

Документ подписан простой электронной подписью

Информация о владельце:

ФИО: Гнатюк Максим Александрович

Должность: Первый проректор

Дата подписания: 11.07.2022 09:51:21

Уникальный программный ключ:

8873f497f100e798ae8c92c0438c105c818d5110

МИНИСТЕРСТВО ТРАНСПОРТА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНСТВО ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ПУТЕЙ СООБЩЕНИЯ»

Кафедра «Лингвистика»

АНГЛИЙСКИЙ ЯЗЫК

Практикум для аспирантов железнодорожных специальностей по дисциплине
«Научная и деловая межкультурная коммуникация»

Составители: М.А. Терпак
Л.В. Абдрахманова

УДК

Английский язык: практикум для аспирантов железнодорожных специальностей по дисциплине «Научная и деловая межкультурная коммуникация» первого года обучения / составители: М.А. Терпак, Л.В. Абдрахманова. – Самара: СамГУПС, 2017. - 51 с.

Дисциплина «Научная и деловая межкультурная коммуникация» разработана в соответствии с ФГОС высшего профессионального образования для аспирантов первого года обучения. Данная дисциплина изучается в первом семестре и является базовой компонентой профессионального цикла.

Утвержден на заседании кафедры «Лингвистика» 2017 г., протокол № от .
Печатается по решению редакционно-издательского совета университета.

Составители: Марина Анатольевна Терпак
Любовь Вениаминовна Абдрахманова

Рецензенты:

Под редакцией составителей

Введение

Характер дисциплины «Научная и деловая межкультурная коммуникация» определяет ее цели: повышение исходного уровня владения иностранным языком, достигнутого на предыдущей ступени образования; овладение обучающимися необходимым и достаточным уровнем коммуникативной компетенции для решения социально-коммуникативных задач в различных областях бытовой, культурной, профессиональной и научной деятельности при общении с зарубежными партнерами; совершенствование лингвистической подготовки для дальнейшего самообразования.

Дисциплина «Научная и деловая межкультурная коммуникация» в соответствии с ФГОС высшего профессионального образования.

Задачи дисциплины:

- систематическое изучение основных проблемных областей деловой межкультурной - - коммуникации;
- овладение основными понятиями и терминологией деловой межкультурной коммуникации;
- развитие деловой межкультурной восприимчивости, способности к правильной интерпретации конкретных проявлений делового коммуникативного поведения в различных культурах.

Процесс изучения дисциплины направлен на формирование компетенции УК-3: владение одним из иностранных языков на уровне не ниже разговорного.

А также:

- получить представление об этических и нравственных нормах поведения, принятых в инокультурном социуме, о моделях социальных ситуаций, типичных сценариях взаимодействия;
- научиться моделировать возможные ситуации общения между представителями различных культур и социумов.

В рамках программы в результате изучения дисциплины обучающийся должен:

Знать: профессиональную лексику на иностранном языке;

Уметь: переводить общие и профессиональные тексты на иностранном языке;

Владеть: одним из иностранных языков на уровне разговорного или читать и переводить со словарем.

А также:

Знать:

- на уровне понимания: образ и стили жизни представителей культурного сообщества в целом и социальных групп и их культур; типичные ситуации взаимодействия в условиях межкультурного общения;
- на уровне применения: сценарии поведения в типичных ситуациях социального взаимодействия.

Уметь:

- ориентироваться в культурно обусловленных нормах поведения и общения в иноязычной среде; оформлять речевое высказывание на иностранном языке в соответствии с предполагаемым социокультурным контекстом.

Владеть:

- стратегией речевого поведения, принятой в иноязычной среде; культурой речи, речевым этикетом; различными моделями и стилями поведения с учетом культурных факторов.

Глава 1

Межкультурная коммуникация

Понятие «межкультурная коммуникация» предполагает как непосредственное взаимодействие между людьми и общинами, так и опосредованную коммуникацию. Под последним понимается язык, речь, письменность, а также общение посредством интернета и подобных средств связи. Нередко такой способ коммуникации в научной литературе обозначается как «кросс-культурная» (английский термин cross-cultural).

Данная научная дисциплина изучается на срезе прочих наук. В их число входят: психология и культурология, социология, антропология и история, а также новая дисциплина, экология коммуникационных средств и методов. Профессор А. П. Садохин дает такое определение данной дисциплине: «Межкультурная коммуникация – это совокупность всех средств и методов общения в целом, а также коммуникаций как между отдельными людьми, так и целыми группами, принадлежащими к различным культурам» [14, С. 11].

Для осуществления успешной коммуникативной связи необходимы следующие условия: во-первых, оппоненты должны принимать и опираться на некие интересубъективные нормы, во-вторых, они должны быть коммуникативно компетентными.

Если рассматривать язык с точки зрения его структуры, функционирования и способов овладения им (как родным, так и иностранным), то социокультурный слой, или компонент культуры, оказывается частью языка или фоном его реального бытия.

В то же время компонент культуры - это не просто некая культурная информация, сообщаемая языком. Это неотъемлемое свойство языка, присущее всем его уровням и всем отраслям.

Научить людей общаться (устно и письменно), научить производить, создавать, а не только понимать иностранную речь - это трудная задача, осложненная еще и тем, что общение - это не просто вербальный процесс. Его эффективность помимо знания языка зависит от множества факторов: условий и культуры общения, правил этикета, знания невербальных форм выражения (мимики, жестов), наличия глубоких фоновых знаний и многого другого.

В основе языковых структур лежат структуры социокультурные. Просто знать значения слов и правила грамматики явно недостаточно для того, чтобы активно пользоваться языком как средством общения. Для этого необходимо знать как можно глубже мир изучаемого языка.

Помимо значений слов и правил грамматики нужно знать: 1) когда сказать/написать, как, кому, при ком, где; 2) как данное значение/понятие, данный предмет мысли живет в реальности мира изучаемого языка.

Все тонкости и вся глубина проблем межъязыковой и межкультурной коммуникации становятся особенно наглядными - а иногда и просто вообще осознаваемыми - при сопоставлении иностранных языков с родными и чужой культуры со своей родной, привычной.

Культура – это сплав разнообразных форм человеческих занятий. Это своеобразное сведение «кодов», которые во многом предопределяют поведение человека, оказывая на него управленческое воздействие. Следовательно, для понимания человека другой национальности и народности требуется прежде всего изучить культурные особенности его страны или народности.

Картина мира, окружающего носителей языка, не просто отражается в языке, она формирует язык и его носителя, и определяет особенности речупотребления. Вот почему без знания мира изучаемого языка невозможно изучать язык как средство общения. Его можно изучать как способ хранения и передачи культуры, то есть как мертвый язык. Живой язык живет в мире его носителей, и изучение его без знания этого мира (без того, что в разных научных школах называется по-разному: фоновыми знаниями, вертикальным контекстом и др.) превращает живой язык в мертвый, то есть лишает обучающегося возможности пользоваться этим языком как средством общения. Именно этим, по-

видимому, объясняются все неудачи с искусственными языками. Даже наиболее известный из них — эсперанто — не получил распространения и обречен на умирание в первую очередь потому, что за ним нет живительной почвы — культуры носителя [5, С. 30].

С.Г. Тер-Минасова определяет две основные причины, осложняющие коммуникацию на иностранном языке.

1. Коллокационные, или лексико-фразеологические, ограничения, регулирующие пользование языком, т.е. каждое слово каждого языка имеет свой, присущий только данному языку круг или резерв сочетаемости: оно сочетается с одними словами и не сочетается с другими.

Почему *победу* можно только *одержать*, а *поражение* — *потерпеть*, почему *роль* по-русски можно *играть*, *значение* — *иметь*, а *выводы* и *комплименты* — *делать*?

Почему английский глагол *to pay*, означающий 'платить' полагается сочетать с такими несочетаемыми, с точки зрения русского языка, словами, как *attention* [внимание], *visit* [визит], *compliments* [комплименты]?

Почему русские сочетания высокая трава, крепкий чай, сильный дождь по-английски звучат как «длинная трава» (*long grass*), «сильный чай» (*strong tea*), «тяжелый дождь» (*heavy rain*)?

Ответ лежит в закономерности лексическо-фразеологической сочетаемости (валентности) слов. Она национальна (а не универсальна) в том смысле, что присуща только данному конкретному слову в данном конкретном языке. Специфика эта становится очевидной только при сопоставлении языков, подобно тому, как родная культура выявляется при столкновении с чужой. Поэтому, при изучении иностранного языка следует уделять наибольшее внимание заучиванию слов в естественных, наиболее устойчивых сочетаниях, присущих данному языку.

Например, слово «книга» и его английский эквивалент «book»:

- **a book** on/about birds — книга о жизни птиц,
- **a reference book** — справочник,
- **a cheque book** — чековая книжка,
- **a ration book** — карточки,
- **to do the books** — вести счета,
- **our order books** are full — мы больше не принимаем заказов,
- **to be in smb's good/bad books** — быть на хорошем/плохом счету,
- **I can read her like a book** — я вижу ее насквозь,
- **we must stick to/go by the book** — надо действовать по правилам,
- **I'll take a leaf out of your book** — я последую твоему примеру,
- **He was brought to book** for that — за это его привлекли к ответу.

В англо-русских словарях это слово приводится в наиболее регулярно воспроизводимых сочетаниях. Лишь одно из них переводится словом книга.

2. Вторая сложность, по мнению С.Г. Тер-Минасовой, является конфликт между культурными представлениями разных народов о тех предметах и явлениях реальности, которые обозначены «эквивалентными» словами этих языков. Эти культурные представления обычно определяют появление различных стилистических коннотаций у слов разных языков.

Например, обозначение зеленого цвета вызывает большие сомнения в плане его абсолютного лексического и коннотативного соответствия чему-то положительному, поскольку наличие определенных метафорических и стилистических коннотаций не может не влиять на значение слова, а эти коннотации различны в разных языках. *Зеленые глаза* по-русски звучит поэтично, романтично, наводит на мысль о колдовских, русалочьих глазах. Английское же словосочетание *green eyes* является метафорическим

обозначением зависти и содержит явные негативные коннотации. Отрицательные ассоциации, вызываемые *green eyes*, — это «вина» Шекспира, назвавшего в трагедии «Отелло» зависть, ревность (*jealousy*) зеленоглазым чудовищем — *a green-eyed monster*.

Еще пример: русское словосочетание **черная кошка** обозначает, как и английское **black cat**, одно и то же домашнее животное — кошку, одного и того же цвета — черного. Однако в русской культуре, согласно традиции, примете, поверью, черная кошка приносит несчастье, неудачу, а поэтому словосочетание имеет отрицательные коннотации: «Говорят, не повезет, если черный кот дорогу перейдет...», банда «Черная кошка», «Черная кошка между ними пробежала» и т.д.

В английской же культуре черные кошки — признак удачи, неожиданного счастья, и на открытках с надписью «Good Luck» сидят, к удивлению русских, именно черные кошки.

Изучение мира носителей языка направлено на то, чтобы помочь понять особенности речеупотребления, дополнительные смысловые нагрузки, политические, культурные, исторические и тому подобные коннотации единиц языка и речи. Особое внимание уделяется реалиям, поскольку глубокое знание реалий необходимо для правильного понимания явлений и фактов, относящихся к повседневной действительности народов, говорящих на данном языке.

В основе любой коммуникации, то есть в основе речевого общения как такового, лежит «обоюдный код» (*shared code*), обоюдное знание реалий, знание предмета коммуникации между участниками общения: говорящим/пишущим и слушающим/читающим.

Например:

К поселковой конторе тянулись все ниточки-веревочки колготной спецпереселенческой жизни.

Александровская контора бурения приняла его в свой боевитый штат охотно. Специальность при молодом человеке, из местных, да вдобавок российский немец ссыльных кровей.

Текла не обыденная работа, бурлило дело, озаренное светом тех первоцелинных лет, который и до нынешних дней играет бликами на кристаллах гордой биографии...

(В. Колыхалов. Проточные годы // Сибирские Афины, 1997, № 3, с. 38) [17, С 119].

Чтобы понять языковые факты этого отрывка из очерка (не художественного произведения с его авторскими вольностями и ориентацией на функцию воздействия), нужно знание реалий, социокультурного фона, иначе затрудняется понимание текста, а значит, и коммуникация. Как понимать *спецпереселенческую жизнь*, что такое *контора бурения* и почему у нее *боевитый штат*, каковы социокультурные характеристики *русского немца* вообще и *ссыльных кровей* в частности, чем *необыденная работа* отличается от *обыденной*, что это за свет *первоцелинных лет*, почему *биография* — *гордая*.

Для ответов на эти вопросы необходимо знать историю, литературу, образ жизни, систему ценностей и много других социокультурных моментов, без которых просто знание «значений» слов родного языка, не говоря уже о русском как иностранном, мало поможет коммуникации.

Только имея достаточные фоновые знания, можно уяснить смысл отрывка из рассказа Д. Х. Лоуренса: необходимо знать, что в данном обществе включается в понятие «женственной женичины», уметь разобраться в литературных и библейских аллюзиях (обусловленность культурой данного говорящего коллектива):

He imagined to himself some really womanly woman, to whom he should be only fine and strong, and not for a moment «the poor little man». Why not some simple uneducated girl, some Tess of the D'Urbervilles, some wistful Gretchen, some humble Ruth gleaning an aftermath? Why not? Surely the world was full of such. - Он представлял себе действительно женственную женщину, для которой он был бы всегда только прекрасным и сильным, а

вовсе не «бедным маленьким человечком». Почему бы не какая-нибудь простая, необразованная девушка, какая-нибудь Тэсс из рода Д'Эрбервиллей, какая-нибудь томная Гретхен или скромная Руфь, собирающая колосья? Почему бы нет? Несомненно, мир полон такими [17, С. 122].

В языковых явлениях отражаются факты общественной жизни данного говорящего коллектива, что обуславливает необходимость и неразрывность изучения иностранного языка как средства общения и изучение общественной и культурной жизни стран и народов, говорящих на этом языке.

Помимо влияния особенностей национальной культуры на коммуникационный процесс, немаловажным фактором оказывается личность участников коммуникации. Каждый индивид по-своему реализует себя как представитель той или иной культуры. На это влияют следующие характеристики: образование, семья, регион, смежность с другими территориями, корпоративная культура, религия, профессия, социальный класс, пол, раса и возраст. Важность обозначенных характеристик будет меняться в зависимости от национальной культуры, ситуации и связей отдельно взятого человека. Он может переключить культурные установки в зависимости от того, находится ли он на работе, проводит время со своей семьей или присутствует на заседаниях. Следовательно, очень важно не делать предварительно слишком много предположений о человеке, представляющем для нас другую культуру.

Краткие информационные сообщения, объявления в общественных местах также могут послужить иллюстрацией национальной коммуникативной специфики, тем более, что данный лексический пласт состоит в основном из клишированных выражений стилистически нейтрален.

Например, объявления-запреты в английском языке:

- No smoking [Не курить];
- It is illegal to smoke anywhere in this station [На этой станции в любом месте курение запрещено законом];
- No smoking except in designated areas [Курение запрещено, за исключением специально обозначенных мест];
- No entrance [Нет входа];
- Do not exit any time [Не выходить без разрешения];
- Keep out [Не входить];
- Fire door. Do not block [Пожарный выход. Не блокировать];
- No parking [Парковка запрещена];
- Do not trespass on the railway [На железнодорожные пути не выходить];

в русском языке:

- Не курить;
- Не сорить;
- По газонам не ходить;
- Купание запрещено;
- Не влезай — убьет;
- Не прислоняться;
- Не входить;
- Посторонним вход воспрещен;
- Нет выхода.

Проанализировав данный материал, можно сделать выводы о том, что в англоязычном обществе объявления запрещающего характера принято формулировать более многословно, более эмоционально, с дополнительной пояснительной информацией. В подобных формулировках может крыться несколько причин, начиная с заботы о людях, о своем заведении, о себе и заканчивая другими коммерческими интересами.

