Financial 33
Introduction 33
Definition of the Financial Industry 34
Target Users and Their Reference Tasks 34
International Considerations 36
Competition 37
Buying Patterns 39
Industry Summary 41
Conclusions and Recommendations 42

Appendixes 88
A: Detailed Industry Information 88
B: Descriptions of Potential Product Users 93
C: Price Comparison Chart 98
D: Industry Rating Comparison Chart 102
E: Abstracts of Reference Works 105

Приложения Дополнительный материал часто располагается в конце отчета в самостоятельном разделе - приложении.

Глоссарий Технические термины, которые могут быть незнакомы читателю, должны быть объяснены в глоссарии. Он также должен включать аббревиатуры, даже если они впервые вводятся в тексте.

Библиография – это перечисление всех источников информации, использованных для отчета. (Более подробное объяснение см. ниже в параграфе "Библиографии".)

Рисунок 4.6 Страница отчета

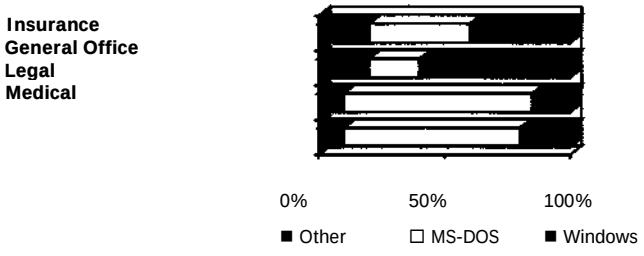
22 ONLINE MARKET ASSESSMENT

COMPUTER OPERATING SYSTEM

It is critically important to understand each of the target industry's computer buying habits, typical installation, and wants and needs in order to achieve predictable products sales growth.

In some vertical industries DOS-based applications set the industry standard. For example, in the legal industry the DOS operating system accounts for the majority of system use. The same operating system use pattern can be found in the medical industry. While DOS seems to "own" the medical and legal PC marketplace, the Windows operating system is most prevalent in general offices and in the insurance industry. The following chart illustrates the preference/usage of DOS vs. Windows by vertical industry.

Figure 7, Operating System Usage by Vertical Industry



To successfully plan and market products specifically designed to fit into the named industries, it will be necessary to build products on operating platforms that match the target industry usage pattern:

Products for the General Office and Print & Broadcast Media industries should be Windows-based.

Products for the Legal and Medical industries should be both DOS-based and Windows-based.

Products for the Education industry should be built to run on Apple II machines.

Указатель Хотя в коротких отчетах указатель вполне можно опустить, длинный отчет требует его наличия.

Для создания указателя может пригодиться компьютер. Однако даже с его помощью процесс создания надлежащего указателя требует времени, так как для этого необходимо отдельно выделить каждый термин, который вы хотите включить в указатель, и скопировать его в файл указателя. Обратитесь к руководству пользователя или выведите на экран функцию Help (помощь).

Как правило, используются два вида указателей – *в строчку* (*run-in*) и *с отступом* (*indented*). (Для создания указателя на компьютере можно выбрать любой вариант.) первый требует меньше места, а второй удобнее для читателя.

Ниже приведены основные элементы указателя:

1. *Статья* Каждая главная статья печатается слева, не выступает за границы строки. Первая буква каждой статьи, как правило, - заглавная; все остальные слова, за исключением имен собственных, пишутся строчными буквами. В приведенном выше примере главной статьей является "Внутренний адрес".
2. *Подстатья* вводится подзаголовком (в алфавитном порядке относительно всех остальных подстатей) под статьей, обычно с отступом на один или два пробела, или в строке, как показано выше. Это позволяет читателю найти определенные пункты, входящие в тему статьи. Подстатьи печатаются строчными буквами, если только в тексте они не набраны заглавными буквами.
3. *Подстатья второго уровня* располагается под подстатьей и печатается с еще большим отступом. Хотя в книжных указателях такие подстатьи иногда используются, они могут сделать указатель слишком сложным. В отчетах их следует избегать – этого можно добиться, переделав статью и подстатью.
4. *Перекрестные ссылки* Они направляют читателя к другим местам в тексте. Наибольшее распространение получили перекрестные ссылки следующих видов: *See (см.)* и *See also (см. также)*. Ссылка *см.* направляет читателя к статье, в которой можно найти нужную информацию.

Stationery, quality of. *See* Paper
Почтовая бумага, качество. См. Бумага

Ссылка *см. также* отсылает читателя от одной статье к другой. При этом указывается номер страницы, где расположена статья, которая также может быть полезной.

Shorthand, 88-92. *See also* Stenographic notebook
Стенография, 88-92. См. также Стенографический блокнот

Перед перекрестными ссылками всегда ставится точка. Если одна статья сопровождается несколькими перекрестными ссылками, они отделяются точкой с запятой.

Salutation, 37-40. *See also* Courtesy titles; Letters
Приветствие, 37-40. См. также Вежливые заголовки; Письма

В указателе должно быть минимум знаков препинания. Точки ставятся только перед перекрестными ссылками – *см.* и *см. также*. Запятые ставятся между статьей или подстатьей и любым определением, а также перед указанием страницы:

Computers, use of in correspondence, 25
Компьютеры, использование в переписке, 25

Хотя указатель – это специальная область, подробно обсуждать которую в данной книге у нас нет возможности, (см. Руководство по стилю для редакторов и писателей), вы можете создать вполне приемлемый указатель для отчета, призвав на помощь внимательность и здравый смысл и изучив указатели в таких книгах, как эта.

4.6.3 Документирование источников

Автор отчета может применить один из нескольких методов отметить цитаты или части информации, позаимствованные из других работ. Такое указание источников, известное как *документирование,* необходимо по следующим причинам: (1) нужно выразить признательность другому автору, чья работа была использована в отчете, а не приписывать заслугу себе; (2) следует позволить читателю оценить вероятное качество информации в свете того, что он может знать об источнике; и (3) читатель должен иметь возможность найти источник и проверить информацию или узнать больше о теме отчета.

Стиль документирования традиционно варьировался в зависимости от рассматриваемой темы. В научных трудах используются главным образом заключенные в скобки ссылки в самом тексте; в предназначенном для более широкой публики тексте – в том числе в большей части деловых текстов – применяют сноски, однако ссылки в скобках получают большее распространение. В рамках самих цитат стиль научных текстов также отличается от ненаучных.

В отчете с четкой документацией может содержаться библиографический список или список источников, данный в алфавитном порядке в конце текста (и после всех сносок). Поскольку библиография во многом повторяет информацию, данную в сносках, она может показаться ненужной; однако алфавитный порядок представления полезен для читателей, которые заинтересованы в быстром поиске библиографических данных.

Приведенные ниже руководства описывают точный способ документирования, приемлемый для книг. Некоторые фирмы устанавливают собственные правила, которые могут быть приведены в руководстве по корпоративному стилю. Если ваша компания создала такое руководство, вам следует выполнять установленные там правила, так как они могут войти в противоречие с приведенными здесь нормами.

4.6.3.1 Сноски

Самый знакомый метод документирования и справок – это сноски, а также библиография. В такой системе надстрочные цифры в тексте отсылают читателя к коротким заметкам внизу страницы (footnote) или в конце раздела или всего отчета (endnote). Эти заметки содержат полные библиографические данные о процитированных работах, а иногда включают и краткие комментарии работ или короткие дискуссии по связанным с отчетом вопросам, которые не привязаны к определенной работе.

Сноски внизу страницы или в конце текста выглядят одинаково; их единственное различие - местоположение.

Сегодня включить сноски в набранные на компьютере документы очень легко и удобно – благодаря текстовым редакторам. Сноску легко ввести с помощью пункта Footnotes (*Сноска*) в меню Insert (*Вставка*); эта функция может автоматически нумеровать (и, при необходимости, изменять номер) сноски при добавлении каждой новой сноски. Она также расположит их по порядку внизу соответствующих страниц или в конце документа по вашему желанию.

Обычно нумерация сносок во всем отчете последовательна; в длинном отчете, разделенном на главы, нумерация может начинаться заново в начале каждой главы.

На Рис. 4.8 показано, как на странице отчета появляются сноски (и их номера). Каждая сноска размещается через один интервал. Короткое подчеркивание слева отделяет их от основного текста. На Рис. 4.7 показана страница со сносками в конце документа.

Основные правила формы сносок таковы:

Простое цитирование книги, статьи или отчета начинается с имени автора (написанного в точности так, как на титульной странице), отделенного запятой от полного названия работы. Названия книг пишутся курсивом (или подчеркиваются); названия статей и неопубликованных работ даются в кавычках, но не курсивом. Как правило, первые и последние слова заголовка и подзаголовка – а также все слова, кроме предлогов, союзов и артиклей (a, an и the) – пишутся с заглавной буквы.

Рисунок 4.7 Сноски в конце документа

1. Robert L. Cranston, review of The ORB Revolution, by Jay Astor Carteret, PC Now, Oct. 1995: 56-58.
2. Lance Bordman et al., Client/Server Hardware: An Integrated Course, 2nd ed. (New York: Irving Place Press, 1996), 351.
3. R. R. Loring, "The Office 'Intranet': A Look into the Near Future," Cambridge Business Review 17, no. 3 (Dec. 1995): 450-73.
4. P. K. Norawanda, "The Complete Electronic Suite," The Wired Office, ed. Cynthia J. Charles (San Francisco: Online Press, 1996), 156-59.
5. "History," The Ultimate Network Encyclopedia (New York: John Wiley, 1996), 2: 297.
6. K. Lyman Burns, "Does dBTool Stack Up?" Net Galaxy, Aug. 1996: 42-44.
7. Ben Knowlton, "Two New Systems: A Feature-by-Feature Comparison," Network Guide, June 1995: 16-17.
8. "The Month in Figures," OfficeNet, Jan. 1995: 25.
9. James Ling and Carl Fortnum, "The Widening Net: Surveying the Office Landscape," Network News, Aug. 10, 1996: 34-35.
10. C. B. DeLatta, "Who's on First?" OfficeNet, Dec. 1996: 11-13, 45-48.
11. Jane D. Sanders, Paul Kliban, and Mark Ryman, Electronic Research in the Professional Office (New York: Business First, 1995), 357.
12. Ricardo Rubio, Intranetworking: The Shape of Things to Come (New York: Millenniums, 1995), 75. Ling and Fortnum, 43.

Рисунок 4.8 Страница отчета со сносками

42 • USER NEEDS

accessed, DBTool called up the entire database, making the program cumbersome, slow, and frustrating to users, since the same process had to be matched for each simultaneous user. Apollo, on the other hand, follows a successful client/server model, calling up from the server only portions of the database requested by the client PC.[7]

THE PROFESSIONAL MARKET: A PRELIMINARY SURVEY

Software products fitting the client/server architecture model are much more prevalent now than they were as recently as 19—. Note the growth of this class of product in each of the industries listed, as shown in the table on page 43. Of all software applications installed in each industry, the prevalence of client/server applications has increased in all cases by at least 50%.[9] This may be true in part because of the widespread availability of network-ready PCs.

Another critical issue for client/server software applications is the application's dependence on a network operating system, which carries data back and forth between client and server. Choosing a network operating system is obviously an important issue for the software application developer, since it is the developer's responsibility to make sure the application works with the appropriate network protocols.

Lincoln Reference can meet the needs of the majority of customers by providing a client/server application that will work with the most widely used local area network. As Figure 10 shows, the market leader controls about two thirds of the total U.S. market, while none of its competitors retains more than 8% of the market.

[6] K. Lyman Burns, "Does dBTool Stack Up?" *Net Galaxy,* Aug. 1996: 42-44.
[7] Ben Knowlton, "Two New Systems: A Feature-by-Feature Comparison," *Network Guide,* June 1995: 16-17.
[8] "The Month in Figures," *OfficeNet,* Jan. 1995: 25.
[9] James Ling and Carl Fortnum, "The Widening Net: Surveying the Office Landscape," *Network News,* Aug. 10, 1996: 35.
[10] C. B. DeLatta, "Who's on First?" *OfficeNet,* Dec. 1996: 11-13.

После названия книги приводится номер издания (при наличии такового) и дата публикации: город, в котором она была издана, издатель, год издания – все эти данные заключены в круглые скобки. После названия города ставится двоеточие, а после названия издательства – запятая. После даты публикации приводится номер страницы или страниц, содержащих процитированный отрывок. Как правило, перед ним ставится запятая, а после – точка. (Сокращения p. и pp. (стр.) могут быть опущены.)

После названия статьи ставится запятая (по правилам английского языка она размещается внутри кавычек), после которой следует набранное курсивом или подчеркнутое название журнала или книги, в которых была напечатана статья. При цитировании журнала не указывается издательство или место издания. Однако следует указать номер подшивки или дату, или и то и другое. При цитировании научных журналов практически всегда указывается номер подшивки. (Номер подшивки соответствует количеству изданных номеров в год; таким образом, подшивка 12 какого-либо журнала может охватывать период с апреля 1995 года до марта 1996 года, подшивка 13 – с апреля 1996 года до марта 1997 года и т.д.) иногда также указывается номер журнала в рамках этой подшивки.

(Номер выпуска часто бывает не нужен, поскольку в серьезных журналах, как правило, нумерация страниц идет с начала годовой подшивки, и номера страницы достаточно для указания места, где читатель может найти приведенную информацию.) За этими данными следует дата – как правило, это месяц (или сезон) и год – заключенная в круглые скобки.

Поскольку популярные журналы не используют метод нумерации страниц начиная с первого номера годовой подшивки, необходимо указывать точную дату. Хотя в популярных журналах, как правило, печатается номер выпуска и подшивки, эти данные часто опускаются при цитировании; вместо этого приводится полная дата, отделенная запятыми (а не скобками). Обычно цитаты из газет оформляются таким же образом.

Название неопубликованного отчета заключается в кавычки, но не выделяется курсивом. За ним следует указание представившей его организации, дата и любая другая важная информация.

Если имя редактора или переводчика книги указано на титульной странице, его следует привести в сноске. Если в книге указан редактор, но нет автора, в относящейся к цитате сноске имя редактора заменяет имя автора.

Если работа состоит из нескольких томов, это должно быть отражено в сноске. Если страницы пронумерованы отдельно в каждом томе, номер тома должен быть указан непосредственно перед номером страницы, отделенном запятой.

Если книга является частью серии, необходимо указать ее название. Оно должно быть напечатано с заглавных букв, как название, но не без подчеркивания или выделения курсивом.

При цитировании крупных справочников можно опустить имя редактора.

Если на титульном листе в качестве автора указана организация, а не один человек, ее название следует считать именем автора и указывать его в алфавитном порядке по первому слову (за исключением артикля The). Правительственные публикации, как правило, указываются в алфавитном порядке по названию страны или города (например, "United States", "Delaware", "San Francisco"). Большинство правительственных публикаций в США издаются Государственной типографией (Government Printing Office). Ее название может быть сокращено до "GPO".

Обращаясь к изданию во второй (третий и т.д.) раз, в сноске следует указывать лишь фамилию автора, сокращенную версию названия (которое можно опустить, если в отчете цитировалась только эта работа данного автора) и страницу.

В научных трудах сноски применяются гораздо реже. Если они все же используются, то соответствуют стилю, рассмотренному ниже в разделе "Библиографии". Однако в большинстве научных докладов используются заключенные в скобки ссылки с указанием автора и даты (см. ниже).

4.6.3.2 Ссылки, заключенные в скобки

Главная альтернатива системе ссылок – это сокращенные до аббревиатур библиографические цитаты, заключенные в скобки в самом тексте. Использование такого метода может сэкономить время, усилия и место. Такие ссылки в скобках направляют читателя, нуждающегося в более подробной информации об источнике, к библиографии.

При необходимости в дополнение к ссылкам в скобках можно применять сноски – особенно если автор хочет кратко обсудить предмет, не являющийся основной темой работы. В таких случаях сноски должны быть снабжены самостоятельной последовательной нумерацией.

Существует два основных вида ссылок, заключенных в скобки. В научных трудах обычно применяется метод указания *автора и даты*. В этом случае приводится фамилия автора, год публикации, а иногда и номер страницы. При указании *автора и страницы* – в большинстве других областей используется именно такой метод ссылок – приводится фамилия автора и номер страницы. Если при использовании метода указания автора и даты приводится более одной работа конкретного автора, после даты могут стоять строчные буквы (1989a, 1989b и т.д.). если такая ситуация возникает при использовании метода указания автора и страницы, после имени автора может быть приведено краткое название работы. На Рис. 4.9 показан тот же отрывок из отчета, что и на Рис. 4.8, но сноски преобразованы в заключенные в скобки ссылки.

Рисунок 4.9 Страница отчета с пояснительными замечаниями

42 • USER NEEDS

accessed, DBTool called up the entire database, making the program cumbersome, slow, and frustrating to users, since the same process had to be matched for each simultaneous user (Burns, 42). Apollo, on the other hand, follows a successful client/server model, calling up from the server only portions of the database requested by the client PC (Knowlton, 16-17).

THE PROFESSIONAL MARKET: A PRELIMINARY SURVEY

Software products fitting the client/server architecture model are much more prevalent now than they were as recently as 19—. Note the growth of this class of product in each of the industries listed, as shown in the table on page 43 ("Month," 25) Of all software applications installed in each industry, the prevalence of client/server applications has increased in all cases by at least 50% (Ling & Fortnum, 35). This may be true in part because of the widespread availability of network-ready PCs.

Another critical issue for client/server software applications is the application's dependence on a network operating system, which carries data back and forth between client and server. Choosing a network operating system becomes an important issue for the software application developer, since it is the developer's responsibility to make sure the application works with the appropriate network protocols.

4.6.4 Библиографии

Зачастую библиография – это просто список работ, указанных в сносках или ссылках отчета. Она также может включать другие работы, использованные в ходе исследования, но не процитированные. *Аннотированная библиография* включает краткие комментарии по каждой работе.

В библиографии работы приведены в алфавитном порядке по имени автора. Если автор или редактор не указан, книга приводится по названию, которое заменяет имя автора.

Библиографические статьи сходны со сносками, в которых работа приводится в первый раз. Исключения составляют следующие аспекты: (1) Первой идет фамилия автора, (2) элементы статьи отделены точками, а не запятыми, (3) дата публикации не заключается в скобки, и (4) страница указывается только для всей статьи (а не для конкретных мест, процитированных в сноске или ссылке). Библиографии в научных трудах подчиняются собственным правилам, которые несколько отличаются от описанных выше норм: (1) Имя автора сокращается до инициала, (2) все слова в названии, кроме первого(и первого слова любых подзаголовков), а также имен собственных, пишутся со строчной буквы, и (3) названия статей не заключаются в кавычки. Кроме того, в библиографии к научным трудам год издания следует сразу за именем автора. (В этом библиографические статьи схожи со ссылками в скобках, в которых указывается имя автора и дата.)

На Рис. 4.10 и 4.11 показано, как справиться с различными библиографическими проблемами.

Рисунок 4.10 Библиография отчета

Bibliography

Bordman, Lance, et al. *Client/Server Hardware: An Integrated Course.* 2nd ed. New York: Irving Place Press, 1996.

Burns, K. Lyman. "Does dBTool Stack Up?" *Net Galaxy,* August 1996:40-47.

Cranston, Robert L. Review of *The ORB Revolution,* by Jay Astor

Carteret. *PC Now,* October 1995: 56-58. DeLatta, C. B. "Who's on First?" *OfficeNet,* December 1996: 11- 13,45-48.

Knowlton, Ben. "Two New Systems: A Feature-by-Feature Comparison." *Network Guide,* June 1995: 12-17.

Ling, James, and Carl Fortnum. "The Widening Net: Surveying the Office Landscape." *Network News,* August 10, 1996: 34-45.

Loring, R. R. "The Office 'Intranet': A Look into the Near Future." *Cambridge Business Review* 17, no. 3 (December 1995): 450-73.

"The Month in Figures." *OfficeNet,* January 1995: 25.

Norawanda, P. K. "The Complete Electronic Suite." *The Wired Office.* Ed. Cynthia J. Charles. San Francisco: Online Press, 1996.

Rubio, Ricardo. *Intranetworking: The Shape of Things to Come.* New York: Millenniums, 1995.

Sanders, Jane D., Paul Kliban, and Mark Ryman. ElectronicResearch in the Professional Office. New York: Business First,1995.

The Ultimate Network Encyclopedia. 2 vols. New York: John Wiley, 1996.

Рисунок 4.11 Библиография отчета, сделанная в стиле научных трудов

Bibliography

46. Bordman, L., et al. 1996. Client/server hardware: An integrated course. 2nd ed. New York: Irving Place Press. Burns, K. L. 1996.

47. Does dBTool stack up? Net Galaxy, Aug.:40- Cranston, R. L. 1995.

48. Review of The ORB revolution, by J. A. Carteret. PC Now, Oct.:56-58. DeLatta, C. B. 1996.

49. Who's on first? OfficeNet, Dec.:Il-13, 45-48. Knowlton, B. 1995. Two new systems: A feature-by-feature comparison. Network Guide, June: 12-17. Ling, J., and C. Fortnum. 1996.

50. The widening net: Surveying the office landscape. Network News, 10 Aug.:34-45. Loring, R. R. 1995.

51. The office'intranet': A look into the near future. Cambridge Business Review 17:450-73. The month in figures. 1995.

52. OfficeNet, Jan.:25. Norawanda, P. K. 1996.

53. The complete electronic suite. The wired office. Ed. C. J. Charles. San Francisco: Online Press. Rubio, R. 1995.

54. Intranetworking: The shape of things to come. New York: Millenniums, Sanders, J. D., P. Kliban, and M. Ryman. 1995.

55. Electronic research in the professional office. New York: Business First. The ultimate network encyclopedia. 1996. 2 vols. New York: John Wiley.

КНИГА II

Практика делового письма

Глава 5

Первичные запросы, начало переговоров

Как послать запрос, попросить прислать каталог, прайс-лист, проспект, задать вопросы и обсудить технические детали продукта, запросить образцы, демонстрационные модели. Как предложить условия сделки, методы платежей, попросить скидки, обсудить условия поставки товара (на реализацию, в кредит).

5.1 Первичные запросы

Большинство первичных запросов обычно бывают достаточно короткими. Они могут быть отправлены по почте, факсу или электронной почте . Как правило, они включают краткую информацию о Вашей компании и способе получения информацию о компании – адресате.

5.1.1 В начальной части письма сообщите краткие сведения о своей фирме

- We are a co-operative wholesale society based in Moscow.
- Our company is a subsidiary of Universal Oil Company and we specialize in...
- We are one of the main producers of industrial chemicals in Russia, and we are interested in ...
- We are a major retail store chain and are inviting estimates for the supply and installation of new universal product code cash registers in all of our 12 outlets in the Moscow metropolitan area.

5.1.2 Как Вы узнали о фирме, которой адресуете свое письмо?

Можно упомянуть того, кто рекомендовал Вам обратиться к этой компании,

- We were given your name by the XYZ Company in Wien, Austria.
- We have been given your name by our business associates, Messrs. Carlson & Sons in New York, NY, who inform us that they have been doing business with your company since 1988.
- Your company was recommended to us by Ms. Andrea Jensen of the Heyerdahl Company in Providence, Rhode Island.
- The Belgian Consulate General in Moscow advised us that your company is looking for an import agent in Belgium to represent you.
- We have learned from the Muller Company in Frankfurt, Maine, that you are the manufacturer of the Elekta answering machine with built-in telephone and fax.
- Mr. Frank Norris of the Butler Company in Woodlane, UK, advised me that your company is interested in supplying sporting clubs and fitness centers with competitively priced, high-energy soft drinks and candy.
- Your company has been highly recommended to us by Stewart, Jones & Company in Melbourne, Australia, with whom we have done business during the past twenty years.

или из какого источника Вы узнали о ней.

- We were impressed by the selection of ... tools that displayed on your stand at this year's ... Exhibition held in Hamburg.

5.1.3 Запрос каталогов, прайс-листов, проспектов

Не принято предоставлять слишком много информации о себе, если Вы просто просите прислать каталоги, брошюры, проспекты. Не забудьте сообщить свой почтовый адрес (или адрес электронной почты), а также указать, заинтересованы ли Вы в получении более подробной информации о каком-либо продукте.

- Could you please send your current catalogue and price - list for exhibition stands ?
- We are particularly interested in “furniture display” stands.
- Would you let us have your summer brochure for for holidays to Greece and Greek islands, and supply details of any low fares and tariffs for the month of September?

- I would appreciate your sending me an up-to-date price-list for your building materials.

- I am planning to come and study in London next autumn and I would like a prospectus for your college giving me information about fees and special courses in computing.

- We have heard about your latest equipment in laser surgery and would like more details. Please send us any information you can supply, marking the fax “For the attention of Professor Ivanov”, Moscow Central Hospital, Russia.

5.1.4 Запрос подробностей о товаре

Когда Вы делаете запрос о продукте или услугах, старайтесь понятно объяснить, что именно Вы хотите. При ссылке на объявление в газете или интернете, укажите его детали. Если Вы ссылаетесь на каталог, буклет и т.п., упомяните его, например, Cat. No.A143 Item No.54

- I am replying to your advertisement in the December edition of Strictly Slots magazine...

- Please send us details about your Document Binding machine as advertised in the Sunday edition of The Newark Gazette.

- We are writing to several industrial coffee machine manufacturers to invite estimates for the installation and maintenance of automatic coffee machines in our headquarters in S.Petersburg,Russia, as well as at our two production facilities in the Moscow area, in accordance with the attached specification list.

- We are interested in importing Dutch cheese (in particular Edam, Gouda and Zaanlander) and would like to receive a copy of your latest sales brochure, export price list, and export terms.

- We have studied the specifications of your electronic typewriters (Model 227BB) and would like a quote from you for the supply of 200 of these typewriters.

- Since we intend to place a substantial order for your new line of BMX lightweight binoculars and monoculars, we would like to know whether you are prepared to grant special quantity discounts for orders in excess of $10,000.

5.1.5 Запрос образцов

Возможно, Вы захотите получить образцы товара или материала перед тем, как разместить заказ. Большинство производителей предоставят образцы или, если речь идет о сложной и крупной технике – пригласят посетить демонстрационный зал или предложат послать Вашего представителя на завод.

- We would appreciate it if you could send some samples of the material so that we can examine the texture and quality ?
- Before selling toys we prefer to test them for safety. Could you therefore send us at least two examples of these children's cars ?
- I would like to discuss the problem of maintenance before deciding which model to install in my factory. I would be grateful if you could arrange for one your representatives to call on me within the next two weeks.

5.1.6 Условия поставки, методы платежа, скидки и другие полезные выражения

Даже если Вы осведомлены о стандартных условиях, всегда можно попробовать договориться о дополнительных скидках с помощью выражений, которые в любом случае не обидят Вашего контрагента, например:

- We usually deal on a 30% trade discount basis with an additional quantity discount for orders over 1,000 units.
- As a rule our suppliers allow us to settle by monthly statement and we can offer the usual references if necessary.
- We would also like to point out that we usually settle our accounts on a documents against acceptance basis with payment by 30-day bill of exchange.
- Could you let know if you allow cash or trade discounts ?
- We intend to place a substancial order, and would therefore like to know what discounts you allow.

Можно попросить небольшую партию товара на реализацию (sale or return basis – на условиях продажи или возврата), если Вы не уверены, насколько хорошо будет продаваться товар. Обычно такая схема возможна в работе с постоянными клиентами или при наличии гарантий.

- Would it be possible for us to have a hundred sets of your imported knit sweatshirts for young women BO 157—White, Pink, Melon, and Indigo Blue; Misses sizes: small, medium, and large) on approval before we place a firm order? We intend to test the response to and demand for these colorful knits in our stores in Moscow, Ekaterinburg, and Novgorod.

5.1.7 Ниже мы приведем другие полезные выражения, которые используются в подобных письмах-запросах

- Please let us know on what terms you can deliver the video recorders.
- Please reply as soon as possible because we would like to make a decision early next month.
- Please send us your latest catalog and full details of your export prices, discounts, and terms of payment.
- Please let me have your quotation as soon as possible.
- We would appreciate a prompt reply quoting export trade and delivery prices to Moscow, Russian Federation.

5.1.8 Окончание писем - первичных запросов

Обычно в конце писем такого рода достаточно простого "thank you". Тем не менее, Вы можете упомянуть, что будете признательны за скорый ответ, или что Вас устроят определенные условия.

- Thank you for your attention/We hope to hear from you in the near future.
- We would be grateful for an early reply.
- Finally, we would like to point out that delivery before Christmas is essential and hope that you can offer us that guarantee.
- If concessions we have asked for could be met, we would place a substantial order.
- Prompt delivery would be necessary as we have a fast turnover. We would therefore need your assurance that you could meet all delivery dates.

Вы также можете написать пару слов о перспективах бизнеса и постоянного сотрудничества. Если поставщик поймет, что Вы можете стать постоянным клиентом, а не настроены на одну сделку, скидки могут стать существенно больше, а условия поставки мягче.

- If the product is satisfactory, we will place further orders with you in the future.
- If the prices quoted are competitive, and the quality is up to standart, we will order on a regular basis.
- Provided you can offer favorable quotations, and guarantee delivery within four weeks from receipt of order, we will place regular orders with you.

5.2 Краткие запросы (примеры)

A *Запрос каталога и прайс-листа*

Date
Name/Title
Business/Organization
Address
City, Zip Code

Dear Name:

When we attended the International Electronics Trade Fair in London last month, we visited your stand and saw a very interesting demonstration of your automatic high-security garage doors. The ability to drive straight in and out of your garage from the comfort of your car, as well as your emphasis on theft protection, appealed to us. We believe that there is a ready market for this in the United States.

Our company is a wholly owned subsidiary of the international Zetax Corporation, well-known in the security and theft prevention industry.

Would you please send us your current sales literature and price list? Of course, we will be glad to provide the usual credit and trade references if we decide to order from your company.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date
Name/Title
Business/Organization
Address
City, State Zip Code

Dear Name:

A business associate of ours, Berend Kasius of the Hilbers Company in Albany, New York, mentioned your name and showed us your company's brochure. We own and operate six medium-sized hotels in the Moscow area and are looking for a reliable fire prevention/sprinkler system for these properties. Could you mail us your latest sales catalogue and price list? Thank you very much.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

One of our business associates—Mr. Ben Nevins of Gorham Brothers in Hong Kong—informed us that your company is a major manufacturer of pure cotton-striped or solid polo shirts and terry jumpsuits in all sizes for young women. We would like you to send us detailed information and your export price list, as well as several samples of the shirts and jumpsuits.

Thank you very much!

Sincerely,

Signature

Name

Dear Sir,

Please would you send me your Spring catalogue and price-list quoting c.i.f. prices, Le Havre? Thank you.

Yours faithfully,

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Sir/Madam:

Could you please send us your current catalog and price list of the video recorders advertised in this month's issue of Professional Video Equipment News} We are operating a video production facility and are particularly interested in Models AA5 and AA8.

Please, reply as soon as possible as we would like to make a purchasing decision early next month.

Sincerely yours,

Signature

Name

B Просьба прислать проспект может быть выражена в различной форме

Dear Sir,

I would like some information about your Proficiency courses in English beginning this July.

Please send me a prospectus, details of your fees, and information about accommodation in London for the period July-December. If possible I would like to stay with an English family. Thank you.

Yours faithfully,

Еще один вариант письма:

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

We are the U.S. buying agents for a direct mail organization in Japan offering quality merchandise to consumers at bargain prices. Products, which carry an unconditional money-back guarantee, include tools, do-it-yourself aids, automotive supplies, plus a whole range of hobby and sporting supplies.

Would you please send us your latest price lists and illustrated catalogs for all the products you stock, including detailed information on your discount system for substantial orders?

We look forward to hearing from you soon.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

We are interested in having a stand in next year's Consumer Electronics Exhibition in Boston and would be grateful if you could mail us a copy of your detailed Exhibition Folder.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

Please send us two copies of the color brochure on your new Samson Color Copier Model 33H advertised on page 15 in your "Office Supplies" catalog No. 93.

Thank you for your prompt response to this inquiry.

Sincerely,

Signature

Name

С Просьба прислать общую информацию.

Обратите внимание, что упоминание в этом письме фабричной цены (trade price) говорит производителю о том, что он имеет дело с розничной или оптовой фирмой, а не с частным лицом.

Date
Name/Title
Business/Organization
Address
City, State Zip Code

Dear Name:

We have heard from the German Consulate in Chicago that you are a leading producer of self-adjusting, all-weather sunglasses in Germany. Since there seems to be a growing interest in and demand for such high-quality ambermatic sunglasses in the United States, we would like to know the frame styles that are now available for both men and women.

We are importers of optical products, including glasses, sunglasses, binoculars, and loupes.

Please, send us your illustrated catalog, export price list, and terms of business. As a rule our domestic and international suppliers allow us to settle by monthly statements. We can supply you, of course, with business and bank references. We look forward to your reply.

Sincerely,

Signature

Name

Dear Sir,

Could you please send me details of your tubeless tyres which are being advertised in garages around the country?

I would appreciate a prompt reply quoting trade prices.

Yours faithfully,

Date
Name/Title Business/Organization
Address
City, State Zip Code

Dear Name:

We would be grateful if you would send us patterns and prices for your floral-print, quilted com-forters and geometric-design bed spreads (sizes: Twin, Full, Queen, and King). Please, also inform us whether you could supply these goods from stock, because we need them before the Christmas season starts.

Sincerely,

Signature Name

Date
Name/Title Business/Organization
Address
City, State Zip Code

Dear Name:

Your company has been highly recommended to us by the Alex Thallier Company in Paris, France. We are a small company specializing in cordless telephone equipment and have received numerous inquiries from our business customers for a cordless phone that delivers sound quality comparable to that of a corded telephone. We want to expand our range of equipment and would like you to send us full details of your cordless phone models as well as the latest sales catalogue and your most competitive dealer prices. Please, also include information about packing and shipping (GIF Boston) and the minimum quantity for a trial order.

We look forward to hearing from you soon.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

We are interested in ordering 175 new electronic memory-read typewriters for our new direct-mail facility at Reddington, Utah. Could you please send us an estimate? The enclosed specification sheet provides the necessary details.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Name:

Could you please send me information about the international sales training program as advertised in the April issue of International Sales Training Magazine? Thank you very much.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear Sir/Madam:

We have seen your advertisement in the March issue of Business Catering Management and would be grateful if you could send us details about your catering services for medium-sized companies.

A prompt reply would be appreciated.

Sincerely,

Signature

Name

5.3 Запрос в ответ на объявление

В этом письме клиент отвечает на объявление о продаже кассет, которое он прочитал в отраслевом журнале. Покупатель решил запросить у продавца дополнительную информацию.

251 rue des Raimoni&res F-86000 Poitiers Cidex

Tel: (33) 99681031 Teltcopie: (33) 102163

Ref: PG/AL 12 May 2005

The Sales Dept.

R.G. Electronics AG

Havmart 601

D-5000 Köln 1

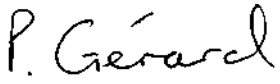
Dear Sirs,

We are a large record store in the centre of Poitiers and would like to know more about the tapes and cassettes you advertised in this month's edition of 'Hi Fi News'.

Could you tell us if the cassettes are leading brand names, or made by small independent companies, and whether they would be suitable for recording classical music or only dictations and messages? It would also be helpful if you could send us some samples and if they are of the standard we require, we will place a substantial order. We would also like to know if you are offering any trade discounts.

Thank you.

Yours faithfully,



P. Gerard

5.4 Запрос от менеджера по закупкам

Многие фирмы имеют в других странах своих агентов по закупкам, которые действуют от имени головной компании.

Sanders & Lowe Ltd.

Import and Export, (London Office), Planter House, Princes Street, London **EC1 7DQ**

Birmingham Office: 28 Bradshaw Street, Birmingham B5 1TQ **Telephone: 071 5431615**

Manchester Office: 343 Oxford Street, Manchester M27 2LR **Fax: 071543 1925**

Liverpool Office: 54 Bakers Road, Liverpool U 9HW **Telex: 928537**
Stockport Office: 5 Island Road, Stockport SM3 12K

Reg. No. England 155134

Directors: L.W. Lowe, D.R. Sanders **VAT No. 013 7001 21**

Your ref: ---------- Our ref: 180/MB **Date: 7 JULY 2005**

The Sales Manager

Glaston Potteries Ltd.

Clayfield

Burnley BB10 IRQ

Dear Sir or Madam,

We are writing to you on behalf of our principals in Canada who are interested in importing chinaware from England.

Could you send us your latest catalogue and price-list, quoting your most competitive prices?

Our principals are a large chain store in North America and will probably place substantial orders if the quality and prices of your products are suitable.

We look forward to hearing from you soon.

Yours faithfully,

L.W. Lowe (Mrs)

5.5 Запрос образцов для ознакомления

Клиент, написавший это письмо, уже имел дело с данной компанией, и в запросе упоминается об этом. К запросу приложен предварительный заказ – клиент уверен в согласии поставщика предоставить комплекты для ознакомления и изучения спроса. В таком случае рекомендации необязательны.

R. Hughes & Son Ltd.

21 Mead Road, Swansea, Glamorgan 3ST1DR

Telephone: Swansea 58441 VAT No. 215 2261 30

Telex: 881821

Mr R. Cliff, 17th November 2005

Homemakers Ltd.,

54-59 Riverside,

Cardiff CF1 1JW

Dear Mr Cliff,

Thank you for your last delivery. You will be pleased to hear that the dressing tables are selling well.

A number of my customers have been asking about your bookcase and coffee table assembly kits, which are listed in your Summer catalogue under KT 31, and we would like to test the demand for them. Would it be possible for me to have, say, half a dozen units of each kit, on approval, before placing a firm order?

I have enclosed an order, No. B1463, in anticipation of you agreeing, and as there *is* no particular hurry for the units; you could send them along with your next delivery.

Yours sincerely,

5.6 Запрос от торговой фирмы зарубежному производителю

Это письмо от розничной сети итальянскому производителю. Здесь владелец сети объясняет, откуда у него информация о производителе и дает понять, что размер оптовых скидок и предлагаемый метод оплаты позволят ему сделать заказ. Он заранее ставит условия, поскольку, будучи оптовым покупателем, считает возможным диктовать условия.

F. Lynch & Co. Ltd.

(Head Office), Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL

Telephone No.: 021 2366571 Fax: 0212368592 Telex: 341641

SateX S.p.A

Via di Pietra Papa

00146 Roma

Your ref:

Our ref: Inq. C351

6 February 2005

Dear Sirs,

We were impressed by the selection of sweaters that were displayed on your stand at the 'Menswear Exhibition' that was held in Hamburg last month.

We are a large chain of retailers and are looking for a manufacturer who could supply us with a wide range of sweaters for the teenage market.

As we usually place very large orders, we would expect a quantity discount in addition to a 20% trade discount off net list prices, and our terms of payment are normally 30-day bill of exchange, documents against acceptance.

If these conditions interest you, and you can meet orders of over 500 garments at one time, please send us your current catalogue and price-list. We hope to hear from you soon.

Yours faithfully,

L. Crane

Chief Buyer

5.7 Слова для запоминания

to make an enquiry about a product	*сделать запрос о продукте*
to enquire about a product	*запрашивать информацию о продукте*
a company	*компания*
a supplier	*поставщик*
a customer	*клиент*
a wholesaler	*оптовая торговая фирма*
a retailer	*розничная торговая фирма*
a bulk buyer	*оптовый покупатель*
an agent	*агент*
a principal	*принципал*
an associate	*компаньон*
a representative	*представитель*
a subsidiary	*филиал*
a co-operative society	*кооперативное общество*
a Trade Association	*торговая ассоциация*
a catalogue	*каталог*
a brochure	*брошюра*
a booklet	*буклет*
a prospectus	*проспект*
a price-list	*прайс-лист*
a leaflet	*рекламный буклет*
a showroom	*демонстрационный зал*
a demonstration	*демонстрация*
a circular letter	*циркулярное письмо*
a trade journal	*отраслевой журнал*

samples	*образцы*
patterns	*модели*
to offer concessions	*предлагать скидки*
to quote a price	*назначать цену*
to suggest/state terms	*предлагать/определять условия*
cash discount	*скидки за расчет наличными*
trade discount	*торговые скидки*
quantity discount	*скидки за количество*
monthly/quarterly statement	*ежемесячные/квартальные отчеты*
documents against acceptance	*передача документов на право владения собственностью после принятия покупателем чека к оплате*
bill of exchange	*вексель*
to place an order	*разместить заказ*
goods on approval	*товары для ознакомления*
goods on sale or return	*товары с возможностью возврата (в случае, если они не будут проданы)*
to stock a product	*иметь товар на складе*
to hold/carry (a) stock of a product	*держать в наличии запас товара*
to invite/seek a tender or estimate	*проводить конкурс или оценку*
to provide/supply a tender or estimate	*участвовать в конкурсе по цене*
a reference	*отзыв, рекомендация*
to ask for trade references	*запрашивать информация о состоянии дел фирмы*
to provide/supply trade references	*предоставлять информация о состоянии дел*

5.8 Ответы на письма-запросы

В ответах на письма – запросы Вы можете встретить следующие выражения:

- Please find enclosed our color brochure and export price list, which will give you a good idea of the range of our best-selling brass-look curtain rods.
- I enclose our latest catalog and export price list which will provide you with detailed information about our newest range of smooth leather gloves and crocodile-look belts. Our company allows a trade discount of 25 percent off the quoted list prices to wholesalers in North America.
- Please find enclosed a copy of our latest catalog and price list quoting prices for delivery in Montreal. The prices quoted are subject to change, however, because the international market for pure cotton is rather unstable at the moment. Of course, we will inform you by fax or telephone if there is an increase in our quoted prices.
- We believe we have covered every point of your inquiry in our recent follow-up letter. Since the Christmas season will soon start, we must therefore ask you to answer our letter before the end of this month to guarantee stock availability.
- If your company requires the goods urgently, we will send them by United Carrier airfreight from London, although this would of course involve higher freight charges.
- Any orders you place with our company will have our prompt attention, because we can supply from stock. Goods that are delivered from stock are usually sent within four or five days of receipt of order.
- We are confident of an enthusiastic response from the Russian market. I look forward to discussing this with you in Frankfurt later this month, when I hope we may also be able to explore your production line-up for next year.
- The samples you requested in your letter of June 21 will be sent to you today as a separate airfreight package.
- Please let us know if you would like to have a demonstration of our document-binding machine at your office next week.
- If you would like more information or have any questions on any of our products, please do not hesitate to get in touch with me.
- Our international sales manager, Ms. Louise Truffaut, will be in San Diego next month and will be pleased to visit your office to discuss the contents of our follow-up letter of April 9.

- I am sorry to say that our company no longer manufactures the Model 3GF tool storage box that you are interested in. However, I can suggest an excellent alternative, Model 4GG, which also carries a five-year guarantee.
- The brochures you ordered are being printed now. We will ship them on December 3.
- Requests for our color brochure concerning our SLR-35 mm automatic camera outfit have been so overwhelming that we temporarily are out of copies. We are reprinting and will soon mail one out to you.
- We very much regret the delay in sending your merchandise and assure you that future orders will be handled promptly.

