

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ХАРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
імені В. Н. КАРАЗІНА

А. Б. Калюжна
О. І. Радченко

BUSINESS ENGLISH

Навчально-методичний посібник

Харків –2019

BUSINESS FUNDAMENTALS

VOCABULARY PRACTICE (Student's Book pp. 6-9)

VOCABULARY

1. **conglomerate** – промисловий конгломерат, багатопрофільна корпорація
2. **core business** – основний вид діяльності, яким зайнята компанія
3. **cost of goods sold** – витрати на виробництво проданих товарів, витрати на реалізовану продукцію
4. **current assets** – оборотний капітал, оборотні фонди
5. **current liabilities** – короткострокові зобов'язання, поточні пасиви
6. **customized** – виготовлений відповідно до вимог замовника
7. **depreciation** – амортизація
8. **employment law** – трудове право
9. **franchise** – франшиза (на використання торгової марки); комерційна концесія ~ **to grant a franchise** – надавати франшизу; **to have/hold a franchise** – мати франшизу; **to withdraw a franchise** – позбавляти франшизи
10. **franchisee** – франшизоодержувач
11. **franchiser** – франшизодавець, продавець франшизи, головна компанія, правовласник
12. **freelance(r)** – позаштатний співробітник, фрілансер
13. **to have a say in smth.** – мати вплив в якійсь справі; брати участь у вирішенні будь-якого питання
14. **human resources (HR)** – персонал, кадри, штат службовців (підприємства, установи)
15. **insurance premium** – страховий внесок, страхова премія
16. **long-term assets** – основний капітал, довгострокові активи
17. **long-term liabilities** – довгострокові пасиви, довгострокові зобов'язання
18. **managing partner** – старший партнер
19. **mining** – гірська промисловість; гірничі роботи; розробка родовища
20. **mortgage** – іпотечний кредит, заставна

21. **operating costs** – поточні витрати; експлуатаційні витрати
22. **operating profit** – дохід від основної діяльності, виробничий прибуток
23. **procedure** – процедура, порядок здійснення дії
24. **R&D (research and development) department** – відділ досліджень і розробок
25. **retained profit** – нерозподілений прибуток
26. **self-employed** – той, що працює самостійно; працює на себе (має власну справу)
27. **shareholder value (SHV)** – акціонерна вартість (вартість компанії з точки зору акціонерів; характеризується тими вигодами, які акціонер може отримати від інвестицій в дану компанію)
28. **shareholders' equity** – акціонерний (власний) капітал, чиста вартість компанії (всі активи мінус всі зобов'язання компанії)
29. **supply chain** – ланцюг поставок (постачання), мережа постачальників (сукупність взаємозалежних організацій, що поставляють матеріали, товари і послуги клієнтам)

Industry type:

primary industry – сировинна промисловість, видобувна промисловість, первинне виробництво

secondary industry – обробна промисловість, вторинне виробництво

tertiary – невиробничий сектор економіки, сфера послуг

Business type:

limited liability (Ltd) – з обмеженою відповідальністю; лімітед (у назвах фірм)

limited liability company (Ltd) – товариство (компанія) з обмеженою відповідальністю

public limited company (PLC) – акціонерна компанія відкритого типу з обмеженою відповідальністю; публічна компанія з обмеженою відповідальністю

sole trader – фізична особа – підприємець

Business model:

B2B – business-to-business – а) взаємодія між підприємствами; схема організації такої взаємодії, в т. ч. із залученням інтернет-ресурсів; б) електронна торгівля за схемою «підприємство-підприємство», міжкорпоративна електронна торгівля, оптова електронна торгівля; електронна біржа

B2C – business-to-consumer – «бізнес для споживача»: а) взаємодія між підприємством та споживачем; схема організації такої взаємодії, в т.ч. із залученням інтернет-ресурсів б) роздрібна електронна торгівля; роздрібний інтернет-магазин)

C2C – consumer-to-consumer – «споживач для споживача»: системи електронної комерції, призначені для приватних осіб: дошки оголошень в інтернеті, електронні аукціони

Business structure:

flat structure – структура організації, яка характеризується малою кількістю рівнів управління і широким обсягом управління

hierarchy – ієрархія, ієрархічна структура

matrix structure – матрична організаційна структура (організація) (організаційна структура, в якій співіснують функціональні служби (маркетингові, фінансові, виробничі) і підрозділи, що відповідають за конкретні напрямки діяльності (конкретний вид продукції, територію або проект); в такій структурі у одного працівника виявляється два начальника, напр., керівник проекту і функціональний керівник)

It's interesting to know:

baker's dozen – a group of thirteen. Origin: from the former bakers' custom of adding an extra loaf to a dozen sold to a retailer, this constituting the latter's profit

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

обробна промисловість; ієрархічна структура; оборотний капітал; трудове право; витрати на реалізовану продукцію; основний вид діяльності компанії; комерційна концесія; багатопрофільна корпорація; довгострокові активи; позаштатний співробітник; іпотечний кредит; нерозподілений прибуток; чиста вартість компанії; мати, вплив в якійсь справі; страхова премія; виготовлений відповідно до вимог замовника; фізична особа – підприємець; товариство з обмеженою відповідальністю; видобувна промисловість; акціонерна вартість компанії; амортизація; невиробничий сектор економіки

Ex. 2 Complete the sentences with words (word combinations) from the box:

secondary, consumer-to-consumer, primary industry, business to-business, tertiary industry, business-to consumer

1. _____ is the term used to describe organizations that are involved in the development and production of raw materials, such as meat, grains, minerals and timber.
2. _____ – Trade-Center is a multilingual trade platform for tradespersons, retailers, wholesalers, importers and shop owners.
3. The tertiary industry is one of three industry types in a developed economy, the other two being the primary (raw materials) and _____ (goods production) industries.
4. _____ is the field of industries that provide transportation or finance rather than manufacturing or extracting raw materials.
5. A common example of _____ electronic commerce is the online auction, in which a consumer posts an item for sale and other consumers bid to purchase it.
6. We would not rule out the possibility of re-entering the _____ market if conditions change.

Ex. 3 Match the terms with their definitions:

1) matrix structure	a) a cost involved in using a machine, piece of equipment, building, etc.
2) operating costs	b) an arrangement within a company where employees
3) depreciation	

<p>4) hierarchical structure</p> <p>5) operating profit</p> <p>6) functional structure</p> <p>7) product structure</p>	<p>are responsible to two or more managers, often in different departments</p> <p>c) the structure of an organization in which employees work in groups and are given tasks that match their particular skills</p> <p>d) the structure of an organization separates the company by products, activities, projects or geography</p> <p>e) to (cause something to) lose value, especially over time</p> <p>f) a company's profit from its normal business activities, not including any earned from investments or sales of assets, calculated by taking operating expenses away from gross income</p> <p>g) arranged in an order from the most to the least important</p>
--	--

Ex. 4 Match the halves of the sentences:

<p>1. Organizations that want to set themselves apart from the competition know that they need to have the right leaders in place with the key skills required to transform</p>	<p>a) most manufacturers feel it's necessary to keep machines running for at least 24 hours to check for any possible faults before sending them out.</p>
<p>2. The Government in early 2001 announced the formation of a human resources department</p>	<p>b) a parent company and many subsidiaries.</p>
<p>3. The defining characteristic of a matrix structure lies with the fact that</p>	<p>c) their supply chains into high-performing businesses that manage growth, generate revenues and profits.</p>

4. If you order a customized machine, be suspicious if you're offered next-day delivery because	d) the positions and functions of each employee are clearly specified, with each having a specific function to perform.
5. Supply chain management is a crucial process for many companies, and many companies strive to have	e) certain business systems and processes to produce and market a good or service according to certain specifications.
6. A functional organization is designed on a strong hierarchy where	f) and defines the nature of their relationship with other employees.
7. Franchising is an arrangement where one party (the franchiser) grants another party (the franchisee) the right to use its trademark or trade-name as well as	g) to replace the personnel department.
8. A traditional hierarchical structure clearly defines each employee's role within the organisation	h) employees who work in this type of environment have two bosses.
9. A conglomerate is a combination of two or more corporations engaged in entirely different businesses that fall under one corporate group, usually involving	i) the most optimized supply chain because it usually translates to lower costs for the company.

Ex. 5 Translate into English using your active vocabulary:

1. Доброго дня шановні студенти другого курсу! 2. Сьогодні я проведу екскурсію по нашому підприємству. 2. Але спочатку дозвольте представитися.
3. Мене зовут Джон Смит, я – старший партнер великого видавництва, основним видом діяльності якого є випуск дитячої та учбової літератури.
4. Наше підприємство є акціонерною компанією відкритого типу з обмеженою відповідальністю, і я не здивуюсь, якщо у вас є акції нашої компанії.

5. Видавництво належить до вторинного виробництва і, якщо розглядати модель ведення бізнесу, то це, звісно, «бізнес для споживача». 6. Компанія була заснована 17 років тому нашим генеральним директором, якій вирішив збудувати ієрархічну організацію, де ніхто, крім нього, не має вплив на вирішення головних, стратегічних питань. 7. Так на нашому підприємстві голови відділів відповідають за роботу своїх підлеглих, та у свою чергу звітують генеральному директору. 8. Хоча, можна назвати декілька недоліків такої структури у порівнянні зі структурою з малою кількістю рівнів. 9. Серед таких недоліків найбільш суттєвим є відсутність можливості вирішення питань, які потребують негайної відповіді, що призводить до зниження ефективності функціонування підприємства в цілому. 10. У той же час у нашому видавництві дотримуються усіх статей трудового права і піклуються про персонал. 11. А зараз декілька слів про активи та пасиви нашої компанії. 12. Як я вже сказав раніше, наше видавництво є одним з трьох найвідоміших у країні. 13. До наших довгострокових активів належать офісні приміщення та меблі. 14. Крім того ми володіємо типографією та виробничим обладнанням. 15. Наші оборотні фонди включають сировину та непродану продукцію. 16. Якщо розглядати довгострокові зобов'язання нашої компанії, то це іпотечні кредити, а до поточних пасивів можна віднести несплачені зарплати та неоплачені страхові внески. 17. Але, гадаю, що вже достатньо теорії, тому пропоную переходити до практики. Почнемо екскурсію з нашої типографії.

GRAMMAR CORNER

Exercise 1. Make these sentences passive:

1. They manufacture all our new models in Mumbai.
2. The Artisans Co-operative is developing a new range of jewellery.
3. I think we should discontinue this range of products immediately.
4. Scientists were testing the new drugs.
5. Our company has reduced the number of subsidiaries dramatically.
6. The CEO evaluated the marketers' ideas regularly.

7. We will deliver our new catalogue to all our customers in due time.

Memorize!

We use **an** before abbreviations said as individual letters that begin with **A, E, F, H, I, L, M, N, O, R, S and X.**

An MA in Economics, an SOS message

But compare abbreviations said as words: a NATO general, a NASA space launch.

Exercise 2. Put *a* or *an* before the words in the box:

Asset, freelancer, strategy, R&D department, university, VIP, hour, European, account, MBA, employee, executive, DIY(do-it-yourself) shop, HR department

Discussion Point.

Prepare a short presentation of your company. Mention its type, model and structure.

UNIT 1 CORPORATE CULTURE

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

What is corporate culture? There are two answers to this question, one non- academic and one academic. 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? Assertiveness? Money? Job satisfaction?)
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, etc.;
- the amount of time outside the office you're expected to spend with co-workers;
- interaction with other employees, including managers and top management.

Another key issue is whether the company hierarchy is 'tall' (with many layers) or 'flat' (with few layers). This links to the issue of the delegation (or not) of responsibilities. 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.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 10-11)

VOCABULARY

1. **to achieve / obtain results** – домагатися, досягати результатів
2. **assignment** – завдання
3. **attitude** – ставлення ~ **friendly attitude towards smb** – дружнє ставлення до когось
4. **autonomous** – незалежний, самостійний
5. **to be on first name terms** – звертатися один до одного по імені
6. **civil service** – державна цивільна служба
7. **commitment** – обов'язок, борг; зобов'язання
8. **company's mission statement** – цільова установка компанії
9. **company-sponsored training** – навчання, тренінг за рахунок компанії
10. **core values and beliefs** – основні цінності і переконання
11. **corporate culture** – корпоративна культура (звід найбільш важливих положень діяльності організації, що визначаються її місією і стратегією розвитку і знаходять вираження в сукупності соціальних норм і цінностей, поділюваних більшістю працівників)
12. **dress code** – рекомендований стиль одягу (на офіційних заходах, в установах)
13. **effective** – діючий

14. **to embrace (values)** – включати, укладати в собі, містити, охоплювати
15. **to encounter** – стикатися
16. **to enforce (rules)** – забезпечувати дотримання (*напр.* стандартів) або виконання
17. **ethnic minority** – етнічна меншина
18. **etiquette** – професійна етика, етикет
19. **to evaluate** – оцінювати
20. **induction and orientation programme** – програма введення в посаду (спеціальність) і ознайомлення
21. **intern** – стажер, практикант
22. **loyalty** – вірність, відданість
23. **misunderstanding** – непорозуміння, розбіжність
24. **monkey business** – безглузда робота, марна праця
25. **performance** – робота, функціонування
26. **personal call** – дзвінок особистого характеру
27. **personal development** – особистісне зростання
28. **punctuality** – пунктуальність, точність
29. **recruit** – новий член будь-якої організації, новачок
30. **solidarity** – єдність, згуртованість, взаємна виручка
31. **strategic clues** – шляху до розгадки, ключі
32. **subtle** – невловимий, ледь помітний
33. **supervisor** – наставник, керівник
34. **to pick up** – вловлювати, навчитися
35. **to reinforce** – зміцнювати, посилювати
36. **to value** – дорожити, цінувати, бути високої думки
37. **to work long hours** – працювати понаднормово
38. **unacceptable** – неприпустимий, недозволене, неприйнятний
39. **(unwritten) rules of behavior** – (неписані) правила поведінки
40. **work placement** – стажування, виробниче навчання

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

основні цінності і переконання; професійна етика; забезпечувати дотримання; працювати понаднормово; рекомендований стиль одягу; взаємна виручка; оцінювати; зобов'язання; державна цивільна служба; завдання; робота; особистісне зростання; стажер; програма введення в посаду (спеціальність) і ознайомлення; звертатися один до одного по імені; новачок; цільова установка компанії; безглузда робота; корпоративна культура; ледь помітний; ставлення

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – a willingness to give your time and energy to something that you believe in, or a promise or firm decision to do something.
2. _____ – it gives you the chance to gain hands-on experience of the working world and can be invaluable to entering into your chosen career
3. _____ – how well a person, machine, etc. does a piece of work or an activity.
4. _____ – the customary code of polite behavior in society or among members of a particular profession or group.
5. _____ – an initiation program that is designed to make an employee feel relaxed and learn the rules and regulations of a company in an easy manner
6. _____ – an activity that is considered silly or stupid or time-wasting.
7. _____ – a short written description of the aims of a business, charity, government department, or public organization
8. _____ – to learn information or a new skill without trying or without meaning it.

Ex. 3 Complete the sentences with the verbs from the box:

to evaluate, to achieve, enforce, to embrace, valued, reinforced,

1. The Committee is deeply concerned about the laws and practices that have encouraged and _____ discriminatory attitudes towards women over the past few decades.
2. The debate highlighted the need _____ core values and common ethics based on respect for human dignity and worth, in a globalized world.
3. The task of your department is to develop and _____ rules designed to ensure public confidence in the market;
4. As a general rule, competence is _____ more than experience.
5. Such a system should also include an appropriate procedure of feedback from the customers _____ the performance of these services.
6. We all know that it will not be easy to balance our interests and _____ results that satisfy all of us.

Ex. 4 Find synonyms or antonyms to the words in bold using your list of active vocabulary:

Synonyms

1. The system has a range of **regulations** about such aspects as loyalty and the way activities should be handled in practice.
2. The company has **strengthened** its market position.
3. Adult education in Essex **includes** the use of volunteers in its service.
4. Many of these qualities are **esteemed** by managers.
5. This sets out the objective in each area and at each stage and so may be appropriate for a long or complex **task**.
6. We've had people working **excessive** hours to meet deadlines and we've been profitable.

Antonyms

1. Meetings can build your image, perhaps by impressing your boss or **subordinates**.

2. I had to do something to prove my **dishonesty** to the company.
3. There's a **professional** out there with vital information about this organization.
4. That meant greater **disagreement** and collective efforts to meet common challenges.
5. Inflexibility during the implementation process could lead to difficulties and unnecessary **comprehension**.
6. I guess **clear** clues and prompts are two things you just don't pick up.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words (word combinations) from your active vocabulary:

1. Adjustment of *c___s___* salaries and public sector agreements between employers and employees had greatly increased purchasing power.
2. To be sure of *p_____*, firms should employ more people in the over-55 age group, in which three-quarters of businessmen claim to be early almost every day.
3. An organization's culture is composed of relatively stable characteristics that are based on deeply held values that are *r_____* by many organizational practices.
4. When *p___d___* takes place in the context of institutions, it refers to the methods, programs, tools, techniques, and assessment systems that support human development at the individual level in organizations.
5. Negative *a_____* in the workplace are highly destructive to morale, productivity and, in turn, to profits.
6. The essence of good manners and *e_____* is to be respectful and courteous at all times and with everybody.

Ex. 6 Match two parts of the sentences:

1. Every company has its own culture	a) interacting with coworkers, not just
--------------------------------------	---

and way of doing things, and within that lived reality are	reading the employee handbook.
2. While some of the unwritten rules might be useful and constructive (increase your visibility, build relationships, network, etc.),	b) the more you will realize that there are many unwritten rules that no one tells you about.
3. Figuring out the rules of the workplace is about	c) what we call the unwritten rules which must be followed to get ahead at a corporation.
4. You will notice that these may be formal rules for how the company operates, but	d) some unwritten rules need to be avoided at all costs.
5. The more attention you pay to the workplace dynamics,	e) some unwritten rules can seem to take on a life of their own.
6. While some unwritten rules can be powerfully effective in navigating through the workplace and can help you succeed,	f) if that culture aligns with your values.
7. Whenever you are evaluating a new position with a company, you want to assess the culture and determine	g) not everyone follows them.

Ex. 7 Put the words and phrases in order to make sentences:

1. personal, provides, is, Employment, and, a stimulus to, development, an income.
2. from, Often, behavior, of, nobody, where, these, unwritten rules, came, knows.
3. enforce, formal, and restaurants, Certain hotels, a, code, evening events, dress, strict, for.
4. employees, sponsored, Stevens Transport, to, training, offers, company, to.
5. a written declaration, statement, of, the organization's core purposes, mission,

company's, The.

6. behavior, culture, includes, of, values and beliefs, ethics, rules, Corporate, core, corporate.

Ex. 8 Translate into English using your active vocabulary:

1. Новачок в компанії або стажер, який проходить виробниче навчання, стикається з правилами етикету, про які керівник або колеги не скажуть навіть під час програми ознайомлення. 2. Ці правила необхідно швидко засвоїти, щоб не перебувати в стані стресу і справити хороше враження. 3. Хоча подібні правила можуть охоплювати різні цінності в фірмі середнього розміру або урядовому закладі, загальноприйнятим правилом вважається пунктуальність. 4. Робота всієї компанії і досягнення результатів часом залежать від дотримання неписаних правил. 5. Постарайтеся спілкуватися з колегами та наставником, але не звертайтеся по імені, якщо це вважається неприйнятним в компанії. 6. Щоб ваша праця не була марною, а ви змогли б отримати просування по службі, проявляйте ініціативу і працюйте понаднормово, хоча іноді це викликає недоброзичливе ставлення співробітників. 7. Уникайте розбіжностей з колегами і начальством, дотримуйтесь встановленого стилю одягу, забудьте про дзвінки особистого характеру і ви станете частиною команди.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 12-17)

VOCABULARY

1. **to accept criticism** – приймати, визнавати критику
2. **to apologize** – просити вибачення
3. **to appreciate** – оцінювати, (високо) цінувати; бути вдячним
4. **authoritarian** – авторитарний
5. **to be frustrated** – бути розчарованим, засмученим

6. **to call smb by first name** – звертатися по імені
7. **co-worker** – колега по роботі
8. **demotion** – пониження в посаді, в званні
9. **dogmatic** – безапеляційний, категоричний
10. **to dress appropriately** – одягатися відповідним чином
11. **executive team** – керівний склад
12. **firm** – суворий
13. **former** – колишній, що передувало
14. **frank** – відвертий, щирий, відкритий
15. **to get promotion** – отримати підвищення
16. **to have a quick word** – перекинутися парою слів
17. **impatient** – нетерплячий, дратівливий
18. **insincere** – лицемірний, нещирий, удаваний
19. **junior staff** – молодший персонал
20. **to keep life-work balance** – підтримувати баланс між роботою та особистим життям
21. **legal questions** – юридичні питання
22. **to liaise with** – підтримувати зв'язок з
23. **to meet deadlines** – закінчити роботу в строк
24. **to mind one's own business** – не втручатися у чужі справи
25. **on a day-to-day basis** – щодня, в робочому порядку
26. **organigram** – органіграма (блок-схема організаційної структури, системи)
27. **parent company** – компанія-засновник, компанія, що володіє контрольним пакетом акцій іншої компанії
28. **Point taken** – Згоден з доводами. Зрозумів.
29. **predecessor** – попередник
30. **to prioritize** – приділяти першорядну увагу; встановлювати або визначати

пріоритети

31. **product package** – пакет програм
32. **questionnaire** – запитальник, анкета, опитувальний лист
33. **to report to** – підкорятися; звітувати
34. **to set goals** – ставити, формулювати цілі
35. **to show one's commitment** – проявляти відданість
36. **to show respect to smb** – проявляти повагу по відношенню до кого-небудь
37. **successor** – наступник
38. **to take over** – приймати (посада, повноваження, обов'язки і т. п. від іншої особи); поглинати (фірму шляхом покупки контрольного пакету її акцій)
39. **technical writer** – редактор технічної документації
40. **temporary** – тимчасовий
41. **threatening** – загрозливий
42. **understanding** – розуміючий
43. **weak** – непереконливий

Do you Remember?

Art Director

Business Development Manager

CEO (Chief Executive Officer)

CFO (Chief Financial Officer)

COO (Chief Operating Officer)

Office manager

PR officer

Program manager

R&D manager

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

компанія-засновник; приділяти першорядну увагу; бути вдячним; анкета; в

робочому порядку; просити вибачення; звітувати; попередник; авторитарний; блок-схема організаційної структури; проявляти відданість; формулювати цілі; приймати посаду; проявляти повагу по відношенню до кого-небудь; пакет програм; загрозливий; підтримувати зв'язок; підтримувати баланс між роботою та особистим життям; перекинутися парою слів; Згоден з доводами; закінчити роботу в строк; звертатися по імені; визнавати критику

Ex. 2 A) Which of the words from the box have the following meaning?

Holding company, do small talk, think much of, complete to schedule, be moved up, assign, priorities, forerunner, take charge of, I get that, in the ordinary course of business, follower, managerial personnel

1) have a quick word; 2) on a day-to-day basis; 3) get promotion; 4) appreciate; 5) meet deadlines; 6) executive team; 7) parent company; 8) take over; 9) prioritize; 10) point taken; 11) predecessor; 12) successor.

B) Paraphrase the sentences using your active vocabulary.

1. There was a meeting on Thursday when we knew that the competitive company **had taken charge of** our firm.
2. It is important to **assign priorities** and target areas which reflect on the key areas of the operation.
3. I've **done small talk** with Mike and he seems to think there's some correspondence on the file.
4. We've had people working excessive hours to **complete to schedule** and we've been profitable.
5. The engineers will report to the **managerial personnel in the ordinary course of business** and provide expertise and necessary training to the staff on site.

Ex. 3 Complete column 2 of the table with words with opposite meanings:

successor	
temporary	
impatient	
meet deadlines	
frank	
weak	
threatening	
firm	
junior staff	
parent company	
co-worker	
demotion	
former	

Ex. 4 Choose the three best qualities of a manager/ a co-worker from Exercise 3 and rank them in order of importance. Then choose the three worst qualities and rank them (1= the worst). Discuss your answers.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words (word combinations) from the box:

supervisors, executive team , new employees, demotion, show their commitment , co-workers, product package, office manager

1. Organizations use a process called socialization to adapt _____ to the organization's culture.
2. If employees do not adapt well, they feel increasing pressure from _____ and from _____ who are better acculturated.
3. If more people bothered to bring decently designed office furniture to the attention of their _____, fewer people would be taking days off with

bad backs.

4. Other members of the crew were prepared to admit some blame and accept temporary _____ or early retirement.
5. The European Union strongly calls on both sides to _____ to peace by acting with maximum restraint.
6. Computer suppliers frequently provide customer training as an integral part of their total _____.
7. The _____ had adopted a detailed plan to carry out the previously announced 25 per cent reduction in staff.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1. Ми – компанія, що швидко розвивається, її структуру можна побачити на блок-схемі організаційної структури. 2. Відкриття філії компанії-засновника – непросте завдання, яка включає юридичні, фінансові питання, рекламу і прийом на роботу нового молодшого персоналу і затвердження керівного складу. 3. Колишній керівник відділу кадрів подав у відставку, щоб покласти край непорозумінням, які були викликані його авторитарним і категоричним стилем керівництва, а також тим, що він нешанобливо ставився до колег і не визнавав критику. Наступнику доведеться відповідати перед керівним складом, підтримувати зв'язок з підлеглими і вирішувати питання, пов'язані з персоналом в робочому порядку. Керівникам інших відділів, а також заступнику директора з виробничих питань необхідно приділяти першочергову увагу виконанню роботи в строк. Щоб впоратися з таким навантаженням і не стати агресивними і розчарованими, перекиньтесь парою слів з співробітниками, покажіть, що ви цінуєте їх роботу і дотримуйтесь баланс між роботою та особистим життям.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 18-21)

VOCABULARY

1. **to acquire** – здобувати; отримувати; досягати; опановувати (знаннями,

- навичками)
2. **appendix** – додаток
 3. **to apply** – застосовувати до (чого-н); використовувати, вживати для (чого-н)
 4. **to assemble and pack equipment** – збирати й упаковувати обладнання
 5. **to assist** – допомагати, сприяти, сприяти помогать, содействовать
 6. **to attach** – прикріплювати, докладати
 7. **bar code system** – система зчитування штрих-коду
 8. **bland** – прісний, несмачний
 9. **body language** – невербальні знаки, мова рухів
 10. **to bounce back** – оговтатися від удару, прийти в норму
 11. **communication skills** – навички спілкування
 12. **counselling** – консультування
 13. **to double-check** – перевіряти
 14. **to echo** – вторити, піддакувати
 15. **to eliminate human error** – виключати людський фактор
 16. **to establish an action plan** – виробляти план дій
 17. **to experience culture shock** – відчувати культурний шок
 18. **evaluation** – оцінка, оцінювання
 19. **exhausting** – виснажливий; виснажливий
 20. **to explore a problem** – вивчати, аналізувати проблему
 21. **to get rid of smth** – позбавлятися від чого-небудь
 22. **gearbox** – коробка передач
 23. **good rapport** – хороші взаємини
 24. **implication** – наслідок, висновок; результати; те, що мається на увазі
 25. **internship** – стажування, навчальна практика
 26. **mailshot** – разова розсилка (розсилка рекламних матеріалів в прямій поштовій рекламі)
 27. **to manage a problem** – справлятися з проблемою

28. **market study** – аналіз стану ринку, вивчення кон'юнктури ринку
29. **media campaign** – рекламна кампанія через засоби масової інформації
30. **open question** – питання, що допускає різні відповіді
31. **outlook** – точка зору, погляд, світогляд, світовідчуття
32. **paperwork** – процес оформлення документів, паперова робота
33. **to persuade** – переконувати
34. **placement** – стажування
35. **placement report** – звіт про проходження стажування
36. **to reassess** – піддавати переоцінці, перегляду
37. **to reassure** – завіряти, запевняти, переконувати
38. **response rate** – відсоток відгуків
39. **shipping documents** – вантажні (транспортні) документи
40. **sophisticated** – складний, складно влаштований
41. **to summarize** – підсумувати, резюмувати, підбивати підсумок
42. **to tackle** – енергійно, з ретельністю братися, прийматися (за що-небудь)
43. **to take the mickey** – сміятися над ким-небудь
44. **under the supervision of smb** – під керівництвом кого-небудь

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Складний; піддавати переоцінці; виключати людський фактор; вантажні (транспортні) документи; перевіряти; світогляд; рекламна кампанія через засоби масової інформації; питання, що допускає різні відповіді; справлятися з проблемою; хороші взаємини; навички спілкування; прийти в норму; аналізувати проблему; прийматися за що-небудь; під керівництвом кого-небудь; запевняти; прикріплювати; наслідок; разова розсилка; додаток; збирати й упакувати обладнання; процес оформлення документів; стажування

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – a circular, leaflet, or other advertising material sent by post, or the posting of such material to a large group of people at one time
2. _____ – a term for making fun of someone
3. _____ – a matter on which differences of opinion are possible
4. _____ – a supplementary material at the end of a text
5. _____ – a network of hardware and software used to automate data collection where hand recording is neither timely or cost effective
6. _____ – the process or business of finding employment
7. _____ – to recover one's health, good spirits, confidence, etc, easily after a setback
8. _____ – work involving the handling of reports, letters, and forms
9. _____ – the gathering and evaluation of data regarding consumers' preferences for products and services

Ex. 3 Cross out one odd word:

1. **To tackle:** properly, seriously, directly, aimlessly, head-on, effectively, successfully.
2. Interest, bar code, response, inflation, unemployment **rate**.
3. **To encourage:** greatly, positively, actively, strongly, unwillingly.
4. To give, to receive, to seek, to echo, to provide **counselling**.
5. To bring, to run, to conduct, to manage, to take part in a **media campaign**.
6. To enforce, to provide, to complete, to supervise, to do a **placement**.
7. To build, to develop, to manage, to enjoy, to have **good rapport**.
8. To design, to develop, to conduct, to perform, to pass **market study**.
9. **Evaluation:** letter, process, benefits, procedure, study.
10. To draw up, to construct, to compile, to deliver, to present a **placement report**.