Основную культурную нагрузку несет лексика: слова и словосочетания. Из них складывается языковая картина мира, определяющая восприятие мира носителями данного языка. Особенно наглядно и ярко этот аспект представлен устойчивыми выражениями, фразеологизмами, идиомами, пословицами, поговорками — то есть тем слоем языка, в котором непосредственно сосредоточена народная мудрость или, вернее, результаты культурного опыта народа.

Количество и качество идиом, отражающих положительную или отрицательную оценку тех или иных человеческих качеств, можно считать показателем этических норм, правил социальной жизни и поведения в обществе, отношения нации через ее культуру и язык к миру, другим народам и культурам.

Например, такие качества, как предусмотрительность, осторожность, представлены в английской идиоматике несколько богаче, чем в русской и с положительной оценкой в английском языке:

- Prevention is better than cure [Предупредить лучше, чем излечить];
- One cannot be too careful [Нельзя быть слишком осторожным];
- Safety first [Осторожность — первым делом].

в русском языке:

- Готовь сани летом, а телегу зимой;
- Береженого (и) Бог бережет.

Идиоматические выражения на предмет разнообразия и свободы взглядов, вкусов и поведения чаще встречаются в английской культуре, что и получило более богатое языковое выражение с положительной оценкой.

В английском языке:

- It takes all sorts to make a world [Чтобы создать мир, необходимо разнообразие];
- Variety is the spice of life [Разнообразие — прелесть жизни];
- Tastes differ [Вкусы различны];
- Every man to his taste [Каждому свое];
- There is no accounting for tastes [За вкусы не отвечают];
- One man's meat is another man's poison [Для одного — мясо, для другого — яд];
- Beauty is in the eye of the beholder [У каждого зрячего свое представление о красоте].

В русском языке:

- Каждый по-своему с ума сходит;
- Каждому свое;
- На вкус и цвет товарищей нет.

В результате проведенных исследований были сделаны выводы о том, что в английском языке с более высокой, чем в русском, активностью в фразообразовании преобладают следующие целостные смыслы: честность, осторожность, трудолюбие, профессионализм, ответственность, сдержанность в речи, бережливость, оптимизм, эгоизм, свобода личности, консерватизм, материальное благополучие, закрытость семейной жизни.

Глава 2

Научная межкультурная коммуникация

Говоря о межкультурной научной коммуникации, следует отметить, что наука рассматривается как часть культуры, такой способ познания мира, в котором вырабатываются и теоретически систематизируются знания о действительности. Поэтому к науке как части целого применимы в той или иной мере те положения и принципы, которые применяются по отношению к культуре в целом. Это касается в первую очередь самого понятия научной коммуникации, а также понятий системы и структуры акта научной коммуникации, как монокультурной, так и межкультурной.

Модель акта научной коммуникации по-разному реализуется в монокультурной и межкультурной среде. В монокультурной среде конкретизация модели идет по линии конкретизации профессиональной принадлежности автора и адресата сообщения, самого сообщения (текста) и системного контекста. В отличие от монокультурной межкультурная научная коммуникация осложняется, кроме прочего, национально-специфическими моментами, которые могут затруднить понимание и препятствовать успешности коммуникации.

К таким национально-специфическим моментам можно отнести национальную специфику автора и адресата как субъектов коммуникации, как первичной и вторичной или двух вторичных языковых личностей, носителей разных культур и языков, а также текст как объект и продукт межкультурной научной коммуникации.

Следует отметить существование значительных трудностей при восприятии и понимании иноязычных текстов в процессе межкультурной научной коммуникации. Эти трудности обусловлены целым рядом противоречий:

- 1) между когнитивными базами носителей разных культур;
- 2) между индивидуальными когнитивными пространствами автора и адресата, которые могут быть одинаковыми и разными (шире, уже);
- 3) между когнитивными пространствами одного социума (ученых в одной области) в разных странах и культурах (совмещаемые полностью или частично, несовмещаемые);
- 4) между коммуникативными компетенциями носителей разных культур в межкультурном аспекте (лингвистической, социолингвистической, прагматической, или дискурсивной, социокультурной, стратегической и др.).

Особое внимание хотелось бы уделить дискурсивной компетенции, под которой понимают знания правил построения высказываний, их объединения в текст, способность использовать подходящие стратегии в конструировании и интерпретации текстов, что соответствует знанию грамматической структуры текста и способности использовать эти знания в конструировании и интерпретации текстов.

4) между коммуникативными компетенциями носителей разных культур в межкультурном аспекте (лингвистической, социолингвистической, прагматической, или дискурсивной, социокультурной, стратегической и др.). В данном случае необходимо владеть дискурсивной компетенцией, т.е. знаниями правил построения высказываний, их объединения в текст, способностью использовать подходящие стратегии в конструировании и интерпретации текстов, знать грамматические структуры текста и уметь использовать эти знания в конструировании и интерпретации текстов.

Указанные противоречия приводят к непониманию или неадекватному пониманию текста как единицы коммуникации и затрудняют интеграцию национальной науки в глобальное научное пространство.

Межкультурная коммуникация в научной сфере осуществляется в форме корпоративной коммуникации и протекает по корпоративным каналам профессиональным сообществом. Вследствие единого источника формирования корпоративной научной культуры можно установить целый комплекс факторов, которые являются типологически общими у представителей национальных профессиональных сообществ и на основе которых развивается и расширяется процесс межкультурного взаимодействия в научной сфере.

Межкультурная коммуникация в научной сфере протекает, в основном, на основе вторичных научных жанров информационной направленности: аннотаций, рецензий, рефератов, резюме и т.д. Эти жанры выполняют ориентировочную функцию в межкультурном научном обмене. В связи с этим особая роль отводится проблемам интерпретации и трансформации научного текста, включая и проблемы его перевода.

Факторами, способствующими межкультурной коммуникации в сфере науки, являются следующие: ограничение потока информации путем его классификации и дифференциации по различным темам и проблемам дисциплинарных областей знания; типологически общие черты научного стиля: использование неспециальных лексем в обобщенном, иногда переносном значении, специализированное использование числовых форм существительных, временных форм глагола, максимальная экспликация содержания на основе средств синтаксической компрессии высказывания и актуализации отдельных пропозиций путем синтаксического обособления; общность композиционных форм основных информационных научных жанров.

К числу основных факторов, затрудняющих межкультурную коммуникацию в сфере науки, относятся: отсутствие одного языка общения, возможность хранения и передачи информации на различных языках; типологические различия в построении специальных конструкций, используемых в научных жанрах: пассивные, инфинитивные, причастные конструкции; цепочки именных конструкций, клишированные конструкции с модальными конструкциями и их функциональными эквивалентами, а также национальные терминосистемы.

Письменная форма научной межкультурной коммуникации

Для науки характерны следующие формы коммуникации: устная и письменная. Устная научная коммуникация представлена следующими жанрами: доклад, лекция, дискуссия.

Письменная форма представлена жанрами монографии, учебника, статьи, рецензии, аннотации, реферата, тезисов. Реализация письменных жанров также зависит от конкретной формы коммуникации, которая осуществляется в форме журнальных публикаций по конкретной тематике, книг и брошюр различного характера, специальных изданий информативного характера. Помимо этого, жанровая форма находится в зависимости от подстиля, обслуживающего научную сферу: сфера научной информации, сфера научно-учебной деятельности, сфера академического общения. В зависимости от стиля, формы общения жанры различаются по тематике и структурным особенностям, преобладанию тех или иных типов речи, порядку их следования.

Наиболее распространенными и признанными жанрами научной коммуникации являются монография и статья. Они существенно различаются не только по объему, но и по коммуникативной, тематической и структурной характеристикам. Монографический жанр в научной речи является наиболее сложным. Монография, в отличие от статьи, более зависима от внешнего контекста, тесно связана с содержательным контекстом

деятельности в целом. Статья менее зависима от некоторых текстовых фрагментов, которые выполняют функцию посылок или стимулов для совершения определенных научных выводов.

Монографический жанр находится в неразрывной связи с другими крупными жанрами научной литературы — учебником и диссертацией. Отношения между ними определяются с функциональных и коммуникативных позиций, но между ними можно отметить и много общего, что связано с относительной вторичностью учебника и диссертации.

Малый жанр - научная статья - является основным и наиболее распространенным жанром научной коммуникации. В силу этого он наиболее вариативен, так как представлен во всех основных разновидностях научной коммуникации.

В статье автор чаще всего преследует цель доказательства, демонстрации вывода, обобщения, и поэтому она более целостна, ее структура прозрачна, структурные части тесно связаны между собой, менее самостоятельны.

В научно-информационной области статья соотносится с такими жанровыми формами, как тезисы, аннотация, реферат, реферативная статья, словарная статья, автореферат. Они во многом схожи, так как монотематичны, обладают прозрачной четкой структурой. Отличия связаны с большей определенностью коммуникативных целеустановок: цель реферата и реферативной статьи - составить представление (получить представление) о группе научных текстов; интенция аннотации, тезисов - составить (получить) общее представление о предмете.

Жанр тезисов в этом плане представляет собой сжатое изложение материалов статьи или научного доклада. Тезисы имеют более сложную иерархическую структуру и тематическую организацию. Каждый абзац представляет собой микротекст, информативно и коммуникативно независимый, связанный с другими на уровне гипертемы. Аннотация также представляет собой особый научный жанр, так как характеризуется особыми интенциями побуждающего плана. Коммуникативная целеустановка аннотации — вызвать у потенциального читателя особый интерес к исследованию (статье, монографии); побудить его к ознакомлению с ним; в этом плане этому жанру не чужда оценочность в представлении материала, большая ориентация на коммуникативные ожидания адресата.

Научные тексты создаются с целью формирования определенной системы отражения действительности - описания предмета, явления, системы знаний, доказательства существования чего-либо: объекта (объектов), связи между объектами или отсутствия этой связи и т.д. Научный текст не побуждает к действию, не регламентирует нормы поведения, не побуждает к практической деятельности, но он побуждает к интеллектуальной работе.

В русскоязычных и англоязычных научных текстах есть как сходства, так и различия, как в организации текста как такового, так и в употреблении грамматических конструкций, специфической и специальной лексики и речевых оборотов и клише, в степени эмоциональности.

Рассмотрим эти особенности более детально.

В результате анализа большого количества англоязычных научных текстов было выявлено вполне четкое деление лексического состава английской научной и технической литературы на: а) собственно термины; б) слова и сочетания, которые являются «служебными»: артикли, служебные глаголы, прилагательные, наречия, союзы, местоимения, предлоги, то есть слова, не зависящие от стиля речи и которые присутствуют в любом стиле; в) общенаучная лексика.

Кроме терминов так же употребляется общенаучные и общеупотребительные слова.

Специальная лексика это - слова и сочетания, употребляющие группами специалистов из одной сферы, привычные для них общения, позволяющие им не задумываться над

способом выражения мысли, а сосредоточиваться на сути дела. В английских текстах по электричеству, например:

the voltage is applied (ср. напряжение подается)

the magnetic field is set up (ср. магнитное поле создается)

the line is terminated (ср. цепь выводится на зажимы)

the switch is closed (ср. переключатель замыкается).

В статьях научно-популярного характера в виде специальной лексики употребляются клише. Такие как:

The article is headlined ...; As the title implies the article describes ...; The main (basic) idea of the article is ...; The article touches upon...; It is spoken in detail ...; Much attention is given (paid) to ...

Основную коммуникативную нагрузку в специальных текстах несут общеупотребительные слова и общенаучная терминология, т. е. примерно 600 общетехнических терминов.

Широкое употребление специалистами так называемой специальной общетехнической лексики, которая также составляет одну из специфических черт научно-технического стиля, в значительной степени способствует их взаимопониманию.

Соблюдение норм употребления специальной лексики ставит перед переводчиком особые задачи при создании текста перевода.

К общеупотребительной лексике относятся слова общего языка, которые наиболее часто встречаются в научных текстах. Разумеется, в научно-технических материалах используется отнюдь не только терминологическая и специальная лексика. В них встречается большое число общенародных слов, употребляемых в любых функциональных стилях. В любом научном тексте такие слова преобладают, составляют основу изложения. Благодаря общеупотребительной лексике язык науки сохраняет связь с общелитературным языком. Однако в научном тексте общеупотребительная лексика составляет наименьшее количество, а наибольшее количество составляет терминология и специальная лексика, который и показывает что текст является научным.

Помимо нейтральных слов и терминологии употребляются так называемые книжные слова: *perform, calculation, circular, phenomenon, maximum, etc.* Книжные слова - это обычно длинные, многосложные заимствованные слова, иногда не полностью ассимилированные, часто имеющие в нейтральном стиле более простые и короткие синонимы, напр.: *phenomenon - phenomena*.

В лингвистических исследованиях неоднократно отмечались факты использования в научных статьях казалось бы инородных элементов типа:

A large part of industrial America is rushing to get on the nuclear bandwagon.

Branched chain paraffins will be the fair-haired boys in our future gasolines.

Calcium cyanamide has been getting a big play in Germany recently.

Buick has stolen a march on the rest of the industry with a cast-iron V-6 engine.

Cellulose triacetate will give other fibers a run for their money.

Экспрессивность в английских научных текстах встречаются как эмоциональные эпитеты, образные выражения, риторические вопросы и стилистические приемы, указывающее повествование и более свойственные разговорному стилю или художественной речи. Такие нарушения стилистического единства текста меньше свойственны научным материалам в русском языке.

Экспрессивность в научном тексте не исключается, но она специфична. Преобладает количественная экспрессивность:

very far from conservative; much less limited; almost all of which; very effective; much the same; most essential; very diverse sorts; long before the war u m. d.

Экспрессивность может заключаться в указании важности излагаемого. Логическое подчеркивание может быть, например, выражено лексически:

note that...; I wish to emphasize...; Another point of considerable interest is...; An interesting problem is that

Анализ англо-русских переводов научных текстов показывает, что трудности для переводчика представляют стилистически окрашенные лексические средства, которые используются английскими авторами для придания экспрессивности своему изложению. В техническом переводе часто приходится переводить так, чтобы не внести эмоционально - экспрессивных элементов в русский научный текст. В английских и американских научных текстах часто встречается неожиданно яркая стилистически окрашенная лексика, что не характерно для русских научных текстов. Механическое перенесение эмоционально окрашенных лексических единиц английского специального текста в русский не будет соответствовать требованиям, предъявляемым к русскому научному тексту. Авторы научных статей используют такие стилистические средства, как метонимию, метафору, олицетворение, сравнение, эпитеты, инверсию, фразеологию и др.

Сопоставительный анализ переводов показывает, что наибольшие трудности в адекватной передаче прагматики оригинала научного текста связаны с подбором русских эквивалентов для английской общенаучной лексики (т. е. для слов-нетерминов, функционирующих в языке науки), эквивалентов, характер которых был бы приемлемым для русского научного текста.

В книгах, статьях, рефератах и учебниках преобладают относительно длинные предложения. В отличие от художественной литературы, основная задача которой -- создание образов, научная и техническая литература стремится как можно точнее описать и объяснить определенные факты. Поэтому в ней преобладают существительные, прилагательные и неличные формы глагола.

К синтаксическим особенностям оформления научно-технических текстов следует отнести синтаксическую полноту оформления высказывания, частое употребление клишированных структур, развёрнутую систему связующих элементов (союзов, союзных слов) и т.д.

Научная речь характеризуется усложнённым синтаксисом, что выражается в использовании усложнённых конструкций с сочинением и подчинением, сложности простых предложений, отягощенных различными обособленными оборотами.

В отношении синтаксической структуры английские тексты научно-технического содержания отличаются своей конструктивной сложностью. Они богаты причастиями, инфинитивными и герундиальными оборотами, а также некоторыми другими чисто книжными конструкциями.

