

Государственное бюджетное общеобразовательное учреждение Самарской области
средняя общеобразовательная школа «Образовательный центр «Южный город» пос.
Придорожный муниципального района Волжский Самарской области

«ПРОВЕРЕНО»

Заместитель директора по УВР

_____/И.А. Устелемова
30 августа 2024г.

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБОУ СОШ «ОЦ
«Южный город» пос. Придорожный

_____/В.М. Кильдюшкин
Приказ №1123/ 1-од 30.08.2024 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

Элективного курса

«Профессии будущего: английский для успешного старта»

Направление: «Профориентационное»

Форма организации: факультатив

Уровень, класс

СОО, 10-11 кл.

Количество часов по учебному плану

- в неделю

1ч. класс

- в год

34ч

Автор составитель
Педагог Найдина М.С.

2024 год

Пояснительная записка.

Предлагаемый курс разработан как элективный курс для учащихся 9-11 классов филологического профиля, а также для учащихся 9-х классов, желающих овладеть основами устного и письменного делового общения на английском языке.

Программа «Профессии будущего: Английский язык для успешного старта» предназначена для учащихся старших классов и ориентирована на подготовку к успешной карьере в условиях глобализации и быстрого технологического прогресса. Основной акцент делается на развитии коммуникативной компетенции на английском языке, необходимой для эффективного взаимодействия в международной среде, а также на формировании профориентационных навыков, позволяющих учащимся осознанно выбирать будущую профессию. В современном мире все большее количество учащихся осознают роль английского языка как мирового языка делового общения. Использование английского языка для делового общения предполагает наличие у участников коммуникации достаточного запаса знаний о культуре профессионального общения и культурных особенностях различных стран. Также процесс глобализации приводит к тому, что владение английским языком становится желательным, а иногда и необходимым условием принятия кандидата на работу. Рабочее владение английским языком предполагает не только знание профессиональной лексики, но и такие умения, как умение разговаривать по телефону на профессиональные темы, вести деловую корреспонденцию, владение различными функциональными стилями деловой переписки. При обучении в старших классах профиля учащимся необходимо познакомиться с англоязычными терминами, ориентироваться в основных путях развития бизнеса как в своей стране, так и в мире. Перечисленные выше знания и умения важны не только для предпрофессиональной подготовки учащихся, но и для подготовки школьников к дальнейшей самостоятельной жизни в обществе.

Актуальность программы

Современный мир требует от специалистов высокой степени мобильности и готовности к постоянному обучению. Знание английского языка становится обязательным условием для успешной карьеры практически в любой отрасли. Программа «Профессии будущего: Английский язык для успешного старта» учитывает эти тенденции и предоставляет учащимся необходимые знания и навыки для адаптации к изменяющимся условиям рынка труда.

Данный курс полезен для тех учащихся, которые собираются продолжить свое образование и начать карьеру в области бизнеса, образования, культуры,

коммуникаций. Программа позволяет расширить учебную тематику и уделить внимание стилистическим особенностям устной и письменной речи, терминологии, а также привлечь научно-популярные профильно-ориентированные тексты. Большое внимание уделяется письменной речи, а именно переписке применительно к деловой сфере общения.

Необходимость введения данного элективного курса объясняется тем, что не все УМК в достаточной степени уделяют внимание профориентации и соответствующему развитию устной и письменной английской речи. А в наше время очень важно владеть письменной английской речью на достаточно высоком уровне. Наши старшеклассники – это будущие абитуриенты и специалисты, которым крайне необходимо уметь пользоваться электронной почтой, факсом, заполнять деловые документы различного характера на английском языке-анкеты для поступления в ВУЗы за рубежом, резюме, декларации, да и вообще уметь писать личные письма своим сверстникам, а возможно в будущем и партнерам по бизнесу.

Все занятия направлены на развитие интереса к английскому языку, иллюстрируют применение английского языка в профессиональной сфере и в повседневной жизни.

Цель курса

Основной целью настоящего элективного курса является создание условий для формирования у учащихся навыков владения английским языком на уровне, достаточном для успешного освоения современных профессий, а также для осознанного выбора профессионального пути с учетом потребностей рынка труда и личных интересов. Данный элективный курс имеет следующие развивающие и воспитательные цели:

- Развитие у учащихся практических навыков использования английского языка для профессионального общения.
- Развитие социокультурной компетенции, а именно умения участвовать в коммуникации в соответствии с нормами, принятыми в деловом мире.
- Развитие межкультурной компетенции, а именно умения участвовать в межкультурной коммуникации, учитывая особенности других культур.
- Воспитание способности к личному и профессиональному самоопределению

Для достижения поставленных целей в рамках курса решаются следующие **задачи:**

1. Развитие языковой компетенции: совершенствование навыков чтения, письма, аудирования и говорения на английском языке до уровня, необходимого для эффективной коммуникации в профессиональной среде.

