

Лариса Ключкина

Анастасия Семёнова

Офис-менеджмент

Учебно-тренировочные материалы для немецкоязычных сотрудников международных компаний

Язык: Русский как иностранный

уровень: A2-B1 (GER)



Урок 1.

На выставке



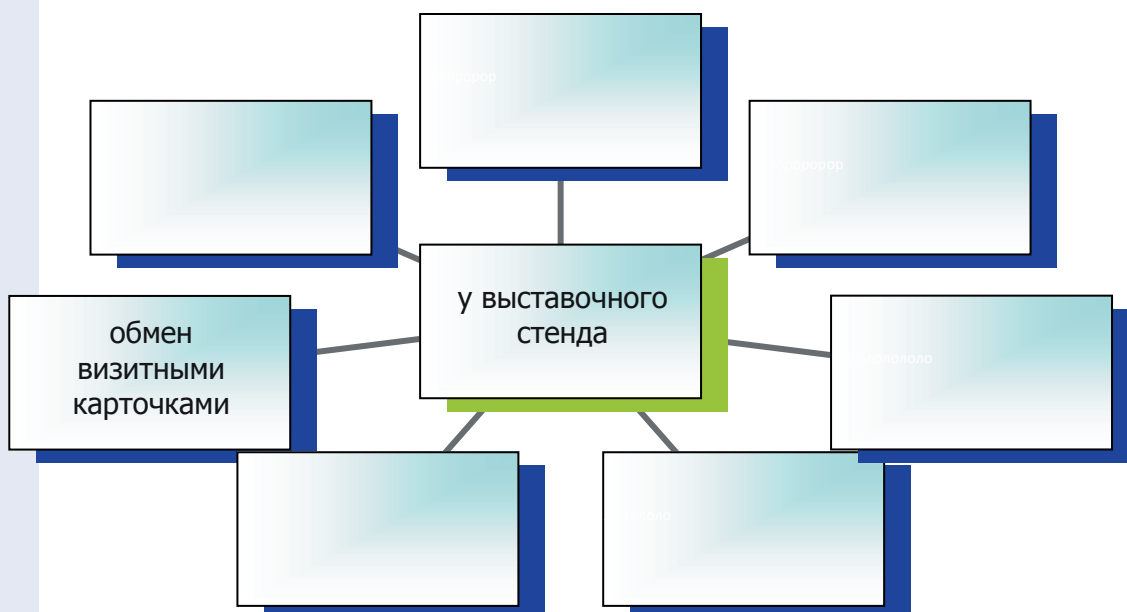
Аудирование и говорение

1. Опишите в деталях, что происходит у выставочного стенда фирмы во время выставки-ярмарки.



blog.eveos.de, www.eveos.de

Запишите Ваши ключевые слова:





Аудирование и говорение

2. Прослушайте текст. Определите последовательность отдельных частей беседы:

- ___ информация о фирме
- ___ приглашение на презентацию
- ___ обмен визитными карточками
- ___ приветствие

3. Прослушайте текст ещё раз. Ответьте на следующие вопросы:

- Как зовут представительницу российской компании? Какова её должность?

- Кто её собеседник?

- Когда и где состоится расширенная презентация компании?

- Какая информация отсутствует на визитной карточке?

- 4.* Выясните значение непонятных Вам ключевых слов, опираясь на транскрипцию текста (см. дополнительные материалы к уроку первому).
5. Работайте в паре. Составьте и инсценируйте по образцу прослушанного Вами текста короткий диалог на тему «У выставочного стенда». Используйте при этом информацию из интернета об интересующих Вас российских выставках и фирмах.



Чтение

1. Просмотрите следующий текст. Как бы Вы его озаглавили? Впишите Ваш заголовок в предусмотренную для этого строку.
2. Определите последовательность отдельных частей текста:
☐ Правила делового этикета при обмене визитными карточками.
☐ Три вида визитных карточек.
☐ Как правильно оформить визитную карточку?
3. Прочтите первый и второй абзацы текста ещё раз. Сформулируйте три вопроса по содержанию текста и запишите каждый на отдельную карточку. Соберите все карточки в стопку и поочерёдно отвечайте на записанные на них вопросы.

« _____ »

Соблюдение правил международного делового этикета облегчает сотрудничество с отечественными и иностранными партнёрами и коллегами. И если «театр начинается с вешалки», то деловое общение начинается с обмена визитными карточками или в разговорном языке „визитками“. Визитные карточки бывают трёх видов: личные, корпоративные и деловые. *Личные* визитки, содержащие обычно лишь имя, фамилию и телефонный номер, в ситуациях делового общения, как правило, не используются. *Корпоративные* визитные карточки, выполненные в фирменном стиле компании, содержат информацию о компании (сфера деятельности фирмы, перечень услуг, контактные телефоны, карта проезда, адрес веб-страницы), но не содержат ни имен, ни фамилий. Они носят рекламный характер и обычно используются на выставках и конференциях.

Деловые визитные карточки используются на официальных встречах, на переговорах, предоставляются будущим клиентам для ознакомления. На них указаны имя, фамилия и должность владельца, название компании и вид её деятельности. В оформлении визитки используется фирменный стиль компании, логотип и т.п. *К деловой визитной карточке предъявляется ряд требований:*

- размеры карточки: 5х9 см (стандартный формат в России и странах СНГ);
- бумага: тонкий белый матовый картон;
- шрифт: черный, четкий, разборчивый;
- имя, отчество и фамилия, название компании без сокращений;
- название должности и указание вида деятельности;
- адрес компании и контактные телефоны.

Кроме того, в дополнение:

- адрес электронной почты;
- эмблема компании или ее логотип.





Чтение

4. Прочтите третью часть текста. Подумайте, насколько выбранный Вами ранее заголовок отвечает содержанию текста. При необходимости измените его.