Основной формой предложений в научной и технической литературе служат сложносочиненные и сложноподчиненные предложения. Это обуславливает широкое употребление составных предлогов и союзов, а также неличных форм глагола в функции дополнения и обстоятельства и соответствующих инфинитивных, причастных и герундиальных оборотов. Особо следует упомянуть абсолютные причастные конструкции, вводимые предлогом *with*. Эти конструкции облегчают и обогащают структуру предложения, особенно сложного периода, в котором уже использованы сочинение и подчинение.

В английской научной и технической литературе личные формы глагола очень часто употребляются в страдательном залоге.

В научной или технической литературе основное внимание автора направлено на конкретные факты, которые надо описать и объяснить. Тем самым личность автора отодвигается на второй план, а названия предметов, процессов и т. п. выдвигаются на первое место и по твердому порядку слов, присущему английскому языку, становятся подлежащими.

Кроме того, в современной научной и технической литературе принято вести изложение не от первого, а от третьего лица и часто применяются безличные и

неопределенно-личные конструкции типа: *it was decided, it has been found expedient, it is to be noted, it is necessary, it is important, care must be taken.*

Для логического выделения отдельных смысловых элементов в английской научной и технической литературе часто используется нарушение твердого порядка слов (инверсия).

Например: *In Table I are listed the data obtained. Working under hard conditions were all the early students of this new field of metallurgy. Also of importance is the secondary effect. Considered in the next section are the most important conditions of the reaction.*

Для лексического оформления текстов научно-технического стиля характерна прежде всего насыщенность узкоспециальными и общенаучными терминами. Это объясняется спецификой терминов, их принципиальной однозначностью, точностью, экономичностью, номинативной и различительной функцией, стилистической нейтральностью, большой информационной насыщенностью, отсутствием эмоциональной экспрессии.

В научных текстах отражаются синтаксические структуры высказывания.

На примере предикатива часто выступает прилагательное или предложный оборот:

The pipe is steel; The surface is copper; These materials are low-cost; Control is by a foot switch

Также структуры используются и в отрицаниях, где вместо глагольного отрицания (*do not*) нередко присутствует составное сказуемое, в котором предикативу предшествует отрицание *non*:

The stuff is non-shrink, The refrigerants are nontoxic and nonirritating.

Скрытыми определениями являются и многочисленные атрибутивные группы, которые в большом количестве используются в научно-технических материалах. Ведь назвать прибор *a mechanically timed relay* - это все равно, что определить его как *a relay which is mechanically timed*. Подобные свернутые определения дают возможность указать на самые различные признаки объекта или явления:

medium-power silicon rectifiers; mercury-wetted contact relay; open-loop output impedance

В научно-технических текстах широко употребляются такие глаголы-операторы, как *effect, assure, perform, obtain, provide, give, involve, entail, imply, result in, lead to, to be ascribed to, to be attributed to, etc.*, значение и перевод которых всецело зависит от существительных, несущих основную смысловую нагрузку в предложении.

Стремление к номинативным конструкциям приводит также к замене наречий предложно-именными сочетаниями. Так, *accurately* становится *with accuracy, very easily - with the greatest ease или the easy way* (Ср.: *to do something the hard way*), *etc.*

Наречия выступают в научных текстах в качестве модально-экспрессивного средства:

clearly; completely; considerably; essentially; fairly; greatly; significantly; markedly; materially; perfectly; positively; reasonably.

Антиглагольная тенденция научного стиля приводит к широкому использованию отглагольных прилагательных с предлогами вместо глаголов:

to be attendant on; to be conducive to; to be destructive of; to be incidental to; to be responsive to; to be tolerant of

В научном стиле предпочтение отдается страдательному залогу (Passive Voice) и неличным формам глаголов, где необязательно указывается деятель. Вместо: *I use the same notation as previously*, пишут: *The notation is the same as previously used.*

Для научного текста характерны союзы и союзные слова, особенно парные: *that, and that, than, if, as, or, nor, not merely...but also, whether...or, both...and, as...as.*

Отсутствие артикля перед названиями конкретных деталей, в технических описаниях, инструкциях:

mechanical engineering, civil engineering; telecommunication, standardization; higher education

Использование в функции определения форм инфинитива:

the properties to be expected; the temperature to be obtained; the product to be cooled

Из-за специфики развития английского языка в нем широко используется синонимия, в том числе и лексическая: одно и то же понятие можно выразить разными словами, в основном англосаксонского или латинского (французского) происхождения. В научной и технической литературе большей частью используется латынь. Например, вместо глагола «to say» употребляются глаголы «to assert», «to state», «to declare», «to reply»; вместо «to soil» -- «to contaminate»; вместо «to clean» -- «to purify». Это необходимо для более точной дифференциации отдельных процессов, а также придания языку научной и технической литературы специфической языковой окраски. Кроме того, сочетание многочисленных терминов латинского и греческого происхождения с такими словами делает язык научной и технической литературы более однородным по своему лексическому составу. Например, предложение «*Tetrachloroalkanes были загрязнены и их надо было очистить*» переводится «*Tetrachloroalkanes were contaminated and had to be purified*», а не «*Tetrachloroalkanes were soiled and had to be cleaned*».

Значительную роль в научной и технической литературе играют служебные (функциональные) слова, создающие логические связи между отдельными элементами высказываний. Это предлоги и союзы (в основном составные) типа: *on, upon, in, after, before, besides, instead of, in preference to, apart (aside) from, except (for), save, in addition (to), together with, owing to, due to, thanks to, according to, because of, by means of, in accordance*.

Таким образом, необходимо уметь анализировать англоязычный текст научно-технического содержания со следующих позиций:

- 1) характер (жанр) текста;
- 2) присутствие специальной лексики, терминов;
- 3) употребление слов только в прямых либо терминологических значениях;
- 4) использование в функции определения форм инфинитива;
- 5) отсутствие артиклей перед названиями конкретных деталей;
- 6) предпочтительное использование страдательного залога;
- 7) наличие парных союзов;
- 8) стереотипность синтаксических структур;
- 9) особый характер выражения экспрессивности.

Belgian National Railways (SNCB) has launched Move 2011, a plan covering the period 2007 – 2012, designed to make SNCB “viable within the European context”. – Бельгийские национальные железные дороги (SNCB) приступили к выполнению плана под названием Move 2011, рассчитанного на 2007 – 2012 годы. Главной целью проекта является обеспечение конкурентоспособности Бельгийских железных дорог на Европейском рынке оказания транспортных услуг.

Русскоязычный перевод значительно длиннее английского оригинала за счет того, что английское предложение при переводе было разделено на две части: первая часть *Belgian National Railways (SNCB) has launched Move 2011* – переведена практически дословно.

При переводе слово план представлено двумя синонимичными словами: *план* – использовано для того, чтобы четко обозначить предмет, о котором идет речь, и *проект* – в качестве синонима во избежание повтора.

Причастие *covering* после существительного *plan* является определением и образовано от глагола *to cover* «покрывать, охватывать», следовательно, как вариант, здесь можно предложить перевод рассчитывать – «*рассчитанного на 2007 – 2012 годы*».

При переводе второй части предложения *designed to make SNCB “viable within the European context”*, предпочтительнее передать содержание, интерпретировав его в форме более приемлемой для русского языка, нежели в виде дословного перевода. Однако при интерпретации иноязычного текста необходимо сохранить основную мысль высказывания. *Designed* – это причастие, определяющее существительное *plan*, в значении *задуманный, предназначенный, разработанный* (но не «спроектированный»!). Следовательно, можно сказать «*Главной целью (проекта) является...*»

Дословный перевод последнего словосочетания *to make SNCB “viable within the European context”* представил бы собой довольно неадекватное выражение: *для того, чтобы сделать Бельгийские национальные железные дороги жизнеспособными в пределах Европейского контекста*. О железных дорогах в данном контексте вернее сказать «конкурентоспособные», а существительное «контекст» вполне логично заменить терминологическим словосочетанием, принятым в русском языке – «рынок оказания транспортных услуг».

Наряду с многочисленными русскими эквивалентами, т.е. постоянными лексическими соответствиями, для большинства английских слов словари приводят целый ряд аналогов, из которых можно выбрать наиболее подходящий по значению эквивалент в зависимости от контекста. Например, слово *service* имеет множество значений (*служба, занятие, работа; учреждение, подразделение, обслуживание, оказание услуг, сервис, сообщение, связь, движение; рейс, государственная служба, помощь, одолжение, услуга* и др.), выбор из которых можно сделать в зависимости от контекста и знания предмета описания:

Punctuality on the network continues to decline, with only 60% of passenger services arriving at destinations on schedule. – Соблюдение графика движения поездов по сети продолжает оставаться проблемой: только 60% пассажирских поездов прибывает на станцию по расписанию.

Формальная и неформальная научная коммуникация

Научная межкультурная коммуникация не может быть ограничена только процессом обмена научной информацией, которая осуществляется в устной и письменной формах. В настоящее время существует огромная область отношений, которая служит организации научной коммуникации по формальным каналам, это - организационные мероприятия, связанные с проведением научных конференций, конгрессов и других встреч, а также с планированием и финансированием научных исследований.

В процессе общения на научных конференциях, во время командировок и стажировок, ученый - представитель иной культуры - вступает в различного рода неформальные контакты как с коллегами, так и с обычными представителями новой, «чужой» культуры. И в данной ситуации в полной мере проявляются все факторы, о которых неустанно говорят специалисты по регионоведению.

Научная беседа предполагает не только (и не столько) перечень статистических данных или повествование о значимости научных достижений. Это обмен мнениями, который не возможен, или затруднителен без так называемых клишированных, привычных в повседневном обиходе фраз.

Использование таких фраз сугубо индивидуально. Тем не менее, практика показывает, что владение даже небольшим количеством своего рода «логических мостиков» помогает раскрепоститься человеку, который не имеет достаточного опыта устного иноязычного общения.

1. I'd like to know ...	Я хотел бы знать ...
2. Could you tell me ...?	Вы не могли бы сказать мне ...?
3. I'd like to ask ...	Я хотел бы спросить ...
4. First of all ...	Прежде всего ...
5. To begin with ...	Начать с того, что ...
6. The most important thing is ...	Самое важное это то, что ...
7. The problem is ...	Проблема в том, что ...
8. As a rule ... Generally (Normally, Usually)	Как правило ...
9. To be honest ...	По правде говоря, ...
10. Frankly speaking ...	Откровенно говоря, ...
11. By the way ...	Кстати (Между прочим ...)
12. Before I forget ...	Чуть не забыл ...

13. I think ... (I suppose ...)	Я думаю (считаю, полагаю) ...
14. I am (pretty) sure that ...	Я абсолютно уверен, что ...
15. I'm not sure about that.	Я не уверен в этом.
16. It's difficult to say, but I guess ...	Трудно сказать, но я думаю...
17. Perhaps it's ...	Возможно, это ...
18. I'm convinced that...	Я убежден, что
19. In my opinion...	По моему мнению
20. As for/as for me...	Что касается (меня)
21. From my point of view...	С моей точки зрения
22. They say...	Говорят, что
23. If I were you, I'd...	На вашем месте я бы
24. What (How) about...	Как на счет...?
25. I have no idea...	Понятия не имею
26. What I mean is...	Я имею ввиду следующее...
27. In fact...	Фактически, на самом деле...
28. I'd prefer...	Я бы предпочел...
29. On the one hand/on the other hand	С одной стороны/с другой стороны
30. What do you mean?	Что Вы имеете ввиду?
31. I'm afraid...	Боюсь, что...
32. That's very kind of you.	Вы очень добры
33. Please, do me a favour.	Будьте любезны
34. That's a good idea, but...	Это хорошая мысль, но...
35. In other words,...	Другими словами (иначе говоря)...
36. If I understand you correctly...	Если я правильно Вас понимаю...
37. In short...	Вкратце (короче говоря)
38. I agree with you.	Я согласен с Вами
39. I'll have to think about it	Мне нужно подумать над этим
40. Let me see/think	Дайте подумать
41. How do you feel about...	Как Вы относитесь...?
42. I don't think so.	Не думаю
43. It's my fault.	Это моя ошибка (я сам виноват)
44. Really?	Действительно? (Правда? В самом деле?)
45. What a pity!	Как жаль!
46. That's a good question	Хороший вопрос
47. Shall I read (translate)?	Мне читать (переводить)?

Глава 3

Деловая межкультурная коммуникация

Существует определенное сходство языка науки и официально-делового языка. В настоящее время интенсивно ведутся исследования по описанию деловой культуры. Как и обмен научной информацией, деловая научная культура может реализовываться как в устном, так и письменном дискурсе. Устное деловое общение в сфере науки протекает в различных формах, это собеседование, переговоры, деловая беседа, деловая дискуссия.

Деловые партнеры должны в совершенстве владеть формами и жанрами коммуникаций при межкультурном деловом взаимодействии, поскольку от этого зависит эффективность процесса коммуникации.

Межкультурная деловая коммуникация представляет следующие формы — устную и письменную; диалогическую — монологическую; межличностную и публичную; контактную и дистантную. Жанры деловой коммуникации весьма различны — конференции, выставки, семинары, презентации, пресс-конференции, брифинги, интервью, круглые столы, деловые обеды и игры, приемы, переговоры, споры и т. д.

Под деловым общением понимается процесс речевого взаимодействия группы лиц, в «котором происходит обмен деятельностью, информацией и опытом, предполагающим достижение определенного результата, решение конкретной проблемы или реализация определенной цели».

Межкультурная деловая коммуникация, как в своей письменной (деловая корреспонденция, документация), так и устной (интервью при приеме на работу, деловые переговоры, презентации, встречи, деловые беседы, телефонные переговоры) формах отличается жесткой конвенциональностью и создается в контексте, функционирует внутри контекста и зависит от него.

Бизнес — самая популярная сфера переговоров. Успешный дипломат в своей родной стране может быть не очень хорошим дипломатом в чужой.

Англоговорящие участники предпочитают выражать неформальность вербальной и невербальной коммуникации. Таким образом, партнеры часто переходят к обращению по имени. Они используют неофициальный язык. Эти факты указывают на сотрудничество равных в социальном плане деловых партнеров.

Для деловых партнеров важно создать атмосферу уважения. Для того чтобы внести предложения, довольно часто используются вопросительные предложения с целью проявления уважения к партнерам.

Эффективность деловых переговоров зависит не только от умения задавать вопросы, но и от получения ответов на них. Вопросительные предложения дают возможность ведущему переговоры управлять процессом переговоров и принять правильное решение.

Начальной ступенью переговоров является деловая беседа. В ходе беседы уточняется предмет переговоров, их цели и задачи, организационные вопросы. Успех переговоров часто зависит от небольшой предварительной деловой беседы.

Язык является очень серьезным барьером в межкультурной деловой коммуникации для представителей разных этнокультур. Для протекания успешной межкультурной деловой коммуникации в беседах с деловыми партнерами необходимо не употреблять сленговых выражений, идиоматических оборотов и коллоквиализмов.

В формальной обстановке, сленг — это показатель статуса человека, его образовательного ценза. Для того чтобы устранить разного рода замешательства в межкультурных деловых контактах, нужно говорить медленно, четко формулировать свои мысли, избегать непонятных выражений, повторять ключевые моменты в разных формулировках, не использовать длинные предложения, внимательно слушать собеседника. Различия целеустановок оказывают решающее влияние на деловые контакты.

Ситуационный контакт обычно включает следующие элементы:

- а) обращение;
- б) запрос (вопрос, затребование информации или описание ситуации);
- в) ответ (представление информации или описание ситуации);
- г) согласованные действия (взаимодействие);
- д) ожидаемый результат (совместные акции, договоренности, решения).

Монолог в деловом общении представляет собой продолжительное высказывание одного лица. Он относительно непрерывен, последователен и логичен, обладает относительной завершенностью, сложен по структуре. Диалог предназначен для взаимодействия между двумя или несколькими собеседниками, причем в обмене информацией речевые партнеры могут меняться ролями. Диалог спонтанен (как правило,

не может быть заранее спланирован), эллиптичен (фразы более свернутые, краткие, чем в монологе), экспрессивен.