Следующие выражения касаются способов оплаты за товар и скидок:

- Our usual terms of payment are cash on delivery (C.O.D.).
- Our usual terms of payment are 30 days net.
- Our usual terms of payment are sixty days from the date of delivery.
- Our quotations are subject to 2 percent discount for cash.
- Our terms are 30 percent discount, with 3 percent for settlement within fifteen days of date of invoice.
- This is a special introductory offer and is therefore not subject to our usual discount schedule. If you accept our quotation of November 5, please advise us by fax or telex.
- We are enclosing our current catalog and price list quoting F.O.B. prices Tokyo and urge you to order as soon as possible, because there is a great demand for the new Models ZA2 and ZB3. Our quoted price includes special export packing and airfreight delivery.
- We are offering your company a special discount for our video recording equipment based upon the following sliding-scale: On purchases exceeding an annual total of $2,500 but not exceeding $5,000: 2 percent; $5,000 but not exceeding $15,000: 4 percent; $15,000 but not exceeding $35,000: 5 percent; and $35,000 and above: 6 percent.
- We hope that this initial order is only the beginning of a long and pleasant business relationship.

В ответе на свой запрос Вы можете встретиться с различными вариантами писем:

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you very much for your request of April 16 for samples of our new ABC fabrics. We have asked our agents in San Diego, Arthur Roth Company, to supply you with a copy of our current sales catalog and price list and a full line of samples.

We appreciate your interest and thank you for writing to us.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for your interest in our sales management training program. Per our telephone conversation of yesterday, I am enclosing detailed information about this program.

If you have any questions, please do not hesitate to contact me.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for your inquiry. I hope that the enclosed information about our institute's direct-mail marketing course will be of use to you. Just give me a call at (000) 000-0000 and I will be happy to answer any questions you may have.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for your request for additional information on the Misell Carpet Machine, which we have been producing since 1994. This professional vacuum cleaner removes deep-down dirt.

Misell Company has an excellent reputation for high-quality products, reliability, and service. Our products are designed and manufactured in the United States.

I have enclosed a special folder on the Misell Carpet Machine and a catalog that describes our other professional floor care products, including the Silent Power cannister and the Full-Power Upright Vacuum Cleaner. Please call me at (000) 000-0000 if you have any questions.

Sincerely yours,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for your fax of February 19. Enclosed is our current summer sales catalog for the complete range of Fairfax products you asked for, together with full details of our liberal terms of business. As you can see on page 3 of our price list, we allow you a special discount off all net prices for orders of the value you stated in your fax. Delivery will be within four weeks of receipt of your order. However, to take full advantage of these special summer sales offers, we advise you to place your order promptly. We expect considerable response to our summer sale and supplies are limited.

If you have any further questions, please contact us. We look forward to hearing from you as soon as possible.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for expressing an interest in Elyxx/Automated Simulations. In response to your request for further information on our product line of computer games, we enclose our latest catalog and price lists.

We are in the process of expanding our distribution channels internationally as the demand for high-quality computer games increases. Our games are unique and positioned for your market. Take a few minutes and review the enclosures, and you will see why so many top retailers have added the Elyxx computer games to their product mix.

Please contact us if you have any questions regarding the product line or material enclosed. We look forward to hearing from you in the near future.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

We are pleased to enclose the Master Film Classic Video catalog you requested in your letter of April 2. Also included is a catalog of titles available on the Master Famous Films label. You may order these titles using either the Film Classic or Famous Films order form.

Please note that postage rates listed in both catalogs apply to USA destinations only. Parcel postage to countries within the European Union is $5 per tape; outside the European Union $7 per tape.

Kind regards,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for inquiring about Graphica Corporation and our products. The enclosed literature details the capabilities of our computer graphics systems. We understand the need for efficient information management and let it guide the research and development of our integrated software and hardware products.

If you have additional questions after reading our literature, please call our company's regional office in your area. Our sales or technical representatives would be happy to discuss pricing or arrange a demonstration at your office. A list of regional offices and telephone numbers is enclosed for your convenience.

We appreciate your interest in Graphica Corporation.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

Thank you for your fax of April 23 requesting dealer information about our company's newest Grand Mobile Homes.

With over 4,000 Grand Mobile Homes sold and in service in the southwestern United States, our unique concept has been proven popular. Built with the latest technology and newest materials and with simplicity of maintenance in mind, our rugged and durable Grand Mobile Homes offer flexibility available in no other mobile home on the market today.

The enclosed brochures as well as the detailed technical and dealership information show you why our Grand Mobile Homes have become an outstanding sales success during the past three years. After you have reviewed our information package, please feel free to contact us for further information. We also want to invite you to visit our manufacturing facilities in Sun Valley, Arizona. We would be pleased to show you how our Grand Mobile Homes can meet your requirements of mobile homes in southern Florida, efficiently and economically.

Sincerely,

Signature

Name

Date

Name/Title

Business/Organization

Address

City, State Zip Code

Dear **Name**:

In reply to your letter of September 12, we are pleased to enclose a copy of our most recent sales catalog which features the complete range of our new corduroy sports jackets for men. These handsome and versatile jackets—in beige, navy, chocolate, or rust—can be worn from the office to informal dinners to weekend activities in great style and comfort. The medium-wale corduroy is made from a long-wearing blend of long staple cotton and polyester and is soft and easy to wear. The models that you are interested in are presented on pages 9 to 15.

Mr. Robert Dillon, our regional sales manager, will telephone your office next week in order to arrange a meeting. He will be able to provide you with complete details of our other new sportswear lines.

Sincerely,

Signature

Name

5.9 Отказ от поступивших предложений

В некоторых случаях, несмотря на всю привлекательность, Вам придется отказываться от различных бизнес-предложений. Постарайтесь это делать так, чтобы не нарушить дальнейших отношений с контрагентом :

- Many thanks for your proposal for name of project.
- Thanks for submitting your proposal so promptly. Unfortunately, your numbers make it clear that this project would be prohibitively expensive.
- Your proposal is most impressive, but I am afraid that it is not for us.
- We have read your proposal with great interest, but, unfortunately, we have concluded that it is inappropriate for our market.
- After long and careful consideration of proposals from various vendors for name of project/product, we have concluded that what you offer is not quite right for us.

Причины отказа от проекта: Слишком высокая стоимость

Dear **Name:**

Thank you for submitting your proposal for **name of project.** Unfortunately, your proposal makes it clear that the project would be prohibitively expensive. We cannot, therefore, proceed.

Please be assured that we appreciate your prompt attention to our request for a proposal, and we will keep you in mind for future projects.

Sincerely,

Dear **Name**:

Your proposal for **name of project** is very impressive and has occasioned a great deal of thought here. Unfortunately, after thoroughly costing the project out, we have concluded that it is prohibitively expensive.

I am returning the proposal to you with our thanks, and we will certainly keep you in mind for future projects.

Sincerely yours,

По причине несоответствия условиям рынка

Dear **Name:**

Thank you for your project proposal for **name/type of project.** We read the proposal with great interest, but have concluded that it is inappropriate for our market **needs, customers, etc.**

We appreciate your thinking of us. Sincerely,

Dear **Name**:

Thank you for letting us see your proposal for name/type of project. Unfortunately, what you propose lies well beyond our area of specialization and is not, therefore, right for us.

Sincerely yours,

Dear **Name:**

We have completed our review of your proposal to supply **Name of product.** Unfortunately, the equipment you propose does not meet our minimum specifications. There is still time before our **date** deadline for considering proposals. We invite you to reexamine our spec sheet and submit a revised proposal.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

Your proposal is very impressive, but the merchandise you have available does not meet the specifications outlined in our RFP. We invite you to reexamine the RFP and, if you can supply more appropriate merchandise, please resubmit your proposal before the deadline of **date.**

Sincerely yours,

По причине неподходящих условий

Dear **Name**:

After long and careful consideration of proposals from various vendors for name of project/product, we have concluded that what you offer is not quite right for us, and we have elected to go with the proposal of another vendor.

We appreciate your taking the time to prepare and submit the proposal.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

Competition for this project was not just lively, it was downright fierce. We received many very fine proposals, yours among them. However, we could only go with one—which offered the very best combination of service, product, and price.

Thanks for taking the time to prepare your very impressive proposal.

Sincerely yours,

По причине излишней специализации

Dear **Name**:

I have received and reviewed your proposal to create a **name of product.** The idea is a very interesting one, but I am convinced that the market for such a product is, at this time, too narrow, specialized, and limited to warrant the investment necessary to put your proposal into production.

I'd be happy to go into greater detail, if you like. Give me a call.

Sincerely yours,

По причине неадекватных гарантийных условиях

Dear **Name**:

Thank you for your proposal to supply name of product. While there is much that we like about what you propose, your warranty terms are inadequate. Please consult our specification requirements once again. If you can revise your warranty to meet these requirements, we will be pleased to reconsider your proposal.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

Your product looks great. Unfortunately, the warranty you offer falls well below our minimum guidelines, which specify terms. We will not consider purchasing additional coverage, but if you can extend the standard warranty as specified, we will be delighted to reconsider your proposal.

Sincerely yours,

Глава 6

Заказ товара

Covering letters – письма, сопровождающие заказ, подтверждение платежа, скидки, даты доставки, способы доставки и упаковки, упаковка; подтверждение получения заказа; отгрузка; задержка отправки; отказ в поставке товара и причины (больше нет в наличии, плохая репутация, плохие условия, размер заказа).

6.1 Размещение заказа

Заказы обычно передаются на фирменном бланке фирмы с указанием даты и номера, который в дальнейшем следует приводить в любой переписке по поводу данного заказа. Даже заказ по телефону или электронной почте согласно международной деловой практике подтверждается письменно (письмом или факсом) .

Ниже мы расскажем, из каких разделов обычно состоит письмо-заказ. Не все разделы являются обязательными в каждом конкретном случае.

Письма, которые сопровождают заказы и подтверждают их получение должны быть краткими, точными, и по существу. Во многих случаях компании используют стандартные пронумерованные формы. Сопроводительное письмо часто посылается вместе с формой заказа. В свою очередь поставщики также используют формы для подтверждения приема заказа.

При размещении заказа письмом или факсом, следующие детали должны быть упомянуты: ссылка на прайс-лист или оговоренную цену, скидки, номера каталогов; количество; качество, модели, материалы и цвета; упаковка, специальные маркировки, и инструкции по доставке; хранение на складе; поставка; документы (напр.. счет-фактура, про-формы, таможенные документы, транспортные накладные, страхование); и подтверждение сроков оплаты.

Заказ должен быть подтвержден как только он получен. Отмена заказа допускается только в письменной форме. Причина аннулирования заказа должна быть четко и кратко изложена.

В этой главе рассматриваются следующие темы:

- Сопроводительные письма при размещении заказа.
- Письма, подтверждающие заказы.
- Письма, отменяющие заказы.
- А также все то, что необходимо учесть и обговорить, прежде чем сделать заказ: условия оплаты, доставки и упаковки, возможность получения кредита и скидки, и т.д.

6.1.1 Письма, сопровождающие заказ

Объясните, что данное письмо сопровождает Ваш заказ.

- Please find enclosed our Order No. B4521 for 25 'Clearsound'transistor receivers.
- The enclosed order (No. R154) is for 50 reams ofA4 bank paper.
- Thank you for your reply of 14 May regarding the cassettes we wrote to you about. Enclosed you will find our official order (No. B561) for...
- Your letter of 12 October convinced me to place at least a trial order for the 'Letherine' material you spoke about. Therefore, please find enclosed...

Пример письма, сопровождающего заказ, в котором подтверждается цена и условия поставки (на склад).

Dear **Name**:

We acknowledge receipt of your samples and quotation of October 3. Please find enclosed our order No. GW/RK 1193-DdeO, for 450 Martinex 100 percent cotton thermal blankets for twin- and full-size beds.

We would remind you that, as stipulated in our letter of August 29, the blankets must be delivered to our warehouse in Salt Lake City before October 15, because our special Winter Sales Week will start on Monday morning, October 27.

Sincerely,

Обратите внимание, что в этом письме подтверждается открытие аккредитива на поставщика.

Dear **Name**:

Enclosed you will find our order No. X776 for 550 Brass Finish Table Lamps Model 33D. In accordance with your terms of payment we have instructed International United Commerce Bank to open a credit for $18,710.40 in our favor at their branch office in Newark, New Jersey. This branch office will accept your draft on them for the amount of your invoice.

Sincerely,

Важные выражения в письмах, сопровождающих заказ

- Please find enclosed our official order form No. 338A for fifty (50) Model B Regina compact disc players.
- This fax will confirm our order—placed by telephone this morning with your representative, Janet Gaynor—for 100 Annis pocket thermometers Model F4.
- We hereby confirm our telephone order for 25 sets of your special Quartz Clock (see page six of your summer catalog) at $89.50 per clock, minus two percent cash discount.
- We would like to emphasize that this is a trial order. If the quality of your merchandise is up to sample, we expect to place substantial orders at regular intervals.
- As agreed in our telephone conversation of August 12, we will pay half the amount of this order against your invoice when the goods are delivered at our warehouse in Fayetteville, Maryland, and the remainder within 30 days, deducting three percent discount.
- We place this trial order on the clear understanding that delivery to our warehouse in San Diego, California, has to take place before May 1. Therefore, we reserve the right to cancel this order and refuse delivery after this date.
- You will find detailed instructions regarding marking and packing on the attached sheet. When packing, please wrap each part separately in soft material. Please, limit the overall length of any one crate to two yards.

Еще несколько примеров писем, сопровождающих заказ

Dear **Name**:

Thank you for responding so quickly to our telephone inquiry of June 26 about your "Rough Country" insulated leather sports boots for men (spring catalog: Model X9-ZZ).

We believe that these guaranteed waterproof boots will sell well in Norway and therefore we enclose our order form No. 02985B for a substantial trial order. We accept the terms in your quotation o: June 28 and also confirm that payment will be made by irrevocable letter of credit.

Please acknowledge this order and also confirm that you will make delivery to Dallas, Texas, before September 15.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

We thank you for your quotation of July 3 for the supply of vacuum bottles and find your terms acceptable. We are pleased to enclose our order, Xo. 993 for 1,500 unbreakable stainless steel vacuum bottles (Cat. No. 330C 1-quart Bottle) at SI9.75 per bottle.

We would appreciate delivery within one month and look forward to your acknowledgment.

Sincerely,

Dear **Name**:

We are happy to enclose our trial order No. SidB-8822, for 325 Burda Ladies' Car Coats, size medium, navy blue color; at $98.75 per coat, subject to six percent quantity discount. Please sign the duplicate of the enclosed order form and return it to us as your acknowledgment.

As stated in your quotation of April 8, we may expect immediate shipment from stock.

We are looking forward to your acknowledgment.

Sincerely yours,

6.2 Обсуждение цен

Когда производитель, оптовый продавец приводит цену, в нее могут быть включены или не включены такие издержки, как перевозка, страховка, налоги и прочие сборы. Цены, которые включают все платежи третьим сторонам, называют обычно "gross price" – *"цена брутто"*, цена производителя без дополнительных сборов – "net price" – *"цена нетто"*.

- The net price of this article is $10.00, to which must be added VAT at 1 71/2%, making a gross price of $11.75.
- We can quote you a gross price, inclusive of delivery charges, of $37.50 per 100 items.
- These goods are exempt from VAT.

Как правило, ответ в такой форме не является юридически обязательной ценой, т.е. продавец на этой стадии не связан ценовым обязательством, и может обозначить в своем ответе сроки или условия изменения цены.

В этом письме отзываются уже предоставленные расценки.

MERION INSURANCE
7542 Warner Place
Chicago, IL 60603

May 10, 20XX
Lisa Reiters
Managed Care Insurance Marketing Corporation
P.O. Box 1051
Los Angeles, CA 90052
RE: 1933 Sterling Silverware

Dear Lisa:

As we discussed today, Merion is withdrawing the quotes that I sent you on this case. In reviewing the information that was supplied, we don't feel this would be a good risk for Merion.

I'm sorry this couldn't be a more favorable response, but I look forward to working with you at another time.

Sincerely,
Signature
Joyce Cole
Supervisor
JC/mj

Констатация причин

Резюме

- The prices quoted above are provisional, since we may be compelled by increased costs of raw materials to increase our prices to customers. I will inform you immediately if this happens.
- We can offer you a price of $6.29 per item, firm 21 days, after which the price will be subject to an increase of 5%.

6.3 Условия оплаты. Возможность предоставления кредита

Подтвердите условия оплаты.

- As agreed you will draw on us at 30 days, documents against acceptance, with the documents being sent to our bank at...
- We would like to confirm that payment is to be made by irrevocable letter of credit which we have already applied to the bank for.
- Once we have received your advice, we will send a banker's draft to...
- ... and we agreed that payments would be made against quarterly statements...

Подробнее о платежах рассказано в Главе 7.

Запрос возможности предоставления товара в кредит.

На определенном этапе сотрудничества покупатель может рассчитывать на более приемлемые условия оплаты, включающие оплату товара через оговоренное время после его получения. Обычно в этом случае в стандартной мировой практике приняты следующие варианты обращения:

Dear **Name**:

As we have done business with your company for more than 18 months on the basis of payment on invoice, we would now like to request you to grant us open credit terms with monthly settlement.

You may check our credit rating with Mr. William Hamilton, Branch Manager of the Bank of Indiana, 000 Orchard Street, Belleville, Indiana 00000.

For information concerning our company's promptness in paying invoices, we refer you to the following credit references:

- Wells Export Company, 000 Oxford Street, Phillipsville, PA 00000.
- Nathan Kane, Inc., 000 West 42nd Street, Nathan, MA 00000.

Paxton & Asscher Company, 000 Brentwood Place, Chicago, IL 00000.
If you would require additional information, we will be glad to supply it.

Sincerely,

Dear **Name**:

For the past six months, we have been purchasing household appliances from your company on a C.O.D. basis. However, we would now like to open a line of credit. Please, let us know your usual credit terms and also what credit references and other business information you require to open such an account.

We hope your company will be willing to comply with our request.

Sincerely,

Dear **Name**:

We would like to order nine Samsom Laser Printers, Model HJ 933, at $1,339 per printer, as listed in your January Dealer Catalog. Also, we request that you open an account with 30-day credit terms for us, starting with the order listed above.

Our company, Computeronica Consultants, was established ten months ago. It sells computer hardware and software to small businesses located in and around Dayton, Ohio. We also act as computer systems advisers to these companies. Computeronica Consultants has enjoyed a steady improvement in business since our opening.

The following companies will furnish you with credit information about our financial responsibility and promptness in paying our bills:

• Kaiser Electronics, Inc.

00 Franklin Avenue, Palo Villas, CA 00000.

- Edward Mills & Company

000 Broad Street, Cambridge, VT 00000.

- Ruta Computer Sales, Inc.

00 Wilson Plaza, Westwood, NJ 00000.

Our bank is The International American Bank Branch Office (Mr. John Brown, Vice President), 000 Wallington Avenue, Edgewater, NJ 00000.

You are, of course, welcome to call us if you need additional names of credit references or require more information for granting credit.

Since your Samsom Laser Printers are of the high quality and attractive price range sought by our small business customers, we expect to place many more orders for them. This initial order could therefore mark the beginning of a profitable relationship.

Sincerely,

Ответ на запрос о возможности предоставления товара в кредит.

Положительный

Dear **Name**:

Thank you very much for your purchase order #CC-373. So that we may extend our normal credit terms of 30 days, please provide us with the following information:

- Your company's most recent financial statements
- Names of three suppliers with whom your company is presently doing business
- Name of your bank

Thank you for your cooperation.

Sincerely,

Отрицательный

Dear **Name**:

Thank you for your order No. 00530 of January 19 for 600 Bambo Quartz Travel Clocks Model ISA at $19.95 per unit. We have these clocks in stock and will be able to deliver them before the date— March 6—you requested.

However, we are sorry that we cannot supply your order on the credit terms you requested and for that reason request prepayment. Enclosed you will find our pro-forma invoice. We would be obliged if you would arrange payment for this invoice by either irrevocable letter of credit or banker's draft as soon as possible in order that we can ship the goods F.O.B. Buenos Aires.

Sincerely,

Если Ваша компания решает вопрос о предоставлении товарного кредита, обычно она запрашивает третьи стороны о надежности партнера:

- Butler Company in Tolex, Ohio, has listed the name of your company as a financial reference. This company wishes to establish an account with us with estimated purchases in the low five figures monthly.
- Mr. John Durham, proprietor of the Durham Fresh Bakery Company in Bergentown, New Mexico, has applied for an account with our company and listed you as a credit reference.
- Could you please furnish us with information about the Grunder Company, in particular about the promptness and regularity with which management meets their financial obligations? You have our assurance that your reply will be held in strict confidence.
- We would appreciate receiving any information you can give us about the general reputation and creditworthiness of the Miller Corporation that will help us to make a quick decision about that company's credit application.
- We would like to receive information about whether the Berkshire Hills Company in Pineville, Michigan, is considered to be strong financially and whether we would be justified in delivering to this company goods on 60-day credit in excess of $25,000 at any one time.
- We would appreciate receiving your confidential information regarding the Rosenbaum Company's credit rating as soon as possible.
- We would appreciate a brief statement concerning your company's length of credit relationship with Murphy Jansen Company and that company's promptness in meeting financial obligations.
- Our credit department is now reviewing Hinton Company's application and we would appreciate receiving the following information regarding your company's experience as one of Hinton's creditors.

И, наконец, возможно, что именно к Вам обратятся за рекомендацией и с просьбой о предоставлении информации о кредитоспособности клиента.

Вы можете дать положительный отзыв

Dear **Name**:

We are happy to endorse the Allied Graphics Company—with corporate headquarters at Hooverville, Florida—as a good credit risk. This company is well known to us, since we have had business dealings with them during the past twelve years. As far as we can ascertain the company appears to be in good financial condition and their record of payment has been completely satisfactory. Therefore, you should have no hesitancy about extending credit to the company up to the amount of $15,000 a month.

Sincerely,

Dear **Name**:

In reference to your inquiry of May 11, as to the financial standing of the Cedexa Company in Middletown, South Carolina, we are pleased to inform you that this company enjoys an excellent reputation and has been in business since 1982. We have dealt with Cedexa for the past eight years and they have been very prompt in meeting all their finanical obligations during that entire period. Most of their monthly purchases have been in the low five-digit figures.

We believe that your company would be justified in working with Cedexa on the credit terms they propose.

Sincerely,

Или , к сожалению, отказаться рекомендовать данную компанию

Dear **Name**:

I acknowledge receipt of your letter of November 21. However, I regret that I am unable to give you a satisfactory reference for the Jacques Lamberte Company in Carrollton, Kansas. During the past two years that I have been doing business with Lamberte Company, my experiences have been unsatisfactory. Payments are never made promptly and the company accounts are always in arrears for two or more months.

I trust that this information, which is given to you in strictest confidence, will be helpful to you.

Sincerely,

6.4 Скидки

Приведем некоторые выражения, которые используют при обсуждении цен. Подтвердите согласованные скидки.

- We would like to thank you for the 30% trade discount and 10% quantity discount you allowed us.
- Finally, we would like to say that the 25% trade discount is quite satisfactory.
- ... and we will certainly take advantage of the cash discounts you offered for prompt settlement.

- Although the rather low trade discount of 15% disappointed us: we will place an order and hope that this allowance can be reviewed at some time in the near future.

ORDER No. **DR 4316**

F. Lynch & Co. Ltd.

(Head Office), Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL
Telephone: 021236 6571 Fax: 021236 8592 Telex: 341641

Satex S.p.A
Via di Pietra Papa
00146 Roma
ITALY

Authorized

Quantity	Item description	Cat. No.	Price c.i.f. London
50	V Neck: 30 Red/20 Blue	R432	£13.80 each
30	Roll Neck: 15 Black/15 Blue	N 154	£9.40"
30	Crew Neck: 15 Green/15 Beige	N 154	£16.00 "
40	Crew Neck: pattern	R541	£12.60 "
	Note: Subject to 5% quantity discount		

F. Lynch & Co. Ltd.

(Head Office), Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL
Telephone: 021 236 6571 Fax: 021 2368592 Telex: 341641

SateX S.p.A
Via di Pietra Papa
00146 Roma
ITALY

Your ref:D/1439
our ref: Order DR4316

9 March 2005

Attn. Mr D. Causio

Dear Mr Causio,

Please find enclosed our order, No. DR4316, for men's and boys' sweaters in assorted sizes, colors, and designs.

We have decided to accept the 15% trade discount you offered and terms of payment viz. documents against payment, but would like these terms reviewed in the near future.

Would you please send the shipping documents and your sight draft to Northminster Bank (City Branch), Deal Street, Birmingham B3 1SQ.

If you do not have any of the listed items in stock, please do not send substitutes in their place.

We would appreciate delivery within the next six weeks, and look forward to your acknowledgement.

Yours sincerely,

Lionel Crane
Chief Buyer

6.5 Условия доставки

Подтверждение даты доставки.

Часто встречающиеся выражения

- It is essential that the goods are delivered before the beginning of
- November in time for the Christmas rush.
- Delivery before February is a firm condition of this order, and we reserve the right to refuse goods delivered after that time.
- Please confirm that you can complete the work before the end of March, as the opening of the supermarket is planned for the beginning of April.

Способы доставки

*Большинство компаний используют транспортно-экспедиционные агентства – "***forwarding agents***", которые специализируются на упаковке и документации для перевозки грузов. Тем не менее, всегда разумно написать, какую именно упаковку и вид доставки Вы хотите получить, чтобы в случае задержки или повреждения груза в пути у Вас были письменные основания для претензий.*

Транспортно-экспедиционные агентства используются экспортерами для осуществления как экспортных, так и импортных поставок. В первом случае их услуги включают сбор партии, организацию поставки, при необходимости – упаковку и обработку всей документации, в том числе составление накладной, получение страховки, отправку торговых счетов-фактур и плату компании-поставщику за своих клиентов. Они также информируют экспедиторскую фирму импортера об осуществлении поставки письменным уведомлением. В свою очередь, эта фирма уведомит клиента, отправит ему товары или организует их хранение до востребования. Многие экспедиторы в странах-импортерах также выступают в роли *агентов по клирингу (clearing agents),* обеспечивающих прохождение товара через таможни и отправку импортеру.

Поскольку экспедиционные фирмы занимаются сразу многими поставками, они могут забрать партии для доставки в один и тот же пункт назначения и предложить конкурентоспособные "групповые тарифы" на отправку большого количества партий в одной поставке. Однако многие экспортеры считают более удобным работать напрямую с экспедиционными агентствами в стране импортера, а некоторые импортеры предпочитают иметь дело с экспедитором поставщика.

Запрос грузовых тарифов и тарифов на морские перевозки

Компания запрашивает грузовые тарифы на морские перевозки в Лондон.

Lee Boat Builders Ltd.
Dock 23, Mainway, Hong Kong
Telephone: 385162 Telex: 349512 Fax: 662553 Cable: LEBATS

Far Eastern Shipping Lines 31-4 Park Road

21 April 2005

Dear Sirs,

We intend to ship a consignment of dinghies and their equipment to London at the beginning of next month. The consignment consists of ten boats which have been packed into wooden crates marked 1-10, each measuring 4 x 2 x 2.5 metres and weighing 90 kilos.

Could you inform us which vessels are available to reach London before the end of next month, and let us know your freight rates?

Yours faithfully,

J. Lee

Указания транспортно-экспедиционной фирме

В этом письме компания дает указания транспортно-экспедиционной фирме забрать 20 компьютеров, которые следует отправить клиентам.

Delta Computers Ltd.
Bradfield Estate, Bradfield Road, Wellingborough, Northamptonshire NN8 4MB
Telephone: 0933 16431/2/3/4
Telex: 485881
Fax: 0933 20016

Reg. England 1831713
VAT 2419 62114
Your Ref:
Our Ref:

Mr J. D. Simpson
Kent, Clarke & Co. Ltd.
South Bank House
Borough Road
London SE10AA

11 May 20—

Dear Mr Simpson,

Could you please pick up a consignment of 20 C2000 computers and make the necessary arrangements for them to be shipped to Mr M. Tanner, N.Z. Business Machines Pty., 100 South Street, Wellington, New Zealand?

Would you please handle all the shipping formalities and insurance, and send us seven copies of the bill of lading, five copies of the commercial invoice, and the insurance certificate? We will advise our customers of shipment ourselves, and would appreciate it if you could treat the matter as urgent. Your charges may be sent to us in the usual way.

Yours sincerely,

N. Smith
Senior Shipping Clerk

Еще несколько полезных выражений на тему:

- ... and please remember that only airfreight will ensure prompt delivery.
- Please send the goods by Red Star express, as we need them urgently.
- We advise delivery by road to avoid constant handling of this fragile consignment.
- Could you please ship by scheduled freighter to avoid any unnecessary delays?

Подробнее тема Транспортировки товара рассмотрена в Главе 8.

6.6 Упаковка грузов

Важная составляющая процесса импорта - рекомендации по упаковке груза.

Некоторые важные выражения:

- Each piece of crockery is to be individually wrapped in thick paper, packed in straw, and shipped in wooden crates marked <> and numbered 1 to 6.
- The carpets should be wrapped in thick grease-proof paper, which is reinforced at both ends to avoid wear by friction.
- The machines must be well greased with all movable parts secured before being loaded into crates, which must be marked.

6.7 Заключительная часть писем-заказов

Некоторые полезные выражения:

- We hope that this will be the first of many orders we will be placing with you.
- We will submit further orders, if this one is completed to our satisfaction.
- If the goods sell as well as we hope, we shall send further orders in the near future.
- I look forward to receiving your advice/shipment/acknowledgement/confirmation.

6.8 Письмо – размещение заказа агентом по закупке от имени

В данном письме Mrs Lowe - представитель фирмы – агента по закупкам размещает заказ от имени головной компании. Обратите внимание на инструкции, которые она дает и на ссылку в письме на результаты телефонных переговоров.

Sanders & Lowe Ltd.

Import and Export. (London Office), Planter House, Princes Street, London EC1 7DO

Birmingham Office: 28 Bradshaw Street, Birmingham B5 1TQ
Telephone: 071 543 1615

Manchester Office: 343 Oxford Street, Manchester M27 2LR
Fax: 071 543 1925

Liverpool Office: 54 Bakers Road, Liverpool L3 9HW
Telex: 928537 Stockport Office: 5
Island Road, Stockport SM3 12K

Reg. No. England 155134

Directors: L.W. Lowe. D.R. Sanders
VAT No. 013 7001 21

Your ref:-- **Our ref: 185/MB** **Date: 2 July 2005**

Mr J. Merton

Sales Manager

Glaston Potteries Ltd.

Clayfield

Burnley BB10 IRQ

Dear Mr Merton,

Please find enclosed an order (R1432) from our principals, MacKenzie Bros. Ltd., 1-5 Whale Drive, Dawson, Ontario, Canada.

They have asked us to instruct you that the 60 sets of crockery ordered should be packed in six crates, ten sets per crate, with each piece individually wrapped, and the crates marked clearly with their name, the words 'fragile', 'crockery', and numbered 1-6.

They have agreed to pay by letter of credit, which we discussed on the phone last week, and they would like delivery before the end of this month, which should be easily effected as there are regular sailings from Liverpool.

If the colours they have chosen are not in stock, they will accept an alternative provided the designs are those stipulated on the order.

Please send any further correspondence relating to shipment or payment direct to MacKenzie Bros, and let us have a copy of the commercial invoice when it is made up,

Yours sincerely,

L.W. Lowe (Mrs)

6.9 Подтверждение заказа поставщиком

Как только поставщик получит Ваш заказ, он должен послать подтверждение этого. Часто употребляются варианты, приведенные в примерах.

- Thank you for your order No. 338B which we received today. We are now dealing with it and you may expect delivery within the next three weeks.
- Your order, No. 6712/1 is now being processed and should be ready for dispatch by next week.
- We are pleased to say that we have already made up your order, No. 9901 / 1/5 for 50 canteens of 'Silverline' cutlery, and are now making arrangements for shipment to Rotterdam.
- Your order No. 8502 for 100 anti-theft auto locks is being processed and will be ready for shipment on October 13.
- We are pleased to inform you that your order (GWRK/229) is being processed and will be dispatched by airfreight to Naples on July 2.
- Your order (No. 88QE) will be dispatched immediately upon receipt of your remittance of DM 5,700.69 as per the attached pro-forma invoice.

Сообщение об отправке. Когда заказ готов и отправляется, поставщик обычно сообщает об этом клиенту.

- Your order, No. D/154/T, has now been placed on board the SS Mitsu Maru sailing from Kobe on 16 May and arriving Tilbury, London, on 11 June. The shipping documents have already been sent to your bank in London for collection.
- We are pleased to advise you that the watches you ordered-No. 88151/24 -were put on flight BA 165 leaving Zurich 11.00, 9 August arriving Manchester 13.00. Please find enclosed air waybill DC 15161/3 and copies of invoice A113/3.
- Please be advised that your order, No. YI/151/C, has now been put on the Glasgow-London express and can be collected at Euston station. Enclosed is consignment note No. 1167153 which should be presented on collection. You should contact us immediately if any problems arise. Thank you for your order, and we hope we can be of service in the future.
- Thank you for your order No. 00833, which has been completed and transported to the Port of Newark, New Jersey, where it will be loaded onto the S.S. Denver. The freighter sails for Hamburg on April 11 and arrives on April 20.

Примеры писем:

Благодарность за заказ

Dear Name:

Thank you for your order (SB-8802) for three general purpose lightweight hand trucks. We are currently processing this order, which we expect to have ready for shipment by Ameri-Express Services within two weeks. Our shipping department will notify you in advance.

Thank you for doing business with us.

Sincerely,

Подтверждение получения заказа

Dear Name:

We acknowledge receipt of your trial order No. MvZ-903 for 275 wrist watches (Model X92), which we received today. Your order is now being processed for immediate dispatch and will be ready for airfreight shipment for delivery to Heathrow Airport London early next week. As requested, we will enclose a packing note with the goods.

We are sure you will be pleased with this new line of wrist watches and look forward to working with your company again soon.

Sincerely,

Благодарность за первый заказ

Dear Name:

We welcome you as a new customer and appreciate very much your order of May 6, which will be shipped on the 24th by air express. As agreed upon, this order as well as future orders will be shipped to you on our most favorable credit terms.

We are packing our latest window display cards with this order. Within the next few days you will hear from our sales promotion department, a service that is conducted exclusively for our customers. Please feel free to make use of this service at any time without any obligation or charge.

We are looking forward to pleasant business relations with your company.

Sincerely yours,

Изменения в заказе

Предложение поставщика о замене товара в заказе, в связи с отсутствием товара в наличии

Dear Mr. Johnson:

We were pleased to receive your order for 10,000 quarter-inch nuts, part number XK22345JM. However, we are unable at this time to fulfill the order.

Our present inventory has been depleted, and that nut is now on backorder until mid-July. Our supplier of raw materials is unable to supply the materials until July 1, thus pushing us back to mid-July for possible delivery. We have tried without success to find an alternate source of raw materials. If you like, we could substitute part number XK22346JM. It is a penny higher in price per unit. Otherwise, we will keep your order and rush it to you as soon as we can start production in these nuts again. Please let us know your preference this week.

Thank you for your understanding in this matter. We apologize for your inconvenience.

Sincerely,

Поставщик просит изменить срок исполнения заказа

Dear Name:

Thank you for your order No. C 876-DD for 125 Do-It-Yourself Paint Machines. However, we are unable at this time to fulfill this order due to a fire in our manufacturing plant in New Orleans three days ago. We intend to resume production next week and expect to deliver your order early next month.

We apologize for the delay and hope it will not cause you serious inconvenience.

Sincerely,

Dear Name:

We have received your most recent order (#98-ZAZ/Bob) and we thank you. Unfortunately, we are temporarily out of stock of cordless infra-red headphones. We expect to receive a new supply shortly and we will send your order as soon as possible.

Thank you so much for your patience during this delay.

Sincerely yours,

Поставщик сообщает о повышении цены

Dear Name:

In our circular letter of September 15 (a copy of which is enclosed with this letter), we advised our customers of price increases in our entire Speedy Sport Bicycle line which would become effective on October 1. For that reason, we regret that we cannot accept your order No. ACC-18 of October 10, which uses the expired price list.

Please advise us whether you want to confirm this order in accordance with our current price list.

We look forward to hearing from you soon.

Sincerely,

Поставщик сообщает о другой цене

Dear Name:

Thank you for your order No. 396CF. Much as we would like to accept your order and to do business with your company, we are unable to accept your order at the price you requested of $107.25 per ten units. As indicated in our fax of November 14, we stated that $117.50 was our lowest price per ten units. Our profit margins, which are already the lowest in the industry, simply do not warrant a further reduction in our quoted price. It stands to reason that we will be pleased to fulfill your order 396CF if you will confirm our price of $117.50 per ten units.

Sincerely,

Другие полезные выражения для писем по теме

- Thank you for your order (D-3302) for 1,000 panel alarm clocks. Unfortunately, this new product has been so popular that our stock has been temporarily depleted. However, in view of your urgent need, we are giving your order priority when a new shipment arrives at the end of this month.

- We are pleased to receive your Order No. AA-9947 for 1,500 chain-saw sharpeners. However, we regret that we cannot supply these items immediately owing to a strike of truck drivers in Illinois.

- We are very sorry to have to advise you that we are unable to accept your order #8311 for 575 tricycles until further notice, because our manufacturing facilities in Thailand are fully occupied with long-term contract orders.

- We are sorry for the inconvenience this delay has caused you. Of course, we will inform you as soon as we are able to send the merchandise.
- We are unable to give you a firm date for delivery until the necessary documents are received.
- We are sorry that we cannot supply your order on the credit terms you requested in your fax of March 3.
- We have been very pleased to serve you and hope to establish a pleasant business connection with your company.
- We hope that this initial order will lead to further business.
- We appreciate your business and look forward to serving you again soon.

6.10 Подтверждение получения заказа

Приведем отдельно несколько писем-подтверждений при получении заказов

Satex S.p.A.
Via di Pietra Papa, 00146 Roma
Telefono: Roma 769910
Telefax: (06) 681 5473
Telex: 285136

Mr L. Crane, Chief Buyer
F. Lynch & Co. Ltd.
Nesson House
Newell Street 13 March 2005
Birmingham B3 3EL
UNITED KINGDOM

Dear Mr Crane,

Thank you for your order (No. DR4316) which we are now making up. We have all the items in stock and will be advising you in the near future.

Yours sincerely,
D. Causio

Следующие два письма служат для подтверждения заказа на товар, сделанного по телефону. Они дают еще одну возможность упомянуть качества товара и войти в контакт с клиентом.

Mom's Magic
1121 Elm Avenue
Joplin, MO 64804

June 18, 20XX

Ellen Rhymer
Make Believe Catalog Company
P.O. Box 5217
Amit, OR 97101

Dear Ms. Rhymer:

Thank you for your order of 200 Treasure Trunks from Mom's Magic. I believe you will be very satisfied with the quality of costume pieces included in each. It is this quality which makes my imaginative play apparel so unique.

As we discussed, I will be shipping 125 storybook trunks and 75 professional trunks to be received no later than August 1. I will be contacting you the week of October 1 to determine if additional trunks are needed. If you need to place an order before then, please call me at 913-555-6215.

Thank you again.
Sincerely,
Signature

Jennifer Lewis

Благодарность

Преимущества

Подтверждение

Контактная информация

Maximum Sales, Inc.
555 West Access Road
Columbia, MO 65217

March 14, 20XX

Andrew Roberts, President
University Sports
468 Baltimore
Kansas City, MO 64105

Dear Mr. Roberts:

This is to confirm your phone order made March 14 for 10, 50-count cases of mini-flying disks in fluorescent colors (green, yellow and pink) to be delivered no later than May 1, 20XX. Your logo, a copy of which is enclosed, will be printed on each disk in black ink.

Thank you for placing an order with Maximum Sales. I understand that these flying disks will be included in the registration packets of all participants at the Mid-America Soccerama scheduled for Memorial Day weekend. I believe you will be pleased with the increase in sales and name recognition that will result due to this marketing promotion.

We look forward to being of service to you in the future.

Sincerely,
Signature
Lisa Nixon

Sales Consultant

Подтверждение

Детали

Выражения доброжелательности

Преимущества

Заключительные выражения

6.11 Сообщение об отправке

Это письмо подтверждает, что фирма Satex S.p.A. отправила заказ. По получении этого письма г-н Крейн должен пойти в Northminster Bank, где он должен будет оплатить его. После этого он получит документы на груз (shipping documents: bill of lading (*накладная*), insurance certificate (*страховое свидетельство*) и commercial invoice (*коммерческий счет*), которые потребуются для получения груза.

Как вы помните, это процедура c.i.f., когда продавец оплачивает стоимость доставки и страховки (documents against acceptance basis – т.е. передача документов на право владения после принятия покупателем чека к оплате).

Satex S.p.A.
Via di Pietra Papa, 00146 Roma
Telefono: Roma 769910
Telefax: (06) 681 5473
Telex: 285136

Mr L. Crane, Chief Buyer
F. Lynch & Co. Ltd.
Nesson House
Newell Street
Birmingham B3 3EL
UNITED KINGDOM

ref.: Order DE4316
Ns. ref.: D/1141
29 March 2005

Dear Mr Crane,

We would like to advise you that your order has been shipped on the SS Marconissa and should reach you within the next ten days. Meanwhile our bank has forwarded the relevant documents and sight draft for £1,662.60 to the Northminster Bank (City Branch) Birmingham

We are sure you will be pleased with the consignment and look forward to your next order.

Yours sincerely,

D. Causio

D. Causio

Фирма Glaston Potteries выполнили заказ MacKenzie и сообщают им об этом. MacKenzie Bros уже открыли аккредитив на этот заказ в Canadian Union Trust Bank на имя поставщика – Glaston Potteries.

Теперь банк будет ждать подтверждения отгрузки от экспедитора, чтобы отправить деньги.

GIASTON POTTERIES Ltd.
Clayfield, Burnley BB10 IRQ
Tel: 0315 46125 Registered No. 716481
Telex: 8801773 VAT Registered No. 133 5341 08
Fax: 0315 63182

MacKenzie Bros. Ltd.
1-5 Whale Drive
Dawson
Ontario
CANADA

14 July 2005

Dear Sirs,
Order R1432

The above order has now been completed and sent to Liverpool Docks where it is awaiting loading onto the SS Manitoba, which sails for Dawson, Canada on the 16 July and arrives on 30 July.

Once we have the necessary documents we will hand them to Burnley City Bank, your bank's agents here, and they will forward them to the Canadian Union Trust Bank.

We have taken special care to see that the goods have been packed as per your instructions, the six crates being marked with your name, and numbered 1-6. Each crate measures 6ft x 4ft x 3ft and weighs *5* cwt.