Обмен визитными карточками: общие рекомендации. При поездках в командировки в Россию и страны СНГ желательно иметь визитки, переведенные на русский язык, и обязательно - на английском. Можно использовать и двусторонние визитные карточки. Если у Вас двусторонние визитки, то следует передать визитку получателю наверх стороной с его родным языком. При вручении визитки иностранцу рекомендуется чётко и не спеша представиться, чтобы получатель знал, как правильно произнести имя и фамилию владельца визитки. Визитными карточками обычно обмениваются в начале или в конце первой встречи или переговоров. Визитку нельзя навязывать – её следует вручать, когда возникла заинтересованность в продолжении знакомства. Также, по правилам делового этикета, следует вручить свою визитку в ответ, даже если последующие контакты нежелательны. В таком случае можно воспользоваться специальной представительской визиткой. На такой карточке нет номеров телефонов или адреса. Во время деловых визитов визитную карточку первыми вручают хозяева, лишь затем - посетители. Субординация в российских фирмах играет далеко не последнюю роль. Поэтому обмениваться визитными карточками следует в соответствии со старшинством: в первую очередь визитка вручается старшему по рангу, а при равенстве должностей учитывается возраст или пол присутствующих. А как правильно принять визитную карточку? Получив визитку, прочтите её и попробуйте прокомментировать или уточнить информацию. Покажите Вашу заинтересованность. Для этого хорошо подходят вежливые фразы, как например: «Очень приятно, господин Суханов» или «Рад знакомству, Николай Павлович».

(Составлен по материалам страниц <http://provizitki.ru/> и <http://strana-sovetov.com/career/2049-business-cards.html>)

5. Работайте в группе. Обсудите разные варианты заголовков. Выберите наиболее подходящие. Обоснуйте свой выбор.
6. Составьте шуточные устные рекомендации на тему, как **не** следует обмениваться визитными карточками с иностранными партнёрами, используя информацию из текста.

Например: Сначала вручите визитку секретарю, а затем директору фирмы.

Ролевая игра „На промышленной выставке “

1. По заданию фирмы Вы приехали на большую промышленную выставку, чтобы установить контакты с потенциальными партнёрами. Вытяните из предлагаемого набора „Вашу“ визитную карточку и задание. Ознакомьтесь с ними.
2. Теперь Вы отправляетесь к выставочным стендам, где сможете познакомиться с представителями различных фирм, предприятий и учреждений. Представьтесь, обменяйтесь визитками, договоритесь о сроке, способе связи и содержании следующего контакта (например, обмен прайс-листами, информацией об условиях поставки и т.д.).
3. По окончании „выставки“ прокомментируйте свои решения в группе.

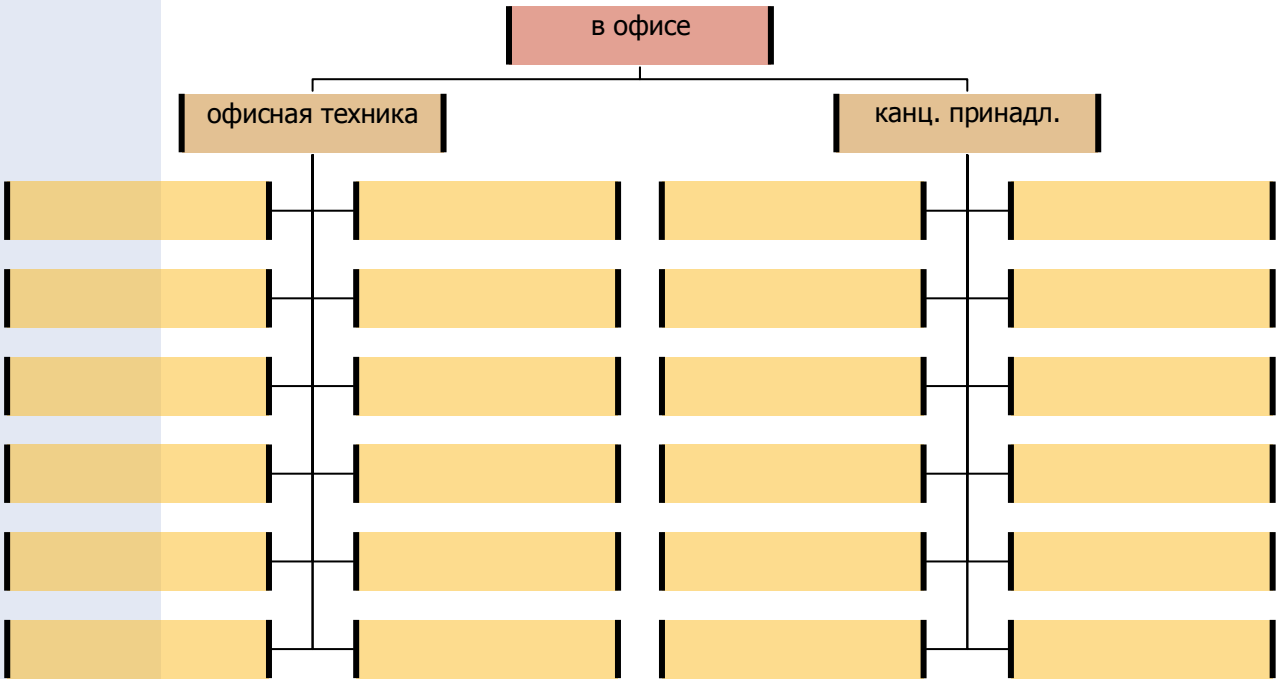
Урок 2.
В офисе



Лексика



1. В современных офисах используются многочисленные канцелярские принадлежности и офисная техника. А какие именно? Составьте ассоциогамму.





Лексика

2. Примените собранные Вами в предыдущем задании и другие подходящие по смыслу слова, чтобы заполнить пробелы в следующих предложениях:

Чтобы сделать копию документа, *нужен* _____. Для архивирования
 _____ *используются* _____ и скоросшиватели. Около пятнадцати лет
 назад мы начали вместо канцелярских _____ использовать _____.
 На каждом рабочем месте *требуются* _____, факс и _____. Чтобы
работать на компьютере *необходимы* _____ и мышь.

3. Ответьте на вопрос Вашего начальника, почему Вы задерживаетесь с выполнением порученного Вам задания. Используйте названия канцелярских принадлежностей и офисной техники.

Например:

- Почему Вы задерживаетесь?

- Извините, у меня сломались ножницы.

Извините, у меня сломан(а/о/ы)...

Извините, у меня сломался(ась/ось/ись)...

Извините, у меня не работает...

Извините, у меня закончился(ась/ось/ись)...

Извините, у меня нет...

4. Работайте в парах. Расскажите о том, какие канцелярские принадлежности и офисная техника необходимы Вам в повседневной работе.





Говорение и лексика

1. Работайте в парах/группах, ответьте на следующие вопросы:

- ☐ Сколько деловых электронных писем Вы получаете каждый день?
- ☐ Как Вы считаете, это много или мало? (Обоснуйте свой ответ.)
- ☐ Какие вопросы вам приходится ежедневно решать по электронной почте?