Дистантное, опосредованное общение (телефонный разговор, почтовое и факсовое отправление, пейджинговая связь и т.п.) отличается от контактного, непосредственного повышенным вниманием к интонационному рисунку речи (устное общение), краткостью и регламентированностью, невозможностью использования жестыкуляции и наглядных предметов в качестве носителей информации.

Существуют определённые фразы и идиоматические выражения, которые употребляются в телефонных переговорах.

Например:

Operator: Hello, Frank and Brothers, How can I help you?

Peter: This is Peter Jackson. Can I have extension 3421?

Operator: Certainly, hold on a minute, I'll put you through...

Frank: Bob Peterson's office, Frank speaking.

Peter: This is Peter Jackson calling, is Bob in?

Frank: I'm afraid he's out at the moment. Can I take a message?

Peter: Yes, Could you ask him to call me at 212 456-8965. I need to talk to him about the Nuovo line, it's urgent.

Frank: Could you repeat the number please?

Peter: Yes, that's 212 456-8965, and this is Peter Jackson.

Frank: Thank you Mr Jackson, I'll make sure Bob gets this asap.

Peter: Thanks, bye.

Frank: Bye.

Наиболее распространенные фразы, употребляемые при телефонных переговорах:

to telephone someone = to phone someone = to ring someone (up) = to give someone a ring/a buzz

- A local call
- A long distance call.
- Hold the line, please = Hang up.
- An answer machine.

Establishing identity:

- This is Mike Baxter = Mike Baxter speaking
- Who's speaking ? = Who's calling ?
- Who shall I say is calling ?
- Can you spell your name, please ?
- Where are you calling from ?

Getting the right person/department:

- Could I speak to Mr So and So, please ?
- Could you put me through to Mr ..., Mrs..., Miss..., Ms... , please ?
- Could you put me through to extension 405, please ?
- I'm connecting you now = I'm putting you through now

Problems:

- I can't get through.
- The line's engaged / busy.
- I'm afraid Mr X is out at the moment / isn't in today / is on another line
- Sorry, wrong number.
- This is a recorded message..... Please speak after the tone.
- Sorry, we were cut off.

- I can't hear you. We've got a crossed line.
- All lines are engaged. Please, try later.
- Look up the number in the directory.
- They're ex-directory.
- Please replace the handset / receiver and try again. Solutions to a problem :
- I'll ring him/her back later.
- Could you ask him/her to ring me back ?
- Can I take a message ?
- Dial number

Ending a conversation :

- Thank you very much for calling / phoning.
- I look forward to meeting you / hearing from you soon.

Когда нет возможности ответить на деловой звонок, оставляют деловое сообщение.
Например:

Introduction - - - - Hello, this is Ken. OR Hello, My name is Ken Beare (more formal).

1. **State the time of day and your reason for calling** - - - - It's ten in the morning. I'm phoning (calling, ringing) to find out if ... / to see if ... / to let you know that ... / to tell you that ...
2. **Make a request** - - - - Could you call (ring, telephone) me back? / Would you mind ... ? /
3. **Leave your telephone number** - - - - My number is / You can reach me at / Call me at ...
4. **Finish** - - - - Thanks a lot, bye. / I'll talk to you later, bye.

Телефонное сообщение

Telephone: (*Ring... Ring... Ring...*) Hello, this is Tom. I'm afraid I'm not in at the moment. Please leave a message after the beep..... (beep)

Ken: Hello Tom, this is Ken. It's about noon and I'm calling to see if you would like to go to the Mets game on Friday. Could you call me back? You can reach me at 367-8925 until five this afternoon. I'll talk to you later, bye.

Таким образом, оставляя телефонное сообщение, необходимо зафиксировать следующую информацию:

- your Name
- the Time
- the Reason for Calling
- your Telephone Number.

Анализируя различия в деловом дискурсе двух культур – англоязычно и русскоязычной следует обратить внимание на следующие особенности:

Во-первых - форма и содержание. Англоязычная культура традиционно считается низкоконтекстуальной и, следовательно, уделяет особое внимание форме. Все основные и существенные элементы дискурса должны быть вербализованы и однозначны, а их связи представлены таким образом, чтобы не допустить различных толкований. Формальные аспекты играют доминирующую роль в структуре и оценивании дискурса. Российская культура же, напротив, является высококонтекстуальной, для нее важна ориентация на содержание сообщения, а не на его форму.

Во-вторых - соотношение абстрактности и конкретности. В англоязычной культуре это выражается в большей конкретности высказывания, подкрепленной фактами. В российской культуре, напротив, отмечается абстрактность суждений и даже некоторое пренебрежение фактами.

Кроме того, различия в ходе использования дискурса представителями русскоязычной и англоязычной культур обусловлены также такими особенностями культур, как принадлежность первой к так называемой «коллективистской», а второй – к «индивидуалистической» культуре.

Данный факт можно подтвердить проанализировав деловой дискурс таких представителей англоязычной культуры, как британцев и американцев. Например, на деловых переговорах на этапе выявления их (переговоров) главной и второстепенной целей британцы и американцы употребляют фразы типа:

First of all, I think we should establish the overall procedure. Another objective, as I see it is... I'd like to check what you hope to achieve.

Типичные ответные реплики, выражающие согласие, выглядят следующим образом:

Certainly (Sure). Right, let's begin. I think you are right. I (totally) agree.

При выражении сомнения, несогласия и выдвижения встречных предложений используются фразы типа:

I'm afraid I don't (can't) agree. Could it be possible if I changed

Для подтверждения правильности понимания или исправления собеседника в случае ошибочного суждения, а также для проверки правильности взаимопонимания деловых партнеров доминируют фразы типа:

Perhaps I could just recap on your main points, I'd just like to go over your main points, As I understand it, ... As I recall, you said ...; That's right, yes. Yes, that's the situation; That's correct or No, I'm afraid, that's not exactly what I was talking about; No, I'm afraid, you've misunderstood me..

Нетрудно проследить на приведенных выше примерах, что у носителей английского языка доминирует употребление местоимения «I» (я), в то время как россияне в аналогичной ситуации предпочли бы употреблять «we» (мы).

Приведенные выше фразы могут также служить наглядным примером того, насколько различны в англоязычной и русскоязычной культурах подходы и стратегии осуществления вежливости. Так, первая культура характеризуется подчеркнутым вниманием к слушателю, акценту на взаимоприемлемости позиций, формулировке общих точек зрения, что выражается в употреблении таких выражений, как:

I wonder if I can bother you, I only want to know, You might consider doing (talking)...., Could it be possible if I ... и т.д.

Представители же российской культуры с ее тяготением к коллективизму, с большей дистанцией власти и прямотой выражения не разделяют таких подходов к реализации принципа вежливости. Такие фразы представляются им слишком сложными и излишне формализованными.

Также различны сами дискурсивные стратегии ведения деловых переговоров представителей англоязычной и русскоязычной культур. Так, например, носители английского языка рассматривают деловые переговоры как многоэтапный процесс, результатом которого является создание долгосрочных двусторонних деловых отношений. Основным принципом взаимодействия участников переговоров, положенный в основу формирования коммуникативной компетенции специалиста в данном языковом аспекте, подразумевает сотрудничество, а не конфронтацию в достижении целей своей компании и преследовании собственных интересов. Основными этапами деловых переговоров являются следующие:

1. Начальный этап: знакомство, приветствие, построение отношений взаимного доверия как основы для дальнейшего сотрудничества.

2. Согласование целей, повестки и процедуры переговоров.

3. Выяснение потребностей деловых партнеров.

4. Обмен информацией по основным позициям повестки переговоров.

5. Выдвижение, рассмотрение и оценка деловых предложений участниками переговоров.

6. Обсуждение финансовой стороны сделки. Торг.

7. Заключительный этап переговоров: подведение итогов, заключение сделки, определение перспектив дальнейшего сотрудничества.

Такая схема делового сотрудничества представляется представителям русскоязычной культуры излишне подробной, искусственно усложненной и формализованной, в то время как британцы придают особую важность соблюдению данной процедуры, считая, что нарушение или игнорирование ее отдельных этапов может привести в лучшем случае к непониманию, а в худшем – к срыву сделки. Для российских бизнесменов схема деловых переговоров традиционно ограничивается такими этапами, как: 1) знакомство, приветствие; 2) выдвижение собственных условий; 3) обсуждение финансовой стороны сделки и торг; 4) заключение сделки.

Таким образом, можно сделать вывод о том, что для продуктивного общения представителей разных культур необходимо иметь представление как о форме, так и содержании дискурса, осуществляемого на определенном языке. Изучающим иностранный язык и использующим его непосредственно в общении необходимо знать как принципы дискурса иноязычной культуры, так и принципы дискурса на родном языке. В противном случае даже идеальная с точки зрения грамматики и лексики иноязычная речь может быть непродуктивной и даже иметь отрицательный эффект.

Глава 4

Упражнения на перевод и развитие коммуникативных навыков

Приложение к главе 1

Ex.1. Translate into English.

Наша жизнь становится всё более космополитической, впитывая в себя элементы древних и современных культур народов мира. Мы с детства восхищаемся подвигами Геракла, убившего девятиглавую Гидру и расчистившего авгиевы конюшни. Мы скорбим о храме Артемиды в Эфесе, одном из семи чудес света, который сжег честолюбивый Герострат.

Если у нашего знакомого есть слабое место, мы говорим, что это его ахиллесова пята, а пессимиста, любителя апокалиптических предсказаний, называем Кассандрой. В Нью-Йорке можно попасть на постановку «Отверженных» Гюго, а в Брюсселе послушать «Севильского цирюльника» Россини или посмотреть «Петрушку» Стравинского в Вене.

Японцы, оставаясь в душе синтоистами, совершают христианский обряд бракосочетания, потому что при этом не обязательно носить вышедшее из моды кимоно.

В ресторанах нам подают венский шницель, чешские кнедлики, итальянские спагетти, венгерский гуляш и паприку, французские сыры – бри, камамбер и рокфор. Мы танцуем мазурку и польку, танго и самбо, фокстрот и ламбаду.

В перечне ежегодных праздников США, наряду с чисто американскими (День независимости, День Благодарения и др.), обязательно указываются День Святого Патрика, чтимый ирландцами, православный Великий пост, еврейская и православная пасха и еврейский Новый год.

Ex.2. Test your knowledge of the Vocabulary of Basic Xenonyms.

1. What is the modern English name of the capital of China?
2. What is the name of a vast treeless grassy plain in South Africa?
3. What is the name of a major mountain range running the length of the Pacific coast of South America?
4. What is the name of a province in Germany or Austria?
5. What is the name of a world famous mausoleum in India built in the 17th c. by a Mogul emperor in memory of his favorite wife? What is the name of the town it is situated in?
6. Where did Noah's Ark finally come to rest (according to the Bible)?
7. What is the name of the world's longest river?

8. What is the name of the highest peak in the Alps on the border of France and Italy (4,810 m)?
9. What is the name of a 13th century traveler who dictated the story of his travels to a fellow inmate during a year of his imprisonment?
10. What is the self-appellation of the town known in English as Naples?

Ex. 3. Translate these sentences into Russian paying attention to the accessibility of world cultural terminology for Russians and explaining the “technical” ones. Accessibility of cultural terminology to Russians may be checked by registration of such terms by (or their absence in), for instance.

1. The traditional arrangement of the *suras* is not chronological but rather according to length, from the longest (OEED).
2. [Ramayana] describes how Rama, aided by his brother and the Monkey Hanuman, rescued his wife Sita from the clutches of Rayana, the ten-headed demon king of Lanka (according to some, modern Sri-Lanka) (OEED).
3. She kept a *kosher* kitchen, lit Sabbath candles, and happily fulfilled all the Passover dietary regulations... (Ph. Roth, *The Facts* p. 44).
4. A prime candidate for censorship was the classic *kabuki* play *Chushungura*, a story about the fanatical loyalty of forty-seven masteries *samurai* who avenge an insult to their lord with a carefully plotted murder and afterwards commit mass *seppuku*, ritual self-disembowelment (W.Horsley, R.Buckley. *Nippon. New Superpower*, p. 20).
5. (a). The ovation at the Theatre des Champs Elysees in Paris began even before the curtain went up. (b). Last October, after the premiere of a new production of *La Bayadere* he had choreographed for the Paris Opera Ballet, [Nureyev] stepped onstage for the last time. (c). Nureyev bolted for freedom in June 1961, as the Kirov was waiting at Le Bourget airport outside Paris to board a flight for London (*Newsweek* 18.1.1993).
6. [Of Russian ‘shuttle-traders’ in Africa] “They’re trying to turn the hotel into a Russian *souk*” - sighs hotel manager Pascal Werner (*Newsweek* 13-1.1992).
7. Barcelona’s democratic traditions and sense of independence go back to the Middle Ages. There were *menestrals* - shopkeepers and artisans - on the Consell de Cent, or Council of One Hundred, the governing body of the city, in the 13th century. [...] The combined talents of its turn-of-the-century architects made it *La Ciudad de los Prodigios*, or the City of Marvels... (*Time* 27.7.1992).
8. Dates of high significance fill Germany’s autumn calendar, none more freighted than Nov. 9. The day marked the third anniversary of the fall of the Berlin Wall and the 54th commemoration of *Kristallnacht*, the Night of the Broken Glass, when Nazi street gangs left the nation’s synagogues and Jewish businesses in flames and nearly 100 dead. (*Time* 23.11.1992).

Ex. 4. Back-translate into English.

1. Чехов умирал в душном номере гостиницы маленького курортного города Баденвайлер, в Шварцвальде.
2. Двое с *мачете* в руках рубили тело.
3. Когда *тору*, *Пятикнижие* иудеев, достают из её хранилища верующие встают.
4. Каждый год в этот день у них в доме горят свечи в память об Освенциме.
5. У него были чёрные усики и тёмные глазки собаки *пекинес* так что его можно было принять за француза, возможно с парижской Биржи.
6. Лидеры Франции, вооружившись сыром *бри* и традиционные длинным французскими батонами *baguette*, сражаются за сохранение нации от засилья американского рэпа и дешевых гамбургеров.
7. На прошлой неделе итальянская полиция захватила знамени того босса преступной Каморры.
8. Мануэль, облокотившись на *барреру*, наблюдал за быком, затем махнул рукой, и выбежал цыган, размахивая накидкой.
9. Я остановился в баре за углом выпить чашку кофе *капучино*.
10. Хотя большинство евреев относится к белой расе, есть и чернокожие евреи.

Ex. 5. Translate this text into Russian and compare different names for the same places in English and in Russian.

ROAD SIGNS OFTEN POINT TO CONFUSION

Motoring in Europe may be bewildering. The route seemed clear enough running from the north of Germany on the chart and leading towards the Danish capital, labeled “Kobenhavn”. There was a choice of cutting over to Jutland, which was puzzling, because it was written “Jylland” which phonetically seemed too distant to be correct. Never mind, we’d find Copenhagen somehow.

In the far north strange things can happen to language. The Finns are so mixed up by the Finno-Ugric origins that they share with Hungarians, Estonians and Lapps, that they’ve thrown n the linguistic towel and call their country “Suomi”.

It’s just as perplexing for a first-time motorist in the south who may be approaching the French Riviera from the Italian frontier. He might have left the Tuscan center of Firenze (Florence, to us) and driven up the coast through Leghorn, which he never appreciated because the Italians insist on tagging it Livorno. Signs point onward to Nizza (Nice) - a worthy place to collapse.

Do you have a desire to visit the Balearic Isle of Majorca, Majorque or Mallorca? How about driving north from Lisboa, the Portuguese capital, to Port, Porto or Oporto - all the same destination?

You could fly over to the Lowlands and call on The Hague, La Haye or Den Haag, as the Dutch administrative capital is written in respective forms. In neighboring Belgium (Beige) Brussels is spelled with an “X” (Bruxelles) and the port of Antwerp or Antwerpen converts to Anvers in the eternal clash of tongues between the Walloons and the Flemings. Care to scatter for Gand, or perhaps Ghent? They’re both the same town.