We managed to get all items from stock with the exception of Cat. No. G16 which we only had in red. But we included it in the consignment as it had the Willow pattern you asked for.

If there is any further information you require, please contact us. Thank you very much for your order, and we look forward to hearing from you again soon.

Yours faithfully,

J. Merton(Mr) Sales Manager

banker's draft	*тратта, выставленная одним банком на другой*
sight draft	*вексель на предъявителя*
bill of exchange	*вексель, тратта*
to draw a bill on a customer	*выставить счет клиенту*
documents against acceptance	*передача документов на право владения собственностью после принятия покупателем чека к оплате*
irrevocable letter of credit	*безотзывный аккредитив*
quarterly statements	*квартальные отчеты*
long-term credit facilities	*источники долгосрочного кредитования*
shipping documents	*погрузочные документы*
air waybill	*авиагрузовая накладная*

Запомните

1 Даже если Вы используете любую стандартную форму для размещения заказа, пошлите сопроводительное письмо, подтверждающее условия платежа, скидки, условия доставки и упаковки.

2 Получив заказ (если Вы –экспортер), следует это подтвердить.
Если Вы импортер, следует ждать от поставщика подтверждения отправки груза со всей информацией (маркировка груза и т.п.)

6.12 Отказ от сделанного заказа

Обстоятельства могут сложиться так, что Вам, возможно, придется отказаться от ранее сделанного заказа, например, по причинам задержки поставки по вине поставщика:

Dear Name:

We are sorry to inform you that we must cancel our order No. GRA:1874 of June 9 due to the inexcusable delay in the shipment of the goods, which we still have not yet received.

Sincerely,

Dear Name:

We are sure you will understand that your very long delay in delivery puts our company in an embarrassing position. For that reason, we can see no alternative but to cancel our order #RKTR-741 dated March 28. In addition, we will hold your company liable for all losses caused by this inexcusable delay.

Sincerely,

Словарь

a trial order	*пробный заказ*
a firm order	*точный заказ*
to place an order	*размещать заказ*
to confirm an order	*подтвердить заказ*
to acknowledge an order	*подтвердить заказ*
to accept an order	*принять заказ*
to refuse/reject/turn down an order	*отказаться от заказа*
to fill/fulfil/make up/complete/meet/ supply an order	*выполнить заказ*
supply an order	*отправить заказ*
to deliver an order	*доставить заказ*
to cancel an order	*отменить заказ*
an order form	*форма заказа*
a compliment slip	*дополнительные условия*
a covering letter	*сопроводительное письмо*
an invoice	*счет*
a pro-forma invoice	*предварительный счет*
an advice of dispatch	*извещение об отправке*
a consignment note	*грузовая накладная*

terms of payment	*условия платежа*
trade discount	*скидка розничным торговцам*
quantity discount	*оптовая скидка*
cash discount	*скидка при оплате наличными*
bill of lading	*накладная*
insurance certificate	*страховое свидетельство*
commercial invoice	*коммерческий счет*
goods in stock	*наличный товар*
goods out of stock	*отсутствующий на складе товар*
to pack goods in crates	*упаковывать товары в тару (типа клети)*
to ship goods	*поставлять товары*
to arrange shipment	*организовывать поставку*
a forwarding agent	*экспедитор*
Delivery	*доставка*

Глава 7

Платежи

Инвойсы, счета, платежи по счетам, методы платежей (внутренняя и международная торговля), подтверждение платежа, отсрочка платежа; просьбы об ускорении платежей.

7.1 Инвойсы

Инвойс – это документ, в котором содержится информация о продаваемом товаре, условия поставки и детали для совершения платежа. Инвойс может сопровождаться дополнительным документом с информацией, которая необходима покупателю.

- Please find enclosed our invoice No. B1951 for £29.43. The plugs you ordered have already been dispatched to you, carriage forward, and you should receive them within the next few days.
- The enclosed invoice (No. D1167) for £56.00 is for 2 'Layeazee' chairs at £40.00 each less 33 per cent trade discount. We look forward to receiving your remittance and will then send the chairs on carriage forward.
- Our Invoice No. TR3351/6 for £400 net is attached. We look forward to receiving your cheque from which you may deduct 3 per cent cash discount if payment is made within seven days.
- Your Order No. H 615D is at present being processed and will be sent on to you within the next few weeks. Thank you for your order. We are sure you will be pleased with the units when you receive them.

Это довольно простой инвойс. Обратите внимание на добавление НДС (VAT) и почтовые расходы и упаковку (p. & p.). Буквы "E & OE" внизу означают "Errors and Omissions are Excepted" – ошибки и пропуски принимаются; другими словами, если в счете допущена ошибка, поставщик имеет право исправить ее, потребовав еще денег или вернув часть суммы.

INVOICE **No.** B1951

D&R Electrical Ltd.
35 Hill Street, Seacroft, Leeds LS14 1ND
Tel: 0532 640181
To: P. Gwent & Co. Ltd.
43 Ring Road
Leeds LS16 2BN

Registered London No. 115662
VAT Reg. No. 154 6627 19
Date: 1 May 2005

Your order No. LS7/5

Number	Description	Total
40		
	RVA 250 volt plugs	
E&OE	@ 65p. each	£26.00
	Add VAT 17½%	4.55
	" p&p	1.35
		£31.90

7.2 Предварительные счета (Проформа инвойсы)

Предварительный счет – это документ, на котором значится слово «pro-forma» и который используется в следующих случаях:

1 Если покупатель должен заплатить за товар перед тем, как его получить – он платит согласно этому документу;
2 Чтобы покупатель был уверен в неизменности цены, в сумме, которую ему придется уплатить
3 Если товары поставляются на консигнацию, с возможностью возврата
4 Как документ для таможни.

Предварительный счет может сопровождать письмо:

- The enclosed pro-forma No. 1164 for £853.76 is for your order No. C1534, which is now packed and awaiting dispatch. As soon as we receive your cheque we will send the goods which will reach you within a few days.
- We are sending the enclosed pro-forma (No. H9181) for £3,160 gross, for the consignment of chairs you ordered on approval. We would appreciate your returning the balance of unsold chairs by the end of May as agreed.
- Pro-forma invoice, No. PL7715, is for your order, No. 652 1174, in confirmation of our quotation. The total of £15,351 includes cost, insurance, and freight.

7.3 Отчет о состоянии счета

Вместо того, чтобы требовать предоплаты, продавец может предоставить покупателю кредит на оговоренный период, обычно от 1 до 3 месяцев. В конце этого периода подводится баланс.

Как правило, отчеты о состоянии счета по товарному кредиту носят самодостаточный характер. И лишь изредка сопровождаются письмами – например, когда платеж просрочен.

- I enclose your statement as at 31 July. May I remind you that your June statement is still outstanding, and ask you to settle as soon as possible?

- Please find enclosed your statement of account as at 31 May this year. If the balance of £161 is cleared within the next seven days, you can deduct a 3 per cent cash discount.

Данный отчет о состоянии счета связан со сделкой между двумя компаниями. Обратите внимание, что здесь указан как размер кредита (D/N 311), так и дебита (C/N C517). Два платежа были осуществлены наличными, хотя слово "чек" также встречается в контексте.

STATEMENT

SEYMORE FURNITURE Ltd.

Tib Street, Maidenhead, Berks. SL6 5D2
Telephone 0628 26755
Registered No. 18514391
London VAT No. 231 618831

C.R. Mendez SA
AvdadelEjercito83
E-48015 Bilbao

31 May 2005

Date	Item	Debit	Credit	Balance
2005		£	£	£
1 May	Account Rendered			270.00
2 "	Inv. L8992	60.00		330.00
8 "	D/N 311	12.00		342.00
12 "	Cash		100.00	242.00
14 "	Inv. L 8995	720.00		962.00
20 "	C/N C 517		40.00	922.00
25 "	Cash		600,00	322.00

E. & O. E. Cash Disc. 3% if paid within 7 days

7.4 Способы оплаты во внешнеторговых операциях

Чек

Иностранному поставщику можно заплатить чеком, однако поставщик получит платеж нескоро. Например, при сделке между Германией и Великобританией поставщик может ожидать платежи три недели.

Кредитные карты

Удобным способом расчета для частных лиц может стать оплата покупок кредитной картой. Обычно сличается адрес владельца карты и адрес доставки. Но они могут не совпадать, как в этом примере:

This is my order for the Czech Tractor/Wagon, which was advertised in the July issue of Atlantic. This miniature is to be a birthday gift and should be sent to:

Mr. Keith Wood
115 South Williams Street
Holder, Florida 32645

Please charge the gift ($39.50) to my Visa credit card as follows:

Theodore Wood

Number 0000 0000 0000 0000

Expiration date: 9-96

Is it possible to schedule this mailing so that the gift arrives no earlier than August 15 and no later than August 20? I would greatly appreciate it if you could. Thank you!

Sincerely,

Международные денежные переводы

Международные денежные переводы можно купить в большинстве банков в Великобритании, они оплачиваются в фунтах стерлингов или долларах. Банк за небольшую плату проводит перевод, покупатель отправляет его *бенефициару*, т.е. получателю.

Банковский перевод

Платеж можно осуществить с помощью банка в своей стране, переводящего деньги на зарубежный счет. Перевод может быть телеграфным (telegraphic transfer - TT) и почтовым (mail transfer - MT). Общество всемирных межбанковских финансовых телекоммуникаций (SWIFT) предлагает услуги перевода за 24 часа с помощью своих вычислительных систем.

Международные тратты

Это банковский чек, который банк выписывает на себя и отправляет клиенту, а тот расплачивается им, как обычным внутренним чеком. Обычно банк получателя должен открыть счет на банк отправителя или заключить с ним соглашение.

Простой вексель

Простой вексель – не метод платежа, а просто письменное обязательство должника кредитору уплатить оговоренную сумму по требованию или в определенный срок. Вексель имеет форму долговой расписки "я вам должен" – "IOU" (I owe you).

Тратта

Процедура такая же, как и для внутренней торговли, но погрузочные документы обычно сопровождают счета, когда банк выступает в качестве посредника при международных транзакциях.

Документарный аккредитив

Этот термин используется, чтобы отличить обычный аккредитив, применяемый в бизнесе, от циркулярного аккредитивного письма, который раньше использовали путешественники и который теперь вытеснили "Eurocheque", дорожные чеки и банковские чеки на наличные. Документарные аккредитивы получают в банке покупателя, заполнив подробную форму о кредите (т.е. указав, подлежит ли чек аннулированию), бенефициаре, сумме, сроке, документах и описании товара. Деньги переводятся на счет поставщика после подтверждения поставки.

Письма, подтверждающие оплату в международных сделках бывают сложнее, если вы хотите в письме выяснить определенные детали, однако они могут быть конкретными, как при внутренних сделках.

- Thank you for your prompt delivery. Please find enclosed our draft for £2,341 drawn on Eastland City Bank, Sommerville. Could you please acknowledge receipt?
- We would like to inform you that we have arranged for a credit transfer through our bank, the Hammergsbank, Bergen. The transfer is for £3,120 in payment of invoice No. Re1641. Could you confirm the transfer has been made as soon as the correspondent bank advises you?

- We have pleasure in enclosing our bank draft for £5,141.53 as payment on pro-forma invoice No. 5512. Please advise us when the goods will be shipped and are likely to reach Barcelona.
- You will be pleased to hear that we have accepted your bill and now have the documents. We shall collect the consignment as soon as it arrives in Bonn and honour your draft at maturity.
- Our bank informs us that they now have the shipping documents, and will be transferring the proceeds of our letter of credit to your account.

7.5 Уведомление об оплате

Письма, уведомляющие о получении оплаты, бывают короткими – как в международных, так и во внутренних сделках.

- Thank you for your Postal Order Cheque/draft/credit transfer/postal cheque for £... In payment of our statement/invoice No.... dated...
- Our bank advised us today that your transfer of £761.00 was credited to our account. Thank you for paying so promptly, and we hope to hear from you again soon.
- We received your Giro slip today informing us that you had paid £126.00 into our account in settlement of Invoice
- No. L231. Thank you for letting us know, and we look forward to hearing from you in the near future.
- Thank you for sending your draft for invoice No. 11871 so promptly. We hope you like the consignment and look forward to your next order.
- We received an advice from our bank this morning that your transfer for invoice No. RE1641 has been credited to our account. We would like to thank you, and ask you to contact us if you need anything else in menswear, or any information about fashions in this country.
- Our bank informed us today that you accepted our bill (No. BE 2255) and the documents have been handed to you. We are sure you will be pleased with the consignment.
- The Nippon Bank in Tokushima have told us that the proceeds of your letter of credit have been credited to our account. Thank you for your custom and we hope you will write to us again. We are enclosing our summer catalogue which we are sure will 1 interest you.

7.6 Просьба о продлении срока уплаты

Если вы пишите поставщику, почему вы не оплатили счет, помните – ему важнее, *когда* счет будет оплачен. Так что, хотя объяснения неуплаты нужны, следует также указать, *когда* и *как* вы намерены осуществить оплату.

Начните письмо с имени кредитора (это обязательное условие в установившейся переписке, но в данном случае это особенно важно: вы должны кому-то, и вам следует знать имя этого человека). Укажите счет и извинитесь в ясных, объективных выражениях (т.е. не используйте фраз типа "Please forgive me for not settling my indebtedness to you"). Заметьте: вместо слова "pay" употребляются слова "clear" и "settle the account".

- I am sorry that I was not able to clear my July account.
- We regret we were unable to send a cheque to settle our account for the last quarter.

Объясните, почему вы не можете погасить задолженнность. Не слишком драматизируйте ситуацию.

- The dock strike which has been in operation for the past six weeks has made it impossible to ship our products, and as our customers have not been able to pay us, we have not been able to clear our own suppliers' accounts yet.
- A warehouse flood destroyed the majority of the components that were to be fitted into Zenith 900. We are waiting for our insurance company to settle our claim so that we can renew our stock and pay our suppliers.
- We were not able to settle the account because of the bankruptcy of one of our main customers, who we hoped would have cleared his balance with us. The debt was considerable and its loss has made it difficult for us to pay our suppliers.

Обратите внимание на правила деловой этики, в последнем письме не упоминается, ни имени компании-банкрота, ни суммы долга. Обратите внимание также, что в последней фразе говорится о том, что ситуация равно затронула всех поставщиков этой фирмы.

Сообщите о сроке погашения задолженности, это наиболее важная часть информации. Предложите частичную оплату, чтобы сгладить ситуацию.

- We will try to clear your invoice within the next few weeks. Meanwhile the enclosed cheque for £200.00 is part payment on account.

Запомните

1 В инвойсы записывают проданные товары. Торговый инвойс – один из основных документов, используемых в торговле. При нем может быть короткое сопроводительное письмо.
2 Предварительные счета (проформы инвойсы) отправляются в случае предоплаты или чтобы сообщить клиенту о цене.
3 Отчеты о состоянии счета по товарному кредиту, отправляются ежемесячно или иногда ежеквартально и включают подробности всех транзакций за этот период.
4 Существует много методов оплаты через почту и банки. Сопровождающие платежи письма обычно короткие, дают всю информацию о платеже и его предмете. Однако при необходимости в них можно дать дальнейшие комментарии.
5 Письма, подтверждающие платеж или дающие рекомендации по платежу, обычно короткие и стандартные, однако в них можно предложить новые условия платежа или выразить недовольство.
6 Если вы просите об отсрочке платежа, вам следует извиниться за неуплату в срок, объяснить причину неуплаты и указать, как и когда вы намерены заплатить. Помните, ваш кредитор больше заинтересован в сроке получения по счету, а не в хороших предлогах неуплаты.
7 Поставщик обычно взыскивает долг в три приема. Первый шаг – написать вежливое письмо, допускающее разумную причину неуплаты. Второй шаг – отправить более настойчивый запрос со ссылкой на уже отправленное письмо и приложением копий инвойсов и отчетов о состоянии счета. Во втором запросе можно упомянуть, что вы ожидаете уплаты или ответа в разумный срок. Последнее требование следует писать с ограничениями. Опишите происшедшее, объясните, что счет долгое время не оплачивали, и при необходимости пригрозите судебным иском, если счет не будет оплачен к определенной дате.

7.7 Словарь

an invoice	*счет, инвойс*
a remittance	*денежный перевод*
a pro-forma	*предварительный счет (про-форма)*
a statement of account	*отчет о состоянии счета*
a credit/debit note	*уведомление о кредите/дебете*
a balance	*баланс счета*

a refund	*возмещение убытков*
open account facility	*открытый счет*
Account Rendered	*оплаченный счет*
due date	*дата уплаты*
prompt payment	*своевременная уплата*
to clear/settle an account	*оплатить счет*
overdue account	*просроченный счет*
to extend credit	*предоставлять кредит*
a first/second/third request	*первый/второй/третий запрос*
a final demand	*окончательное требования*
to recover a debt	*взыскивать долг*
carriage forward	*стоимость перевозки подлежит уплате получателем*
trade discount	*скидка розничным торговцам*
cash discount	*скидка при оплате наличными*
goods on approval/sale or return	*товары для ознакомления/условия продажи или возврата*
a postal order	*денежный перевод по почте*
a Giro	*Гиро-счет*
COD (cash on delivery)	*наложенным платежом*
a cheque	*Чек*
a current account	*текущий счет*
a savings account	*депозитный счет*
a bank transfer	*банковский перевод*
a telegraphic transfer (TT)	*телеграфный перевод*
a mail transfer (MT)	*почтовый перевод*
a bank draft	*банковский счет, тратта*
a sight draft	*вексель на предъявителя*
a bill of exchange	*вексель, тратта*
a letter of credit	*Аккредитив*
a money order	*денежный почтовый перевод*
a promissory note	*простой вексель*
documentary credit	*документарный аккредитив*
Value Added Tax (VAT)	*Налог на добавленную стоимость (НДС)*
postage and packing (p&p)	*почтовые расходы и упаковка*

errors and omissions are excepted (E&OE)	*ошибки и пропуски допускаются*
The Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunications (SWIFT)	*Международная межбанковская система передачи информации и совершения платежей*

7.8 Уведомление о задержке оплаты

Этим письмом адресата уведомляют о том, что платеж просрочен.

Western Wear
2212 Boot Hill Rd. • Cheyenne, WY 82001
July 5, 20XX
Ted Wilson
515 Ramey Ct.
Laramie, WY 82063

Dear Mr. Wilson:

Thank you for shopping with us. You are a valued customer. We appreciate your business and know that you want to keep your account current with us.

On May 15, 20XX, you purchased merchandise worth $319.04 from our store in Laramie. Your payment of $100 is now overdue.

In the credit agreement you signed, you agreed to pay off your bill in three payments. The first payment of $100 was due June 15, 20XX. Please send this amount now.

Failure to pay on time may affect your ability to charge merchandise at our store. Thank you for your prompt attention.

You may call me at 800-555-9875 if you have any questions or concerns. Your continued patronage is important to us.

Sincerely,
Signature
Mary West
Credit Manager

"Шапка"
Дата (2-3 пробела)
Внутренний адрес (2-3 пробела)
Приветствие
Формулирование проблемы
Формулирование ситуации
Указание срока уплаты
Указание последствий
Указание контактного работника
Выражения доброжелательности
Заключительные выражения
Подпись
Напечатанное имя
Дополнительная информация

7.9 Напоминание о неоплате

Это письмо напоминает о том, что вексель просрочен, и платеж до сих пор не получен. Старайтесь сосредоточиться на фактических данных и избегать предположений. Например, фраза “We have not received payment” (*мы не получили платеж*) – констатация факта. Фраза “You have not sent payment” (*вы не отправили платеж*) – лишь предположение. Сохраняйте позитивный настрой.

Western Wear 2212 Boot Hill Rd. • Cheyenne, WY 82001 August 5, 20XX Ted Wilson 515 Ramey Ct. Laramie, WY 82063 Dear Mr. Wilson: We have not yet received your payments. This is to remind you that both your first and second payments of $100 are now overdue. This $200 plus the balance of $119.04 is due on August 15. In the credit agreement you signed, you agreed to pay off your bill in three payments. The first payment of $100 was due June 15, 20XX, the second payment of $100 was due July 15, 20XX, and the final payment of $119.04 is due August 15, 20XX. Please send the full amount in 10 days. Failure to pay on time will affect your ability to charge merchandise at our store. If you want to discuss your account, call me at 800-555-9875. Perhaps we can arrange a more comfortable payment plan. Thank you for your immediate attention. Sincerely, Signature Mary West Credit Manager	*Напомните адресату о ситуации* *Запросите платеж и укажите крайний срок* *Укажите последствия, альтернативу и контактного работника* *Обозначьте доброжелательность*

7.10 Запрос о причинах задержки оплаты

В этом письме содержится вопрос, почему счет не оплачивается. Предполагается, что он просрочен. Имеет смысл сопроводить это письмо личным телефонным звонком и задать тот же вопрос. Часто можно разработать альтернативный план оплаты, принимающий во внимание текущие трудности адресата. Если будет достигнуто другое соглашение, отправьте адресату копию нового плана. Сопровождайте письма звонками, чтобы поддержать общение. Регистрируйте все звонки.

Western Wear 2212 Boot Hill Rd. • Cheyenne, WY 82001 September 5, 20XX Ted Wilson 515 Ramey Ct. Laramie, WY 82063 Dear Mr. Wilson: Is there some reason you have not paid your bill of $319.04? In the credit agreement you signed, you agreed to pay off your bill in three payments. Your total bill is now overdue. Please send $319.04 within 10 days. If you have any questions or concerns regarding this bill, please contact me at 800-555-9875 by September 10. Failure to send the full amount by September 15 may mean that your bill is turned over to a collection agency. Your prompt attention is urgent to protect your credit. Sincerely, Signature Mary West Credit Manager	*Задайте вопрос* *Укажите срок оплаты* *Укажите контактного сотрудника* *Укажите последствия*

7.11 Настойчивое требование

Это письмо указывает на настоятельную необходимость предпринять какие-либо действия в отношении отплаты. Это продолжение отчета о счете адресата. Если ранее был выработан альтернативный план оплаты счета, укажите детали соглашения и даты телефонных разговоров, чтобы сохранить точные записи о них.

Western Wear
2212 Boot Hill Rd. • Cheyenne, WY 82001
November 5, 20XX
Ted Wilson
515 Ramey Ct.
Laramie, WY 82063

Dear Mr. Wilson:

Your bill of $319.04 is now overdue 60 days. Send $319.04 within 10 days. If you cannot send the total, please call me at 800-555-9875.

Failure to respond may mean that your bill is turned over to a collection agency. Thank you for your prompt attention.

Sincerely,
Signature
Mary West
Credit Manager

Обрисуйте ситуацию

Укажите период отсрочки (если договорились об альтернативе, укажите ее)

Укажите возможные последствия

7.12 Благодарность за своевременную оплату

Письмо с выражениями благодарности – это инкассовое поручение, о котором часто забывают. Оно может стать напоминанием как о состоянии счета, так и о важности клиента.

Word Trade, Inc.
5698 Adie Road • St. Ann, MO 63074
April 19, 20XX
Vern Mueller
13245 Greenwood Lane
Overland Park, KS 66213

Dear Mr. Mueller:

Thank you for your payment of $563.89.

Your current balance is $3,000 — your credit limit. A payment of $500 is due May 1.

We appreciate your attention to your account status with us. Your patronage is important to our company.

If we can assist you, please contact us at 800-555-9000.

Sincerely,
Signature
Anita Collins
Account Executive

Благодарность

Предупреждение/напоминание

Признательность

Контактная информация

7.13 Потерянный платеж/извинение

Иногда бывает необходима корректировка счета и извинение.

Deem's Department Store
2030 Aquamarine Road
Silver Spring, MD 20904
August 4, 20XX
Mrs. Franklin
5930 E. 46th St.
Colesville, MD 20901

Dear Mrs. Franklin:

Your patience has been bountiful. When we last spoke on Friday, I had not yet located your payment. I have credited $45.89 to your account today.

Признание необходимости корректировки

Our policy states that one percent interest (APR) is accrued on the last workday of the month on any account balance. However, we are withdrawing this policy for you for August 1 through October 31, during which time your account will reflect a zero-interest adjustment.

Причина корректировки политики

We found your check (#984, dated June 20, 20XX) on our mailroom floor this morning. The envelope was torn away and the check was crumpled. We are still speculating about how it disappeared.

To offset any inconvenience the interim bills have caused you, we are enclosing a 20 percent discount coupon for your next order. Just attach the coupon to your order and I'll personally assist you. Thank you for your patience, Mrs. Franklin. Please accept our warmest apology.

Преимущество

Благодарность

Sincerely,
Signature
Sybil Paxton
Customer Service Manager

Извинение

7.14 Проверка

Не забыли ли вы:

- Уточнить имя адресата?
- Написать письмо твердо, но с пониманием?
- Указать сумму долга?
- Указать дату, когда должна была быть произведена оплата?
- Указать штрафы, при наличии таковых?
- Предложить альтернативный план оплаты?
- Указать период отсрочки, при наличии такового?
- Указать новый срок уплаты?
- Указать телефонные номера для контакта?
- Указать последствия неуплаты по счету?

Глава 8

Транспортировка товара, транспортные расходы и страхование

8.1 Термины для обозначения условий доставки товаров

Международная торговая палата установила специальные термины для обозначения условий доставки товаров – *"Incoterms". Их использование необязательно, но значительно упрощает составление контрактов.*

GROUP C – за перевозку уплачено

CFR (Cost and Freight) …(употребляется с указанием порта прибытия груза – конечного порта следования товара).

Доставка считается осуществленной по пересечении грузом трапа на корабле в обозначенном порту отправки. Поставщик оплачивает все расходы до конечного порта, но импортер несет ответственность за груз с момента доставки.

GIF (Cost, Insurance & Freight) + употребляется с названием порта

Доставка осуществляется так же, как и при **CFR** (выше) и с теми же рисками, но поставщик полностью оплачивает страховку груза до конечного пункта.

CFR и **GIF** используется для морских и речных перевозок.

CPT (Carriage Paid To) + место назначения

Моментом получения товара считается передача груза транспортной фирме (первой, если их несколько). Поставщик оплачивает стоимость доставки до указанного места и оттуда наступает ответственность заказчика.

CIP (Carriage and Insurance Paid) + место назначения

Тоже что, и предыдущий вариант, риски покупателя такие же, но экспортер оплачивает стоимость страховки.

GROUP D – По прибытии

DAF (Delivered at Frontier), название места

Доставка производится до места на границе, товар очищен для экспорта, но не для импорта. С этого момента покупатель принимает на себя все риски. Стоимость разгрузки и таможенной очистки ложится на покупателя.

DES (Delivered Ex Ship), название порта

Моментом доставки считается момент доставки в порт. Затем покупатель принимает все риски, в том числе по разгрузке и уплате сборов за импорт – до этого момента все расходы нес экспортер.

DEQ (Delivered Ex Quay - Duty Paid), название порта

Вариант предыдущего условия, только покупатель принимает товар в своем портовом складе (доке) и с этого момента принимает на себя все риски. Продавец оплачивает импортные пошлины.

DES и **DEQ используется для морских и речных перевозок**

DDU (Delivered Duty Unpaid), место назначения

Факт доставки по месту прибытия товара в оговоренное место в стране импортера. До этого момента все расходы – за исключением налогов и сборов – несет продавец.

DDP (Delivered Duty Paid), место назначения

Доставка товара в оговоренное место в стране импортера, все платежи, включая таможенные, осуществляет экспортер

GROUP E – Отправка груза

Ex-Works (EXW), например, с фабрики или склада

Продавец готовит груз для отправки со своей фабрики или склада, далее покупатель принимает все транзитные риски.

GROUP F – Неоплаченная перевозка

FCA (Free Carrier), место передачи груза перевозчику

Экспортер передает груз перевозчику, указанному покупателем. Экспортер оплачивает все экспортные пошлины и стоимость доставки до этого места. Для любого вида или комбинации видов перевозок.

FAS (Free Alongside Ship), название порта поставки, например, порта отбытия груза

Доставка до трапа корабля в порту, указанном покупателем. Далее все платежи, включая погрузку, оплачивает покупатель. Термин используется только для перевозок морем и внутренними водными путями, например, каналами и т.д.

FOB (Free on Board), название порта отбытия

Доставка товара на борт корабля в порту, указанном покупателем. Продавец оплачивает погрузку. Для перевозок морем и внутренними водными путями.

8.2 Транспорт и водные перевозки

Безрельсовый, железнодорожный, воздушный транспорт и документация; водный транспорт (типы судов, организации, документация и страховка, транспортно-экспедиторские агентства); услуги контейнерных перевозок и документация; фрахтование судов.

Безрельсовые, железнодорожные и воздушные перевозки

Три основных метода транспортировки товаров, помимо водных перевозок, выделенных в отдельную главу – это безрельсовые, железнодорожные и воздушные перевозки.

Безрельсовый транспорт

Безрельсовый транспорт обычно сравнительно дешевле и более быстрый по сравнению с железнодорожным. В последнее время объемы таких перевозок в Европе удвоились. Причины – увеличение грузоподъемности грузовиков, особенно с появлением контейнеров , быстрое обслуживание, улучшение дорог и возможность переправиться с помощью паромов, на которые грузовики могут заехать, не разгружаясь.

Железнодорожный транспорт

Железнодорожный транспорт способен перевозить массовые товары (нефть, зерно, уголь) большими объемами, чем безрельсовый.

Связь между дорожными и железнодорожными перевозками обеспечивают такие компании, как Freightliners, но перегрузка товаров из вагонов в грузовики по-прежнему может стать проблемой. Специальные паромы перевозят поезда через водные преграды (например, Ла-Манш). Тем не менее этот вид транспорта сравнительно дороже, чем безрельсовый.

Воздушный транспорт

Некоторые товары со временем теряют ценность – например, газеты – или портятся – например, цветы; воздушный транспорт используется для быстрой доставки, особенно на большие расстояния. Страховка стоит дешевле, поскольку товары находятся в пути меньше времени. Однако при перевозке больших объемов воздушный транспорт гораздо дороже и может оказаться неэкономичным.

Основной документ – это *авиагрузовая накладная* (Air Waybill - AWB), состоящая из 12 копий, которые распределяются между авиакомпаний, экспортером, импортером и таможней. В отличие от *накладной (*bill of lading, см. ниже раздел «Товаросопроводительная документация»), авиагрузовая накладная – это только квитанция, которую нельзя передавать другому лицу.

Морской транспорт

Экспортер может воспользоваться услугами компании, состоящей в ассоциации владельцев кораблей, курсирующих по одному и тому же маршруту (*Shipping Conference*) или в *Балтийской бирже* (*Baltic Exchange*).

Ассоциация – международная организация владельцев кораблей, которые договорились о фиксированных ценах на перевозку грузов или пассажиров. Они периодически встречаются, чтобы урегулировать стоимость фрахта их судов. Преимущество их клиентов в том, что стоимость перевозки постоянна и универсальна – т.е. не меняется за короткий период и одинакова для всех участников. Они также могут объявить уступки (скидки) за объемные поставки. В области авиаперевозок также существует подобная организация - IATA, Международная организация воздушного транспорта.

Балтийская биржа несет несколько функций, но ее рынок перевозок предлагает экспортерам возможность фрахта кораблей и самолетов через брокеров, которые работают за комиссионные и являются специалистами в сфере движения судов и поиска наиболее конкурентоспособных тарифов в любой период.

Типы судов

Для перевозки товаров водными путями существует несколько типов судов:

*Пассажирские лайнеры (*passenger liners*)* – корабли, следующие по расписанию определенными маршрутами и занимающиеся в основном пассажирскими перевозками, но они также берут грузы.

*Пассажирские грузовые суда (*passenger cargo vessels*)* концентрируются на грузах, предлагают больше мощностей для погрузки и разгрузки, но также берут немного пассажиров.

*Грузовые пароходы без определенных рейсов (*tramps*)* ходят в любую точку по расписанию, доставляя любой груз.

*Танкеры (*tankers*)* – как правило, перевозят нефтепродукты, сходны с *сухогрузами (*bulk carriers*)*, перевозящими такие насыпные грузы, как зерно, пшеницу и руду.

*Контейнеровозы (*container vessels*)* перевозят контейнеры из одной страны в другую, имеют специальный подъемник и хранилище для крупных стальных контейнеров.

Паромы с возможностью трейлерной погрузки и разгрузки (roll-on roll-off ferries) – суда, на которые могут без разгрузки заехать легковые и грузовые машины.

Также существуют *баржи* (barges) – крупные плоскодонные суда, перевозящие товары по внутренним каналам и водным путям, и *лихтеры* (lighters), способные осуществлять те же перевозки, что и баржи, или используемые для доставки груза из порта на корабль или наоборот.

Обратите внимание, что перед названием корабля, *которое в письмах обычно выделяется подчеркиванием*, ставятся буквы "SS". Это означает "Steam Ship" – "пароход" и дает понять, что перед вами британское торговое судно. Также употребляются обозначения "MV" – "Motor Vessel" и "MS" – "Motor Ship" - "теплоход".

Товаросопроводительная документация

В международной торговле используется несколько документов. Основная товаросопроводительная документация такова.

*Счет по фрахту (*freight account*)* – счет-фактура, отправляемая компанией-перевозчиком экспортеру; в нем указаны тарифы. Когда груз принят в доке, суперинтендант получает *ордер на отгрузку* (shipping note) с квитанцией, требующей отправить груз. *Квитанция, вручаемая перевозчику после погрузки товара* (dock receipt, иногда wharfinger's receipt) возвращается грузоотправителю, тем самым подтверждая, что товары хранятся и готовы к перевозке. Когда товары погружены на борт, может быть отправлена *квитанция помощника капитана* (mate's receipt), подтверждающая погрузку товаров. Квитанция помощника капитана часто отправляется, когда партия погружена напрямую, и служит титульным документом до тех пор, пока не будет готова накладная.

Накладная (bill of lading, b/l) – самый важный документ, поскольку она является титульным документом, т.е. дает право владения товарами лицу, названному в ней. Если на ней значатся слова "to order" (на заказ), это означает, что данный документ подлежит купле-продаже. В таком случае он будет индоссирован на обороте (экспортер подпишет его), и если это бланковый индоссамент (т.е. лицо, которому переступается документ, не указано), ограничений по владению не будет. При передаче аккредитива подтверждающий банк обычно требует перевода накладной на себя на время оплаты экспортеру, а затем передают ее клиенту.

Отправленная накладная (shipped bill of lading) означает, что товары погружены на борт. Иногда это обозначается словами "shipped on board". В транзакциях типа CIF (стоимость, страхование и фрахт - c.i.f.) и "стоимость и страхование" (c. & f.) используются слова "freight prepaid" (фрахт оплачен заранее), указывающие, что стоимость перевозки оплачена. Накладные также

помечаются как "clean" (чистые): это значит, что товары погружены на борт в хорошем состоянии; или "dirty/claused" (грязные/с оговорками) – т.е. при проверке были обнаружены неполадки, например, упаковка или товары повреждены. Это защищает перевозчика от заявлений, что он несет ответственность за повреждение или плохое состояние груза.

Как правило, покупателю или его банку отправляется две копии накладной – для надежности воздушной почтой и по морю. Грузовые накладные (consignment notes) используются в безрельсовом и железнодорожном транспорте и, как и AWB, не являются *титульными документами (*documents of title*)*, поэтому владение документами не означает владения товарами. Они не подлежат продаже, покупке, передаче *грузоотправителем (*consignor*)*, т.е. экспортером, или *грузополучателем (*consignee*)*, т.е. импортером.

Грузовые накладные и *авиагрузовые накладные* получает грузоотправитель, заполнив форму отправления заказа и оплатив грузовой тариф (перевозку груза). Этот тариф вычисляется по размеру (объему), весу или ценности, а иногда риску, особенно если необходимы специальные предосторожности.

Большинство компаний-перевозчиков – частные операторы, несущие ответственность только за небрежность (недостаточную заботу о грузе).

В Экономическом сообществе и Европейской зоне свободной торговли (EFTA) используются *сертификаты на перевозку (movement certificates)*, особенно для контейнерных перевозок, если партия проходит разные таможенные посты в странах-участницах.

С конца 1980-х многие из этих таможенных форм были включен в одни документ – *единый административный документ* (SAD). Это состоящий из восьми частей набор форм для экспортных деклараций. Кроме того, также используется *упрощенная процедура прохождения* (SCP), чтобы упростить документацию для экспортеров и агентов.

Переписка по вопросам транспортировки обычно ведется между продавцами и фирмами-перевозчиками, или продавцами и транспортно-экспедиционными агентами, которые отправляют товары от имени продавца. Клиентов информируют с помощью *письменных уведомлений* (advice notes), подробно рассматривающих вопросы упаковки и срока доставки.

8.3 Запрос тарифов на безрельсовые перевозки

В этом письме компания Homemakers Ltd. пишет фирме по грузовым перевозкам запрос о примерной стоимости доставки мебели клиенту; она описывает упаковку (обратите внимание, что основным для оператора в данном случае будет не вес, а размер), указывает стоимость партии и время доставки.

HOMEMAKERS Ltd.
54-59 Riverside, Cardiff CF1 1JW
Telephone: |0222| 49721 Registered No. C135162
Telex: 38217

Transport Manager
Cartiers Ltd.
516-9CathaysPark
Cardiff CF19UJ

10 November 2005

Dear Sir,

Would you please quote for collecting, from the above address, and delivering the following consignment to R. Hughes & Son Ltd, 21 Mead Road, Swansea?

6 divans and mattresses 700cm x 480cm

7 bookcase assembly kits packed in strong cardboard boxes, measuring 14 cubic metres each

3 coffee table assembly kits, packed in cardboard boxes, measuring 10 cubic metres each

4 armchairs, 320 x 190 x 260cm

The divans and armchairs are fully protected against knocks and scratches by polythene and corrugated paper wrapping, and the invoiced value of the consignment is £1,660.50.

I would appreciate a prompt reply, as delivery must be made before the end of next week.

Yours faithfully,

8.4 Запрос о фрахте судна

Компании необходим корабль для доставки партии бокситов.

Putney & Raven Merchants Ltd.
Dealers House, Cantley Street, London WC11AR
Directors: M.L. Putney, D. Raven
Telephone: 071 467 3149 (10 lines) Reg No: England 615113
Telex: 886125 PUTRAY G VAT No: 21 371942
Fax: 071 467 5959

Keyser Shipbrokers Ltd.
123-5 Lowland Street
London EC 1 2RH

7 July 2005

Dear Sirs,

We would like to charter a vessel for one voyage from Newcastle. New South Wales, Australia, to St Malo, Brittany, France, to take a consignm.ent of 4,000 tons of bauxite.

Our contract states that we have to take delivery between 1st and 5th August, so we will need a ship that will be able to load during those dates. Please advise us if you can get a vessel and let us know the terms.

Yours faithfully,

D Raven

D. Raven

8.5 Словарь: транспортировка груза

Road/rail/air transport	*безрельсовый /железнодорожный/воздушный транспорт*
transshipment	*отгрузка товаров с одного судна на другое в одном и том же порту*
haulage (trucking)	*перевозка грузовыми машинами*
a freight company	*компания, занимающаяся грузоперевозками*
an airline	*авиалиния*
a forwarding agent	*транспортно-экспедиционный агент*
a clearing agent	*агент по клирингу*
a private carrier	*частная транспортная организация*
a consignor	*грузоотправитель*
a consignee	*грузополучатель*
a checker	*контролер*
a packer	*упаковщик*
in transit	*в пути (о грузах)*
a lorry	*грузовик*
a van	*фургон, товарный вагон*
a container	*контейнер*
a passenger liner	*пассажирский лайнер*
a passenger/cargo vessel	*пассажирское/грузовое судно*
a tramp	*грузовое судно*
a tanker	*танкер*
a bulk carrier	*сухогруз*
a container vessel	*контейнеровоз*
roll-on roll-off facilities	*мощности для трейлерной погрузки и разгрузки судна*
a ferry	*паром*
a barge	*баржа*
a lighter	*лихтер*
a goods depot	*товарный склад*
a terminal	*терминал*
a consignment	*партия товара, груз*
a shipment	*поставка*

cargo	*груз*
a bulk commodity	*бестарный (насыпной, навалочный) груз*
perishable goods	*скоропортящиеся продукты*
size	*размер*
volume (cubic m)	*объем (кубические метры)*
weight (cubic kg)	*вес (кубические килограммы)*
a despatch note	*накладная об отправке*
a consignment note	*грузовая накладная*
an air waybill	*авиагрузовая накладная*
an advice note	*письменное уведомление*
instructions for despatch form	*бланк указаний по отправке*
freight charges	*грузовой тариф на перевозку*
customs clearance and handling charges	*стоимость таможенной очистки грузов и расходы на погрузку и разгрузку*
'contents have been examined'	*"содержимое проверено"*
'contents not examined'	*"содержимое не проверено"*
to charter a ship	*зафрахтовать судно*
a shipbroker	*судовой маклер*
The Shipping Conference	*ассоциация владельцев кораблей, курсирующих по одному и тому же маршруту*
The Baltic Exchange	*балтийская биржа*
voyage charter charges	*тариф на фрахт судна*
Time charter charges	*тариф на перевозку срочных грузов*
mixed charter	*смешанный чартер*
charter party	*договор о фрахтовании, чартер-партия*
tonnage value	*тоннаж*
'groupage rates'	*тариф за доставку группы партий*
export cargo shipping instructions	*указания о поставке груза на экспорт*
export cargo packing instructions	*указания об упаковке груза на экспорт*
a shipping mark	*штамп поставки*
a bill of lading	*накладная, коносамент*
'clean'/'dirty'/'claused' bill of	*чистый коносамент/грязный*

lading	*коносамент/коносамент с оговорками*
to order	*заказывать*
a shipped bill	*счет за отправку*
freight pre-paid	*стоимость фрахта оплачена заранее*
a shipping note	*накладная на поставку*
a rail consignment note	*грузовая железнодорожная накладная*
a dock receipt	*квитанция, вручаемая перевозчику после погрузки товара*
a wharfinger's receipt	*квитанция владельца пристани*
insurance	*страховка*
a policy	*полис*
door-to-door responsibility	*ответственность от– двери – до - двери*
'carrier's risk'	*риск перевозчика*
all risks	*все риски*
a claim	*требования*
compensation	*компенсация*
damage	*ущерб*
negligence	*небрежность*
to inspect goods	*проверять товары*
fragile	*хрупкий*
Hague Rules	*гаагский протокол*
Acts of War	*военные действия*
Force majeure	*форс-мажор*
negligence	*небрежность*
inherent vice	*неотъемлемый дефект*
International Air Transport Association	*международная организация воздушного транспорта*

8.6 Ответственность при перевозках и страховые процедуры

Ответственность при перевозках

Гаагские правила (Hague Rules), подписанные на Брюссельской конвенции в 1924 году, регулируют ответственность за потерю или повреждение груза, перевозимого по морю в соответствии с накладной, и констатируют, что перевозчик не будет нести ответственности в следующих условиях: войны, восстания, гражданских беспорядков; форс-мажора, т.е. таких исключительных опасностей, как шторм, аномальные нарушения или необычные опасности; небрежности, т.е. когда товары не были надлежащим образом упакованы или были в плохом состоянии в момент упаковки; неотъемлемых дефектов, т.е. когда товары портятся из-за своего содержания или природы. Например, рыба может испортиться, дерево может содержать насекомых, метал может окислиться.