2. Знакомо ли Вам понятие „сетикет“? Что оно означает?*

3. Какие нормы „сетикета“ Вам известны? Какие из них Вы используете в своей повседневной работе?

4. Правилами сетикета определяются, например, структура и составляющие электронного письма. Соедините названия отдельных компонентов электронного сообщения из левого столбика с их описаниями и/или примерами в правом столбике.

„Личное имя“ / „От кого“ / „From“	Уважаемые дамы и господа,... Уважаемый ...! Коллеги! Уважаемая Ольга Ивановна,...
„Кому“ / „To“	Подготовка доклада. Движение клинкера. Ответственность при несчастных случаях.
„Тема“ / „Subject“	ФИО, должность, рабочие телефоны, адрес электронной почты и ссылку на сайт компании
Приветствие, обращение	С уважением, ...
Содержание, основная часть сообщения	Отправитель/автор сообщения
Заключительная часть	(...) Направляю Вам перевод статьи из материалов Международного симпозиума «Pb-Zn-2010». (...)
„Подпись“	Адресат/получатель сообщения

* «Сетикет» (сетевой этикет) – это правила поведения, принятые в компьютерных сетях.



Письмо

1. Прочтите следующее электронное сообщение:

From: Климова, Н.П. Klimova@ruszinc.ru

To: Гусев, С.Е., Николаева, В.И.

Subject: Инструкция по охране труда

Уважаемые господа, прошу ознакомиться с прилагаемой инструкцией и руководствоваться ей в своих действиях, связанных с охраной труда.

Н. Климова, Менеджер по охране труда и технике безопасности

2. Ответьте на электронное сообщение, используя следующие слова и выражения в соответствующей грамматической форме:

благодарить, прилагаемая, принять к сведению, исполнять, уважение.

From:

To:

Subject:



3. Обсудите возможные варианты ответов в группе. Исправьте при необходимости составленный Вами текст.

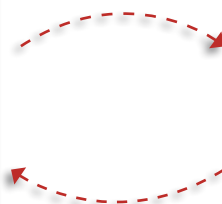
Урок 3.

Деловое общение по телефону



Аудирование

1. Опишите, что вы видите на фотографиях. О чем, по вашему мнению, могут говорить эти люди?



2. Прослушайте телефонные разговоры. Совпали ли ваши предположения с информацией из прослушанных текстов?
3. Прослушайте телефонные разговоры еще раз. Выберите правильные варианты ответов.

Куда звонит госпожа Хаге?

- а. коммерческий банк
- б. офис клиента
- с. рекламное агентство

По какому вопросу господин Яковлев звонит в немецкую компанию?

- а. перевозка грузов
- б. сотрудничество
- с. оформление документов на продажу

О чем договорились господин Яковлев с госпожой Хаге?

- а. ценах на оборудование
- б. деловой встрече
- с. рекламе товара



Урок 3. Деловое общение по телефону

Аудирование

4. Задайте вопросы, на которые можно дать следующие ответы:

а. - _____?

- К сожалению, он сейчас в командировке и будет в офисе только через 3 дня.

б. - _____?

- Я могу встретиться с Вами на следующей неделе.

в. - _____?

- К сожалению, сегодня я не могу встретиться с Вами: я уезжаю в Ганновер.

г. - _____?

Конечно, приезжайте. Ждем Вас.

5. Составьте письменно диалоги для следующих ситуаций и разыграйте их в парах. Поменяйтесь ролями. Используйте речевые образцы из дополнительных материалов к третьему уроку.

Ситуация 1:

Вы работаете в немецкой компании. Вас заинтересовало рекламное объявление фирмы «Русский Офис». Позвоните в эту фирму и попросите к телефону главного менеджера. Секретарь отвечает, что он в командировке и спрашивает, что ему передать.

Ситуация 2:

Менеджер фирмы, в которой вы проходите практику, поручил Вам организовать приезд делегации российской фирмы-партнера. Позвоните в российскую фирму и договоритесь о сроке приезда делегации.



Урок 3. Деловое общение по телефону

Чтение

1. Каких правил делового общения, по вашему мнению, следует обязательно придерживаться при телефонном разговоре с деловым партнером?
Запишите свои идеи и обсудите в группе.
2. Прочитайте следующие тексты из интернета: «Этика делового телефонного разговора» и «Деловое общение по телефону».
 1. <http://bbest.ru/etdelotn/etdeltelrazg/>
 2. <http://www.wild-mistress.ru/wm/wm.nsf/publicall/2009-10-16-960020.html>
3. Разделитесь на две группы: группа А составляет и задает вопросы на понимание к первому тексту и отвечает на заданные вопросы ко второму тексту. Группа Б составляет и задает вопросы на понимание ко второму тексту и отвечает на заданные вопросы к первому тексту.
4. Заполните таблицу, учитывая правила телефонного этикета, с которыми вы ознакомились в тексте.

В ситуации делового общения не следует	В ситуации делового общения следует:
1. Долго не поднимать трубку.	1.
2.	2.
3.	3.
4.	4.
...	...

5. На основании информации, полученной из текстов и вашего личного опыта, сравните правила телефонного этикета в России и Германии. В чем, по вашему мнению, состоят главные отличия?



Сценарий

„Программа рабочего визита“

Представьте себе следующую ситуацию:

Вы проходите практику в немецкой фирме. Руководитель фирмы поручил Вам назначить встречу с представителем российской фирмы для обсуждения условий сотрудничества и составить письменно деловую программу для его рабочего визита (на 3 дня) в Москву.

Позвоните в российскую фирму:

- ▶ представьтесь;
- ▶ договоритесь о дате деловой встречи;
- ▶ составьте письменно деловую программу рабочего визита;
- ▶ согласуйте по телефону эту программу с российским партнером, который может быть не согласен с вашими предложениями. Найдите компромиссное решение. (Используйте речевые образцы из дополнительных материалов к третьему уроку и изученные правила делового этикета.)

Программа рабочего визита

Дата	Время проведения	Мероприятие
(1-й рабочий день)		
(2-й рабочий день)		
(3-й рабочий день)		

Урок 4.

За столом переговоров



Аудирование

1. Что изображено на данных картинках? Опишите в деталях.



а



б



в

2. Прослушайте 3 диалога и определите, какая из картинок относится к какому диалогу.