Ex. 4 Use the words (word phrases) from exercise 3 to fill in the gaps:

1. The drugs problem has to be _____ head-on.
2. The government must actively _____ investment in these areas.
3. Many of the victims of the tragedy still need _____.
4. I'll let you have a _____ as soon as I can.
5. The seasonally-adjusted unemployment _____ in December stood at 5%.
6. The company launched a huge advertising _____.

Ex. 5 Indicate where the missing prepositions belong:

With, to, over, with, back, in, on, of, on, under, by, to, with, to

1. Massive economic stimulus packages had helped the international financial market to bounce.
2. The optimal solution, of course, would be to get rid the veto.
3. All employers, enterprises or establishments with wage-earning workers are the supervision of the General Inspectorate of Labour.
4. Ukraine might consider seeking international assistance in order to tackle the issue.
5. They've always encouraged me everything I've wanted to do.
6. I get well with everyone at work.
7. If we show commitment our initiative, the international community will support our efforts.
8. Breaking up monopolies, privatizing national railroads, letting private companies take port operations and opening national transport markets to foreign companies are examples of such steps.
9. Participants are expected to report the relevant authorities in their countries
10. He was one of those instructors that made the students call him his first name.
11. Could I have a quick word everyone?

12. They emphasized the need for the mediators to liaise the United Nations at an early stage if it is to play an effective role in the implementation of a peace agreement.
13. We must show respect old people.
14. I don't remember we're first name terms.

Ex. 6 Replace the words and word combinations in bold with the expressions with similar (S) or opposite (O) meaning from your active vocabulary:

1. Effective **non-verbal communication** techniques are as essential as your verbal communication skills. (S)
2. Objectives will be redefined more frequently than aims, usually at annual intervals or more regularly, following **assessment** of existing activities. (S)
3. At the start of the project the technique to be used for measuring was an **unresolved issue**. (S)
4. It was not difficult, but most important, and we had to **go over** our work **twice**, and then it went to an official supervisor. (S)
5. Television and radio commercials are normally made by outside production companies and sound studios **independently** of the agency creative team and agency TV department. (O)
6. If a **contact** has been created with the candidate she/he will see it as further proof that you are in full command of what is happening in the interview and that all your questions are relevant. (S)

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. До початку стажування затвердите з керівником список цілей і завдань, які ставляться перед вами, перевірте ще раз усі ваші обов'язки, терміни виконання завдань та умови контролю виконаної роботи.
2. Наприклад, метою стажування може бути розробка, проведення та аналіз результатів вивчення кон'юнктури ринку.
3. У процесі навчання потрібно описувати, як ви вирішували ті чи інші

завдання, наприклад, проаналізували і вирішили проблему низького відсотка відгуків споживачів на розсилку реklamних матеріалів. 4. У звіті про стажування необхідно дати опис компанії, в якій ви працювали, а також вказати, хто був вашим керівником, і що входило у ваші обов'язки. 5. Обов'язково зупиніться на труднощах, з якими ви зіткнулися, такі як перевірка інформації під час оформлення вантажних документів або вивчення складної схеми зчитування штрих-коду. 6. Окремо позначте найяскравіші думки, факти і навички, які виявилися корисними більше за все. 7. Це можуть бути спостереження і отримані комунікативні навички від проведення вражаючою реklamної компанії. 8. Проаналізуйте, як отримані знання можуть стати в нагоді вам на практиці, наприклад, як можна виключити людський фактор і зменшити обсяг паперової роботи. 9. Підведіть підсумок і перерахуйте основні перспективи та рекомендації щодо організації стажування, які можуть бути корисними для наступних учасників. 10. Прикладіть до звіту всі документи і матеріали, які ви отримали під час стажування.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Match these sentence halves.

1. I'm sure that if we go online	a) our overheads would decrease
2. I'm sure that if we went online	b) we won't be able to access those files ever again.
3. I'm sure that if we'd gone online	c) our overheads would have decreased.
4. If we lose the password	d) we would get a lot of more hits.
5. If we had a more attractive website	e) we'd have been able to relaunch our site sooner.

6.If we'd hired a professional designer	f) our overheads will decrease.
---	---------------------------------

Ex. 2 Tick the correct sentence. Add *the* where necessary in the other sentences.

You may need to add *the* more than once.

1. We want to film a TV commercial in Kingdom of Saudi Arabia.
2. Wales, Scotland, England and Northern Ireland make up UK.
3. The 'Think small' Volkswagen Beetle advert was one of most successful advertising campaigns of twentieth century.
4. We are going to Czech Republic this summer.
5. This year sales conference is in Netherlands.
6. Next year I am going to do a placement in US.

Discussion Point.

Write down three things that are guaranteed to demotivate an employee in their company. Compare your ideas with your partner and decide on the 'best' one. Share and discuss it with your groupmates.

UNIT 2 CUSTOMER SUPPORT

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

The phrase 'customer service' refers to pre-sales (enquiries), sales itself (including order processing) and post-sales (returns, complains, 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.

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.

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:

- letting 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’.
- paying 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.
- resisting the urge to argue, defend or excuse. Apologize sincerely and acknowledge any inconvenience caused.
- using the other person's name.
- making written notes of key points.
- if the conversation is face-to-face, then maintaining frequent eye contact and an open body posture leaning slightly towards the other person.
- as the conversation progresses, focusing on positive action for the future.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Subject Background)

VOCABULARY

1. **to acknowledge** – визнавати
2. **to be on common ground** – мати взаєморозуміння
3. **clarification question** – уточнююче питання
4. **competing** – конкуруючий
5. **complaint** – скарга
6. **courtesy** – чемність, ввічливість

7. **customer service** – служба роботи з покупцями, клієнтами
8. **customer support** – (технічна) підтримка (споживачів)
9. **enquiry** – запит
10. **to focus on** – зосереджуватися
11. **guideline** – керівництво, інструкція
12. **to handle** – звертатися, справлятися, управлятися
13. **to identify customer needs** – розпізнавати потреби споживача
14. **to improve quality** – покращувати якість
15. **indifference** – байдужість
16. **to inherit** – перейняти, успадкувати
17. **key skill** – ключовий навик
18. **to let off steam** – «випустити пар»; дати вихід почуттям, енергії
19. **to maintain eye contact** – підтримувати зоровий контакт
20. **to make all the difference** – істотно змінювати справу, мати важливе (вирішальне) значення, відрізнити
21. **to make promises** – давати обіцянку
22. **order processing** – обробка замовлень
23. **to pass on** – передавати, продовжувати
24. **performance standard** – стандарт функціонування (діяльності, продуктивності)
25. **positive action** – позитивна, конструктивна дія
26. **post-sales service** – сервісне обслуговування після поставки (обладнання)
27. **pre-defined** – заздалегідь встановлений, певний
28. **to refer to** – направляти; звертатися, відсилати (до кого-н. / чогось)
29. **repeat business** – повторні операції
30. **return** – повернення
31. **urge** – спонукання, порив

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

стандарт функціонування; ввічливість; байдужість; визнавати; ключовий навик; управлятися; підтримка споживачів; дати вихід почуттям; істотно змінювати справу; зосереджуватися; заздалегідь встановлений; конструктивна дія; скарга; уточнююче питання; підтримувати зоровий контакт; запит; мати взаєморозуміння; повернення; сервісне обслуговування після поставки; обробка замовлень; повторні операції; розпізнавати потреби споживача; спонукання; інструкція; направляти; перейняти

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – a situation that arises when a customer returns again and again to purchase a good or service from a business.
2. _____ – a basis agreed to by all parties for reaching a mutual understanding.
3. _____ – to receive or take over from a predecessor.
4. _____ – an impulse that prompts action or effort.
5. _____ – a principle put forward to set standards or determine a course of action.
6. _____ – lack of interest or concern.
7. _____ – to cope with or dispose of.
8. _____ – to do or say something that helps you to get rid of strong feelings or energy.
9. _____ – is usually defined as politeness originating from kindness and exercised habitually.

Ex. 3 Fill in the gaps with the words and word combinations from the box:

positive actions, post sales services, predefined, customer support, performance standards, complaints, customer needs, to compete, key skills, enquiry

1. The more senior the employee, the harder it may be to define clear _____.
2. It is clear that by taking _____ at the earliest possible opportunity we have the opportunity to control how a claim develops.
3. A network has to be efficient _____ successfully against other organizational forms.
4. He trains his people to identify _____ clearly and to go out of their way to meet those needs.
5. Please fill in the form to send your _____.
6. To develop, or improve, strategies to recruit, support and retain workers with _____.
7. Surveys will help companies improve their customer service and track _____ about a product that may need to be altered internally.
8. We work with network of professionals that can assist you in pre and _____.
9. It is well known that most of the customer questions are very similar and can be answered with standard _____ reply.
10. The quality of connection and the level of _____ is one of the best in the business.

Ex. 4 Match two parts of the sentences:

1. Pre-sales and post-sales support can be provided to customers on a wide range of communication channels	a) repair relationships that have been damaged due to a faulty product or service.
2. A customer dialogue approach insists that businesses perform better in the market	b) will involve expensive training of your frontline people.
3. If you have a product that's well	c) including call centers, social media

worth the price and good, courteous customer service	outlets, virtual customer service, mobile apps, etc.
4. The secret to earning a customer's trust	d) when they minimize the self-orientation of their business processes and maximize their customer-centeredness.
5. Good customer support involves responding promptly to customer questions and	e) is setting aside customer service plans because of other priorities.
6. Initiating changes for better quality service to your customers	f) is to see the situation from the customer's perspective.
7. Customer support agents are the face of the company and	g) that make people want to come back, then you will definitely come out ahead.
8. The biggest customer service mistake you can commit in your early business stages	h) complaints, acting on every promise made, listening, being helpful and adding extra touches to the customer's experience.

Ex. 5 Replace the words in bold with expressions from your active vocabulary conveying a similar meaning:

1. Despite this optimistic vision of our future we should **admit** that the present is rather gloomy.
2. People break up with companies for the same reason they break up with partners, because they **don't get enough attention**.
3. It happens when employees fail **to look at** the customer because they're too busy filling in forms on a computer screen.
4. When the complex issues would come in, I knew exactly **who to reach out to for help**.

5. Once you have **realized the problem**, address it right away without any further command or instructions.
6. You may think that **bringing the quality of your customer service up** to this level will only mean added costs and may even result to more expensive products.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1. Якщо ви плануєте довгострокове перебування на ринку, то без ключових принципів роботи в сфері підтримки клієнтів не обійтися.
2. Це базова основа взаємин з клієнтами, яка допоможе вам правильно вибудувати ділову репутацію вашої компанії, дозволить укладати повторні операції в епоху, коли конкуруючі товари і послуги не надто відрізняються, а вирішальне значення має підтримка клієнта.
3. Існують заздалегідь встановлені стандарти результативності роботи, які слугують для персоналу керівництвом в щоденній практиці.
4. Якщо ви не можете самостійно вирішити проблему або змушені справлятися з помилкою, що передана «у спадок», зверніться за допомогою до керівника.
5. Залишайте всі звіти і записи в структурованому вигляді, у заздалегідь встановленій, чіткій і зрозумілій формі, щоб з ними могли працювати інші колеги.
6. Розглядайте скарги, запити клієнтів або повернення як можливості виявлення проблем.
7. Стримуйте порив сперечатися або захищатися.
8. Сфокусуйте увагу на тому, хто говорить, дайте клієнту виговоритися, не перебивайте, якщо тільки не задаєте уточнююче запитання.
9. Не забувайте підтримувати зоровий контакт під час розмови, щоб підкреслити, що ви маєте взаєморозуміння.
10. Будьте ввічливі з будь-яким клієнтом, покажіть свою турботу про них і зосередьтеся на конструктивних діях в майбутньому.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 22-25)

VOCABULARY

1. **adviser** – консультант

2. **to be out of order** – зіпсований, не в порядку
3. **cloud architecture** – хмарно-орієнтована архітектура
4. **college graduate** – випускник вищого навчального закладу
5. **consultancy service** – інформаційно – консультативні послуги
6. **copycat** – той, що імітує, що наслідує
7. **to diagnose** – виявляти, встановлювати, констатувати
8. **to diversify** – диверсифікувати, вкладати в різні підприємства
9. **to earth** – заземлювати
10. **to escalate** – передавати питання на розгляд керівництву
11. **to fasten** – закріплювати, прикріпити
12. **financial regulations** – фінансовий регламент, фінансове регулювання
13. **to fine-tune** – удосконалити
14. **in-house** – внутрішній, свій власний
15. **to insert** – вставляти, вкладати; включати (в мережу)
16. **to lift out** – видалити, витягти
17. **local knowledge** – знання місцевих особливостей
18. **low-cost country** – країна з низьким рівнем вартості життя
19. **to outsell** – перевершувати в ціні (цінності); продавати більше, ніж хтось
20. **outsourcing** – аутсорсинг (передача незалежному підряднику деяких бізнес-функцій або частин бізнес-процесу підприємства)
21. **to pick up the pace** – прискоритися, прискорити темп
22. **premises** – приміщення, будівля
23. **to put all eggs in one basket** – ризикувати всім відразу
24. **refund** – відшкодування, компенсація
25. **to release** – розчіплювати, розблокувати
26. **to remove** – переміщати, демонтувати
27. **to replace** – замінювати; заміщати; змінити, ставити назад
28. **to retain** – тримати, утримувати, зберігати, фіксувати
29. **to sort out** – вирішувати, усувати (проблему)

30. **to spread risk** – розподіляти ризик
31. **to talk someone through something** – роз'яснювати
32. **tax break** – податкова пільга
33. **tax holiday** – податкові канікули
34. **to turn the tables (on)** – помінятися ролями; взяти реванш
35. **twentysomethings** – тим, кому за двадцять
36. **to upgrade** – змінювати відповідно до вищих або сучасних вимог
37. **upmarket** – верхні ешелони ринку
38. **write-off** – нікуди не годна річ, списане майно

Personal Qualities

1. **annoyed** – розсерджений, роздратований
2. **cheerful** – радісний, веселий, жвавий, енергійний
3. **complicated** – складний, заплутаний, важкий для розуміння
4. **condescending** – поблажливий
5. **frustrated** – засмучений, розчарований
6. **grateful** – вдячний
7. **helpful** – корисний
8. **knowledgeable** – добре обізнаний, інформований, розумний
9. **patient** – терплячий
10. **persuasive** – переконливий
11. **reassuring** – підбадьорливий, заспокійливий
12. **sympathetic** – співчуваючий, доброзичливий
13. **understanding** – розуміючий, чуйний
14. **unreliable** – ненадійний
15. **upset** – засмучений

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

передавати питання на розгляд керівництву; замінювати; податкові канікули; відшкодування; розподіляти ризик; закріплювати; змінювати відповідно до

вищих або сучасних вимог; зіпсований; знання місцевих особливостей; інформаційно – консультативні послуги; приміщення; податкова пільга; взяти реванш; країна з низьким рівнем вартості життя; прискоритися; ризикувати всім відразу; внутрішній; удосконалити; утримувати; вирішувати; верхні ешелони ринку

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – a situation in which a company employs another organization to do some of its work, rather than using its own employees to do it.
2. _____ – is a term used for people at the age of 20 to 29.
3. _____ – anything that reduces the amount of total tax that an individual or business must pay.
4. _____ – a temporary period, during which time the government removes certain taxes (usually sales tax) on certain items, in order to encourage the consumption or purchase of these items.
5. _____ – to be sold in greater numbers than another product.
6. _____ – done or made to be very similar to something else.
7. _____ – a piece of land together with its buildings, esp. considered as a place of business.
8. _____ – to extend (business activities) into disparate fields or to distribute (investments) among different companies or securities in order to limit losses in the event of a fall in a particular market or industry.
9. _____ – utilizing an organization's own staff or resources rather than external facilities
10. _____ – a worthless or ineffectual person or thing.

Ex. 3 Paraphrase using active vocabulary:

1. The customer service associate also knows when it is necessary **to send the issue to a higher level**, and stays on the line with the client until someone at the next level picks up the phone.
2. I advise you to diversify and not **to invest all your money in one company**.
3. To get in shape for globalization every company needs **to speed up** and perform to its full potential.
4. You can even **gain an advantage over** these companies and make them work for you.
5. Council should also undertake regular self-assessment and **make adjustments** to its practices to enable better performance.
6. Your customer service department is responsible for maintaining customer satisfaction, helping **not to lose** customers and assisting in generating repeat revenue for the company.
7. The better your staff is equipped **to handle** customer problems, the more confident they will seem to the customer.
8. Allow customers to present their entire case before speaking, listen to what the customer is saying to try to **determine** the real issue and take the time to review the information with the client to be sure you got it right.
9. Be aware that the tone of your voice doesn't sound **patronizing** to your customer.

Ex. 4 A) Match the adjectives with their synonyms:

Understanding	Annoyed
Irked	Cheerful
Thankful	Complicated
Soothing	Frustrated
Calm	Grateful
Encouraging	Helpful
Intricate	Knowledgeable
Useful	Patient
Discouraging	Persuasive
Proficient	Reassuring
Convincing	Sympathetic

B) How do we call a person who

- a) Is slightly angry or irritated;
- b) Is feeling, showing, or expressing sympathy;
- c) Is unhappy, disappointed, or worried;
- d) Is not able to be relied upon;
- e) Is good at persuading someone to do or believe something through reasoning or the use of temptation;
- f) Feels or expresses distress and annoyance resulting from an inability to change or achieve something;
- g) Feels or shows an appreciation for something done or received.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words and word combinations from the box:

job loss, to spread risk, consultancy service, in-house, upmarket, outsourcing, copycat, active listening, local knowledge

1. The University had provided a _____ to support farmers with technological, ecological and economical practices.

2. The long term equities generate much higher returns than bonds and allow investors _____ by diversifying their assets.
3. This is generally recognized as still an _____ sector of business but it is growing only by about 5 per cent per year.
4. We help our clients coordinate financial departments in different countries, analyze tax-related and other risks and issues, allocate _____ and optimize operating costs.
5. The idea of creating _____ businesses is almost universally derided, whether it's a small company ripping off a larger one.
6. Focusing on _____, offering options to place the customer in a position to succeed, and ending the call as appropriate will help you to avoid common customer service pitfalls.
7. In response to the global financial crisis, measures were being undertaken to assist those encountering credit difficulties following _____.
8. Taking _____ and traditional technologies into account is also increasingly seen as necessary.
9. _____ refers to the way in which companies entrust the processes of their business functions to external vendors.

Ex. 6. Translate into English using your active vocabulary:

1. Наша аутсорсингова компанія надає інформаційно-консультативні послуги, тому наші телефонні центри розташовані у різних країнах, як правило, з низьким рівнем вартості життя. 2. Ці держави надають нам податкові пільги, а завдяки високим заробітним платам ми залучаємо випускників вищих навчальних закладів зі знаннями місцевих особливостей на посаду консультанта. 3. Наші робітники постійно удосконалюють професійний рівень, щоб бути добре інформованим у своїй справі. 4. Ми вчимо їх бути доступними для клієнта в усіх відношеннях. 5. Вони повинні цінувати час і нерви своїх клієнтів. 6. Для цього, по-перше, потрібно визначити симптоми та встановити несправність. 7. Після цього розібратися у чому проблема та роз'яснити її

клієнту. 8. Якщо консультант не може допомогти, він передає це питання на розгляд керівництву. 9. Далі можливі два варіанта: або буде домовлено про виклик нашого спеціаліста, який усуне несправність, або клієнт отримає повну або часткову компенсацію. 10. Іноді товар зіпсований з вини покупця і перетворився на нікуди не годну річ. 11. У такому разі консультанту треба терпляче, але переконливо пояснити клієнту, що це його провина. 12. У таких випадках приходиться спілкуватися з засмученим, розчарованим, іноді і роздратованим клієнтом. 13. Це – нелегка справа. Отже багато з працівників вважають цю роботу невдячною. 14. Деякі консультанти, щоб не ризикувати усім відразу, продовжують працювати у нашій компанії і одночасно шукати нову роботу. 15. Іноді, з урахуванням отриманого у нашій компанії досвіду, їм вдається знайти посаду у перспективних проектах технічного консалтингу, які належать до верхніх ешелонів ринку.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 26-33)

VOCABULARY

1. **accounts payable** – рахунки до сплати; кредиторська заборгованість
2. **adhesive tape** – клейка стрічка
3. **to align** – регулювати, налаштовувати
4. **ASAP** – як можна швидше
5. **at no charge** – безкоштовно
6. **authorized repair center** – офіційна ремонтна майстерня
7. **bathroom break** – перерва на відвідування вбиральні
8. **to be under guarantee** – на гарантії
9. **call charge** – вартість телефонної розмови
10. **to come up with (a proposal)** – вносити пропозицію
11. **to count on** – розраховувати на, покладати надію
12. **customer satisfaction** – якість обслуговування клієнтів
13. **customer service department** – відділ обслуговування клієнтів

14. **dead-end job** – безперспективна робота
15. **duplicate** – точна копія, другий екземпляр
16. **to enquire** – дізнаватися, наводити довідки
17. **to express gratitude for/to/towards** – висловлювати подяку
18. **fragile** – крихкий
19. **to freeze** – не відповідати, «зависати»
20. **to get straight from the horse's mouth** – з перших рук, з надійних джерел
21. **helpline operator** – оператор «гарячої лінії»
22. **hourly rate** – почасова оплата праці
23. **inconsistency** – неузгодженість, протиріччя
24. **to install** – встановлювати
25. **patch** – файл, що коригує
26. **planned obsolescence** – виготовлення товарів, розрахованих на короткий термін придатності
27. **to plug into** – підключати
28. **power cord** – шнур електроживлення
29. **power indicator** – індикатор включення живлення
30. **power cut** – коротке замикання
31. **to postpone** – відкладати
32. **printed circuits** – друковані плати
33. **to put on hold** – перевести дзвінок у режим очікування
34. **recruitment** – підбір та розташування кадрів
35. **spreadsheet** – великоформатна таблиця
36. **staff turnover** – плинність кадрів
37. **subsidized meals** – їжа, що субсидується, субсидії на харчування
38. **to store data** – зберігати дані
39. **to swap** – обмінюватися
40. **thingy** – річ, штукovina
41. **to unplug** – відключити

42. **toolbar** – панель інструментів
43. **with reference to** – з посиланням
44. **with regard to** – відносно, стосовно

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

підбір та розташування кадрів, коротке замикання, плинність кадрів, шнур електроживлення, на гарантії, файл, що коригує, розраховувати на, почасова оплата праці, дізнаватися, крихкий, встановлювати, якість обслуговування клієнтів, зберігати дані, офіційна ремонтна майстерня, панель інструментів, перерва на відвідування вбиральні, відключити, безперспективна робота, відкладати, неузгодженість; їжа, що субсидується; виготовлення товарів, розрахованих на короткий термін придатності; підключати, регулювати, «зависати».

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – a strip of icons that can be clicked to perform certain functions.
2. _____ – become temporarily locked because of system problems.
3. _____ – the action of finding new people to join an organization.
4. _____ – a policy of producing consumer goods that rapidly become obsolete and so require replacing, achieved by frequent changes in design, termination of the supply of spare parts, and the use of non-durable materials.
5. _____ – the degree of satisfaction provided by the goods or services of a company as measured by the number of repeat customers.
6. _____ – unpaid bills; accounts that are owed to suppliers (trade creditors).
7. _____ – as soon as possible.
8. _____ – having part of the cost of the meal paid in order to keep the selling price low.
9. _____ – give (one thing) and receive something else in exchange.
10. _____ – the number of employees hired to replace those who left or were

fired during a 12 month period.

Ex. 3 Match the verbs from the right column with the words from the left column. Use the word phrases in the sentences given below:

See, import, swap, come up with, be, store, express, align, plug	data, a new cartridge, a power cord, gratitude, day shifts, a toolbar on the screen, spreadsheets, a proposal, under guarantee
---	---

1. Some employees like working nights, so they would happily with other colleagues who don't want to work nights.
2. I would like to ... for your help with the computer. I'm getting it fixed tomorrow.
3. A USB memory stick is used to ...
4. Is the ... securely into the back of the computer?
5. The TV set which we bought 18 months ago is unfortunately no longer ...
6. I'd like you to ... but without significantly increasing costs.

Ex. 4 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. Our *c*____ *s*____ *d*____ can answer queries in English, French and Spanish.
2. May I *e*____ as to your destination?
3. On behalf of our executive team, I would like to take this opportunity to *e*____ *g*____ to all those who took part in that conference
4. The authorities ought to *s*____ *d*____ on the relevant persons and objects in the file.
5. Enter the path to the *s*____ document that you want to use as a database.
6. If you do not wish to upgrade your version, you can still *i*____ the sound prompts manually.