Гамбургские правила (Hamburg Rules) 1978 года расширили ответственность перевозчиков за повреждение или задержку "грузов в сфере их ответственности", если они не докажут, что приняли все меры, чтобы избежать проблем.

Для надежности большинство компаний страхуют свои товары от всех рисков (all risk) – это защищает их от большинства непредвиденных обстоятельств, однако для особенно опасных зон необходима специальная "страховка на случай военных действий".

Страховые процедуры

Компании и отдельные люди защищаются от убытков, ущерба или травм с помощью страховых полисов, являющихся контрактами на случай возможных будущих рисков. Обычный процесс страхования таков:

Желающий получить объем страховой ответственности (cover) заполняет бланк заявки (proposal form). В нем указывается предмет страхования, стоимость, срок и условия, поскольку полис может не охватывать все риски. Страхования компания (underwriter), которая выплатит компенсацию в случае требования определяет страховую премию (premium), т.е. цену страховки.

Если страхователь удовлетворен указанной в бланке заяки информацией, он выдает уведомление о страховке (cover note). это не сам полис (policy), а соглашение о страховании товаров до момента, пока не будет готов полис. Когда полис отправлен клиенту, страховщик сообщит ему о том, что он по условиям полиса застрахован (indemnified) от потери, повреждения или ущерба.

В случае травмы или смерти застрахованного лица или при страховании жизни (Life Assurance), по условиям которого по прошествии лет выплачивается фиксированная сумма, чтобы общая сумма, или пенсия, была выплачена к концу периода, в силу вступает принцип выплаты пособия (benefit payment). Это означает, что застрахованному выплатят компенсацию исходя из потери заработка или боли и страдания. Платежи по страхованию жизни вычисляются на основе ежегодных взносов плюс процент, который компания получает благодаря инвестированию страховых взносов.

Страховые компании – крупные организации-инвесторы на фондовом рынке. Благодаря инвестированию взносов они могут выплатить компенсации по страховкам или полисам страхования жизни, срок которых подошел.

Страхование от пожара и несчастных случаев

Страхование от пожара

Компании предлагают три основных типа полисов:

1 Страхование дома и здания предприятия и их содержимого;

2 Полисы "от особых рисков", защищающие от потери или повреждения из-за специальных факторов, например, наводнения или землетрясения;

3 Страхование от косвенного ущерба, защищающее от потери прибыли в некоторый период после пожара, например, пока фабрика перестраивается.

Страхование от несчастных случаев

Охватывает четыре области:

1 *Страхование ответственности (*Insurance of liability*)*, охватывающая ответственность работника за несчастные случаи на производстве, несчастные случаи в отношении людей, обслуживающих функции по делам компании, и страхование машин.

2 *Страхование собственности (*Property insurance*),* являющееся частью услуг обществ страхования от огня, но также включающая широкий спектр защиты от восстаний, терактов, взрывов газа и т.д. Обычно клиенты выбирают полисы от *всех рисков,* дающие всю защиту.

3 *Личная страховка от несчастного случая (*Personal accident insurance*),* предлагающая компенсации в форме выплаты пособия людям, пострадавшим в результате прогулок, спортивных игр, например, хоккея на льду, или путешествий на поезде, автобусе или самолете.

4 *Страхование процентов (*Insurance of interest*)* защищает фирмы от дорогостоящих ошибок. Например, издатели могут застраховаться от диффамации, т.е. от исков за клевету. Бухгалтеры и юристы защищаются с помощью страхования процентов. В этот же раздел можно включить гарантии от злоупотреблений третьего лица (Fidelity Bonds*),* по условиям которых фирмы застраховываются от обмана или воровства со стороны работников.

Требования

Компании и отдельные лица требуют компенсации за потерю, повреждение или несчастный случай, заполняя *бланк заявления о выплате страхового возмещения (*claims form*)* с описанием происшедшего. Если заявление принято – часто после расследования – компания выплатит компенсацию.

Страховая компания не выплатит компенсацию, если: заявитель был небрежен; повреждение или потеря не подпадают под условия полиса; заявитель ввел компанию в заблуждение при получении страховки – например, переоценил объект; застраховал одну и ту же вещь дважды; предоставил ложную информацию в заявлении.

Конечно, страхователь может предложить компенсацию меньшего размера, чем требует заявитель. Если истец не согласен с предложением, он может обратиться за независимой оценкой и, при необходимости, подать в суд. Однако обычно страховые компании дают довольно разумные оценки, а небольшие требования выплачиваются сразу.

8.7 Запрос о полном страховании

Компания United Warehouses хочет сменить страховую компанию. В данном письме она запрашивает расценки.

United Warehouses Ltd.

Chairman: B.R. MacDonold A.C.A. Directors: N.S. Souness, A. Gemill M.Sc, B. Daracott
Head Office, Bruce House, Bruce Street, Aberdeen AB9 I FR

Registered in Scotland No. 166051
VAT No. 54901013

Telephone: 022441615
Fax: 022462219
Telex: 247182

Your ref: Our ref: N3162-1 Date: 6 April 20 —

Westway Insurance Co. Ltd.
Society House
Ellison Place
Newcastle-upon-Tyne NE1 8ST

Dear Sirs,

We would like to know if you could offer a comprehensive insurance policy covering us against fire, flood, accident, industrial injury, and theft.

We are a large warehouse selling furnishings to the retail trade, and employing a staff of thirty. The building we occupy belongs to us and is valued, along with the fixtures and fittings, at £250,000 and at any one time there might be stock worth £70,000 on the premises.

When calculating the premium, would you please take the following into consideration:

There are no open fires on the premises as central heating is used, and we have a fully operational sprinkler system which is serviced regularly. There are also numerous fire extinguishers strategically placed throughout, and fire exits on every floor.

The only danger from flood would be from burst pipes, as we are some distance from the river.

Since we began trading six years ago we have never had to claim for industrial injury, and damage to stock has been minimal. Finally, pilferage, which is common in warehouses, has only cost us £400 per annum on average.

Our present policy runs out at the end of this month, so we would require cover as from 1 May, and we would point out that we are changing insurance companies because of the increased rates that our former insurers are charging. So a competitive quotation would be appreciated.

Yours faithfully,

B. Daracott

United Warehouses Ltd.

8.8 Запрос о расценках на морское страхование

Фирма Kent, Clarke & Co. является транспортно-экспедиционным агентством. Она запрашивает стоимость поставки для своих клиентов в Новую Зеландию, поскольку такая доставка не предусмотрена условиями генерального полиса.

Kent, Clarke & Co. Ltd.
Chairman: Lord Matherson Directors: B. Kent ACA, C.D. Clarke HND, R.P. Diller
South Bank House, Borough Road. London SE1 OAA

Reg No: London 3395162
VAT No: 41 618231 59
Fax: 071 9287111

Telephone: 071 928 7716
Telex: 988153

Worldwide Insurance Ltd.
Worldwide House
Vorley Road
London N19 5HD

15 May 2005

Dear Sirs,

We will be sending on behalf of our clients, Delta Computers Ltd., a consignment of 20 computers to N.Z. Business Machines Pty., Wellington, New Zealand. The consignment is to be loaded on to the SS Northern Cross, which sails from Tilbury on 18 May and is due in Wellington on 25 June.

Details with regard to packing and values are attached, and we would be grateful if you could quote a rate covering all risks from port to port.

As the matter is urgent, we would appreciate a prompt reply. Thank you.

Yours faithfully,

J.D. Simpson Supervisor

8.9 Запомните

1 *Страховка (*Insurance*)* защищает человека или бизнес от таких рисков, как потеря, ущерб или повреждение. Существует много типов полисов, защищающих от возможных случаев, но клиент должен решить, какие опасности грозят ему.

2 *Гарантии (*Assurance*)* связаны с предложением выплаты пособия иждивенцам в случае смерит или получения инвалидности, или в случае страхования на дожитие или на случай смерти. Крупная пенсия выплачивается после внесения вкладов на протяжении нескольких лет.

3 *Возмещение (*Indemnification*)* – покрытие, позволяющее выплатить компенсацию в случае потери или ущерба. Оно вычисляется на основе рыночной стоимости или стоимости с учетом износа товаров, а не исходя из их первоначальной стоимости. Чтобы за страховаться, клиент заполняет *бланк заявки (*Proposal Form*);* затем оценивается *страховая премия (*premium*).* В Великобритании она рассчитывается в пенсах. Затем клиент получает квитанцию о покрытии, которая действует, пока полис не будет готов. Страховка основана на принципе добросовестности и поддерживается законами против мошенничества.

Страховые компании исходят из того, что застрахованные предмета принадлежат клиенту, не могут быть застрахованы дважды, их стоимость соответствует указанной, и что клиент подчинится условиям полиса.

4 *Морская страховка (*Marine insurance*)* предлагает различные полисы для страхования грузов. Однако большинство экспортеров покупают *таксированный полис (*valued policy*)* от *всех рисков (*all-risk*)*, защищающий почти от всех случайностей и обеспечивающий компенсацию потери или ущерба плюс 10%.

5 *Генеральный полис (*Open cover и floating policy*)* используются, когда экспортер осуществляет регулярные поставки. Эти полисы обеспечивают ему общее покрытие, уменьшающееся по мере объявления стоимости каждой поставки, но их можно возобновить.

8.10 Словарь по страхованию груза

an insurance company	*страховая компания*
a broker	*маклер*
a proposal form	*заявление*
a quotation	*расценки*
a policy	*полис*
cover	*покрытие*
all risk	*все риски*
underwriter	*страховая компания; страховщик*
a syndicate	*синдикат, консорциум*
a cover note	*уведомление о покрытии*
indemnification	*возмещение, компенсация*
original position	*исходное положение*
subrogation	*суброгация, замена одного кредитора другим*
to cover against	*гарантия*
to take effect from	*вступать в силу с*
to bond someone	*подписывать долговое обязательство*
to renew a policy	*возобновлять полис*
a claimant	*предъявляющий права*

to make/reject a claim	*подавать/отклонять требование*
compensation	*компенсация*
to inspect damage	*проверять ущерб*
negligent	*небрежный*
to overvalue	*переоценивать*
an independent assessor	*независимый оценщик*
an assessment	*оценка*
valuation	*оценка*
arbitration	*арбитраж*
life assurance	*страхование жизни*
benefit payment	*выплата страховой суммы, пособия*
endowment	*вклад*
fire insurance	*страхование от пожара*
'special perils' policy	*страхование от особых рисков*
consequential loss insurance	*страхование от косвенного ущерба*
accident insurance	*страхование от несчастных случаев*
insurance liability	*обязательства по страхованию, страховая ответственность*
property insurance	*страхование собственности*
personal accident insurance	*индивидуальное/личное страхование от несчастного случая*
insurance of interest	*страхование процентов*
fidelity bonds	*гарантия, выдаваемая одним лицом другому против злоупотреблений третьего лица*
marine insurance	*морское страхование*
all risk policy	*полис от всех рисков*
valued policy	*таксированный полис*
time policy	*полис на срок*
voyage policy	*полис на рейс*
mixed policy	*комбинированный полис*

floating policy	*генеральный полис*
open cover policy	*генеральный полис*
in arrears	*иметь задолженность*
a clause	*статья*
free from particular average	*без ответственности за частную аварию; не включая частную аварию*
with particular average	*с ответственностью за частную аварию; включая частную аварию*
declaration form	*таможенная декларация*
an insurance certificate	*страховое свидетельство*
to ship clean	*чистая поставка*
a clean bill of lading	*чистый коносамент*
The American Insurance Association	*американская ассоциация страховщиков*
Lloyd's of London	*Ллойд*
Lloyd's List	*регистр Ллойда*
Lloyd's Shipping Index	*индекс поставки Ллойда*
Lloyd's Loading List	*регистр Ллойда на погрузку*
Lloyd's Register of Shipping	*регистр Ллойда на поставку*

8.11 Претензии и жалобы по грузам

Полезные слова и выражения

- I am writing to complain, not only about the very poor service we received from your company this week, but also about the discourteous behavior of your new sales representative, Arthur Jones.
- We refuse to pay for merchandise that was never delivered to our company.
- I am returning the damaged goods to your office for a full defund. We are returning the defective products for credit at your expense.
- We are returning the entire order of 55 tennis rackets and would like to be refunded for their full purchase price of $2286.37 plus shipping expenses of $198.11.

- In our opinion, the damage seems to have been caused by inadequate packaging.
- I would like to clear up this unpleasant situation without delay. For that reason, I expect a prompt reply.
- This mistake must be corrected as soon as possible, because we are far from satisfied with the service your company offers.
- We are confident that we can resolve this serious complaint without having resort to the Small Claims Court.
- Our order No. 88KLS was placed on condition that we receive the blue jeans before November 15. Unless your company can fulfill our monthly orders efficiently in the future, we will have to consider other reliable sources of supply.
- I am seriously disappointed to find that the quality of the tricycles for young children (Model EK3-RR) you supplied does not correspond with that of the sample tricycle submitted to us in February.
- Thank you for your promptness in dealing with our complaint. However, we absolutely deny your allegation that our company is at fault in this matter. Therefore, we demand a formal and thorough investigation of our claim.
- Your recent action not to replace the faulty floor-to-floor belt conveyor constitutes a flagrant breach of contract.
- Things have now reached the point that I want action within forty-eight hours or I will place the whole matter in the hands of my lawyer.

Извинение за задержку

Dear Mr. Laing:

Our service goal is to fill your orders accurately 100 percent of the time. However, when we fall short and errors occur, it's frustrating for everyone.

I'm sorry you had a problem with your recent order, and I hope the situation has been resolved to your satisfaction. If there is anything else we can do for you, please call us toll-free at 800-555-5225 Monday through Friday between 7 a.m. and 4 p.m. Eastern time.

Thanks for your patience and understanding.

Sincerely,

Peg Mahr

Customer Service Manager

Претензия на некачественный товар

PAM'S PARTY GIFTS
P.O. Box 8473
Torrance, CA 90502
April 18, 20XX

Delta Novelty Company
3217 SW 31st St.
Topeka, KS 66614

SUBJECT: REQUEST FOR CREDIT IN ACCOUNT

The case of Hippity Holiday Bunnies that I purchased from your company do not hop. I am, therefore, returning them to you and requesting that you credit my account the amount charged plus shipping.

The Hippity Holiday Bunnies, which arrived at my store, had faulty mechanisms which caused them to fall over instead of hop — as promised in your sales brochure. Because I plan on selling through my line of seasonal items within the next three weeks, I wish my account to be issued a credit instead of you replacing the faulty merchandise. Please find enclosed the copies of your invoice, #1342, in the amount of $36 and my invoice for shipping charges of $2.95.

Your quality products have always sold well in my store, and I look forward to seeing your new line of fall items as soon as they are available. In the meantime, your prompt attention to this matter is appreciated.

Martha Sacks

Enc.

Dear Name:

I have been installing name of product for number years now. Since date, I have received number complaints from my customers and have had to replace number units. This has led me to the unavoidable conclusion that too many faulty units are being shipped, which means that you have a breakdown in your quality-control procedures.

I strongly urge you to reevaluate your quality-control program in order to determine where the breakdown is occurring. These repeated problems are making my customers unhappy, which means they are making me very unhappy.

Please give me a call or drop me a note at your earliest convenience in response to this complaint. I would especially like to know how you plan to improve your quality control. This situation cannot be ignored. You can't afford it, and I can't afford it.

Sincerely yours,

Поврежденый товар

Dear Name:

The name of item we ordered from you on date was received on date. The following parts were received damaged—we assume in shipping:

list

On receipt of replacements for these parts, we will make arrangements with you for the return of the damaged items.

You will probably want to know that our Receiving Department reports that the merchandise was packed without adequate cushioning material. This may have been an oversight on the part of your shipping department. If not, we suggest that you reevaluate your damage-prevention procedures.

Sincerely yours,

Жалобы по доставке

Dear Name:

We are sorry to inform you that your delivery of 28 four-drawer chests (Model H95—white finish) on February 19 has given us cause for serious complaint. They were delivered in substandard condition and cannot be fixed. We have been doing business with your company for the past four years and have always been satisfied until today. For that reason, please let us know as soon as possible what your company intends to do to rectify this situation.

Sincerely,

Неоднократные ошибки при доставке

Dear Name:

We've been doing business with you for a long time, now, and I feel I can speak frankly with you.

The performance of your shipping department over the past number months has been, in a word, poor. Of number shipments we received since date, number have been late by at least number days; number have been incomplete; and number have included items we did not order.

These errors have cost us time and effort and have inconvenienced our customers. They have simply got to stop happening.

I'd like to hear what you've got to say about this situation, how you account for it, and how you plan to deal with it. A written response is not necessary, but I do expect a phone call at your earliest convenience.

You've got one unhappy customer here. Sincerely yours,

During this quarter or other time period we have placed number orders with you. Of that number, number included errors: incorrect quantities, incomplete shipments, wrong items, and unauthorized substitutions.

These habitual mistakes have cost us money, time, and effort. I'm sure they have cost you plenty of the same as well. Neither of us can continue to tolerate this situation. Please give me a call at telephone number to discuss the problem. If we are going to continue doing business together, I need to hear your plan for correcting this very serious, very costly problem.

I look forward to speaking with you. Sincerely yours,

Доставленные товары не соотвествуют ранее представленным образцам

Dear Name:

We are sorry to have to inform you that the bulk of the acrylic loungewear (button-front robe with V-neck; our order no. SSLW-V2) that was delivered is not up to the samples which we received on March 15.

On comparing the loungewear received with the samples, we were unpleasantly surprised to discover that the models are not the same high quality. We can only assume that a mistake was made and that the loungewear we ordered has been wrongly delivered.

We cannot accept this delivery because we pride ourselves on the fact that our stores carry only the very best quality in ladies' fashions. For that reason, we must ask for replacement of this entire collection. Please let us know what you wish to do with this order.

Sincerely,

Доставлен не указанный товар

Dear Name:

On June 14, I ordered an answering machine with a built-in telephone (Article No. 172AM-TE) from your Summer Sales Catalog. On opening the parcel, I found that it did not contain the ordered item. Instead it contained an entirely different machine. I am therefore returning the item for replacement.

Sincerely,

To:

From:

Re: Wrong Part Shipped, Order Number _____

I am returning herewith part number number, which we received on date. We had ordered part number number.

This error has caused us considerable inconvenience, and we would therefore appreciate your expediting delivery of the correct part, part number.

This is not the first time I've had to write to you about problem.

It's happened again. Your shipping department sent us the wrong parts for item.

On date I ordered quantity merchandise from you. I was promised delivery by date. I have yet to receive the shipment.

To: From:

Re: Order Number _____

This order was received incomplete, lacking the following items:

list

The name of item we ordered from you on date was received on date, with the following parts damaged in shipment:

list

We have done a lot of business together, so I feel I can—and should— speak frankly with you.

Отсутствует часть товара

Dear Name:

On checking the waterproof parkas with taffeta lining (Models 666L and 999XL; our Order No. 7778) we received this morning, we find that 32 parkas listed on your packing lists as well as on your invoices have not been included in this shipment. For that reason, we enclose a list of the missing articles. Please check with your packers before we make a formal claim.

Sincerely,

Обратите внимание:

Ключ к написанию эффективного письма с претензией о поздней доставке не только в том, чтобы констатировать факт, но предупредить о тех неудобствах или дополнительных расходах (временных, финансовых или моральных) которые происходят из-за этого**:**

Ваше письмо должно включать:

1. Детали проблемной поставки: номер товарной партии и заказа.
2. Оговоренная и реальная дата доставки.
3. Внутренние проблемы в Вашей компании из-за задержки груза.
4. Проблемы финансового характера, ущерб деловой репутации, подрыв доверия клиентов.

5. Позитивное заявление о высоком качестве продукции поставщика и Вашего желания продолжать работать с ним.
6. Что Вам требуется, чтобы и в дальнейшем сотрудничать с поставщиком (готовность исправить ошибки, письменное соглашение о готовности платить штрафы и так далее).
7. Просьба о немедленном ответе.

Посмотрите, как реализованы все эти правила в письме:

Dear Mr. Travis:

We received the three linear amplifier circuits we ordered today on PO # 3456. As you know, this is six days past the promised delivery date.

As a result, we have had to delay shipment of a base station to one of our most important network accounts. We also had to log considerable overtime in our shop to make up for the delay your late delivery caused.

We now have a major customer complaining about our service, not to mention a substantial loss of profit margin on this particular sale. Obviously, my management is not happy.

Zarcon makes excellent amplifier circuits, which is why we favor you with substantial business. But now my boss is asking for technical bids from other companies.

I would like to continuing placing our orders with you if you can assure me that the delivery problem will be corrected on all future orders. In addition, we may want to write a cash penalty for late delivery into future contracts.

Please call me as soon as possible to discuss these terms and arrangements.

Sincerely,

Вот пример еще двух нестандартно написанных писем:

Dear Name:

Repeatedly during the past period of time, Name of company has shipped our orders anywhere from number to number days late. Occasional late shipments are understandable and, I suppose, unavoidable. But your practice of shipping later than promised is becoming intolerable. We simply cannot keep adjusting our schedules and disappointing our customers.

I need two things from you at this point—

First: Please send me a letter of explanation detailing the reasons for your pattern of late shipment and outlining a plan for preventing late shipments in the future. I will expect this letter no later than date.

Second: Start making your shipments on time.

We want to work with you to resolve this problem, but, above all, we need to work with suppliers on whom we can depend.

Sincerely yours,

Dear Name:

We're all familiar with the concept of a chain reaction. Something happens at one end of a process, and the other end is affected. One reaction sets off another, and that one another, and pretty soon you've got a very big explosion.

I'm afraid that's what's happening to us. Your company has been consistently late in making shipments to us, which has meant that we, in turn, have sometimes been unable to keep our promises.

We can't go on this way. Lets stop the chain reaction right now—before the explosion

I'd like to set up a meeting with you before date to discuss the reasons for the late shipments and to hear your plan for making all future shipments on time. Please give me a call at telephone number as soon as possible.

We like your product and your price, but we need to be able to depend on you 100 percent.

Sincerely yours,

Ответ на претензии. Полезные выражения

- Thank you for your letter of February 28 bringing this problem to our attention.
- We thank you for bringing this matter to our attention.
- Thank you for writing us as candidly as you did about the defect in your new vacuum cleaner.
- We can understand your annoyance at not having received the color television set you ordered on September 15.
- We are sorry that the Model 233 Expresso Machine you purchased on April 12 has not lived up to your expectations. We are prepared to exchange this model or else give you a full refund.
- We greatly regret your unsatisfactory experience with our direct mail order products. You have every right to be upset about the fact that the clock radio did not work.
- We are sorry to learn that you are not completely satisfied with the performance of our multipurpose manual lift, Model 34-10-16A. We are prepared to exchange the faulty parts.
- We are very sorry that our work was unsatisfactory and did not meet your company's expectations, especially since we take great pride in our work. We can, however, assure you that we will do our utmost to correct this situation as quickly as possible. Please, accept our sincere apologies for the inconveniences this has caused you.
- We sincerely regret to inform you that the replacement of your two damaged tablecloths will be delayed by approximately five weeks due to a fire at our manufacturer's plant in Chicago.
- I suggest you discuss this problem with your local dealer for a replacement or a possible refund. We will make every effort to ensure that this problem will not happen again.
- Enclosed you will find our credit note for $371.40 representing a complete refund on the faulty merchandise you returned to our warehouse last month.
- Therefore, we are anxious to settle this claim to your complete satisfaction. Don't you agree this is an equitable way to settle this matter? We do see your point of view, but we are also sure that you will consider ours.
- We appreciate your patronage and are, of course, always willing to help a customer with a problem.
- Thank you once again for your concern and understanding and for bringing this serious matter to our attention.

- Your company will receive immediate credit for all shipping charges. If this is not satisfactory, please let me know.
- Please return the damaged chair to our warehouse in Deakinsville. They will replace the chair and ship a new one to your office address. Thank you very much for your understanding and cooperation. If we can be of further service, please let us know.
- The replacement of the faulty vacuum cleaner is on the way and should be in your possession within one week. Please, accept our apologies for the inconvenience.
- We will correct the discount error on your pro-forma invoice immediately. It is unusual for this type of error to arise and we apologize for any inconvenience this may have caused you.

Ответ на претензию о задержке доставки (вина третьей фирмы)

Dear Ms. Jones:

Thank you for bringing the problem of late deliveries to our attention. I'm sure they must be most aggravating.

As much as we would like to help you, the problem lies with the trucking firm. We have contacted them concerning the late deliveries and are reviewing our use of Nelson Trucking as our carrier. At present, we have no contract with them but shall be demanding a contract so we have leverage in such matters. I suggest that you contact them, also, to emphasize the seriousness of the situation.

I'm sorry I can't help you any more than this, but I can assure you that we are trying to remedy the situation as quickly as we can. Unfortunately, an immediate solution is dependent upon Nelson Trucking. Thank you once again for your understanding.

Sincerely yours,

Dear Name:

We are in receipt of your fax of November 28 and regret the delay in delivery of your order No. SSTX-32AA for floor lamps and pole lamps. When we received your order in late October, our supplier was out of stock. However, we are pleased to advise you that your order will be filled by December 8. We apologize for any inconvenience caused by this delay. Thank you very much for your patience and cooperation in this matter.

Sincerely,

Благодарность за решение проблемы

Если Ваше обращение произвело действие, и Вы рассчитываете на продолжение деловых отношений, имеет смысл написать короткое письмо-благодарность. Основной смысл такого письма – показать, что проявленная Вами решимость в защите своих прав – во взаимных интересах сторон.

Персонализируйте свое письмо-благодарность:

Правильно написанное письмо-благодарность несет положительный функциональный заряд. Оно побуждает контрагента и дальше относиться к Вам с предпочтением.

1. Скажите "спасибо" и объясните за что.
2. Подтвердите, что Ваша жалоба была удовлетворена.
3. Подтвердите, что Вы готовы сотрудничать в дальнейшем.

Пример письма-благодарности:

Dear Ms. Lieb:

Just a short note to say "thanks" for your courteous letter and for sending a replacement amplifier cover so promptly.

In today's pressured world, many customers (including myself) are quick to criticize and slow to praise. This is a letter of praise.

Your response was fair and exactly was what I wanted. You have resolved my problem, transformed dissatisfaction into satisfaction, and assured continued future orders from me. Both of us got what we want. Thank you.

Sincerely,

Отказ от товара по причине его задержки

Есть много причин, по которым Вы можете отменить заказ после того, как Вы его отправили. Вы могли устать ждать поставки. Или, если товары не были не специально изготовлены для Вас, Вы могли найти более дешевые либо качественные варианты или решить, что товар Вам больше не нужен. Независимо от причины отказа, Ваше аннулирование должно быть сделано в письменной форме. Если время ограничено, пошлите факс или сообщение по электронной почте, затем вышлите подписанный бумажный экземпляр почтой

Создайте свое письмо-аннулирование заказа:

- Укажите номер заказа.
- Укажите причину, по которой Вы отменяете ваш заказ.
- Дайте понять, что поскольку Вы не получили товар, Вы не ожидаете получить счет.

RE: Order #794556

Dear Mark:

After a six-week wait, we have not received the connectors we ordered from your company.

At this point, we can't wait any longer without the risk of missing our production deadlines. I am buying the connectors from a local supplier and canceling my order with you.

I do not expect to receive a bill. Sincerely,

Возврат товара

Иногда Вы можете столкнуться с необходимостью по каким-либо причинам вернуть товар. Возможно причиной тому, что получен не тот товар или качество не соответствует ожидаемому. Вы можете требовать от поставщика исправить ошибку или отменить заказ и просить возместить стоимость. В любом случае постарайтесь ясно объяснить, почему Вы возвращаете товар, и что Вы ожидаете от поставщика.

Персонализируйте свое письмо о возврате товара:

Отказываясь от поставки, четко объясните какие товары Вы возвращаете.

1. Укажите номер заказа и приложите его копию (если есть в бумажном виде).
2. Объясните, почему Вы возвращаете товар.
3. Объясните, что Вы хотите: исправить ошибку или вернуть деньги.
4. Укажите дату, до которой Вы хотите исправить ошибку или вернуть деньги.
5. Поблагодарите за содействие.

Dear Name:

This is the second third, etc. name of product I have returned to you because of manufacturing faults. The problems with this unit include list.

I am willing, yet one more time, to accept a replacement, but I reserve the right to a complete refund if I find the replacement unsatisfactory.

Might I respectfully suggest that you thoroughly review your manufacturing and quality control procedures?

Sincerely yours,

Dear Mr. Millington,

I am returning with this letter a recent shipment of 500 imprinted golf balls (order #3345) along with a copy of our original purchase order.

As stated, the logo should be reproduced in our corporate color, which is green. The logos on the golf balls you sent are bright blue, and therefore unacceptable.

Please make the necessary corrections and send another shipment of 500 golf balls (with the logo in our corporate green) by the 15th of this month. We need them for a company-sponsored event that starts the first of next month.

Thanks for your prompt attention to this matter.

Sincerely,

Глава 9

Рекламные письма и письма о продаже

Собственно говоря, все письма касаются продажи. Вы продаете услуги или продукт, а также свой имидж. Такие письма призваны начать или закончить процесс продажи. Все же мы попытались собрать в этом разделе категории бизнес-писем, которые встречаются наиболее часто:

- Просьба о встрече
- Представление возможному клиенту
- Письмо клиенту о продаже
- Рекомендательное письмо
- Дополнительное письмо
- Письмо по поводу отсутствия ответа
- Дополнительное письмо после продажи
- Письма о передаче

Приведенные ниже письма иллюстрируют все разделы письма.

9.1 Организация продаж товара

С помощью писем (факсов, сообщений электронной почты) о распродажах и продвижении товара продавцы назначают или подтверждают встречи, объявляют о распродаже, представляют клиентам новых менеджеров. Само письмо является инструментом продажи. Зачастую эти письма демонстрируют творческий подход к содержанию и структуре.

Шаг 1: В первой части письма вы формулируете цель – от просьбы о встрече до представления нового менеджера. Ваша цель – подстегнуть интерес адресата. Укажите на преимущества, которые получит адресат.

Шаг 2: Во второй части приведены подробности или история. Эта часть посвящена убеждениям. Если вы делаете запрос, в этой части вы укажете его причину. Например, в просьбе о встрече во второй части следует указать время, ваш телефон и место встречи. Если вы представляете нового менеджера, эта часть будет содержать его послужной список.

Шаг 3: В последней части письма констатируется желаемое действие и приводится краткое содержание, напоминающее адресату о сути письма. Во многих письмах о продаже эта часть отведена выражениям благодарности; в других – повторению сказанного. В ней также можно перечислить детали встречи. Многие письма о продаже включают написанный от руки постскриптум, подчеркивающий важность или преимущества.

9.2 Представление нового менеджера клиенту

Это письмо представляет менеджера потенциальному клиенту.

Tom's Sport Supply
665 Spinning Wheel Ct. • Bilmont, UT 84106
December 4, 20XX

Terrance O'Toole
Golfers Teed Off
870 C. Street
Walla Walla, WA 98661

Dear Mr. O'Toole:

You and your firm have been recommended by Cal Gonzonles of Fore, Inc. Cal indicated that you may be interested in the line of products that we have, particularly our new Golflite line. I have enclosed our latest catalog.

I will be in the Walla area the week of December 16. I would like to meet with you to discuss how our Golflite line can help your business. I will contact you within the next 10 days to schedule an appointment. In the meantime, if you have any questions, call me at 800-555-1125. I look forward to meeting you.

Sincerely yours,
Signature
Chip Ashcroft

Sales Representative

Рекомендации

Дополнительные услуги

Просьба о встрече

Контактная информация

Следующее письмо также представляет менеджера и заодно рекламирует возможности гостиницы:

WAVERLEY HOTEL
360 South Dearborn • Chicago, IL 60604

August 15, 20XX
Fred E. Sherman, Secretary
The Paramount Institute
P.O. Box 323
Orlando, FL 32822

Dear Mr. Sherman:

Just a note to introduce myself and to let you know of the Waverley Hotel's interest in the 20XX meeting plans of the Paramount Institute.

The Waverley Hotel contains 674 newly redecorated guest rooms; this includes 12 double room suites. The hotel is located in the heart of Chicago, only 30 minutes from Midway airport. Our three four-star restaurants offer our guests variety in menu selection and atmosphere. Our 36,000 square feet of meeting and banquet space include the city's largest ballroom and the largest on-site exhibition hall. I have enclosed a complete schedule of our function space dimensions and capacities.

Please stop by and see us if you are in our area — we would like the opportunity to show off our hotel. In the meantime, however, I will call your office next week to answer any questions you may have on the Waverley's facilities and to discuss how we may be of service to the Paramount Institute.

Sincerely,
Signature
Carol Brawn

Director, Convention Services

Причина написания письма

Подробности

Приложение

Дополнительные данные о состоянии дел

Планы

Контактная информация

9.3 Письмо существующему клиенту по поводу продаж

В этом письме сделана попытка перехватить бизнес у другой фирмы:

GERSON ACCOUNTING SERVICES
P.O. Box 514
San Francisco, CA 94133

September 10, 20XX

John L. Hoffman
United Services Bank
P.O. Box 8976
San Francisco, CA 94133

Dear Mr. Hoffman:

This afternoon I spoke with Don Smith at the United Services Bank in Berkeley. During our conversation, Don mentioned that the bank uses a local CPA firm to maintain their book depreciation records.

Since we prepare the tax return for United Services Bank, it would seem to make sense for us to maintain both systems. We would incur some set-up cost; however, this would be recouped over a relatively short period through efficiencies in running both depreciation systems through one software package.

If you are interested in this idea, I will put together an estimate of the set-up cost for you. For your information, since the bank's book depreciation system is in very good shape, I would anticipate our set-up time on this account to be less than what we have encountered in setting up other clients.

Sincerely,
Signature
Steve Brooks

Vice President

Констатация ситуации

Причина

Преимущество

Услуги

Преимущество

9.4 Рекомендательное письмо

Это письмо представляет людей друг другу – например, нового продавца клиенту. Если вы обращаетесь к адресату по имени, представляемого человека также можно называть по имени. Если более уместно вежливое обращение и должность, следуйте той же модели со всеми именами, упомянутыми в письме.

Sea Lanes
8945 N. Shore Dr. • Boston, MA 01611 • 1-800-555-3456

November 22, 20XX

Carl N. White
Lobster Trappers Ltd.
Box 65
Kepaquadick Cove, ME 04103

Dear Carl:

I am happy to introduce our new sales representative, Terry King, to you. Terry will be in charge of servicing your account.

Terry is a graduate of the University of Maine and holds a degree in Sales and Marketing. For the last five years he has worked as a salesman for Boston Fisheries and Equipment. We are proud to have him on our staff and are sure he will be able to give you the kind of service you have come to expect from Sea Lanes. Please call us if there is anything we can do for you. Terry will be contacting you within the next two weeks to personally introduce himself, discuss his monthly schedule and answer any questions you might have. Ask Terry about his family's secret recipe for lobster!

Sincerely yours,
Signature
T.K. (Tip) Walton

Director of Sales

Причина представления

Исходная информация

Просьба о поддержке

Контактная информация

Личные комментарии

9.5 Дополнительное письмо (нет ответа на запрос)

В этом письме спрашивают, получил ли адресат письмо.

Three W's
Box 231 • Medford, MO 64506

December 1, 20XX

Richard Patterson
789 Winterwood Lane
St. Joseph, MO 64503

Dear Mr. Patterson:

On November 10, I sent you a letter describing our newest product. Did you receive the letter?

I will be happy to answer any questions you may have and explain the unique features of Vu-More and its benefits to you. You are a valued customer. If there is any way that I can help you in making a decision, please call me at 800-555-1309.

Sincerely,
Signature
Kay Lynne Overmeyer
Sales Director

KLO:pst

Ссылка

Цель

Любезность

Предложение помощи и контактная информация

Напоминание клиенту о том, что он не ответил на последнее письмо.

Lakeland Insurance
7779 23rd St. E. • Camden, NJ 08610

October 2, 20XX

Barry Wu
Wu's Gardens
558 Magnolia
Garden City, NJ 08638

Dear Mr. Wu:

Just a reminder: I recently sent you a computer printout of a proposal of health insurance for your employees.

I have attached another printout for your convenience and hope that you will take the time to review it. As you can see, we offer a competitive package. Plans A and B are especially responsive to your needs.

I will call you next Friday after you have had time to review the proposal. I am eager to do business with you. In the meantime, if you have any questions or concerns, I can be reached at 308-555-9847.

Sincerely,
Signature
Terry Laforge
Sales Manager
TML:wie
Enc.

Напоминание

Обзор

Акцент

Предложение помощи

Контактная информация

9.6 Настойчивое письмо по поводу отсутствия ответа

Такое письмо пишут, когда клиент не отвечает довольно долгое время.

Cattleman's
3567 Hereford Lane • Tulsa, OK 73072

July 15, 20XX

J.M. Chesterman
900 Oilman Highway
Tinderbox, CO 80215

Dear Mr. Chesterman:

Yesterday I was going through our files and realized that we had neglected to contact you concerning our proposal to replace your cattle feeders.

I realize that four months have passed since I sent you the information, so I have attached our original proposal. I hope you will take time to look it over. We feel our prices are very competitive and the quality and durability of our feeders will actually save you money in the long term.

I will call you next Monday after you have had time to review the proposal. I am looking forward to doing business with you. If you have any questions or concerns, I can be reached at 308-555-9847.

Sincerely,
Signature
Theodore "Tex" Miller
President
TJM:ssm
Enc.

P.S.You can save $535 on a feeder this year!

Констатация ситуации

Рекомендации

Преимущества

Контактная информация

Постскриптум

9.7 Письмо, сопровождающее договор

Контракт можно сопроводить письмом.

Zarcon Laser Systems
80000 Orange Blossom Dr.
Boston, MA 02174

March 15, 20XX

Tony Blumenthal, Realtor
The Winstead Building, Suite 400
P.O. Box 46758
Boston, MA 02180

Dear Tony:

Two copies of the revised six-month leasing agreement for the Zarcon Laser Copier II are enclosed. I'm pleased you are happy with its performance. *Цель*

The yellow highlights on one copy reflect the changes that we addressed in our March 14 conversation. Please indicate any additions or omissions in the margins and initial and date each correction. I will review the copy and get back to you by April 5. *Приложения*

If the current changes meet with your approval, please sign at the "X" on page 3 of the unmarked copy and return it in the SASE by March 29. *Инструкции*

If I may clarify or help in any other way, Tony, please call me at 555-3993. *Альтернативные инструкции*

Sincerely,
Signature
Lee Webster
Senior Account Executive *Контактная информация*

Enc.

9.8 Письмо передачи с запросом

Если вам нужно отправить одни данные и запросить другие, прибегните к подобному сопроводительному письму. Обмен информацией – часть стратегии продажи. Обсуждение технических вопросов в письме должно быть коротким – объяснения приведите в приложениях.

Rocky Flats Physics Facility
2367 Central Avenue
Albuquerque, NM 87106

February 16, 20XX

Joseph P. Harlow, Ph.D.
Defense Engineering
784 Trinity Dr.
Los Alamos, NM 87544

Dear Dr. Harlow:

Your inquiry regarding our services is welcome. I am enclosing a brochure that will summarize our optics program for infrared conductors and the surface lab work we do. *Ответ на запрос*

If you will send us similar literature from your agency, I can be more specific about what we can do for you. *Просьба*

I will call you later this week to answer any questions. Thank you for your interest. *Преимущество*

Sincerely,
Signature
Zack A. Bromley, Ph.D. *Контактная информация*

Enc.

9.9 Письмо с приложениями

Это письмо коротко освещает техническую информацию и сообщает о возможных дополнительных услугах. Все детали оставьте для приложений, а в сопроводительном письме приведите только краткий обзор.

William Hennings Accountants
Drawer NN
Burlington, NC 27216

December 10, 20XX

Linda Maple
77 Cherry Brook Terr.
Burlington, NC 27218

Dear Linda:

Your projection for the possible Grantor-Retained Income Trust (GRIT) is included with this letter. *Ответ на запрос*

You may also want to investigate Grantor-Retained Annuity Trusts (GRATs) and Grantor-Retained Unitrusts (GRUTs). I have taken the liberty of including a pamphlet describing these options in more detail. *Дополнительные услуги*

Please let me know if I may clarify anything for you. We could meet any time next Thursday at your convenience to discuss which trusts best suit your assets and family situation. *Предложение помощи*

Sincerely,
Signature
Davis C. Cernicek

Enc.

9.10 Письмо передачи с информацией

Письмо с выражениями благодарности или вопросами продажи, включающее потребованную клиентом информацию. Обеспечивает контакт.

Roger Publications Inc.
8560 College Blvd.
Overland Park, KS 66210

September 21, 20XX

Janet Kirby
Alvarez Advertising
10253 W. Higgins Road, Suite 600
Rosemont, IL 60018

Dear Janet:

You made a wise decision by including Working Women's Guide in your marketing plans for Mor-PEP! Thank you for your order. *Доброжелательность*

Working Women's Guide provides the most effective way to reach this big-volume market. Readership is unexcelled, as shown by the recent Starch WOMEN'S Study. *Преимущества*

Regarding your question on a preprinted insert card: the investment involved is $3,000. If you would like for us to print a card, the card would be a net cost of $1,575. There would be no real cost advantage to using a card attached to our reader service coupon. *Информация*

The cost for the coupon space is $5,000 and includes the printing.

Having your message on the card next to the reader service coupon could be a big advantage, however, for readership. I'll call your office next week to answer any questions on this — and thanks again for your order. *Преимущества*

Rebecca Ruddy
Account Supervisor *Контактная информация*

Проверка

- Ваш тон позитивен?
- Выгодно ли подано письмо?
- Представили ли вы в первой части письма его тему?
- Упомянули ли вы в начале письма достижения или преимущества адресата?
- Все ли необходимые клиенту детали – например, дату, время и место встречи – упомянуты в письме?
- Указали ли вы телефонный номер, чтобы клиент мог до вас дозвониться?
- Взяли ли вы на себя инициативу по осуществлению нужных вам действий?
- Привели ли вы всю исходную информацию, дополнительные услуги или детали во второй части письма, чтобы клиент понял письмо?
- Содержит ли последняя часть письма краткие итоги, благодарности или повторные поздравления?
- Если бы вы получили это письмо, сделали бы вы то, о чем вас просят?