Диалог 1: ____

Диалог 2: ____

Диалог 3: ____

3. Прослушайте диалоги еще раз и выберите правильные утверждения:

да

нет

Госпожа Хаге приехала в московский
офис господина Яковлева

Господин Яковлев недоволен качеством техники
и просит предоставить скидку

Госпожа Хаге и господин Яковлев решили,
что вернуться к переговорам через неделю



Урок 4. За столом переговоров

Аудирование

	да	нет
Госпожа Хаге пошла на компромисс в вопросе о поставке товара	☐	☐
Одно из условий контракта - поставка оборудования после поступления денег на расчетный счет	☐	☐
Госпожа Хаге и господин Яковлев решили не подписывать контракт	☐	☐

4. Прослушайте диалоги 2 и 3 еще раз и выберите подходящий вариант из предложенных:

- Дело в том, что нас _____ объем поставки. (*не нравится/не подходит/не устраивает*)
- Цена _____ от объема заказа. (*определяет/зависит/влияет*)
- Я смогу Вам _____ окончательный ответ. (*дать/обсудить/взять*)
- Это не _____ Ваши планы? (*помешает/разобьет/нарушит*)
- Первая партия будет отправлена после _____ денег на расчетный счет. (*принятия/поступления/отчисления*)
- Осталось нам только _____ контракт. (*подписать/отложить/расторгнуть*)



Лексика

1. Дополните следующие высказывания подходящим вариантом из предложенных в рамке.

условиям оплаты ☐ качеству ☐ скидку ☐ контракта ☐ платежа ☐ гарантии

- Наша продукция пользуется большим спросом благодаря высокому_____.
- Мы предоставляем _____ на наше оборудование сроком на три года.
- Мы могли бы сделать заказ на большую партию, если бы вы предоставили нам _____ в размере 5%.
- Просим вас предоставить нам отсрочку _____ на 5 дней.
- По условиям _____ Вы должны оплатить заказ в течение пяти дней после того как получите его.
- Мы решили вопрос о сроках поставки, а теперь давайте перейдем к _____.



Урок 4. За столом переговоров

Лексика

2. Восстановите диалоги по репликам:

а. Какую гарантию вы обычно предоставляете на свою продукцию?

б. _____?

- В зависимости от объема товара: от 5-12 %.

в. Можем ли мы оплатить наш заказ после его поставки?

_____.

г. _____?

- Мы предлагаем отправить оборудование сразу после того, как только деньги поступят на наш банковский счет

д. В какие сроки вы обычно поставляете ваше оборудование?

_____.



Говорение

Ролевая игра: **Ведение переговоров о заключении контракта**

Выберите одну из предлагаемых ролей.

А. Вы - представитель немецкой фирмы и заинтересованы в сбыте продукции Вашей фирмы на российском рынке.

Подготовьте для российской стороны информацию о/об:

- качестве продуктов
- объеме и сроках поставки
- условиях поставки
- условиях платежа

Б. Вы - представитель российской фирмы и заинтересованы в сотрудничестве с немецкой фирмой.

Задайте вопросы представителю немецкой фирмы о/об:

- качестве продуктов
- объеме и сроках поставки
- условиях поставки
- условиях платежа

Разыграйте в парах переговоры, которые обязательно должны закончиться обоюдным согласием по всем вопросам и подписанием контракта.



Сценарий

1. Вы – менеджер немецкой фирмы и получили из России следующее письмо по факсу. Прочитайте его.

Уважаемые господа!

С сожалением сообщая Вам о невозможности оплаты заказанного нами оборудования в установленные в контракте сроки. У нас возникли трудности с получением кредита в банке. Мы можем предложить следующие варианты:

- 1) оплата всей суммы платежа на 2 месяца позже
- 2) оплата 50% от всей суммы через месяц, а оставшуюся сумму через 2 месяца

Надеюсь, что небольшая задержка с оплатой не отразится на перспективах нашего взаимовыгодного сотрудничества.

С нетерпением ждем вашего ответа.

*С уважением
А.И. Яковлев*

2. Составьте факс-ответ, в котором Вы настаиваете на соблюдении условий контракта.

Уважаемый господин Яковлев!

....

3. После получения факса, Яковлев звонит вам в офис. Он недоволен вашей реакцией. Постарайтесь убедить его и найдите аргументы в защиту своей позиции. (Используйте речевые образцы из дополнительных материалов к четвертому уроку.)

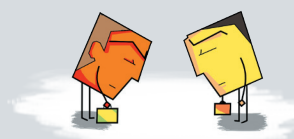
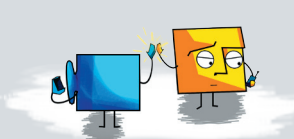
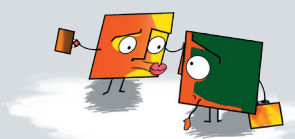
Урок 5.

Деловой этикет



Говорение

Деловой этикет – главная часть имиджа делового человека. Именно по манерам и по строгому соблюдению правил этикета складывается определенное мнение о деловом партнере. Каковы особенности делового этикета в России? Ответьте на вопросы теста самостоятельно и обсудите Ваши ответы в группе.



1. Что более принято в России: деловые гости приезжают с подарками и сувенирами или ограничиваются только официальным общением?
2. Согласно деловому этикету, кто при первой встрече дарит подарки или сувениры: гости или хозяева?
3. Можно ли преподносить деловым партнерам в подарок спиртные напитки?
4. Можно ли преподносить деловому партнеру цветы?
5. Принято ли говорить длинные тосты на деловом приеме в России?
6. Уместно ли в России на деловом приеме поднимать тост за присутствующих дам или это считается неприличным?
7. Когда принято произносить тосты на официальных приемах: после десерта или за закуской?
8. Кому принадлежит инициатива окончания деловой беседы: хозяину или гостю?
9. Относится ли перебивание друг друга к грубому нарушению правил поведения деловых переговоров в России?
10. Допустимо ли деловой женщине в России быть элегантной и проявлять индивидуальность и чувство стиля в одежде?