7. Always turn off the computer and *u*___ the *p*___ *c*___ from the power outlet before installing the CPU to prevent hardware damage.
8. Various proposals were made as to how that *i*___ might be dealt with.
9. The minimum wage is the wage defined by the government for basic unskilled labour below which the monthly or *h*___ *r*___ of remuneration must not fall.
10. All *c*___ *c*___ will be registered onto your secret number.
11. In a number of countries with *f*___ financial systems, the crisis caused sharp declines in output and widespread human suffering.

Ex. 5 Fill in the gaps with prepositions if necessary:

1. ___ regard ___ your request, no decision has been made.
2. The committee expressed its gratitude ___ the contribution he had made.
3. The agent put me ___ hold while she consulted a colleague.
4. Unplug ___ the TV before you go to bed.
5. So that's what the goal of this trip is to hear it straight ___ the horse's mouth.
6. However, the evaluation procedures are deficient, especially ___ reference ___ post-project assessments.
7. I knew I could count ___ his understanding.
8. You can plug it ___ any electric socket.
9. Guided tours are provided ___ no charge.
10. The engine of the product is ___ guarantee against faults during montage and production.
11. I hope you can come ___ ___ a better plan than this.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1. Якщо вам потрібно замінити картридж, і ваш принтер на гарантії, вам потрібно навести довідки, де знаходиться найближча офіційна ремонтна майстерня.
2. Там вам безкоштовно обмінюють старий картридж на новий.
3. Але, якщо у вас обмаль часу або ви розраховуєте на свої сили, можна зробити

це самостійно. 4. Для цього потрібно підключити шнур електроживлення до розетки, включити принтер, загориться індикатор включення живлення. 5. Виберіть в меню «заміна картриджа». 6. Потім відкрийте принтер та дуже акуратно витягніть старий картридж та встановіть новий. 7. Коли ви будете знімати клейку стрічку, не торкайтесь друкованих плат, бо вони дуже крихкі. 8. Тепер можна користуватися принтером, але якщо виникнуть проблеми, наприклад, принтер не друкує або «зависає» комп'ютер, чи раптом трапилось коротке замикання, зателефонуйте у відділ обслуговування клієнтів. 9. Там оператор «гарячої лінії» зможе надати вам кваліфіковану допомогу: мабуть вам треба відрегулювати новий картридж, бо існує неузгодженість між комп'ютером та принтером. 10. У будь-якому разі не відкладайте цю справу. 11. Не зважаючи на доволі високу вартість телефонної розмови, якість обслуговування клієнтів гарантована. 12. І, будь ласка, не забувайте висловлювати подяку у разі вирішення вашої проблеми.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Discuss what went wrong in the following situation. Use the notes from the job list extract below.

For example: *If they'd set up the site properly, they wouldn't have had so many complaints.*

Set site up properly; 2) use an expert; 3) allocate a bigger budget; 4) listen to customer feedback; 5) plan carefully; 6) not try to cut corners; 7) recognize problems earlier; 8) do more research

ClickShop.com is in the Internet shopping business. In order to save money when it redesigned its website six months ago, it decided not to employ a specialist design company. Instead, the work was done by some of its own employees who had limited experience. Technical problems have now led to customer complaints, which have impacted on sales.

Ex. 2 Fill in the gaps with the article if necessary.

1. To my mind, ___ Red Lion is one of the most fashionable clubs.
2. Do you think ___ Odeon is a good cinema theatre?
3. When we come to London we always visit ___ British Museum.
4. My mother goes shopping to ___ Harrods before Christmas.
5. We agreed to meet at ___ Victoria Station but he was late as usual.
6. All his paintings will be exhibited at ___ Tate Gallery.
7. Ernst studied at ___ Cambridge university with my brother.
8. Wendy usually stays at ___ Ritz when she comes to Paris.
9. ___ official residence of ___ British Queen is ___ Buckingham Palace.
10. ___ Savoy and ___ Hilton are ___ world famous chain hotels.

Discussion Point

Choose the case (A, B, C or D) and the role. Do the roleplay with your partner.

Roleplay A

Student A: Unreasonable guest in hotel

Situation: You have been staying in this 5-star hotel for six days. You are a regular guest here.

Complaints:

- You do not like having cream-coloured towels in your room.
- You can't see the sunrise from your room (though you can see the sunset).
- The mini-bar does not stock your favourite brands of water / whisky / crisps.
- You don't like the music in the lift.

Speak to the receptionist or manager and make your complaints. You feel very strongly about these aspects.

Roleplay A

Student B: Hotel manager

You are about to speak to an important guest, who frequently stays at your hotel. However, he/she is very fussy. Remember that the customer is always right! Try to remain calm and helpful at all times.

Roleplay B

Student A: Unreasonable traveller on an airplane

Situation: You are travelling on a long-distance flight. You regularly travel with this airline and always go business class.

Complaints: You want to sit next to the window (though you did not book a window seat).

- You would like a larger TV screen.
- You are sure that there is slightly less leg-room than normal.
- You would like a fresh set of earphones every time you use them.

Speak to one of the in-flight crew and make your complaints.

You feel very strongly about these aspects.

Roleplay B

Student B: In-flight crew member

You are about to speak to an important traveller, who frequently uses your airline and stays in business class. However, he/she is very fussy. Remember that the customer is always right! Try to remain calm and helpful at all times.

Roleplay C

Student A: Unreasonable customer in a restaurant

Situation: You are having lunch with some business colleagues at a top-class restaurant. You eat here regularly.

Complaints:

- You prefer cloth napkins to paper ones.
- The other customers are very noisy.
- Your favourite dish was not on the menu tonight.
- Your coffee was too hot – it burnt your tongue.

Speak to the head waiter and make your complaints. You feel strongly about these aspects.

Roleplay C

Student B: Waiter

You are about to speak to an important guest who regularly dines at your restaurant, and who often brings business colleagues. However, he/she is very fussy. Remember that the guest is always right! Try to remain calm and helpful at all times.

Roleplay D

Student A: Unreasonable events manager

Situation: You have organized a conference on human resources at a high-class conference centre. However, there are aspects of the centre and its facilities that you are not satisfied with. You decide to complain to the conference centre manager after the event.

Complaints:

- The water for delegates was sparkling, not still.
- The soap in the bathrooms was not perfumed.
- You did not like the waitresses' uniforms.
- The spaces in the car-park were very narrow.

Speak to the conference centre manager and make your complaints. You feel very strongly about these aspects.

Roleplay D

Student B: Conference centre manager

You are about to speak to the events manager from an important firm. They held their annual conference at your centre this year, and you are hoping to retain their custom for future years. However, he/she is very fussy. Remember that the client is always right! Try to remain calm and helpful at all times.

UNIT 3 PRODUCTS AND PACKAGING

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

Product is one of the famous ‘4 Ps’ of marketing (the others being Price Place (i.e. distribution) and Promotion. In the past, when business people talked about ‘products and services’ the term *product* referred only to manufactured goods. Nowadays the distinction between a product and a service is increasingly blurred, so that a bank can offer ‘financial products’ and a manufacturing company can offer a service (e. g. customizing their products).

When developing a new product, a company needs to take into account a wide range of factors:

- the origin of any new product ideas: customers? sales staff?
- the fit with the existing product line.
- manufacturing questions like: ‘How easy will it be to make this new product with our existing equipment?’
- pricing, distribution and promotion of the new product.

The feasibility of new products depends very much on production and operations as well as marketing, if a product cannot be manufactured for a reasonable price then it cannot be sold for one.

Designing and developing a new product involves a number of different stages.

1. Research: Market research to find out customers’ needs, technical and scientific research and development of a more fundamental nature (R&D); prioritizing research into different projects; lead time between starting a project and the product coming to market.

2. Design: Deciding the specifications to include in the design brief (features, size,

weight, materials, etc.); screening out poor designs and choosing the final design; limitations in the production technology available; designing for manufacture (an easy process will lower production costs and mean fewer defects); designing for ease of disposal at the end of the product's life.

3. Prototype: Deciding how many working models to build; coordination between marketing and production when evaluating the prototype; which to prioritize: speed to market or more time for a better product?

4. Consumer tests: Choosing the target group for the test; deciding what to measure and how to measure it; modifying the prototype on the basis of the test results.

5. Full production: Set-up of machines and machine tools; supply of materials and parts; run time (time taken for a batch of products to go through the process); estimating consumer demand.

When the finished product is finally on the market, sales staff will need to know;

- its functions (what it does)
- its features (selling points)
- its customer benefits (how the features and functions make the customer's life easier)
- improvements that have been made (in what ways it's better than previous models)
- possibilities for customization
- how it compares with competitors' products

Packaging is of course a key issue in the product mix, and its importance is often underestimated. Amongst other things, it a) attracts the buyer's attention, b) advertises the benefits of the product inside, c) lists the contents of the product inside, d) protects the product during handling and e) contributes to convenience and ease-of-use.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 36-37)

VOCABULARY

1. **approach** – метод, спосіб
2. **blister pack** – прозора упаковка, блістер
3. **bottom line** – найбільш важливий аспект; в підсумку
4. **branding** – розробка та просування торгової марки, створення бренду
5. **child-proof packaging** – упаковка, яку дитина не може відкрити; упаковка з захистом від дітей
6. **constraint** – обмеження
7. **consumer-friendly** – орієнтований на споживача; зручний для споживача
8. **consumer-validated** – схвалений споживачами; узгоджений зі споживачами
9. **ease of disposal** – можливість (простота) утилізації
10. **feasible** – практично здійснений, реалістичний
11. **focus group** – група для тематичного опитування
12. **lead time** – час від розробки продукту до випуску
13. **market research** – вивчення кон'юнктури ринку
14. **mockup** – макет, модель
15. **pilfering** – дрібне злодійство, розкрадання
16. **retailer** – роздрібний торговець
17. **ring-pull can** – банка з відривним кінцем
18. **survey** – соціопитування
19. **task force** (on smth) – цільова робоча група
20. **to communicate** – передати; повідомити
21. **to differentiate** – виділяти серед інших (товарів); відрізнити
22. **to pitch** – рекламувати
23. **to seduce (smb into doing smth)** – заманювати, спокусити
24. **to tear (tore, torn)** – рвати
25. **trigger** – привід

26. **to trigger off** – провокувати; ініціювати, покласти початок
27. **underlying** (cause / principle / problem) – істинна, справжня причина
основна проблема, основний принцип
28. **wrap rage** – «пакувальний сказ» (лють, яку відчуває людина, яка не може відкрити тугу або хитромудру упаковку)

Ex.1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

орієнтований на споживача; найбільш важливий аспект; заманювати; справжня причина; провокувати; розробка та просування торгової марки; група для тематичного опитування; виділяти серед інших (товарів); час від розробки продукту до випуску; розкрадання; соціопитування; рекламувати; вивчення кон'юнктури ринку; цільова робоча група; обмеження; упаковка з захистом від дітьми; передати; прозора упаковка; метод; практично здійснений; макет

Ex. 2 Read the definitions. Translate the underlined words:

Packaging

- a) materials used to wrap or protect goods.

'all the ingredients and packaging are biodegradable'

- b) the business or process of packing goods.

'they specialized in food packaging'

Packing

- a) the action or process of packing something.

'she finished her packing'

- b) A charge made when delivering goods to cover the cost of packing them.

'£2 (plus 50p postage and packing)'

- c) Material used to protect fragile goods in transit.

'polystyrene packing'

Package

- a) an object or group of objects wrapped in paper or packed in a box.

'someone had left a suspicious package'

b) a packet.

'a package of peanuts'

c) put into a box or wrapping for sale or transport.

'choose products which are packaged in recyclable materials'

d) combine (various products) for sale as one unit.

'films would be packaged with the pictures of a production company'

Wrap

a) cover or enclose in paper or soft material.

'he wrapped up the Christmas presents'

'Leonora wrapped herself in a large white bath tow'

Wrapping

a) paper or soft material used to cover or enclose something.

'she took the cellophane wrapping off the box'

1. Будь-яка тара або упаковка, в якій продукт безпосередньо продається споживачеві.
2. Вони стануть в нагоді для пакування подарунків на Різдво для онуків.
3. Мене обгортка завжди цікавить менше начинки.
4. Подальші спроби отримати можливість проінспектувати вміст цього пакета виявилися безуспішними.
5. Транспортна упаковка може бути споживчою упаковкою.
6. Пакет, який ми узгодили вчора, є саме пакетом.
7. Будь ласка, відправте повідомлення нашому працівникові з продажу, якщо у вас є якась спеціальна вимога на упаковку.
8. Вільний простір в тарі необхідно заповнювати прокладним матеріалом.
9. Також, зазначені ціни виключають витрати на доставку і упаковку, якщо це не було обговорено інакше.

10. У листопаді був зданий в експлуатацію новий склад для зберігання сировини і пакувальних матеріалів.

11. Якісна упаковка може допомогти вашому вантажу прибути вчасно і в хорошому стані.

Ex. 3 Find the right word for each definition:

1. _____ – stealing things that are not worth much, especially from the place where you work.
2. _____ – used to tell someone what the most important part of a situation is, or what the most important thing to consider is.
3. _____ – to make someone want to do something by making it seem very attractive or interesting to them.
4. _____ – a business activity which involves collecting information about what goods people buy and why they buy them.
5. _____ – a small group of people that a company, political party, etc asks questions in order to find out what they think of their products, actions, etc.
6. _____ – a group formed for a short time to deal with a particular problem.
7. _____ – to cause smth to start
8. _____ – a method of doing something or dealing with a problem.
9. _____ – a full size model of something, made before the real thing is built, or made for a film, show etc.
10. _____ – the idea that is the most important, although it is not easily noticed.
11. _____ – something that limits your freedom to do what you want
12. _____ – a practice which involves a company giving a group of their products the same name, helping this name to become well-known.

Ex. 4 Fill in the missing letters. Then use the words and word combinations in the following sentences:

A__r__ch, ta_k for_e, bo__om l_ne, con__r__n_, mo__up, child-pr__f,
s__du_e, p__lf_ring, c__n_umer-fr__ndly

1. The finance director gives committees advice on the overall budget_____for the next year.
2. A majority of law school graduates are _____ by the huge salaries offered by large firms.
3. Once I even caught her _____ some of my tip money to cover her own bill.
4. In radio you have to keep the listener listening. That's the _____ .
5. Space scientists had to adopt a whole new _____ to design and construction.
6. The government decided to create a _____ to develop the guidelines for a health care reform.
7. All facilities in Pizazz Plus are accessed via sets of _____ menus which make it easy to achieve your objective.
8. Architects wanted the_____to be as near as possible to the final specifications of the building.
9. Where possible, only buy bleaches, disinfectants and floor cleaners that are fitted with __ - _____ caps.

Ex. 5 Match the words with their synonyms:

Mockup, approach, constraint, retailer, seduce, tear, trigger

Check, copy, curb, vendor, distributor, entice, facsimile, lure, manner, merchant, method, model, prompt, provoke, replica, restriction, rip, set sth off, shred, split, tempt.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary.

1. Наші сьогоднішні збори присвячені питанню поліпшення упаковки нашого товару. 2. Як показало вивчення ринкової кон'юнктури, проведене минулого місяця, наша прозора упаковка виявилася незручною у використанні. 3. Хоча у неї багато достоїнств, так вона безпечна для дітей, вигідно демонструє товар,

що допомагає спокусити споживача, і, разом з тим, захищає товар від дрібних крадіжок.4. Однак, на відміну від конкурентів, наші продажі падають. 5. Тому нам просто необхідно розробити макет нової упаковки, яка була б узгоджена зі споживачем. 6. Для цього буде створена цільова робоча група, яка буде взаємодіяти з групою тематичного опитування і представниками наших роздрібних партнерів. 7. Боюся, що основною проблемою стануть фінансові обмеження, так як додаткові витрати для нашого керівництва не бажані.8. Але я все ж сподіваюся, що нам вдасться знайти потрібний підхід до вирішення цієї проблеми, адже найважливіше для нас – споживач.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 38-41)

VOCABULARY

1. **attention-grabbing / eye-catching** – такий, що привертає до себе увагу, помітний
2. **bar code** – штрих-код
3. **battery life** – час роботи / ресурс батареї (акумулятора)
4. **beta test** – випробовування в експлуатаційних умовах
5. **to be supremely confident** – бути надзвичайно впевненим
6. **bird's-eye view** – вид з висоти пташиного польоту
7. **to brainstorm** – проводити колективне обговорення, вирішувати
8. **child-resistant** – безпечний для дітей
9. **dead easy** – дуже легко
10. **to draw (to make) sketches** – зробити начерк, накреслити
11. **energy / labor / time-saving** – енергозберігаючий / такий, що полегшує працю / такий, що економить час
12. **feedback** – зворотній зв'язок від споживача, відповідна реакція
13. **fire-resistant** – пожежостійкий, вогнестійкий

14. **foolproof** – елементарний в користуванні; захищений від необережного або невмілого поводження
15. **frills** – непотрібні прикраси, навороти ~ **without frills** – без надмірностей
16. **future-proof** – сучасний, інноваційний
17. **to launch** – почати випуск (продукції)
18. **monstrosity** – потворна річ
19. **nautical system** – морська навігаційна система
20. **overall** – в цілому, взагалі
21. **rating out of 5** – оцінка від нуля до п'яти
22. **replica** – точна копія
23. **to screen out** – відсівати, не випускати
24. **shockproof** – ударостійкий
25. **sophisticated** – складний; ретельно розроблений
26. **specification(s)** – технічні характеристики
27. **tamper-resistant** – стійкий до зламу; антивандальний
28. **unfeasible** – нездійсненний, недоцільний
29. **waterproof** – водостійкий
30. **water-resistant** – водонепроникний, водовідштовхувальний

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

час роботи батареї, водостійкий, дуже легко, складний, економить час, відсівати, бути надзвичайно впевненим, стійкий до зламу, без надмірностей, сучасний, вогнестійкий, ударостійкий, в цілому, водовідштовхувальний, нездійсненний, оцінка від нуля до п'яти, проводити колективне обговорення, привертає до себе увагу, випробовування в експлуатаційних умовах.

Ex. 2 Find the right word for each definition:

1. _____ – made so that you can see if someone has opened it before it is sold in the shops.

2. _____ – very well designed and very advanced, and often works in a complicated way.
3. _____ – to make a simple, quick drawing that does not show much detail.
4. _____ – an exact copy of something, especially a building, a gun, or a work of art.
5. _____ – designed so that it is not easily damaged if it is dropped or hit.
6. _____ – a group of thin and thick lines printed on products you buy in a shop, and which a computer can read.
7. _____ – to make or plan something in such a way that it will not become ineffective or unsuitable for use in the future.
8. _____ – usage of a product by customers in order to find any possible problems.
9. _____ – something large and ugly, especially a building.
10. _____ – a detailed description of the design and materials used to make something.

Ex. 3 Fill in the gaps with the words (word combinations) from the box:

Without frills, overall, labor-saving, launch, feedback, monstrosity, brainstorming, sort out, unfeasible, water-resistant, dead easy

1. If you can afford it, buy some _____ devices, like a washing machine.
2. It is important to give employees regular _____ on their performance.
3. The task force is holding a _____ session to come up with slogans for new products.
4. I thought this method was _____ until four customer orders went missing.
5. The company hopes to _____ the new drug by next October.
6. The Gore-tex fabric manages to be completely _____ and yet allows body moisture to escape.
7. One or two products didn't do so well, but _____ we've had a highly successful

year.

8. Sun lotions _____ damaging ultraviolet light.
9. The house consisted of two reception rooms, each furnished with black oak ___ that created a dark and depressing atmosphere.
10. It is _____ to have security cameras in every part of the building.
11. We supply basic, _____ cars at low prices.

Ex. 4 Write the product specification summary of a *recycled corrugated cardboard single wall standard box*. Use the following information:

Product Specification:

Height 8 inches

Item Weight 6.24 ounces (approx. 30 gr)

Length 12 inches

Material Corrugated Cardboard

Width 8 inches

Ex. 5 Fill in the missing words:

Stages of product development

1. Generate new _____ in _____ and _____ meetings.
2. _____ out unfeasible or _____ ideas.
3. Draw _____ specifications _____ the product.
4. _____ sketches and _____ mockups.
5. _____ market studies to _____ the concept.
6. _____ test the product _____ users in _____ situations.
7. Go _____ production.
8. _____ the product.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

I. 1. Перш ніж випустити товар на ринок, цільова робоча група вивчає ринкову кон'юнктуру, розробляє ескізи і макети, а також проводить дослідну експлуатацію з залученням групи тематичного опитування, щоб узгодити товар зі споживачем і зробити його зручним у використанні. 2. Взаємодія співробітників різних відділів також дозволяє приділити особливу увагу фірмовій символіці та упаковці. 3. Про останню ми поговоримо докладно, так як її характеристики безпосередньо залежать від особливостей товару. 4. Вона може бути протиударною, протипожежні і водовідштовхувальним, захищеної від злому і безпечною для дітей, при цьому вона повинна залишатися привабливою і яскравою. 5. Зазвичай, для зручності магазинів, упаковку маркують штрих кодом. 6. Через фінансові обмежень компанії віддають перевагу праце- і енергозберігаючим технологіям. 7. На різних етапах розробки компанії колективно обговорюють і відсівають нездійсненні ідеї, проводять дослідження, в яких просять споживачів оцінити товар за шкалою від 1 до 5, таким чином, отримуючи зворотний зв'язок з ними, споживачами. 8. Але справжньою причиною такого складного підходу є жорстока конкуренція. 9. Головне для виробника – максимально скоротити термін розробки.

II. 1. Наша компанія, яка спеціалізується на випуску морських навігаційних систем, що дозволяють бачити місцевість з висоти пташиного польоту, з нового року випускає лінію мобільних телефонів нового покоління. 2. Стильний дизайн і відсутність зайвих прикрас чудово пасують діловим людям. 3. Великий ресурс батареї, захист від неправильного використання та використання інноваційних технологій вигідно відрізняють телефони нашої компанії. 4. В цілому, наші моделі дуже прості в експлуатації. 5. Ми абсолютно впевнені, що ви не спокуситесь дешевими копіями, а дочекаєтеся, коли ми випустимо наші нові моделі в роздрібні магазини і самі зможете переконатися в неперевершеності нашої продукції.

VOCABULARY

1. **24/7** – працює двадцять чотири години на добу, сім днів на тиждень
2. **agenda** – порядок денний (зборів); програма (роботи); план (заходів)
3. **alloy wheels** – легкосплавні диски
4. **apart from** – крім того
5. **approval** – схвалення
6. **to approve** – схвалювати
7. **background** – вступна інформація; стисла передісторія питання
8. **to be at home with sb/sth** – відчувати себе невимушено (вільно)
9. **to be / lag / fall behind (sb in sth)** – відставити
10. **benefit** – перевага, вигода
11. **BOGOF (buy one, get one free)** – купи один і отримай другий у подарунок
12. **bulky** – великий, громіздкий
13. **cash flow** – рух готівки, готівкова (касова) виручка
14. **chequered Br. (checkered Am.)** – в клітинку
15. **comforting** – втішний
16. **dramatic** – ефектний, вражаючий
17. **to estimate** – приблизно підрахувати, припускати
18. **to feel free to do sth** – не соромитися, відчувати себе як вдома
19. **to give sb a green light to sb/sth** – надати свободу дій, давати «добро»
20. **gourmet** – гурман
21. **hands-on** – практичний
22. **head-turning** – дуже привабливий
23. **last but not least** – останній, але не менш важливий
24. **octagonal** – восьмикутний
25. **on average** – в середньому
26. **overview** – огляд, загальне враження
27. **overwhelming** – величезний, вражений
28. **peace of mind** – душевний спокій

29. **precise (precisely adv.)** – точний, певний
30. **promotion** – стимулювати, рекламувати
31. **recurrent** – періодично повторюється
32. **return on investment** – прибуток на інвестиційний капітал
33. **sale forecast** – прогноз збуту (продаж)
34. **to stand out** – виділятися
35. **suite** – комплект, набір
36. **takeout Am. takeaway Br.** – їжа, що продається на винос; заклад, що торгує готовою їжею на винос
37. **trial** – випробування, проба
38. **unprecedented** – небачений, нечуваний
39. **to wrap up** – завершати; давати короткий висновок

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

приблизно підрахувати, точний, давати короткий висновок, порядок денний, надати свободу дій, прогноз збуту, крім, виділятися, періодично повторюється, нечуваний, відчувати себе невимушено, душевний спокій, в середньому, громіздкий, вступна інформація, випробування, відчувати себе як вдома, прибуток на інвестиційний капітал, втішний, відставити, дуже привабливий, комплект, схвалювати, практичний.

Ex. 2 Find the right word for each definition:

1. _____ – to repeat the main points of what you were talking about.
2. _____ – a process of testing to find out whether something works effectively and is safe.
3. _____ – a short description of a subject or situation that gives the main ideas without explaining all the details.
4. _____ – something that is bigger than other things of its type and is difficult to carry or store.

5. _____ – the situation or past events that explain why something happens in the way that it does.
6. _____ – to be very easy to see or notice.
7. _____ – exact, clear, and correct.
8. _____ – making you feel less worried, unhappy, or upset.
9. _____ – happening or appearing several times.
10. _____ – exciting or impressive.
11. _____ – used to tell someone that they can do something if they want to.

Ex. 3 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

By, in (4), for (2), on (5), of (3), out of, out against, to (2), with (2)

1. We expect a rise ___ both our production and our cash flow.
2. What are the benefits ___ Britain ___ belonging ___ the European Union?
3. I want a job ___ good prospects ___ promotion.
4. ___ average, men are taller than women ___ several inches.
5. Universities have suffered a dramatic drop ___ student numbers.
6. And, last but not least, its growth and production has a huge impact ___ the environment we live _____.
7. Now ___ to Dan O'Brien _ _____ a wrap-up _____ today's NFL games.
8. Return ___ investment could only arise ___ ___ hard work and good planning.
9. The environment must be created ___ which partners can feel free ___ raise or lower their involvement as they like it.
10. The chapter ___ applications gives a good overview _____ optical, mechanical and chemical microsystems and components.
11. The outlines of rooftops and chimneys stood ___ ___ the pale sky.

Ex. 4 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. Let's get Chinese *t* _____ tonight.

2. Students also said they liked the *h*____ -on activities and felt these would help them in the world outside school.
3. They're real *g* _____ and buy only the best cuts of meat.
4. Take advantage of special offers and *B*_____ in supermarkets.
5. The *a*_____ *w*_____ sometimes slow the car, but not always.
6. Have you got a copy of the *a* _____ for tomorrow's meeting?
7. Certain other students simply *l*_____ so much that they could not catch up later on.
8. James Capel Ltd has, it appears, lopped £25m from its *r*_____ on *i*_____ and now expects £165m.
9. She wears an enormous white sweatshirt so *b* _____ that she could have been wrapped in it twice.
10. Apparently he would watch any sport, however dull, *a*____ *f*_____ rugby league, which he just could not stand.
11. Congress voted not to *a* _____ the President's plans for cutting the arms budget.
12. The figure will only be about two million, less than a half of the original *s*____ *f*_____.