2. Знакомство с профессиями будущего: предоставление информации об актуальных и перспективных профессиях, требующих знания английского языка, включая IT, биотехнологии, экологию, медицину и другие сферы.

3. Профориентационное консультирование: помощь учащимся в определении их профессиональных предпочтений и склонностей, а также в выборе образовательных учреждений и курсов для дальнейшего обучения.

4. Формирование межкультурной компетентности: знакомство с культурными особенностями англоязычных стран и развитие умений корректного поведения в международных деловых контактах..

СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОГО КУРСА

Курс рассчитан на 17 учебных часов и состоит из 7 теоритических, 9 практических и 1 контрольного занятий. Этот курс знакомит учащихся с различными сферами применения английского языка, а также дает возможность расширить представление об особенностях рода деятельности людей во многих профессиях, связанных с английским языком.

В основе курса лежат следующие методические принципы:

- Интеграция основных речевых умений и навыков.
- Последовательное развитие основных речевых умений и навыков.
- Коммуникативная направленность заданий.
- Контекстуальное введение лексики.
- Применение полученных умений и навыков на практике в симулированных ситуациях, максимально приближенных к реальным условиям работы.
- Соответствие тем и материалов курса возрасту, интересам и уровню языковой подготовки учащихся.

Формы организации учебных занятий:

Применяется индивидуальная, парная и групповая формы работы.

При изучении курса используются следующие технологии: информационно-коммуникационные; игровая; проблемного обучения; проектно-исследовательской деятельности.

№ п/п	Блок	Тема	Кол-во уроков
1	Теория	Введение. Цели и задачи курса «Английский язык и профессия». Формы делового общения.	1
2	Теория	Деловая корреспонденция.	1
3	Теория	Коммуникация по электронной почте.	1
4	Теория	Личные письма.	1
5	Теория	Общение по телефону.	1
6	Теория	Устройство на работу.	1
7	Теория	Командировка за рубеж.	1
8	Практика	Гид- переводчик. Экскурсовод в галерее, в музее.	1
9	Практика	Секретарь (деловая переписка).	1
10	Практика	Сфера обслуживания. Магазины и покупки. Обслуживание в ресторане.	1
11	Практика	Учитель английского языка. Работа в школе.	1
12	Практика	Дипломат..	1
13	Практика	Туристическое направление. Менеджер и представитель за рубежом..	1
14	Практика	Подбор и трудоустройство россиян за рубежом.	1
15	Практика	Международные перевозки. Стюард и стюардесса.	1
16	Практика	Программист и тестировщик(ИТ)	1
17	Контроль	Итоговый контроль	1
		Итого:	17 часов

Ожидаемые результаты освоения курса:

В результате прохождения курса старшеклассники:

- Владеть английским языком на уровне, соответствующем международным стандартам (например, B2-C1 по шкале CEFR).
- Уметь использовать английский язык в профессиональной среде, включая чтение специализированной литературы, ведение деловой переписки и участие в переговорах.
- Быть осведомленными о текущих тенденциях на рынке труда и иметь представление о востребованных профессиях будущего.
- Определить свои профессиональные интересы и цели, а также выбрать подходящий путь для получения образования и построения карьеры.

Литература:

- 1.Богацкий И.С., Дюканова Н.М. «Бизнес-курс английского языка.Словарь-справочник» под общей редакцией Богацкого И.С.- 5-е издание испр.-Киев 2004
- 2.Маслыко Е.А. Бабинская П.К. «Настольная книга преподавателя иностранного языка» Минск «Вышэйшая школа»,1999
- 3.Дворецкая О.Б., Казырбаева Н.Ю., Новикова Н.В. Деловой английский для школы. Элективный курс для 10-11 кл. профильной школы:Учебное пособие. Обнинск: Титул, 2009. — 124с.,ил.
- 4.John Taylor, Jeff Zeter .Business English. – Express Publishing, 2011. – 41 с.
- 5.Портал "Российское образование" www.edu.ru – программы элективных курсов, нормативные документы, разнообразные ресурсы для школы.
- 6.Сайт «Профильное обучение в старшей школе» <http://www.profile-edu.ru>

№ занятия	Тема	План	Факт	Примечание
1	Введение. Цели и задачи курса «Английский язык и профессия». Формы делового общения.			
2	Деловая корреспонденция.			
3	Коммуникация по электронной почте.			
4	Личные письма.			
5	Общение по телефону.			
6	Устройство на работу.			
7	Командировка за рубеж.			
8	Гид- переводчик. Экскурсовод в галерее, в музее			
9	Секретарь (деловая переписка).Виды деловых писем			
10	Сфера обслуживания. Магазины и покупки. Обслуживание в ресторане			
11	Учитель английского языка. Работа в школе.			
12	Дипломат.			
13	Туристическое направление. Менеджер и представитель за рубежом.			
14	Подбор и трудоустройство россиян за рубежом.			
15	Международные перевозки. Стюард и стюардесса.			
16	Программист и тестировщик(IT)			
17	Итоговый контроль			

Среди большого разнообразия видов делового общения следует выделить:

Устные виды. Разговор, беседа, переговоры, совещание, выступление перед коллегами, рекламное обращение, пресс-конференция, телефонный разговор

Письменные виды. Деловая переписка между партнерами и конкурентами, приказы и распоряжения руководства, служебные записки от подчиненных, договоры, акты. Любой из видов делового общения важен для успешного развития бизнеса.