Урок 5. Деловой этикет

Чтение

1. Чтобы больше узнать о корпоративных мероприятиях, прочитайте один из предлагаемых рекламных текстов:

<http://shkolazhizni.ru/archive/o/n-23117/>

<http://www.teamsystems.ru/holidays/>

<http://eventproduction.ru/>

<http://www.minsob.ru/>

http://www.biserovo-sporting.ru/korporativnye_meropriyatiya.html

<http://r-prostory.ru/corp-events/>

<http://www.figaro.com.ua/newsmaker/corporate-events/>

На заметку: В России и странах СНГ чрезвычайно популярны «корпоративные мероприятия» или в разговорной речи «корпоративы». Возможно и Вы будете приглашены на такой «корпоратив».

2. Занесите информацию из текста/текстов в таблицу.

Цели и задачи КМ	
Время / дата проведения КМ	
Место проведения КМ	
Виды КМ	
Особенности кейтеринга / Меню	
Дополнительная информация	

3. Какие из особенностей российских корпоративных мероприятий Вас заинтересовали и почему?
4. Распространены ли корпоративные мероприятия в Германии? В какой форме они проходят? В чём, на Ваш взгляд, состоят важнейшие различия?



Говорение

1. Корпоративное мероприятие – хорошая возможность вручить подарки и сувениры российским партнёрам. Работайте в парах, обсудите, какие сувениры из Германии могли бы особенно заинтересовать партнёров из России и почему. Составьте небольшой список рекомендуемых Вами подарков:

_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____

2. Работайте в паре. Вручите Ваш сувенир/подарок российскому партнёру по бизнесу. Объясните значение подарка. Ответьте на вопросы Вашего партнёра, касающиеся подарка.



3. Что уместно надеть, собираясь на вечернее корпоративное мероприятие российской фирмы-партнёра? Почему? Составьте короткие рекомендации...

для дам: _____

для мужчин: _____

4. Обсудите Ваши рекомендации в группе, исключите неудачные варианты.



Чтение

1. Ознакомьтесь с информацией из рубрики «На заметку», подчеркните новые для вас факты.
2. Рассортируйте следующие рекомендации относительно русского застолья по рубрикам «верно» (+) и «неверно» (-).

На заметку: Важную роль при проведении деловых приёмов, банкетов и корпоративных мероприятий играют застольные речи или тосты. В России и странах СНГ они отличаются большим разнообразием и служат средством для упрочения личных и деловых контактов. Они могут быть как очень короткими (За Ваше здоровье! За успехи в работе! За счастье и благополучие!), так и достаточно длинными, включающими короткую историю, вытекающую из неё мораль и, наконец, пожелания в адрес присутствующих. На деловых приёмах тост должен включать в себя следующие пункты: приветствие в адрес гостя/гостей, упоминание повода для сегодняшней встречи, пожелания счастья и успеха. В ответной речи гость благодарит за гостеприимство и заверяет во взаимности дружественных чувств.

+

-



«На здоровье!» - один из любимых тостов в России.

Чокаться следует после каждого тоста.

Во время застолья не следует громко чихать и сморкаться.

Юмор при произнесении тоста уместен в большинстве случаев.

Смотреть друг другу в глаза, чокаясь фужерами, обязательно.

Во время тоста присутствующие держат рюмки/фужеры в руках.

После каждого тоста необходимо выпивать вино, налитое в бокал, до дна.

После каждого тоста фужеры разбиваются об пол или об стену.

Не следует увлекаться торжественными многословными тостами.



Сценарий

„Тост на корпоративной вечеринке“

1. Российский партнёр пригласил Вас на вечернее корпоративное мероприятие. Зная традиции русского застолья, подготовьте приветственный тост.
2. Прослушайте тост в свой адрес (см. дополнительные материалы к уроку 5).
3. Ответьте на тост, используя Вашу заготовку, и учитывая его содержание. Обратите внимание на мимику и жесты.

Урок 1. На выставке / Дополнительные материалы

Аудирование „У выставочного стенда“

К заданиям 2-5, стр. 2:

- Здравствуйте, у вас здесь такие интересные брошюры. Можно посмотреть?
- Здравствуйте, возьмите пожалуйста.
- Разрешите представиться. Меня зовут Мелани Кеттель. Я из Германии и хотела бы пройти производственную практику в России.
- Рада познакомиться. Вдовина Татьяна Владиславовна, менеджер по рекламе. Наше издательство давно работает с германскими партнёрами, так что кадровики постоянно ищут сотрудников со знанием немецкого языка.
- А как мне получить более подробную информацию?
- Приходите сегодня в четырнадцать тридцать на нашу презентацию. Я представлю Вас моему коллеге из отдела кадров, он здесь тоже будет.
- Вот моя визитная карточка, я обязательно постараюсь прийти на презентацию, но не могли бы Вы дать мне Ваш номер телефона, на всякий случай.
- Конечно, конечно. Возьмите пожалуйста. Ах, нет, извините. Я сейчас напишу ещё и номер моего мобильного телефона. Вот так, готово. Пожалуйста.
- Спасибо, надеюсь мы сегодня ещё увидимся.
- Конечно, приходите.

Лексика

С помощью словаря найдите немецкий перевод следующих выражений.

Виды форм собственности:

АОЗТ (акционерное общество закрытого типа) =

ЗАО (закрытое акционерное общество) =

ОАО (открытое акционерное общество) =

ООО (общество с ограниченной ответственностью) =

Аббревиатуры, характеризующие направление деятельности предприятия:

КБ (конструкторское бюро) =

НИИ (научно-исследовательский институт) =

НПП (научно-производственное предприятие) =

НПЦ (научно-производственный центр) =

Чтение

Вы хотели бы пройти практику в качестве офис-менеджера в одной из российских фирм? Чтобы завязать деловые контакты и больше узнать об интересующих Вас фирмах и предприятиях стоит посетить одну из многочисленных выставок-ярмарок.

Прочитайте следующие описания выставок-ярмарок. Какое из них особенно заинтересовало Вас. Почему?

VII специализированная выставка-ярмарка
строительства и недвижимости "Строим Дом"
22-23 октября 2012 года в Санкт-Петербурге
ДВОРЕЦ СПОРТА "ЮБИЛЕЙНЫЙ"
ПРИШЕЛ! УВИДЕЛ! ПОСТРОИЛ!



27 - 29 сентября, Екатеринбург, Уральские выставки
Уральский форум информационных технологий и связи

ООО «Выставочный центр Пермская ярмарка»
8-12 Февраля 2012 года
13-я специализированная выставка учебных заведений,
вакансий рабочих мест и достижений индустрии
образования.



Письмо

Резюме

На должность административного менеджера

Симонова Елена Павловна

Дата рождения: 02.05.75 г.