Ex. 5 Translate into English (for this exercise you may need to revise active vocabulary in Student's Book (pp. 36-47):

1. Сьогодні у нас на порядку денному наступні питання: схвалення програми просування нашого нового товару, результати випробування модернізованої упаковки і останнє, але не менш важливе, оцінка роботи компанії за останній рік.
2. Що ж, почнемо. Що стосується нашого нового товару, то аналіз стану ринку, проведена дослідна експлуатація, а також відгуки споживачів показують, що в цілому, ми мали рацію, давши добро на цей проект.
3. Звичайно, є над чим працювати, адже товар вийшов трохи громіздким, але наша робоча група вже займається цим.
4. Тепер перейдемо до другого питання щодо упаковки.
5. Як ви знаєте, останнім часом ми працювали саме в цьому

напрямку. 6. В результаті була розроблена нова восьмикутна коробка з водовідштовхувального і вогнетривкого картатого матеріалу, яка виділяється серед інших. 7. Крім того, при необхідності, в неї поміщаються кілька комплектів нашого товару. 8. Фінансові обмеження трохи сповільнили розробку, але ми впоралися із завданням, позбувшись від непотрібних прикрас. 9. А зараз перейдемо до останнього питання на сьогодні. 10. В середньому наші показники за рік вирости. 11. Але ми все ще відстаємо від наших головних конкурентів. 12. Втішно, що прибуток на інвестиційний капітал збільшився. 13. Однак, у зв'язку з другою хвилею кризи, прогноз збуту на наступний рік наймовірно песимістичний. 14. Ніхто не може сказати точно, але, за оцінками експертів, ми, можливо, понесемо великі збитки. 15. Тепер, коли ви маєте загальне уявлення про стан наших справ, я чекаю від вас нових ідей. 16. Працюйте цілодобово і без вихідних, не соромтеся задавати питання, але, якщо ви хочете зберегти роботу, придумайте що-небудь небувале, що зможе здивувати пересиченого покупця і спокусити його купити саме наш товар.

Ex. 6 Paraphrase the sentences using your active vocabulary (revision):

1. The past century has seen a general improvement in standards of living.
2. I'm absolutely sure that it's just impossible to manage the business on a part-time basis.
3. We need both positive and negative opinion from our customer.
4. The government has initiated a programme of economic reform.
5. Purchasing the Toys Online with the provision of online shops 24/7 in any part of the world, getting the ideal Sesame Street Toys in time for Christmas is now as easy as pie.
6. Cantor drew roughly his new design for the laptop on a napkin.
7. It's hard to sift out misleading information concerning our competitor's new accessories to the latest smart phone.
8. They built a huge office block right next to the old cathedral what an eyesore!

Ex. 7 Find ten active words in the square and translate them (revision):

u	n	p	r	e	c	e	d	e	n	t	e	d
a	t	f	r	h	s	l	t	b	r	k	e	t
p	r	e	c	i	s	e	r	c	f	w	t	k
r	i	v	b	a	c	k	g	r	o	u	n	d
o	a	j	r	e	c	u	r	r	e	n	t	p
m	l	o	p	y	n	a	n	k	t	s	j	h
o	v	e	r	w	h	e	l	m	i	n	g	b
t	f	h	m	s	i	y	f	t	m	d	m	d
i	d	m	l	p	f	l	d	i	a	v	j	l
o	c	t	a	g	o	n	a	l	t	g	b	d
n	g	n	s	b	c	c	s	u	i	t	e	v

Ex. 8. Retell the following text:

Пакування продукції.

Упаковка – засіб чи комплекс засобів, що забезпечують захист продукції і навколишнього середовища від ушкоджень і втрат та полегшують процес транспортування, зберігання і реалізації продукції. Тара є елементом упаковки, яка представляє собою виріб для розміщення продукції. Різноманітність властивостей і особливостей товарів, різні умови їх транспортування, зберігання і продажу викликають необхідність виробництва тари безлічі видів: ящики, бочки, фляги, каністри, балони, банки, пляшки, мішки, пакети, кошики і таке інше.

Роль упаковки і тари в торговельно-технологічному процесі визначається функціями, які вони виконують. Ці функції зводяться до наступних: запобігання впливу шкідливого зовнішнього середовища на товар, а також захист зовнішнього середовища від шкідливого впливу товару; захист товару

від впливу інших товарів; забезпечення умов для збереження кількості і якості товарів на всьому шляху їхнього руху зі сфери виробництва в сферу споживання; надання товарам та іншим вантажам необхідної мобільності і створення умов для механізації трудомістких операцій та більш ефективного використання складських і торгових площ; створення більш сприятливих умов для приймання товарів за кількістю та якістю і зручностей для кількісного їх обліку; виконання ролі носія комерційної інформації і торгової реклами; використання тари не тільки як засобу для розміщення товару, його транспортування і зберігання, але і як засобу для викладення і продажу товарів в торговому залі магазину (тара-обладнання).

Використання сучасної упаковки і тари, їх барвисте оформлення з необхідним рекламним інформаційним навантаженням дозволяють не тільки прискорити процес продажу товарів, полегшити їх споживання, але і роблять сильний естетичний вплив на покупців. Розфасовка товарів у дрібну, зручну для споживачів тару полегшує і прискорює процес продажу, сприяючи підвищенню продуктивності праці торгових працівників, покращує показники роботи крамниць, підвищуючи культуру торгового обслуговування.

Асортимент тари, що використовується для розміщення товарів, постійно розширюється. Він поповнюється новими видами тари, що дозволяє розширити її функції, а отже, і зробити ще більш значущою в торгово-технологічному процесі.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Choose the best way to complete the exchanges below:

1. A: The people in Accounts often say they can't work well together.

B: Well, we had a one-week seminar on team building last May. Maybe they

- a) Had to attend it.
- b) Must have attended it.
- c) Should have attended it.

2. A: Pity Ron and Ken were always trying to settle their own personal disagreements.

B: I agree. I don't think the trainer

- a) May
- b) Should have spent so much time on such private matters.
- c) Must

3. A: By the end of the seminar some people were still too shy to talk.

B: I noticed that, too. The trainer

- a) Must have encouraged
- b) Had to encourage everyone to express themselves.
- c) Might have encouraged

4. A: I particularly like the fact that we immediately had a clear sense of direction.

B: Yeah. But I thought the overall objective

- a) Could
- b) Must have been clearer.
- c) Will

5. A: One thing I wasn't too pleased about is how the trainer handled the argument about overtime.

B: Mm. How do you think she

- a) Should have dealt
- b) Had to deal with that?
- c) Must have dealt

Exercise 2. Complete the text with *a*, *an*, *the* or (∅) no article:

(1) ___ key to (2) ___ successful business is marketing. Marketing focuses (3) ___ company's resources on (4) ___ most promising market opportunities and keeping (5) ___ customer satisfied. There are (6) ___ lot of external factors to monitor, such as (7) ___ interest rates, (8) ___ fashion trends and (9) ___ legal requirements you must meet. This is (10) ___ external environment which you cannot control. You can control (11)

__ internal marketing mix and (12) ___ marketing process. (13) __ marketing mix is often known as (14) __ 4Ps. These are product, price, promotion and place. (15) __ successful mix of these factors will enable you to match (16) __ customers' needs better than your competitors can and this will give you (17) __ advantage. You need to attract new customers and increase your market share by offering better benefits – perhaps through improved features, or just better promotion – to (18) __ customer at (19) __ price which is attractive and make your product available on (20) __ Internet.

Discussion Point.

Prepare a three-minute presentation on a subject of your choice. For example, a product or service, your university or a city you know well.

UNIT 4 CAREERS

Subject Background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

1 Decide on the 'big picture' issues.

- 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 Determine your search strategy.

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

3 Write a resume (CV) and covering letter.

There are hundreds of Internet sites to help you write a resume (CV in BrE) and a covering letter. Just type phrases like *resume tips* or *CV tips* or *covering letter* into a search engine.

Obtain critiques of your resume and covering letter from your family, friends, colleagues, professors, etc.

As well as any other ways you are thinking of using your resume, post it on the Internet anyway.

4 Prepare for interviews.

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 Gain experience.

Employers value work experience as much as educational background.

- Internship – 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 resume.
- Volunteer work – charity, community group, not-for-profit organization, etc.
- Campus activities – key positions on sports, social, cultural and other organizations.

6 Follow up.

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.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 48-49)

VOCABULARY

1. **above all** – по-перше, головним чином
2. **accomplishment** – досягнення, успіх
3. **to acknowledge** – визнавати, признавати
4. **aptitudes** – здібності
5. **to attune to** – пристосовувати, налаштувати
6. **to be aware of** – знати, усвідомлювати
7. **to be/become knowledgeable in/about** – добре знати, розумітися на
8. **challenge** – задача, проблема, виклик
9. **common** – звичайний, загальноприйнятий
10. **core (at the core)** – *імен.* суть; *прикм.* основний, центральний
11. **dicey** – ненадійний, ризикований
12. **earth-shattering** – вражаючий, дивовижний
13. **to gel** – ставати ясним, чітким
14. **to get in the way** – заважати, бути перешкодою
15. **granular actions** – поетапні дії
16. **influence** – вплив
17. **insight** – розуміння, здогадка
18. **inspiration** – натхнення

19. **interchangeable** – замінний, рівнозначний
20. **to jump in at the deep end** – робити необдумані вчинки
21. **to look back on** – згадувати, зазирати у минуле
22. **obstacle** – перешкода
23. **to pick sb's brains** – розпитувати, звертатися за ідеями
24. **posse** – група, компанія, група
25. **profound** – глибокий, ґрунтовний
26. **pursuit** – прагнення, пошуки, погоня
27. **to put down roots** – влаштуватися, обживати нове місце
28. **shallow** – неглибокий
29. **to shift** – змінитися, зрушити
30. **to start/keep the ball (of sth) rolling** – почати щось / підтримувати щось
31. **to stay put** – залишатися нерухомим
32. **succession (of) / in succession** – послідовність, підряд
33. **tension** – напруження, незручність
34. **to think sth through** – продумувати, прораховувати
35. **ultimately** – зрештою
36. **vocation** – покликання

Ex. 1. Give English equivalents to the following words and word combinations:

Почати, неглибокий, прагнення, робити необдумані вчинки, розпитувати, ґрунтовний, замінний, розуміння, залишатися нерухомим, поетапні дії, зазирати у минуле, впертий, група, натхнення, бути перешкодою, основний, в кінці кінців, усвідомлювати, по-перше, покликання, прораховувати, досягнення, послідовність, розумітися на.

Ex. 2 Match each word with its synonym or antonym:

- | | |
|-------------------|-----------|
| 1. put down roots | a. deny |
| 2. accomplishment | b. deep |
| 3. acknowledge | c. stress |

- | | |
|--------------|----------------|
| 4. common | d. assistance |
| 5. posse | e. aspiration |
| 6. dicey | f. perilous |
| 7. challenge | g. defiance |
| 8. tension | h. rare |
| 9. pursuit | i. achievement |
| 10 shallow | j. settle |
| 11 obstacle | k. group |

Ex. 3 Fill in the articles if necessary:

1. It was ___ major accomplishment for ___ player who had been injured so recently.
2. ___ petty theft and pickpocketing are becoming increasingly common in the city centre.
3. Above all, we should go to ___ French Alps and climb ___ Mont Blanc.
4. She had ___ ability to cut through to ___ core of ___ problem.
5. ___ article gives us ___ real insight into ___ causes of ___ present economic crisis.
6. In ___ instant, he had ___ flash of ___ inspiration: he and Tom would try and rescue Frankie themselves.
7. There's no reason why ___ fact of being ___ parent should be ___ obstacle to ___ career progression.
8. To achieve this ___ set of regulations has been introduced which is having ___ profound effect on ___ electrical and electronics sectors.
9. Nursing is ___ hard work and often low paid, but for many people it is ___ vocation.
10. I was aware of the fact that ___ Ms Jenkins was waiting for me.

Ex. 4 Find mistakes in the following sentences and correct them:

1. I'd like to pick your brain of computers – you seem be the expert around here.
2. So, if you are still interested in buying a franchise, take in account all our advices

and ensure that you research all of the option carefully. Don't jump in the deep end as it must end up extremely costly for you.

3. A company that is not attuned at market demands is doomed to go bankrupt in least than a year or to be over taken by some competitor.
4. It seemed that an earthshattering news of his sudden death, which had come a day earlier, was still in the air and remained the thing only to think.
5. Like many rich kids, George was raised by a succession of nannies.
6. And even if the Scot go to the poll, a "yes" vote will only start the ball rolling of the talks as the Edinburgh Parliament has no power to declare Scotland independent
7. The book contains a lot of profound insights to human behaviour.
8. Just when everyone else was looking to ways to pull back from the less dicey credit card business, Jack decided to invest.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. Because of her husband's job, they'd moved too often to *p__ d__ r__* anywhere.
2. The establishment of full diplomatic relations with China was a major *a_____* of the Carter administration.
3. Jones is a very *c_____* name in Britain.
4. To *s__* the *b__ r__*, the government was asked to contribute £1 million.
5. Clark says that the idea *g_____* in his mind as far back as September 1981.
6. So I went into the army. *L__ b__* on it, I realize it was some sort of act of rebellion.
7. The room was filled with *t_____* as students waited for the test to begin.
8. As a result, Allan says, politics *g__* in the *w__* of devising economically and environmentally logical policies.
9. These two words are almost *i_____*.
10. Recruiters were ordered to sign up more high school graduates who showed high *a_____* for science, engineering and electronics.
11. She won the championship four times in *s_____*.

12. He believed that *u* _____, Timex would have to sit down, negotiate, and take the workers back.
13. The Chinese authorities were worried about the *i* _____ of Western films and TV programmes.
14. I've decided to *s*____ *p*____ until after Christmas, but after that I want to start looking for a new apartment.
15. I readily *a* _____ that this is a very difficult request but I am afraid the timescale has to be met.
16. The federal government is introducing new *t*____ rules to control immigration.
17. It's too *d*_____ to base this policy on what might happen in the coming year.
18. The policy has not been *t*_____ *t*_____ properly, so this caused a number of strikes.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1. Вам все набридло, Ваші досягнення здаються дрібними, а життя звичайним,
2. Ви більше не можете залишатися на одному місці, готові все кинути і почати пошуки свого істинного покликання?
3. Що ж, прийшов час грунтовно проаналізувати своє життя.
4. Перш, за все, не потрібно кидатися у вир з головою, пускаючись в ризиковані авантюри.
5. Озирніться і обміркуйте, що привело Вас до такої кризи.
6. Можливо, останнім часом Ви відчували сильне нервове напруження, або Вас переслідувала низка невдачі перешкод, або на Вас вплинула розповідь про чий то вражаючий успіх, або просто покинуло натхнення.
7. Знайте, що це завдання не з легких, але тільки так Ви зможете зрозуміти, що пішло не так і почати конструктивно змінювати своє життя.
8. Якщо в основі невдоволення дійсно виявляться обставини, до яких не можна пристосуватися, визнайте їх і починайте діяти!
9. Оцініть свої здібності, розпитайте знайомих про можливі вакансії і підготуйте хороші рекомендації.
10. І головне – наберіться терпіння, Рим не відразу будувалася.
11. Але будьте

абсолютно впевнені, нарешті у Вас вималюється поетапний план дій, ситуація зміниться на краще і ви зможете влаштуватися у компанії Вашої мрії.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 50 -51)

VOCABULARY

1. **to apply (for)** – подати заяву (про прийом на роботу), застосовувати
2. **to appoint** – призначати
3. **assignment** – призначення, відрядження
4. **be an asset to sb/sth** – бути цінним співробітником, придбанням
5. **Christmas bonus** – різдвяна премія, тринадцята зарплатня
6. **committed (to sth)** – відданий
7. **controversial** – суперечливий
8. **conventional** – звичайний, традиційний
9. **to expand** – розширювати(ся)
10. **to fire / dismiss formal (sb for sth from sw)** – звільнити
11. **to flag (sb as sth)** – відмітити
12. **to give sb a raise** – підняти зарплатню
13. **greedy (for sth)** – жадібний
14. **headhunter** – спеціаліст з пошуку персоналу
15. **high(-)flier** – успішна, честолюбна людина, компанія
16. **to liaise (between / with)** – підтримувати зв'язок
17. **to make a commitment** – брати на себе зобов'язання
18. **to make a contribution** – внести вклад
19. **to make sb redundant** – скоротити, звільнити за скороченням штатів
20. **negotiating skills** – навички ведення переговорів
21. **on the spot** – відразу, негайно, на місці
22. **panel** – експертна група, рада, комісія, комітет
23. **profit sharing** – участь у прибутку
24. **to save face** – рятувати репутацію, не принижувати свою гідність

25. **short list (be short-listed)** – список кандидатів, яких допустили до останнього туру
26. **social facilities** – сфера соціального обслуговування
27. **sports facilities** – спортивні споруди
28. **to take a sabbatical** – піти у творчу відпустку
29. **to take over** – поглинати (компанію)
30. **trainee** – практикант, стажер
31. **unemployed** – безробітний
32. **wannabe derogatory** – той, хто безуспішно намагається здаватися розумним, імітатор
33. **to work to/meet the deadlines** – встигати вчасно, працювати в стислі терміни
34. **workload** – робоче навантаження, об'єм роботи

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Відданий, робоче навантаження, бути цінним співробітником, піти у творчу відпустку, підняти зарплатню, рятувати репутацію, призначати, експертна група, спеціаліст з пошуку персоналу, навички ведення переговорів, внести вклад, список кандидатів, яких допустили до останнього туру, негайно, відрядження, успішна людина, брати на себе зобов'язання, суперечливий.

Ex. 2 Find the right word for each definition.

1. _____ – *informal* someone who tries to look or behave like someone famous or like a particular type of successful person, because they want to be like them – usually used to show disapproval
2. _____ – a system by which all the people who work for a company receive part of its profits
3. _____ – a date or time by which you have to do or complete something on the spot – done immediately

4. _____ – someone who is extremely successful in their job or at school
5. _____ – increase the amount of money that someone earns
6. _____ – something that has been used for a long time and is considered the usual type
7. _____ – do smth to prevents you from losing other people's respect
8. _____ – to be selected as one of the most suitable people for a job or a prize, chosen from all the people who were first considered
9. _____ – give or do something in order to help something be successful
10. _____ – to make a formal request, usually written, for something such as a job, a place in a university, or permission to do something
11. _____ – an extra payment made to staff at the end of the year
12. _____ – causing a lot of disagreement, because many people have strong opinions about the subject being discussed
13. _____ – a group of people with skills or special knowledge who have been chosen to give advice or opinions on a particular subject
14. _____ – always wanting more food, money, power, possessions etc than he/she needs

Ex. 3 Find groups of synonyms and collocate them with the following nouns:

apply	dedicated	highlight	redundant
broaden	dubious	hungry	reliable
committed	enforce	loyal	tick
conformist	expand	mark	unemployed
controversial	flag	put into practice	widen
conventional	greedy	questionable	

_____ / _____ worker

_____ / _____ / _____ decision

_____ / _____ / _____ / _____ the paragraph

_____ / _____ / _____ / _____ staff
 _____ / _____ / _____ one's knowledge
 _____ / _____ eyes
 _____ / _____ / _____ a law
 _____ / _____ behavior

Ex. 4 Fill in the gaps with the correct prepositions:

1. She's ___ assignment in Greece at the moment.
2. He's been appointed ___ the State Supreme Court.
3. The education officer liaises _____ students, schools and colleges
4. Delegates have worked ___ a strict deadline ___ completing the negotiations in Geneva, which began in January 1995.
5. The police can fine motorists ___ the spot for driving offences.
6. _____ the new plan was approved ___ the board of directors, 70 factory workers were made redundant ___ the resulting cuts.
7. The only reason _____ his investing ___ the company was to take it over.
8. Once ___ the classroom the teacher is restricted ___ the core curriculum and general workload and lack ___ equipment.
9. Jane has just been fired ___ her job ___ not meeting the deadlines and is now ___ search ___ something different.
10. There will be ___ least three senior managers _____ the panel.
11. Davies was _____ the shortlist _____ the Booker Prize.
12. It showed the company that Orrick was willing to make a commitment ___ them ___ losing some of his ambitious projects.
13. Do you use headhunters regularly or _____ specific occasions only?
14. I think Rachel would be an asset _____ the department.
15. He was valued _____ his negotiating skills ___ raising money _____ the company.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. Our College has its own playing field and teams for most sports. In addition, the College has access to other sports *f*_____ in the nearby Braintree Leisure Centre.
2. Don't be so *g*_____! Leave some cake for everyone else.
3. The company looks for highly *c*_____ people, who are willing to work 24/7 for its further prosperity.
4. She has been under a lot of pressure lately, struggling to cope with the heavy *w*_____.
5. Unexpectedly he was chosen to be on a *p*_____ of judges for a famous literary prize.
6. Council officers *l*_____ closely with local groups.
7. He doesn't believe that extra money motivates, whether that money be a bonus, *p*_____ *s*_____ or a salary increase.
8. I've *f*_____ the sections I have questions about in order to ask my supervisor later.
9. The decision to use the atomic bomb remains the most *c*_____ question of the Second World War.
10. He spent three years as a *t*_____ manager before getting his present position.
11. The *s*_____ *f*_____ that are included in this coastal profile include libraries, medical, religious and fire services facilities.
12. It's hard to believe that this small company was once a *h*_____ - *f*_____ in the car-production business.
13. She's gone to Italy on a special *a*_____.
14. The government is not doing enough to help the *u*_____, who very numerous now, in time of the crisis.
15. I think a Harvard alumnus with such skills would be an *a*_____ to any department.

16. After 20 years of loyal work John finally decided to make his dream come true: he *t*_____ *s*_____ to write a children's book.

17. There is no set formula for determining how much of a *C*_____ *b*_____ should be paid to this or that employee. Its amount can be determined by a number of factors such as: meeting the *d*_____ and achieving the targets.

18. Discussion isn't about winning. Good *n*_____ *s*_____ are about both sides feeling like they have got a good result.

19. The *s*_____ *l*_____ in each of the categories is decided at the Judges' Conference after extensive discussion and by secret ballot by the judges.

20. He is *c*_____ in his approach to life and always tries to keep up with the Johnsons.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

– О, привіт, сто років тебе не бачив! Як життя?

– Та як тобі сказати ...

– А що сталося?

– Я безробітний.

– Як же так. Коли ми бачилися востаннє, ти був успішним співробітником у великій фірмі. Ти ж такий відданий працівник, цінне придбання для будь-якого підприємства! Завжди готовий їхати у відрядження, ніколи не приймаєш суперечливих рішень, не йдеш в творчу відпустку ... і потім ти ж не жадібний, не женешся за тринадцятою зарплатою або участю в прибутку. Невже тебе звільнили? – Швидше за все скоротили. Я як раз був призначений головою експертної групи, яку зібрали, щоб розглянути можливість розширення споживчого ринку, коли нашу компанію поглинули конкуренти та у нас змінився генеральний. А новий начальник почав з традиційних заходів: скорочення витрат. Мені відразу сказали, що мої навички ведення переговорів, велике навантаження і той факт, що я завжди все виконую вчасно, заслуговує підвищення зарплати, а наша фірма зараз не може собі цього дозволити. Ось і

вийшло, що мене виставили, а на моє місце взяли стажера. І хоча він не робить значного внеску в розвиток справи, його зарплата у 10 разів менше моєї, тому це для них не так обтяжливо.

– Так, в наші дні роботодавці зовсім перестали виконувати взяті на себе колись зобов'язання. А знаєш, на твоєму місці я б не став подавати заяви в різні фірми, не принижуй своєї гідності. Відпочинь, з твоїми знанням і досвідом фахівці з пошуку персоналу самі скоро знайдуть тебе! Напевно, ти правий, щось я втомився.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 52 -59)

VOCABULARY

1. **A level (advanced)** (BrE.) – випускний іспит у середній школі з профільюючих предметів (з підвищеним рівнем складності)
2. **achievement** – досягнення
3. **appraisal interview** – атестаційна бесіда (бесіда між роботодавцем та робітником, під час якої обговорюється результативність праці робітника)
4. **to broaden the/one's horizons** – розширювати кругозір
5. **to chair** – очолювати
6. **consultancy** – консалтингова компанія
7. **to date** – на сьогодні
8. **to develop/ build up / establish a rapport** – налагодити відношення, знайти взаєморозуміння
9. **to ease the stress** – зняти напругу
10. **to enhance** – покращувати, вдосконалювати, збільшувати
11. **to fast track** – швидке, легке кар'єрне зростання
12. **to feel insecure of sth** – відчувати невпевнено в чомусь
13. **to find feet** – освоїтися, оговтатися
14. **for instance** – наприклад
15. **gap year** – академічна відпустка (зазвичай з виїздом за кордон)

16. **GCSE (General Certificate of Secondary Education) (BrE.)** – атестат про неповну середню освіту
17. **to get on well with** – ладити з кимось
18. **integral part** – невід’ємна частина
19. **internship** – стажування, навчальна практика
20. **MBA (Master of Business Administration)** – магістр ділового адміністрування
21. **minutes** – протокол зборів, наради
22. **on behalf of** – від імені
23. **parent company** – материнська компанія
24. **small cog in a big machine** – простий виконавець
25. **to step back** – відволіктися, відсторонитися, відступити
26. **tangible** – відчутний, помітний, реальний
27. **underprivileged** – бідний, незаможний
28. **work placement** – виробнича практика, стажування

B.Sc. (Bachelor of Science) – бакалавр (природних) наук

B.A. (Bachelor of Arts) – бакалавр гуманітарних наук

All types of courses

1. **degree course** – навчальний курс на здобуття ступеня
2. **honour course** – додаткові заняття та дослідницька робота, що дають право на диплом з відзнакою
3. **crash course** – (прискорений) експрес-курс
4. **orientation course** – ознайомлювальний навчальний курс
5. **introductory / induction course** – вступний курс
6. **correspondence course** – заочний курс
7. **sandwich course** – курс комбінованого навчання (теорія чергується з практикою)

Verb + course

to do /take	to pass/fail
to enroll on / join / sign up for	to teach / offer/ run
to withdraw / drop out from	to complete

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Невід’ємна частина, атестаційна бесіда, помітний, простий виконавець, налагодити відношення, магістр ділового адміністрування, вдосконалювати, академічна відпустка, освоїтися, швидке, легке кар’єрне зростання, на сьогодні, розширювати кругозір, відволіктися, зняти напругу, материнська компанія, відчувати невпевнено.

Ex. 2 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. It takes time to learn the office routine, but you will gradually *f*____ *y*____ *f*____.
2. Under our law, a subsidiary can go bankrupt and normally the *p*____ *c*____ will not be liable for its debts.
3. Many saw independence as the *f*____ *t*____ to democracy.
4. Will you take the *m*_____ while we discuss this issue?
5. Republicans agreed to let the Democrats *c*_____ committees during the period.
6. Environmental issues are a(n) *i*____ *p*_____ of the total quality management programme.
7. As far as I know, the cost of the work *t*____ *d*_____ has been about £150 million.
8. The two boys *g*_____ and most of the time they spend inventing some tricks to get on their aunt’s nerves.
9. Most of its business is solving problems rather than manufacturing *t*_____ products.
10. We need to rethink the way we consume energy. Take, *f*____ *i*____, our

approach to transport.

Ex. 3 Fill in the gaps with the words (word combinations) from the box:

GCSEs, gap year, on behalf of, underprivileged, build up a rapport, correspondence course, achievements, enhance, A level, sandwich course

1. He supported orphanages and schools, _____ children went on camping holidays at his expense.
2. I took Maths, Physics and Chemistry at _____.
3. Students who undertake the four-year _____ spend the third year in industrial placement.
4. _____ everyone here, may I wish you a very happy retirement.
5. They read about his _____ in the press, and were filled with pride.
6. Some students choose to work in high-tech industries during their _____.
7. When you help colleagues to produce more, you _____ your own reputation.
8. For families outside the local area, a _____ available in 23 languages currently serves 2,500 families from around the world.
9. But I don't go to school and I haven't done _____ or A-levels.
10. This makes it much easier to integrate teaching and assessment, as well as helping us to _____ with our trainees.