Глава 10

Письма, поддерживающие имидж компании

В этой главе приведены примеры PR писем, которые помогут вам затронуть различные темы, влияющие на внешний облик компании и отношения внутри нее. В таких письмах говорится о специальных событиях, достижениях и вопросах.

Категория профессионального признания включает:

- Общая благодарность
- Признательность
- Официальная дата (менеджеру компании)
- Приглашения – официальные
- Приглашения – неофициальные
- Признание достижений
- Дополнительное письмо после продажи
- Объяснение политики и позиции

Другие письма, поддерживающие реноме компании, приведены в главах 7 и 9. Здесь есть краткое объяснение каждой части письма. В первом письме присутствуют все части, остальные письма представляют лишь изменения этого формата.

Пошаговое руководство: внутренний и внешний PR

Шаг 1: В первой части письма вы указываете свою цель. В зависимости от причины составления письма она варьируется от похвалы работника с достижением до извинения за невозможность появиться на общественном мероприятии.

Шаг 2: Во второй части письма даны детали или исходная информация для первой части – от объяснения клиенту действий, необходимых для исправления проблемы до подробностей касательно общественного мероприятия.

Шаг 3: Последняя часть письма выступает в качестве резюме, напоминая адресату об общем содержании письма. Это может быть благодарность, или повторение сказанного. Например, если это поздравительное письмо, в последней части следует еще раз поздравить адресата.

Обратите внимание: В конце главы приведен список вопросов для проверки письма.

10.1 Общая благодарность

В этом письме выражается благодарность клиентам. Такое письмо можно использовать для продажи или рекламы или в знак благодарности за верность компании.

Zebra Prints
224 Bever Ave. • Madrid, MS 39378

October 12, 20XX

Lillian R. Wilkinson
4500 Ramble Road Lane
Madrid, MS 39379

Dear Ms. Wilkinson:

On behalf of Zebra Prints, we wish to express our sincerest appreciation for your continued patronage. It is because of valued customers like you that we are able to continue to offer you the finest in fabrics.

Zebra Prints has been in business for 75 years. We are dedicated to bringing you the finest in fabrics, particularly those of all-natural materials. Mr. Case, our founding father, loved to say, “The customer wants the best at the lowest price,” and that is the motto we use as our guiding principle.

Please stop in and see us soon. Our new spring fabrics will be in the showroom on March 15. If you bring this letter with you, we will give you a 15 percent discount on any fabric you purchase in March.

Sincerely yours,
Signature
Terrance Sullivan Case, Jr.
President

TSC:maj

"Шапка"
Дата
Внутренний адрес
Приветствие
Констатация цели
Любезность
Развитие
Итог
Преимущество
Заключительные выражения
Подпись
Напечатанное имя
Дополнительная информация

10.2 Признательность

В этом письме выражается признательность за предпринятые действия. Довольно часто такие письма отправляются работникам компании.

Seven Sisters
709 Starry Way • Council Bluffs, IA 50574

April 13, 20XX

R.K. Kirkman
4590 N. Iowa Avenue
Omaha, NE 68164

Dear Mr. Kirkman:

On behalf of the staff at Seven Sisters, I want to express my appreciation for your help in our recent ad campaign. Your tireless efforts made the campaign one of the most successful we have ever had.

Seven Sisters' success relies heavily on the commitment of its employees. Devotion such as yours allows us to be leaders in the field of fashion merchandising in the Omaha/Council Bluffs area.

Your efforts contribute to higher sales, and that, as you know, means increased profit-sharing for our employees.

Thank you for all of your hard work. Seven Sisters is successful because of employees like you.

Sincerely,
Signature
Laney Moore
President

LAM:rie

Причина признательности

Общая информация о компании

Особая признательность

Благодарность

10.3 Официальная дата (менеджеру компании)

В этом письме говорится об официальной дате – например, избрание политика или годовщина работы сотрудника в компании.

Wood Hollow Cranberries
850 Random Rd. • New London, CT 06320

April 8, 20XX

Edward Brown
8879 Kirksville Ct.
New London, CT 06320

Dear Ed:

All of us at Wood Hollow Cranberries wish to extend our sincerest congratulations on your tenth anniversary here at Wood Hollow.

Your work, first as Assistant Plant Manager and now as Plant Manager, has been exemplary. We are most pleased to have you on our management team and look forward to many more years of working with you.

Sincerely yours,
Signature
Grant Kleissman
President

GWK:gmn

Поздравления

Специальные положения

Репутация

10.4 Приглашения - официальные

Официальные выражения этого письма отражает официальность события и требуют официального ответа.

Erskins and Co.
985 Washington • Boise, ID 83805
555-8800

October 1, 20XX

Carmen and Ted Schmitt
800 Lander Lane
Meridian, ID 83642

Dear Mr. and Mrs. Schmitt:

You are cordially invited to a formal dinner in honor of Samuel Whitters on October 21, 20XX, at 8 p.m. at the Boise Hilton.

Mrs. Schmitt, as you are an associate of Mr. Whitters, we would like you to speak briefly about his work in the lumber industry. If this is possible, please let me know within the next week.

Please note that this is a black-tie event. RSVP with the names of those attending by October 14.

Sincerely yours,
Signature
John Randall III
Chairman, Social Committee

JKR:sat

Время, дата и место события

Просьба

Срок

Требования

10.5 Приглашения - неофициальные

Это письмо более неформально и написано более разговорным языком. Оно может требовать ответа, но ответ может быть устным или неофициальным.

TeleWorld
1810 Ohio Ave. • Little Rock, AR 72293

June 13, 20XX

Ramona Jenkins
55 Tremont
Little Rock, AR 72291

Dear Ramona:

The marketing department is having a surprise get-together next Thursday afternoon after work for the retirement of J.J. Small.

Please bring a gag gift to send J.J. on his way to a happy retirement. We're asking each person to contribute $5 for a legitimate retirement gift. Wanda Templeman is collecting.

Let Wanda (ext. 233) know by Monday if you can make it so she can order enough refreshments.

Sincerely,
Signature
Chuck Meyers
Chairman, Social Committee

CJM:eem

Время, дата и место события

Просьбы

Требования

Срок

Приглашение на формальный ужин

Erskins and Co.
985 Washington • Boise, ID 83805
555-8800

October 1, 20XX

Carmen and Ted Schmitt
800 Lander Lane
Meridian, ID 83642

Dear Mr. and Mrs. Schmitt:

You are cordially invited to a formal dinner in honor of Samuel Whitters on October 21, 20XX, at 8 p.m. at the Boise Hilton.

Mrs. Schmitt, as you are an associate of Mr. Whitters, we would like you to speak briefly about his work in the lumber industry. If this is possible, please let me know within the next week.

Please note that this is a black-tie event. RSVP with the names of those attending by October 14.

Sincerely yours,
Signature
John Randall III
Chairman, Social Committee

Принятие приглашения

Date

Name/Title
Business/Organization
Address
City, State Zip Code

Dear Name:

Dr. and Mrs. John McDonald are pleased to accept the Winchester Corporation's kind invitation to attend the dinner dance at the Alexandria Hotel on Saturday, September 12.

Yours sincerely,
Signature
Name

Отказ от приглашения *(из-за другой предварительной договоренности)*

Dear Name:

Mr. and Mrs. Alex Longman thank the Management Team of the Winchester Corporation for the kind invitation to attend the dinner dance honoring William R. Chesterfield on September 12, but regret that they are unable to attend due to a prior commitment.

Sincerely,

Signature

Name

Dear Name:

Mr. and Mrs. Frank Hitching sincerely regret that owing to a previous engagement they are unable to accept the kind invitation of the Winchester Corporation for the dinner dance to be held on Saturday, September 12.

Sincerely,

10.6 Признание достижений

В этом письме работодатель признает хорошую идею работника и приводит положительные комментарии других людей.

Baker's Department Store
432 Washington Ave.
Independence, MO 64052

December 12, 20XX

Sharon Rash
2508 East Elm
Independence, MO 64053

Dear Sharon:

You are doing a super job and it shows! Because of your efforts in coordinating the seasonal decorations around one theme, each department looks better — and that has the entire store looking better. And, of course, this makes it a more pleasant place to work for all of us.

Your efforts have been noticed not only by staff but also by our customers. Several have mentioned the "new" look. The extra time you spent on this project is greatly appreciated; the enclosed is our "Thank you for a good idea and a job well done."

Sincerely,
Signature
Steven Baker
President

Enc.

Признание

Конкретные факты

Приложение

В этом письме признают достижение клиента, работника, родственника клиента или работника, или друга компании.

Pampered Prints
282 Kefauver Dr. • Mt. Vernon, KY 42040

March 30, 20XX

Maria Fernandez
3333 Trenton Way
Mt. Vernon, KY 42049

Dear Maria:

Your design for our Kute Kids line is outstanding! Pampered Prints is proud that you are one of our employees.

Because of your design, Kute Kids is breaking all records in sales.

During the first quarter, Kute Kids outsold all other lines in the Size 6-12 category.

Keep up the good work. We need people like you, Maria, at Pampered Prints.

Sincerely yours,

Signature
Lily Marret
Director of Sales

LNM:ddl

Признание достижения

Общая информация о достижении

Поощрение

10.7 Дополнительное письмо после продажи

Это письмо следует за событием. Оно поддерживает позитивный контакт и поощряет клиента к продолжению совместной работы.

WAVERLEY HOTEL
360 South Dearborn • Chicago, IL 60604

October 31, 20XX

Cynthia Brown
The First Management Group
110 First Ave.
Clayton, MO 63105

Dear Cynthia:

It was such a pleasure to have a group like yours as our guest! Not only did we enjoy having The First Management Group in our hotel, but getting to work with you was an added benefit! *Поздравления*

You are so professional and organized that you make us look good. *Репутация*

Cynthia, if there's anything I can ever do to help you, give me a call. Please stay in touch; the next time you're in Chicago, we'll take some time and see the city! *Личные обращения*

Sincerely,

Signature

Carol Brawn

Director, Convention Services

10.8 Объяснение политики и позиции

Эта служебная записка объясняет политику компании и позицию в отношении работников. Обычно служебной записки достаточно, но в определенных обстоятельствах бывает необходимо официальное письмо.

MEMORANDUM

Date: December 23, 20XX
To: All Employees
From: Manuel Gonzales
Re: Policy Concerning Sick Leave

There seems to be some misunderstanding concerning Swithams' sick leave policy. *Констатация ситуации*

Each employee is allowed 10 sick days per year during the first five years of employment. For five to 10 years of employment, each employee is allowed 15 days of sick leave. Any employee of 10 or more years is granted 20 days of sick leave. Sick leave may be accumulated up to one full year (365 days). After an absence of two days, an employee must seek medical advice and present a doctor's excuse upon return to work. Failure to do so may result in docking of pay for any sick leave after two consecutive days. *Объяснение*

For further information, refer to the employee manual, page 23, or contact our Benefits Officer, Barbara Wieland. *Последствия*

I hope this clears up any misunderstanding, particularly concerning the doctor's excuse. *Конкретный вопрос*

Репутация

Australian Outfitters
P.O. Box 212 • Los Angeles, CA 99045-0212

October 3, 20XX

Corbin Reynolds
3510 Aroya Canyon Road
Hollywood Hills, CA 95234

Dear Mr. Reynolds:

I regret to inform you that your order of boomerangs will be delayed by four weeks because of a recent fire at Outback Boomerangs in Sydney, Australia.

I hope this delay is acceptable. As soon as we found out about the fire, we contacted Woolabang Boomerangs in Alice Springs and were able to fill your order. Unfortunately, its boomerangs take longer to make because they are handmade. This is to your advantage: Though they are more expensive, we will absorb the difference in cost.

Thank you for your understanding and cooperation in this unfortunate matter. If you have any questions, please call me at 800-OUTBACK.

Sincerely yours,
Signature
Tanner Dundee

TJD:mal

Извинения

Причина

Объяснение

Преимущества

Благодарность

Глава 11

Разнообразная корреспонденция: бронирование, встречи, гостеприимство, личные деловые письма

11.1 Бронирование

В этом разделе представлена разнообразная корреспонденция, с которой может столкнуться секретарь или менеджер фирмы.

Резервирование авиаперелетов

Dear **Sir**,

This letter is to confirm our telephone conversation this morning when I arranged for two tickets to be sent to us in the names of P. R. Dell and B. Newsome, our directors, who will be travelling London Heathrow-Rome on flight BA 164 at 10.05 hours, on Wednesday 12 June.

Please send the tickets to us by return, and find a cheque for £210.00 enclosed.

Yours faithfully,

Резервирование путешествий поездом

Dear **Sir**,

With reference to my telephone call to you this morning, would you please book a return ticket including couchette in the name of Mr John Miles for London-Paris-Zagreb, leaving on Monday 18 July, and returning Zagreb-Paris-London, on 3 August?

Please could you reserve a seat in a non-smoking compartment?

I would appreciate your sending the tickets as soon as possible and have enclosed a cheque for £188.00.

Yours faithfully,

Резервирование мест в гостинице

Dear **Mr Ruggerio**,

This letter is to confirm my telex and your answer of today in which you agreed to reserve two separate rooms with shower and bath, from 12 June to 21 June inclusive for Mr P.R. Dell and Mr B. Newsome, who will be attending the Textile Trade Fair in Rome.

Could you make sure that the rooms are situated at the back of the hotel, as the rooms they were given last year, overlooking the main road, were rather noisy?

I am enclosing a banker's draft for £40.00 as a deposit. Could you please acknowledge receipt?

Yours sincerely,

Резервирование помещений для конференций

Dear **Name**:

As discussed on the telephone, we want to reserve the use of a small conference room where dinner can also be served for 23 people for the evening of Thursday, June 7 from 6:00 p.m. until 11:00 p.m.

We also want to reserve your three-course steak dinner ($24.95) for every participant, as well as optional bar service.

Please, confirm this reservation by return mail or fax.

Sincerely,

Dear **Sir**,

We are holding our annual conference this year in Nantes and are looking for a hotel which can offer us accommodation and conference facilities from 15 to 18 November inclusive.

There will be 60 delegates, 15 of whom will be bringing their wives. Therefore, we will need 45 single rooms and 15 double with full board for the three days. Provision should also be made for serving morning coffee and afternoon tea in the conference room.

For the meetings we will need a room that can accommodate 60 to 70 people, with sound equipment, and if possible a stage from where lectures and demonstrations can be given.

We will be bringing our own visual aids with us, so it will not be necessary to provide projectors, boards, or screens.

Please would you send us a list of your tariffs and let us know if you are prepared to allow discounts for a block booking. If you can offer a competitive quotation, and satisfactory accommodation and facilities, you can rely on regular bookings from us in the future.

Yours faithfully,

Dear **Name**:

I enjoyed talking to you on Tuesday. The Dorset Hotel does have the facilities that our company needs to schedule its annual shareholders' meeting on April 2, with check-in time scheduled for 9:30 a.m.

I hereby confirm that we have booked the Wessex Room, which can comfortably seat 100 people; the Flamingo Suite (spacious seating for at least 15 people) for press meetings; and the Washington Dining Room (seating capacity for more than 100 people) where drinks and luncheon will be served after the shareholders' meeting.

We also need the following audiovisual and other equipment and services:

• In the Wessex Room:

- Public address system

- One VHS videocassette player

- Four television monitors

- One overhead projector and screen

- Coffee and tea service

• In the Flamingo Suite:

- One flip chart

- Coffee, alcoholic and non-alcoholic beverages

• In the Washington Dining Room:

- Public address system

- One motion picture projector (16 mm)

- One motion picture screen

- Alcoholic and non-alcoholic beverages

- Luncheon (including wine service)

I will telephone you on March 29 about the arrangements as outlined above. Please send me your written confirmation.

Sincerely,

11.2 Встречи

Просьба о встрече

Этим письмом менеджер назначает встречи и представляет свой график. Включите в него упоминание дополнительной услуги или работы, чтобы адресат захотел с вами встретиться. Это письмо-представление, за ним должно последовать другое письмо или телефонный звонок.

Carrington's
38 E. 91st St. • Chicago, IL 60614

January 25, 20XX

Linda Montgomery, Manager
A-1 Cleaners
2903 Burresh St.
Lincoln, NE 68506

Dear Ms. Montgomery:

I will be in Lincoln on February 3 and would like to meet with you at your office to discuss cleaning supplies you may need in the second half of the year.

I have enclosed our latest catalog. Please note the items in yellow highlight. They are special values or new products that A-1 Cleaners will want to take advantage of now.

I will contact you later this week to schedule an appointment. If you need to get in touch with me, call me at 800-555-9047. I look forward to talking with you. Thank you for your continued business.

Sincerely yours,
Signature
Douglas James
Sales Representative

P.S. See page 68 of our catalog for a great value on our most-ordered product choice!

"Шапка"
Дата
Внутренний адрес
Приветствие
Просьба о встрече
Преимущества
Дополнительная услуга
Подтверждение
Выражение благодарности
Заключительные выражения
Подпись
Напечатанное имя
Должность
Дополнительная информация
Постскриптум

Назначение бизнес - встречи

Dear **Mr Grane**,

Our Chief Buyer, Mr Norman Luman, would like you to contact us with a view to discussing the possibility of setting up a contract with your company to supply us with steel over the next year.

He will be in his office all next week, and if you could write or phone him on 081-573 6621 he would be glad to arrange a meeting with you.

Yours sincerely,

Dear **Name**:

Ms. Diane Bond, national production manager of our sales catalog division, will be in Boston on Thursday, January 28 and would like to tour your web offset printing plant in nearby Cambridge during that afternoon.

Would it be convenient for you or your assistant to meet her on this date? I will get in touch with you by telephone early next week to make an appointment.

Sincerely,

Dear **Name**:

I will be in Manchester on Tuesday, June 7, until Thursday, June 9, and would like to meet you at your office to discuss the brochure layout requirements that we briefly talked about at the recent Technical Trade Exposition in New York. Please, let me know when you could see me. I can come to your office at any time during the above mentioned period.

I will telephone your secretary next week to schedule an appointment. I am looking forward to meeting you.

Sincerely,

Dear **Name**:

As per our telephone conversation yesterday, I have checked the availability of my French colleague in September. We would indeed be happy to meet with you in San Francisco on Thursday, September 7, at whatever time would be convenient for you.

I am looking forward to our meeting.

Sincerely,

Подтверждение назначенной встречи

Dear **Mr Grane**,

Mr Norman Luman has asked me to confirm the appointment you made to see him. He looks forward to meeting you at 11.30 in his office, at the above address, on Tuesday 2 August.

Yours sincerely,

Отмена встречи

Dear **Ms Hopper**,

I am sorry to tell you that Mr Grane will not be able to keep the appointment he made to see Mr Luman on Tuesday 2nd August. Unfortunately an urgent matter has come up in our Lisbon office and needs his immediate attention, He offers his sincere apologies for the inconvenience and will contact you as soon as he returns to London.

Yours sincerely,

Dear **Name**:

Thank you for your letter of November 6 asking for an appointment with Ms. Louise Rainer. Unfortunately, she is away from the office and is not expected back until the end of this month. Ms. Rainer will contact you upon her return and I am sure she will be pleased to meet with you.

Sincerely,

Дополнительное письмо после встречи

Dear **Mr Luman**,

Just a line to say that I was pleased we were finally able to meet one another yesterday after having to postpone our meeting two weeks ago when I was called to Lisbon.

I am also pleased we were able to work out the main points of our contract so quickly and were able to come to a mutually acceptable agreement.

It would be useful for us to keep in contact so I will call you in a few weeks or so and perhaps we can discuss how things are going with our supplies or anything else you would like to talk about. I look forward to seeing you soon.

Yours sincerely,

Ответы на запрос вместо отсутствующего сотрудника

Dear **Name**:

Thank you for your letter of February 5, addressed to Mr. Ronald Santori, concerning the proposed distribution center. Mr. Santori is out of town, but I will see that your proposal is called to his immediate attention as soon as he returns to the office next Tuesday.

Sincerely,

Dear **Name**:

In Ms. Silverman's absence, I am answering your request for information about our Model XX5 Laserprinter. I enclose a brochure describing its many new features.

I hope this information will be of some help to you until Mrs. Silverman returns to the office early next week. She will be in touch with you then to answer any further questions you may have about this new model which we have in stock.

Sincerely,

Dear **Name**:

Mr. Peter Auerbach is away on business in Canada now and plans to return to Atlanta the second week of June. I will bring your letter about the sales conference to his attention at that time. I am certain that Mr. Auerbach will contact you promptly.

Please accept my apologies for this unavoidable delay.

Sincerely,

Dear **Name**:

This letter will acknowledge your letter of May 3 addressed to Ms. Anne Colfax. Ms. Colfax is ill and is not expected to return to the office until the end of this month. Just as soon as I am in touch with her, I will mention your letter.

Sincerely,

11.3 Гостеприимство

Просьба принять и представить бизнес-гостя

Компания намерена расширить свой бизнес и просит делового партнера помочь и принять приезжающего сотрудника. Обратите внимание, что письмо начинается не с просьбы, а с вежливого напоминания совместной работе компаний. Кроме того, просьба выражена в общих выражениях, а не конкретных требованиях.

Dear **Mr Deksen**,

Thank you for your last consignment. You will be pleased to hear that we are processing another order to be sent to you within the next few weeks.

The purpose of this letter, however, is to ask if you could offer any assistance to our overseas sales manager, Mr Michael Hobbs, who will be visiting Oslo from 11 to 17 May.

You may remember that when you were here a few months ago I mentioned that we intended to expand our sales. We are now looking at the potential of the Scandinavian market, and Michael Hobbs1 trip is part of our investigations into the possibilities of our exporting to Scandinavia.

I wondered if, while he was in your city, you would be able to introduce him to wholesalers and retailers in our trade who may be able to give him information with regard to the type of products that we would need to offer to the Norwegian market. He will also be interested in marketing, demand, importing procedures and any other information that would be useful to us.

I understand of course that you are very busy, but if it is not too inconvenient, may I tell him that he may contact you at some time during his stay? The help would certainly be appreciated, and reciprocated if the opportunity arises.

Yours sincerely,

Представление нового сотрудника

Dear **Carl**:

I am happy to introduce our new sales representative, Terry King, to you. Terry will be in charge of servicing your account.

Terry is a graduate of the University of Maine and holds a degree in Sales and Marketing. For the last five years he has worked as a salesman for Boston Fisheries and Equipment. We are proud to have him on our staff and are sure he will be able to give you the kind of service you have come to expect from Sea Lanes.

Please call us if there is anything we can do for you. Terry will be contacting you within the next two weeks to personally introduce himself, discuss his monthly schedule and answer any questions you might have. Ask Terry about his family's secret recipe for lobster!

Sincerely yours,

Signature

Рекомендательное письмо

Dear **Mr Deksen**,

The bearer of this letter is Mr Michael Hobbs, our overseas sales manager, who is visiting Oslo on our behalf to investigate our export possibilities to Norway.

Thank you for your letter of 10 April in which you offered to help him. I will appreciate any assistance you can give, or suggestions you make.

Yours sincerely,

Благодарность

Dear **Mr Deksen**,

Thank you very much for assisting Michael Hobbs while he was in Oslo.

I know he has already written to you expressing his gratitude, but I would like to add my own appreciation. The introductions you made for him and the contacts and information he gained will be extremely useful in our Scandinavian export program.

If I can offer you any similar service in the future, please contact me.

Yours sincerely,

Приглашение

Dear **Mr Grant**,

We would like to invite you to attend our award ceremony at Claremont College which is being held on 14 December this year. The proceedings will begin about 2.00 and end around 5.00 in the afternoon, after which a dinner will be given at 7.00 for our prominent visitors.

As one of our distinguished ex-students we would like you to address the parents and students with a short speech of your choice before handing out the awards,

Although we realize you are busy we hope you can find time to accept the invitation and look forward to seeing you.

Yours sincerely,

Согласие принять приглашение

Dear **Mr Edwards**,

Mr Grant, our director, has asked me to write to thank you and accept your kind invitation to attend the award ceremony and speak at Claremont College on December 14.

He has fond memories of the college where he trained as an engineer, and welcomes the chance to visit it again.

The topic he has chosen to speak on is 'Changing Technology in the next Decade', and he would appreciate it if you would let him know whether this will be an acceptable subject.

Yours sincerely,

Отказ от приглашения

Dear **Mr Odensa**,

Our Chairman thanks you very much for the kind invitation you sent to attend the reception being held next month at your embassy.

Although he would have liked to have come, he will be in America at that time. However, he sends you his best wishes and apologies for not being able to attend, and hopes that you will send another invitation at some future date, when he does not have any commitments.

Yours sincerely,

11.4 Личные деловые письма

Иногда вы пишете скорее от своего имени, чем от имени всей компании. В этой главе приведены примеры личных деловых писем.

- Поздравления
- День рождения
- Праздники
- Рождение ребенка
- Свадьба
- Болезнь - больница
- Благодарность
- Извинения
- Вопрос
- Просьба
- Отказ

На этой странице вы найдете краткое объяснение каждой части письма. Первое письмо иллюстрирует каждую часть письма, остальные – лишь изменения базового формата.

Пошаговое руководство

Эти письма схожи с письмами, имеющими отношение к PR компании.

Шаг 1: В первой части письма укажите цель – от поздравления делового партнера или работника до широких поздравлений с праздником.

Шаг 2: Во второй части письма приведены подробности касательно первой части. Они варьируются от достижений работника до личных комментариев относительно первой части.

Шаг 3: Последняя часть письма выступает в качестве итога, напоминая адресату об общем содержании письма. Она может включать сроки, выражения благодарности или повторную просьбу. Во многих личных деловых письмах она не обязательна.

Обратите внимание: В конце главы вы найдете список для проверки.

Что следует помнить о личных деловых письмах:

Социально-ориентированные деловые письма – прекрасный способ завязать или упрочить деловые отношения. Многие считают выражение благодарности, признательности или соболезнования с помощью личных писем умирающим искусством. Все меньше людей пишут такие письма, хотя почти всем нравится получать их и они оставляют длительное впечатление.

Личные деловые письма лучше писать от руки, хотя напечатанные письма также приемлемы. Если только ваш почерк совсем неразборчив, старайтесь посылать в таких ситуациях написанные от руки письма. Такие письма должны быть короткими и по существу. Пишите искренне. Не используйте официальные бланки для личных писем без разрешения компании. Короткие записки теряются на большом листе бумаги, так что подумайте об открытках или личной почтовой бумаге. Многие профессионалы держат под рукой подобную бумагу именно для таких случаев.

11.4.1 Поздравления — общественные

Этим письмом поздравляют работника, родственника работника или друга компании.

Linder Airplanes

August 6, 20XX

Dear Tommy:

Congratulations on winning the soap box derby during My Waterloo Days. Your father couldn't stop talking about how proud he was of your victory.

I was interested in your win because I, too, was a soap box derby winner 21 years ago in Akron, Ohio. There's nothing quite like the thrill of knowing that something you've made is capable of winning.

Congratulations once again and good luck at the Nationals!

Sincerely,

Signature

Charles

Charles M. Norris

President

CMN:cro

Первые поздравления

Личные комментарии (необязательно)

Вторые поздравления (необязательно)

11.4.2 Поздравления с днем рождения

В этом коротком письме человека (работника, родственника работника, друга компании, делового партнера) с днем рожденья.

May 25, 20XX

Garrett Montgomery
774 Rising Hill Rd.
Lakeland, FL 32340

Dear **Garrett**:

It's your birthday again! Where has the time gone? We hope your birthday is a happy one. We appreciate your work here at Oglethorpe's and Osman and hope that we enjoy many more birthdays together.

Sincerely,

Signature

Larry
Lawrence Oglethorpe
President, Oglethorpe's and Osman

Поздравления с днем рождения

11.4.3 Поздравления с праздником

Этим коротким письмом поздравляют работника или делового партнера с праздником.

December 15, 20XX

Joshua Schwartz
38 Fairview Ct.
Teasdale, WV 26656

Dear **Josh**:

The warmest of holiday greetings to you and your family. We at Gibralter Gems hope this holiday season brings you the best of everything. Our regards to all of you.

Sincerely,

Signature

Tip
Thomas "Tip" Gibralter
Gibralter Gems

Доброжелательность
Поздравления

11.4.4 Рождение ребенка

В этом письме адресата поздравляют с рождением ребенка.

June 4, 20XX

Dear **Lorraine**:

There is nothing more exciting than a new baby. You and T.K. must be proud. We were all thrilled to hear about Travis' birth and know you are, too.

All of us are looking forward to seeing you, T.K. and Travis when you come to visit us next week. That's the time for our traditional "Shower of Gifts."

Congratulations, Lorraine! We're all envious of your new little one.

Take care of all three of you.

Sincerely,
Signature
Shelli
Shelli McAdam
Office Manager
China Dolls for You

Первое поздравление
Общая информация
Второе поздравление (необязательно)
Выражения доброжелательности

11.4.5 Поздравления с бракосочетанием

Этим письмом поздравляют работника или делового партнера со свадьбой.

February 22, 20XX

Dear **Linda**:

On behalf of Smith, Jones and Yanacek, I would like to extend our best wishes on your marriage to Terry Gleason. We all wish you the happiest of times.

It is always a pleasure to share in the happiness of one of our employees. In your case, it was even more so because you have been such an important part of our firm. I know I speak for all of us when I say that it couldn't have happened to a nicer person. We all look forward to your return after your honeymoon and hope that we will meet Terry soon.

Best wishes once again. We'll see you in a couple of weeks.

Sincerely,
Signature
Monty
Montgomery Smith
Senior Partner
Smith, Jones and Yanacek
Counselors at Law
231 1st St. S.E. • Remington, MO 63302

Первое поздравление
Личные комментарии
Второе поздравление (необязательно)

11.4.6 Сочувствие – болезнь сотрудника

В этом письме выражается сочувствие попавшему в больницу работнику.

January 10, 20XX

Dear **Carl**:

I am sorry to hear that you have been hospitalized. I'm sure that the staff at Trinity General will take good care of you and get you on your way. Please call us if you have any questions regarding the company's health insurance.

Ft. Dodge Furnaces relies heavily on its employees and will feel your absence. I hope that you will recover quickly. We look forward to your return.

Sincerely,

Signature

Ole

Ole Munson

President

Ft. Dodge Furnaces

Сочувствие

Репутация компании

Помощь

Дополнительные комментарии

11.4.7 Благодарность

В этом письме выражается благодарность работнику, его родственнику, деловому партнеру за сделанное.

Wobbly Horse Gift Shop

4866 Kilimanjaro Dr. • Ann Arbor, MI 48897

April 3, 20XX

Dear Mr. Wu:

I want to thank you for sending me the address and phone number of the gift shop in Hong Kong.

I called them this evening to ask about the tablecloths you told me about. You were right. They were most cordial and reasonable in their prices. I was able to order 10 tablecloths at a fraction of what they would have cost here in the States.

Thank you once again for your kind gesture.

Sincerely,

Signature

R. Jim Robinson

Первая благодарность

Объяснение (необязательно)

Вторая благодарность

11.4.8 Извинение за отсутствие

Это официальное извинение. Такие письма обычно пишут в связи с официальными поводами.

Trundle, Trundle and Smith
P.O. Box 2290 • Frost, AZ 85603

December 1, 20XX

Dear Mr. and Mrs. Lambertson:
Please accept my apologies for missing your Thanksgiving brunch on November 23. I hope my last-minute change of plans did not inconvenience you too much.
As you know, I had planned on attending and was looking forward to it. However, my brother who lives in Boston, Georgia, had emergency bypass surgery, and his wife asked me to be with her.
Had that not happened, naturally I would have been with you.
Once again, I ask for your understanding in this matter and hope that my frantic, last-minute call to bow out was acceptable.
Sincerely,
Signature
Thomas J. Trundle, Sr.

Первое извинение

Объяснение и личные комментарии (необязательно)

Второе извинение (необязательно)

11.4.9 Запрос

В этом письме запрашивают информацию, которую будет использовать компания.

Cat Man Dew Pet Suppliers
853 Regal Ave. • Oklahoma City, OK 73009

February 14, 20XX

Pekka H. Huovienin
34 Raamintinuu
58 Helsinki 00580
Finland

Dear Mr. Huovienin:

We are trying to locate information on a breed of cat called the Suomi Shorthair and understand that you are the leading expert on cats in Finland.
We have a client who is interested in buying a Suomi Shorthair.
She had seen one once at the New York Feline Show but has been unable to locate one since. She came to our shop and requested that we help her. Since the breed originated in Finland, we thought you might be able to give us some more information. We are most interested in the names of breeders that may have kittens for sale.
We will call you within the next month to follow up on this inquiry. Thank you for all your trouble. We look forward to talking to you.
Sincerely,
Signature
Kathleen “Cat” Pence
KMP:nip

Запрос

Любезность

Объяснение

Благодарность

Контактная информация

11.4.10 Просьба по частному вопросу

В этом письме выражается просьба отдельному лицу или компании.

PDQ Truckers
P.O. Box 2068 • Denver, CO 80393-2068

August 21, 20XX

Cameron Mrstik
Mrstik's Mobile Station
582 Robinwood
Minihaha, MN 55437

Dear Mr. Mrstik:

Would you please return the black leather jacket that was left in your gas station last Saturday? *Просьба*

One of our truckers, Sam MacIntyre, left his leather jacket when he was on a run for us. Another of our truckers mentioned to Sam that he thought he saw a jacket just like Sam's hanging on your wall. *Объяснение*

He said it had to be Sam's; there are few leather jackets that say, "Ivydale, West Virginia" on them. Sam asked us to call you as he's on vacation in the Bahamas. We have tried repeatedly to reach you by phone, but your phone is always busy. *Конкретная информация*

Please send the jacket as soon as possible, C.O.D. Thank you for your prompt response. *Благодарность*

Sincerely,
Signature
Patrick D. Quentin
President

PDQ:msq

11.4.11 Отказ выполнить частную просьбу

Это письмо – ответ на запрос. В нем приводятся причины отказа.

Mrstik's Mobile Station
582 Robinwood • Minihaha, MN 55437

August 25, 20XX

Patrick D. Quentin, President
PDQ Truckers
P.O. Box 2068
Denver, CO 80393-2068

Dear Mr. Quentin:

I would like to return Mr. MacIntyre's jacket to him, but I don't have it. *Отказ*

The jacket your trucker saw says, "I love Dale, Wes and Virginia." *Объяснение*

I had that jacket made specially for my wife. Those are our three children's names. I checked our register of truckers, and there was no Sam MacIntyre at our station on the Saturday you mentioned.

Perhaps he was at Mrs. Rick's Mobile Station on the interstate. The phone number there is 612-555-3827. People get us mixed up all the time. *Дополнительные услуги*

I'm sorry I couldn't help you. I hope Mr. MacIntyre finds his jacket soon. *Сожаление*

Sincerely, *Доброжелательность*
Signature
Cameron Mrstik

Проверка

- Тон вашего письма искренен?
- Указана ли в первой части письма его цель?
- Приведена ли во второй части исходная информация или подробности?
- Если в вашем письме есть третья часть, включили ли в нее повторное поздравление, благодарность или указали сроки ответа на просьбу?

Глава 12

Искусство и правила составления резюме

12.1 Резюме

Резюме – это краткое описание деловой или профессиональной квалификации человека, его образования и опыта работы. Цель резюме (которое в английском языке пишется как "résumé" и "resume", и также называется "curriculum vitae" или "c.v.") – заинтересовать потенциальных работодателей в способностях, квалификации и рекомендациях соискателя для выполнения определенной работы. В данной главе вы найдете несколько сопроводительных писем, а также образцов резюме для соискателей различных должностей.

Существует два основных формата резюме: хронологический и функциональный.

В хронологическом резюме – наиболее широко распространенном формате – вы указываете места работы в обратном хронологическом порядке, начиная с занимаемой в настоящее время и самой недавней должности. Следует указать: название и адрес компании; даты начала и окончания работы; должности; описание собственных обязанностей и зон ответственности в порядке важности.

В функциональном резюме вы делаете акцент на своих обязанностях и ответственности, а не на работодателях, точных сроках работы и названии должностей. Такое тип резюме не следует использовать, если вы занимали постоянное место. Образец функционального резюме приведен в данной главе.

Хронологическое резюме должно включать следующую информацию:

— Полное имя, почтовый адрес и номер телефона.

— *Цель, поставленную в работе или карьере.* Она также может быть описана такими выражениями, как "желаемая должность" ("Position Desired"), "цель работы в компании" ("Job Objective"), "профессиональные цели" ("Professional Objective"), "должность, на которую претендует соискатель" ("Position Sought") или "цель карьеры/профессиональная цель" ("Career Goal/Professional Objective"). Если вы отвечаете на рекламное объявление, можно не указывать цель работы или карьеры. Однако ее следует упомянуть в самостоятельных сопроводительных письмах потенциальным работодателям.

— *Предыдущее место работы и опыт работы.* Здесь следует указать опыт работы неполный день, если вы только начинаете свою карьеру. Также можно употреблять такие слова, как "employment", "employers", "employment history", "professional experience", "occupational experience" или "business experience". Необходимо включить короткое описание настоящей и прошлой работы ("job descriptions"). Первым в списке должно идти настоящее или последнее место работы.

— *Специальные навыки.* Квалификации, специальные навыки или опыт. Например, в этом разделе следует упомянуть знание иностранных языков; опыт работы с настольными издательскими средствами; знание специальных компьютерных программ для целей бизнеса; или стенография ("shorthand").

— *Образование.* Также можно употреблять слова "education", "formal education", "education and training", "technical training", "professional skills" или "education and other experience". Начните с последней пройденной вами образовательной программы и перечисляйте их в обратном порядке; укажите название образовательного учреждения, его местоположение, учебную программу и количество месяцев или лет обучения. Если вы недавно закончили учебу и не имеете опыта работы, или этот опыт еще очень мал, раздел "Образование" следует поместить сразу после раздела "Цель работы или карьеры".

— *Деловые и личные рекомендации.* Рекомендации в резюме не обязательны. Вы можете просто написать следующее: "References are available upon request" ("рекомендации предоставляются по требованию"). Если работодатели хотят получить деловые или личные рекомендации или рекомендательные письма, они попросят предъявить их в ходе собеседования.

Важные примечания

Если в рекламном объявлении об этом не говорится, не делайте в сопроводительном письме или резюме каких-либо упоминаний о зарплате, своей истории в этой области или требования к зарплате. Однако если компания желает узнать, каковы ваши требования к зарплате, всегда можно написать, что они "могут стать предметом переговоров" – т.е. "negotiable". В данной главе вы найдете образцы выражений, с помощью которых можно вести разговор о зарплате.

Возраст, национальную принадлежность, пол, состояние здоровья, религиозные убеждения или материальное положение следует упоминать в сопроводительном письме или резюме, только если вы считаете это важным для рассмотрения вашей заявки на рабочее место. Хобби, общественные и другие занятия следует указывать в резюме, только если они напрямую связаны с должностью, на которую вы претендуете.

Убедитесь, что полная заявка о приеме на работу, включающая сопроводительное письмо и резюме, напечатана, грамматически верна и должным образом представлена. Не отправляйте написанных от руки писем и резюме, если это не требуется по условиям конкурса. Также не следует оправлять фотографию или прилагать копии характеристик, рекомендательных писем, школьных аттестатов или дипломов. Если работодателям понадобятся эти документы, они выскажут отдельную просьбу в личном письме или в ходе собеседования.

Всегда старайтесь адресовать самостоятельное сопроводительное письмо и резюме конкретному человеку, отвечающему за работу, на которую вы претендуете, обратившись к нему по имени. При необходимости позвоните в компанию и узнайте полное имя (и правильное его написание) и точное название должности, человека, которому вы хотите адресовать письмо с просьбой о приеме на работу.

Приведенные в данной главе образцы сопроводительных писем, характеристик и рекомендательных писем, а также описаний работы и многочисленных дополнительных выражений, связанных с вопросами устройства на работу, дают богатую информацию и материалы для составления личных сопроводительных писем с просьбой о работе и резюме.

Данная глава состоит из следующих основных разделов:

- Самостоятельные ("холодные") сопроводительные письма потенциальным работодателям.
- Сопроводительные письма или письма с просьбой о приеме на работу в ответ на рекламные объявления работодателей.
- Образцы описания работы для использования в сопроводительных письмах.
- Полезные выражения для описания целей карьеры или профессиональных целей.
- Несколько образцов резюме.

Письмо, сопровождающее резюме

7260 Vista Drive
Denver, CO 80030

March 3, 20XX

Thomas Randolph, Senior Geologist
Gigantic Resources
One Mountain Plaza
Phoenix, Arizona 99065

Dear Tom:

I enjoyed our telephone conversation this morning and was interested to hear about the opening for an exploration geologist at Gigantic Resources. As you requested, I am faxing you a copy of my resumé. I will also be mailing you a copy for your permanent files.

As I mentioned during our conversation, I am a petroleum geologist with seven years of experience in the Rocky Mountain region. Currently, I am working for Weaver Oil and Gas as their Manager of Geology. My duties include both prospect generation and sales. I have strong technical abilities and sound written and oral communication skills. Due to family considerations, I am very interested in relocating to the Casper area.

I look forward to meeting with you on November 11. If you wish to contact me before our interview, you may reach me at 303-555-5792.

Thank you again for the information you offered me on the telephone this morning.

Sincerely,

Signature

Karl Davis

12.2 Самостоятельные ("холодные") сопроводительные письма потенциальным работодателям

Dear **Name**:

This is a letter of inquiry. I am writing to find out if your company has openings for a product manager in one of your pharmaceutical divisions.

The recent acquisition of Mencken Diagnostics, Inc. (for which I am currently working) by the Rex-tell Corporation has left the future of many employees uncertain. For this reason, I am seeking new challenges and options and have selected Barker Pharmaceuticals Corporation as one company whose reputation and leading position in the industry is unparalleled.

At present I am employed as a product manager for Mencken Diagnostics, Inc. in their New Jersey headquarters. My job involves the implementation of effective marketing plans in order that sales targets are met both on time and within budget. More specifically this involves the preparation of quarterly sales and analysis reports and forecasts, preparing product information packages for each new product launched, and producing promotional material for existing products.

After you have reviewed my résumé, I hope that we will have the opportunity to discuss my experience and qualifications further during a personal meeting. Thank you for your consideration.

Sincerely,

Dear **Name**:

I am writing to inquire about the possibility of obtaining a position as a bilingual secretary (English-French) in your company's international marketing and promotions department. I am currently working as a private secretary for the senior vice president in charge of international sales of United Belgian Marketing Corporation in Milwaukee, Wisconsin.

Attached is my résumé outlining my qualifications and nine years of experience as a secretary for several mid-sized companies. I have excellent secretarial abilities, including shorthand (120 wpm) and audio (IBM AS 4010), and computer skills such as Word for Windows 6.0, business graphics, and desktop publishing (PageMaker 7.0). I can handle heavy responsibility and I have the ability to work on my own initiative and as part of a team. My experience with United Belgian Marketing Corporation is especially relevant to the qualifications you may seek. I would enjoy discussing this with you in a personal interview.