Каждый специалист организации, занятый на должностях, связанных с внешней и внутренней коммуникацией, должен знать виды общения и владеть ими. Основные формы делового общения Умение правильно выбрать форму коммуникации – одна из важнейших составляющих успеха в бизнесе. Ситуативно-деловая форма общения предполагает гибкость всех участников, способность переключаться на другие варианты коммуникации. Кроме того, при выборе варианта общения необходимо учитывать личностные и психологические особенности собеседников. Это позволит достичь большего успеха в переговорах и беседах. –

Среди прочих стоит выделить следующие наиболее распространенные и современные формы делового общения: Беседа – одна из самых распространенных форм бизнес-коммуникации. Это и обсуждение особенностей работы начальника с подчиненным, и свободное общение на рабочие темы коллег равных по статусу, и наставническая речь, обращенная к новым сотрудникам. Деловая беседа может проходить как в жестко регламентированной, так и в относительно неформальной обстановке. Деловое совещание – это групповая форма коммуникации. В нем участвуют от двух человек. Предполагается четкая регламентация, часто сопровождается ведением протокола, подписанием документов, принятием определенных решений. Публичное выступление как форма делового общения применяется чаще всего на различных массовых мероприятиях. Может иметь информационный, рекламный или научно-прикладной характер. Регламентировано по времени и ограничено темой мероприятия. Переговоры – форма бизнес-коммуникации направленная на общение с конкурентами или партнерами предприятия, для получения каких-либо выгод или предотвращения финансовых потерь. Приговоры могут проходить при личной встрече, так и посредством переписки либо телефонных звонков. Деловая переписка включает в себя все формы письменного бизнес-общения, в том числе и электронную почту. Кроме того, распространенными формами делового общения являются – пресс-конференции, спор, конфронтация, заключение сделки, общение через переводчика, видеотрансляция связанная с бизнесом и многое другое

Особенности групповой формы делового общения Если беседа чаще всего происходит между двумя оппонентами, то большая часть бизнес-коммуникации - это групповая форма общения. Среди них выделяют: совещания; собрания; переговоры; заседания; конференции; пресс-конференции и т. д.

№2

Виды деловых писем

В понятие «деловая переписка» входят:

- письма, в том числе электронные
- меморандумы (памятные записки)
- рекомендательные письма
- резюме
- счета
- договоры

Перечислить все виды деловых писем практически невозможно. Однако всех объединяет общий стиль, общепринятые выражения, формат.

Кто кому может писать деловые письма?

Business (firm) to business (firm) – Фирма фирме

Business (firm) to consumer – Фирма потребителю

Job applicant to company – Заявитель на должность компании

Citizen to government official – Гражданин чиновнику

Employer to employee – Наниматель сотруднику

Staff member to staff member – Сотрудник сотруднику

По какому поводу пишутся деловые письма?

to persuade – убедить

to inform – проинформировать

to request – сделать запрос

to express thanks – выразить благодарность

to remind – напомнить

to recommend – рекомендовать

to apologize – извиниться

to congratulate – поздравить

to reject a proposal (of cooperation) or offer (of goods) – отказать от предложения о сотрудничестве или от товара

to introduce a person or policy – представить человека или новый курс

to invite or welcome – пригласить или приветствовать

to follow up – проверить (исполнение)

to formalize decisions – закрепить решения

Рассмотрим некоторые виды деловых писем более подробно.

Приглашение на мероприятие

Деловые приглашения обычно очень кратки. Самым важным в них является правильное обращение к приглашенному, если это личное приглашение. В тексте должна содержаться необходимая информация о месте и времени проведения, а также о поводе мероприятия, если это необходимо. Если приглашение общее, обращение должно быть понятным, текст останется прежним.

Dear Mr and Mrs Green, We cordially invite you to our Name Scholarship Reception, in honour of all the donors to the College Scholarship Fund. The reception will take place at the Rotunda, 8 pm – midnight. Sincerely, Alumni Office	Уважаемые мистер и миссис Грин, Мы с удовольствием приглашаем вас на прием по случаю врученных именных стипендий, в честь доноров стипендиального фонда колледжа. Прием состоится в Ротонде, с 8 вечера до полуночи. Искренне ваш, Офис по делам выпускников
---	---

Рекомендательное письмо

Рекомендательное письмо по-английски называется a letter of reference, reference letter, reference.