Let’s run to safe and sane Switzerland, or Suisse or Schweiz, whatever you call it. Solace at last in Genf! Well, that’s what the sign says. Another one dubs it “Geneva”, but most Americans know it as the city that embraces Lake Geneva - that’s right: Lac Lemman.

From here you can whisk by train up the Swiss-German Wallis, a wide valley that the French-speaking residents know as the Valais. In the north of the country, the Rhein, Rhin, Rijn or Rhine River cuts through the city of Basel, Basle or Bale.

Hot and bothered? Then sprinkle yourself with Kolnwasser, otherwise known as Cologne, where the perfume was developed, and now we’ll speed on to München (Munich).

Oh, to be floating down the Blue Donau without a care in the world!

It could be worse in Greece, the easy English conversions, for example, merely change Thessaloniki to Salonika, Heraklion to Candia, and Khania to Canea.

Enough of this madness!

(by J. Alien RAFF *International Herald Tribune*. 1982; abridged)

Ex. 6. Write the name of the inhabitants of the countries and there official language.

MODEL: Canada - Canadians - English/French

1. Belgium -, Cyprus -, Czech Republic -, Denmark -, (the) Netherlands -, Finland -, Germany - Greece -, Poland -, Spain -, Sweden -, Switzerland -, Turkey -, Wales -, Scotland -,
2. Austria -, Hungary -, Italy -, Libya -, Peru -, Russia (the Federation of~) -
3. England -, France -, Ireland -
4. Singapore -, Norway -, Sri Lanka -, Mexico -, Morocco -
5. Bahrain -, Iraq -, Israel -, Oman -, Pakistan -, Somalia -, Yemen -
6. Iceland -, Luxembourg -, New Zealand -
7. China -, Congo -, Japan -, Lebanon -, Malta -
8. Monaco -.

Ex. 7. Translate into Russian.

1. Venezuela is bordered by Colombia to the west.
2. Bolivia lies to the west of Brazil.
3. Monaco is a tiny principality east of Nice.

4. Lebanon lies north of Israel and west of Syria.
5. Most of Switzerland comprises a mountainous plateau bordered by the Jura Mountains on the northwest.
6. Asia Minor is the westernmost part of Asia.
7. Malaysia lies at the southern end of the Malay Peninsula in southeast Asia.
8. Nigeria is situated in West Africa.
9. America consists of two great landmasses, North America and South America.
10. Austria is situated in central Europe.

Ex. 8. Translate into English.

1. Антарктида – это континент, расположенный вокруг Южного полюса, а Антарктика – это непосредственно континент вместе с прилегающими участками морей и океанов.
2. Мадагаскар расположен в Индийском океане.
3. Колумбия имеет выход и к Атлантическому, и к Тихому океанам.
4. Крупнейшие реки России текут на север к Северному Ледовитому океану.
5. Суэцкий канал соединяет Средиземное и Красное моря.
6. Панамский канал соединяет Атлантический и Тихий океаны.
7. 40 миль бельгийского побережья тянутся вдоль Северного моря и Па-де-Кале (Дуврский пролив).
8. Самой восточной точкой Азии является мыс Дежнёва в Беринговом проливе.
9. Самой южной точкой Южной Америки является мыс Горн.
10. Самой северной точкой Азии является мыс Челюскина, в России, на полуострове Таймыр.

Ex. 9. Translate this text into English and examine xenonyms in the English text comparing them with the Russian counterparts.

...он лёг животом на пол и, дождавшись прибытия санитаров, принялся выкрикивать: - Я не более как вице-король Индии! Где мои верные наибы, магараджи, мои абреки, мои кунаки, мои слоны?

Слушая этот бред величия, шурин с сомнением качал головой. На его взгляд абреки и кунаки не входили в сферу действия индийского короля. Но тут больной, сидевший на кровати в глубине покоя, поднялся на тоненькие, как церковные свечи, ноги и страдальчески закричал:

- На волю! На волю! В пампасы!

Как бухгалтер узнал впоследствии, в пампасы просился старый учитель географии, по учебнику которого юный Берлага знакомился в своё время с вулканами, мысами и перешейками. Географ сошёл с ума совершенно неожиданно: однажды он взглянул на карту обоих полушарий и не нашёл на ней Берингова пролива.

Весь день старый учитель шарил по карте. Всё было на месте: и Ньюфаундленд, и Суэцкий канал, и Мадагаскар, и Гавайские острова с главным городом Гонолулу, и даже вулкан Попокатепетль, а Берингов пролив отсутствовал. И тут же у карты старик тронулся.

(Ильф, Петров. «Золотой телёнок», в сокращении)

Ex. 10. Test your knowledge of European countries.

1. What is the capital of Albania?
2. What is the name of the country situated between France and Spain and what is its official language?
3. What is the name of the mountainous country in central Europe with the River Danube flowing through the northeast?
4. What is the official language of Belgium?
5. What is the capital of the Czech Republic?

6. What do we call people who live in Denmark?
7. What is the name of the Baltic country situated on the SOUTH coast of the Gulf of Finland?
8. What is the official language of Finland?
9. What seas wash the coastline of France?
10. What is the capital of Greece?
11. What is the official language of Hungary?
12. What is the name of the country situated in the North Atlantic just south of the Arctic Circle? What's the name of its capital and what is its official language?
13. What is the name of the peninsula occupied by Italy?
14. What is Gibraltar?

Ex. 11. Guess the missing parts and translate the sentences into Russian.

1. *** is a tiny, hilly wedge driven into the French Mediterranean coast nine miles east of Nice.
2. Malaysia lies at the southern end of the *** Peninsula in southeast Asia.
3. Dominica is an island of the Lesser Antilles in the *** south of Guadeloupe and north of Martinique.
4. Mount ***, the highest point of Africa, is situated in the north of Tanzania.
5. The Asiatic part of *** is called Anatolia.
6. *** is situated on the Vatican Hill, on the right bank of the Tiber River, within the commune of Rome.
7. The ***most point of Africa is Cape Agulhas.
8. Somalia, situated on the Horn of Africa, lies along the Gulf of Aden and the *** Ocean.
9. ***, on the northern coast of the Bay of Bengal, is surrounded by India, with a small common border with Burma in the southeast.
10. Barbados is an island in the *** about 300 miles (483 km) north of Venezuela.

Ex. 12. Group the names of the countries (a list of 185 UN member-states) in accordance with their geographic position (Europe, Asia, Africa, etc.).

1. Afghanistan, Albania, Algeria, Andorra, Angola, Argentina, Armenia, Australia, Austria, Azerbaijan;
2. Bahamas, Bahrain, Bangladesh, Barbados, Belarus, Belgium, Belize, Benin, Bhutan, Bolivia, Botswana, Brazil, Brunei, Bulgaria, Burkina Faso, Burundi, Burma (Myanmar);
3. Cambodia, Cameroon, Canada, Cape Verde, Central African Republic, Chad, Chili, China, Colombia, Comoros, Congo, Costa Rica, Cote d'Ivoire (Ivory Coast), Croatia, Cuba, Cyprus, Czech Republic;
4. Denmark, Djibouti, Dominica, Dominican Republic;
5. Ecuador, Egypt, El Salvador, Eritrea, Estonia, Ethiopia;
6. Fiji, Finland, France;
7. Gabon, (the) Gambia, Georgia, Germany, Ghana, Greece, Guatemala, Guinea, Guyana;
8. Haiti, Honduras, Hungary;
9. Iceland, India, Indonesia, Iran, Iraq, Ireland (Eire/Irish Republic), Israel, Italy;
10. Jamaica, Japan, Jordan;

Ex. 13. Be prepared to know the basic information of each of the UN countries in accordance with the following questions:

1. Where is this country situated?
2. What is the official language of the country?
3. What is the name for the citizens (subjects) of this country?
4. What is the capital of the country?
5. What is the major religion of the country?

Ex. 14. Use the names of these countries in sentences of your own each time explaining the geographical position of the country.

MODEL: The conference was to take place in Guyana. => The conference was to take place in Guyana, a country on the NE coast of South America.

Andorra, Bahrain, Burundi, Cape Verde, Djibouti, Dominica, Dominican Republic, Eritrea, Fiji, Gabon, Guinea, Guyana, Haiti, Honduras, Kenya, Kuwait, Laos, Lesotho, Liechtenstein, Malawi, Malaysia, Maldives, Monaco, Nepal, Niger, Oman, Qatar, Rwanda, San Marino, Senegal, Sierra Leone, Slovenia, Sri Lanka, Suriname, Tanzania, Thailand, Togo, Uganda, Uruguay, Venezuela, Yemen, Zaire, Zambia, Zimbabwe.

Ex. 15. Match the capitals with the names of the respective Arab countries.

Syria	Rabat
Beirut	Baghdad
Morocco	Damascus
Iraq	Tripoli
Saudi Arabia	Cairo
Libya	Algiers
Egypt	Tunisia
Algeria	Amman
Tunis	Riyadh
Jordan	Lebanon

Ex. 16. Answer the questions.

1. What are the names of the continents?
2. What are the names of the oceans?
3. What are the names of the major European (African, American, Asian) UN member-states?
4. Where is Spain (Italy, Saudi Arabia) situated?
5. What is the geographical position occupied by Cyprus (Cuba, Iceland, Peru)?
6. Why is the geographical position of Panama so important?
7. Which is the shortest way to sail from the Mediterranean Sea to the Indian Ocean?
8. What is the name of the country in SE Asia consisting of a chain of over 7,000 islands of the Malay Archipelago?
9. What is the name of a coastal territory in the SE Mediterranean where the town of Gaza is situated?
10. What European river rises in the Black Forest in SW Germany and flows into the Black Sea?
11. What straits do you pass when sailing from the Black Sea to the Mediterranean?
12. What is the name of one of the three communes of the principality of Monaco famous as a gambling resort and as a terminus of a car rally?
13. What is the name of the country occupying a long coastal strip down the southern half of the west of South America, between the Andes and the Pacific Ocean?
14. What is the former name of Istanbul?
15. What is the name of the territory of Syria where the north-east part of the Sea of Galilee is situated that was occupied by Israel in 1967?

Приложение к главе 2

Ex. 1. To illustrate some English sci-tech texts peculiarities try to translate the following sentences and word-phrases from English into Russian

****For finite/non-finite verb forms***

1. You might ask why engineers have generally chosen to supply us with AC rather than DC for our household needs.
2. We know the primary coil in the ordinary transformer to have more turns than the secondary one.

****For grammar tenses (Future instead of Present):***

1. The zinc in the dry cell accumulates a great many excess electrons which will move to the carbon electrode.
2. Fig. 10 gives a drawing of a bulb; the filament will be seen in the centre.

****For Passive constructions:***

1. This question was discussed at the conference.
2. Bombardier has been awarded a contract by Balfour Beatty Rail to supply its equipment for London Underground's (LUL) Waterloo & City Line.
3. The reaction was feared to take a different course.
4. A market is composed of two factors: supply and demand. Which one predominates has not been decided by economists.

****For polysemy:***

1. ARRIVA has ordered 43 diesel-electric vehicles on its service between Friesland and Göttingen.
2. In 2012, Mr. Posner entered railway service at CONRAIL.
3. At present up-to-date electronic equipment is widely used to improve the quality of passenger service.
4. Journey time will be cut to 45 minutes and the service increased when double-tracking is completed later this year

****For general scientific terms:***

- railway philosophy
- subassembly philosophy

****For new terms with strain of emotiveness:***

- environmentally friendly/environment friendly
- passenger friendly timetable
- user-friendly tool
- rail-friendly government.

Ex. 2. Translate the sentences from English into Russian, paying attention to the translation problems with some parts of speech such as nouns (that, one), pronouns (it), prepositions and conjunctions

****That, one***

Example:

1. *The boiling point on the centigrade scale is 100° and that on the Fahrenheit is 212°.*
→ Точка кипения по Цельсию равняется 100 градусам, а по Фаренгейту - 212 градусам.

2. *Many proposals for changing the traditional methods of storing and searching for information have been made in the last decade, and some of these have already proved to be of considerable practical value.* → За последнее десятилетие было внесено много предложений по совершенствованию традиционных методов хранения и поиска информации, и некоторые из этих предложений уже доказали свою практическую состоятельность.

1. One cannot expect a complicated problem like that of using solar energy to be solved in a year or so.
2. The labor of those who work in government, education, religion, athletics, some of the arts and the military does not produce products.
3. In the late 20th century the great economic issue is the planned versus the unplanned economy. The planned one is generally called socialist or communist.

***Pronoun IT**

Example:

Babcock & Brown is becoming increasingly interested in intermodal services in Europe, which it believes have a strong future. → Компания Babcock & Brown проявляет все больший интерес к развитию интермодальных перевозок в Европе, которые она считает довольно перспективными.

1. It may take years to be completely accepted by the local community.
2. It is an unusual distinction for four members of one family to win Nobel prizes in science.

*** Prepositions and conjunctions**

Example:

1. *Leasing company Angel Trains is upgrading 25 high-speed train power cars with new MTU R41 engines at a cost of £15 million.* → Лизинговая компания Angel Trains планирует провести модернизацию 25 моторвагонов для высокоскоростных поездов путем установки новых двигателей марки MTU R41; стоимость работ составит 15 миллионов фунтов стерлингов.

2. *Wabtec is to supply 16 low-emission diesel locomotives to Pacific Harbor Line, United States, in a deal worth \$US 21 million.* → Компания Wabtec планирует поставить американской железнодорожной компании Pacific Harbor Line 16 тепловозов с малым выходом загрязняющих веществ; стоимость сделки составит 21 миллион долларов США.

1. Israel Railways is buying 86 passenger coaches from Siemens in a Euros 125 million order.
2. Thousands of rail commuters were stranded in London by a power cut at 18.30 on August 28.
3. For two thousand years the basic laws of geometry offered by Greek scientist Euclid were considered to be indisputable.
4. She works for Bond & Green.
5. He was a bright student with a photographic memory.

Ex. 3. To avoid translation problems with the vocabulary, be attentive with “familiar” words and try to translate English phrases using the dictionary

Example:

1. Last year, Crossrail ran about 900 trains between Duisburg, Germany, and its own terminals in Wiler (Switzerland) and Domodossola. → В прошлом году компания Crossrail эксплуатировала около 900 поездов, которые ходили между Дуйсбургом (Германия) и принадлежащими компании терминалами в городах Wiler и Domodossola (Швейцария).

2. Traffic engineering is closely associated with transportation engineering and highway engineering, etc. → Дорожное движение тесно связано с организацией перевозок и дорожным строительством.

1. Rail-air bus links continue to operate normally, although some services may be busier than normal.

2. We stood in front of the very same house in which Shakespeare wrote his plays.

3. Next year sees the centenary of Verdi’s death.

4. The air-conditioned trains, which are due in service in 2006, will have a top speed of 160 km/h

5. Over 20 faculty members have been involved in research.

6. The system will provide greater efficiency and a safer working environment.

Don’t hold out for literal foreign language translation, be ready to rephrase the statement or even edit out it. Translate the sentences paying attention to the underlined phrases

Example:

Diesel locomotives match steam engines in size and speed. → Размер (габариты) и скорость тепловозов и паровозов существенно не отличаются.

1. My son wasn't making much progress in school, so I hired a maths tutor to give him private lessons after school.

2. While previous Olympic host cities achieved high levels of public transport usage, London’s targets are perhaps the most ambitious ever.

3. The effect is highly dependent on frequency with the lower frequencies showing less noise.

4. But the latest technology means that multiple simulators can now be networked.

5. A personal interview may also be required. → Вероятно, придется также пройти собеседование.

6. Over 20 teachers and three times that number of graduate students have been involved in railroad related research.

7. Built in the 1840s, the West Coast Main Line has developed into the UK's busiest mixed traffic railway (responsible for 43% of Britain's UK freight market)

8. In terms of rail tonnage, Antwerpen is the second busiest port in Europe, accounting for 23 million tonnes in 2005.

9. His current research is an analysis of the factors that contribute to unstable operations at railroad classification yards.