Семейное положение: замужем, двое детей

Тел.: (495) 123-45-67

E-mail: Elena_Simonova@mail.ru

Место жительства: Москва, р-н Медведково

Образование

- Колледж управления и права. Специальность: организатор делопроизводства-архивист. Сентябрь 90г. - июль 93г.
- Учебный центр допрофессиональной подготовки и профессионального образования. Специальность: бухгалтер-экономист кредитного отдела банка. Сентябрь 94г. - июнь 95г.
- Московский городской педагогический университет. Психологический факультет. Сентябрь 99г. – июнь 2005.

Трудовая деятельность

- Оператор депозитария АОЗТ "Республика". Октябрь 93г. - декабрь 93г.
- Секретарь-референт ТОО "ТЭСК-2". Январь 94г. - август 94г.
- Административный менеджер ЗАО "Компания Геофон". Июль 95г. – окт.2001г.
- Администратор ООО «Фитстудио». Февраль 2002г. – август 2002г.
- Бухгалтер ООО «Фитстудио». Сентябрь 2002г. – февраль 2003г.
- Бухгалтер ООО «Спортивный клуб». Март 2003г. – июнь 2007г.
- Бухгалтер ООО «СиДиПак». Сентябрь 2006г. – июнь 2007г.
- Бухгалтер ООО «Восточная книга». Июль 2007г. – настоящее время.

Профессиональные умения и навыки

- Опыт работы с компьютерными программами: Microsoft Word, Excel, 1С: Бухгалтерия 7.7, 1С: Бухгалтерия 8., СПС "Консультант", «Гарант», Клиент-Банк, «Контур-Экстерн».
- Опыт составления договоров, первичной и отчетной бухгалтерской и налоговой документации в основной и упрощенной системах налогообложения.
- Ведение бухгалтерского и управленческого учета в производственной сфере: учет доходов и расходов, расчет себестоимости продукции и прибыли.
- Опыт работы на различных участках учета: МПЗ, товары, поставщики, покупатели, банк, касса, заработная плата, кадры, основные средства, подотчетные лица.

Дополнительная информация

- Водительское удостоверение на право управления транспортными средствами категории В.
- Заграничный паспорт сроком действия до 2020 года.
- Готова приступить к работе с 01 ноября 2012г.



Ролевая игра „На промышленной выставке “



Виктор Львович
КИМ
Менеджер по
пос^тавкам
ТОО Псковметмаш

г. Псков,
ул.
Машиностроителей 3
Тел. (8112) 69-97-404

OST-Markt Group
Einkauf und Vertrieb von
osteuropäischen Produkten

Radu IVANESKU
Einkäufe

Himmelbreite 28
81374 München
Tel.: (089)72331508
e-mail:
office@ostmarkt.de



Вы ищете зарубежных партнёров, заинтересо-
ванных в поставках Вашей продукции.



Вы ищете рекламное агентство, предлагающее
рекламу на российском рынке.



Системы безопасности
ФИРМА „ЭТАЛОН“



Прохоренко Анна Степановна
Инженер. Отдел планирования

Москва, проезд Космонавтов, 8
Тел.: +7 (495) 731-36-29

Stahlblechkästen
Laser- und Nibbelteile
Feinblechverarbeitung

Keller GmbH
Hollertsweite 15
57553 Herdorf

Thomas Keller
Abteilung Einkauf

Tel./Fax: (02744)-
93355-0/150

info@keller.de



Вы ищете зарубежных партнёров, заинтересо-
ванных в поставках крупных партий систем
безопасности для складских помещений.



Вы ищете рекламно-информационное агент-
ство, которое проведёт сбор и анализ инфор-
мации о спросе на вашу продукцию в России.



Закрытое акционерное
общество
ИНТЕРИНФОЦЕНТР

**ИИЦ / ИС
GROUP**

**Полевой Игорь
Вениаминович**
Директор

ул. Р.Люксембург, 34
160009, г. Вологда,
Россия
Тел. 8 (8172) 07-55-27
e-mail: office@iic.ru

реклама и маркетинг
фирма „Victory“



вика анисина
web design for marketing

vika at victory dot ru



Вы ищете новых партнёров, заинтересованных
в информационно-аналитических услугах.



Вы ищете фирмы, заинтересованные в произ-
водстве и размещении рекламы в интернете.



Ключи и методические указания к заданиям:

Задание 2, стр. 2: 2, 3, 4, 1.

Задание 3, стр. 2: Татьяна Владиславовна Вдовина; менеджер по рекламе (в издательстве); Мелани Кеттель (хочет пройти производственную практику в России); сегодня в 14.30, здесь; номер мобильного телефона.

Задание 2, стр. 3: 3, 1, 2.

Ролевая игра „На промышленной выставке“, стр. 4: Для проведения игры в группах с более чем шестью студентами необходимо сделать несколько ксерокопий предлагаемых визитных карточек и поделить участников игры на группы по 4-6 человек.

Урок 2. В офисе / Дополнительные материалы

Речевые образцы

Основания для отправки (электронного) письма:

*В соответствии с (ранее) достигнутой договоренностью
(направляем, сообщаем) ...*

В ответ на Ваш запрос сообщаем ...

Согласно постановлению/указанию/распоряжению ...

На основании нашего телефонного разговора ...

Ввиду/по причине задержки (получения) груза/оплаты ...

В связи нарушением срока поставки ...

Ввиду сложившихся/особых обстоятельств ...

Для согласования (спорных) вопросов ...

Просьбы, требования, распоряжения, напоминания, сообщения, уведомления:

Прошу рассмотреть/изыскать ...

Прошу вас направить ...

Убедительно прошу ...

Напоминаем (Вам), что ...

Сообщаем, что ...

Извещаем Вас о том, что ...

Ставим Вас в известность о том, что ...

Довожу до Вашего сведения, что ...

Нам приятно сообщить Вам, что ...

Предложение, отказ от предложения, обещание, гарантия:

По Вашей просьбе предоставляем Вам ...

В ответ на Ваш запрос ... (мы предлагаем Вам) ...

Просим Вас принять заказ на ... (на условиях) ...

К сожалению, удовлетворить Вашу просьбу не представляется возможным, поскольку ...

Несмотря на предпринятые нами усилия, ...

Гарантируем, что ...