Обычно рекомендательное письмо невелико по объему, чаще всего не более одной страницы. Ценность рекомендации заключается в подписи того, кто дал рекомендацию.

Существуют общепринятые стандарты составления рекомендации:

- обычно рекомендательное письмо пишут на фирменном бланке
- дата обычно ставится сверху, либо справа, либо слева
- после даты, обращения делаются отступы, а в начале абзаца отступа нет, текст разбивается на абзацы
- текст выравнивается по ширине
- в конце ставится подпись от руки

Date (month/day/year)	Дата (месяц/день/год)
-----------------------	-----------------------

<p>To Whom It May Concern:</p> <p>This is to present the description and job performance of (name) for the future work at ...</p> <p>While working at our office, he/she has excelled in such tasks as ... and has shown a specific aptitude for The referee is a very diligent and conscientious person, with a solid sense of responsibility. He/she also has developed considerable interpersonal skills.</p> <p>The referee has shown also a good working knowledge of languages, computer, and the ability to work with great consistency and attention to detail. He/she is highly motivated individual who works well in a team, and who can also be quite independent. He/she is extremely reliable.</p> <p>The referee will be an asset to any firm.</p> <p>Signature</p>	<p>Тем, кого это касается:</p> <p>Настоящее письмо представляет описание и оценку работы (имя), дано для будущей работы в ...</p> <p>Работая у нас в офисе, он/она отлично проявил себя, выполняя следующие задания ... и показал особые способности в Рекомендуемый является человеком очень прилежным и сознательным, с развитым чувством ответственности. Он/она также существенно развил навыки межличностного общения.</p> <p>Рекомендуемый показал также хорошие знания языков, компьютера и способность работать с постоянным прилежанием и вниманием к деталям. Он/она является высоко мотивированным человеком, который отлично работает как в команде, так и самостоятельно. На него/нее всегда можно положиться.</p> <p>Рекомендуемый станет ценным сотрудником любой фирмы.</p> <p>Подпись</p>
--	--

Резюме

Кроме слова *résumé*, используется сокращение CV. Произносят его просто по буквам. Эта аббревиатура используется вместо латинских слов Curriculum Vitae – описание (программа) жизни. Конечно, в данном случае подразумевается описание вашей профессиональной жизни. Существуют общепринятые правила составления *résumé*, или CV:

- в начале полностью указываются имя соискателя и контактные данные
- далее следует перечисление профессионального опыта, если есть
- указывается имеющееся образование
- другие сведения о профессии и образовании, например, курсы повышения квалификации
- публикации, выступления на конференциях, участие в проектах (если это имеет отношение к желаемой должности)
- хронология выстраивается в обратном порядке, то есть вы начинаете с последнего по времени события
- кратко перечисляются достоинства, то есть обосновывается ваша профессиональная пригодность

- резюме должно быть удобно для чтения, то есть отформатировано по ширине, с отступами, позволяющими легко читать текст
- объем резюме не должен превышать 1-2 страниц
- название – CV или *résumé* – пишется, но не является обязательным

Julia Khann

8 (845) 708-5555 •

Julia_Khann@yama.ru

Human Resources Management • IT Recruitment

A seasoned HR manager with extensive expertise in recruiting high-level information technology professionals. Demonstrated skill in organizational development, change management and strategic design of marketing and recruiting efforts. Strong background in management planning, budgeting, staffing and facilities designed to enhance productivity and profitability. Core competencies include:

- **Program Development**
- **Benefits Administration**
- **Preventive Labor Strategies**
- **HR Policy Design & Administration**
- **Succession Planning**
- **Union Negotiations & Mediations**
- **Employee & Labor Law**
- **Compensation & Benefits Design**

Professional Experience

FAB Associates, LLC , Moscow

SENIOR HUMAN RESOURCES CONSULTANT

2003 - Present

- Recruited as Lead Consultant to standardize organizational structure for an IT Department with 500 employees of an e-commerce company with a subsequent rollout to 6,000 employees nationwide.
- Led team in analysis of existing operations and development of an action plan.
- Worked with Senior Management to gain support of new strategic design proposals.
- Created cost justification of a \$2.5 million budget based on savings from retention and retraining expenses.
- Examined market and recruiting efforts, role and level descriptions as well as lines of communication.
- Developed a standardized organizational model, which clarified authority, relationships and responsibilities within the department.

Frona Trading, Moscow

TRAINING AND DEVELOPMENT MANAGER

1998-2003

- Supervised human resource functions for designated units
- Prepared budgets and coordinated planning with other department managers.
- Appointed to Strategic Design team to participate in broadening Quality Management programs throughout the company.

Rompo Insurance, Tomsk

CAREER DEVELOPMENT SPECIALIST

1996 - 1998

- Managed training programs, career database system, and career development promotional programs.
- Developed, published and managed wide-ranging programs to promote professional growth of current employees.
- Designed career planning concepts, analyzed data on career mobility, and managed departmental administrative operations.
- Consultant to the company's ten operating divisions.