10. This situation is likely to continue for the foreseeable future at all airport terminals and buildings, resulting in overcrowding and long delays to pass through security control.

11. Track relaying is being undertaken to restore the line speed to 55 km/h on straight sections and improve journey time from 11·12 min to 9·81 min.

Ex. 4. The word-forms are of great importance while translating scientific texts

*** -ed forms**

Example:

1. *The ship was officered and manned by young sailors.* → Корабль был укомплектован офицерами и матросами из числа молодых моряков.

2. *The most active metals combine directly with hydrogen when heated.* → При нагревании происходит соединение наиболее активных металлов с водородом.

1. The data obtained are considered as not being represented by equation 1.

2. Mr. Hawk stayed in the office all day and did absolutely nothing. On the following day he was dismissed by Mr. Baxter.

3. If compared with electric locomotives, diesel locomotives have a higher maintenance cost.

4. The car suddenly stopped in the middle of the road.

5. The first television set produced quite a sensation in 1939. The first television set was produced in 1939. The first television set produced in 1939 was a tiny nine-by-twelve inch box.

6. The French military engineer Cugnot constructed the first three-wheeled machine equipped with a two-cylinder steam engine. This machine carried two people at a walking pace.

7. When asked why she had missed the train, Mary said something about her watch being slow.

8. Having remembered suddenly that he had not locked the door, Jack rushed back home.

***-ing forms**

Example:

1. *On June 27 Thales announced it would provide gates, vending machines and back office systems for the Red and Green metro lines being built in Dubai.* → 27 июня представители компании Thales заявили, что компания будет поставлять турникеты, кассовые аппараты и системы обработки документации для строящихся в Дубаи Красной и Зеленой веток метрополитена.

2. *This reaction can be considered as being of great importance.* → Данной реакции придается важное значение.

1. Mass-production techniques - notably the highly mechanized production line with the automatic transfer of material from one machine to another - are now well established in a number of industries, motor-car manufacture being perhaps the best known case.

2. The size of atoms varies, depending upon the number of electrons revolving around the nucleus.

3. The unit of heat is called a *calorie*, the word *calorie* coming from the Latin word *calor* which means heat.

4. A farad being too large a unit for practical use, a microfarad is generally employed for measuring capacity.

Ex. 5. The functional shift is a significant phenomenon while forming new words

Example:

1a. *Vitamin deficiency in the diet can cause illness.* → Недостаток витаминов может вызвать заболевание.

1b. *Police are trying to establish the cause of death.* → Полицейские пытаются

установить причину смерти.

2a. *Promise me you won't do anything stupid.* → Обещай, что не будешь делать глупостей.

2b. *He left with a promise that he would be back before six.* → Он ушел, пообещав (с обещанием) вернуться к шести.

1a. Robots have many different uses in modern industry.

1b. A standard washing machine uses about 40 gallons of water.

2a. He has an apartment in the city and a house in the country.

2b. The state government plans to house the homeless people in the high school.

3a. You can always buy the furniture on credit if you can't pay the full price now.

3b. Do you really credit your government's statements?

4a. I bought her an Elvis Presley record for her birthday.

4b. I wanted to record his speech on his pocket tape recorder.

Ex. 6. Don't forget about accurate translation of terms and nationally biased units

Example:

1. *Britain's secretary of state for transport, MR ALISTAIR DARLING, has appointed Mr Adrian Montague, deputy chairman of Network Rail, to lead a team of experts to conduct the review.* → Министр по делам транспорта Великобритании ГОСПОДИН ALISTAIR DARLING назначил ГОСПОДИНА ADRIAN MONTAGUE, заместителя председателя компании Network Rail, руководителем группы экспертов для проведения проверки.

2. *The €103m relaying job was assigned to Européenne de Travaux Ferroviaires, which is using a Matisa track renewal train that relays 1200m to 1600m a day.* → Работы по замене железнодорожного полотна, стоимость которых оценивается в 103 миллиона евро, были поручены компании Européenne de Travaux Ferroviaires. Путевосстановительный поезд Matisa способен укладывать от 1200 до 1600 метров пути в день.

1. A project of such scope and scale - some 1,660 track miles, 2,800 signals including 13 major junctions and 10,000 bridge spans, is not without its obstacles. Engineers were severely constrained by the restrictive possession regime in place, with works largely limited to weekends and evenings.

2. Depending on the type of network connection you have, you might be able to tweak your connection so that the Internet access will be faster.

3. German Rail (DB) has placed a Euros 411 million order with Bombardier Transportation for 298 double-deck coaches. The order will consist of 78 driving trailers and 220 TRAILERS.

Ex. 7. Attributive constructions are rather difficult for translating in scientific texts

Example:

1. *The re-engineered shunters will use 1.5MW diesel engines which meet Environmental Protection Agency standards.* → Модернизированные маневровые локомотивы будут оборудованы дизельными двигателями мощностью 1.5 мегаватт, отвечающими стандартам Управления по охране окружающей среды (США).

2. *Ensure your OALD 7 Compass CD-ROM is in your CD-ROM drive.* → Убедитесь, что компакт-диск с программой OALD 7 Compass находится в дисковом де.

1. SNCB's 2001-12 investment plan...
2. Besides hazardous material risk assessment her research interests also lie in the areas of transportation networks and traffic planning.
3. Two stalled London rail projects, the £10 billion Crossrail scheme and the £1.5 billion East London Line expansion, are now moving forward again.

Ex. 8. Headlines and cliché are of translator's special attention phenomena

Example:

1. *Low-emission locos on order.* → Заказ на поставку более экологичных локомотивов
2. *Enhanced security measures resulting in long delays at all UK airports.* → Ужесточение мер безопасности приводит к увеличению задержек рейсов во всех британских аэропортах.

1. Sudan refuses to allow in UN peacemakers.
2. Chile Set To Double Length Of Santiago Metro.
3. Mobile Phone Reception Guaranteed.
4. Railway Reform Reaches Phase 3 In Malaysia.
5. AAR Criticises Merger Rules.
6. Low-emission locos on order.
7. Enhanced security measures resulting in long delays at all UK airports
8. Sudan refuses to allow in UN peacemakers.
9. Chile Set To Double Length Of Santiago Metro.
10. Mobile Phone Reception Guaranteed.
11. Railway Reform Reaches Phase 3 In Malaysia.
12. AAR Criticises Merger Rules.
13. Recent research estimates that 80 percent or more of all e-mail sent these days is spam.
14. It should be kept in mind that molecules, atoms, and electrons are all so small that even the most powerful microscope is insufficient to reveal them.

Ex. 9. The differences in grammatical systems of English and Russian languages allow a translator to interpret the original text according to the native language norms

Example:

The trains will be equipped with a satellite navigation system which, besides giving precise arrival information, will allow passengers at stations to see where unoccupied seats are located in the approaching train. → Поезда будут оборудованы спутниковой системой навигации (определения местонахождения состава). Помимо предоставления точной информации о прибытии поезда, эта система дает пассажирам на станции возможность видеть свободные места в прибывающем составе.

1. The US initiative has been discussed between the five nations for five months and is viewed as a practical attempt to rein in greenhouse emissions without harming economic growth in the region.
2. Competition for jobs is acute.
3. New Jersey Transit (NJT) plans to open its new \$US 450 million Secaucus Transfer station on September 6 at weekends only initially.

Ex. 10. Follow the plan while analyzing a statement:

1. Determine the predicate; the verb form - tense, number, person, aspect, voice.
2. Determine the subject and subject phrase.
3. Determine the prepositional phrase (if it is), its form and function.
4. Determine the type of sentence: simple or compound.
5. Determine all the subordinate parts of the sentence.
6. Determine the initial forms of unknown words and find them in the dictionary.
7. Translate the sentence word by word.
8. Do the literary translation.

So analyze the following sentences according the plan

1. In older times the energy of falling water was utilized by means of water wheels.
2. To accelerate the process, the experimenter raised the temperature as evaporation is known to take place more rapidly at a higher temperature.

Ex. 11. The vocabulary, grammar and stylistic analysis follows the plan:

Google is launching another service designed to motivate internet users to research local business with Google Maps. → Интернет-сервер Google планирует ввести новую услугу с целью привлечения желающих найти работу недалеко от дома к использованию программы Google Maps.

Google – смотрим в терминологическом словаре: *Google (server)* - всемирный поисковый Интернет-сервер *Google*;

is launching - видовременная форма PRESENT CONTINUOUS выражает ближайшее будущее глагола *to launch* – запускать ракету или выпускать новый продукт на рынок;

service – применительно к данному тексту можно сказать вид обслуживания, услуга, вид услуг, программа;

designed to motivate internet users – причастие II *designed* является определением к слову *услуга* (то есть задуманная, спроектированная); частица *to* перед глаголом очень часто соответствует союзу *для того чтобы* (то есть *для того чтобы мотивировать, поощрить, привлечь*); *internet users* – во избежание повторения слов *Интернет* и *пользователь* предлагаем обобщенный, но вполне адекватный перевод *люди*;

to research local business - основное значение глагола *to research* “исследовать”, однако в сочетании с *local business*, то есть “местный бизнес“(= работа в том районе, где человек проживает = работа недалеко от дома) этот глагол можно перевести как *искать* или *пытаться найти*;

with Google Maps – заглавные буквы позволяют считать данное словосочетание именем собственным, а контекст всего предложения подсказывает, что это название описываемой услуги/программы.

Analyze the sentences independently:

4. Crossrail has been offering intermodal services since 2004 and now has about 200 customers.
5. The transistors and diode specified are about the least expensive types on the market.
6. In addition to a healthy dose of caution, your best defense against spam is to block unwanted messages.
7. All these works are supplemental to the track and signaling upgrades specified by the PPP contract. All these works are supplemental to the track and signaling upgrades specified by the PPP contract.
8. The first American-built locomotive was the Tom Thumb, constructed by Peter Cooper.

9. Microsoft said on Wednesday that it's ready with software that allows older PCs to be turned into more secure systems.
10. A problem has been identified when installing early pressings (болванка) of the CD-ROM on machines running Windows 98SE, Windows 2000 Professional, Windows ME or Windows XP... A problem has been identified when installing early pressings (болванка) of the CD-ROM on machines running Windows 98SE, Windows 2000 Professional, Windows ME or Windows XP...
11. Proposals by the Bush Administration to change the way long-distance passenger services are funded have been submitted to Congress by US transportation secretary, Mr Norman Mineta.
12. NIPPON Sharyo have announced a ¥200m contract to provide engineering support to Russian rolling stock manufacturer Promtractor-Vagon. NIPPON Sharyo have announced a ¥200m contract to provide engineering support to Russian rolling stock manufacturer Promtractor-Vagon.
13. Tank car builders expect the demand to continue, as the current backlog for tanks is 20,000-plus.
14. Westinghouse Rail Systems has been awarded a contract to supply its supervisory control system for Beijing metro Line 5.
15. While extending their lines, railroads were also developing better locomotives, improved cars, and more efficient methods of operation.
16. The US initiative has been discussed between the five nations for five months and is viewed as a practical attempt to rein in greenhouse emissions without harming economic growth in the region.

Ex.12. Find the translation mistakes and analyze them

1. By 1870, when the railroad movement in the United States was 40 years old, there were 53,000 miles of line. → *В 1870 году, когда железнодорожному движению в Соединенных Штатах было 40 лет, имелось 53 тысячи миль линий.*

2. John Howard discussed the greenhouse strategy with US President George W. Bush and US Secretary of State Condoleezza Rice in a series of meetings at the White House during Mr Howard's trip to Washington last week. → *Джон Говард обсудил тепличную стратегию с президентом США В. Бушем и Госсекретарем США Кондолизой Райс в серии митингов в Белом доме во время поездки мистера Говарда в Вашингтон на прошлой неделе.*

3. In 1883 Hertz became a lecturer in theoretical physics at the University of Kiel. → *В 1883 Герц приехал в Киль и стал лектором по теоретической физике в университете Киля.*

4. Tesla became a United States citizen in 1889. → *Тесла стала американской гражданкой в 1889 году.*

5. But it is not all bad news in the used car trade: one or two models are still making high prices. → *Но не только плохие новости на рынке использованных машин: одна или две модели все-таки делают высокие цены.*

6. There was a conflict of interest between his business dealings and his political activities. → *Имелся конфликт интересов между его бизнес сделками и его политической активностью.*

7. Representatives of the USA, South Korea and Japan have concluded talks in Tokyo on supplying North Korea with modern technology for nuclear power engineering. → *Представители США, Южной Кореи и Японии имели переговоры в Токио о снабжении Северной Кореи современной технологией для ядерной энергетической техники.*

8. At the beginning of the third millennium Russia intends de-commissioning all first-generation nuclear power plants. This was announced in Paris to journalists by Armen Abagyan, director General of the All-Russian Research Institute for the Maintenance of nuclear power stations. → *В начале третьего тысячелетия Россия намеревается остановить все первые*

поколения атомных станций. Это было заявлено в Париже журналистам Арменом Абагяном, генеральным директором Всероссийского НИИ по ядерной энергетике.

9. The international environmental organization “Green Peace” has requested the French government to remove immediately highly toxic waste of French origin from Russia’s territory. → *Интернациональная экологическая организация “Гринпис” потребовала от французского правительства убрать немедленно высокотоксичные отходы французского происхождения с территории России.*

10. Green Peace: Remove Toxic Waste (заголовок) → *Гринпис: удалите токсичные отходы.*

11. Mr. Krasilov says that the state plans to sell of its 25% holding in Uralmash. → *Мистер Красилов говорит, что государство планирует продать его 25 процентов холдинга в Уралмаше.*

12. Uralmash does not, however, intend going in for “diversification” of output, like the Russian aircraft industry. → *Уралмаши, однако, не намерен идти на диверсификацию выпуска, как это нравится Российской авиационной индустрии.*

13. Russian materials are now used mainly in walls, floors, and foundations. → *Русские материалы сейчас в основном используются в стенах, полах, и фундаментах.*

14. Russian-made goods often cost no less than imported ones. → *Российские грузы часто стоят не меньше, чем одни импортные.*

15. Builders are also attracted by imported goods. → *Строители также привлекают импортные материалы.*

16. Foreign suppliers are optimistic about the future. → *Иностранные снабженцы оптимистичны о будущем.*

17. New manufacturing techniques are needed which will permit the waste to be re-used. → *Новые мануфактурные техники требуются, которые позволят отходы использовать еще раз.*

18. Uralmash is also ready to issue new securities to attract foreign capital. → *Уралмаши также готов нанять новую охрану для привлечения иностранного капитала.*

19. According to Mr. Krasilov, the company needs about 50 million dollars for modernizing production processes. → *Согласно мистеру Красилову, компания нуждается в примерно 50 миллионах долларах для модернизации производственных процессов.*

20. Part of the capital intended for housing construction has been handed over by Uralmash to the municipal authorities. → *Часть капитала, предназначавшегося для домашнего строительства находилась в руках Уралмаши для муниципальных авторитетов.*

21. There have also been experiments to use untreated waste for making organic fertilizers. → *Имелись также эксперименты, чтобы использовать необработанные отходы для изготовления органических удобрений.*

22. All sectors of the Japanese transport system – from high-speed motorways and railways to local and international air-transport – are witnessing radical changes. → *Все секторы японской транспортной системы – от высокоскоростных автомобильных дорог и железных дорог до местных и интернациональных авиалиний – являются свидетелями радикальных изменений.*

Приложение к главе 3

CORPORATE CULTURE

What is corporate culture? In the non-academic approach, the basic definition of corporate culture is ‘the personality of an organization’, or simply ‘how things are done around here’. It includes:

- core values and beliefs
- corporate ethics
- rules of behaviour.

Corporate culture can be expressed in the company's mission statement and other communications, in the architectural style or interior decoration of offices, by what people wear to work, by how people address each other, and in the titles given to various employees.