I look forward to your reply and hope to have the opportunity to meet with you during a planned visit to Chicago early next month.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

I am presently a graduate student at Columbia University in New York City, working toward a Master of Science degree in geophysics. I will graduate in July 1999. Since my prior work experience during summer and part-time employment is in geophysics, the profile of your company was provided to me by Columbia's placement office. I am particularly interested in a position in your company related to geological exploration.

I have worked as a summer intern and later as a part-time employee for the Ferguson Oil & Gas Exploration Company in Madison, New Hampshire. I was involved in seismic interpretation and acreage evaluation in order to delineate existing and future fields and to define potential exploration targets. The attached résumé indicates my capabilities. I am available for an interview to discuss my qualifications and your requirements at your convenience.

Thank you for your consideration and I look forward to hearing from you.

Sincerely,

Louise Jensen
0000 Elm Street New York, NY 00000 Tel. (000) 000-0000

May 5, 1999

Ms. Martha Peyton Director of Personnel ABC International, Inc.
000 Midwood Avenue
New York, NY 00000

Dear Ms. Peyton:

I am writing to you with the hope that you might have an opening now or in the near future for a personal assistant/secretary in the international sales division of your company. However, if you do not, I would very much appreciate if you could keep my enclosed résumé on file for future employment opportunities with Petersen International.

I am an experienced personal assistant/secretary with excellent administrative, organizational, and secretarial skills. I also would like to use my fluency in French and German, both written and spoken. I have a flexible approach to my work, together with the ability to cope with pressure and deadlines. The attached résumé details my working and educational experience. I would appreciate my application being treated as confidential, because I am currently employed as personal assistant to the senior vice president in charge of sales at an international specialist retail chain in New York City.

Looking forward to your answer to this letter and thanking you for your consideration, I am,

Sincerely,

Louise Jensen

Enclosure: résumé

Хронологическое резюме
(A chronological résumé)

Louise Jensen

0000 Elm Street

New York, NY 00000

Tel. (000) 000-0000

CAREER OBJECTIVE

Personal Assistant/Secretary position in a major international company with long-term career potential for advancement and growth.

WORK EXPERIENCE

Blackstone Shop Holdings Inc., Manhattan (N.Y.), 1990-Present

Personal Assistant to the senior vice president in charge of sales for 33 stores in the New York metropolitan area, 21 stores in France, 18 stores in Great Britain and 14 stores in Germany. This position at the company's headquarters in New York City demands excellent secretarial skills (105 wpm typing and 100 wpm shorthand), correspondence in three languages, travel arrangements; heavy client contact, organizational and well-developed communication skills, maturity, diplomacy, and fluency in French and German, both written and spoken. In addition, this position requires a good sense of humor and the initiative to anticipate the day-today of a busy senior executive.

Rosado Construction Company, Brooklyn (N.Y.), 1986-1990

Secretary to the General Manager of a construction company, which is well-known for its innovative office building projects in the New York Metropolitan Area.

Schaefer & Associates, Manhattan (N.Y.), 1984-1986

Receptionist/Telephone Switchboard Operator/Secretary with a busy law firm, specialized in business and commercial law. This was my first job after completion of my secretarial training and formal education.

EDUCATION

Volmer Language Training School in Manhattan: Advanced language instruction in French and German (evening courses; 1984-1988).

Richardson Business Institute in Manhattan: Two-year secretarial, administrative, and "computer literacy" training; 1983-1984.

High school education in France, Germany, and New York City.

REFERENCES

Available upon request

12.3 Письма с ответами на объявления

Simon Kushner

0000 East 67th Street

New York, NY 00000

Phone: (000) 000-0000

September 16, 1999

CONFIDENTIAL

Mr. Lawrence Rendell

Director, Human Resources Department

XYZ Company, Inc.

0000 Michigan Avenue
New York, NY 00000

Dear Mr. Rendell:

am responding to your company's advertisement for a marketing and promotions specialist in the September issue of Marketing Promotions magazine. This advertisement looks as if it has been written with my background, experience, and qualifications in mind.

As a marketing and promotions specialist for my present employer Durham Brown Company in New York (see attached résumé), I have considerable experience in all phases of marketing, promotions, advertising, and public relations. Although I enjoy the responsibilities and challenges of my current position, I am looking for the personal and professional growth that only a major company such as XYZ Company has to offer.

I would welcome the opportunity to meet with you to discuss my qualifications and the specifics of your company's requirements in greater detail. I prefer to leave the discussion of salary until my interview with you.

Sincerely yours,

Simon Kushner

Хронологическое резюме
(A chronological résumé)

Simon Kushner

0000 East 67th Street

New York, NY 00000

Phone: (000) 000-0000

JOB OBJECTIVE

A position in marketing and promotions offering increasing levels of responsibility and advancement and the opportunity to work for a quality organization.

WORK EXPERIENCE: 1988 TO PRESENT

Durham Brown Company, Marketing and Promotion Specialists New York City: November 1993-Present

Supervisor of the consumer marketing and promotion department (seven persons). Responsible for all aspects of daily operation of the department, including planning, organizing, and implementing assignments of personnel and work flow; problem-solving and troubleshooting; preparation of news releases; public relations as well as marketing, advertising, and promotional materials; marketing and promotion plans; audiovisual presentations and press conferences. Also, participate in developing new marketing and promotional plans and objectives for clients.

Finch Palazzi Public Relations

New York City: July 1988-October 1993

Prepared public relations materials and news releases for small and medium-sized companies in the New York metropolitan area; audiovisual presentations; organized press conferences and press tours for trade journalists.

WORK EXPERIENCE (PART-TIME AND SUMMER JOBS DURING UNIVERSITY STUDY)

KEFG-Cable Television Channel 14 in Garden City, N.Y.

Part-time during 1987 and 1988.

Joined television crew on location and helped edit and present local cable television news reports.

Bergen Herald, Hackensack (New Jersey): 1984-1986

Full-time during summer; part-time (weekends) during remainder of the year.

Junior reporter (local and county news).

EDUCATION

Bachelor Degree in Marketing

Pace University (New York): 1984-1988

Completed six specialist courses in public relations and mass communications at the Mass Communications Institute of New York University: 1988-1990.

REFERENCES Available upon request

12.4 Полезные выражения для использования в сопроводительных письмах, связанных с просьбой о приеме на работу

- I am applying for the position of Marketing Assistant, which was advertised in last week's New York Weekly Review. I have completed my third year at New York University and intend to take a year off to supplement my education with relevant work.

- Seven years as a personal assistant to the public relations manager of the Mancini PR Corporation in Pittsburgh have given me the background and professional experience to qualify for the position (Nr. 137) you advertised in last Sunday's Pittsburgh Telegraph. Therefore, I believe that my qualifications will meet your requirements for this challenging position with your company.

- I have worked for the past four years as an international sales representative of a large industrial company, and I would like to apply for the position of Assistant Sales Manager that you advertised in the New York Times of July 22. This position calls for qualifications and experience that correspond to my professional background and job objective.

- I am sending this letter and résumé to apply for the position of clinical technician with your institute. I believe that my background qualifications and work experience are very compatible with the requirements of this position you listed in your advertisement in this month's Specialized Medicine Journal.

- I am forwarding my résumé in response to your advertisement in this week's edition of Procurement News for an Asian procurement specialist. This position seems tailor-made to my qualifications and long-time experience with several major companies in Southeast Asia.

- As an experienced advertising sales representative, I believe that I am the qualified candidate you are looking for in this month's issue of Advertising Sales Magazine. I feel confident that I can make a significant contribution to your staff.

- I am submitting my résumé in response to your advertisement for the position of program coordinator that appeared in the latest Sunday edition of The Daily Sketch. I believe that my qualifications and working experience are an ideal match for your requirements.

- I am confident that my international experience qualifies me for the position of export sales representative in your marketing department. I am able to handle assignments individually or as a member of a team.

- I feel confident that I can apply my qualifications, skills, and working knowledge of computer hardware development to your company.

- I am interested in a part-time or freelance position in your advertising art production department.

- I am currently seeking a position change and I believe that my management background in the construction industry might be of interest to your company.

- I am considering a change in position with a law firm that offers increasingly greater responsibility and growth potential than is possible with my present employer.

- Although my present position offers me decision-making responsibilities, I feel that it is time for a change as well as a new challenge.

- I am seeking a new position because I believe that my educational background and long-time work experience in the software programming sector has prepared me for changes as well as a broader scope of management responsibility.

- I am presently employed as a quality control engineer at Sendix Plus Industries in Rapid City, South Dakota. However, I feel that it is time for a change in position. Therefore, I am seeking a position with a large industrial company that is interested in my international quality control manufacturing experience both in the United States and Great Britain.

- The reason for leaving my current position is the desire to work for a larger manufacturing company in the Southwest where my engineering qualifications, working experience, and commitment would positively contribute to that organization's manufacturing operations.

- At the July convention of the SSBD in Los Angeles, I heard that Gresham Industries has several openings for technical sales representatives in the calculating and adding machines department. My desire to work for Gresham has prompted me to forward my enclosed résumé for your evaluation.

- Marsha Hunt of Coastal Auto Leasing in Seattle suggested I contact you concerning my interest in locating a position in the field of automobile renting and leasing with your company in Chicago. I have enclosed a résumé to acquaint you with my background.

- Robert Westwood recommended I submit my résumé for your review regarding the position of customer support representative. Please consider me a candidate for the job. A summary of my qualifications and working experience is enclosed.

- At the suggestion of Roberta Johnson of the Perrett Corporation, I am submitting my résumé with regards to employment opportunities within your company's accounting department.

- Lester Hines told me that the current catering manager of your hotel will retire in April and that his position will be open. It is upon his recommendation that I am sending you my résumé to acquaint you with my professional background in the hotel catering business.

- Sandra Miller of Manganaro Company strongly encouraged me to contact you. Sandra and I are colleagues and we are working at Manganaro's quality control center.

- I am writing to you at the suggestion of Ms. Mary Ann Januzzi, a close friend, about my decision to make a career move.

- The management structure of Bryant Industries will be reorganized this year and for that reason I have elected to make this an opportunity for change and professional growth.

- In June I will receive my Bachelor of Science degree in civil engineering from the University of Pennsylvania, and I am interested in obtaining an entry-level position with your company.

- This letter and attached résumé is my application for an entry-level position as a secretary with your company. I have just graduated from the Piermont Business Studies Institute in Detroit and I am ambitious to start working.

- This month I completed a two-year course of study in advertising and marketing at the International Advertising Institute in Zurich, Switzerland. My placement counselor, Ms. Anne Fisher, suggested I apply to you for an entry-level position as an assistant in your company's international advertising department.

- I am looking to break into the airline catering business with a long-term goal of management. For that reason, I am sending you my resume with the hope you may have a management trainee opening on your staff in the near future.

- Should you have an appropriate opening in your sales department, I would appreciate the opportunity to explore career opportunities with your company.

- Should you have a need for a highly qualified and hard-working sales representative in the southwestern United States, I would welcome the opportunity to meet with you personally to explore the contributions that I could make to your company's sales division.

- I believe my five-year experience with Vallejo Demarest Company is especially relevant to the qualifications you may require for a position with your company as a computer programmer. I would enjoy discussing my experience and qualifications with you in a personal interview.

- The attached résumé details my five-year experience in marketing research. The past two years I have been with the marketing research department of the Walter Tappan Company, a small consumer product company, where I enjoy the challenges and responsibilities of my current position as supervisor.
- However, I am interested in the opportunity to work for a major company such as Barton & Scheffer as a senior marketing research specialist.

- I am open to relocating anywhere—in the United States or internationally—and can begin full-time employment with one month's notice.
  - If relocation is necessary, then I am ready to make that commitment.
  - I am presently planning to relocate permanently to the Atlanta area.
  - I am willing to relocate and future compensation packages are negotiable.

- I am willing to consider relocation to Florida based upon salary and future opportunities for growth with your organization. I would be able to start work at the end of April.

- My compensation requirement is negotiable. I am currently earning the market value for a mechanical engineer with seven years of experience with a major international company. I would be happy to discuss my salary requirement in a personal interview.

- I will be glad to discuss the matter of salary with you during a personal interview, because I am sure we can arrive at a satisfactory arrangement.

- If my qualifications are satisfactory, I would appreciate an interview at your convenience. Please let me know when we may meet.
  - May I call you for an interview early next week?
  - I will call you next week to discuss the possibility of a personal interview.
  - Personal and business references are available upon request.
  - References and letters of recommendation will be furnished after mutual interest has been established.

- I will be glad to provide additional details if you wish.
- I will be glad to furnish you with additional information about my qualifications and working experience.

- I will be in Portland from May 10 to 15, during which time I would welcome the opportunity to meet with you. Thank you for your consideration. I look forward to speaking with you.

- The enclosed résumé summarizes my experience and background. I would appreciate the opportunity to discuss my qualifications during a personal interview. I will follow up with a telephone call next week to arrange such a meeting.

- The enclosed résumé is a brief summary of my experience. I would appreciate the opportunity to personally meet you. I would be glad to make myself available for an interview at your office to discuss my qualifications and skills.
- I will call you within a few days to arrange a mutually convenient time to meet.

- I would greatly appreciate the opportunity to present my skills and background in a personal interview.

- I would be happy to talk to you in a personal interview and to provide you with details about my professional qualifications and international working experience in Europe and how they can best serve the Brandeis Corporation.

- Since my present employer is not aware of my intent to search for a new and challenging position, I would appreciate that you keep my application with your company strictly confidential.

- Since my present employer is unaware of my search, your strictest confidence is appreciated. Thank you for your consideration and response.
  - I am looking forward to your reply and thank you in advance for your consideration.
  - Thank you very much for considering my application.
  - Thank you for considering me for this position.
  - Thank you for reviewing my credentials. I look forward to hearing from you shortly.

12.5 Описание опыта предыдущей работы в сопроводительных письмах

ACCOUNTING ANALYST бухгалтер-аналитик — I am presently working as an accounting analyst for a subsidiary of the Philadelphia-based Collins Technology, a data technology company providing storage, management and access products for computer communications systems. I am responsible for the preparation of the financial statements of one of the company's subsidiaries, from journal entry to the trial-balance stage. I am also responsible for accurate measurement and reporting of the company's marketing and sales programs. This position requires extensive experience of general ledger and trial-balance preparation and reconciliation, intercompany accounting as well as sales, cost of sale, and general and administrative expenses reporting.

ART DIRECTOR художественный директор — I am working as an art director with the Artox Design Studio in New York. This company has a strong blue-chip client base and works in industries as diverse as insurance, automobiles, travel, and business-to-business. Artox Design's work appears in North America and Europe. It also does a high proportion of press work and direct mail. My position demands the ability to develop strong ideas as well as skillful understanding of typography, design, and high-budget, low-volume work.

BACK OFFICE MANAGER менеджер в банке — I am currently working as back office manager for a major bank in Tucson, Arizona. Reporting to the General Manager and working closely with the bank's management team, I am responsible for developing, establishing, and running all the relevant systems and procedures for the bank. Key elements of my job include settlements, information technology, accounting, planning, budgeting, and administration. My position requires a broad general understanding of international banking operations and wide experience and comprehensive knowledge of planning, implementing, and managing appropriate systems.

BUYER/FREIGHT FORWARDER менеджер по логистике — I am currently employed in New Orleans as a buyer/freight forwarder for FGS Sea Transportation Group, a major system integrator and sea-freight forwarder. I am responsible for promoting the import and export activities of the company in Great Britain. My specific responsibilities include product sourcing, negotiating with suppliers, organizing and tracking shipments, and collecting offers from suppliers and relaying them to the Group's partners. In addition, I provide general administrative support to the purchasing process.

CALL CENTER SUPPORT AGENT менеджер — I am currently employed as a call center support agent for the Wittax Company, a large producer and supplier of information and communication services, with headquarters in San Antonio, Texas. The company's customers are supported by a comprehensive range of technical services from a call center where support agents provide assistance to those customers who have difficulty in installing, configuring, or using Wittax equipment. My job requires a strong commitment to customer service, a background in computer technology and computerized systems and detailed knowledge of and experience in tape drives and CD-recordable technology.

CONTRACTS ADMINISTRATOR администратор по лизинговым контрактам — I am presently working as a contracts administrator for the BEXO International Lease-Finance Company in Hartford, Connecticut, where I assist in the day-today management of an ever-increasing portfolio of commercial vehicles. I am a member of a small team acting as the catalyst for all contractual, financial, and technical management of the portfolio. My position demands a high level of computer literacy as well as an organized and methodical manner to support all elements of an international lease company.

CREDIT CONTROL MANAGER кредитный менеджер в банке — I am currently working as a credit control manager for a medium-sized consumer goods subsidiary in Portland, Oregon, which is part of a multinational group with corporate headquarters in Omaha, Nebraska. My key responsibilities are: developing credit-control policy, identifying and resolving significant overdue accounts, recommending action on different debts, systems development, and considerable liaison with the company's sales teams. Reporting to the financial controller, I lead a department of six specialists.

DISTRICT SALES MANAGER региональный менеджер по продажам — I am employed as a district sales manager for an American subsidiary of one of Germany's leading industrial companies. It manufactures a wide range of plastic consumer products. The main responsibilities of my present position are to identify and exploit business opportunities, to call on prospective customers, to arrange demonstrations, to manage regular promotional activities, and to close sales with senior decisionmakers. I report to the general sales manager and one of my specific roles is to develop and maintain close relationships with department stores, supermarkets, and major cash-and-carry sales organizations located within my sales district.

ENGINEER инженер — I am working as an engineer for the customer technical support group (Fuels) of Stillmeyer Chemical Corporation in Tulsa, Oklahoma. Stillmeyer is a major marketer of industrial chemicals, polymer additives, pharmaceutical components, and fuel and lubricant additives. These products are sold in North America and the Asia-Pacific region. I specialize in fuels and demonstrate the suitability of the company's products to customers, by providing technical data and supporting the national and international sales function.

FINANCE AND INVESTMENT COORDINATOR координатор по финансам и инвестициям — At present, I am employed as finance and investment coordinator for Kearns International, a subsidiary of Werner Oil Limited, in Dallas, Texas. Kearns International is primarily involved in the marketing and distribution of petroleum products in the European Union. I work within an international unit that provides an independent appraisal service to senior management. My areas of responsibility include investment and acquisition appraisal, competitor and market analysis, and production of relevant economic summaries and ad-hoc projects.

GEOPHYSICIST геофизик — I am employed as a geophysicist in the exploration department of the Columbus Oil Drilling Company in New Orleans, Louisiana, where I am involved in an exploration program aiming to increase the company's level of reserves. My specific duties include integrating well and depth conversion, advising on acquisition and processing of seismic data, and liaising with management and partners as well as government bodies on relevant matters. This position also requires a sound knowledge of all aspects of geophysical acquisition, processing, and interpretation, along with experience in the use of interactive seismic workstations.

INFORMATION TECHNOLOGY SPECIALIST специалист по информационным технологиям — I am presently working as an information technology specialist with the Young & Webster Corporation, a multi-business group with headquarters in Tampa, Florida. I am responsible for the development and implementation of the corporate information technology strategy. The company's current systems environment consists of Protexx and Baana business systems, DEC Alpha, Novell and Microsoft Office technologies, and upgraded Lan/WAN infrastructure.

INVENTORY CONTROL MANAGER менеджер по складам — As inventory control manager for the Bartlett & Morley Company, I am responsible for the stockholding and European distribution strategy of this company, which has its headquarters in St. Paul, Minnesota. With over 1,900 different electronic and electrical product lines being distributed internationally to each of the company's 184 specialized retail outlets in Great Britain, Italy, France, Germany, and Austria, one of my principal responsibilities is controlling computerized holding and stock replenishment procedures at the company's central warehousing facility in Milwaukee. Another key aspect of my job is the development and implementation of internal and external procedures, resulting in improved communications, service levels, and reduced stocks. This requires close working relations and information links with suppliers, critical thinking and problem-solving skills, computer literacy, and flexibility, especially when dealing with crisis situations.

LEGAL SECRETARY секретарь у юриста — I am currently working as a legal secretary for two corporate lawyers in a multinational company with headquarters in Akron, Ohio. I provide secretarial support, including shorthand, diaries, telephones, and travel arrangements. I also type and lay out agreements, correspondence, and contracts quickly and accurately. In addition, I keep track of spreadsheet figures relating to budget.

MARKETING COORDINATOR координатор по маркетингу — I currently work as marketing coordinator for the Morton Company in Hartford, Connecticut, a leading manufacturer of hot-water appliances. This company is a wholly owned subsidiary of Morton International with corporate headquarters in London, England. My responsibilities include direct marketing; business-to-business and trade press advertising; coordination of sales and promotional literature production; involvement in market analysis; provision of sales force support; and budget administration.

MEDICAL REPRESENTATIVE торговый представитель в фармацевтической компании — At present, I am employed as a medical representative for the Sullivan Company, a medium-sized pharmaceutical company with corporate headquarters in Scotts-dale, Arizona. I work in a recently established division to contact health-care professionals in hospitals. This position requires me to spend three to four months a year traveling throughout the Southwest in spells of one to two weeks duration.

PERSONAL ASSISTANT/SECRETARY личный помощник\секретарь — I am currently working as personal assistant/secretary to the senior vice president in charge of international information technology at Lippencott Management Consultants in San Francisco. This position demands excellent interpersonal skills and the ability to work in a role that requires not only the traditional blend of secretarial and organizational skills, but also the initiative and flexibility to thrive within a varied and often hectic environment. I am responsible for client liaison at international level, diary management, the organization of meetings and presentations, travel arrangements, as well as a variety of day-to-day functions. Other necessary qualifications are excellent shorthand and proficiency with a wide range of PC-based software packages.

PERSONAL ASSISTANT/SECRETARY — I am presently working as personal assistant/secretary for the head of the sales and marketing support department of the Van Nuys Corporation in Milwaukee, Wisconsin. In addition to the usual secretarial duties, I am also responsible for the running of the department's secretarial pool. This includes the supervision of eight secretaries and typists, extensive preparation of costs and expenses reports and frequent liaison with the company's regional offices in Chicago, Detroit, Indianapolis, Cleveland, Grand Rapids, and Cincinnati.

PRODUCTION GEOLOGIST геолог — I am employed as a production geologist for the Hernandez Corporation in Baton Rouge, Louisiana, where I work as part of a closely knit professional team of geologists, geophysicists, and reservoir engineers. My specific responsibilities include constructing and maintaining detailed geologic models of operational fields and adjacent areas, proposing and justifying new development, appraisal of well locations, supervising well site activity, and management reporting and presentations. This position also requires a thorough knowledge of production geology, well site operations, exploration geology, plus a basic understanding of geophysics and reservoir engineering.

SAFETY MANAGER менеджер по технике безопасности — I am currently working as safety manager for Mayfield Facilities, the manufacturing subsidiary of RDF Corporation, a leading healthcare company. With over 650 employees at its manufacturing plant near Birmingham, Alabama, health, safety, and environmental protection are of vital importance. This is reflected in the plant's safety and environmental department where I am responsible for providing and managing operational support in safety, fire, and environmental protection as well as strategic responsibility for training and systems development. My position requires a detailed understanding of the laws and regulations concerning safety, hygiene, and the work environment. It also demands a technical appreciation in accident prevention covering electrical and mechanical installations.

SALES COORDINATOR координатор по продажам — I am currently employed as a sales coordinator in the document management systems department of the Finnesta Corporation in Eugene, Oregon. I coordinate support for new product introductions and sales and marketing activities, as well as business-oriented sales research. Moreover, I offer assistance to local sales companies in the areas of planning strategies, promotions, and distribution. My job requires extensive experience with new product introductions, a market and customer-oriented attitude, team spirit, flexibility, and excellent communication skills.

SALES REPRESENTATIVE представитель по продажам — I am presently working as a sales representative for the Curtiss Brown Scientific Corporation, a manufacturer of sophisticated technical products for the medical community (physicians and nurses), with headquarters in Provo, Utah. In this position, I deal directly with decision makers in clinics and hospitals where I provide a consultative role analyzing and presenting solutions to their individual requirements. For that reason, my position not only requires considerable business experience in medical devices, but also negotiating skills and a thorough knowledge of the decision making processes in hospitals and clinics.

SALES SUPPORT REPRESENTATIVE администратор в отделе продаж — I am currently working as a sales support representative for the XXZZ Database Corporation, a provider of specialized knowledge bases for safety and the environment, with corporate headquarters in Norfolk, Virginia. Within the sales support department, I answer telephone calls, respond to customer and sales managers' requests and inquiries, and assist with proposals and quotes. Moreover, I provide general administrative support to the purchasing process and I have daily communication with our two other sales support offices in Houston and San Diego. My job requires excellent organizational skills, word processing experience (Microsoft), and the ability to work to stringent deadlines.

TECHNICAL SUPPORT OPERATOR менеджер по технической поддержке (компьютеры и т.д.) — I am employed by the Manchester (Indiana)-based Elton Glenn Transaction Company, an information technology company providing software, hardware, and services to support high-volume transaction processing for sales outlets in retail industries. I am a member of the desktop support group where I am working as a technical support operator. This group is responsible for support and maintenance of the company's computer users, ranging from printing problems on the network to actually resolving problems users may incur with the operating systems. The troubleshooting includes use of remote support with sites all across Indiana, Michigan, and Ohio.

12.6 Полезные выражения для описания целей карьеры или профессиональных целей

- Entry-level opportunity at an advertising agency.
- An entry-level position in the field of personnel administration.
- Entry-level position in financial services offering a chance to demonstrate initiative and abilities.
- Seeking an entry-level position in the field of management with preference in sales promotion.
- To secure an entry-level engineering technician position with the opportunity for advancement.
- Trainee in a sales-oriented company offering the opportunity to advance to a position of
- Increasing responsibility and career growth.
- A management trainee position in a medium-sized direct marketing company with an opportunity to advance to management level.
- To obtain a position as a sales management trainee that allows for career growth.
- An assistant sales manager position with a large distributor.
- A position as manager of a furniture department of a large department store.
- A position as personal assistant/secretary with a major corporation.
- Personal assistant/secretary position with a major international telecommunications company.

- A position in the field of public relations where a background in journalism and consumer marketing may be utilized.
- Management position in retail sales commensurate with 16 years of successful retail/supermarket sales experience.
- Seeking a responsible position commensurate with nine years experience as a direct marketing specialist. I am looking for a chance to demonstrate a high level of motivation to succeed.
- A sales management position in a communications company where I can use my promotion and sales experience.
- A challenging supervisory position and active involvement in accounting with the opportunity for advancement and personal growth.
- A line management position in a growth-oriented pharmaceutical company where I can apply my research, problem-solving expertise, and experience in medical chemistry.
- A challenging and career-oriented position utilizing my experience and skills in office management and providing opportunities for advancement.
- A position as a personnel manager where I can utilize my background and management experience in human resources and an opportunity to expand my areas of responsibility with further career potential.
- A position in new product engineering providing an opportunity to apply my extensive technical experience.
- Professionally and financially rewarding marketing management position offering challenge, responsibility, and an opportunity for advancement.
- Seeking a full-time staff position offering career advancement and increasing responsibility in the field of international market research. I am willing to travel and relocate.
- To seek a challenging position in the financial services field with the opportunity for professional growth based on performance.
- To pursue an international sales position that offers advancement opportunities.
- Seeking an opportunity to start a new career in audience and marketing research with a major television station.
- To work in a managerial position with decision-making responsibilities in which I can utilize my long-time banking experience and professional skills.

- To fully utilize my professional computer programmer experience in a position offering variety of challenging projects with growth potential in a major software company.
- To find long-time employment in the accounting department of a major European organization that offers a career with advancement and expansion of responsibilities.
- To obtain a position as an electronics engineer with a progressive Asian company engaged in advanced satellite research and development.
- To obtain a challenging position in which I can utilize my diversified project engineering background and experience and an environment where individual achievements will be recognized.

12.7 Образцы резюме

Хронологическое резюме: бухгалтер
(Chronological resume: bookkeeper)

Christina Ivanoffa
0000 Bergen Avenue Avondale, NJ 00000 Tel. (000) 000-0000

OBJECTIVE

To work for a large company where I can utilize my experience and background in general accounting/bookkeeping and payroll administration.

EXPERIENCE

Jason International Trading, Inc., Teaneck, New Jersey
Bookkeeper: March 1995-present

Major responsibilities include accounts receivable, accounts payable, cost accounting, profit calculations, credit investigations on all new clients, and biweekly EDP payroll processing, including overtime, bonuses, sales commissions, and incentive awards for 157 employees. I supervise four people.

Simpson & Tague Company, Hackensack, New Jersey
Accounting Assistant: August 1988-February 1995

Duties included processing of invoices, checks, accounts receivable, and accounts payable.

EDUCATION

Fairlawn Junior College, Fairlawn, New Jersey
Associate Degree in Business Studies: June 1988

Fairlawn Junior College, Fairlawn, New Jersey
Diploma, Accounting I, II, and III: May 1990

Paramus Business Institute, Paramus, New Jersey
Certificate, EDP for Business Accounting: December 1991

SPECIAL SKILLS

Fluency in Italian (spoken and written)

Experience with computer hardware and software, including desktop publishing

REFERENCES

References will be forwarded upon request. Please keep my application confidential at this time.

Хронологическое резюме:
(Chronological résumé: certified public accountant)

Vincent Harrison
000 Chandler Avenue
Chicago, IL 00000
(000) 000-0000

CAREER OBJECTIVE

An accounting career with a large company that offers advancement opportunities and professional growth.

EMPLOYMENT

Bressler & Andersen, Certified Public Accountants, Chicago Certified Public Accountant: August 1991-present

Preparation of financial reports and statements and income tax returns (professional partner ships, corporations and institutions).

Responsible for planning internal control evaluations and audit engagements of publicly and privately owned companies.

Preparation of internal control comments for presentation to senior management.

Schwartz Company CPAs, Chicago

Financial Accounting Intern: June 1990-May 1991

Responsible for preparation of financial statements and monthly accounts analysis.

Hovert Trading Company, Chicago

Designed computerized accounts payable and receivable system: Summer 1988.

International Illinois Bank, Chicago

Assisted in developing revenue forecasts: Summer 1987.

EDUCATION

University of Chicago

Bachelor of Science Degree in Accounting: 1989

M.B.A. Degree: 1990

Certified Public Accountant (Chicago): 1991

Continuing professional education courses in federal taxes: 1994-present.

SPECIAL SKILLS

Fluency in German.

PROFESSIONAL AFFILIATION

American Institute of Certified Public Accountants

REFERENCES

Available upon request.

Хронологическое резюме: управление бизнесом
(Chronological résumé: a career in business management)

Marcia Turner

000 Bond Street

Boston, MA 00000

(000)000-0000

OBJECTIVE:

A career in business management. Willing to travel and relocate.

EDUCATION

Columbia University, New York City

Bachelor of Business Administration: September 1994

WORK EXPERIENCE

MIRABELLA INSURANCE COMPANY, Hartford, Connecticut

Research Coordinator in Business Planning Division: October 1994-present

Conduct business, field, and desk research and make in-house presentations of results to senior management. Coordinate and supervise system of current financial business news to department heads.

MARCUS BROWN, INC., Teaneck, New Jersey

Business Development Intern: Summer 1992

Worked in the areas of demographics and sales forecasts.

TIECO SALES CORPORATION, New York City

Business Intern: Summer 1991

Worked in the accounts payable and accounts receivable department.

DERBY INDUSTRIAL ADVERTISING, New York City

Business Intern: Summer 1990

Assisted Account Executive to develop promotion program for several industrial clients.

REFERENCES

Available upon request.

Хронологическое резюме: менеджер в гостинице

John Morrison

000 Saratoga Avenue

Miami, FL 00000

(000) 000-0000

PROFESSIONAL OBJECTIVE

A management position with a major international hotel chain.

WORK EXPERIENCE

The Colonade Hotel—Miami, Florida

Food and Beverage Manager: July 1989-present

Directly responsible for management of restaurant and kitchen operations (staff of 44) and purchasing in a 326-room hotel with a restaurant, coffee shop, and banquet facilities.

LaSalle Hotel—New York City

Assistant to Food Services Manager: September 1983-May 1989

Supervised dining room and bar staff of 38. Responsibility for meal planning and coordination of approximately 125 banquets and large private parties (50-400 guests) per year.

Orange Roof Restaurant—Passaic, New Jersey
Manager: October 1980-August 1983 Assistant
Manager: July 1979-September 1980

Responsible for management of a 124-seat restaurant of a well-known popular restaurant chain with set menus at reasonable prices.

Continental Diner, New York City
Waiter: May 1978-June 1979

Waiter at a busy diner (open 24 hours) in midtown Manhattan.

EDUCATION

University of Miami

Bachelor's Degree in Business Administration: 1994

City College of New York

Successful completion of three Financial Management courses: 1982

Hotel-Restaurant Institute, New York

Completed six-month management training course (day/evening classes): 1979

Philadelphia Junior College

Associate Degree in Business Studies: 1978

REFERENCES

Available on request.

Хронологическое резюме: менеджер по персоналу

Martin B. Ritter 000 Baxter Avenue Dallas, TX 00000 (000)000-0000

JOB OBJECTIVE

A management position in the human resources department of a major manufacturing company.

WORK EXPERIENCE

DOLLINGER INDUSTRIES—Dallas, Texas
Personnel Manager: March 1990-present

Responsible for:

Recruiting, screening, interviewing, testing and hiring of personnel for secretarial, clerical, production, and research and development positions (approximately 175 positions per year). Dollinger Industries has 2,550 part-time and full-time employees.

Negotiate and commission contracts with employment agencies.

Participate in contract negotiations with labor unions.

Conduct compensation surveys and analyses; set salary and wage ranges.

Initiate, formulate, revise, and implement staff training programs, job evaluations, performance appraisals, and personnel policies.

Supervise the maintenance and retention of all employment records.

Update and revise personnel manual, covering employment, training, salaries, wages, and benefits.

Supervise a staff of eight.

COOPER PRODUCTS, INC.—Cambridge, Massachusetts Assistant Director of Human Resources: July 1985-February 1990

Assisted the Director of Human Resources in areas of personnel screening, evaluation, and selection. Conducted performance appraisals and contributed to the company manual covering benefits, education, and training.

EDUCATION

Boston University.

Bachelor of Science degree in personnel administration: June 1985

Master of Science degree in personnel management: May 1987

The Institute of Personnel Administration of MIT, Cambridge, Massachusetts.

Certificate: six evening courses in personnel administration and EDP applications (including dBASE 6 and IBC II): 1988-1989.

References are available upon request.

Функциональное резюме: системный программист
(Functional résumé: systems programmer)

Brad Anaheim

00 Beech Avenue

San Jose, CA 00000

Tel. (000) 000-0000

PROFESSION

Systems Programmer

OBJECTIVE

A challenging position in the computer programming field where I can utilize my extensive experience and broad analytic design and problem-solving skills as a systems programmer.

EXPERIENCE

Member of a MVS/OS395 Parallel Systplexx Conversion Team.

Involvement in high exposure state-of-the-art environment, including OS395 Parallel Systplexx Conversions with full data sharing, Open Edition, and Internet Connection Secure Server.

Solid experience in the installation, maintenance, tuning, and debugging of MFFS/ESA (OS395), SMPE, JES3, TSO/ISPF, VTAN, TCP/IP and DB2 and CICS.

Ability to multitask and adaptability to multiple environments; implementing complex systems and network management applications.

EMPLOYMENT HISTORY

1993-present	Sonomax Conversion Systems, San Jose, California
1989-1991	ATRAXX Computer Associates, Palo Alto, California
1985-1988	Innova Computer Programs, San Francisco, California

EDUCATION

Bachelor of Science—Mathematics (1983) University of California at Los Angeles

Master of Science—Computer Science (1985) University of California at Berkeley

Хронологическое резюме: менеджер среднего звена

На региональной конференции Американской Ассоциации Школьных Администраторов Рассел Бучанан, главный региональный менеджер по дистанционным продажам в издательстве, узнает что компания Kauffman Institutional Equipment, Inc. имеет вакансию регионального менеджера по продажам.

The Résumé

Russell R. Buchanan

1416 Saybrook Road

Wellesley Hills, Massachusetts 02181

(617) 944-8778

QUALIFICATIONS SUMMARY

Position: Regional Sales Manager

EXPERIENCE

1992-present	Field sales supervisor, Horton-Miller Book Company. Duties: Selecting, training, and supervising a field sales staff of 16. Territory includes Massachusetts, New Hampshire, Vermont, and Maine. During this period, sales in the territory have increased 22 percent.
1988-1992	Sales representative, Horton-Miller Book Company, calling on teachers and administrators in western Massachusetts.
1984-1988	Head of department of business education, DeKalb (Illinois) High School. Duties: Supervised eleven instructors and managed the department with an enrollment of over 800 students.
1980-1984	Instructor in accounting and data processing, DeKalb High School. Also taught evening classes in accounting at Northern Illinois University.

EDUCATION

Degrees	B.S. In Business Education, University of Wisconsin, 1981 M.S. in Business Education, 1983
Activities	Member of Pi Omega Pi (undergraduate business education fraternity—served as president in junior year), Badger diving team (placed second in Big Ten meet), and Tau Kappa Epsilon (social fraternity). As a senior, I worked part-time as a grader for accounting instructors.

When I was associated with DeKalb High School, I had frequent opportunity to meet and talk with sales representatives of various companies that supply schools with textbooks and equipment. Although I enjoyed teaching and administration, I became interested in selling because I felt it provided broader opportunities for me.

It turned out to be a wise choice—I found that I thoroughly enjoyed selling. Meeting new people constantly and providing counsel and services to the educational community was immensely rewarding. It still is. I have not lost my basic love for education, but I feel strongly that my influence is much greater in my present capacity.

In my two years as Field Sales Supervisor at Horton-Miller, I have had an excellent opportunity to exercise what I believe is my real forte: motivating sales personnel and managing a sales organization. To me, the principles of sales management are the same, whether the product is a book, a desk, or a computer system.

REFERENCES

*Mr. A. J. Sholes, Director of Marketing
Horton-Miller Book Company
2001 Aurora Boulevard
Northbrook, Illinois 60062

Dr. James C. Hightower, Principal
DeKalb High School
DeKalb, Illinois 60015

*Mr. Sholes is aware of my interest in changing positions. The opportunity to become a regional manager at Horton-Miller in the near future does not appear to be favorable because of a recent restructure in the field organization.

Хронологическое резюме: изменение области работы

Диана Ситон начала карьеру как секретарь в Livermore Manufacturing Company пять лет назад и за это время продвинулась до Административного помощника исполнительного Вице-Президента.

Хотя ей нравится работа и она с ней справляется, Диана всегда хотела работать преподавателем. В свое время она получила диплом преподавателя истории, но не смогла найти место, прошла курсы секретарей в бизнес-школе и стала работать секретарем.

Несмотря на успехи на этом месте, у Ситон всегда оставалось стремление работать в школе. В течении последних 2 лет она проходила курсы повышения квалификации преподавателей, надеясь что однажды она получит эту работу. Она только что увидела объявление в The Wall Street Journal о вакансии Менеджера по Office Training и решает послать резюме.

The Résumé **Dianne Seaton**
517 Park Avenue
Omaha, Nebraska 68105
(402) 862-1175

Position applied for: Supervisor of Office Training

JOB EXPERIENCE

1993-present	Administrative Assistant to the Executive Vice President, Livermore Manufacturing Company, 7400 West Center Road, Omaha, Nebraska. Duties: Supervise general office activities (including one secretary and one clerk-typist) and assist the Executive Vice President with such matters as writing letters and reports, doing research, planning conferences and meetings, and representing the executive in various functions, particularly when he is away from the office (very frequent).
1988-1993	Secretary to the Manufacturing Manager, Livermore

OTHER EXPERIENCE

1985-1988	Taught evening courses twice a week in word processing, typewriting, and business communication, Creighton University, Omaha

	1981-1985	Part-time assistant in the history department of the University of South Dakota, where I graded student exams and reports and did some tutoring of freshman students.

EDUCATION

University	A.B. Degree, University of South Dakota, 1985. Major: History, Minor: Education. Honors and Activities: Dean's list three years (B+ average): Vice President of Kappa Delta Phi (history fraternity): member of Choral Ensemble; received Award of Merit in History in senior year.
Business	Diploma in secretarial administration, Yankton (SD) Business
College	College, 1984. Courses included shorthand (two semesters), typewriting (two semesters), accounting, business mathematics, business communications, and secretarial procedures.
High School	Vermillion (SD) High School; graduated in 1985. (College preparatory course. Electives included one year of typewriting and one year of business English.)
Current	During the past two years, I have taken extension courses
Studies	at Creighton University in educational media, adult education methods, and personnel administration.

SPECIAL INTERESTS

My primary avocational interests include music (since junior high school I have always been associated with one or more school and community choral groups, often as soloist) and working with brain-damaged children at hospitals and social service agencies. I am also a sports enthusiast (especially water skiing and scuba diving), play better-than-average tennis, and am learning handball.

REFERENCES

Professor H. A. Douthit
Department of History
University of South Dakota
Vermillion, South Dakota 57069

Mrs. Janette Cellars
Yankton Business College
Yankton, South Dakota 57078

Mr. Jason Carew, Principal
Vermlllion High School
Vermillion, South Dakota 57609

Note: References from the two executives with whom I have been associated at Livermore Manufacturing Company will be submitted upon request. ' Neither is aware that I am interested in a career change at this time.

Хронологическое резюме: менеджер высшего звена

Френсис Розен, занимающая высокий пост в большой Балтиморской корпорации, узнает от друга, что в одной крупной фирме увольняется директор по общественным связам. Она не уверена, что компания ищет нового человека на это место, но все равно решает обратиться.

The Résumé **L. FRANCES ROSEN**

1703 Salisbury Road
Baltimore, MD 21201

Position desired: Director of Public Relations

PROFESSIONAL EXPERIENCE

1986-present	Manager, Corporate Communications, Regent Chemical Corporation, Baltimore. Duties: Responsible for employee magazine and other publications, communications with stockholders, general publicity, and media relations.
1981-1986	Assistant Director of Public Relations, Marchand Manufacturing Company, Arlington, Virginia. Duties: Handled PR correspondence, news releases, preparation of reports to stockholders, institutional promotion (including advertising and special brochures). Also responsible for instituting and directing a school and community relations program, which included the development of educational materials, speaking before various groups, and representing the company at most civic affairs. Reasons for leaving: Professional and financial advancement afforded by a larger organization.
1978-1981	Editor and Publisher of Periscope (employee magazine), Marchand Manufacturing Company. Duties: Directed a staff of five in producing the magazine and distributing it to employees and others. Also, upon request, assisted various department heads in preparing new-product information releases.
1974-1978	Administrative Assistant to the Director of Publicity, Marchand Manufacturing Company. Duties: Secretarial and office management, composing drafts of news releases and other publicity, and writing routine letters and reports for the director's signature.