EDUCATION

Transport University, Moscow 1998

MASTER OF ART • EDUCATION

Pedagogical University, Tomsk 1996

BACHELOR OF ART • HISTORY

Заполнение анкеты

Когда вам необходимо заполнить анкету, например заявление о приеме на работу, требуется понимать, что там написано и правильно заполнить соответствующие разделы. Обычно выдается бланк, где нужно вписывать свои данные. Например:

Job Application Form	Бланк заявления о приеме на работу
Post/position applied for	На какую должность хотите попасть Какой колледж/университет/школу посещали
College/University/School attended	Квалификация
Qualifications	Возраст по окончании учебного заведения Первая работа
Age at Graduation	Сколько времени проработали на прежней должности
First Job	Причина увольнения
Length of Employment at Previous Job	Интересы
Reason for Leaving	Особые навыки и умения
Interest(s)	Другое
Special Skills	

Other	
-------	--

Заявление. Здесь больше ничего писать не нужно.

На какую должность хотите попасть. Пишите именно название вакантной должности, а не название профессии.

Какой колледж/университет/школу посещали. Американцы называют «школой» любое учебное заведение.

Квалификация. Перечислите все навыки и умения, которые считаете важными для данной должности.

Возраст по окончании учебного заведения. Пишите тот возраст, когда вы прекратили учебу.

Первая работа. Слово job означает *работа, должность*. Указывайте, кем именно работали.

Сколько времени проработали на прежней должности. Укажите, сколько лет и месяцев проработали на прежней должности.

Причина увольнения. Старайтесь указывать нейтральную причину, например: Contract Expired – Истек контракт.

Интересы. Укажите, что именно предпочитаете делать или ваши сильные стороны.

Особые навыки и умения. Дополнительные навыки и умения.

Другое. Здесь вы можете указать, например, что предпочитаете работать по вечерам или что вам не важно, какая смена вам достанется.

Письмо-запрос

Письмо-запрос может быть составлено по разным поводам:

- заказ оборудования
- бронирование гостиницы и билетов
- аренда помещения
- размещение рекламы
- запрос о возможности сотрудничества

Независимо от предмета обсуждения, формулировки составления такого делового письма остаются схожими.

Dear Sirs,	Уважаемые господа,
------------	--------------------

<p>Translation Brochure</p> <p>I should be grateful if you would send us your brochure and price list about your translation services.</p> <p>Sincerely ...</p>	<p>По поводу Брошюры о переводе:</p> <p>Я был бы вам благодарен, если бы вы выслали мне вашу брошюру и прайс-лист об услугах по переводу.</p> <p>Искренне ...</p>
---	---

Гарантийное письмо

Рассмотрим формулировки, подходящие для делового письма. Слово interest в финансовых документах означает проценты.

<p>PROMISSORY NOTE/LETTER WITH GUARANTEE</p> <p>Date:</p> <p>FOR VALUE RECEIVED, the undersigned jointly and severally promise to pay to the order of ..., the sum of ... (\$...) dollars, with interest thereon at the rate of ...% per annum on the unpaid balance.</p> <p>Said sum shall be payable in the manner following:</p> <p>50% payable in advance, after both sides sign the agreement;</p> <p>50% payable after the said agreement is fulfilled.</p>	<p>ЗАПИСКА/ПИСЬМО – ОБЕЩАНИЕ ОПЛАТЫ С ГАРАНТИЕЙ</p> <p>Дата:</p> <p>За полученные товары (услуги) ценностью ... нижеподписавшиеся совместно и по отдельности обещают заплатить по обязательству ... сумму ... долларов, с процентами по данной сумме...% в год за неоплаченный баланс.</p> <p>Указанная сумма будет выплачена следующим образом:</p> <p>50% авансом, после того как обе стороны подпишут соглашение; 50% выплачивается после того, как будет выполнено указанное соглашение.</p>
---	--

№3

Правила написания электронного письма

или этикет электронной почты

Наталья Ильяшенко, к.п.н.,

начальник информационно-аналитического отдела

Управления международных связей НовГУ

За последнее десятилетие электронная почта стала, пожалуй, одним из самых

популярных средств делового общения. Сегодня довольно сложно найти человека, который в своей практике межличностных и межкультурных коммуникаций не использует электронную почту. И я не являюсь исключением. Вот уже 15-й год каждый мой рабочий день начинается с проверки электронной почты. Бегло сканируя взглядом адреса и темы пришедших сообщений, я решаю, какие письма прочитать, а какие удалить не раскрывая. Читая многочисленные электронные письма, я пришла к выводу, что, к сожалению, мало кто имеет представление о правилах этикета электронной почты. А ведь их нужно соблюдать, иначе мы рискуем непреднамеренно причинить неудобство, вызвать замешательство, а то и ненароком оскорбить того, кому пишем. Не забывайте, что наша почта - это показатель нашего профессионализма.