Then, there is the academic approach to corporate culture (often called 'organizational culture' in this context). There are many gurus in this field, and perhaps the best known is Geert Hofstede. He has developed a Cultural Orientation Model which classifies cultures based on where they fall on five continuums (highly simplified below):

1. Individual vs. collective

(At what level in the organization is behaviour regulated?)

2. Power distance

(Do less powerful parties accept the existing distribution of power?)

3. Uncertainty avoidance

(Do employees feel threatened by ambiguity? How important are rules?)

4. Dominant values

(What are the dominant values?)

5. Short-term vs. long-term

(Do employees expect immediate or deferred gratification?)

Company culture affects employees in many ways. For example:

- the hours you work, including options such as flextime and telecommuting.
- the work environment, including how employees interact, the degree of competition, and whether it's a fun or hostile environment.
- the dress code, including accepted styles of clothing and things such as casual days.
- the office space, including things such as cubicles, window offices, and rules regarding display of personal items.
- training and skills development available to employees.
- onsite perks, such as break rooms, gyms, daycare facilities.
- the amount of time outside the office you're expected to spend with co-workers.
- interaction with other employees, including managers and top management.

The importance of corporate culture is growing as the result of several recent developments, some of which are listed below.

- Companies are encouraging employees to be more responsible and act and think like owners.
- With the decline of more traditional communities (e.g. neighbourhoods) companies are filling their employees' need to belong to a community.
- Companies are encouraging teamwork.

For all these reasons, organizations need to make their culture explicit, and it is increasingly referred to in mission statements and emphasized in company-sponsored training and company communications.

Answer the following questions:

- What is the basic definition of corporate culture in non-academic approach?
- How can it (the corporate culture of a particular organization) be expressed?
- How are cultures classified in the Cultural Oriented Model developed by G. Hofstede?

- How does company culture affect employees ?
- Why is the importance of corporate culture growing ?

VOCABULARY PRACTICE

Ex. 1. Insert the words into the gaps: *correlation, values, loyalty, concluded, associated, bureaucracy, rivals, performance, goals, invariably.*

Management thinkers have long ¹_____ a strong corporate culture – the beliefs, ²_____ and ³_____ that guide the behavior of a firm’s employees – with superior long-term ⁴_____. The theory is that strong cultures can help workers march to the same drummer; create high levels of employee ⁵_____ and motivation; and provide the company with structure and controls, without the need for innovation-stifling ⁶_____. Scientific analysis conducted by a team at Harvard Business School showed a positive ⁷_____ between strong cultures and long-term economic success, but it was a weaker association than most management theorists would have expected. Strong-cultured firms seemed almost as likely to perform poorly as their weak-cultured ⁸_____. The popular view that a strong corporate culture ⁹_____ leads to success, the team ¹⁰_____, was “just _____ plain _____ wrong”.

Ex. 2. Choose the best variant

1. CEO is a person _____.

- responsible for giving info to people inside and outside a company]
- with the most authority in everyday management of a company
- with the responsibility with everyday management of the operations or activities of a company

2. Board of Directors are appointed by _____.

- CEO
- managers
- shareholders

3. Senior managers report directly to _____.

- CEO
- Board of Directors
- Chief Financial Officer

4. Workers in IT department _____.

- study electronic processes for storing info and making it available
- study ways of doing things that make use of materials which are available locally or are not difficult to repair
- develop technological products that are designed for a small area of a market

5. Shareholders are people who _____.

- own shares of a certain company
- take an active part in the running of the business
- have an important position in a company

6. A system of authority with different levels, one above the other, is ____.

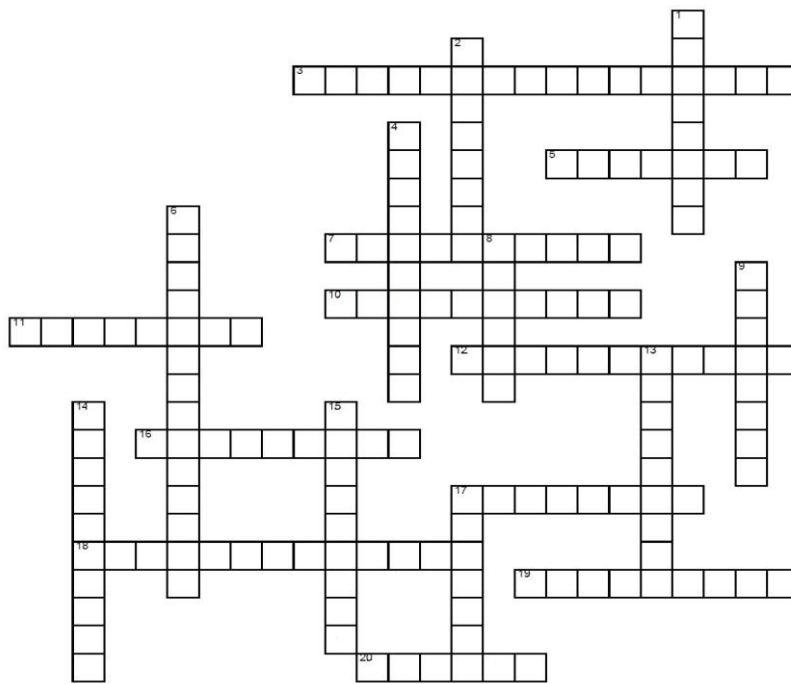
- autonomy
- hierarchy
- pyramid

Ex. 3. Complete a manager's vision of the company using the following words:
outsourced, functional, chief, shareholders, flexibility, workforce, effectiveness, stake, flatter layers, stakeholders, hierarchy, empowered

A company's ¹ _____ responsibility used to be to its ² _____, but these days we prefer to talk about ³ _____, not just the people with a financial ⁴ _____ in the company, but everyone who has an interest in the way it's run. A big change in the organization of this company is that we now have a much ⁵ _____ structure, instead of the old ⁶ _____. Now a lot of work is ⁷ _____. So, we are a ⁸ _____ company, with fewer ⁹ _____ of management. We work in cross-¹⁰ _____ teams, which gives us much greater ¹¹ _____. And we aim to have ¹² _____ rather than simply loyal ¹³ _____.

Ex. 4. Complete the crossword puzzle

Down :	Across :
1. to stay away from school or work without permission (2 words)	3. abilities to listen to people and give them support or helpful advice (2 words)
2. moving to a less important or lower position	5. a good relationship and understanding between people
4. task given as a part of your studies or your job	7. a scheme that shows how the company is organized and who reports to whom
6. standards of behaviour known about but not formally discussed (2 words)	10. the hard work and loyalty that someone gives to an organization or activity
8. a student or recently qualified person who works to get experience	11. a specific date by which you have to do something
9. the power to make your own decisions	12. someone who had your job before you started doing it
13. a set of rules for polite behavior	16. (<i>adj</i>) pretending to be pleased, sympathetic, etc
14. (<i>adj</i>) <i>polite</i> and <i>skillful</i> dealing with people	17. a short description that gives the main ideas without explaining all the details
15. the same as <i>staff</i>	18. to cut the number of people working for an organization because there are no jobs
17. your general attitude to life and the world for them (2 words)	19. the person who has a job or position after someone else
	20. to learn information or a new skill without trying to do it



CUSTOMER SUPPORT

The phrase ‘customer service’ refers to pre-sales (enquiries), sales itself (including order processing) and post-sales (returns, complaints, etc.). The phrase ‘customer support’ is usually limited to post-sales only.

Customer support is important because:

- in an age when many competing goods and services don’t differ greatly from each other, the quality of customer support can make all the difference.
- good customer support leads to repeat business.
- a ‘silent complainer’ tells all their friends.
- customers have expectations of good service set by other companies.

Customer support staff are usually given pre-defined ‘performance standards’ which serve as guidelines in their day-to-day work. Here are some typical examples of such standards.

- Get it right first time.
- Only make promises that are realistic.
- When you ‘inherit’ an error from elsewhere in the organization, do not pass it on again (instead refer it to your supervisor if you cannot deal with it).
- Make all written work clear and simple (use standard formats where available).
- Treat customers with the maximum courtesy and helpfulness at all times.
- Leave all records and files in a state that they can be easily dealt with by someone who does not normally handle them.
- Answer all telephone calls within three rings, then give a name and a friendly greeting.
- Direct the conversation so that you identify the needs of the customer as soon as possible, then provide that information at the time it is needed.

Many modern companies see complaints as an opportunity. They are an excellent way of discovering problems, and once the cause of the complaint has been eliminated it should never happen again. So an efficient complaints procedure leads directly to constantly improving quality.

In addition, customers whose complaints have been resolved satisfactorily tend to become strong, long-term customers. The reason is simple: they are impressed with the care and attention given to their complaint — and how that contrasts with the indifference they have met in other companies.

A key skill for customer support staff is active listening. This means let the customer fully explain the problem with no interruptions (except for clarification questions). Only move to the problem-solving part of the conversation when they have 'let off steam'.

- pay full attention while the customer is speaking. From time to time give a brief summary of what they have been saying. This shows that you are listening and are on common ground.
- resist the urge to argue, defend or excuse. Apologize sincerely and acknowledge any inconvenience caused.
- use the other person's name.
- make written notes of key points.
- if the conversation is face-to-face, then maintain frequent eye contact and an open body posture leaning slightly towards the other person.
- as the conversation progresses, focus on positive action for the future.

Answer the following questions:

- Speak about *customer service* and *customer support*. Why is it important to have good customer support? What makes a customer satisfied? What are 'performance standards' in customer service? Speak about '*golden rules of customer service*'.
- What are key skills for customer support staff? What is a call centre? What skills does call centre work require?
- What is outsourcing and how is it related to customer support? What does outsourcing involve? What can be the reasons for that? What are the advantages and disadvantages of outsourcing? Speak for and against *outsourcing* business services and production from industrialized countries to the developing world.
- How can companies ensure job satisfaction for their staff? Speak about quality of working life, perks of the job, promotion prospects. Should the *quality of working life* be regulated by laws? What effect do you think these laws might have on productivity and morale among workers? Do you agree or disagree with any of the regulations?
- What are the advantages of email? Must companies consider any risks when emailing? Speak about *email risk policy*. Illustrate the risks involved. What range of issues do the companies have to be concerned about in their use of email?

Ex. 1. You have read the information about Customer Support in the Subject Background section above. Choose the most suitable heading from the list A- G for each part of the article. There is one extra heading which you do not need to use. There is an example at the beginning (0)

- A. An essential tool for customer support staff
- B. The importance of customers' complaints
- C. Basic rules for customer support staff
- D. The main cause for customers' complaints
- E. The significance of customer support
- F. The advantages of handling complaints for a company
- G. The meaning of customer service and customer support

Customer Support

0.	G
----	---

The phrase 'customer service' refers to pre-sales (enquiries), sales itself (including order processing) and post-sales (returns, complaints, etc.). The phrase 'customer support' is usually limited to post-sales only.

1.

Customer support is important because:

- in an age when many competing goods and services don't differ greatly from each other, the quality of customer support can make all the difference.
- good customer support leads to repeat business.
- a 'silent complainer' tells all their friends.

2.

Customer support staff are usually given pre-defined 'performance standards' which serve as guidelines in their day-to-day work. Here are some typical examples of such standards.

- When you 'inherit' an error from elsewhere in the organization, do not pass it on again (instead refer it to your supervisor if you cannot deal with it).
- Treat customers with the maximum courtesy and helpfulness at all times.
- Answer all telephone calls within three rings, then give a name and a friendly greeting.

3.

Most customers are satisfied if their complaint is dealt with quickly and helpfully. They only get irritated or angry when their attempts to complain lead them nowhere. Many modern companies see complaints as an opportunity. They are an excellent way of discovering problems, and once the cause of the complaint has been eliminated it should never happen again. So an efficient complaints procedure leads directly to constantly improving quality.

4.

In addition, customers whose complaints have been resolved satisfactorily tend to become strong, long-term customers. The reason is simple: they are impressed with the care and attention given to their complaint — and how that contrasts with the indifference they have met in other companies.

5.

A key skill for customer support staff is active listening. This means: let the customer fully explain the problem with no interruptions (except for clarification questions). Only move to the problem-solving part of the conversation when they have 'let off steam'.

- pay full attention while the customer is speaking. From time to time give a brief summary of what they have been saying. This shows that you are listening and are on common ground.
- resist the urge to argue, defend or excuse. Apologize sincerely and acknowledge any inconvenience caused.
- if the conversation is face-to-face, then maintain frequent eye contact and an open body posture leaning slightly towards the other person.

Ex. 2. Match the underlined words from the article with the meanings

1) enquiry	a) polite behavior that shows respect for people
2) pass on	b) an explanation that makes something easier to understand
3) courtesy	c) something that people agree about
4) complaint	d) to accept or admit that something exists, or is real
5) eliminate	e) a question intended to get information about something
6) clarification	f) the position that your body is in when you stand, sit, or walk
7) let off steam	g) to give somebody something that someone else has given you
8) common ground	h) a statement in which someone says they are not satisfied with sth
9) urge	i) to express your feelings of anger or excitement without harming
10) acknowledge	j) to get rid of something that is not wanted or needed
11) posture	k) a strong feeling of wanting or needing to do something

VOCABULARY PRACTICE

Ex. 1. Complete the text by putting an appropriate word from the box into each gap. There is an example at the beginning

service ◦ symptoms ◦ process ◦ refund ◦ customer support ◦ looking ◦ technician ◦ supervisor

I had terrible problems with a laptop I bought recently. It looked great but when I got it home it wouldn't start. I tried everything but had to call (0) customer support. They were great and very competent. They talked me through the whole (1) _____ of connecting all the cables and stuff but still it didn't work. They put me through to the (2) _____ and he arranged for a visit from their (3) _____ and he fixed it. Then it kept crashing – I couldn't do anything on it. I called again and described the (4) _____ and they called me back and in the end they gave me a full (5) _____. It was excellent (6) ____ but I still don't have a computer and I'm still (7) _____ for one.

Ex. 2. Match the words/phrases to the correct equivalent on the right:

Informal	Formal
1) to say sorry	a. overdue
2) enough	b. promptly
3) secret	c. to inform
4) quickly	d. sufficient
5) to tell	e. to relocate
6) late	f. to apologize
7) to get in touch	g. to enquire
8) to move	h. co-operation

9) to ask	i. confidential
10) help	j. to contact

Ex. 3. Translate the following phrases into Russian

a. it expects to increase	
b. to increase to 4,500	
c. one job in 50	
d. \$50 a month	
e. wages of double	
f. the equivalent of two weeks' wages	
g. to earn a tenth of the wages	
h. to grow tenfold	
i. to double / to triple	
j. It is estimated	
k. more than two thirds	
l. about half of	
m. only 5 applicants out of every 100 are accepted	

READING PRACTICE

Reading 1. Letter of Complaint

Ex. 1. Skim read the text. Which paragraphs contain:

- 1) the summary of events
- 2) the details of the events and the customer's demands
- 3) a summary of the customer's feelings about the events
- 4) the customer's overall demands.

Ex. 2. Answer the following questions

1. Why did the customer want to change to Hoorah Broadband initially?
2. Why was it not possible to switch to Hoorah Broadband?
3. Who said that she could cancel the contract initially?

4. What is the total amount that the customer wants to be reimbursed from Hoorah?
5. Was the service from the technical support staff satisfactory?
6. Why did the customer service adviser say that the authorization for the cancellation of the contract was not valid?
7. What three steps does the customer want Hoorah to take in response to her letter?

Ex. 3. Complete the table

Noun (thing)	Noun (person)	Verb
	---	cancel
		advise
authority		
	---	inconvenience
	---	accept
	---	reimburse

38 Heath Road
 High Wycombe
 HP18 8LM
 Hoorah Customer Care
 Hoorah UK plc
 PO Box 486
 Rotherham
 563 5ZX

20th February 2007

Dear Sir / Madam
 Customer: Patricia Henry
 Username: pathen.fsworld.co.uk
 Tel: 01494 586290

Re: Claim for reimbursement and compensation

I am writing to complain about the poor service and inconvenience I have suffered and the expenses I have incurred in trying to terminate my contract with Hoorah Broadband.