Member of the Baltimore Advertising Club (Secretary-Treasurer, 1976), National Public Relations Association, Baltimore Women Executives Club, and the Board of Directors, Baltimore Symphony Orchestra. Frequent speaker at public relations conventions and contributor of articles on public relations and management communications to various trade publications.

EDUCATION

A.B. degree, University of Virginia, Charlottesville, 1972, with a major in journalism.

I have taken graduate courses (evenings) in journalism, public relations, and management communications at the University of Baltimore and Georgetown University.

While at the University of Virginia, I was Editor in Chief of Daily Cavalier for one year and a member of Gamma Theta Pi (a journalism sorority of which I was president in my senior year). I was selected the outstanding student in the School of Journalism upon graduation.

PERSONAL PHILOSOPHY

I am deeply committed to the concept that public relations is essentially education—that is, educating people in favor of one's organization—and embraces seven basic groups: the local community, employees, customers, suppliers, stockholders, the financial community, and the general public. While I believe that those engaged in public relations have the main responsibility for developing and enhancing a positive image in the eyes of the public, I feel strongly that their end objective should be company growth in terms of sales and profits.

REFERENCES

References, including Regent Chemical Corporation executives, will be supplied on request.

Функциональное резюме: перемена области работы (отсутствие опыта)

Когда Леонард Ламбет закончил колледж, по специальности реклама, он начал работу на спортивном факультете, где он занимался организацией таких направлений как рыбная ловля, охота, и пешие походы. Хотя работа Ламбету нравилась, она не очень хорошо оплачивалась, но он никак не мог собраться с силами и выйти в реальный мир. Но наконец, после трех лет работы на этом месте, он решает уволиться и начать карьеру на новом месте. Его преподаватель журналистики сообщает ему об открытой вакансии помощника менеджера по рекламе в журнале Southern Outdoors-man, в Чарльстоне.

The Résumé

Qualifications of

LEONARD B. LAMBETH

As Assistant Advertising Manager
Southern Outdoorsman

Present address:	Address after August 2004:
319 Daly Street	414 Maple Drive
Loris, SC 29569	Columbia, SC 29205
(803) 271-4660	(803) 542-1151

EDUCATION

B.S. degree, University of South Carolina, Columbia, 1990
Major field of study: Advertising

Courses in Advertising
Advertising Theory and Practice
Copywriting and Layout
Advertising Art
Advertising Media
Publishing and Printing Techniques
Advertising Department Management
Advertising Research

Related Courses

Principles of Marketing

Sales Principles and Management

Marketing Statistics
Business Communications
Business Psychology

Special Electives: Newswriting, Photography, Typewriting

Honors and Extracurricular Activities

President, Angler's Club (1990); member of university golf team (1987-1988); student member of National Advertising Council, Columbia Chapter (1989-1991); advertising manager of The Gamecock (1988); and occasional staff writer for student newspaper (1988-1990).

RECENT EXPERIENCE

1990-present	Instructor, athletic department, University of South Carolina. Duties: Organized and directed miscellaneous outdoor sports, including fishing, boat handling, hunting, and archery.

OTHER EXPERIENCE

Sold advertising space (part-time and summers) for a small local magazine (The Grand Strand), Myrtle Beach, SC.

Clerked at the Sportman's Place, Loris, SC, in the summers of 1988-1989.

Worked at the Horry County Beacon, a weekly newspaper, in the summer of 1990 (feature writing, copy editing, proofreading, and makeup).

Earned money at various times repairing fishing rods (ferrules, grip, guides, and windings).

PERSONAL DATA

Height: 5 feet, 11 inches

Weight: 165 Ibs.

Health: Excellent

Marital status: Single, but engaged to be married in December of this year.

REFERENCES (by permission)

1. Dr. Sophia C. Levinthal
Professor of Journalism
University of South Carolina

2. Mr. Patrick L Patton
Athletic Director
University of South Carolina

3. Mr. C. Raymond Dykstra
Publisher
Horry County Beacon
Atlantic Beach, SC 29577

4. Mr. Harry M. Petrie (owner)
The Sportsman's Place
Loris, SC 29569

Глава 13

Письма, касающиеся изменения места работы

Пошаговое руководство

Письма о приеме на работу многие компании используют вместо составленного юристом контракта. Многие суды признают такие письма юридическими документами. Поэтому осень важно подробно описать каждый аспект работы потенциального сотрудника. В этой главе также приведены образцы писем с отказом и запросом конфиденциальной информации.

Шаг 1: В первой части письма укажите свою цель. Она может варьироваться от предложения работы до запроса информации.

Шаг 2: Вторая часть содержит подробности или историю для первой части. Если вы предлагаете место, в этой части уместно сообщить все детали о работе. Если вы запрашиваете информацию, следует объяснить, почему она вам нужна. Если вы отклоняете предложение, необходимо привести причину. Если вы рекомендуете кого-либо, укажите специальные знания, навыки и способности этого человека, которые могут стать преимуществом для адресата.

Шаг 3: Последняя часть письма выступает в качестве итога, напоминая адресату об общем содержании письма. Она проясняет, какие действия следует предпринять, если письмо предусматривает какие-либо действия.

Обратите внимание: В конце этой главы вы найдете список для проверки.

13.1 ПИСЬМА О ПРИЕМЕ НА РАБОТУ

Существует два типа писем с просьбой о приеме на работу: (а) самостоятельные ("холодные") письма, которые отправляются в компанию в которой вы бы хотели работать, даже если компания не давала объявления о вакансии; и (б) письма с просьбой о приеме на работу, являющиеся ответом на рекламное объявление в газете или периодическом журнале о конкретной вакансии.

В обоих случаях письмо с просьбой о приеме на работу (также называемое "сопроводительным письмом" - "cover letter" или "covering letter") должно сопровождаться резюме.

А. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ ПРОСЬБА О ПРИЕМЕ НА РАБОТУ

Просьба о приеме на работу

Это письмо также можно использовать в качестве сопроводительного письма для резюме. Основные описания напрямую связаны с данными из резюме.

Dear **Mr. Carver**:	
I am responding to the in-house posting for the position of Associate Project Manager with your organization. A former colleague, Terry Barrington, alerted me to the opening and suggested that I contact you directly.	*Цель*
I have four years of experience with Michaels & Wade in Redmond, where I specialized in Management Information Systems. As you update your computer network and applications, you will need expertise in every department of your import business. The key descriptors below highlight areas of my experience and education that you will find most pertinent.	*Должность* *Рекомендации*
Computer Skills: DOS, WordPerfect, Lotus, Harvard Graphics;	*Резюме*
Associate's Degree in Computer Science, 1993.	
Communication Skills: Excellent grammar and usage in writing; good oral presentation and training skills; wrote and delivered annual department report for board of directors.	*Преимущества*
Sales Experience: Retail sales associate as high school and college student for three years at Pier Trading Post.	*Специальные навыки*
Supervisory Experience: Assistant to the associate warehouse supervisor at Michaels & Wade for four years.	
May I arrange a time to meet with you or your agent early next week? I will call your office on Thursday, October 16. I would be available immediately, just in time for the holiday rush at Carver, Barrington & Stephens Imports. My daytime phone number is 555-7889. Please call collect if you have questions.	*Просьба* *Контактная информация* *Возможность связаться*
Sincerely,	

Поиск работы по специальностям:

Страховой специалист

Dear **Name**:

My present employer—Harvest Insurance Company in Memphis, Tennessee—is a regional insurance company that offers limited opportunity for advancement. Therefore, I am seeking a new and challenging position with a major national insurance company, that will enable me to use my seven-year experience in the market research field. This confidential letter is to inquire into the possibility of an opening as research executive in your company's national marketing department.

I am currently working as a senior researcher in the marketing, planning, and research department, which plays a central part in the development and implementation of marketing strategy. This department commissions continuous and ad-hoc research designed to support new product development, market monitoring, customer analysis, and advertising and promotional development. My job involves all aspects of managing research projects, including liaison with internal marketing teams and research agencies. It also includes field and desk research and in-house presentations.

I would appreciate your time in reviewing my enclosed résumé and would welcome an opportunity to meet with you personally to discuss a position in your company.

Sincerely,

Бухгалтер

Dear **Name**:

Within the next four months, I will be moving to Chicago where I would like the opportunity to put my ten years of accounting experience to work for your company.

I am currently working as a financial controller for the Morano Supermarket Group in Seattle, Washington, where I report directly to the group financial director. I am responsible for the group's financial direction and control, through tighter forecasting, budgeting, development of modern computerized controls, and more accurate reporting. As a result, I contributed significantly to the group's profitable growth during the past four years. In addition, I also ensure that all legal, taxation, and audit requirements are complied with and that appropriate statutory deadlines are met.

I have not yet informed my employer of my intention to leave the company. Therefore, I would appreciate your confidentiality in this regard. Should you wish to contact me, I can be reached on a confidential basis at (000) 000-0000 during the day, or else at my home phone during evening hours after 7:30 p.m.

Sincerely,

Отдел пресс-службы в банке

Dear **Name**:

Having worked for the past four years as an international marketing assistant in the marketing unit of a prestigious and highly rated British bank in Chicago, I would like to apply for a challenging marketing position in your bank's international department in New York.

I currently work in a close-knit, professional team and I am responsible for a broad range of marketing activities: internal and investor communications, including regular newsletters, reports and brochures; production of materials for client presentations; and advertising and direct mail. My position demands marketing experience for the financial management and investment communities and in dealing with financial data and markets. It also requires excellent organizational skills and the ability to work to stringent deadlines.

I am enclosing a résumé of my qualifications for your review and I would welcome the opportunity to meet with you. I can be reached during evening hours at my home phone (000) 000-0000 or at my office (000) 000-0000 on a confidential basis during business hours.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

I am planning to return to the work force after an absence of eight years. During this period I raised two children, managed a busy household, and did volunteer work at the Essex City Hospital. I also retained my secretarial and administrative office skills and computer literacy with part-time work for my husband, who manages the Blackstone Insurance Agency in Essex City.

Since my family is well established, I am ready and eager to re-enter the job market once again in either a part-time or full-time position as a secretary or administrative assistant. For that reason, I enclose my résumé with additional information about my education, work experience, and other qualifications. Thank you very much for your consideration.

Sincerely,

Сопроводительные письма для резюме

Основная функция сопроводительного письма – информировать потенциального работодателя о том, должность какого типа вы хотите получить. Оно также должно показать особую квалификацию, достижения и способности или опыт работы (подробности которого изложены в приложенном резюме), имеющие особое значение для данной должности.

Если вы отвечаете на рекламное объявление в газете или журнале, всегда сообщите об этом в первом абзаце своего сопроводительного письма.

Отправляя свое резюме по факсу потенциальному работодателю, также отправьте по почте копию для его картотеки.

Dear **Tom**:

I enjoyed our telephone conversation this morning and was interested to hear about the opening for an exploration geologist at Gigantic Resources. As you requested, I am faxing you a copy of my resumé. I will also be mailing you a copy for your permanent files.

Реноме

As I mentioned during our conversation, I am a petroleum geologist with seven years of experience in the Rocky Mountain region. Currently, I am working for Weaver Oil and Gas as their Manager of Geology. My duties include both prospect generation and sales. I have strong technical abilities and sound written and oral communication skills. Due to family considerations, I am very interested in relocating to the Casper area.

Просьба

Ответ

Резюме (в общем)

I look forward to meeting with you on November 11. If you wish to contact me before our interview, you may reach me at 303-555-5792.

Контактная информация

Thank you again for the information you offered me on the telephone this morning.

Благодарность

Sincerely,

Краткое сопроводительное письмо для резюме, если вы не знаете о конкретной вакансии.

Dear **Ms. Smith**:	
I am interested in a part-time position with American Academy of Family Physicians as an editor.	*Причина*
My writing and editing experience include newspaper copy, manuscripts, advertising copy, books, brochures and training manuals.	*Резюме (в общем)*
My resumé is enclosed. If you have questions or need more information, please call me at 555-4866.	*Приложение*
Sincerely,	*Контактная информация*

Б. ОТВЕТ НА ОБЪЯВЛЕНИЯ О ВАКАНСИИ

Просьба о приеме на работу

Это ответ на объявление о вакансии; в нем приведено резюме автора и просьба о собеседовании.

Dear **Ms. Armstrong**:	
I am writing in response to your advertisement in the December issue of Publishers Monthly Journal, in which you announced an opening for a sales representative with Taggerty and Sons Publishing.	*Цель*
I have five years of retail experience in the book industry. For the past three years, I have managed Books for Us, an independent bookstore located in Rolling Hills. I am familiar with the products that you publish and believe my experience as a retailer and with the buying public would benefit your company. As the manager of an independent bookstore, I have demonstrated my ability to set goals and complete projects in a timely and thorough manner.	*Должность* *Рекомендации* *Резюме*
In my current job, I am responsible for buying both new publications and backlist inventory as well as the analysis of sales trends using a computerized inventory system. I have a B.A. in English literature, and I am an active participant in local writers' workshops. I have enclosed a copy of my resumé for your review.	*Специальные навыки* *Приложение*
I would like to meet with you and will contact your office the week of April 27 to determine if an interview may be arranged. If you wish to contact me before that date, please call 555-2434.	*Просьба*
Sincerely,	*Контактная информация*

Специалист по охране окружающей среды

Dear **Name**:

I am responding to your advertisement in the Manchester Herald of August 14 for an entry-level position as environmental analyst. As my résumé will indicate, I appear to fit the candidate description as specified in your advertisement. I have a strong interest in this position and I believe that my background, qualifications, and work experience appear to be well-suited to your company's specific requirements.

I received my Bachelor of Science degree in environmental chemistry from Manchester College last month. In addition, I have worked as a summer intern with several chemical companies in the Manchester area during the past three years.

Please accept my enclosed résumé in consideration for this position. Thank you for your time. I am looking forward to hearing from you.

Sincerely,

Финансовый консультант

Dear **Name**:

Your advertisement in this month's edition of Management News states that you are looking for several management trainees to add to your financial management staff in Boston. I would like to apply for one of these positions, because I believe my professional training and career objective are very much in line with your requirements.

I attended Columbia University in New York where I earned my bachelor of arts degree in Economics. I was awarded the master of business administration degree last year. I am currently working as a financial research assistant in the business planning and research department of the Mirabella Insurance Corporation in Washington, D.C.

I appreciate your time in reviewing my enclosed résumé and would welcome the opportunity to meet and discuss my qualifications and experience with you.

Sincerely yours,

Международный финансовый менеджер

Dear **Name**:

The position of international Business Development Manager as advertised in the weekend edition of The San Francisco Times sounds like an interesting opportunity, especially since I am planning a move to the San Francisco metropolitan area. My international background, professional qualifications and fluency in Spanish and Portuguese appear to be an excellent match for this challenging position. Therefore, I am enclosing my résumé for your consideration.

I am currently employed as a business development manager for Jones & Bateman, a Chicago-based international organization providing a variety of management and marketing services to a wide range of clients in consumer and business-to-business markets in the United States, Canada, Mexico, and countries in Latin America. Business development managers have responsibility for maintaining and developing business among existing clients; identifying new clients for existing services; investigating and identifying new services and markets in which the organization should operate; providing appropriate proposals for participation in these markets; implementing agreed-upon plans for such new activities; and controlling revenue and profit budgets. I also manage a small team (five people) to carry out day-to-day contact with existing and new domestic and international clients.

Jones & Bateman has recently been sold to a Canadian conglomerate and the offices will relocate to Toronto, Canada. I am very interested in joining your organization in San Francisco.

Should you agree that my experience and qualifications, as outlined in the enclosed résumé, are a good match for your specific requirements, I would look forward to the opportunity of meeting with you personally in San Francisco early next month. Thank you for your consideration.

Sincerely,

Менеджер по планированию

Dear **Name**:

I have read your advertisement for a planning manager in the Friday edition of the Financial Times with a great deal of interest. Comparison of my background and professional qualifications with your candidate description, as specified in this advertisement, suggests that I would be an excellent candidate for this interesting position. For that reason, I am forwarding my résumé for your review and consideration.

In my current position as planning manager for the Danzo Corporation—an international consumer-oriented marketing organization with corporate headquarters in Newark, New Jersey—I work on the development of two-year strategic and annual operating plans and in the critical area of allocating resources to meet the changing needs and objectives of the corporation. I report to the corporate planning manager. My job demands a strong background in corporate, strategic, and marketing planning in a large international consumer goods organization, where a sophisticated monitoring of international market and economic trends and the ability to respond rapidly to changing market conditions and directions is of vital importance. It also requires strong communicative and persuasive skills, together with the capacity to work effectively with senior management. I am willing to relocate for the right opportunity.

I would welcome the opportunity to discuss this challenging position with you personally.

Sincerely,

Директор по связи с клиентами

Dear **Name**:

I am forwarding my résumé in response to your advertisement in the October edition of International Oil magazine for a director of client relations. This challenging position appears to be an exciting opportunity and has prompted me to submit my résumé for your consideration.

At present, I am employed as director of client relations for the USA-Euro Marine Spill Response Corporation in New York City. This corporation is an international, not-for-profit organization dedicated to providing a best-effort response to cleaning up catastrophic oil spills in the coastal and tidal waters of the countries bordering the Atlantic Ocean and the North Sea. I am responsible for client relations, including the negotiation and administration of a variety of contracts for oil spill response services with our clients, who are major producers, transporters and users of petroleum. In addition, I am responsible for the establishment and maintenance of an international network of specialized subcontractors in Europe, the United States, and Canada who assist the organization in meeting its oil spill response obligations. My position requires extensive knowledge of the oil industry (particularly transportation of petroleum products); excellent negotiating skills; and the ability to interact with all levels of management and government.

I am confident that I can make the transition from a small organization to a large international company smoothly. I look forward to your response and an opportunity to further discuss my international experience and qualifications and the possibility of working for your company.

Sincerely,

Финансовый дилер

Dear **Name**:

This week's Financial Weekly contained your advertisement for an experienced international financial transaction dealer. I appear to be an excellent match for your specific requirements.

As you can see in my enclosed résumé, I am currently working as an international financial transaction dealer at the corporate headquarters of Janssen International Finance BV in Curaçao, the Netherlands Antilles. I am a member of the capital markets and asset financing division, which is charged with bond issues of all types, including Euro equity issues, equity warrants and other international equity-linked products, swaps, and derivative instruments, infrastructure financing, and tax-based crossborder leasing. I am bilingual (English/Dutch) and I have a working knowledge of German and Spanish.

I would welcome the opportunity to meet and discuss my experience and qualifications with you. Since I will be in Miami at the end of this month, I will call you next week to set up a personal meeting.

Sincerely,

Личный секретарь - переводчик

Dear **Name**:

I read your advertisement for a bi-lingual personal secretary in the September 9th issue of The Los Angeles Times with considerable interest. This position sounds quite interesting and I have the qualifications that you are seeking. I am therefore submitting my résumé for your review and consideration. I am looking for a challenge and feel that I can meet the exacting standards you require.

Since 1991,1 have been the personal secretary for the Director of the international department at the American-Scandinavian Investment Bank in Los Angeles. In addition to the usual secretarial duties, I am also responsible for the smooth running of the department's secretarial pool. My job includes the supervision of a small team of secretaries, extensive preparation of cost and expense reports, and constant liaison with New York headquarters. It also demands excellent shorthand, word processing skills, desk top publishing, a sound knowledge of Lotus 1-2-3, and strong personal qualities of initiative, maturity, loyalty, diplomacy, and confidentiality.

If my experience and qualifications are of interest, I would be delighted to meet with you to further explore career opportunities with your company.

Sincerely,

Консультант по финансовым рискам

Dear **Name**:

The position advertised in the October issue of The Financial Post for a risk management consultant is of special interest to me, because I appear to have the profile and qualifications that you are seeking.

I am currently working as a consultant in the risk management department of the Lanchart Consulting Group in Wilmington, Delaware. Reporting directly to the senior vice president in charge of the

department, my position involves providing advice on alternative risk-financing solutions to medium-sized American and Canadian corporations. My duties include: high-level client contact and liaison with the Lanchart insurance network on all matters related to alternative risk financing; analysis of prospects and clients' insurance and risk management programs, including preparation and presentation of detailed feasibility studies.

The attached résumé details my business and academic background. I would be willing to relocate to New York City for the right opportunity.

I will be in the New York area from November 1 through November 6 and would be happy to meet with you regarding this position at that time. Would it be possible to arrange an interview with you during this period? I look forward to hearing from you soon. However, I would appreciate my application being treated as strictly confidential, as I am currently employed.

Sincerely yours,

Менеджер по материалам

Dear **Name**:

Your advertisement for an experienced materials supervisor in this week's edition of International Drilling describes a position that I believe is well suited for my background, experience, and qualifications.

At present I am employed as materials supervisor for the Johanson's Drilling and Development Company in Houston, Texas. Johanson is an independent exploration and production company. As a key member of the company's production team, I am involved in all aspects of inventory control and procurement of goods and services relating to drilling and development operations in Texas and Louisiana. Sourcing suppliers and ensuring delivery of highest quality and reliability within rigidly applied cost parameters and timescales is a very important part of my job. This also applies to the ability to plan and schedule long-term procurement requirements. My position requires relevant experience in the oil industry and an extensive knowledge of domestic and international procurement, safety compliances, and computerized purchasing and materials management systems.

I would appreciate the opportunity of meeting with you personally to discuss my background and professional qualifications, as outlined in the attached résumé, in more detail.

Sincerely,

Письма соискателя на должность, с упоминанием контакта

В этих письмах автор просит о собеседовании и упоминает имевший место контакт.

Dear **Mr. Hunter**:

John Stewart, your director of public relations, told me that you were looking for a communications specialist. I am a recent graduate of Richmond University and would like the opportunity to talk with you about the position.

My degree is in journalism, and my intern work during my senior year was on the community desk at the Kansas City Star.

The summer of 20XX I assisted the editor of the St. Joseph Hospital newsletter and was responsible for writing the articles and taking pictures.

May I have an appointment to discuss my qualifications and my interest in working with you as a communications specialist? I will call your office Wednesday morning for a time that is convenient for you.

Sincerely,

Контакт

Причина

Резюме

Просьба

Контактная информация

Dear **Mr. Carver**:

I am responding to the in-house posting for the position of Associate Project Manager with your organization. A former colleague, Terry Barrington, alerted me to the opening and suggested that I contact you directly.

I have four years of experience with Michaels & Wade in Redmond, where I specialized in Management Information Systems. As you update your computer network and applications, you will need expertise in every department of your import business. The key descriptors below highlight areas of my experience and education that you will find most pertinent.

Computer Skills: DOS, WordPerfect, Lotus, Harvard Graphics; Associate's Degree in Computer Science, 1993.

Communication Skills: Excellent grammar and usage in writing; good oral presentation and training skills; wrote and delivered annual department report for board of directors.

Sales Experience: Retail sales associate as high school and college student for three years at Pier Trading Post.

Supervisory Experience: Assistant to the associate warehouse supervisor at Michaels & Wade for four years.

May I arrange a time to meet with you or your agent early next week? I will call your office on Thursday, October 16. I would be available immediately, just in time for the holiday rush at Carver, Barrington & Stephens Imports. My daytime phone number is 555-7889. Please call collect if you have questions.

Sincerely,

Dear **Name**:

I received your name from Dr. Helmut Schwartz this week. I spoke to him regarding career opportunities with Silver Star Polymer Industries in Maryland. He suggested I contact you about the opening for a product development engineer in your company's engineering department in Hamilton.

I am currently employed as a product development engineer for Atlantic Polymer GmbH in Bonn, Germany. This company is well known in the field of polymer engineering. To ensure that their position in the German marketplace is consolidated and developed, the company employs me as a specialist engineer to build further relationships with their German customers. This position calls for a "hands-on" engineer who is capable of designing and developing new products from concept to manufacturing. This in turn requires the ability to build excellent relationships with customers.

I would welcome the opportunity to meet with you or a representative of your company to discuss the information on my enclosed résumé. May I call you next week to determine the most convenient time for such a meeting? Thank you for your consideration.

Sincerely,

13.2 ПРОСЬБА О ВСТРЕЧЕ, СОБЕСЕДОВАНИЕ

А. ПЕРЕД СОБЕСЕДОВАНИЕМ

Просьба о встрече

В этих письмах выражается просьба о собеседовании для обсуждения будущей работы. Такие письма содержат достаточно информации, чтобы заинтересовать адресата, но не представляют подробного резюме.

Dear **Mr. Justin**:	
I am a professional business editor who will be relocating to your area within the next six months. I plan on being in New York April 22 through April 25. May I have an appointment with you to discuss employment opportunities in the New York area and specifically with Justin and Cramer Publishing?	*Информация*
My expertise is both as an editor and as a business writer. I have six years of experience in business editing: four years as an assistant editor at Smart Company Books and, most recently, two years as a business writing consultant for professional groups. I have also published newsletters for two not-for-profit organizations on a volunteer basis.	*Просьба (в общем)* *Резюме*
If it is convenient, may I schedule time to talk with you between April 22 and 25? I will call your office the week of April 1 to determine if there is a time you will be available. In the meantime, if you have any questions or need additional information, please contact me at 219-555-9846.	*Просьба (конкретная)* *Контактная информация*
Sincerely,	

В следующем письме просьба об интервью для газеты используется в качестве "крючка", позволяющего попасть в компанию. В то же время автор четко описывает свою квалификацию и желание стать претендентом на должность.

Dear **Mr. Crenshaw**:	
May I have an interview with you to discuss your work in personnel as well as any new directions you see developing in the personnel field?	*Просьба*
I am gathering information for an article I am writing on students, graduation, job prospects and future developments in personnel.	*Причина*
The article will appear in the local section of the Kansas City Star.	
I would very much like your input for my article.	
I am especially interested in what is taking place in manufacturing companies such as ABC. As a college senior, I will graduate from Kansas University at the end of May with a degree in human resources and business communication. I feel that my education and summer activities, writing news releases for the regional YMCA and developing skill programs for YMCA employees will qualify me in the future for a trainee position in personnel.	*Резюме*
I will call your office next Wednesday morning for an appointment time that is convenient. My interview should not take more than 30 minutes.	*Просьба*
Sincerely,	

Умение выразить просьбу о встрече или собеседовании очень важно.

Dear **Ms. Montoya**:

Thank you for your response to my April 19, 20XX, inquiry concerning the position of escrow representative at Valley National Bank.

If you have any time available on either May 7 or 8, I would appreciate 10 minutes of your day to review a five-step plan for developing an escrow division in one month. This plan could benefit the entire bank. If the plan interests you, we could then schedule additional time to discuss how I might assist VNB in achieving its escrow goals.

I will call on May 2 to arrange an appointment. I look forward to meeting you in person.

Sincerely,

Благодарность

Ссылка на должность

Просьба

Преимущество

Контактная информация

Приглашение на собеседование

HILL MULTI-MEDIA CORPORATION
301 E. Armour Blvd. • Kansas City, MO 64111

March 5, 20XX

Kay E. Anders
7923 Noland Road
Lenexa, KS 66215-2528

Dear Ms. Anders:

Thank you for your application for the position of Communications Director. We are pleased to invite you to be interviewed for the position. Your interview has been scheduled as follows:

Date: March 17, 20XX
Time: 11:15 a.m.
Location: Conference Room A
Second Floor (Northeast)
Gillham Plaza Building
301 E. Armour Blvd.
Kansas City, MO 64111
Parking: Underground area off Gillham Road

You can expect to meet with the committee for 30 to 45 minutes. If you have any questions, please contact me at 816-555-6889.

Again, thank you for your interest in the position.

Sincerely,

Signature

Carol J. Kennedy
Interim Director of Programs

Отказ представителя фирмы от собеседования

Dear **Mr. Korslund**:

Your letter inquiring about employment opportunities in our company was forwarded to me from Personnel because of your interest in advertising and copy writing. I am pleased you thought of David Smith Advertising.

At this time, however, all our writing slots are filled, and I do not anticipate there being any openings this year. I will ask Personnel to keep your letter on file for three months. In April, let them know if you still want to be considered for an opening.

Sincerely,

Б. ПОСЛЕ СОБЕСЕДОВАНИЯ

Уточнение условий работы

Письмо после собеседования

Dear **Mr. Harris**:

I am looking forward to beginning my position as office manager at Jenkins, Louis & Albright effective August 1. Thank you for the confidence you have shown in my abilities.

In reviewing our conversation regarding my compensation, it is my understanding that the position pays $26,000 per year and that my salary will be reviewed on an annual basis beginning one

year after I start with the company. I will receive both medical and dental insurance as stipulated in the health care enrollment package I was given during my second interview on July 21. In addition, I am entitled to two weeks of paid vacation per year after I have been with the company 12 months. I recognize that I must schedule my vacation at least four weeks in advance and arrange for a temporary replacement to fulfill my duties while I am away.

I am pleased to be associated with Jenkins, Louis & Albright.

Sincerely,

Благодарность за собеседование

И снова, сохраните свое имя в памяти потенциального работодателя и на его столе. Демонстрирование хороших манер – эффективное средство для получения работы.

Dear **Ms. Montoya**:

Thank you for the interview today. Your joke about the lonesome lawyer still makes me laugh.

I appreciate your consideration of my qualifications and application for the job of escrow representative. I will check in with you next Monday to see if you have made a decision about the position. If I can answer any questions or concerns, please call me at 555-6678, mornings, if possible.

Thank you again for your interest.

Sincerely,

Благодарность

Напоминание

Контактная информация

Благодарность

13.3 РЕКОМЕНДАЦИИ

Работодателей часто просят о характеристиках или рекомендательных письмах для бывших сотрудников. Различия между этими двумя документами минимальны. Рекомендательное письмо (letter of recommendation) – это благоприятный отзыв бывшего работодателя о квалификации, работе, характере и надежности бывшего сотрудника, рекомендующий данного работника как подходящего для определенной должности или выполнения определенных функций.

Характеристика (letter of reference) обычно подтверждает факты, касающиеся бывшего рабочего места (например, сроки работы и описание работы) сотрудника, хотя она часто содержит информацию о способностях, характере и работе человека. Лицо, предоставляющие подобную характеристику, обычно называется "reference" ("*рекомендатель*").

Однако следует упомянуть, что рекомендательные письма и характеристики содержат только безоговорочно положительные отзывы о бывшем сотруднике. В общем, такие письма не несут негативной или умаляющей заслуги информации, поскольку такие замечания о бывшем работнике могут привести к судебному иску против бывшего работодателя. По этой причине рекомендательные письма и характеристики зачастую не столь важны, как думают многие соискатели – если только работодатели специально не требуют их предоставления. Многие работодатели предпочитают поговорить по телефону с начальником кандидата, чтобы получить "живые" ответы на возникающие вопросы.

Просьба о рекомендации

Для большинства людей попросить о рекомендациях довольно трудно. Данное письмо поможет вам в этом в качестве примера.

Просьба о рекомендации

Dear **Jason**:	*Приветствие*
May I use your name as a reference for a job I hope to get? I am applying for risk manager openings at Johns Oil Company, Fast Food Inc., and Ploish Publishing. Our experience together at JJT helped give me the confidence to try for these jobs.	*Просьба*
Since I graduated with an Associate Degree in Risk Management last spring, I have taken several courses in industrial engineering. I am experienced with OSHA regulations and a variety of plant operational systems.	*Подробности*
Being both co-workers and friends for many years, I naturally thought of you as a reference. If you are comfortable with that idea, please return the enclosed self-addressed stamped postcard to me stating your approval. I'd appreciate your help, of course, but also understand not wanting strangers calling and wanting inside information about someone who out-fishes you on every camping trip. Yet, I know I could have a great career with any of these companies and could then afford to treat you to a fish dinner at a fine restaurant!	*Новые сведения* *Личные замечания*
Thanks either way for being a friend — and the son of a heavy equipment company owner who hired a poor fisherman years back!	*Благодарность*
Sincerely,	*Заключительные выражения*

Рекомендательное письмо

Составляя рекомендательные письма или характеристики, избегайте популярного когда-то приветствия "To Whom It May Concern" ("*всем, кого это касается*"). Вместо этого озаглавьте письмо "Letter of Reference for Ronald Bush", "Letter of Recommendation for Laura Webber" или "Recommendation for Peter Finch".

Рекомендательное письмо

Dear **Mr. Doerter**:

Elizabeth Kidder, who has applied for the position of City Clerk/Finance Director for the City of Burlington, has asked me to provide you with a letter of recommendation. I am pleased to comply with her request.

Ms. Kidder was the personnel clerk at the City of Olathe, Olathe, Kansas, when I began as personnel director in September 20XX. I found her to be very capable.

During the two years that she reported to me, Ms. Kidder was extremely skilled in handling the administration of all office functions, which included supervising the part-time clerk.

Ms. Kidder is a self-starter, a capable, efficient supervisor and an exceptional worker; I give Ms. Kidder my highest recommendation. She would be a valuable member of your team.

Sincerely,

13.4 ОТВЕТЫ НА ПРЕДЛОЖЕНИЕ О РАБОТЕ

А. СОГЛАСИЕ НА РАБОТУ

Согласие на работу

Сделайте это письменно! Подтвердите договоренности так, как вы их понимаете.

One Tailgate Dr.
Sioux City, IA 50584

December 15, 20XX

Mr. Kevin Johns
Johns Oil Company
R.R. Box 45
Sioux City, IA 50523

Dear Mr. Johns:

It is a pleasure to accept the position of risk manager, effective January 3, 20XX. I am eager to begin my new assignment. — *Согласие*

Thank you for your confidence in me. I will do my best to surpass the challenge presented by Johns Oil Company's phenomenal growth. — *Благодарность*

Sincerely, — *Дата*

Signature — *Намерение*

Cody Helm

Ответ на предложение работы: обсуждение условий

Это ответ на предложение работы. Автор обсуждает условия работы.

1231 Holly Drive
Carrollton, Texas 75007

July 16, 20XX

Edward Harris
Jenkins, Louis & Albright
505 Santa Fe Ave.
Coppell, TX 75019

Dear **Mr. Harris**:

I am looking forward to beginning my position as office manager at Jenkins, Louis & Albright effective August 1. Thank you for the confidence you have shown in my abilities. — *Согласие*

In reviewing our conversation regarding my compensation, it is my understanding that the position pays $26,000 per year and that my salary will be reviewed on an annual basis beginning one year after I start with the company. I will receive both medical and dental insurance as stipulated in the health care enrollment package I was given during my second interview on July 21. In addition, I am entitled to two weeks of paid vacation per year after I have been with the company 12 months. I recognize that I must schedule my vacation at least four weeks in advance and arrange for a temporary replacement to fulfill my duties while I am away. — *Условия*

I am pleased to be associated with Jenkins, Louis & Albright. — *Любезность*

Sincerely, — *Дата*

Signature — *Благодарность*

Melissa Waters

Б. ОТКАЗ ОТ ПРЕДЛОЖЕННОЙ РАБОТЫ

Ответ на отказ в приеме на работу

Это ответ на предыдущее письмо с информацией, что интересующая автора вакансия заполнена. Письмо позитивно и оставляет возможность для будущего контакта с компанией.

Janet E. Thompkins
2244 West Nassau Street
Aurora, CO 80013

October 21, 20XX

Smith Engineering
P.O. Box 2955
Denver, CO 80206

Dear Mr. Smith:

I appreciate your promptness in writing that the human resources director has been selected. The opportunity to discuss the position and find out about your company was a pleasure, as was meeting the staff. Thank you.

Понимание

If, in the future, a position is open at Smith Engineering that would fit my goals, background and experience, please call me. I am committed to this area and the human resource field and, of course, am very interested in Smith Engineering.

Благодарность

Реноме

Sincerely,

Signature

Janet E. Thompkins

Это письмо написано после отказа в приеме на работу. Оно оставляет возможность для повторного обращения в случае появления вакансии. Тон письма приветливый и профессиональный.

2343 South 10th
Eugene, OR 97405

July 21, 20XX

Marcus Edwards, Personnel Director
Tachert & Hood Manufacturing
P.O. Box 8452
Eugene, OR 97405

Dear **Mr. Edwards**:

Thank you for considering me for the position of account supervisor at Tachert & Hood. I understand that my qualifications are not in line with your company's needs at the present time.

Благодарность

I am very impressed with your company. I believe that Tachert & Hood continues to be successful because of the skill of your management in analyzing the direction of market trends. I hope you will consider me again should another employment opportunity compatible with my experience become available.

Реноме

If you wish to contact me, please call 555-3416.

Просьба

Thank you again for the opportunity to interview with Tachert and Hood.

Контакт

Sincerely,

Благодарность

Signature

James Andrews

Отказ от предложенного места работы по причине недостаточной квалификации

Это трудная ситуация. Если вы знаете, что работа вам не подходит, будьте честны и постарайтесь исправить ситуацию.

174 Bittersweet St. Broken Arrow, OK 74012 January 18, 20XX Carroll Connell, Director Intercomp, Inc. P. O. Box 23659 Tulsa, OK 74133	
Dear **Ms. Connell**:	*Должность*
The position of executive drafting assistant sounds exciting.	*Благодарность*
Thank you for considering me. However, I cannot accept this offer in good conscience at this time.	*Отказ*
The computer expertise this position requires for success demands more experience than I currently have. I want to do an excellent job; therefore, I am enrolling in a CAD course at Tulsa University. In four months I will have the training to pursue a similar position with determination.	*Причина*
Perhaps TU instructors can suggest names of recent students who are prepared now to accept the responsibilities of the job.	*Решение*
Someone better trained than I is waiting to discover Intercomp.	*Предложение альтернативы*
Thank you again for thinking of me. It has been the incentive I needed to get the extra training I must have to continue in the drafting field. I intend to be prepared for the next executive drafting assistant opening as your company continues to expand its operation.	*Благодарность*
Sincerely, Signature Chris Jensen	*Намерение*

Отказ от предложенного места работы в связи с другим предложением

Это позитивное письмо, предполагающее продолжение деловых отношений в будущем.

June 23, 20XX Veronica Black President Quinta Exploration P.O. Box 1312 Phoenix, AZ 85029	
Dear **Veronica**:	
Thank you for your letter notifying me that I am one of your final candidates for the position of Corporate Vice President. I certainly enjoyed meeting with you Tuesday, touring the company and learning more about the goals of your Board.	*Благодарность*
However, as we discussed at our meeting, my priority has been to settle on the East Coast, and I have continued to pursue opportunities. Recently, I received an offer in my field of hydrogeology, located within a day's drive of the coast and in	*Причина отказа*
proximity to family members. With the responsibilities that are inherent in the position and the future that it promises, I have accepted the offer.	*Результат*
I hope that we meet again, perhaps at the national conference next summer. Since it is scheduled for Atlanta, I can promise you a tour of the city.	*Будущее*
Thank you again for the fine day at Quinta Exploration.	*Реноме*
Sincerely, Signature Janet T. Lundquist	*Благодарность*

13.5 ИЗМЕНЕНИЕ МЕСТА РАБОТЫ

Изменение места работы. Позитивная отставка

Когда вы должны "двигаться дальше" к новым возможностям, используйте это письмо как образец для письма об отставке. Оно может быть коротким и представлять лишь официальное уведомление для документации. Оно также может содержать объяснения. В такой ситуации работодатели ценят понимание.

34458 Seminole Lane Tampa, FL 33640

February 2, 20XX

Jerry Sanderstein
Sanderstein Aviation
8865 Hidden River Parkway
Tampa, FL 33637

Dear **Jerry**:

With deep regret and with some excitement, I must resign as night shift supervisor, effective March 1, 20XX. My family will be relocating to Georgia this spring so my wife can pursue a lucrative offer in a law firm. This is an opportunity we cannot overlook.

I will be glad to assist in the training of my replacement. Our night shift has a couple of competent workers who would make excellent shift supervisors.

Your encouragement during the past nine years has allowed me to grow in my responsibilities and capabilities. Thank you for these successful years. I will miss you, Jerry, as well as all my other friends at Sanderstein Aviation. Your leadership provides me with many fond memories. I wish you continued success.

Sincerely,

Tom

Чувства

Отставка

Дата

Причина

Предложение помощи

Благодарность

Личные комментарии

Изменение места работы. Негативная отставка

Если вы вынуждены уйти с работы из-за давления или стресса, ваши объяснения должны быть короткими, честными и позитивными. Никогда не пишите письмо об отставке, будучи в раздражении. Помните о пословице "Не стоит сжигать мосты". Цель письма – спокойно, рационально и учтиво заявить о конфликте. Несмотря на различия между вами, вам может понадобиться рекомендация вашего работодателя.

345 Cedar Lake Road
Minneapolis, MN 55426

July 14, 20XX

Leslie Young, Marketing Director
Marketing Towers
60 S. Ninth St.
Minneapolis, MN 55402

Dear Ms. Young:

I am resigning my position as special accounts representative, effective July 30, 20XX.

Recent circumstances incompatible with my personal values require that I change my employment.

Thank you for the chance to work and learn at Marketing Towers.

Sincerely,
Signature
Julie Mast

Отставка

Дата

Причина

Благодарность

13.6 ПРОЧИЕ ПИСЬМА

Повышение - поздравления

Этим письмом работника или делового партнера поздравляют с повышением.

Cadrell's
290 26th Ave. • Winston, GA 30067

August 8, 20XX

T. Molly Rathburn
8944 Tripp
Winston, GA 30067

Dear Molly:

I would like to congratulate you on your recent promotion to Assistant Plant Supervisor. You must be proud of your accomplishments.

Because of your hard work and dedication, you deserve this promotion. Employees like you help Cadrell's keep ahead of the competition and lead the way in the field of dental equipment.

Your efforts are appreciated.

Congratulations again. Welcome to the management team at Cadrell's.

Sincerely yours,
Signature
J.K. Cadrell, Jr.
President

JKC:ltj

Первое поздравление

Общая информация (необязательно)

Второе поздравление

Прекращение деловых отношений (позитивно)

В этом письме выражается удовлетворение от совместной работы, однако одновременно адресату сообщается о прекращении совместного проекта.

Valley View Shops
P.O. Box 5310
Aurora, CO 80013

June 1, 20XX

Sharon Young
Right On! Writing
P.O. Box 6864
Boulder, CO 80322

Dear Sharon:

Enclosed is a summary of the teambuilding workshop evaluations. We are very pleased with the results and feel you met our expectations extremely well. Thank you for tailoring the course with our materials in order to meet our objectives.

Even with all the good feedback, however, the money we need in order to schedule additional workshops with you is not available.

Hopefully next year will be another story, and the two of us can plan more skill development workshops for the secretaries.

Again, it was a pleasure working with you. I am enclosing a "to whom it may concern" reference that states how highly we regard your work.

Sincerely,
Signature
Bernice Kendrick
Supervisor, Purchasing Services

Enc.

Благодарность

Плохие новости

Будущие возможности

Реноме

Ответное письмо клиенту, отменившему совместный проект.

Это письмо клиенту, отменившему совместный проект. Оно помогает поддержать отношения и закладывает основу будущей совместной работы.