На что же следует обратить внимание каждому пользователю? В данной статье сформулировано 19 правил, основанных на многолетнем опыте переписки с иностранными и российскими коллегами, а также опыте других пользователей электронной почты.

Правило 1. При оформлении электронного письма в обязательном порядке заполняйте все поля.

В общем виде структуру делового электронного письма можно представить в следующем виде:

1. Адрес и имя отправителя.
2. Адрес получателя.
3. Тема письма.
4. Приложение.
5. Письмо, состоящее из приветствия; основного текста письма; заключения; и подписи.

Правило 2. Адрес и имя отправителя должны быть узнаваемыми.

Если человек ждет от Вас письмо, то в столбце «От» он будет искать Ваше имя, которым, Вы ему представились при знакомстве, или электронный адрес, который Вы указали в своей визитке. Я, например, когда завожу почтовый ящик, в графе имя отправителя всегда вписываю свои имя и фамилию. Делаю это потому, что сама, видя в столбце «От» разные псевдонимы и клички, с опаской открываю эти письма: а вдруг в этом письме спам или ещё хуже – вирус? Например, я никогда не открою письмо с адресом

kotik34@yahoo.com, если, конечно, не знаю от кого оно. Поэтому, для деловой переписки желательно иметь адрес электронной почты, в котором содержатся Ваше настоящее имя и фамилию или аббревиатура Вашей организации, например, Catherina.Majer@yahoo.com. Наибольшее доверие вызывает адрес, содержащий Ваше настоящее имя и имя Вашей организации в названии домена, например, Natalia.Ilyashenko@novsu.ru.

Правило 3. Обязательно заполняйте графу «Тема письма».

Тема письма - это особый реквизит письма. Его наличие значительно облегчает работу с электронной корреспонденцией. Вспомните себя, просматривающим список Тем писем, перед тем, как решить прочитать письмо или, не открывая, отправить его в корзину. Судьба письма очень часто зависит от его Темы, особенно если имя и адрес отправителя Вам ничего не говорят. Поэтому обязательно научитесь правильно составлять: она должна привлечь внимание получателя, быть краткой – не более 50 знаков – и по существу. Чем

2

более просто, прямо или заманчиво будет звучать Тема Вашего письма, тем больше вероятности, что Ваше письмо будет прочитано и будет иметь отклик.

Особо тщательно необходимо подумать над темой, когда Вы в первый раз пишете кому-либо. Ведь получатель, увидев незнакомые ему адрес и имя, вполне может подумать, что это спам. Другой способ получить отклик или шанс быть прочитанным – использовать имя адресата в Теме письма. Например, «Добрый вечер, Наталья!». Такой подход тоже увеличит процент вероятности прочтения Вашей корреспонденции. А вот письмо с Темой, содержащей фразу вроде «Трудовое законодательство и актуальные вопросы и позиции государственных органов» или «Шопинг со скидками интереснее!», или «Can you handle this with me?» я смело удалю, не читая, потому что это, скорее всего, спам. Таким же образом я поступлю и с письмом, отправленным вовсе без Темы, так как этикет электронной почты позволяет не отвечать тем, кто его грубо нарушает.

О чем еще следует помнить при написании Темы? Тема письма - это красная нить смысла всего сообщения. В случае если Вы отвечаете на чье-либо электронное письмо, но при этом изменяется основная мысль диалога, изменяйте соответственно и Тему; а еще лучше начинать обсуждение нового вопроса созданием нового письма, так как изменение предмета обсуждения без изменения темы этого письма может привести к путанице и

затруднениям.

Правило 4. Используйте «Re:» только для ответа.

Обычно, прочитав электронное письмо и желая на него ответить, Вы нажимаете с помощью мышки соответствующую кнопку на экране монитора, и Вам открывается форма для составления ответа, в которую уже вставлены адрес вашего собеседника, текст его письма, а также тема его письма, перед которой значится «Re:». Следует иметь ввиду, что «Re:» является аббревиатурой английского слова «Reply:» или «Response:» и означает «Мой ответ на:». Поэтому если тема письма меняется, то обязательно уберите этот символ. И это вовсе не пустяк, как Вы можете подумать: «Re:» в сочетании с новой темой будет выглядеть откровенно глупо и введет адресата в заблуждение, так как он может подумать, что получил ответ на письмо, которое он не писал.

Правило 5. Вставляйте адрес получателя в последнюю очередь.

Во избежание преждевременной отправки, вставляйте адрес получателя только тогда, когда письмо дописано, проверено и готово к отправке. Будьте внимательней с кнопкой «ответить»: убедитесь, что Вы посылаете письмо тому, кому хотели.

Правило 6. Обязательно пишите приветствие, состоящее из приветственного слова и имени получателя, перед основным текстом письма.