Ex. 4. Translate into English using your active vocabulary:

1. Джеф народився і виріс у бідній родині, де великим досягненням вважалося, наприклад, влаштуватися дрібним клерком у якусь консалтингову компанію.
2. Але на відміну від своїх рідних, Джеф не хотів бути просто маленьким гвинтиком у великій машині (простим виконавцем).
3. Коли його однолітки безтурботно гуляли, він сидів за підручниками старанно вчив всі предмети.
4. Отримавши атестат про неповну середню освіту, він з успіхом склав випускні іспити в школі, але далі цього справа не пішла.
5. У нього не було грошей, щоб

заплатити за коледж: мати була у розлученні, і їй насилу вдавалося прогодувати трьох дітей. 6. Джефу нічого не залишалось, як пропустити рік і влаштуватися на роботу. 7. Він знайшов взаєморозуміння з колегами і, незважаючи на важку фізичну роботу, через рік, коли він все ж зміг вступити до коледжу, йому шкода було йти. 8. Він не ладнав з однокурсниками, більшість з яких були дітьми багатих батьків, і відчував себе невпевнено в своїй поведінці і манерах. 9. Щоб розширити кругозір і відволіктися від вивчення економічних теорій, Джеф записався на заочний курс по англійській літературі. 10. Через довгих чотири роки він отримав ступінь бакалавра з економіки. 11. За цей час він не тільки поліпшив своє знання теорії, але і пройшов стажування в одній з провідних компаній країни. 12. Що ж все це йому знадобиться, адже тепер Джефу належить освоїтися в світі бізнесу, невід'ємною частиною якого завжди була і буде жорстка конкуренція.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Which of these statements uses the modal perfect correctly? Suggest alternative modals for the incorrect statements:

1. It's too late to apply for the job now. You must have applied last month.
2. It was silly to leave your wallet in the hotel room. It would have been stolen.
3. The fire in our showroom last night could have destroyed all our merchandise.
4. He bought the land cheaply and sold it at a higher price to developers, so he needn't have made a lot of money.
5. Gerry wasn't at the meeting. He might have been delayed in traffic.
6. You couldn't have seen Mr Lebeau at the conference because he was in Hong Kong at the time.
7. He looked exhausted when he arrived. He should have had a bad flight.
8. He was charismatic and decisive. We must have made him team leader.

Ex. 2 Put in articles where necessary:

Financial Report

As you know, ___ last six months of this year has been ___difficult time for ___Maxwell Inc., particularly ___ period from March to July when we made ___ loss of \$2mln. After ___strong start in January, in May we lost ___large amount of money because of ___rise ___in oil prices. At the moment ___economic situation in ___Far East is looking better, but we must take care. If we put money into ___Asian countries now, we might have problems later in ___year. ___next year, therefore, we intend to invest in ___European companies.

Discussion Point.

Roleplay a radio interview about having an unusual job. Student A is an interviewer, student B is an interviewee. Use the prompts given below. Use full questions and make whole - sentence answers.

1) Toy Designer

- Where work?
- Experience/Training? Art college as a student; worked as a graphic designer for a small company.
- Length of time in the particular job? 14 years
- Biggest challenges? Coming up with new ideas, trying to widen the market beyond Europe; developing exciting designs for a range age groups (0-2 year olds, 3-4 year olds, etc.)
- How got into the job?
- Most enjoyable aspects of the job?
- Greatest achievements?
- Any negative aspects?

- Job prospects/ plans for future?

2) **Hat Designer**

- Where work?
- Experience/Training? Fashion college, Paris, apprenticeship to established hat makers.
- Length of time in the particular job? 12 years
- Biggest challenges? Coming up with different ideas suitable for different occasions; being diplomatic with 'clients', i.e. if they want a style which does not suit them.
- How got into the job?
- Most enjoyable aspects of the job?
- Greatest achievements?
- Any negative aspects?
- Job prospects/ plans for future?

3) **Crocodile Breeder**

- Where work?
- Experience/Training? Learnt from father and grandfather on their farm.
- Length of time in the particular job? 11 years
- Biggest challenges? Controlling the larger animals, particularly the males; security.
- How got into the job?
- Most enjoyable aspects of the job?
- Greatest achievements?
- Any negative aspects?
- Job prospects/ plans for future?

4) Tattooist

- Where work?
- Experience/Training? Art school for a year then trained with professional tattooist for 18 months. Father was a doctor.
- Length of time in the particular job? 7 years
- Biggest challenges? Some of the designs customers want are very difficult to get right; some customers want their tattoos on delicate areas such as eyelids.
- How got into the job?
- Most enjoyable aspects of the job?
- Greatest achievements?
- Any negative aspects?
- Job prospects/ plans for future?

UNIT 5 MAKING DEALS

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed;); the major attention is paid to ...; it is shown that ... /it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

There are often two misconceptions about negotiating. The first is: 'Negotiating is all about making offers and finding compromises.' The typical image is buying a carpet in the bazaar. But, in fact, this is really the stage of 'bargaining', and negotiating also includes the earlier stages of establishing rapport, information gathering, stating needs, etc. Even in the bazaar the serving of mint tea is an essential part of the process – a chance to get a sense of the other person as an individual before the hard bargaining begins. The second is: 'Negotiating is all about supplier-customer situations.' But, in fact, the textbook negotiation of a purchasing manager

buying materials from a supplier is a specialized situation in business. The same language may be used when negotiating with colleagues and bosses about day-to-day work procedures.

In negotiation roleplays in the classroom, another common mistake that is made, especially amongst those with little or no work experience, is trading concessions and finding compromises issue by issue. In real business, negotiators often leave everything open right up to the end, at which point everything falls into place as a whole.

Issues that might be subject to negotiation include: price, minimum order, discount, delivery, quality standards, payment terms, extras, penalty clauses, other contract details, procedures, documentation, after-sales service, timing, guarantees, etc.

There is always a good deal of preparation before a negotiation. This might consist of:

- Setting broad objectives for what you want to achieve. What are your main priorities?
- Identifying the other person's needs. Initial contact by phone and email will allow you to do this – ask lots of questions.
- Listing all possible variables. Divide them into quantifiable (price) and unquantifiable (design). For each variable, write down i) your best possible outcome, ii) a realistic outcome and iii) the worst position you will accept (beyond this point you walk away).
- Deciding on possible concessions. What are you prepared to give?

In the negotiation itself, there is a psychological element to the trading of concessions.

1. Maximize your concessions:

- stress the costs to you (*Well, I could do that, but it would involve ...*).
- refer to a major problem your concession will solve (*Well, if I agreed to that it would remove the need for you to ...*).

- imply that the concession is exceptional (*I really don't know what my boss would say.*).

2. Minimize their concessions:

- acknowledge a concession briefly without putting any value on it (*Right let's do it that way.*).

- devalue their concession (*Right, that's a small step forward I guess.*).

- amortize their concession into smaller units (*Well, at least that saves me X per month.*) rather than quoting the total figure.

Other key techniques during the negotiation include:

3. Summarize frequently.

4. Take notes.

5. Use silence. It gives you time to think and – you never know – the other person might fill it with a concession.

6. Where agreement is easy, use this to promote good feeling (*That's a good suggestion. / Yes, let's do it that way.*).

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 62-65)

VOCABULARY

1. **account** – рахунок (у банку) ~ **to debit to / to credit to an account** – знимати гроші з рахунку / зараховувати гроші на рахунок
 2. **to affirm** – підтримувати, зміцнювати, посилювати, підтверджувати
 3. **to afford** – бути в змозі (зробити щось); дозволити собі (щось)
 4. **addictive** – такий, що викликає звичку,
 5. **air miles** – «авіамілі» (бонуси за купівлю товарів або послуг, що надають право на знижку при купівлі квитка на літак) **balance** – залишок / остаток
 6. **bank statement** – виписка з банківського рахунку
 7. **to be not into stmh** – не дуже цікавитись
 8. **to be subject to** – підлягати (обговоренню, контролю і т.і.)
-

9. **to boost** – піднімати, підвищувати, збільшувати
10. **bricks-and-mortar** – фізичний, традиційний
11. **to browse** – переглядати, шукати
12. **cart** – візок для покупок («кошик»)
13. **check-in** – реєстрація
14. **check-out** – контрольно-касовий пункт
15. **to come and go** – з'являтися та зникати
16. **compromise** – компроміс; угода (на основі взаємних поступок) ~ **to seek/ to offer/ to find/ to agree to a compromise** – шукати; пропонувати; знаходити компроміс; погодитися на компроміс
17. **considering** – враховуючи, беручи до уваги
18. **to converge** – сходитися, зливатися, з'єднуватися, поєднуватися
19. **conversion rate** – коефіцієнт ефективності реклами (маркетингу)
20. **costs** – витрати / затраты, расходы, издержки ~ **hidden/ extra/ fixed costs** – приховані; додаткові; фіксовані витрати
21. **deposit** – записка; завдаток; депозит, депозитний вклад (у банку) ~ **to pay/ to require/ to put down a deposit** – виплачувати гроші по депозиту; вимагати завдаток, гарантійну записку по депозиту; вносити внески по депозиту
22. **deadline** – термін закінчення роботи, завершення проекту, кінцевий термін ~ **to meet/ to miss/ to extend a deadline** – закінчити роботу в строк; не укластися в призначений термін; продовжити термін закінчення роботи
23. **details** – деталі, подробиці, інформація ~ **to sort out/ to discuss/ to go over details** – класифікувати; обговорювати; аналізувати, повторювати інформацію
24. **discount** – знижка, зменшення ціни ~ **to offer/ to ask for/ to grant=allow a discount** – пропонувати; просити; надавати знижку
25. **e-commerce** – електронна торгівля, електронна комерція (комерційна діяльність, здійснювана через інтернет)
26. **faulty** – несправний, пошкоджений

27. **fee** – (грошовий) внесок, платіж ~ **a monthly / an annual / an entrance fee** – щомісячна; річна плата; вступний внесок
28. **to firm up** – підтвердити
29. **foot traffic** – відвідуваність, пішохідний потік
30. **to get one's claws into smb.** – вчепитися в когось
31. **to go over** – переглядати, вивчати в деталях, оглядати; перерахувати; повторювати
32. **gift certificate** – подарунковий сертифікат (купон) на певну суму
33. **high-street** – з сегменту мас-маркет, недорогий (про магазин, зазвичай як протиставлення 'designer' / boutique or fashion)
34. **hit** – відвідування (веб-сторінки); звернення (до веб-сторінки)
35. **to hook into** – переконати зробити щось
36. **household name** – загальновідоме ім'я (назва, марка)
37. **to let go** – відпускати, випускати
38. **link** – посилання (на сторінку в інтернеті)
39. **loyalty card** – карта постійного покупця, бонусна карта
40. **on delivery** – при доставці
41. **on equal terms** – на рівних умовах; на рівних началах/
42. **order** – замовлення ~ **to place/ to take/ to fill an order** – зробити; прийняти; заповнити замовлення
43. **to price** – 1) призначати ціну, оцінювати; вказувати ціну 2) дізнаватися ціну, прицінюватися ~ **to bring down/ to quote / to state a price** – знижувати; призначати; формулювати ціну
44. **proposal** – пропозиція ~ **to make/ to firm up/ to reject a proposal** – робити; закріплювати (підтверджувати); відхиляти пропозицію /
45. **refund** – повернення (грошей); відшкодування (витрат, збитків); компенсація
46. **to give a refund** – повернути гроші за товар, виплачувати компенсацію /
47. **regular order** – регулярне замовлення

48. **to save one's bacon** – врятувати свою шкуру
49. **savvy** – тямущий, кмітливий, практичний
50. **self-perpetuating** – такий, що може тривати нескінченно, безупинний /
51. **service outlet** – пункт обслуговування
52. **to set foot (in)** – ступити ногою; з'явитися, піти
53. **to ship** – перевозити (вантаж, товар), відправляти (різними видами транспорту)
54. **social media marketing** – маркетинг в соціальних мережах
55. **to set aside** – відкладати на якийсь час
56. **to sort out** – вирішувати, упорядковувати
57. **special deal** – знижка, угода на пільгових умовах
58. **to split the difference** – піти на компроміс; піти на обопільні поступки; зійтися в ціні
59. **transaction** – операція, угода
60. **to record a transaction** – фіксувати операцію
61. **to turn the tables** – помінятися ролями, взяти реванш
62. **under guarantee** – на гарантії (у рамках гарантійного обслуговування)
63. **UPC (Universal Product Code)** – універсальний товарний код /
64. **venue** – місце зустрічі, місце проведення, майданчик
65. **virtual browsing** – віртуальний пошук
66. **win-win** - обопільна користь, вигода

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

традиційний; відвідуваність; піти на компроміс; регулярне замовлення; карта постійного покупця; подарунковий сертифікат; маркетинг в соціальних мережах; на рівних умовах; угода на пільгових умовах; коефіцієнт ефективності реклами; врятувати «шкуру»; обопільна користь; загальновідоме ім'я; з сегменту мас-маркет; підтверджувати; залишок; пункт обслуговування; відхиляти пропозицію; місце проведення; на гарантії; відкладати на якийсь час; пункт обслуговування; підтвердити; відвідування (веб-сторінки); переконати

зробити щось; електронна торгівля; термін закінчення роботи; сходитися; завдаток; не дуже цікавитись; посилювати

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – take the average of two proposed amounts
2. _____ – enter into a possessive relationship with
3. _____ – rescue one from a difficult situation or harm
4. _____ – a ‘loyalty programme’ used particularly within the business community, where travelling by plane can be a very costly annual expense.
5. _____ – a printed document showing all the money paid into and taken out of a bank account
6. _____ – commercial transactions conducted electronically on the Internet
7. _____ – a code or instruction which connects one part of a program or an element in a list to another
8. _____ – compensation paid to a customer for over-invoicing or for returned goods.
9. _____ – a point at which goods are paid for in a supermarket or other store
10. _____ – the difference between an amount due and an amount paid
11. _____ – a sum payable as a first installment on the purchase of something

Ex. 3 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary given in the box:

foot traffic, loyalty cards, converging, firmed, hits, air miles, bacon, turn the tables, special deal, brick-and-mortar

1. _____ are perceived by companies to build loyalty from the customers that use it by providing additional benefits to the possessor.

2. They want to take the matter to a public inquiry, in the hope that one way or another, their _____ will be saved.
3. NEC Corp last week _____ up its agreement with Control Data Systems Inc under which it will acquire a 4.99% stake in the company, paying about \$5.3m.
4. Another _____ being offered is the chance of a one-way upgrade to the comfort of Club Class at a cost of from £299 on Caribbean routes.
5. Telephone, television and computer technology are _____ and high tech companies are scrambling for a slice of the action.
6. Shopping malls may live in fear of Amazon.com Inc., but the majority of U.S. consumers are still buying most holiday gifts at _____ stores.
7. The app combines multiple marketing efforts such as membership cards, coupons and stamp cards into one app, helping to raise _____ and even aid retailers in monitoring customers in or nearby the shop.
8. The first _____ program was offered by American Airlines in 1981. United, Delta and British Airways initiated programs in that same year.
9. These adverts aim to _____ on the tobacco industry by showing that tobacco is not cool, glamorous - or even normal.
10. Nearly 150,000 _____ per month are being registered, and over 600 documents per month are downloaded.

Ex. 4 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

At (2), by, down, for (4), in, into (2), of, on (4), out, over, to (4), up
--

1. Until very recently, bricks-and-mortar stores were _____ a distinct disadvantage when it came _____ knowing their customers.
2. I can never resist a special offer. I end _____ spending more that I can afford.
3. How interested are you in checking _____ a product _____ scanning a UPC?
4. I am not really _____ technical stuff.

5. Go to the proposition pages or just contact us _____ ordering or for receiving information _____ other objects.
 6. Similar programmes are planned subject _____ available funding.
 7. This amount was incorrectly debited _____ the disbursement bank account instead _____ the contribution bank account.
 8. It is important that local irregularities are sorted _____ in such a way as to avoid friction in the future.
 9. Cost-cutting and productivity gains are thus welcome, but should not be sought _____ their own sake.
 10. We went _____ the list of names and chose those required.
 11. I have priced _____ the services _____ several sites and have to put _____ a deposit _____ the caterer next week.
 12. That machine is priced _____ roughly 200,000 yen.
 13. He asked _____ additional information _____ that point.
 14. All the major vendors give away their video players, competing in a secondary battle to be the default player used for a particular format as this makes it easier to hook users _____ online services and retail opportunities.
 15. Once you have clicked _____ pay, you cannot go back and cancel your order.
-

Ex. 5 Fill in the gaps in the steps of an e-tail transaction with appropriate words from Unit 5 Student's Book:

1. The customer selects the product and places it in a _____.
2. The customer sends the _____ product back under guarantee.
3. The customer _____ the site and identifies the product which interests him.
4. The website records the transaction and generates an _____.
5. The seller exchanges the product or gives a _____.
6. The customer's credit card account is _____.
7. The product is _____ to the customer's address by mail.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1) 1. Моя подруга – фанат електронної торгівлі та регулярно робить замовлення. 2. Я не пам'ятаю коли вона заходила в традиційний магазин. 3. Віртуальний пошук приносить їй задоволення, вона може порівнювати ціни, отримувати інформацію про спеціальні пропозиції, а за допомогою реєстрації в магазинах через додатки соціальних мереж знати, де її друзі, – і усе це лише використовуючи смартфон. 4. Хоча вона не дуже цікавиться технічними подробицями електронних додатків, в неї вже розвинулася нав'язлива звичка збирати віртуальні титули та подарункові сертифікати за їх допомогою.

2) 1. Електронна торгівля надає багато переваг, зокрема відсутність додаткових та прихованих витрат або необхідності вносити завдаток. 2. Після віртуального пошуку вам необхідно лише натиснути на посилання на сторінці продавця, обрати товар, покласти товар в кошик та перейти на касу. 3. Ви також можете з'ясувати усі подробиці транспортування з консультантом до розміщення замовлення. 4. Оплату можна провести після доставки, а у разі отримання пошкодженого товару, вам без проблем повернуть гроші.

3) 1. У мене завтра презентація з маркетингу в соціальних мережах. 2. Допоможи врятувати мою шкуру! 3. Я нічого не розумію в роздрібній торгівлі. – 4. Не турбуйся! Так, ми напишемо про магазини масмаркету, про те, як підвищити їх відвідуваність, та навіть можливість отримати перевагу (взяти реванш) завдяки поєднанню віртуального пошуку та звичайного шопінгу через сканування штрих кодів! 5. От якби я працював у будь-якій крамниці або пункті обслуговування, я б знайшов спосіб заманити навіть кмітливих клієнтів. 6. Можна використати додатки соціальних мереж, або технології смартфонів задля просування своїх торгових марок, і таким чином, збільшити не лише відвідування вебсторінок, але і підвищити коефіцієнт ефективності маркетингу. 7. І не забути б про реєстрацію, безупинну гонитву за знижками, картки постійного покупця та різноманітні бонуси, які з'являються та зникають. 8. Наприклад, бонуси за політ – це ж геніально!

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 66-69)

VOCABULARY

1. **application service provider** – постачальник програмно-апаратних ресурсів
2. **attitude** – позиція, відношення, ставлення
3. **to bargain** – торгуватися; укласти угоду; домовитися
4. **to break off** – призупиняти, переривати, припиняти
5. **to bring down** – знижувати (ціну); примушувати когось знижувати ціни /
6. **capital investment** – капіталовкладення, інвестиції в основний капітал (вкладення коштів в придбання і зведення об'єктів основних засобів, напр., будівництво виробничих будівель, купівлю землі або устаткування і т. п.)
7. **to charge for** – призначати, просити ціну
8. **to commit oneself to** – зв'язувати себе зобов'язанням, пообіцяти (щось робити)
9. **counter-offer** – зустрічна пропозиція, зустрічна оферта
10. **discount** – знижка, зменшення ціни
11. **down time** – час, втрачений через несправності, період несправного стану; час простою
12. **e-business** – інтернет-бізнес, електронний бізнес /
13. **favour** – люб'язність, послуга /
14. **firm offer** – тверда оферта, тверда пропозиція /
15. **to go out of business** – припинити діяльність; ліквідувати підприємство /
16. **to handle** – управляти (чимось), справлятися (з чимось)
17. **in advance** – заздалегідь, завчасно; авансом
18. **in return** – у відповідь, натомість
19. **lead time** – час на освоєння нової продукції, на виконання нового замовлення /
20. **monthly fee** – щомісячна плата /

21. **to negotiate** – вести переговори, домовлятися; обговорювати умови; торгувати (чимось) влаштовувати, залагоджувати; долати (щось за допомогою переговорів; досягти найвищого результату (в чомусь) ~ **negotiate a price** – домовлятися про ціну
22. **non-profit organization** – некомерційна організація
23. **offer** – пропозиція ~ **final/ firm/ tentative offer** – остаточна; тверда; попередня пропозиція
24. **out of stock** – відсутній (на складі), не наявний (на складі) /
25. **overheads** – накладні витрати
26. **part-time** – неповний робочий день
27. **package solution** – комплексне (пакетне) рішення
28. **penalty** – покарання, стягнення, штраф
29. **providing** – за умови, якщо тільки; у тому випадку, якщо
30. **questionnaire** – анкета; запитальник; опитний лист
31. **to reach** – встановлювати контакт, справляти враження; поширюватися (на що-небудь)
32. **to reassure** – завіряти, запевняти, переконувати
33. **refund** – повернення (грошей); відшкодування (витрат, збитків); компенсація ~ **to get / receive a refund** – отримати компенсацію; **to give / pay a refund** – робити повернення (суми)
34. **reluctant** – той, що робить з великим небажанням, з примусу; що чинить опір
35. **server** – сервер (центральний комп'ютер мережі, що управляє розподілом ресурсів і централізованим доступом до даних)
36. **service level** – рівень обслуговування, рівень сервісу
37. **to short-change** – недодавати решту, обраховувати; обманювати /
38. **sheet music** – невеликий, окремо виданий музичний твір, нотні листи /
39. **sub-component** – компонент виробу, елемент виробу
40. **tentative** – попередній; пробний, експериментальний

41. **tough** – важкий, незговірливий, упертий; що не йде на компроміси /
42. **to turn over** – робити оборот; мати оборот, продаватися
43. **up and running** – у стані готовності до роботи
-

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Пробний; неповний робочий день; недодавати решту; у стані готовності до роботи; запевняти; накладні витрати; щомісячна плата; час, втрачений через несправності; стягнення; призначати (просити) ціну; знижувати (ціну); невеликий, окремо виданий музичний твір; елемент виробу; опитний лист; зв'язувати себе зобов'язанням; відшкодування (витрат, збитків); мати оборот; встановлювати контакт; комплексне (пакетне) рішення; у відповідь; час на освоєння нової продукції

Ex. 2. Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – the time between the initiation and completion of a production process
2. _____ – the amount of time lost due to forces beyond one's control, as with a computer crash.
3. _____ – a response to a bid in which a seller amends his original offer, making it more favourable to the buyer
4. _____ – amounts demanded by the tax authorities in excess of the tax due when certain statutory requirements have not been satisfied.
5. _____ – irrevocable, written, and signed offer regarding the sale or purchase of specified goods or services at specified prices, and valid for a specified period.
6. _____ – business expenses, such as rent, that are not directly attributable to any department or product and can therefore be assigned only arbitrarily
7. _____ – a company that does all or most of its transactions through the Internet

Ex. 3. Fill in the gaps with the words from the box:

up and running , down time, service level, has gone out of business, turning over, negotiate a price, in advance, allocate, firm offer, charge for, tough, bargaining, committed

1. Since operations commenced the _____ has remained high, depot working stock has reduced and costs have been held well below budget.
2. Software installation is easy, especially for the Windows versions and for both hardware and software you should be _____ within 45 minutes.
3. I said I didn't want to buy anything, but if he or one of his colleagues was prepared to dig my garden I would _____.
4. I believe that one indisputable fact about capitalist economies is the efficiency with which markets _____ resources to create wealth.
5. Larger employers will have a cycle of recruitment with targets set _____, so they should find it comparatively easy to allocate a specific number of jobs to Compact
6. Major brands are sold with service and maintenance provided under contract with the aim of reducing _____ from breakdowns and maximising the reliability and performance of the equipment.
7. Within ten years it was _____ £20m at a gross profit margin of 50pc.
8. The value-for-money deal on their premises is happily reflected in the prices they _____ their hearty, rustic, Italian-orientated menu.
9. You will be asked to confirm the details of the funds available to you if and when a _____ of a place is made.
10. His image as a _____ negotiator in his new job, as in his old one, soon became the common talk of the corridors of Whitehall and Westminster, and his reputation for firmness in the Ex. of power became legendary.

11. This could happen if, for example, the wholesaler _____ or if in the contract between the wholesaler and the retailer there is a valid exemption clause which prevents the wholesaler being liable to the retailer.

12. Ministers have _____ themselves to cut CFC production by 85 per cent by the middle of 1995, and phase it out by the middle of 1997.

13. With workers attempting to increase their real incomes by militant wage _____, and capitalists attempting to maintain accumulation through extended borrowing, these higher materials costs could not be absorbed without a struggle.

Ex. 4 Fill in the gaps with appropriate words or word combinations from your active vocabulary:

1. We decided to hire him for the day, and *n*_____ a price.

2. If no *f*_____ *o*_____ has been made within three months the farmer is free to go ahead with his original plans.

3. They may have the ability to decide how to *a*_____ scarce resources, whether they are finances, promotions or new equipment.

4. If a business *t*_____ *o*_____ a particular amount of money, it produces that amount from its business activities during a stated period

5. It is usually women who have left work, or moved from full time to *p*_____ *t*_____ employment, to care for a sick or frail elderly relative.

6. Word of mouth is still the method that most businesses use for *r*_____ customers

7. The new shop will probably *g*_____ *o*_____ *b*_____ if sales don't get better.

8. We might consider reducing the price if you *a*_____ _____ a compromise.

9. It could be argued that, by putting forward its own terms, including an "our terms only" clause, the seller has rejected all of the buyer's terms, including the buyer's "our terms only" clause and made a *c*_____ *o*_____; the buyer then accepts the seller's offer by accepting the goods.

10. The GEO (Graduate Employee Organization) Bargaining Committee is proud to announce that we have come to a *t*_____ agreement on a successor contract.

- 11. I've *c*_____ *m*_____ to one of the most dubious business deals of the year by investing £25 in a square yard of Doncaster Rovers' football pitch.
- 12. New intermediaries such as financial portals, transaction aggregators, financial *a*_____ *s*_____ *p*_____, etc, have emerged.
- 13. The agency is currently implementing a *p*_____ *s*_____ for reforming the Finance and Payroll/HR administration.
- 14. We believe that the new contract we *b*_____ over the last few months offers significant improvements to the wages and working conditions of our members.
- 15. And you didn't try to bargain for anything *i*__ *r*_____?

Ex. 5 Practise proposal and counter-proposal.

Through a series of proposals or offers from one side and counter-proposals or counter-offers from the other side, the two sides work towards an agreement which will benefit them both.