Managing Your Time — for Yourself! Workshops
Plaza Parkway Building
P.O. Box 5130
Salem, OR 97304

May 31, 20XX

Joyce Roland
Training and Development
Perry Stores
P.O. Box 312
Salem, OR 97304

Dear Joyce:

Thank you for letting me know this far in advance that you will not be scheduling additional workshops in “Managing Your Time — for Yourself!”

I have enjoyed my work with the groups from Perry Stores and feel the workshops were productive for your staff. Perhaps there will be an opportunity in the future to plan a workshop with you on another aspect of skill development: telephone techniques, getting organized or presentational speaking. I’ll call you next quarter.

In the meantime, all the best to you and Susan. Thank you again!

Sincerely,
Signature
Barbara Dennis

Благодарность

Реноме

Общие комментарии

Конкретные комментарии

Личные замечания

Благодарность

Проверка

- Тон вашего письма позитивен?
- Указаны ли в письме условия приема на работу?
- Содержится ли в письме запрос конкретной информации?
- Содержится ли в последней части письма итог, благодарность или повторение сказанного?
- Знали бы вы, что следует делать, если бы получили такое письмо?
- Демонстрирует ли ваше письмо уважение конфиденциальности?
- Ваше письмо личное и вежливое?

Глава 14

Жалобы и претензии

Письма, улучшающие или поддерживающие хорошие отношения с клиентами, поддерживают имидж компании. Ниже вы найдете короткое объяснение каждой части письма. В первом письме представлена каждая часть, в остальных – лишь изменения основного формата.

Пошаговое руководство

Эти письма призваны улучшить или поддержать отношения с клиентами. При написании таких писем следует помнить о том, что "клиент всегда прав". Однако иногда вам придется убеждать клиента в его правоте, при этом доказывая, что он не прав!

Шаг 1: В первой части письма укажите свою цель. Она может варьироваться от признания жалобы до уведомления клиента о переезде.

Шаг 2: Вторая часть письма объясняет цель. Если в первой части признается жалоба, во второй объясняются ваши действия по этому поводу. Если в первой части вы сообщаете важным клиентам новый адрес, во второй части укажите удобства нового местоположения.

Шаг 3: Последняя часть письма должна оставить у клиента приятное впечатление. В ней подводится итог, содержатся благодарности и повторение того, насколько важен клиент для вашей организации.

Признание жалобы

Этим письмом признается жалоба и предлагается решение проблемы.

Tiny Toes Dance Studio
33 Barbara Dr. • Butte, MT 59777

September 2, 20XX

Mickey Wu
790 7th St.
Butte, MT 59777

Dear Mr. Wu:

Thank you for your letter of August 30 discussing our policy concerning payment for missed classes.

Признание жалобы

I have checked with our owner, Ms. Timberlane, for a clarification. In the past, our policy was that missed classes would still need to be paid for. Under the circumstances, however, she said that you will not have to pay for the classes your daughter missed because of her unfortunate accident on the way to class.

Решение

We hope this is a satisfactory solution for you and wish your daughter, Jasmine, a speedy recovery. We shall put a hold on your account until she is ready to return to her tap lessons. Thank you once again for your concern.

Итог

Sincerely yours,
Signature
Mary Manson
Business Manager

MLM:wmj

Благодарность

Жалоба об ошибочной доставке

В этом письме видно, как следует представлять претензии.

R. Hughes & Son Ltd.
21 Mead Road, Swansea, Glamorgan 3ST1DR
Telephone: Swansea 58441 VAT No. 215 2261 30
Telex: 881821

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

3rd February 20—

Dear Mr Cliff,

I have received a consignment of 6 dressing tables from you yesterday, my order No. 1695, which were ordered from your summer catalogue, Cat, No. GR154. But on unpacking them I found that six heavy mahogany-finished dressing tables had been sent, instead of the light pine-finish ones asked for,

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

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

Yours sincerely,

R. Hughes

Жалоба о повреждении

Обратите внимание на то, как в письме освещены следующие вопросы

1 Как произошло повреждение?

2 Почему одежду нельзя продать?

3 Что покупатель намерен делать с поврежденной партией?

4 Почему покупатель советует продавцу работать с документированными деталями жалобы?

5 Что приложено к письму?

6 Какие слова в тексте соответствуют следующим: *during transportation; assess; clothes; make up for the loss?*

F. Lynch & Co. Ltd.
(Head Office), Nesson House, Newell Street, Birmingham B3 3EL
Telephone No.: 021 236 6571 Fax: 021 2368592 Telex: 341641

SatexS.p.A.
Via di Pietra Papa
00146Roma
ITALY
Attn. Mr D. Causio

YourRef:
Our Ref:

Date: 15 August 20—

Dear Mr Causio, Our Order No. 14478

I am writing to you to complain about the shipment of sweaters we received yesterday against the above order.

The boxes in which the sweaters were packed were damaged, and looked as if they had been broken open in transit. From your invoice No. 18871 we estimate that thirty garments have been stolen to the value of £150.00. And because of the rummaging in the boxes, quite a few other garments were crushed or stained and cannot be sold as new articles in our shops.

As the sale was on a c.i.f. basis and the forwarding company your agents, we suggest you contact them with regard to compensation.

You will find a list of the damaged and missing articles attached, and the consignment will be put to one side until we receive your instructions.

Yours sincerely,

L. Crane

Chief Buyer

Жалоба о неосуществленной доставке

Этот пример иллюстрирует пример серьезной претензии в адрес поставщика. В данном случае клиент производит грузовики на экспорт. Он разместил у компании Baden заказ на поставку 60 генераторов, предназначенных для экспортной партии грузовиков в Грецию. Baden не выполнила заказ и не ответила на предыдущее письмо Forham, требующее произвести доставку.

FORHAM VEHICLES PLC

Lever Estate, Scarborough, Yorkshire Y011 3BS
Directors: M. Blackburn, M.H. Thomson

Telephone 072316952
Fax:072381953
Telex: 437865

Reg. England: 8969135
VAT. 1462321 17

MrR. Zeitman
E.F.Baden AG
Zillpicher Str. 10-20
D-4000 Dlisseldorf 11

Date: 20th June 20—

Dear Mr Zeitman Order No. VC 58391

We are writing to you with reference to the above order and our letter of 22 May in which we asked you when we could expect delivery of the 60 dynamos (Artex model 55) you were to have supplied on 3 June for an export order.

We have tried to contact you by phone, but could not get anyone in your factory who knew anything about this matter.

It is essential that we deliver this consignment to our Greek customers on time as this was an initial order from them and would give us an opening in the Greek market.

Our deadline is 28 June, and the lorries have been completed except for the dynamos that need to be fitted.

Unless we receive the components within the next five days, the order will be cancelled and placed elsewhere. We should warn you that we are holding you to your delivery contract and if any loss results because of this late delivery we will be taking legal action.

Yours sincerely,

M. Blackburn

Дополнительное письмо после жалобы

После того как жалоба подана и ваша компания урегулировала ее, пошлите дополнительное письмо, чтобы еще раз постараться восстановить вашу репутацию.

McGiven Publishing Company
29 New York Ave.
New York, NY 10022

May 21, 20XX

Steve Laing
444 Madison St.
Livingston, NJ 07039

Dear Mr. Laing:

Our service goal is to fill your orders accurately 100 percent of the time. However, when we fall short and errors occur, it's frustrating for everyone.

I'm sorry you had a problem with your recent order, and I hope the situation has been resolved to your satisfaction. If there is anything else we can do for you, please call us tollfree at 800-555-5225 Monday through Friday between 7 a.m. and 4 p.m. Eastern time.

Thanks for your patience and understanding.

Sincerely,

Signature

Peg Mahr

Customer Service Manager

PM:hs

Цель

Признание ошибки

Извинение

Реноме

Предложение помощи

Контактная информация

Благодарность

Жалоба на повреждение при доставке по железной дороге

В данном письме речь идет о товарах, отправленных железной дорогой по запросу грузополучателя, и повреждены в пути.

Disc SA
251 rue des Ramoni
Tel: (33) 99681031 Telecopie: 133] 102163

R#f: PG/AL 15 August 20—
The Sales Director
R. G. Electronics AG
Haumarte 60l
D-5000 Köln 1

Dear Mr Gerlach,

Consignment Note 671342 158

Yesterday we received the above consignment to our order, No. T1953, but found on opening boxes 4, 5, and 6 that the CDs and tapes in them were damaged.

Most of the CDs were either split or warped, in boxes 4 and 5, and the majority of cassette cases in box 6 were smashed, with tape spilling out of the cassettes themselves.

The goods cannot be retailed even at a discount and we would like to know whether you want us to return them, or hold them for inspection.

Yours sincerely,

P. Girard

Восстановление доверия клиента

Ключ к восстановлению доверия клиента – быстрый ответ на жалобу, вне зависимости от того, решена ли уже проблема или нет. Всегда сохраняйте профессионализм при распределении ответственности за проблему – никогда не перекладывайте вину не имея подтвержденных фактов. Вместо этого сообщите о позитивных действиях, призванных помочь избежать проблем в будущем. Начните с признания конкретной проблемы. Сообщите, что делается для исправления проблемы. Затем уверьте клиента в важности его дела для вас и в вашей заинтересованности в продолжении отношений.

Modern Medical Supplies
302 Main • Portland, OR 97272

November 23, 20XX

Dr. Laura Schmitt
1520 Barston Blvd.
Sacramento, CA 95808

Dear Dr. Schmitt:

Please accept our sincerest apologies for the recent mix-up with the shipment of tongue depressors. I can assure you that action has been taken to remedy the problem in our warehouse.

As a token of good faith, we have deducted 15 percent from your bill. We hope this will help compensate for any inconvenience this problem caused. Because of this unfortunate situation, we have discovered a number of errors with our shipping department. Consequently, we have brought in a new person to head this department. We are confident that our new shipping clerk will keep things running smoothly for you and all of our customers. Thank you for bringing the error to our attention.

We hope this will be a satisfactory solution. Your corrected order of tongue depressors should be arriving shortly, as they were sent

November 22.
Sincerely yours,
Signature
Graham Johnson
Customer Relations

GJJ:amr

Констатация цели

Восстановление доверия

Результаты

Благодарность

Краткое содержание заказа

Информация

Признание жалобы – отрицание ответственности

В этом письме автор признает жалобу клиента, чтобы сохранить хорошие отношения, однако письмо отсылает клиента к другому источнику, ответственному за возникновение проблемы.

Peoria Pet Foods
3005 Lincolnway • Peoria, IL 61635

March 30, 20XX

Mary Louise Jones
Paws R Us
8900 Waconia
Joliet, IL 60434

Dear Ms. Jones:

Thank you for bringing the problem of late deliveries to our attention. I'm sure they must be most aggravating.

As much as we would like to help you, the problem lies with the trucking firm.

We have contacted them concerning the late deliveries and are reviewing our use of Nelson Trucking as our carrier.

At present, we have no contract with them but shall be demanding a contract so we have leverage in such matters. I suggest that you contact them, also, to emphasize the seriousness of the situation.

I'm sorry I can't help you any more than this, but I can assure you that we are trying to remedy the situation as quickly as we can.

Unfortunately, an immediate solution is dependent upon Nelson Trucking. Thank you once again for your understanding.

Sincerely yours,

Signature
Lucy McAlister
Customer Relations
LJM:glu

Признание жалобы

Отказ от ответственности

Предпринятые действия

Результат

Предложение

Извинение

Благодарность

Признание жалобы – объяснение непонимания

Чтобы сохранить хорошие отношения, признайте жалобу клиента, объяснив непонимание между клиентом и компанией.

RTM, Inc.
P.O. Box 2089 • Milwaukee, WI 53219

January 16, 20XX

Thomas R. Linder
Bottlers' Distributors
7035 Wacker
Milwaukee, WI 53227

Dear Mr. Linder:

I appreciate you bringing to my attention the problem of our Colden Beer and its introductory flyer. I understand your confusion perfectly.

Признание жалобы

When we sent you the letter introducing our new beer, our marketing department mistakenly sent a mock-up of an ad for Eagle's Wings Ale. Naturally, you would be confused because we were referring to the blue eagle on Colden Beer while giving you the bald eagle label of Eagle's Wings Ale. We are most sorry for this error and have enclosed a corrected flyer.

Объяснение

Непонимание

I hope this letter and the enclosed corrected flyer clear up this unfortunate misunderstanding. Thank you once again for bringing this to my attention.

Извинение

Благодарность

Sincerely,
Signature
R. Edwards Rands
Public Relations Director

RER:kks

Исправление ошибки

Исправьте ошибку, совершенную клиентом или компанией.

Capital Credit Union
890 Minnesota Ave. • Washington, D 20041

April 24, 20XX

Mr. and Mrs. John Gallup
3256 Mozart Dr.
Silver Spring, MD 20743

Dear Mr. and Mrs. Gallup:

After our current auditing we discovered an underpayment to your account of $53.23 in interest.

Констатация ошибки

The error occurred in the transferring of funds in March from your High-Fi account to your regular savings account. We have corrected your savings account and credited you with $53.23.

Объяснение

Исправление

I hope this is satisfactory, and I apologize for any confusion this error caused. Thank you for your continued patronage.

Извинение

Благодарность

Sincerely,
Signature
Molly Butters
Vice President, Accounting

MMB:tli

Общие извинения

Этим письмом компания извиняется перед клиентом.

Merkers Department Store
1115 Brandon • New Ulm, MN 56053

July 22, 20XX

Kim Langworth
R.R. 1
Red Earth, MN 56670

Dear Ms. Langworth:

We at Merker's would like to extend our sincerest apologies and ask for your understanding. *Извинение*

Our recent sales brochure made claims that we could not follow through on. Not all merchandise in the Summer Saver Sale was on sale at 50 percent off. The printer inadvertently left out the important word "selected". Because of this glaring error, we have decided to postpone our sale and reschedule it for another time. By postponing the sale we will be able to offer you even better bargains than we had originally planned. *Объяснение*

Thank you for your understanding in this embarrassing situation. *Решение*

Sincerely, *Преимущество*
Signature *Благодарность*
R. Merker
Chairman of the Board

RCM:hhh

Жалобы на ошибку в выставленном счете

Пример менее формальной по стилю жалобы

Dear **Name**:

I am tired of having to audit your invoices.

Since date, I have placed number of orders with you. In no fewer than number instances, you have billed me incorrectly.

I simply can no longer afford the time and inconvenience involved in ferreting out your errors. If you wish to retain me as a customer, I strongly urge you to examine your billing procedures in order to find out just what is going wrong.

Everyone makes occasional errors, but mistakes committed with such regularity suggest that something very basic is going very wrong. If it would help, I am very willing to discuss the problem with you in detail.

Sincerely yours,

В этом письме клиент отказывается оплачивать неправильно выставленный счет

Dear **Name**:

I am returning your date invoice unpaid. It lists number items I neither ordered nor received. I've indicated these by check marks on the invoice.

Your firm has sent me a good many erroneous invoices in the past. I used to review them, correct them, and send you a check. I do not intend to do that any longer. Any problem invoices I receive will be returned to you for correction first.

Please take some time to examine your billing procedures. Sincerely yours,

Клиент указываеит на несовпадения суммы по счету и ранее сообщенных цен

Dear **Name**:

Enclosed is my check for $ amount, the price (including shipping) you quoted for number items, which we received on date. The invoice accompanying the shipment indicated a total charge of $ amount, which I assume is in error.

Sincerely yours,

Dear **Name**:

I am returning the enclosed invoice unpaid because the amount charged— $ amount—differs sharply from the price I was quoted on date. I assume the invoice is in error. Please send me a corrected invoice.

Sincerely yours,

Разъяснения для банка по сути ошибки

Другая распространенная проблема, с которой часто приходится сталкиваться – это ошибка банка при работе с Вашими счетами.

Основные правила письма-претензии к банку:

Банковские выписки со счетов не застрахованы от ошибок. Всегда храните письменные подтверждения банковских переводов для составления писем-претензий:

1. Сообщите, что Вы считаете что произошла ошибка в выписке со счета. Укажите дату ошибки и номер счета.
2. Что, по Вашему, должно было в счете.
3. Каких действий Вы ожидаете от банка.

Dear **Ms. Jensen**:

I believe I may have discovered an error in our February checking account statement. Could you please look into this and help us reconcile the discrepancy?

Our statement shows deposit of a client check (Morgan Jewelry, check #551) on February 26 for $350.

Then on February 27, a check we wrote to a vendor (Theft Proof Electronics, our check #1106) for $872 was returned for insufficient funds, and we were assessed a $25 overdraft fee.

According to my records, however, the February 26 deposit was actually $3,500, not $350 as the statement shows. And that amount would have more than covered our February 27 check.

Attached are copies of the check we deposited on February 26 along with the deposit slip. Perhaps the teller misread my handwriting on the deposit form.

Please call me with your assessment of this situation. Our office number is 123-456-7890.1 am at extension X242.

Thanks for your helping me resolve this situation as promptly as possible. I look forward to hearing from you within the next few days.

Sincerely,

Извинения за ошибку в выставленном счете

Dear **Name**:

I am in receipt of your letter of April 9 and regret the error on your bimonthly invoice. When this invoice was made up, two items had been duplicated on invoice 778, with the result that your company was overcharged $1311.29. I have deducted this amount from your invoice and will mail you a new one for the correct amount of $11,430.88.

Thank you for bringing our billing error to our attention. Again, I apologize for the inconvenience this has caused you.

Sincerely,

Извинения за несвоевременную оплату

Dear **Name**:

I have something better than an apology for having let this invoice go over thirty days. It's a check for the balance due.

We have had some personnel difficulties here, which caused delay in paying some of our bills. The problem is now fully resolved, and I assure you that future invoices will be paid promptly.

I greatly appreciate your patience and understanding in this matter. Sincerely yours,

Dear **Name**:

Here's one I bet you've never heard: The check is in the mail. Honest.

No, my dog didn't eat your invoice. But my filing system did. And I just now resurrected the bill.

Please accept my apologies for any inconvenience this delay may have caused. I promise to be more careful in the future.

Sincerely yours,

Извинение за ошибку в счете

Dear **Name**:

Thank you for your letter of June 17 pointing out the error in our invoice No. A-531 dated January 9. We would like to apologize for this billing error and we are sorry for any inconvenience that our error has caused you. We try our best, but occasionally errors do slip by our accounting department. Therefore, we have canceled the old invoice and now enclose a revised invoice for the correct amount.

We would like to thank you once again for bringing this matter to our attention.

Sincerely,

Признание получения заказа — невыполненный заказ

Этим письмом компания признает, что заказ клиента получен, но не выполнен, что вызвало задержку.

Todmann Nuts and Bolts

P.O. Box 3445 • Idaho Falls, ID 83406

June 3, 20XX

Timothy R. Johnson, Purchasing

Sheppard Hardware Distributors

P.O. Box 1078

Kansas City, MO 64109-1078

Dear Mr. Johnson:

We were pleased to receive your order for 10,000 quarter-inch nuts, part number XK22345JM. However, we are unable at this time to fulfill the order.

Признание получения заказа

Our present inventory has been depleted, and that nut is now on backorder until mid-July. Our supplier of raw materials is unable to supply the materials until July 1, thus pushing us back to mid-July for possible delivery. We have tried without success to find an alternate source of raw materials. If you like, we could substitute part number XK22346JM. It is a penny higher in price per unit. Otherwise, we will keep your order and rush it to you as soon as we can start production in these nuts again. Please let us know your preference this week.

Объяснение

Альтернатива (необязательно)

Thank you for your understanding in this matter. We apologize for your inconvenience.

Благодарность

Извинение

Sincerely,

Signature

Cass Walker

Production Head

CBW:pst

Подтверждение получения заказа - объяснение процедуры поставки

Объясните клиенту процедуру поставки, при этом признав получение заказа.

Raging Bull Farms

R.R. 2 • Kingman, OK 73439

August 13, 20XX

Natalie Gorman

Cherokee Crafts

900 E. Main

Tulsa, OK 74102

Dear Ms. Gorman:

Thank you for your order of 25 authentic Cherokee head-dresses On August 11, 20XX. We will be sending those immediately.

Because of the fragile nature of our headdresses, we hand deliver to our customers within Oklahoma. Our delivery day for Tulsa is Friday, which means that your headdresses will arrive this coming Friday, August 17. If this is unsatisfactory, please call us so that we can arrange an alternative delivery date.

Thank you for your business. I'm sure you will be most pleased with our headdresses, and we look forward to working with you in the future.

Sincerely yours,

Signature

Tamara Whitewater

TJW:zmd

Признание получения заказа

Объяснение

План действий

Альтернативный план

Благодарность

Извинение за действие работника

Извинитесь за действия работника, которые нанесли ущерб отношениям с клиентом. Воздержитесь от упоминания имени работника и, при возможности, объясните альтернативный план, который вы выработали для этого работника. Если нет постоянных проблем, в интересах компании продемонстрировать сочувствие клиентам и работникам.

Belle's Phone Store
Windale Mall
8855 Outer Dr. • Waukegan, IL 60079

November 3, 20XX

Travis C. Schultz
5554 Rocky Shore Dr.
North Waukegan, IL 60079

Dear Mr. Schultz:

I wish to personally apologize for your unfortunate treatment by one of our employees last Friday. His actions toward you were totally inappropriate. *Извинение*

Because of this situation, the employee has been placed in a position working directly with our inventory, having less contact with customers. We would also like to offer you a $50 gift certificate for merchandise at our store. We value our customers and hope this token will help compensate for the embarrassment you felt. We are increasing our training in customer relations for all of our employees to avoid just such a problem occurring again. *Предпринятые действия (необязательно)*

Thank you for your business and your understanding. We hope this is a satisfactory solution to the problem. *Цель клиента*

Sincerely yours, *Удовлетворение*
Signature *Результат*
Belle June Maples

BJM:kio *Благодарность*

Уведомление о жалобах

Это письмо начинается с просьбы урегулировать жалобу на неисправные товары, но заканчивается заверениями в том, что деловые отношения не пострадают, чтобы сохранить профессиональный контакт.

PAM'S PARTY GIFTS
P.O. Box 8473 Torrance, CA 90502

April 18, 20XX

Delta Novelty Company
3217 SW 31st St.
Topeka, KS 66614

SUBJECT: REQUEST FOR CREDIT IN ACCOUNT

The case of Hippity Holiday Bunnies that I purchased from your company do not hop. I am, therefore, returning them to you and requesting that you credit my account the amount charged plus shipping. *Требование по причине (конкретной)*

The Hippity Holiday Bunnies which arrived at my store had faulty mechanisms which caused them to fall over instead of hop — as promised in your sales brochure. Because I plan on selling through my line of seasonal items within the next three weeks, I wish my account to be issued a credit instead of you replacing the faulty merchandise. Please find enclosed the copies of your invoice, #1342, in the amount of $36 and my invoice for shipping charges of $2.95. *Детали*

Your quality products have always sold well in my store, and I look forward to seeing your new line of fall items as soon as they are available. In the meantime, your prompt attention to this matter is appreciated. *Приложение*

Martha Sacks *Соглашение*

Запрос (общий)

Ответ на претензию о повреждении товара

Объяснение ответственности перевозчика

R. G. Electronics AG
Havmart 601 D-5000 Koln 1
Tel: (221)324298
Fax:(221)836125

Telex: 6153291
P. Gerard
Disc S.A.
251 rue des Raimonieres
F-86000 Poitiers Cedex

Your Ref: JA/MR
20 August 20—

Dear Mr Gerard,

I was sorry to hear about the damage to part of the consignment (No. T1953) that we sent you last week.

I have checked with our despatch department and they tell me that the goods left here in perfect condition. There should be our checker's mark on the side of each box, which is a blue label with a packer's number and date on it.

As you made the arrangements for delivery, I am afraid we cannot help you. However, I suggest you write to Gebrilder Bauer Spedition and if the goods were being carried at "carrier's risk" 1 am sure they will consider compensation.

I have enclosed a copy of their receipt from their goods depot at Koln, and you can have any other documents that we can supply to help you with your claim.

Yours sincerely,

R. Gerlach

Sales Director

Enc.

Письмо с требованием решения проблемы

Это письмо требует решение проблемы. Требование подтверждается документально, в письме указана желаемая дата устранения проблемы.

A-1 Merchandise Supply Company
P.O. Box 1276 Grandview, MO 64030

May 29, 20XX

Taylor Jackson
Jackson Roofing Contractors
P.O. Box 5692

Grandview, MO 64031

RE: Roof repair, invoice #1724, March 11, 20XX

Dear Mr. Jackson:

The roof, which you repaired in March, continues to leak along the south wall of our overstock merchandise storage area. Please repair the roof by June 1, 20XX, without charge, as stated in your two-year guarantee.

Требование

Bill Wagstone, a repairman with your company, has examined the roof and informed me that the new seals placed between the roof and the surrounding brick walls were not properly installed. Mr. Wagstone has advised me that the roof will continue to leak until this problem is corrected.

по причине

Детали

Fortunately, before the last storm, we were able to move the merchandise out of the area before any damage was done. My company cannot afford the loss of this storage space, however, so all additional repairs must be completed by June l. Please contact me the week of May 25 so that I will know when to expect your roofers.

Требование

Sincerely,
Signature
Anne Smith
President

Проверка

- Тон вашего письма позитивен?
- Дает ли письмо понять, насколько важен для вас клиент?
- Указана ли в первой части письма его тема?
- Приведены ли все необходимые клиенту подробности?
- Указан ли номер телефона, если это возможно, чтобы клиент мог вам позвонить?
- Предложили ли вы решение проблемы?
- Взяли ли вы на себя инициативу по осуществлению нужных вам действий?
- Указаны ли во второй части письма все необходимые детали или исходная информация, чтобы клиент понял ваше письмо?
- Подведен ли в последней части письма итог, присутствует ли в ней повторная благодарность или извинение?
- Что бы вы почувствовали, получив такое письмо?

Глава 15

Письма в средства массовой информации

Здесь приведены образцы, которые помогут вам писать письма в средства массовой информации (газеты, телевизионные программы, журналы).

Пошаговое руководство

Письма в СМИ используются в бизнесе для привлечения общественного внимания. Упоминание в СМИ – это бесплатная реклама, и умный бизнесмен использует ее для продвижения своего дела и предоставляемых услуг или продуктов. Письмо само по себе – инструмент продажи.

Шаг 1: В первой части письма или пресс-релиза укажите свою цель – что угодно от представления нового работника до ответа на статью.

Шаг 2: Вторая часть объясняет первую с помощью деталей и примеров. В этой части должна содержаться вся уместная информация о событии или ситуации. Например, если вы представляете нового работника, во второй части письма следует упомянуть подробности. Всегда отвечайте на вопросы "кто, что, когда, где, почему и как".

Шаг 3: В последней части подведите итог, напоминая адресату об общем содержании письма. Здесь также можно выразить благодарность.

Обратите внимание: В конце главы приведен список для проверки.

Письма в СМИ – начало кампании распродаж

Сообщите СМИ о начале кампании распродаж и пригласите их освещать это событие.

Capital Crystal 449 Worthington • Charleston, WV 25009	*"Шапка"*
March 16, 20XX	*Дата*
Todd Phillips, Station Manager KOAL 2525 Kanawah Charleston, WV 25009	*Внутренний адрес*
Dear Mr. Phillips:	*Приветствие*
On March 25, Capital Crystal will announce the winner of our “How Many Goblets in a Dump Truck” contest. We will do so at noon in front of our business at 449 Worthington.	*Объявление*
Our “How Many Goblets in a Dump Truck” contest has been going on now for approximately three months, and one of the more than 4,000 entrants will be the lucky winner of $1,000. We will also donate $1,000 to Charleston’s Homeless Shelter at that time.	*Конкретные детали*
During the announcement we will dump the goblets out of the truck and onto the ground. Wade Wilson and His Debonnaires will play during the reception that follows.	*Итог*
We are sure that this event would be of interest to your viewers of “Eye on Charleston” at noon because of the huge response we have had to the contest. Thank you for your interest.	*Благодарность*
Sincerely yours, Signature	*Заключительные выражения* *Подпись*
Candice Trotter President	*Напечатанное имя*
CJT:lsj	*Дополнительная информация*

Письмо в СМИ - юбилей

С помощью такого письма можно сообщить прессе о годовщине вашей компании.

Evanson Buick
7793 Sahara Way • Reno, NV 89585

May 19, 20XX

Wayne Wilson
KBET
444 Plaza Dr.
Reno, NV 89588

Dear Mr. Wilson:

Объявление

Evanson Buick will be turning 50 years old on May 9, making us the oldest car dealership in Nevada. We will be staging a three-day celebration.

Объяснение

On May 29, we will kick off our anniversary with free hot air balloon rides and an ascension at 6 p.m. On May 30, we will have the oldest race car driver, Judd MacElroy, signing autographs from 2 to 4 p.m. On May 31, we will have our drawing for a Buick Reatta at 5:30 p.m., followed by a picnic open to the public. During all three days there will be displays of antique autos and carnival rides for the children. We think that our anniversary event would make a fine spot on your "Neighbors" segment on the 6 o'clock news.

Детали

I have enclosed a flyer describing the complete festivities.

Итог

Thank you for helping us celebrate our anniversary.

Благодарность

Sincerely,
Signature
M. Art Evanson
President

Пресс-релиз - юбилей

Этим пресс-релизом сообщите СМИ о юбилее своей компании.

Darling's Cookies
309 Watertown Road • Tacoma, WA 98438

January 29, 20XX

FOR IMMEDIATE RELEASE

Объявление

On February 5, 20XX, Darling's Cookies will celebrate its 50th anniversary, making us the oldest bakery in Tacoma and the second oldest in the Tri-State area.

Объяснение

Darling's Cookies was established on February 5, 195X, by Darrel Darling. At first, Darling's employed only three people and was located on Front Street in downtown Tacoma. After the war, Darling's moved to its present location on Watertown Road and now employs 25 people full-time. Darling's specialties are cinnamon rolls, chocolate chip cookies and its patented double chocolate fudge bar. Darling's will host an open house on February 5 at its plant. We are expecting children from several local schools, residents from several nursing homes and group houses, as well as our regular patrons. Please stop by for free refreshments.

Детали

FOR MORE INFORMATION CONTACT:

Контактная информация

Darrel Darling, Jr.
President
555-2211

Проверка

- Тон вашего письма позитивен?
- Письмо само говорит за себя?
- Представлена ли в первой части письма его тема?
- Приведены ли все необходимые детали – например, дата, время и место – во второй части?
- Указали ли вы свое имя, чтобы вашу информацию можно было проверить?
- Приведена ли во второй части вся необходимая исходная информация?
- Подвели ли вы итог или выразили благодарность в последней части письма?
- Если бы вы получили такое письмо, захотели бы вы выполнить содержащуюся в нем просьбу?

Глава 16

Электронные письма

Электронная почта – сравнительно новая форма письменного общения в деловом мире. Она позволяет удовлетворить потребность в более быстром темпе ведения дел. У нее есть свои плюсы и минусы. Основные преимущества – скорость и удобство, а отсутствие неприкосновенности частной информации и безопасности – ее недостатки. Электронная почта не всем нравится из-за принятого неформального стиля. Большое количество отправленных по ошибке или в рекламных целях – "мусорной почты" – электронных сообщений, приводит к неловким ситуациям и подтверждает мнение о том, что это не всегда подходящий способ корреспонденции. В этой главе дано руководство по разумному использованию электронной почты.

Пошаговое руководство

В компаниих электронная почта используется главным образом для различных сообщений, позволяя быстро и одновременно связаться со многим людьми. Адресат может распечатать электронное письмо и использовать его в документации. Хотя в такой корреспонденции может быть приемлем юмор и неформальный стиль, электронная почта является именно инструментом для быстрой связи.

Шаг 1: В большинстве программ электронной почты есть шаблоны, похожие на служебные записки. Сначала заполните поля "Кому", "От кого", и "Тема". Программа автоматически записывает время отправления письма.

Шаг 2: Разработайте план, пишите коротко и так, как есть. Множество писем, отправленных в результате импровизации, требуют отправления второго и даже третьего сообщения, чтобы исправить или обновить информацию. Не спеша разработайте план, и перед отправкой не забудьте внимательно проверить письмо! В корреспонденции такого рода адресат ожидает, что вы перейдете прямо к делу. В первой же строке укажите свою цель или сформулируйте запрос.

Шаг 3: Сообщение должно быть ясным и простым. Формат зачастую может потеряться при передаче, что будет раздражать адресата. Сделайте формат и текст простым, чтобы уменьшить иск искажений.

Шаг 4: Не подписывайтесь. Поскольку сообщение снабжено полем "От кого", отправитель будет ясен. Вы можете добавлять или не добавлять дополнительные заключительные выражения и свое имя. Подумайте, уместны ли эти любезные обращения, учитывая адресата и контекст. Можно написать “Regards”, “Thanks” или просто поставить свои инициалы.

Обратите внимание: Это деловое письмо! Старайтесь писать его деловым тоном. Пишите ясно, хорошим английским языком и всегда будьте вежливы! Будьте осторожны при отправке важной или конфиденциальной информации. Думайте об электронном письме как об открытке – его может прочитать кто угодно. Сообщения можно перехватывать или переправлять – случайно или намеренно – без вашего согласия или уведомления.

Объявление о встрече

Этим электронным письмом назначают собрание и объявляют о первой запланированной встрече.

To: Department Managers From: C. Jarrett Subject: **Budget Meetings**	*Информация об отправителе/получении/теме*
We will be meeting to plan the capital budgets for the coming year.	*Объявление о встрече*
I expect it will take three to four meetings for us to get the numbers on the table and then work it all out to the final projections.	*Подтверждение даты, времени и места*
The first meeting will be held on November 2nd at 10 a.m. in the conference room. We will set the remaining meeting dates/times during this first one. Bring your department’s budget projections and be prepared to explain how your department will contribute to the company’s cost-cutting drive.	*Запрошенная информация*
Thanks, Carl	*Заключительные выражения* *Заключение и “подпись”*

Проверка сообщения

Не забудьте проверить, получено ли ваше сообщение, особенно если оно очень важно. Сети электронной почты, программное обеспечение и компьютеры не всегда надежны, и письма иногда теряются. Кроме того, вы не узнаете, что письмо не было доставлено, если не возьмете на себя труд проверить это с помощью функции “сообщить о получении” или другой подобной услуги.

Когда следует использовать электронную почту

- Чтобы быстро и одновременно связаться со многими людьми
- Чтобы отправить короткое личное сообщение, не требующее официальной "шапки" и подписи
- Чтобы отправить сообщение, не требующее безопасности или конфиденциальности традиционной почты

Запрос заказанных материалов

Прямое электронное письмо – весьма эффективный способ сделать быстрый неофициальный запрос.

To: Roger Carlton
From: C. Celderon
Subject: **Presentation Slides Not Delivered**
Roger,
You were going to have the presentation slides for the Cortland project to me by yesterday. They have not arrived.
Please get in touch with me ASAP! We’ll need those slides for tomorrow afternoon’s presentation!
I left a voice mail with you this morning, too.
Charlie

Запрос

Дополнительная информация

Будьте тактичны

Чем серьезнее сообщение, тем меньше электронная почта подходит для его передачи. Плохие новости никогда не следует посылать по электронной почте. В таком формате официальная информация легко может быть изменена, фальсифицирована или скопирована. Никогда не пишите по электронной почте то, что не хотели бы сказать лично. Перед отправлением всегда следует подумать, показали бы вы шутку или остроумную записку начальнику.

Предложение проекта

С помощью электронной почты можно быстро неофициально предложить работнику или клиенту контракт или проект. Как и в случае предложения работы, сообщение должно рассматриваться как контракт. Приведите всю важную информацию, необходимую для принятия решения.

To: Patrick Murphy

From: R. Jordan

Subject: **Book Revision Project**

Pat,

I have a book revision project if you're interested. The book is Business Communication Made Easy. It was last revised in 1993.

Revision points would include:

• Update form sections

• Update samples and language in samples

• Add section on e-mail

• Add any communication strategies for new or changed situations

This would be work for hire. Turn around time is about 2 months (text in by Nov. 29). Fee is $3,600.

If you're interested, I'll overnight the book to you so that you can take a look at it. We need to have a contract on this by midweek.

Thanks,

Rich

Предложение

История

Описание проекта

Цели

Оплата и сроки

Дополнительное письмо по проекту

Электронная почта удобна, когда главная цель – поделиться информацией. Телефонный звонок может занять больше времени, чем необходимо просто для обмена информацией, а официальное письмо требует больше усилий, чем нужно. Ниже приведено сообщение, в котором описан план действий работника и просьба об участии. Отправитель указывает, что письмо снабжено приложением, чтобы адресат точно просмотрел его.

To: Rich Jordan

From: P. Murphy

Subject: **Revision Outline**

Rich:

I'm attaching the overall description of the plans I have for revision of the BCME project. I will begin working directly with the text that you sent me, but would like you to review these plans for your input/direction.

I will be adding additional information about the use of postcards to Chapter 3. And, I will work up a new chapter on informal business meetings (i.e., the coffee house, book store, etc.). Unless something unforeseen should arise, I will expect this project to be wrapping up the end of next week. Hope that will get it to your layout team with plenty of time to spare. As always, your feedback is valuable and appreciated!

Murph

Констатация цели и запрос

Указание на приложение

Дополнительная информация о планах

Сроки

Использование электронной почты: за и против

- Быстрая и простая доставка для "официального" дела
- Тон может быть очень личным
- Можно отправить сразу многим адресатам
- Пользователи могут распечатать копию
- Читатель может сохранить письмо в файле
- Адресату легко ответить
- Недорого
- Можно переслать другому адресату
- Избавляет от ненужных бумаг
- Позволяет не находящимся на территории компании сотрудникам работать над проектом
- В копии получателя часто теряется формат
- Не совсем безопасна и конфиденциальна
- Нет "настоящей" исходной копии с подписью
- Сообщения должны быть очень короткими
- Получатель должен иметь ПК и программное обеспечение
- Можно случайно отправить кому-либо, кроме адресата

Все прочее ...

Улыбки (smileys или **emoticons)** – это символы, формирующие схематическое изображение лица, выражающего эмоции. Хотя многим компьютерным специалистам они кажутся смешными дополнениями к электронным письмам, другие считают их неподходящими для делового письма. Ограничьтесь использованием таких лиц в переписке с людьми, которые – вы уверены – не будут возражать.

Использование **акронимов** и **сетевых аббревиатур** следует также ограничить перепиской со знакомыми адресатами. Не все знают, что "IOW" означает "in other words – другими словами", или что "IMHO" переводится как "in my humble opinion – по моему скромному мнению".

В электронных сообщениях не уместно писать текст **ПОЛНОСТЬЮ ЗАГЛАВНЫМИ БУКВАМИ**. Такие сообщения гораздо труднее читать; это говорит о вашем намерении кричать. Используйте этот примем для ВЫДЕЛЕНИЯ отдельных слов.

“Flaming” ("Ужасно") – сетевой термин, обозначающий чрезвычайно эмоциональные, оскорбительные или злые сообщения. Не забудьте проверить письмо на предмет эмоций.

Проверка

- Заполнены ли поля КОМУ/ОТ КОГО/ТЕМА?
- Указана ли цель или запрос в одном или двух первых предложениях?
- Использовали ли вы простой формат и текст, чтобы избежать искажений при передаче?
- Написано ли письмо ясно, четко и вежливо?
- Проверили ли вы содержание письма на предмет содержания важных, конфиденциальных и личных данных?
- Привели ли вы всю исходную информацию, детали проекта или запроса, чтобы адресат понял, чего вы от него ждете?

Глава 17

Открытки

Открытки – дешевая и незаменимая часть корреспонденции. Открытки могут донести сообщение, информацию или уведомить о событии.

Пошаговое руководство

Открытки – быстрые, неформальные формы корреспонденции. Они привлекают внимание адресата, их легко прочитать и действовать в соответствии, они обычно дешевле официального письма с конвертом. Идеальная открытка – визуально привлекательная, с прямым коротким сообщением.

Шаг 1: Запланируйте основную цель сообщения. Сделайте его коротким и по существу.

Шаг 2: Употребляйте броские фразы или специальный текст, чтобы привлечь и удержать внимание читателя. Пишите ясно и творчески.

Шаг 3: Помните, что открытку может увидеть кто угодно и в когда угодно. В открытках нельзя передавать важную или конфиденциальную информацию.

Поздравление с праздниками

Этим письмом можно поздравить клиентов с праздником. Желательно использовать открытку специально для этого праздника.

Flatt Tire Co.
223 Nueva Matica • Santa Cruz, CA 95066

December 5, 20XX

Dear Mr. Brown:

Flatt Tire Co. would like to wish you and your employees the very best this holiday season. We hope that your establishment has been blessed with exceptional customers, as we have.

We are most fortunate to have customers like Glendale Amoco and hope that during this coming New Year we can continue our relationship. We know our prosperity depends on our customers.

Thank you for helping make Flatt Tire Co. one of the leaders in Southern California. Our fondest regards for all of you at Glendale Amoco.

Happy Holidays,
Signature
Rhonda J. Flatt
President

Поздравления

Развитие темы (необязательно)

Благодарность

Реноме

Поздравление клиента с особым событием

Этой открыткой клиента поздравляют с днем рождения и дарят специальную скидку.

It's Your Birthday!

Let us help you celebrate!

Present this card and we will give you 15% off your purchase as our special gift to you!

(Sale merchandise not included.)

Valid for 60 days.

Happy Birthday!

from

Gracie's Gifts and Collectibles

2891 Clairmont • Jacksonville, Florida 35695

(202) 541-6301

Событие

Специальное предложение

Логотип компании

Приглашение

Эта компания использует формат открытки для приглашения покупателей в торговый дом.

You're Invited!
The Toulles House is having an Open House.
Please join us for caroling, cocoa and cookies on Sunday, November 30th, anytime between 2:00 and 5:00 o'clock in the afternoon.
Toulles House
1601 Lexington Drive
Nantucket Sound, Massachusetts 21807
203.617.0202

Событие

Информация о событии

Напоминание

Открытка может быть эффективным средством обеспечивающем быстрое и неформальное напоминание о событии.

Just a Reminder!
Your special order is ready for pick up!
Please call to make an appointment.
Harvey's
Books and Papers
10 Lindlewood Lane • Campaign, Washington 98940
709.334.0088

Напоминание

Просьба

УЧЕБНОЕ ИЗДАНИЕ

«БИБЛИЯ ДЕЛОВЫХ ПИСЕМ ФАКС-СООБЩЕНИЙ И E-MAIL НА АНГЛИЙСКОМ ЯЗЫКЕ» /под редакцией Джона К. Уолден/, МОСКВА: Дельта Паблишинг, 2-е изд. 2014. - 508 стр., 45 илл.

Издательская лицензия серия ИД № 04883 от 28 мая 2001 г.
EAN 9785946192507 ISBN 978-5-94619-250-7

© copyright 2014, Delta Systems Publications Co.
© издательство «Дельта Паблишинг» (русский вёрстка, перевод и адаптация), 2014