Приветствие - это короткое предложение, с которого должно начинаться письмо. К сожалению, есть такие пользователи, которые считают, что приветствие в электронном письме не нужно писать, поскольку это якобы бессмысленный пережиток бумажной почты, что оно не несёт в себе никакой значимой информации и содержит лишь дежурные слова.

Это в корне неверно. Приветствие несёт в себе информацию о воспитанности того, кто составляет письмо. Полагаю, Вы не хотите, чтобы Вас посчитали грубыми и невоспитанными. В таком случае - соблюдайте правила этикета электронной почты.

В качестве приветствия используйте следующую форму обращения: «Добрый день, уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса» или «Уважаемый (уважаемая) + имя, отчество адреса, здравствуйте» и только после этого переходите к цели Вашего сообщения.

В Европе принято всегда обращаться «Dear Sir/Madam,» или менее формально, особенно, если Вы знакомы с адресатом, н-р «Dear + имя,», даже если адресат Вам совсем не дорог. В США, где темп жизни и переписки более интенсивный, электронное письмо начинается с

обращения, состоящего из имени и короткого «Hi + имя».

Обратите внимание, что в русском языке восклицательный знак ставится после обращения в письменной форме в любом жанре переписки: в деловой, частной, официальной

3

и т. д., в то время как в английском языке во всех этих жанрах ставится запятая, что часто вызывает конфликт культур. Носители английского языка недоумевают по поводу восклицательного знака в письмах, написанных русскими: «Dear John!». Русскоязычные же обижаются на запятую после имени: не уважают нас, восклицательного знака пожалели, что это за «Dear Svetlana,»?! Да, в русском языке восклицательный знак употребляется гораздо чаще, чем в английском, что свидетельствует, о большей эмоциональности и, очевидно, о более открытом проявлении эмоций. Но при этом не следует впадать в крайность и ставить три (или более) восклицательных знака, так как в конце приветствия они будут восприниматься как неуместный крик и могут нанести обиду вашему адресату.

Правило 7. Правильно структурируйте свое письмо.

Поскольку чтение с экрана монитора гораздо сложнее, чем чтение бумажного носителя, очень важно правильно структурировать электронное письмо. Разбивайте Ваш текст на логические абзацы и вместо чересчур длинных предложений используйте несколько коротких. Старайтесь, чтобы Ваши предложения содержали не более 15-20 слов. Отделяйте абзацы друг от друга отступом или пустой строкой.

Правило 8. Будьте краткими и выражайте мысли по существу.

Основной текст письма с первого абзаца должен притягивать внимание читателя не меньше, чем его Тема. Помните об ограниченном времени Вашего потенциального читателя. Его время – это его деньги. Поэтому он готов как можно быстрее от Вас избавиться, то есть отправить Ваше письмо в корзину. Не тратьте время и место на представление себя и на рассказ о том, чем Вы занимаетесь. Ведь он и так знает Вас, если он дал Вам свой почтовый адрес. Начните с цели письма, она должна быть четко сформулирована в первом предложении. Если первые предложения сформулированы правильно, то существует очень большая вероятность, что получатель Вашего письма прочтёт его до конца.

Электронное письмо в отличие от обычного предназначено для быстрой передачи информации, поэтому постарайтесь не отправлять длинные электронные сообщения. Если

вам необходимо переслать важную информацию, содержащую большой объем, то лучше составить краткий сопроводительный текст в электронном письме, а саму информацию оформить в виде вложения.

Правило 9. Если Вы собираетесь посл

4

Правило 11. Составляя ответное письмо, отвечайте на ВСЕ заданные Вам вопросы.

Если Вы отвечаете кому-либо на письмо, то, постарайтесь ответить на все вопросы, которые заданы Вам. Это правило кажется таким естественным и понятным, но, тем не менее, очень часто получается, что люди не отвечают на некоторые из заданных им вопросов. По своему опыту знаю, что это одно из наиболее часто нарушаемых правил электронной переписки. Замалчивание вопроса очень неэтично с Вашей стороны - ведь другой человек нуждается в Вашем ответе и ждёт его, но не получает в письме. Если Вы затрудняетесь ответить, то так прямо и напишите. Только не оставляйте ничего без ответа, а то Вашему собеседнику придётся повторять свой вопрос, и своим замалчиванием Вы все равно не избежите необходимости отвечать.

Если Вы пишете другу или хорошему знакомому, можете процитировать в своем письме оригинальное сообщение в объеме, достаточном для того, чтобы можно было правильно восстановить контекст данного ответа, а под каждой такой цитатой написать Ваш ответ на данное предложение или вопрос. При этом не забывайте отделять каким-то образом текст Вашего послания от текста цитируемых писем, тогда Ваш ответ будет легче читаться.

Обычно для этих целей используется знак «>», хотя это и не единственный вариант. Если же Вы отвечаете на деловое письмо, то оставьте весь прежний текст без изменений, а сверху напишите свой ответ.