*Выявленные недостатки будут устранены в кратчайшие сроки ...**

Лексика

Альтернативный вариант задания 2 стр. 6:

Примените собранные Вами в предыдущем задании и другие подходящие по смыслу слова, чтобы исправить ошибки в следующих предложениях:

Чтобы сделать копию документа, *нужен* степлер. *Для* архивирования телефонов *используются* принтеры и скоросшиватели. Около пятнадцати лет назад мы начали вместо канцелярских документов использовать клавиатуры.

На каждом рабочем месте *требуются* папки факс и скрепки. *Чтобы работать* на компьютере *необходимы* ксерокс и мышь.



* См. Л.А. Введенская, Л.Г. Павова, Е.Ю. Кашаева «Русский язык и культура речи. Учебное пособие для вузов», 2003

Электронная почта

В современном русском языке используются многочисленные синонимы для обозначения электронных сообщений. Наряду с англоязычным написанием e-mail распространены также

- **е-мейл, емейл, емайл, е-мэйл** (различные варианты транслитерации),
- **имейл, мейл** (транскрипция),
- **интернет-почта**,
- **мыло, Емеля или емеля** (в просторечии, от английского «мейл»),
- **электронка** (в просторечии, сокращение от «электронная почта»),
- **электронная почта, эл. почта, почта**.



(По материалам «Википедии», [http://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная почта](http://ru.wikipedia.org/wiki/Электронная_почта))

Ключи и методические указания к заданиям:

Задание 2, стр. 6: ксерокс, документов, папки, скрепок, степлер(ы), телефон/компьютер, клавиатура.

Задание 4, стр. 7:

„Личное имя“ / „От кого“ / „From“	Отправитель/автор сообщения
„Кому“ / „To“	Адресат/получатель сообщения
„Тема“ / „Subject“	Подготовка доклада. Движение клинкера. Ответственность при несчастных случаях.
Приветствие, обращение	Уважаемые дамы и господа,... Уважаемый ...! Коллеги! Уважаемая Ольга Ивановна,...
Содержание, основная часть сообщения	(...) Направляю Вам перевод статьи из материалов Международного симпозиума "Pb-Zn-2010". (...)
Заключительная часть	С уважением, ...
„Подпись“	ФИО, должность, рабочие телефоны, адрес электронной почты и ссылку на сайт компании

Урок 3. Деловое общение по телефону/ Дополнительные материалы

Речевые образцы

Начало разговора:

*С Вами говорит...Вас беспокоит...Моя фамилия... Я хотел/а бы...
Вам звонят из фирмы...С Вами говорит менеджер по продажам...
Могу я поговорить с...Я хотел/а бы узнать... Вы не могли бы
дать информацию..*

Основной момент разговора:

*Вы не могли бы позвонить попозже?
Повторите, пожалуйста, еще раз эту информацию.
Передайте, пожалуйста, Льву Ивановичу,
что звонили из "... " по вопросу ...
Вам не трудно позвонить мне завтра после обеда?
У нас для Вас интересное предложение...
Мы хотели бы ознакомить Вас с нашей продукцией...
Наша компания предлагает современное качественное
строительное оборудование...
Благодарю Вас за предложение, мы обязательно рассмотрим его
в ближайшее время и позвоним Вам.
Я надеюсь, что мы сможем договориться.
К сожалению, мы не можем изменить дату рабочего визита.*

Завершение разговора:

*До свидания. Всего доброго! Всего хорошего! Всех благ!
Позвольте пожелать вам удачи! Удачи Вам!
Спасибо за информацию. Будьте здоровы, всего хорошего.
Уверен/а, что наши контакты будут продуктивны.
Думаю, мы найдем общий язык.
Давайте не будем надолго откладывать встречу....
Приезжайте. Мы будем ждать Вас. До встречи.
Надеюсь, мы продолжим разговор при встрече.
Рад/а был/а Вас слышать.*

Урок 3. Деловое общение по телефону/ Дополнительные материалы

Аудирование

К заданиям 2-4, стр. 9-10:

Телефонный разговор 1:

- Добрый день! Фирма «Росинвест».
- Здравствуйте, с Вами говорит Сабина Хаге, я представитель немецкой компании «Евроэкспорт».
- Слушаю вас, госпожа Хаге.
- Могу ли я поговорить с Вашим директором?
- К сожалению, он сейчас в командировке и будет в офисе только через 3 дня. Что ему передать?
- Наша компания предлагает строительное оборудование. Мы хотели бы с вами сотрудничать.
- Это интересное предложение. По какому телефону наш директор может связаться с Вами?
- 0049-60-235-45-00
- Я записала Ваш телефон. Наш директор обязательно позвонит Вам. До свидания.
- Спасибо, буду ждать звонка. До свидания.

Телефонный разговор 2:

- ,Euroexport", Sabine Hage, guten Tag! Was kann ich für Sie tun?
- Здравствуйте, с Вами говорит генеральный директор российской фирмы «Росинвест» Анатолий Яковлев.
- Здравствуйте, господин Яковлев. Мы ждали Вашего звонка, очень рада Вас слышать.
- Госпожа Хаге, я ознакомился с рекламой вашего оборудования в интернете и меня заинтересовали ваши продукты. Я бы хотел узнать, на каких условиях ваша компания поставляет продукцию в Россию. Меня интересуют цены, сроки поставки и условия оплаты.
- Спасибо, нам это приятно слышать. Мы будем рады сотрудничать с Вами. Дело в том, что я на следующей неделе буду в Москве в командировке и смогу заехать к Вам в офис. Вас устраивает, например, 15 числа, это в следующую пятницу, в 11:00?
- Секундочку, я посмотрю в ежедневнике. ... Да, вполне подходящее время. Буду рад лично с Вами встретиться. Вы знаете, как нас найти?
- Да, ваш адрес я нашла в интернете, а как доехать я знаю. Я перезвоню Вам из Москвы уже накануне встречи. До свидания.
- Хорошо, будем ждать Вас. До встречи!