Here are some ways of making offers:

<p>If you offer more flexible payment conditions, As long as engine performance improves by ten per cent, On condition that you deliver 20 engines by May, Supposing that you provide good technical support, Provided that you supply documentation in Portuguese, Providing that this contract works out OK,</p>	<p>then we</p>	<p>will can could may might</p>	<p>be able to (+ infinitive) agree to (+ infinitive) consider (+ -ing) offer (+ noun) offer to (+ infinitive)</p>
---	----------------	---	---

Use expressions from the table above to complete the phrases below, using the correct form of the words in brackets. The first one has been done for you:

1. If you offer more flexible payment conditions, might / consider pay / higher price.

If you offer more flexible payment conditions, then we might consider paying a higher price.

2. As long as engine performance improves by ten per cent, may /offer / price / \$550,000 per unit.

3. On condition that you deliver 20 engines by May, will / be able to / consider / more flexible / price.

4. Supposing that you provide good technical support, might / be able to / increase / order.

5. Provided that you supply documentation in Portuguese, could /consider / send personnel / you / training.

6. Providing that this contract works out OK, might / agree / work / you / future.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1) 1. Новий вступний внесок підлягає розгляду. 2. Якщо відвідувачі нашого клубу готові платити більше, ми не вимагатимемо оплати наперед, але і не знижуватимемо щомісячну плату, а отримані прибутки рівномірно розподілимо між усіма клубами нашої мережі. 3. Для особливо незговірливих клієнтів ми можемо піти на компроміс: запропонуємо знижку та підготуємо опитний лист, щоб покращити у майбутньому рівень послуг.

2) 1. Немає нічого простішого, ніж відкрити інтернет-бізнес, щоб торгувати музичними творами у всьому світі, і стати загальновідомою маркою. 2. Ми могли б запропонувати вам увесь пакет послуг і мінімальний час на розробку, за умови, що ви підпишете трирічний контракт. – 3. Я неохоче погодився б зв'язати себе зобов'язанням на 3 роки, якби ви не гарантували мінімальний час простою і готовність сайту через місяць.

3) 1. Що б ти запропонував зробити, якщо клієнт просить не лише зниження ціни, але додаткового відшкодування через те, що я випадково обрахував його? – 2. Сподіваюсь, ти упораєшся з цією ситуацією. 3. Згідно результатів анкети, споживачі дуже неохоче повертаються до крамниць, де стикаються з непривільним відношенням. 4. Я б порадив надати зустрічну пропозицію та погодитись на компроміс, інакше і думати забудь про те, щоб налагодити контакт з іншими клієнтами, фірма просто припинить діяльність, а ви будете змушені працювати деінде неповний робочий день!

4) 1. Дозвольте запевнити, що цей постачальник програмно-апаратних ресурсів надає дуже надійні сервери, що гарантує мінімальний час простою, тобто ваша робота не зупиниться. 2. До того ж вам не треба думати про капіталовкладення, компоненти, або накладні витрати. 3. Ваша фірма одразу буде мати оборот більше тисячі доларів на день! 4. Оскільки це лише попередня пропозиція, ми не вимагаємо завдатку та можемо домовитися про ціну послуг та визначити час, коли сайт буде готовий. – 5. Ми б розглянули цю пропозицію. 6. Але, оскільки ми не некомерційна організація, та повинні думати про свій прибуток, наша остаточна пропозиція буде містити усі подробиці, а саме: можливість покращення рівня послуг та стягнення за можливий простій.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 70-73)

VOCABULARY

1. **accommodation** – розташування, розміщення (людей)
2. **administration fee** – адміністративний внесок
3. **after-sales service** – гарантійне обслуговування, післяпродажне обслуговування, сервісне обслуговування
4. **to allocate** – призначати; розподіляти
5. **all-expenses paid** – все сплачено
6. **to anticipate** – чекати, передбачати; передчувати

7. **application form** – бланк заяви
8. **to attach** – прикріплювати, додавати
9. **auditor** – аудитор, бухгалтер-ревізор, контролер звітності
10. **breakdown** – розбиття на частини
11. **cash flow** – рух готівки
12. **CFO (Chief Financial Officer)** – (головний) фінансовий директор /
13. **to confirm** – підтверджувати
14. **contingency plan** – запасний варіант; резервний план; план дій на випадок непередбачуваних обставин
15. **Could I have a (quick) word with you?** – Можна з вами поговорити?
16. **destination** – місце призначення, пункт призначення
17. **dispute** – суперечка; сперечання, сварка; конфлікт
18. **to encounter** – зустрітися, зіткнутися
19. **executive suite** – номер-люкс, бізнес-люкс
20. **to expand** – розвиватися, розширюватися; збільшувати; розширюватися; збільшуватися в об'ємі, в розмірах, в кількості
21. **fastest-growing** – такий, що найбільш швидко розвивається
22. **to fill out** – заповнювати (анкету); вписувати
23. **to generate** – породжувати, викликати, спричиняти; створювати, виробляти, генерувати; породжувати
24. **global budget** – загальний бюджет
25. **gourmet** – гурман, гастроном; делікатесний
26. **incentive** – заохочення, стимулювання
27. **interactive** – інтерактивний, діалоговий
28. **introduction** – впровадження, введення
29. **invoice** – рахунок-фактура
30. **to justify** – підтверджувати, доводити /
31. **mailshot** – разова розсилка (окрема кампанія по розсилці рекламних матеріалів в прямій поштової рекламі)

32. **mail order** – замовлення товарів поштою
33. **to make it into** – брати участь, досягти /
34. **memo** – доповідна [службова] записка, службовий лист
35. **merchant account** – рахунок продавця (рахунок, відкритий продавцем у банку або іншій фінансовій установі для відображення надходжень по продажах по кредитних картах)
37. **on-site** – на місці експлуатації, на об'єкті замовника
38. **payment system** – платіжна система
39. **premises** (pl.) – нерухомість, будинок з прилягаючими будівлями та ділянкою; приміщення, будівля, будинок
40. **proposal** – пропозиція; проект, план; внесення пропозиції
41. **to process** – піддавати обробці, обробляти (дані, інформацію) /
42. **promotion** – просування, рекламна кампанія, рекламування /
43. **quotation** – ціна; розцінка
44. **to refund** – повертати (гроші), відшкодувати (витрати, збитки) /
45. **reminder** – нагадування
46. **replacement** – заміщення, заміна
47. **sales team** – група продажів, комерційна команда
48. **scuba-diving** – підводне плавання
49. **to set up** – засновувати, відкривати
50. **set-up fee** – гонорар за початок робіт, плата за підключення
51. **software** – програмне забезпечення
52. **squeeze out** – «вичавлювати» (отримати щось необхідне, максимально використовуючи певні обставини або умови)
53. **squash** – сквош (гра в м'яч з ракеткою)
54. **steadily** – неухильно, постійно
55. **to throw in** – додавати
56. **transaction fee** – операційний грошовий збір, комісія за операцію /
57. **transparent** – прозорий /

58. **travel agent** – агент туристичного агенства
59. **turnover** – товарообіг
-
60. **turquoise** – бірюзовий /
61. **unlikely** – неправдоподібний, неймовірний, маловірогідний
62. **upgrade** (n.) – модернізація
63. **to upgrade** (v.) – а) пересаджувати на дорожчі місця, переселяти в комфортабельніший номер; б) отримувати дозвіл зайняти місце більш високого класу, переселитися в комфортабельніший номер
64. **via** – шляхом, за допомогою

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

розбиття на частини; гонорар за початок робіт; розцінка; маловірогідний; обробляти (дані, інформацію); приміщення; рахунок продавця; стимулювання; заповнювати (анкету); група продажів; пропозиція; разова розсилка; платіжна система; план дій на випадок непередбачуваних обставин; породжувати; бірюзовий; номер люкс; бланк заяви; переселяти в комфортабельніший номер; гарантійне обслуговування; Можна вас на півслова?

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – a bank account that enables the holder to accept credit cards for payment
2. _____ – the sale and ordering of goods by post, generally involving selection from a catalogue
3. _____ – a plan designed to take a possible future event or circumstance into account
4. _____ — a formal statement setting out the estimated cost for a particular job or service
6. _____ – a revenue or expense stream that changes a cash account over a given period.

7. _____ – a company that does all or most of its transactions through the Internet
8. _____ – the programs and other operating information used by a computer
9. _____ – an attempt to make a product or event popular or successful, especially by advertising
10. _____ – an accountant who officially examines the accounts of organizations
11. _____ – the value of the goods or services sold by a company during a particular period of time
12. _____ – a list of goods sent or services provided, with a statement of the sum due for these prospect – a person regarded as likely to succeed or as a potential customer, client, etc.
13. _____ – a thing that motivates or encourages someone to do something
-

Ex. 3 Find synonyms from the list of active vocabulary to the verbs in the box:

complete	
produce	
enlarge	
execute	
hope	
install	
prove	
pay back	
meet	
ratify	

Ex. 4 Use the verbs from exercise 3 to fill in the gaps in the following sentences:

1. _____ a new invoice with the Zuora API is similar to the process of creating an ad hoc invoice in web-based UI.

2. You must learn how to _____ PayPal orders in order to maximize your company's bottom line.
3. Sales volumes are growing and we _____ the business achieving break-even in 2019.
4. If they buy on credit are they likely to _____ difficulties in repaying the loan?
5. We'll _____ your Sales Force from 01 to 1,000's of people in a matter of days.
6. _____ your reputation through positive reviews; gaining the trust of potential clients and compelling them make a decision in your favor.
7. They did not _____ any of the actors, but did mention that the budget would be close to \$100 million, despite having no studio funding or backing for the project.
8. I need to _____ a customer for an undelivered item, but paypal and ebay have taken the transaction off my lists for being too old.
9. Note that you should _____ all of your software so that it stores configuration data.
10. Now you want to know how _____ your job application form. Some people find it difficult to _____ a form.

Ex. 5 Fill in the gaps with appropriate words or word combinations from your active vocabulary:

1. From now on we are free to accept payments in Euro or USD through the online *p_____ s_____*.
2. If you *f___ o___* a form or other document requesting information, you write information in the spaces on it.
3. Global private markets *g_____* great wealth, but also great inequality.
4. Having your own *m_____ a_____* instead of just having an affiliate earning will probably make your way to success.
5. The *p_____* to require sizing in case of sale of these prunes in small packages to the consumer was agreed.

6. The *s_____f_____* is charged to us by our drop shipper and I would like to pass that on to the customer for 3 or 4 specific products that we sell.
7. Their loan applications are *p_____* promptly and queries are handled expeditiously.
8. Lower fees increase remittances: One study found that a \$1 *t_____f_____* reduction increased monthly remittances by \$25.
9. A *m_____* is a letter advertising something or appealing for money for a particular charity.
10. Choosing a *m_____ a_____* provider can be confusing but with the right information, you can make a wise, informed decision.
11. Please note that your purchase cannot be cancelled or *r_____*.
12. This *u_____* would provide broader access and data–replication capabilities.
13. Sustainable investment today is a 20 trillion dollar market and it's the *f_____* segment of the investment industry.
14. The inspection team shall have the right to perform *o_____* analysis of samples using approved equipment brought by it.
15. Networking and acting in groups for information sharing and cooperation in design, production, marketing and provision of *a_____* services can play a central role in overcoming problems of market access and entry.
16. *T_____* and blue, popular this year, have become the main collection colors.
17. This *t_____* approach shall be continued throughout the programme.
18. In the *u_____* event that you find a better rate elsewhere, please let the hotel know and if it is a genuine offer they will match it.

Ex. 6 Insert the prepositions from the box in the following sentences:

In, into, on (4), out, to (2)

1. Please enter your contact details and we will get back _____ you to arrange a meeting _____ your premises or _____ ours.

2. Only four (4) made it _____ the 49 member parliament, with 3 currently serving as Cabinet Ministers.
3. A dozen national reports have been processed and translated and are awaiting posting _____ the web.
4. As head of the sales team she reports only _____ the managing director.
5. He only thinks he got a good deal because the salesman threw _____ one of those "kiss the cook" hats.
6. We're going _____ the trip, just as we planned.
7. The guest reviews express the personal opinions of customers who filled _____ questionnaire after their stay at the hotel.

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

- 1) 1. Наша компанія рада запропонувати вам нову систему оплати рахунку продавця. 2. Ви оціните те, що, вона абсолютно прозора, дозволяє контролювати продажі, потік грошових коштів і плату за обслуговування, а наші ціни одні з найнижчих на ринку. 3. Ви ніколи не обрахуете свого клієнта, а в маловірогідному випадку конфлікту, ви самі вирішуєте питання компенсації. 4. Якщо ви все ж зіткнетесь з труднощами, наша лінія техпідтримки працює 24/7. 5. Якщо ви захочете розмістити замовлення, наші інженери проведуть безкоштовну установку на вашій території.
- 2) 1. Відкриваючи рахунок продавця через DataPay Ви дістаєте можливість вибрати між двома типами з'єднань, якими Ваші клієнти будуть користуватися заповнюючи анкету, щоб вказати особисті дані та інформацію по банківській карті. 2. Це програмне забезпечення надасть вам змогу з легкістю обробляти дані клієнта, робити рекламні розсилки, прикріпляти необхідну інформацію або нагадування про оплату, а у разі суперечки, підтверджувати усі сформовані рахунки та інші ваші дії.
- 3) 1. Якщо ви хочете, щоб ваші продажі неухильно зростали, а бізнес розвивався якнайшвидше, влаштуйте заохочувальну поїздку не лише для

кращих співробітників комерційної команди, але і для тих, хто майже увійшов до «кращої десятки». 2. Рекомендую звернутися в декілька турагентств, щоб домовитися про найвигідніші пакети послуг і навіть про поліпшені умови проживання без додаткової оплати у найпривабливіших місцях біля бірюзового моря. 3. Якщо б вам надали знижку, можна було б "вижати" ще парочку ночей у рамках бюджету.

4) 1. Можна вас на півслова? Вчора аудитор помітив, що головний фінансовий директор нашої компанії заплатив величезний річний збір за користування картою гастрономічного клубу, хоча він і не є гурманом. 2. Які б не були причини, їх важко буде довести, і це, безумовно, спричинить чутки.

5) 1. Кетрін, ти отримала службову записку? – 2. Так, але я не хочу брати участь в цій конференції. 3. Мені не цікаво обговорювати загальний бюджет. 4. Ми вже бачили масу компаній, що швидко розвивалися, а потім зникали. – 5. А я із задоволенням вивчу попередній детальний аналіз. 6. Він дійсно практично важливий, це ж не звичайне «розкручування».

GRAMMAR CORNER (Conditionals)

Exercise 1. Complete the following sentences using the appropriate form of the verbs in brackets. Use the negative form if necessary.

1. If I were you, I (look for) a more reliable supplier.
2. We'd give you a more substantial discount if you (pay) cash.
3. If they didn't find out terms satisfactory, they (continue) doing business with us.
4. So if we order 5,000 units, you (give) us a 10% discount, is that right?
5. I'm sure we (get) this contract unless we offer a lower price.
6. We (have to) look for another supplier if you were able to dispatch immediately.
7. If you can't deliver this week, we..... (have to) turn to another supplier.
8. We wouldn't be able to order more, if you..... (can) deliver within a week.

Exercise 2. Choose the correct alternative to complete the sentences.

1. I'm afraid we won't be able to place a firm order *unless, provided, if* you agree to split the transport costs.
2. We are looking for an alternative supplier *in case, provided* our usual one can't deliver next week.
3. We'll never be able to solve this problem *if, unless, as long as* we agree to discuss it right now.
4. *Provided that, Unless* you agree to cover insurance as well, we've got a deal.
5. *As long as, In case, Unless* you can guarantee prices for the next two years, we'll sign the contract.
6. We might be able to increase the size of our order *if, unless* you agreed to a higher discount.

Exercise 3. Write in *a/an/the* or *zero* articles where appropriate:

____ Shares in ____ aerospace and defence group, EADS rose by ____ 2 per cent on ____ announcement that ____ Chile's LAN Airlines had confirmed ____ order for 25 jets from ____ European aircraft manufacturer ____ Airbus, ____ joint company owned by EADS and BAE Systems of ____ UK.

Discussion Point.

What would you do if...?

Situation A

Tom Hissop gets on really well with his boss and has learnt a great deal from him. His boss is now leaving the company and has asked Tom to join him, working for a larger company in a similar role with slightly more money. Tom is considering the matter carefully. He loves working with his boss, but there are still lots of opportunities in this present company. He knows he will feel disloyal whichever option he chooses.

Situation B

Robert Gammon has been informed from a secret but extremely reliable source that the company he works for is about to go bankrupt. He has been there for nearly two

years, working as an engineer and has been very happy there. The job market is not very good at the moment.

Situation C

Della Appleby's boss is giving her some fantastic opportunities to develop and she thinks she may be offered a promotion soon. Her boss has asked her to go to a conference in Vancouver and give a talk on behalf of the company. She wants to say 'yes', but she has a very deep fear of flying, which she has kept secret.

UNIT 6 COMPANY AND COMMUNITY

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

This unit deals with the topic of what is commonly referred to as Corporate Social Responsibility (CSR). This is an expression used to describe two related features of business practice.

1. A company's obligation to be sensitive to the needs of all of its stakeholders (so not just shareholders, but also employees, customers, suppliers, community organizations, subsidiaries, local neighbourhoods, etc.).
2. The principle of 'sustainable development', which says that businesses should make decisions based not only on financial / economic factors, but also on the social and environmental consequences of their activities.

So CSR covers:

- business and the environment (reporting and regulation of waste, sustainable production, recycling).
- people in the workplace (equal opportunities, encouraging employee involvement, promoting diversity, health and safety, labour standards, family-

friendly policies).

- community affairs (developing programmes for effective engagement with local communities).
- reputation management (using good practice as part of the marketing message of the company, as well as PR when things go wrong).

There is a lot of activity in the field of CSR.

- At the European level there is the European Alliance for CSR, launched by the EU in 2006
- At the national level there is a UK government body for CSR
- There is a private sector initiative in the UK called 'Business in the Community'
- At the individual company level, there are many big names proudly stating their activities in this field on their websites.
- There are many university courses devoted to the subject.

It is clear that CSR has become an established and important area in the business world. Indeed, good practice in CSR is now a key part of many companies' marketing strategy. Businesses stress their green and community credentials in their advertisements, and most annual reports these days would be incomplete without the CEO making reference to their company's beneficial effects on society and the environment.

But not everyone is happy with the idea that business has a role to play in CSR. Some people would argue that this is the proper responsibility of government, not business.

Where are the limits? Consider these areas:

- human rights,
- fair trade,
- sustainable consumption.

These areas are on the borderline between social policy (the responsibility of government) and business policy. In general, companies are usually happy to comply with social and environmental legislation. But they want to see a 'level playing field'

with other companies also having to comply. Acting alone, a business has few guidelines on how to proceed (it is not their job to set social policy) and by raising standards they run the risk of increasing costs (and thereby losing profitability, causing layoffs, etc.).

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 74-75)

VOCABULARY

1. **accurate** – точний, правильний, безпомилковий
2. **adequate** – такий, що є відповідним, достатній
3. **advancement** – просування, поліпшення; розвиток, прогрес /
4. **adverse** – несприятливий, шкідливий, ворожий
5. **to align (with)** – рівняти, погоджувати; підтримувати когось; приєднуватись до якогось руху
6. **altruism** – альтруїзм
7. **to be mindful of** – пам'ятати о, піклуватися о, уважно відноситися до /
8. **biodegradable** – такий, що піддається біологічному розкладанню
9. **carbon footprint** – вуглецевий слід, викиди вуглецю
10. **civic** – громадський
11. **charity** – добродійність, благодійна організація
12. **compatible** – сумісний, поєднуваний
13. **to contend** – стверджувати, заявляти
14. **corporate social responsibility** – корпоративна соціальна відповідальність; соціальна відповідальність підприємств (корпорацій)
15. **to dismay** – приводити в замішання, лякати, тривожити / приводить в смятение, пугать, тревожить
16. **diverse** – різноманітний, відмінний, інший
17. **emission** – викид, вихлоп (напр. автомобіля), виділення (тепла, світла і так далі)
18. **to encourage sb to do sth, sb in sth** – заохочувати, підтримувати /

19. **to enhance** – збільшити, посилити, поліпшити
20. **ethical** – етичний, такий, що дотримується вимог моралі
21. **explicit** – точний, визначений, недвозначний
22. **fair, sound profit** – чималий, значний прибуток / немалая, значительная
прибыль
23. **gasoline powered** – з бензиновим двигуном, працюючий на бензині
24. **to generalize** about sth, from sth, sth to sth – узагальнювати
25. **good works** – добрі діла
26. **hybrid** – гібридний
27. **in the long run** – у довгостроковій перспективі
28. **just** – справедливий, заслужений
29. **locally sourced** – з місцевих джерел
30. **merit** (*judge/consider etc something on its (own) merits*) – заслуга, гідність /
31. **to offset** – відшкодувати, компенсувати; нейтралізувати (негативний
ефект), нівелювати
32. **orderly** – акуратний, охайний; правильний, впорядкований; спокійний /
33. **predominantly** – переважно, в основному
34. **presumption / presumption of innocence /on the presumption that (of)** –
припущення; презумпція невинності; припускаючи що, ґрунтуючись на
припущенні, що
35. **to prioritize** – віддавати перевагу, приділяти первинну увагу, визначати
пріоритети
36. **produce** – виріб, вироби; продукт, продукція
37. **promptly** – швидко, в найкоротші терміни, без зволікання
38. **to prove a point** – довести свою точку зору, свою правоту
39. **to realize** – отримати (якусь суму за щось)
40. **reasonable price** – доступна, розумна, обґрунтована ціна
41. **to recognize** – цінувати, визнавати (чьи-л. заслуги)
42. **return** – дохід, прибуток

43. **sense of security** – упевненість в завтрашньому дні
44. **settlement** – врегулювання; угода
45. **short-term** – короткостроковий
46. **solar panel** – сонячна батарея, батарея сонячних елементів
47. **stockholder** – акціонер; пайовик, власник акції
48. **to strive to do sth, for / after / towards sth** – старатися, боротися, докладати значні зусилля
49. **sustainable** – стійкий; екологічний, екологічно раціональний /
50. **vehicle** – транспортний засіб
51. **virtuous circle** – благодіючий, ефективний цикл, «коло розсудливості»

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Несприятливий; стійкий; врегулювання; обґрунтована ціна; визначати пріоритети; докладати значні зусилля; ефективний цикл; припущення; довести свою точку зору; відшкодувати; упевненість в завтрашньому дні; з місцевих джерел; в основному; працюючий на бензині; збільшити; узагальнювати; приводити в замішання; уважно відноситися до; заявляти; такий, що піддається біологічному розкладанню; у довгостроковій перспективі; значний прибуток; вуглецевий слід; поєднуваний.

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – to make sb feel shocked and disappointed
2. _____ – an organization for helping people in need
3. _____ – the act of sending out light, heat, gas etc
4. _____ – for the most part
5. _____ – correct and true in every detail
6. _____ – to put tasks or problems in order of importance, so that you can deal with the most important first
7. _____ – aware of sb/sth and considering them when you do sth
8. _____ – very different from each other and of various kinds

9. _____ – commercial decision reached jointly between a buyer and seller, reflecting a judgment influenced by the economic realities of the marketplace and the relative bargaining powers of the parties
10. _____ – used when talking about what will happen at a later time or when something is finished

Ex. 3 Find synonyms or antonyms from the list of active vocabulary to the given adjectives:

1	communal	
2	definite	
3	divergent	
4	vicious	
5	deficient	
6	unfitting	
7	unfavourable	
8	erroneous	
9	decent	
10	messy	

Ex. 4 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

- The corporation has donated nearly \$70 million to children's *c*____ over the past 17 years.
- Large profits over the last two years have given stock investors a *s*____ *o*____ *s*_____.
- We now discuss the role of the systems planning team whose main function is to ensure information systems are closely *a*_____ the goals of the organisation.
- The party is promising low inflation and *s*_____ economic growth.
- She's always quick to *g*_____ and put people into categories.
- The President's drastic measures have *d*_____ some conservative groups.

7. All our hard work will be worth it *i_____t_____l_____r_____*.
8. The test results are *a_____* in 99% of cases.
9. In the current debate on corporate responsibility, the board continue to be *m_____o_____* the necessity for a high level of competence and integrity.
10. Throughout most of those countries the universal view is that Britain should do more to *e_____* its reputation through the fund.
11. We must break that vicious circle and establish a *v_____c_____* that ensures a more promising future for the affected countries.
12. New owners committed to *l_____s_____* organic food.
13. In this regard, voluntary partnerships make good *b_____s_____*, and business supports partnerships as a practical tailored means of delivering *s_____* development outcomes.
14. As *s_____p_____* development proceeds and efficiencies increase and costs decrease, *v_____* capabilities will increase and this market may expand.
15. Initiatives to promote *c_____s_____r_____* should be voluntary.

Ex. 5 Fill in the gaps with the prepositions from the box if necessary:

At, by (2), for (3), from, in (4), of (2), on (2), through, to (3), with

1. *___spite___* adverse public opinion, the plan to privatize the railways continued.
2. Sometimes shortfalls *___* contributions are offset *___* funds *___* other sources.
3. These and other economic factors could be enhanced *___* better understanding and knowledge.
4. Expert group effectiveness would be further enhanced *___* systems ensuring competency-based recruitment.
5. Societies strove *___* industrial development not only to boost national power and pride but also to empower their citizens and protect fundamental human rights.
6. Without this notice or joint inspection, there was a presumption that the carrier delivered the goods according *___* their description *___* the contract.

7. The organization was run by an executive council who were responsible ___ a grand council, and was administered locally ___the county level.
8. The national emission reduction programme also provides _____ progressive fuel switching.
9. They cannot contribute _____ a sense _____ security for any of the parties.
10. Training programmes _____ sustainable natural resource management targeted women to enhance their critical role _____ sustainable agriculture.
11. History teaches us that these kinds of mistakes must be paid_____sooner or later.
12. However, measures have to be compatible _____internationally accepted criteria.
13. The Committee can carry _____ further discussions on providing a new impetus to our continuing endeavours.

Ex. 6 Replace the underlined words with their synonyms using your active vocabulary:

1. We introduce new ways to compare energy use and cost between new-technology cars that use electricity and conventional cars.
2. Promotional initiatives were various and creative.
3. We will continue to seek the promotion of renewable energy worldwide.
4. Private developers and investors should be supported to invest in low-income housing.
5. The work programme is mainly financed from extrabudgetary resources.
6. We believe that the treaty has indisputable value.
7. Therefore, it is essential that clear social objectives be included in macroeconomic policy-making.
8. Allocated funds need not necessarily reimburse the full cost of this project.
9. An agreement acceptable to all parties must be reached.
10. The presentation, packaging and marking requirements ensure that they receive relevant information on the output.