Правило 12. Прежде чем отправить письмо, проверьте орфографию, грамматику и пунктуацию.

Тот факт, что электронная почта - быстрый способ связи, вовсе не означает, что она должна быть небрежной. Стройте свои фразы возможно более грамотно с точки зрения орфографии и грамматики. Это важно не только потому, что неграмотно написанное письмо может испортить впечатление о Вас, и потому, что очень трудно читать текст без запятых и точек. И, если Ваша программа имеет опцию проверки орфографии, почему бы ей не

воспользоваться?

Правило 13. На электронные письма обязательно нужно отвечать.

Электронная почта - это связь с другими людьми, и для этого немного вежливости никогда не повредит. По правилам этикета на электронные письма обязательно нужно отвечать, а время ответа не должно превышать трех суток. Имейте в виду, если Вы не отвечаете на электронное письмо в течение этого срока – это явный отказ от общения. Если Вам необходимо более длительное время для ответа на письмо, стоит объяснить причины задержки. При получении письма, содержащего вложение, обязательно подтвердите, что вложение дошло и нормально открылось.

При получении незатребованных писем от неизвестных людей, можно на них не отвечать. Их можно удалять, не читая. Не получив ответа, корреспондент должен Вас правильно понять. Если не поймет и отправит повторное письмо, нарушителем этикета будет он, а не Вы. Тем более, что незатребованное письмо может оказаться спамом и любой ответ позволяет спамеру считать, что контакт установлен. При получении незатребованного письма с присоединенным файлом следует удалить файл, не распаковывая: скорее всего - это источник компьютерного вируса.

Правило 14. Не запрашивайте уведомление о прочтении.

По правилам этикета электронной почты отметка «уведомление о получении/ прочтении» является признаком неуважения и недоверия к своему партнеру и, как следствие, может вызывать его раздражение. Поэтому, если Вы волнуетесь, дошло ли Ваше письмо до адресата, лучше позвоните ему после отправки своего сообщения и уточните, дошло Ваше письмо или нет. Также можно после текста основного письма и перед Вашей подписью написать следующую фразу: «Прошу подтвердить получение письма ответным письмом или по указанным ниже телефонам».

5

Правило 15. Не пишите ПРОПИСНЫМ ШРИФТОМ.

Не пишите весь текст сообщения прописным шрифтом; несколько слов, выделенных таким способом, лучше подчеркнуть важность этого места. Если Вы пишете прописным шрифтом, то кажется, что Вы КРИЧИТЕ. Это может вызвать раздражение или другую нежелательную реакцию у Вашего читателя.

Правило 16. Никогда не сообщайте конфиденциальную информацию посредством

электронной почты.

Будьте очень осторожны при пересылке номеров своих банковских карт или другой конфиденциальной информации в тексте электронного письма. Помните, что электронная почта при пересылке может быть перехвачена и использована в корыстных целях. Не забывайте и о том, что посланное Вами электронное письмо навсегда остается в памяти компьютера.

Правило 17. Не злоупотребляйте аббревиатурами и эмоциональным оформлением.

В деловой электронной почте старайтесь не использовать такие аббревиатуры как BTW (by the way) или LOL (laugh out loud), также так называемые смайлики («улыбающихся лиц»). Они неуместны в деловой переписке, тем более что Ваш адресат может не знать их значение.

Правило 18. В конце письма обязательно ставьте свою подпись.

Иногда приходят письма, подписанные «Отдел маркетинга» или «On-campus housing staff», что вызывает некоторое замешательство. К кому и как обратиться в ответном письме? Просто, «Здравствуйте», звучит как-то безлико. Да и я сама предпочитаю, чтобы ко мне тоже обращались по имени. Так вырабатывается основа дружелюбного общения – доверие. А доверие – это не последнее качество, которое помогает Вам и Вашему бизнесу. Поэтому обязательно ставьте свою подпись в конце письма. Подпись - это небольшой блок текста, добавляемого в конец Ваших сообщений, который идентифицирует Вас и содержит Вашу контактную информацию. Делайте подпись краткой: не более четырех-семи строк. Длинная подпись занимает много места и может вызвать раздражение. Включайте в нее несколько возможных способов связи с Вами (обычно это номера телефонов и факса), а также ссылку на сайт Вашей компании.

Правило 19. Если сомневаетесь, не отправляйте письмо.

Мы стали безличными и прячемся за электронной почтой, которая начинает контролировать нашу жизнь. Мы не замечаем, как большая часть нашего повседневного общения происходит посредством электронной почты, и рискуем поставить под угрозу отношения, которые мы могли бы упрочить с помощью непосредственного общения или телефонного разговора. Поэтому, прежде чем отправить следующее электронное письмо, подумайте, может быть лучше позвонить или лично встретиться с Вашим адресатом?