Ключи к заданиям:

Задание 3, стр. 9: 6, 6, 6

Задание 4, стр. 10:

- а. *Могу ли я поговорить с директором/главным менеджером/господином...?*
- б. *Когда бы мы могли с вами встретиться?*
- в. *Вас устраивает встреча сегодня, например в 11:00?*
- г. *Вы не возражаете, если я к вам заеду на следующей неделе?*

Урок 4. За столом переговоров/Дополнительные материалы

Речевые образцы

Во время деловых переговоров:

*Итак, мы договорились по всем вопросам?
Могу я считать, что по этому вопросу мы достигли соглашения?
Как я Вас понял (в этом вопросе), мы можем рассчитывать на Вашу поддержку?
Таким образом, оборудование Вы поставите не раньше чем через 2 месяца?
Мне (нам) нужно время подумать над вашим предложением.
Если Вас это устроит, мы могли бы пойти в этом вопросе на следующий компромисс:...
Вы не волнуйтесь, я думаю, что мы сможем договориться по этому вопросу.
Мы постараемся решить данную проблему как можно скорее.*

Как выразить удовлетворение/неудовлетворение условиями сотрудничества:

*Нас вполне устраивают Ваши условия.
Мы готовы принять Ваши условия.
Я (мы) с Вами полностью согласен/согласна (согласны).
Мы согласны с Вашими условиями.
Это удобно для нас / Это не совсем удобно для нас.
Ну что ж. Мы принимаем ваши условия и готовы подписать новый контракт.
К сожалению, мне (нам) Ваше предложение не кажется удачным.
Я очень расстроен, что наше сотрудничество начинается с задержки поставки/оплаты.
Мы признаем свою вину за нарушения условий контракта и приносим вам свои извинения.*

Как выразить удивление/недоумение:

*Я (мы) в (полном) недоумении от Вашего предложения.
У меня (нас) вызывает недоумение Ваш факс.
Меня (нас) поразило ваше предложение.*

Урок 4. За столом переговоров/Дополнительные материалы Аудирование

К заданиям 2-4, стр. 13-14:

Диалог 1.

-Здравствуйте, госпожа Хаге. Проходите, пожалуйста.
-Здравствуйте, господин Яковлев.
-Рад приветствовать Вас в Москве. Как Вы доехали?
-Спасибо, все в порядке.
-Как вам Москва?
-К сожалению, у меня еще не было свободного времени, чтобы погулять по Москве. Может быть сегодня вечером успею что-нибудь посмотреть.
-Что вам предложить: чай или кофе?
-Кофе, пожалуйста.
-Леночка, принесите, пожалуйста, два кофе. Присаживайтесь, госпожа Хаге.

Диалог 2.

-Мы знаем, что ваша техника высокого качества. Но, понимаете, дело в том, что нас не устраивает объем поставки.
-Мы занимаемся только оптовыми поставками, поэтому цена зависит от объема заказа. Если Вы закупите большую партию, фирма даст Вам хорошую скидку.
-Какую скидку Вы можете дать?
-Думаю, в размере 10 процентов.
-Мне нужно время подумать. Кроме того я хотел бы обсудить с коллегами вопросы цены и сроки поставки. Только после этого я смогу дать Вам окончательный ответ. Сколько Вы еще пробудете в Москве?
-К сожалению, завтра утром я уже улетаю в Германию.
-А что если сегодня во второй половине дня нам еще раз встретится? Это не нарушит Ваши планы?
-Нет, почему же. Мне это подходит. Вас устроит в 16.00?
-Да, вполне. Буду Вас ждать.

Диалог 3.

- Госпожа Хаге, у меня для Вас хорошие новости - мы готовы подписать контракт. Нам осталось договориться о сроках поставки. Какие сроки Вы предлагаете?*
- Предлагаем поставить оборудование двумя партиями: первая будет отправлена после поступления денег на расчетный счет, следующая через две недели.*
- К сожалению, нас это не вполне устраивает. Предлагаю отправить оборудование одной партией после того, как деньги поступят на расчетный счет.*
- Ну что ж, мы согласны. Итак, мы договорились по всем вопросам?!*
- С моей стороны вопросов больше нет. А вас все устраивает?*
- Да, мы согласны со всеми условиями.*
- Тогда приступим к подписанию контракта?*
- Конечно. Вот окончательный вариант контракта, изучите все внимательно и распишитесь в двух экземплярах...*

Ключи к заданиям:

Задание 2, стр. 13: Диалог 1: в; Диалог 2: а; Диалог 3: б.

Задание 3, стр. 13-14: да; нет; нет; да; да; нет.

Задание 4, стр. 14: а. не устраивает; б. зависит; в. дать; г. нарушит; д. поступления; е.подписать.

Задание 1, стр. 14-15: а. качеству; б. гарантии; в. скидку; г. платежа; д. контракта; е. условиям оплаты

Задание 2, стр. 15:

- а. Обычно мы предоставляем гарантию на 2 года.
- б. Какую скидку вы можете предоставить?
- в. К сожалению, это невозможно. Мы поставляем свою продукцию только после оплаты.
- г. Какие условия поставки оборудования Вы предлагаете?
- д. В течении 2 недель после поступления денег на наш расчетный счет.

Урок 5. Деловой этикет / Дополнительные материалы

Сценарий „Тост на корпоративной вечеринке“

Тост российского партнёра в Ваш адрес: «Дорогие германские партнёры, дорогие коллеги и гости! Сегодня мы собрались здесь, чтобы отпраздновать успешное завершение годового отчёта и заключение договора о сотрудничестве с нашими новыми партнёрами, немецкой фирмой «Мартенс ГМБХ», двое представителей которой находятся сегодня среди нас. Добро пожаловать! За успехи в совместной работе!»

Ключи и методические указания к заданиям:

К тесту, стр. 17:

1. Предпочтительнее приезжать с подарками и сувенирами.
2. Хозяева.
3. Можно.
4. Преподносить цветы можно, но цветы должны обязательно соответствовать случаю и число цветов в букете должно быть нечётным!
5. Принято и в некоторых случаях даже желательно.
6. Уместно, но необязательно.
7. После десерта.
8. Инициатива окончания деловой беседы принадлежит гостю.
9. Не относится. Иногда такое случается и не воспринимается участниками как грубое нарушение норм поведения.
10. Женщины в российских фирмах также как и мужчины придерживаются строгого стиля в границах общепринятых правил, однако в их одежде ярче проявляется индивидуальность. Дорогие, преимущественно золотые украшения, модная обувь, деловые и в то же время элегантные костюмы, изысканный парфюм и косметика - всё это не только допустимо, но и принято.

К заданию 2, стр. 20: -, -, +, +, -, +, -, -, +.

К сценарию, стр. 20: Предлагаемый в «Дополнительных материалах» «тост российского партнёра» может быть зачитан как преподавателем, так и одним из студентов.