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. Важливу роль в громадському житті будь-якої розвиненої країни грають некомерційні організації, заслуги яких є загально визнаними. 2. До них, в першу чергу, відносяться благодійні фонди і організації, що займаються захистом довкілля. 3. Діяльність перших, в основному, зводиться не до відстоювання своєї точки зору, а до залучення громадських діячів для організації концертів і інших різноманітних заходів, чимала виручка від яких йде на допомогу людям, що живуть в несприятливих умовах. 4. Другі ж заявляють, що саме держава повинна пам'ятати про довкілля і докладати зусиль, щоб зменшити шкідливі викиди. 5. На їхню думку, уряд повинен віддавати перевагу «зеленим» технологіям, наприклад, сонячним батареям, і заохочувати підприємства, які їх використовують. 6. Так, слід субсидіювати використання техніки та транспортних засобів на електричній тязі, або гібридних, щоб встановити на них доступну ціну і дозволити конкурувати з такою технікою, що працює на бензиновому двигуні. 7. Їхні зусилля, в довгостроковій перспективі, дозволять нейтралізувати негативну дію промисловості і поліпшити стан екології. 8. Важливим є і співіснування компаній та суспільства і все більша кількість держав проводить політику посилення соціальної відповідальності корпорацій. 9. Хоча ініціативи з покращення корпоративної соціальної відповідальності є переважно добровільними, у цій галузі існують різні шляхи впливу. 10. Так, навіть покупців заохочують відповідально відноситись до постачальників, дізнаватись та враховувати «вуглецевий слід» компаній, їх участь у добрих ділах, та чи мають їхні співробітники упевненість в завтрашньому дні. 11. Якщо ж продукція компанії включає хімічні продукти, які не розкладаються під дією мікроорганізмів, такі компанії повинні відшкодовувати збитки місцевій спільноті. 12. До того ж бажано, поставляти споживачеві продукти хорошої якості і, переважно, з місцевих джерел, що не лише задовольнить різноманітні

смаки споживачів, але і досить швидко створить позитивний образ компанії, як такої, що підтримує цінності суспільства.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 76-81)

VOCABULARY

1. **above and beyond** – окрім, зверху, більше очікуваного, потрібного; все можливе і неможливе
2. **acknowledge** – визнавати
3. **accusation** – звинувачення
4. **ad hoc** – спеціальний, імпровізований, такий, що робиться із приводу /
5. **to advise** – сповіщати, повідомляти
6. **agenda** – порядок денний (на зборах)
7. **allegation** – голослівне твердження
8. **to allow (sufficient) time** – дати (достатньо) часу
9. **AOB (any other business)** – різне (на порядку денному)
10. **apparently** – явно, очевидно, мабуть
11. **to break for sth** – перерватися на щось, для чогось
12. **to be under-represented** – бути представленим в недостатній кількості, не мати достатнього представництва
13. **civil servant** – чиновник, держслужбовець, посадовець
14. **competitive edge over** – конкурентна перевага; перевага над /
15. **confusing** – що збиває з пантелику, вносить плутанину
16. **to contribute** – робити вклад, сприяти
17. **corporate ethics** – корпоративна етика
18. **deceptive** – оманливий, такий, що вводить в оману
19. **deliberately** – навмисно, умисне
20. **disabled** – інвалід; непрацездатний

21. **to discriminate against** – відноситися по-різному; дискримінувати, проводити політику дискримінації
22. **to exploit** – експлуатувати; розвивати (*напр. успіх*)
23. **extravagant** – марнотратний, безглуздий, непомірний, неекономний, дорогий /
24. **to feel strongly** – бути твердо переконаним
25. **to feel strongly about sth** – бути проти чогось; щось когось обурює
26. **fine** – штраф
27. **foodstuff formal** – продукт харчування
28. **to get side-tracked** – відволікатися, відхилятися від суті, від основного питання
29. **to have any views on** – мати які-небудь думки з приводу
30. **integrity** – чесність, прямота, принциповість
31. **interest-free loan** – безвідсоткова позика
32. **to justify** – виправдовувати; пояснювати; обґрунтовувати
33. **to lay off** – звільняти (тимчасово)
34. **lawsuit** – судовий процес, позов, тяжба
35. **leak / leakage** – витік (у прямому, *напр. хімікатів*, і переносному значенні, *напр. інформації*)
36. **long-term** – довгостроковий; тривалий, довготривалий
37. **to make false claim** – зробити неправдиву заяву
38. **minutes** – протокол ~ **to keep/to take the minutes of a meeting** – вести протокол зборів
39. **misconduct** – погана поведінка; посадовий злочин
40. **misleading** – неправдивий, оманливий
41. **to obey / observe the law** – дотримуватися закону
42. **on the whole** – в цілому, загалом
43. **outplacement service** – послуга з працевлаштування звільнених або скорочених співробітників

44. **pro-active** – такий, що попереджує, профілактичний
45. **to protract** – затягувати, відтягувати, зволікати
46. **to reach a decision** – прийняти рішення
47. **to reach a unanimous decision** – прийти до одноголосного рішення /
48. **receipt** – квитанція; товарний, касовий чек
49. **redundancy** – скорочення штатів (звільнення через відсутність роботи, надлишку робочої сили або нездатності наймача виплачувати заробітну плату) /
50. **redundancy payment** – вихідна допомога (при звільненні по скороченню штатів)
51. **regulatory agency** – контрольний, регулюючий орган
52. **to reimburse** – відшкодувати, компенсувати
53. **to release** – публікувати, випускати
54. **retiree** – пенсіонер /
55. **to revolutionize** – змінити докорінно /
56. **safety procedure** – техніка безпеки
57. **to stick to sth** – дотримуватися чогось
58. **slight misunderstanding** – невелике непорозуміння
59. **share one's concerns** – розділяти чийось стурбованість
60. **social performance** – соціальна діяльність
61. **stakeholder** – учасник спільної справи; зацікавлена сторона; зацікавлена особа
62. **to take a vote** – провести голосування
63. **thank-you** – подяка /
64. **trustworthy** – такий, що заслуговує довіри, надійний
65. **to uphold standards** – дотримуватися стандартів
66. **up to a point** – до певної (відомої) міри
67. **water-supply** – водопостачання; запас води

MISLEADING OR DECEPTIVE?

Something that is misleading gives the wrong idea about sth, especially deliberately, but without actually lying. Something that is deceptive usually gives a false impression without meaning to: by far the most common collocate of **deceptive** is *appearances*. However, **deceptive** is sometimes used to talk about deliberate deceptions in more formal contexts.

Oxford Learner's Thesaurus ©

LOSING A JOB

fire / dismiss formal (somebody for something from somewhere) – to make someone leave their job, especially because they have done something wrong;

dismissal

e. g. Harris was caught stealing, and was dismissed immediately.

You're fired!

When Max was fired from his job the whole family had to pack up and leave town.

An art teacher who refused to take part in the daily flag ceremony was dismissed from her post.

She is claiming it is a case of unfair dismissal.

sack somebody/give somebody the sack (*somebody for something*) *Br.E.* – to make someone leave their job, for example, because they are not good enough at it, they are no longer needed, or they have done something wrong; **sacking**

We can't really give him the sack just because he's unpopular.

He was sacked for being drunk in the office.

lay off (*lay off sb / lay sb off*) – to make workers, especially workers in a large factory or organization, leave their jobs, because there is not enough work for them to do, or not enough money to pay their wages *e.g. 3000 car workers have been laid off at the factory in Cleveland.*

make somebody redundant *Br.E.* – to make someone leave their job, and usually pay them some money to do so, because they are no longer needed;

redundancy

e. g. *At least 2,000 computer programmers have been made redundant in the past year.*

The board are planning a restructuring which could mean hundreds of redundancies.

We hope to achieve staffing cuts through voluntary redundancy and a freeze on recruitment.

suspend (from) – to make someone leave a job or organization temporarily, either as a punishment for doing something wrong, or while the organization tries to find out whether they have done something wrong or not

e. g. *The Police Department has suspended six officers from duty while they investigate claims of fraud and corruption.*

give somebody (their) notice – to tell someone that they must leave their job, either immediately or in a week, a month etc

e. g. *The company are planning to close down, and we've all been given two weeks' notice.*

In the course of restructuring, over half the workforce were given their notice.

relieve somebody of their duties/post – if someone with an important official job is relieved of their duties or post, their job is taken away from them, especially for a short time because people think they have done something very bad and this is being checked

e. g. *The Chief Inspector has been relieved of his duties pending another investigation by fellow officers.*

The authorities have decided to relieve the professor of his post at the university after complaints were made by one of his female students.

LEAVING A JOB

quit – to leave a job or organization especially because you are not happy with it, or because you think you could do better somewhere else

e.g. *I've had enough of the way I'm treated here — I quit!*

She quit her job and went traveling in South America.

resign (*as sb*) – to officially and permanently leave a job, for example because you are no longer happy with it, or because the people you work with do not think you are doing it properly; **resignation**

e. g. *Nixon was the first US President to resign before the end of his term of office.*

There have been several calls for the Chancellor's resignation.

retire – to permanently leave your job, usually because you have reached the age when most people stop working; (*on somebody's*) **retirement**; **take early retirement**

e. g. *In the UK, men usually retire in their late 50s or early 60s.*

The people who cope best with retirement are those who have a number of hobbies and interests to occupy their time.

The number of teachers taking early retirement rose from 7,5 to 12,3 during the last year.

hand in your notice/resignation – to write an official letter to your employer saying that you are going to leave your job on a particular date

e. g. *You have to hand in your notice at least four weeks before you leave.*

pack/jack it in *Br.E. informal* – to leave your job, especially because you are bored with it

e. g. *Look if it's such a boring job, why don't you just jack it in?*

Sometimes I feel like packing it all in and going off on a round-the-world trip.

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Спеціальний; дати (достатньо) часу; перерватися на щось; посадовець; сприяти; оманливий; марнотратний; до певної (відомої) міри; відхилятися від суті;

чесність; бути проти чогось; позов; зробити неправдиву заяву; різне (на порядку денному); профілактичний; затягувати; вихідна допомога; дотримуватися чогось; протокол; невелике непорозуміння; надійний; витік; неправдивий; бути представленим в недостатній кількості прийти до одноголосного рішення; відшкодувати; не звертати уваги; дотримуватися стандартів; товарний чек; техніка безпеки.

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ – a list of items to be discussed at a formal meeting
2. _____ – practical and emotional support that will enable an individual to navigate the competitive job market and move into appropriate new employment as soon as possible
3. _____ – a charge or claim that someone has done something illegal or wrong
4. _____ – the written record of what was said at a meeting
5. _____ – a claim or assertion that someone has done something illegal or wrong, typically one made without proof
6. _____ – an expression of gratitude
7. _____ – a case in a court of law which concerns a dispute between two people or organizations
8. _____ – unacceptable or improper behaviour, especially by an employee or professional person
9. _____ – an intentional disclosure of secret information
10. _____ – show or prove to be right or reasonable

Ex. 3 Match two halves of the sentences containing word combinations from your active vocabulary:

1	The merger will give the company a competitive	A	sufficient time to finish the project and to come up with some ideas of
---	--	---	---

			presenting it to the public.
2	The main issue today is the construction of the new road, we'll talk about the waste recycling next time, let's not get	B	for meals or a cup of coffee.
3	We also took	C	ethical standards in its practice.
4	We were allowed	D	your concerns about the neighborhood.
5	Firms that make	E	services are, it's simply career coaching services employers pay for to assist ex-employees in finding a new job.
6	For once, the media came under serious public scrutiny on its role in upholding	F	loan to set up a new company.
7	You're annoyed that I didn't stick	G	a unanimous decision.
8	Cultural diversity was welcomed, with the proviso, of course, that all groups obeyed	H	payment, but there are exclusions.
9	We were working hard all day long breaking	I	edge in the market
10	I want you to know we share	J	ethics behind those actions, and sensitivity to human rights are important in this regard.
11	I'm going to ask the board for an interest-free	K	the law and respected basic values.
12	A worker who has been employed continuously for 26 weeks is	L	side-tracked.

	entitled to redundancy		
13	It was said that this option would provide a good incentive for the arbitrators to reach	M	false claims about their products often lose their customers' trust.
14	For those of you that don't know what outplacement	N	to the agenda, but all's well that ends well.
15	The actions of private companies during conflicts, and the corporate	O	a vote on the final adoption of this proposal: there were 4 votes against and 9 abstentions.

Ex. 4 Fill in the gaps with prepositions from the box:

About, against, in (5), for (2), of (2), on (4), through, to (3), until, up (2), with (2)

1. We'll advise you ____ any changes ____ the delivery dates.
2. Do you have any views ____ setting an outplacement service to help people find new jobs?
3. The company will reimburse you ____ travel expenses.
4. I'd like to jack ____ my job and go and live in the Bahamas.
5. Failure to obey the law can lead ____ a large fine.
6. The Chairman expressed the concern ____ the Bureau ____ the large number of items remaining ____ the agenda.
7. The airline fired him ____ being drunk.
8. I agree ____ you ____ to a point, but not completely.
9. Complaints are referred ____ several regulatory agencies.
10. Seventy factory workers were made redundant ____ the resulting cuts.
11. The senior manager has been suspended ____ further enquiry.
12. The license must not discriminate ____ any person or group of persons.
13. Please provide information ____ arrangements in place to ensure that foodstuff

made available _____ consumers, _____ particular imported food, is safe.

14. I suppose there's always a room for safety procedures to be tightened _____.

15. _____ the whole, social, economic and cultural rights of the people can be complied _____ by designing effective plans and implementing strategies _____ tailor made programmes only if the Government and the stakeholders accept their responsibilities and work _____ a collaborative way.

Ex. 5 Paraphrase the sentences using your active vocabulary:

1. He was found guilty of attempting to bribe a local official.
2. We will refund any expenses incurred while you are on company business.
3. The writer personally donated £50000 to the earthquake fund.
4. This legal loophole has been ruthlessly used by many unscrupulous investors.
5. 200 workers at the factory had to stay unemployed for a month because some confidential data was divulged in the press.
6. Really disagree with the way our CEO wants to reorganize the production.
7. The opening of the factory was delayed because they were in litigation with an environmental group.
8. We were given enough time to finish the project and to come up with some ideas of presenting it to the public.
9. This situation seems to stem from the fact that management didn't actually get what the problem was.
10. Women were seen as more reliable and harder working.
11. The organization has published a report drawing attention to the appalling conditions.
12. We were officially informed that terms of payment had been reviewed.
13. He bought us all these lavish presents he couldn't really afford.
14. We will support transparency and honesty in the handling and reporting of public affairs.
15. He admitted that his presentation drew its information mainly from the previous

publications.

16. No one wanted Nicolette at the discussion, as she would linger on the debate long beyond any reasonable limit with her tangential arguments.

Ex. 6 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. Now, industrialised countries are almost self-sufficient in basic *f*_____ due to the use of fertilisers, mechanisation and larger farm units.

2. As it was so unexpected, an *a* _____ committee has been set up to deal with the problem.

3. They managed to achieve the *c*_____ *e*_____ because of the modern technology introduction.

4. If we want to fire someone, we have to give a three weeks' *n*_____.

5. I'd like to thank all of you who *c*_____ to this project and thus made it successful.

6. I found some of the questions really *c*_____.

7. If each stakeholder has only his personal interests in mind, *r*_____ a *u*_____ *d*_____ won't be a piece of cake.

8. We gladly work with customers with requirements *a*_____ the standard for the removal of workplace air pollutants.

9. The goal of food *r*_____ *a*_____ is to ensure that the public food supply is safe from disease caused by infections.

10. £400 for shoes... don't you think it's too *e*_____ for a student?

11. The penalty is a \$250 *f*_____ for the first offense.

12. Incidents causing visible trauma were *a*_____ very frequent.

13. Cultural differences between people from different countries can sometimes lead to *m*_____.

14. I'm willing to help you *u*_____ *t*_____ *a*_____ *p*_____, but after that you'll have to look after yourself.

15. Regulators are scheduled to *r_____ a_ d_____* by Feb. 18 on whether they will accept the banks' merger applications.
16. The reports were *r_____* amidst a general expectation that this racist law would indeed be reformed or abolished.
17. Women get *r_____* 5 years earlier than men.
18. James was *s_____* for a week while the strange agreement that had signed with new suppliers, was investigated.
19. Now that we are done with all the questions on our agenda, we proceed to *A_____*.
20. New technologies have emerged which have *r_____* management and communications.
21. Children should be taught to *o_ t_ l_* and respect other rules imposed by society.
22. To avoid late payment charges, please *a____s_____ t_____* for your payment to reach our office by the due date.
23. The Committee also recommends that appropriate *p_____* measures be adopted for the protection of the disabled.
24. Companies have started developing sets of social indicators in order to be able to measure their *s_____ p_____* and set targets.
25. Such arrangements have particular potential for infrastructure investments in various areas, for example power and *w_____* systems.
26. The Panel adopted the preliminary *a_____* and the *m_____* from previous meeting.
27. We have newer generations of *r_____* who have completely different expectations of what later life might bring to them.

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

- 1) 1. Нещодавні збори були присвячені питанню дотримання стандартів якості та іншим профілактичним засобам у галузі соціальної діяльності, щоб запобігти

судових позовів або непорозумінь з регулюючими органами. 2. Особлива увага була приділена переговорам з працівниками підприємства з питань техніки безпеки та послуг працевлаштування через вимушене звільнення. 3. Ці переговори виявилися затяжними через вимоги працівників, які наполягали на тому, що робітник, який пропрацював без перерви впродовж 25 тижнів, має право розраховувати на вихідну допомогу по скороченню штатів. 4. До того ж, були висловлені звинувачення, нібито жінки навмисно піддавалися дискримінації у сфері можливостей зайнятості, просування по службі і оплати праці. 5. Учасники зборів намагались не затягувати засідання, але чітко дотримувались порядку денного, задля того, щоб мати достатньо часу та встигнути розглянути «різне». 6. У протоколі відмічено, що учасники дійшли одноголосного рішення навіть без голосування, про необхідність зробити все можливе та неможливе для допомоги інвалідам та тим групам, які досі є недостатньо представленими у керівництві підприємством.

2) 1. Ми зробили перерву на декілька хвилин, а коли повернулися в зал, виникла дискусія, з питання конкурентної переваги та недотримання норм закону. 2. Через витік інформації у пресі були опубліковані неправдиві дані щодо залучення компанії у судові справи через промислове шпигунство, що викликало непорозуміння з деякими субпідрядниками, а клієнти забажали отримати відшкодування збитків навіть без підтвердження товарними чеками. 3. Вирішення іншого питання стосувалося не лише корпоративної етики або чесності, але загрожувало навіть штрафом або звільненням для посадовця, якого звинуватили в посадовому злочині. 4. Він відхилив ці голослівні твердження, пояснив свої дії та визнав лише, що приймав «подяки» від виробників продуктів харчування, яким свого часу сприяв у отриманні безвідсоткових позик.

3) 1. В цілому соціальні, економічні і культурні права спільноти можуть бути забезпечені не безглуздими обіцянками, а за допомогою розробки ефективних планів і здійснення стратегій у рамках спеціально адаптованих програм, а не

розроблених з якогось приводу, та, тільки якщо уряд і зацікавлені сторони виконуватимуть свої зобов'язання і працюватимуть на основі взаємодії.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 82-85)

VOCABULARY

1. **absenteeism** – невихід на роботу (без поважної причини), прогул, абсентеїзм (ухилення від відвідування зборів)
2. **access** adj. – для входу, під'їзний
3. **attendee** – той, що був присутнім (на зустрічі, зборах), учасник /
4. **to break for sth** – перерватися на щось, для чогось
5. **to bring sb up to date** – ввести когось у курс справ
6. **community project** – громадський почин /
7. **community service** – добровільна робота на благо суспільства, надання добровільної допомоги
8. **consequently** – отже, в результаті, тому, значить, таким чином /
9. **contamination** – забруднення, зараження
10. **to demolish** – руйнувати, знищувати, зносити
11. **to derive sth** – отримувати, витягати
12. **disability** – непрацездатність, інвалідність, обмежені фізичні або розумові можливості
13. **diversity** – різноманітність, різноманіття, різнорідність
14. **ethnic minority** – етнічна меншість
15. **flammable** – займистий, вогненебезпечний, легкозаймистий /
16. **flexible hours** – вільний, гнучкий графік роботи
17. **fundraising** – збір грошей (на благодійні потреби)
18. **to give encouragement** – схвалювати, підбадьорювати
19. **greenfield site** – територія, призначена для проекту нового будівництва /
20. **hazardous** – ризикований, небезпечний
21. **to hold a meeting** – проводити зустріч, збори, нараду

22. **in brief** – коротко, коротше, словом, двома словами
23. **to justify sth** – виправдовувати, пояснювати, обґрунтовувати /
24. **to keep an eye on sb/sth** – приглядувати за, стежити за /
25. **to make concessions** – йти на поступки / йти на уступки
26. **multinational** – багатонаціональна компанія; міжнародна монополія /
27. **namely** – тобто, а саме
28. **not to mention sth** – не кажучи вже про
29. **nuisance** – неприємність, перешкода, незручність
30. **ongoing** – безперервний, постійний, такий, що триває
31. **paternalism** – патерналізм (показна підприємницька «добродійність» в цілях створення ілюзії турботи про інтереси трудящих
32. **pioneer** – першопроходець, ініціатор, новатор
33. **point taken** – згоден з Вами, зрозуміло, прийнято
34. **positive discrimination** – дискримінація на користь певної групи, позитивна дискримінація
35. **recycling centre** – центр вторинної переробки відходів
36. **site** – будівельний майданчик, місце для забудови
37. **social housing** – соціальне житло
38. **town / city hall** – будівля міської ради / муніципалітету, ратуша, мерія / здание городского совета
39. **workshop** – 1. майстерня, цех; 2. семінар, симпозиум, секція, робоча нарада

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Семінар; місце для забудови; згоден з Вами; безперервний; двома словами; легкозаймистий; різноманітність; зносити; таким чином; отримувати; громадський почин; учасник; забруднення; етнічна меншість; гнучкий графік роботи; небезпечний; обґрунтовувати; не кажучи вже про; новатор; центр вторинної переробки відходів; мерія; стежити за; незручність; невихід на роботу; ввести когось у курс справ

Ex. 2 Find the right word (word combination) for each definition:

1. _____ - a company that is controlled by a larger one
2. _____ - a place for treating substances already used for industry, so that further use is possible
3. _____ – practice of governing or controlling people providing for their needs but giving them no responsibility
4. _____ – thing, person, act that causes trouble or offence
5. _____ – discriminating in favour of a certain group of people
6. _____ – the practice of being absent from work or regular duty frequently and without good reason
7. _____ – a period of discussion or practical work on a particular subject in which a group of people share their knowledge or experience
8. _____ – a person who attends a conference or other gathering
9. _____ – an area of agricultural or forest land, or some other undeveloped site earmarked for commercial development or industrial projects
10. _____ – housing provided for people on low incomes or with particular needs by government agencies or non-profit organizations

Ex. 3 Paraphrase the following sentences using active vocabulary:

- 1) The members of the conference greeted the Chairmen with a standing ovation.
- 2) This year we have witnessed the failure of the crops and as a result of it, the rise in prices.
- 3) Thousands of houses have been destroyed for lack of a building permit.
- 4) Last year he became a first-year student of Harvard University where he studies with pleasure and enthusiasm.
- 5) In previous centuries trade was more local and imports used to satisfy various tastes.

- 6) Praise should be given to motivate the young.
- 7) A risky climb had bad consequences for the rock-climbers.
- 8) If you had to sum up our philosophy in a few words, it would be: 'Do as you would be done by'.
- 9) The boss thinks those guys should be kept under careful observation.
- 10) The lasting storms destroyed the crops in the fields.
- 11) Steady demand for high quality goods allowed the company to enlarge the production.
- 12) During the seminar the participants discussed the most urgent problems concerning the environment.

Ex. 4 Fill in the gaps with the words from active vocabulary:

1. The c _____ p _____ included organizing adult education classes, amateur dramatics, and informal social intercourse.
2. Mr. Hill has a d _____ pension from the government, because he lost a leg while he was in the army.
3. C _____ of the water supply has resulted in numerous infectious diseases.
4. F _____ materials should be kept in special reservoirs according to special instructions.
5. She couldn't work full-time because of her little baby, that's why she was given f _____ h _____.
6. The Government reduced the tax on petrol to m _____ c _____ to the public outcry.
7. This programme contains three sub-goals, n _____ training, staffing and motivation.
8. We are too busy to take a long holiday this year, n _____ t _____ m _____ the fact that we can't afford it.
9. Are my orders clear to you? - P _____ t _____. Everything will be done immediately.
10. He was appointed a sales manager and was b _____ u _____ by the CEO.
11. Good a _____ roads is one of the main problems for the drivers of Ukraine.

12. This facilitated *f*_____ activities as donors now receive the benefit of tax exemption.

Ex. 5 Make up sentences using the following words:

- 1) The acute most problems they to hold had meeting a discuss to.
- 2) Minorities be should equal given rights a community in ethnic.
- 3) Materials delivered will be site a building to morning the in the.
- 4) Gathered in deputies the hall for city the session for first their.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

1. Робоча нарада, проведена минулого місяця, була присвячена обговоренню питань соціальної діяльності компанії, a same, роботі на благо суспільства, яка не обмежується збором грошей на благодійні потреби. 2. Після того, як учасників наради ввели у курс справ, стало зрозуміло, що нашій компанії, хоча вона і не є міжнародною монополією, під силу працевлаштування осіб з обмеженими можливостями, представників етнічних меншин та надання соціального житла. 3. Наголос також було зроблено на можливості отримати позитивний імідж в якості ініціатора громадських починів. 4. В той же час, щоб запобігти звинувачень у патерналізмі доповідачі застерігали проти проектів, які не лише підтримують різноманітність серед персоналу, але створюють дискримінацію на користь певної групи. 5. Також було рекомендовано наглядати за робітниками, як би не перетворити можливість роботи за гнучким графіком у виправдання невиходу на роботу. 6. Після перерви учасники зборів особливу увагу приділили постійним перешкодам у будівництві під'їзного шляху до центру вторинної переробки відходів, як то складні переговори з місцевою владою, яка не хоче йти на поступки, не кажучи про супротив місцевої спільноти, яка вимагає пояснень, чому саме це місце обране як територія для проекту нового будівництва. 7. В результаті, задля досягнення компромісу учасники наради дійшли згоди щодо необхідності знести сховища легкозаймистих небезпечних для мешканців речовин, які розташовані біля

будівельного майданчику, та які під час будівництва можуть стати джерелом забруднення.

GRAMMAR CORNER

Exercise 1. Report what was said using a that-clause with a modal verb (or its equivalent) and reporting verbs:

1. 'I'm sure that we will be able to provide competent management'. (to reassure)
2. 'We mustn't forget that we are responsible to the community in which we live and work'. (to remind)
3. 'When we operate according to these principles, the stockholders should realize a fair return'. (to think)
4. 'If we don't reduce our costs, we won't be able to maintain reasonable prices'. (to worry)
5. 'How can you explain the term 'sustainable development'?' (to wonder)
6. 'We have to draw a distinction between social policy (the responsibility of government) and business policy'. (to say)
7. 'Shall I state the issues which Corporate Social Responsibility covers?' (to ask)

Memorize!

We use *a/an* to say what a person's job is, was, or will be.

We use *the or zero article* when we give person's title or their unique position.

After **the position of, the post of, or the role of** we use *zero article* before a job title.

Exercise 2. Put *a/an*, *the* or *zero article* in the gaps. Give all possible answers.

1. I've been offered the position of Director of Personnel.
2. Brian's manager of the local subsidiary.
3. She recently became minister in the new government.
4. He has been appointed Minister for Industry.
5. She was determined to be..... civil servant.
6. Dr Simons has taken on the position of Head of Department.
7. She was made Chief Executive Office in 2010.

8. Katherine has decided she wants to be accountant.

UNIT 7 MERGERS AND ACQUISITIONS

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... /it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

A *merger* is when two companies join together as equals to form one, and the process is mutually consensual, whereas an acquisition (or *takeover*) is when a larger company buys a smaller one, and the smaller company may not be happy because its identity will be lost. In practice the differences are not so great, firstly because nearly always one partner will be more powerful, and secondly because the legal and practical arrangements are very similar.