In September 2005, I changed from Hoorah Anytime to Hoorah Broadband, having decided that I wanted a faster Internet service. However, I was unable to get a reliable broadband connection, for unknown technical reasons. For several months I tried to go back to my original service, Anytime. After spending at least 50 hours trying to resolve the problems, including numerous, lengthy phonecalls to technical support, my Hoorah Broadband contract was finally cancelled on 8th February 2006.

As I was unable to make use of the Broadband service from 9th October 2005 to 8th February 2006, I expect to be reimbursed for that period. This amounts to four months at £14.99, totalling £59.96.

In addition to this, I expect to be compensated for the considerable costs incurred by me in (a) contacting technical support and (b) using the pay-as-you-go 'Dial-up service' to connect to the Internet as I was unable to use the broadband service. The two Dial-up charges amount to £140.20 and the technical support phone charges amount to £12.48, making a total of £152.68. I enclose copies of my telephone bills for this period.

I would also like to express my extreme dissatisfaction with your customer services department. I was originally told by patient and polite technical support staff that there was indeed no technical solution and that we could therefore break the contract. When I contacted Customer Services, however, the man I spoke to at this point was extremely rude and aggressive. He said that the technical support officer who had authorized the cancellation was 'in the

overseas call-centre' and 'had no authority' to do this. I was told that I should have asked to be put through to a UK-based call centre when phoning about Hoorah Broadband contracts. He ended the conversation without any warning, hanging up on me!

It is unacceptable to be given conflicting information by your employees and to be dealt with in such a rude manner. It is also unacceptable as a customer to be expected to know which call-centres to contact for certain matters. This is not effective 'customer service'.

I have been shocked and angered by the attitude of Hoorah in refusing to release me at an earlier stage from a service that was not functioning and was causing me considerable inconvenience. I have also been totally dismayed by the unwillingness of a major company such as yours to adhere to basic customer service policies and attitudes. As a consequence, I intend to take the matter up with consumer rights groups, if necessary.

I look forward to a positive response from you regarding the reimbursement detailed earlier in this letter, as well as to receiving an apology. I would also like you to consider and act on the facts mentioned in relation to your company's customer service problems.

Yours faithfully
Patricia Henry

Reading 2. Customer Service

Ex. 1. Read the article on being a customer service advisor and sentences 1–5 below. For each sentence 1–5 mark one letter (A, B, C or D).

Being a customer service advisor in a call centre in India is not sweatshop work. It is highly skilled and not easy to do well. Advisors need to be educated and able to master complex areas such as motor insurance and to be able to deal with many different English accents. Not everyone can cope with this. Some just learn the standard responses and repeat these without real understanding and this causes problems when something unusual or difficult occurs.

Compared with working conditions in other industries in India, the working environment in call centres is extremely good and the wages are high. There is fierce competition for jobs and the best companies attract the best people. Advisors often see working in a call centre as a step up the corporate ladder to a management position or to another job, having worked on their language and customer care skills. Having dealt with the high pressure of taking non-stop calls from the UK in the middle of the night, advisors have proved themselves capable of dealing with a heavy workload.

The job is not an easy one but then many jobs are difficult. Compared with coal mining or industrial manufacturing, the kind of pressures are completely different and different people can cope with different pressures.

Working in a call centre is not just answering the phone. It's being able to cope with many different problems and situations. It is a real skill to be able to sound patient and understanding with equally stressed customers who many have been on hold for a long time and who are calling because they have a problem which needs to be solved.

1. To be a good customer service advisor you need:

- to be able to deal with a variety of challenges well.
- to learn what to say and say it.
- to be able to speak in many English accents.
- to know everything about cars and car insurance.

2. Experienced customer service advisors
 - have a choice of career moves for the next stage in their career.
 - can all become managers.
 - can easily find a job.
 - can start to learn English and customer care skills.

3. Experienced customer service advisors have shown that they
 - can use the telephone.
 - can improve their language skills.
 - can work at night.
 - can cope well with a lot of pressure and a high volume of work.

4. Jobs in call centres
 - I. are as difficult as coal mining and industrial manufacturing.
 - II. are done by people who could be coal miners.
 - III. do not have the same pressures as coal mining.
 - 1) are harder than coal mining and industrial manufacturing.

5. When a customer service advisor talks to a customer, they
 - I. both want to finish the call quickly.
 - II. both have a problem.
 - III. both should be patient and understanding.
 - IV. are both under pressure.

CAREERS

Ex. 1. You are going to read the text which gives a brief six-point job search plan aimed at students and other people early in their careers. Choose the most suitable heading from the list A- G for each part of the article. There is an example at the beginning (0)

<p>A. Follow up.</p> <p>B. Prepare for interviews.</p> <p>C. Decide on the ‘big picture’ issues.</p> <p>D. Write a résumé (CV) and covering letter.</p> <p>E. Determine your search strategy.</p> <p>F. Gain experience.</p> <p>G. Job search plan</p>
<p>0. G</p>

If you are planning to start your working life, this information may be a useful reference tool for you.

0. _____

1. _____

- Determine the job you want. If you have no idea, make a list of the things you like to do. If you have an idea of the general field (e.g. marketing), but nothing more specific, then investigate various job titles in your area of interest.
- Determine where you want to live. Are you open to relocating? If you have a specific location in mind, then identify the companies that have offices / plants / locations in those areas.
- Determine the best companies for you. You need to make some decisions about the types of companies that fit your needs, style, and personality.

2. _____

On-campus recruiting? Career fairs? Networking through personal contacts and going to events such as conferences? Writing to specific companies with your résumé and a covering letter? Internet job sites? Company websites? Classified ads in newspapers and professional magazines? Local careers agencies?

3. _____

There are hundreds of Internet sites to help you write a résumé (CV in BrE) and a covering letter. Just type phrases like résumé tips or CV tips or covering letter into a search engine. Obtain critiques of your résumé and covering letter from your family, friends, colleagues, professors, etc. As well as any other ways you are thinking of using your résumé, post it on the Internet anyway.

4. _____

Learn to research companies. One of the secrets of great interviewing is knowing something about the company where you are looking for a job. Practise, practise, practise. For example, carry out mock interviews with other students! colleagues or a career counsellor. Also, if you are a student then have some on-campus interviews with companies who come to visit — just to gain confidence and experience. Use an Internet search engine to research Frequently Asked Interview Questions.

5. _____

Employers value work experience as much as educational background.

- Internships — work part-time in your expected career field, either during one of the semesters or over the summer.
- Summer jobs — these jobs are not always in your field of interest, but having any kind of work experience is valuable and many offer transferable skills that carry over to other jobs.
- Self-employed jobs — a growing number of students start their own (very small) businesses in areas such as gardening or web design.
- Temporary work — do work for an agency while you are waiting for something better, and make sure to include any transferable skills on your résumé.
- Volunteer work — charity, community group, not-for-profit organization, etc.
- Campus activities — key positions on sports, social, cultural and other organizations.

6. _____

Be proactive after an interview — don't just sit and wait for the phone to ring. Write a brief 'thank you letter' restating why you would be the right person for the job. Or make a follow-up call to ask how the decision process is going.

Answer the following questions

1. Describe your ideal lifestyle during your working life. What status indicators are absolutely essential for you? What kind of job can light your fire? How can you note down the difference between *vocation, career and job*?

2. What are your priorities in building up your career paths? What is a typical job search plan? What is understood by “*job sculpting*”?
3. What are career decisions based on? Do people make a conscious career choice or does it happen by accident? What is the main mistake made by people when choosing a career? What tips can help to avoid mistakes?
4. What is the main aim of a job interview for an employer and a potential employee? How can an applicant impress the interviewer? What should every candidate remember before going to the job interview? How to prepare for a job interview? What factors are important for getting a job?
5. What are advantages and disadvantages of taking a year off before or after university or in mid-career? How many different ways of spending a gap year can you think of? Are gap years and career breaks common in Russia? Where would you go and what kind of job would you do (if any) if you had an opportunity to take a gap year or sabbatical? Explain your choice and decision.

VOCABULARY PRACTICE

Ex. 1. Complete each sentence with a suitable word from the box

initiative	ownership	commitment	hire
------------	-----------	------------	------

1. The contract negotiations failed since MR Camara felt they could not make a firm _____ at this stage.
2. Rebecca, could you take _____ of this product while I’m away in New York.
3. Our new factory would not be opening today if Alain hadn’t taken the _____ and bought the site.
4. Remember that the interview is your chance to sell yourself, so try to make a good _____.
5. Since she _____ for several jobs, she has attended a number of interviews.
6. Mr Cardo has phoned to say he will be unable to _____ the interview.
7. The staff were shocked by the decision to _____ Karl as a new manager.
8. To take the new orders we will have to _____ six temporary members of staff.

Ex. 2. Read the text and choose the appropriate letter A, B or C to match the word that best fits the gap.

Interview Tips and Suggestions

- Have a (1) _____ attitude. Keep all of your answers as positive as possible.
- Pay attention to your non-verbals (i.e. eye contact, voice projection, posture, nervous habits).
- Express your (2) _____. Come up with a list of six to eight adjectives that you use to describe yourself. Think of examples that demonstrate these adjectives. When you are asked to tell the employer about yourself, use these adjectives and examples to do just that.
- The first (3) _____ minutes of the interview are the most important. It is at this time that you really want to sell yourself and (4) _____ the interviewer interested in you. That is why it is important to package yourself and your qualifications. Having a set agenda of what you want to get across during the interview will help (i.e. education, background, experience, strengths, goals, accomplishments, challenges).

- Always try to relate what you are saying and how it can benefit the company/organization/agency with which you are interviewing. It is important to be familiar with the (5) _____ prior to the interview so you can know what type of person they seek, as well as what the position requires.
- If you get stuck on a question, it is okay to pause. Often, you can simply say, “That’s a very good question; let me take a minute to think about that.” Although a short (6) _____ is okay, try to avoid a lengthy one. Employers can tell if you are just buying time to make something up.
- It is important to end the (7) _____ on a positive note, either reiterating your interest in the position or telling the recruiter you look forward to hearing from him/her soon. Don’t forget to thank the employer for his/her time and interest.
- In addition to knowing information about the company/organization/agency, always have questions prepared to ask the (8) _____.
- Grades may be a topic. If your grades are low, be prepared to have an explanation.

- | | | |
|-------------------|----------------|-------------------|
| 1. A. positive | B. negative | C. ambivalent |
| 2. A. connections | B. structures | C. qualifications |
| 3. A. a few | B. few | C. little |
| 4. A. get | B. have | C. occupy |
| 5. A. employee | B. recruit | C. employer |
| 6. A. brake | B. pause | C. time |
| 7. A. story | B. interview | C. interviewee |
| 8. A. interviewer | B. interviewee | C. interview |

The most important thing about practicing telephone conversations is that you shouldn't be able to see the person you are speaking to on the phone. You may ask, 'How can I do that if I am practicing with a friend or another classmate?'

Here are a few suggestions for practicing phone calls without looking at your partner:

- **If you are in the same room** - Put your chairs back to back and practice speaking on the phone, you will only hear the other person's voice which will approximate a telephone situation.
- **Use the telephone** - This is pretty obvious, but really not used that often. Give your friend a call and practice various conversations (role plays).
- **Use internal office phones at work** - This is one of my favorites and great for business classes. If your class is on site (at the office) go to different offices and call one another practicing conversations. Another variation is for the students to go into another office and have the teacher telephone them pretending to be a native speaker in a hurry. It's then up to the students to make sure they have communicated what they need, or understood what the caller wants. This exercise is always a lot of fun - depending on how good your teacher is at acting!
- **Tape yourself** - If you are practicing alone, tape standard answers and then practice using the tape recorder stopping and starting to simulate a conversation.
- **Real life situations** - Businesses are always interested in telling you about their products. Find a product you are interested in and research it over the telephone. You can ...
 - call a store to find out the prices and specifications.
 - ring the company representative to find out details on how the product works.
 - telephone a consumer agency to find out if the product has any defects.
 - call customer service to find out about replacement parts, etc.

Список литературы

1. Бергельсон, М.Б. Основы коммуникации [Текст] / М.Б. Бергельсон // Межкультурная коммуникация: Сб. учебных программ. – М.: Изд-во Моск. Ун-та, 1999. – С.24-36
2. Бороздина Г.В. Психология делового общения. М.:ИНФА, 2006. - 97 с.
3. Василик М. А. Основы теории коммуникаций / Под ред. проф. М. А. Василика. М.: Гардарики, 2003. - 615 с.
4. Вежбицкая, А. Язык, культура и познание [Текст] / А. Вежбицкая – М.: Русские словари, 1997. – 410с.
5. Верещагин Е. М. Язык и культура / Е. М. Верещагин, В. Г. Костомаров. - М., 1990. - С. 26.
6. Гришаева Л.И., Цурикова Л.В. Введение в теорию межкультурной коммуникации. М., 2008. - 156 с.
7. Елизарова, Г.В. Культура и обучение иностранным языкам [Текст] / Г.В. Елизарова: СПб.: КАРО, 2005. – 352 с.
8. Кабакчи В.В. Практика англоязычной межкультурной коммуникации. – СПб.: Изд-во «Союз», 2004. – 480 с.
9. Карасик В.И. О типах дискурса [Текст] / В. И. Карасик // Языковая личность: институциональный и персональный дискурс: Сб. науч. тр. Волгоград: Перемена, 2000. – С. 5-20.
10. Красных В. В. Структура коммуникации в свете лингво-когнитивного подхода (коммуникативный акт, дискурс, текст): дис. ... д-ра филол. наук / В. В Красных. - М., 1999.
11. Льюис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 1999. – 432 с.
12. Миронова, Н.Н. Оценочный дискурс: проблемы семантического анализа [Текст] / Н. Н. Миронова // Известия АН. Серия литературы и языка. – М., 1997. – Т.56. - № 4. – С.52-59.
- 13.Общеввропейские компетенции владения иностранным языком: Изучение, преподавание, оценка. - М.: МГЛУ, 2003. - С. 122-124.
14. Панфилова А.П. Деловая коммуникация в профессиональной деятельности. СПб., 2005. - 494 с.
15. Садохин А.П. Межкультурная коммуникация. Изд-во: Альфа-М, ИНФРА-М, 2004 - 286 с.
16. Самохина Т.С. Эффективное деловое общение в контекстах разных культур и обстоятельств. Р. Валент, 2005. – 215 с.
17. Слюсарева Н. А. Проблемы функционального синтаксиса современного английского языка / Н. А. Слюсарева. - М.: Наука, 1981.
18. Тер-Минасова С. Г. Язык и межкультурная коммуникация. Издательство Московского университета М., 2004. - 348с.
19. Хомутова Т. Н. Теория языковой вариативности и грамматика текста / Т. Н. Хомутова // Вестн. Юж.-Урал. гос. ун-та. Серия «Лингвистика». - 2004. - Вып. 1. - № 7. - С. 30-34.
20. Хомутова Т. Н. Лингвостилистические особенности научной статьи / В. Кислицына, Т. Н. Хомутова // Вопр. лингвистики и методики преподавания иностр. языков в неязыковом вузе: сб. науч. тр. / под ред. Т. Н. Хомутовой. - Челябинск: ЮУрГУ, 1999. - С. 34-41.
21. Шарков Ф.И. Основы теории коммуникации. М., 2002. – 130 с.

Зарубежные источники:

- 1.Drori, G. Science in the Modern World Polity : Institutionalization and Globalization /Drori, J. W. Meyer, F. Ramirez, E. Schofer. - Stanford : Stanford University 2 Press, 2003.
- 2.David Crystal English as a Global Language. CUP, 1997.
3. Norman Fairclough. Language and Power. Longman, 1989.