The term M&A is common in place of *mergers* and *acquisitions*, and it is used a lot in the context of investment banking, where advising on and organizing M&A activity is a very lucrative part of their business.

What is involved in deciding on a merger or acquisition? The initial idea will come from the board of directors – it is a very long-term strategic decision and operational managers are unlikely to put forward the idea of joining together with a company who they see as a competitor in their day-to-day work.

So, the board has to make a decision that for reasons of growth, or increased competitive advantage, or extending their product line into other related areas, they will look for a target company to merge with or buy. The next step is to analyse the potential target. This means not only understanding its products and its customers, but also its cost structure,

- a) because the aim is to make substantial savings when the two companies join together and
- b) any future investments that might be necessary if it were bought.

Eventually you arrive at two figures – the first is what the company is worth to the current owners, and the second is what it is worth to the company making the acquisition. The difference between the two arises because of the benefits (added value) that the acquisition will bring. If those benefits are clear and substantial, the takeover will go smoothly – the acquiring company will start to accumulate shares in its target until it has a controlling stake. Existing shareholders of the target company are likely to be happy – the price of their own shares will be rising because of the increased demand as shares are being bought, and because of the future prospects for synergy between the two companies.

People inside the target company will be less happy – they will be worried about their jobs. The larger company who is buying them is unlikely to need two marketing directors, two finance directors, and all the extra middle managers, indeed, one of the main arguments in favour of the acquisition will have been precisely this - to make cost savings by merging budgets and running the same business with fewer employees. In relation to the board of the target company - they may be prepared to fight for their independence if the takeover is hostile, or they may be pleased (perhaps they had decided to sell off this part of the business in order to focus on their core activities).

After the acquisition has happened, success is by no means certain. The first problem is cultural – the two organizations may have a different way of doing things, and there may be personality clashes between the two groups of managers. The second is poor implementation – reorganization, new job descriptions, unfamiliarity with the customers and markets of the other company will all lead to a period of confusion, and any expected cost savings may not materialize.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 88-91)

VOCABULARY

1. **to acquire** – отримувати, придбавати; оволодівати
2. **acquirer** – набувач компанії; компанія-поглинач, поглинаюча компанія /
3. **to be in the black** – мати позитивне сальдо (балансу); мати прибуток /

4. **bid** – пропозиція ціни (зазвичай на аукціоні); заявка (на торгах) /
5. **to break even** – не приносити ні прибутку, ні збитку; покривати витрати; досягати рівня беззбитковості
6. **corporate raid** – корпоративне захоплення (купівля контрольного пакету акцій)
7. **cross-selling** – крос-продаж, перехресний продаж (метод торгівлі, при якому покупцеві, придбаваючому какой-л. продукт, пропонується купити також інший продукт, доповнюючий перший; напр., купівля комп'ютера з одночасним укладенням договору на його обслуговування)
8. **diversification** – диверсифікація, поширення промислово-господарської діяльності на нові сфери (розширення асортименту продукції, зміна оброблюваних культур в сільському господарстві)
9. **due diligence** – перевірка благонадійності фінансового стану компанії (перед купівлею її акцій, злиттям з нею)
10. **economies of scale** – економія (ефект) від масштабу (зниження середніх витрат у міру збільшення обсягу випуску; може відбуватися внаслідок внутрішньої або зовнішньої економії від масштабу)
11. **to embark on** – починати, братися (за щось)
12. **external growth** – зовнішнє (неорганічне) зростання (розширення підприємства, здійснене за рахунок злиття, поглинання або створення спільного підприємства, а не внутрішнього розвитку підприємства)
13. **failure-rate** – частота невдач, частота помилок, частота відмов, кількість невдач, кількість помилок
14. **to filter** – (filter into / through) проникати, просочуватися (в щось) /
15. **floatation** – заснування підприємства (шляхом продажу акцій)
16. **to float a company** – організувати акціонерну компанію і випустити її акції на ринок
17. **FTSE** (Financial Times Stock Exchange Index) – провідний індекс Британської фондової біржі (лондонський біржовий індекс)

18. **to homogenize** – гомогенізувати
19. **institutional investor** – інституціональний інвестор (установа-вкладник: компанія, що інвестує свої кошти і засоби клієнтів в різні фінансові активи, напр., інвестиційний траст, банк, страхове суспільство і т. п.)
20. **living costs** – вартість життя, прожитковий мінімум
21. **mergers & acquisitions** – злиття і поглинання
22. **MBA (Master of Business Administration)** – магістр ділового адміністрування
23. **net loss** – чистий збиток, чисті втрати
24. **niche market** – нішевий ринок (спеціалізований сегмент ринку, обслуговуючий певну вузьку категорію споживачів)
25. **open enrolment** – вільний прийом в учбовий заклад (незалежно від яких-л. формальних обмежень)
26. **over-confidence** – (зайва) самовпевненість
27. **to overextend** – перенапружувати, занадто розтягувати, розосереджувати /
28. **over-valuation** – завищена оцінка (ціна)
29. **poison pill** – "отруйна (отруєна) пігулка" (будь-які методи боротьби з ворожим поглинанням компанії)
30. **purchasing power** – купівельна спроможність, платоспроможність /
31. **rock-bottom** – нижня межа
32. **rumour** – чутка, слух, чутки
33. **slump** – (n.) різкий економічний спад (падіння цін, попиту на товари, діловій активності); криза; (v.) різко падати (про ціни, попит на товари); викликати різке падіння (цін, попиту на товари)
34. **susceptible** – *to* сприйнятливий, чутливий / восприимчивый, чувствительный; *of* той, що допускає; що піддається /
35. **synergy** – успішні спільні зусилля; спільна діяльність
36. **takeover** – поглинання (іншої компанії); придбання контрольного пакету акцій

37. **takeover bid** – пропозиція про купівлю контрольного пакету акцій /
38. **takeover target** – об'єкт поглинання
39. **to take one's eye off the ball** – відволіктися
40. **traumatic** – травматичний, травмуючий
41. **turmoil** – сум'яття; безлад
42. **unquestionable** – безперечний, безперечний, безперечний, очевидний /

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

поглинаюча компанія; заявка (на торгах); безперечний; безлад; пропозиція про купівлю контрольного пакету акцій; успішні спільні зусилля; різкий економічний спад; нижня межа; купівельна спроможність; завищена оцінка (ціна); вільний прийом в учбовий заклад; чистий збиток; покривати витрати; перехресний продаж; перевірка благонадійності фінансового стану компанії; ефект від масштабу; неорганічне зростання; починати; прожитковий мінімум; частота невдач; заснування підприємства

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – to change something so that all its parts are similar or the same
2. _____ – capable or admitting of smth or likely or liable to be influenced or harmed by a particular thing
3. _____ – a tactic used by a company threatened with an unwelcome takeover bid to make itself unattractive to the bidder
4. _____ – an offer or attempt to take control of a company by buying enough of its shares
5. _____ – a state of great disturbance, confusion, or uncertainty
6. _____ – the financial advantages that a company gains when it produces large quantities of products.
7. _____ – a company or person who buys another company
8. _____ – the process of buying a large stake in a corporation
9. _____ – the interaction or cooperation of two or more organizations

10. _____ – the action or practice of selling among or between established clients, markets, traders, etc. or the action or practice of selling an additional product or service to an existing customer.
11. _____ – the lowest possible level
12. _____ – reach a point in a business venture when the profits are equal to the costs
13. _____ – a specialized but profitable market for a product

Ex. 3 Fill in the gaps with words from the box:

takeover bid, purchasing power, turmoil, niche market, rock bottom, in the black, net loss, FTSE, poison pill, cross-selling

1. The Standard & Poor's Composite fell by 20.5%, the _____ 100 by 12.2%, and the Nikkei 225 by 14.9% the next day.
2. For the second consecutive fiscal year, the Government was _____ and at the close of 2003 had an excess of \$1.4 million.
3. There are many _____ strategies that have been used by companies against hostile takeovers and corporate raiders.
4. To succeed in a _____, you need a well-defined group of customers and products specifically tailored to their most urgent desires.
5. Commodity prices have fallen to _____.
6. Debt crises cause economic and social _____ in developing countries.
7. Increase average order values by _____ or upselling complementary products or accessories.
8. The participants' group expressed concern about the realized _____ of \$467 million related to securities transactions during calendar year 2009.
9. Many mergers are arranged amicably, but in other cases one firm will make a hostile _____ for the other.

10. Income development at the beginning of the 1980s was characterized by a fall in the _____ of households.

Ex. 4 Fill in the gaps with the words or word combinations from your active vocabulary:

1. Furthermore, monopoly rents may be economically questionable, because they impose a *n*____ *l*____ of welfare to the economy.

2. Those left out will have to sell in a shrinking and low-priced market or find a *n*____ *m*_____.

3. Independent *d*____ *d*_____ review is a standard step in full legal accompaniment of large projects.

4. Those countries had received large capital inflows, creating an *o*_____ of their currencies, leading to a loss in market shares.

5. *F*_____ *r*_____ data have not been compiled to date and there would be a requirement to undertake a significant data searching exercise.

6. This decrease is explained by a simultaneous *s*_____ in export volumes and export prices, especially in the commodity sector.

7. They can *o*_____ their finances, invest carelessly in the wrong assets, and direct production into regions and activities on the basis of momentary excitement rather than calculation of economic fundamentals.

8. One of the new shareholders is a large *i*_____ *i*_____ and the remaining ones are minor private investors.

9. Following the merger that same year, management had *e*_____ on reforms.

10. And even though the film didn't make any money - barely *b*_____ *e*_____, I should say.

11. Furthermore, their small size made them unable to exploit *e*_____ *o*____ *s*_____.

12. Two other delegations expressed concern about *r*_____ of a budget deficit.

13. The French, Portuguese and Italian competition authorities were also notified of the *t*_____ *b*_____.

14. The development partners were expected to support the New Partnership for Development, which would make *e*_____ *o*_____ *s*_____ possible and would have multiplier effects, thus allowing the cost of development financing to be reduced.

Ex. 5 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

As, by (3), for (2), in (5), of (2), off, per, to (5), through, with, up

1. The economy was facing strong downward pressure, which had levelled _____ government revenue, but the cost _____ developing the economy kept increasing.
2. They share _____ the profits, but they also have to put _____ equity.
3. The investor expects to share _____ the profits realized _____ the company/entity _____ receiving dividends/yields or capital gains.
4. _____ the second quarter, Unit A does not produce any output and the price jumps _____ \$15 _____ ton.
5. Moreover, expanded cooperation _____ some of the specialized agencies _____ distributing their publications has further contributed _____ the increase _____ sales.
6. One workshop was postponed due _____ cash-flow shortage.
7. Developing countries will be subjected _____ increased competition _____ maintaining or expanding export market share _____ a consequence _____ this decision.
8. Cities have great opportunities to provide _____ residents _____ economies of scale.
9. It is possible thanks _____ advantageous price conditions provided _____ our suppliers.

Ex. 6 Fill in the gaps with the verbs (in the proper form) derived from the given nouns:

slump, floatation, peak, shot, drop, decline, slide, fluctuation, fall

1. Global trade _____, commodity prices _____ sharply and financial flows _____.
2. The international prices for many commodities have _____ from their peaks of 2011.
3. Output _____ and unemployment increased dramatically.
4. Many experts believe production has _____ in certain regions and has started to _____.
5. Recessions typically are defined by whether GDP has _____.
6. The cost _____ very little because the increase in spreads was offset by reductions in the rates.
7. Tensions and uncertainties are mounting, causing oil prices to _____ up and shaking the global economy.
8. Albena JSCO - the largest hotel company in Bulgaria, is a public company, _____ on the Bulgarian Stock Exchange.

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. Після того, як на ринку поширилися чутки про те, що компанія не має індексу Британської фондової біржі та позитивного сальдо балансу, керівництво вирішило врегулювати ситуацію за допомогою диверсифікації та зовнішнього зростання. 2. Стало зрозуміло, справа не в тім, що керівництво не було уважним та відволікалося, але вже під час заснування підприємства шляхом продажу акцій, воно було дуже чутливим до різких економічних спадів та діяло лише на нішевому ринку. 3. До тогож з'ясувалось, що через велику кількість відмов у приладах, що випускаються компанією, та незастосування методу перехресних продажів, прибутки компанії досягли нижньої межі. 4. Можливість поглинання іншою компанією стала очевидною. 5. В умовах зростання вартості життя така ситуація означала б дуже травмуючі зміни для

усього персоналу. 6. На деякий час завдяки зусиллям інституціонального інвестора безлад та корпоративне захоплення вдалося попередити. 7. Навіть не було потреби застосовувати метод «отруйної пігулки» проти потенційної компанії-поглинача, яка розпочала перевірку благонадійності фінансового стану, бо з'ясувалось, що зайва самовпевненість поглинача не підкріплена купівельною спроможністю. 8. До того ж було вирішено прийняти на роботу ще кілька магістрів ділового адміністрування, але не перенапружувати можливості компанії та використати результати успішних спільних зусиль з партнерами.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 92-95)

VOCABULARY

1. **assessment survey** – оцінне обстеження
2. **bar chart/graph** – гістограма, стовпчаста діаграма
3. **breakdown** – розподіл; ділення на категорії; класифікація; аналіз /
4. **to be bound to** – бути зобов'язаним, вимушеним
5. **crucial** – ключовий; критичний, вирішальний
6. **customer base** – клієнтська база, клієнтура
7. **to deteriorate** – погіршувати; псувати; ушкоджувати; погіршуватися, ставати гірше; деградувати
8. **deviation** – відхилення (від курсу, маршруту, норми)
9. **disposable income** – наявний дохід (залишається після сплати податків, внесків в систему страхування та ін. вирахувань)
10. **flipchart** – лекційний плакат з рейкою
11. **handout** – роздавальний матеріал
12. **to have in mind** – мати на увазі
13. **to highlight** – підкреслювати, виділяти; відмічати слова в тексті маркером
14. **to go freelance** – стати позаштатним співробітником
15. **last but not least** – хоча і останній, але не менш важливий; що важливо /

16. **laptop** – ноутбук
17. **laser pointer** – лазерна указка
18. **offshore** – офшорний (розташований, такий, що діє в іншій країні) /
19. **to overload** – перевантажувати; обтяжувати
20. **to perceive** – розуміти, усвідомлювати; осягати
21. **pie-chart** – графік, діаграма, схема, таблиця, креслення
22. **to rush into** – квапитися з (чимось), виконувати (щось) поспішно /
23. **to retrain** – переучувати; проходити перепідготовку
24. **sensible** – розсудливий; здоровий
25. **slide projector** – діапроектор
26. **unbiased** – неупереджений, об'єктивний
27. **video projector** – відеопроектор
28. **vulnerable** – уразливий; ранимий
29. **what's more** – більше того

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

розподіл; оцінне обстеження; клієнтура; погіршувати; відхилення; лекційний плакат з рейкою; мати на увазі; уразливий; виділяти; що важливо; неупереджений; квапитися з (чимось); ключовий; наявний дохід; стати позаштатним співробітником; розсудливий

Ex. 2 Find the right word for each definition:

1. _____ – decisive or critical, especially in the success or failure of something
2. _____ – an explanatory analysis, especially of statistics
3. _____ – a large pad of paper bound so that each page can be turned over at the top to reveal the next, used on a stand at presentations
4. _____ – teach (someone) new skills to enable them to do a different job
5. _____ – the action of departing from an established course or accepted standard
6. _____ – fair and not likely to support one particular person or group involved in something

7. _____ – income remaining after deduction of taxes and social security charges, available to be spent or saved as one wishes

Ex. 3 Fill in the gaps in the text with the words from the box:

font, visual, overhead projectors, graphics, handouts, references, highlight, visuals, distracting, charts, aids, distracted

How to Give a Successful Presentation

Create a _____ presentation, since people are more likely to remember information that is accompanied by _____. Use slides to _____ the information. Limit the information on each slide to two or three facts. Choose an easily read _____ to ensure your viewers can read the slides at a distance. Use _____ and graphs to bring attention to important figures and trends. Label the charts and graphs clearly and provide citations for your _____. Keeping your ideas clear and concise is another key. This is particularly important when developing your visual _____ and presentation materials. Often, too many _____, long phrases and other _____ items on the slides make it very difficult to obtain and keep the audience's attention. _____ are an essential tool in working-up a successful presentation. Why does an audience get _____? There are many reasons why this may happen, some may be outside your control, such as inadequate sound systems, poor _____, noisy conference centers with cardboard walls between two sessions running in parallel.

Ex. 4 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. A new marketing strategy has reversed the shrinking *c*_____ *b*_____, which has increased by over 4 per cent since the beginning of 2016.

2. The rapid *a*_____ *s*_____ subsequently conducted in February gave additional confirmation of that likely trend.

3. The detailed cost *b*_____ is shown below.

4. If you detect *d*_____ or incorrect work, please, report to us about this.

5. The facilities in the meeting room include paper, pens, *f*_____ and a projector with a projection screen.

6. It is small wonder, then, that investors desperately searching for yield have *r*_____ *i*_____ equities, commodities, credit instruments, and emerging-market currencies.

7. We *h*_____ *i*_____ *m*_____ the existence of areas of action and interest that are common to both organizations.

8. Items already selected are *h*_____ in blue.

9. This has contributed to economic hardship for many *v*_____ local residents.

10. The plan should also contribute to structural change and sustainable development and should, *l*_____ *b*_____ *n*_____ *l*_____, enhance the public perception of the economic significance of freight transport and logistics.

11. If she ever went *f*_____, she would need all the contacts she could get.

12. New Zealand construction firms have worked *o*_____ since the 1940s.

13. Decision makers needed advice that was *u*_____, sound and credible.

14. Although the corporate form together with limited liability enabled large sums of capital to be aggregated for a common purpose, this was not *p*_____ as problematic.

15. Spending large amounts of time and money on encouraging them is not a *s*_____ policy option.

Ex. 5 Match the words in column A with their synonyms in column B

	A		B
1	rise	A	decrease
2	soar	B	vary
3	fall	C	reach a high
4	slump	D	flatten out

5	peak	E	reach a low
6	bottom out	F	be at
7	recover	G	plummet
8	level off	H	rocket
9	fluctuate	I	increase
10	overload	J	pick up
11	stand at	k	overburden

Ex. 6 Paraphrase the sentences below using the words from the exercise above:

1. Commerce and industry were paralysed by the lack of raw materials and spare parts, unemployment rocketed and incomes plummeted.
2. Even where growth rates had picked up, macroeconomic imbalances continued, deterring private sector investment.
3. However, in January 2012, as soon as the global economic environment flattened out the upward trend resumed.
4. In many of these countries, economic decline has bottomed out and output has started to grow again.
5. Although stocks have fallen from their earlier high of 32 million tonnes due to an upsurge in the steel industry, at the end of June 1984 stocks still stood at 18 million tonnes.
6. All of these costs may fluctuate according to the location, and will therefore need to be considered at the appropriate stage.
7. Not all the slides are sufficiently concise, and they may be overburdened with wordy information

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. В результаті проведення неупередженого оцінного обстеження було визначено обсяг наявного доходу та найбільш вразливі ділянки у діяльності підприємства, які виділено на графіку.
2. Класифікацію потенційних відхилень

по різних секторах можна побачити на гістограмі у роздавальному матеріалі. 3. Ми повинні мати на увазі, що стратегія експансії на закордонних ринках та розширення клієнтської бази дозволить підвищити нашу конкурентоспроможність. 4. Слід розробити розсудливий план, який би сприяв структурним змінам та стійкому розвитку, та, що важливо, зберіг робочі місця і не переобтяжував існуючий персонал. 5. Найбільш уразливими вважають менш кваліфікованих робітників, яких треба буде переучувати, або компанія буде вимушена вдатися до скорочень. 6. В той же час, для певних видів діяльності за наявності портативного комп'ютера можна запропонувати працівникам і перспективу стати позаштатними співробітниками. 7. Зрозуміло, ми пам'ятаємо і про інший варіант розвитку подій – злиття нашої компанії з іншою. 8. На наступному слайді ви бачите можливу реакцію клієнтів, яка, на жаль, не є позитивною через передбачуване зниження у рівні обслуговування після можливого злиття. 9. Більше того, якщо не квапитися з визначенням вирішальних напрямків стратегії, ситуація може і далі погіршитися.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 96-99)

VOCABULARY

1. **acquisition** – придбання (чого-л.; процес); аквізиція (придбання контрольного пакету акцій компанії)
2. **adept** – знавець, експерт, фахівець /
3. **to adopt** – (офіційно) приймати (щось)
4. **alliance** – союз, об'єднання; зв'язок; з'єднання, злиття; інтеграція
5. **bold** – жирний (про шрифт)
6. **bullet point** – жирна точка (набірний знак, який використовується для виділення найбільш важливих місць в тексті, для оформлення пунктів або підпунктів); найбільш важливі пункти списку; ключові моменти (у виступі)
7. **charismatic** – харизматичний

8. **consolidation** – syn. *merger* укрупнення; з'єднання в одно ціле двох або декількох компаній
9. **content** – зміст (книги, листа); суть, основний зміст (пропозиції)
10. **cost of sales** – собівартість реалізованої продукції (проданих товарів), собівартість продажів
11. **development costs** – витрати на освоєння
12. **to diversify** – різноманітити; змінювати, модифікувати; вкладати(капітал) в різні галузі, підприємства
13. **EBIT (earnings before interest and tax)** – прибуток до сплати відсотків і податків
14. **enormous** – величезний, грандіозний
15. **to feel free** – не соромтеся
16. **fierce** – жорстокий, інтенсивний, яскраво виражений
17. **font** – шрифт /шрифт
18. **footnote** – підрядкова примітка; виноска
19. **high-margin** – високоприбутковий, з високим коефіцієнтом прибутковості
20. **italics** – курсивний шрифт, курсив
21. **keen** – прагнучий (до чогось)
22. **meteoric** – запаморочливий (подібний до метеора за швидкістю) /
23. **operating expenses** – експлуатаційні/поточні витрати
24. **profit margin** – розмір прибутку
25. **ruthless** – безжальний, нещадний, жорстокий
26. **scenario** – план дій, сценарій /
27. **to sell off** – розпродавати (особливо зі знижкою)
28. **slick** – спритний; майстерний, умілий
29. **takeover bid** – пропозиція про поглинання (купівлю контрольного пакету акцій)
30. **to trumpet** – сповіщати

31. vague – невизначений, неясний, смутний

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Сповідати; приймати (офіційно); знавець; прибуток до сплати відсотків і податків; запаморочливий; розмір прибутку; жорстокий; розпродавати; поточні витрати; невизначений; підрядкова примітка; шрифт; прагнучий (до чогось); курсив; модифікувати; план дій; високоприбутковий; жирна точка; придбання; союз; собівартість реалізованої продукції; укрупнення; витрати на освоєння; невизначений; підрядкова примітка

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – very large in size, quantity, or extent
2. _____ – a union or association formed for mutual benefit, especially between countries or organizations
3. _____ – one of a series of important items for discussion or action in a document, usually marked by a square or round symbol.
4. _____ – having or displaying a violent or ferocious aggressiveness
5. _____ – the amount by which revenue from sales exceeds costs in a business
6. _____ – a postulated sequence or development of events
7. _____ – of uncertain, indefinite, or unclear character or meaning
8. _____ – very rapid
9. _____ – the action or process of combining a number of things into a single more effective or coherent whole
10. _____ – a purchase of one company by another

Ex. 3 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. In 2007 total *c__o__s_____* grew by 49% to \$254.6 million, compared to \$171.3 million in 2006.
2. Typical examples of *h_____* businesses are high-end retailers, software and jewelry.

3. Moreover, Arcelor represented a perfect *t*_____ *t*_____: most of its capital belongs to diverse shareholders.
4. I don't want to bind you down; *f*_____ *f*_____ to use your own ideas.
5. Their *c*_____ would enhance efficiency and lead to economies of scale by eliminating redundancies.
6. *E*_____ can also be deceptive when applied incorrectly.
7. EBID can be *t*_____ by companies with low net income in an effort to "window-dress" their profitability.
8. It should also cover the compensation policy for senior executives departing the firm as a result of a merger or *a*_____.
9. The *r*_____ redundancies that followed created thousands of personal dramas.
10. As the technological composition of industry increased, only the largest firms could afford to invest in and run large-scale factories requiring heavy research and *d*_____ *c*_____.

Ex. 4 Replace the underlined words with the words from your active vocabulary:

1. Economists who proclaimed the "Buenos Aires consensus" as the new way to run economies also look foolish in hindsight.
2. To survive severe competition, some companies are going one step further by offering full global third-party logistics services.
3. Yet the measures taken so far have been modest in contrast to the mounting problems of both macro and micromanagement.
4. Several regional branches have modified the methods they use for feedback.
5. It's often said that even the most respected leaders are considered by many to be merciless, even brutal at times.
6. All nine countries possess substantial means and immense potential.
7. This company is likely to accept the takeover proposal.

8. This requires no great resources or buildings, no well-organized marketing plans and no highly talented people.

Ex. 5 Fill in the gaps with appropriate prepositions from the box:

Between, by (3), into (2), of, off, on, to (4)

1. These units need to be sold ____, if not entirely then at least partially, for they have to be acquired ____ or merged ____ other firms if they are to avoid their ever-accumulating losses or debts and eventual demise.
2. Malaysia diversified successfully ____ palm oil and cocoa; Colombia did the same with fresh-cut flowers and Kenya with horticultural products.
3. Economic cooperation was crucial ____ bridging the development gap ____ member countries.
4. High-margin companies have a low cost ____ sales compared ____ revenues and sell a smaller total number of products to make the same profit as a low-margin company.
5. See the annex, which contains a breakdown ____ sector of the damage and harm caused ____ the Cuban economy ____ the embargo imposed by the United States of America.
6. After multiple failed attempts, wireless carriers Sprint and T-Mobile have agreed ____ an all-stock merger valued at \$26 billion, the companies announced ____ Sunday.

Ex. 6 Match the words from column A with the words from column B to make word combinations from Unit 7:

	A		B
1	enormous	A	marketing
2	operating	B	synergy

3	bullet	C	target
4	profit	D	in mind
5	takeover	E	expenses
6	exploit	F	point
7	slick	G	scenario
8	takeover	H	survey
9	high-risk	I	rise
10	meteoric	J	potential
11	have	K	discounting
12	aggressive	L	bid
13	assessment	M	economies of scale
14	make	N	margin

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. Шановні учасники наради! 2. Показники, виділені на слайді жирним шрифтом, підтвердили стрімке зростання долі на ринку, та, відповідно, розміру прибутку нашого конкурента за останній квартал. 3. Як стверджують експерти, це стало можливим завдяки діям їхнього харизматичного генерального директора, а саме, майстерному маркетингу та агресивній політиці надання знижок. 4. Конкуренція у нашому сегменті ринку стає жорсткішою, і, якщо ми не перейдемо до дій зараз, ми вийдемо з бізнесу. 5. Хоча остаточні наслідки ще невизначені, через значну собівартість нашої продукції, цифри прибутку до сплати відсотків і податків виглядають невтішними. 6. У такій ситуації треба розглянути кілька варіантів та прийняти найбільш вірогідний план дій. 7. Безумовно, ми будемо намагатися покращити ситуацію, наприклад, спробуємо урізноманітнити напрями діяльності, на екрані вони позначені жирними точками. 8. Більше того, керівництву не хотілося б поки вдаватися до безжальних скорочень робочих місць, щоб таким чином зменшити операційні витрати та собівартість реалізованої продукції. 9. Якщо придбати нові

технології, можна розробити високоприбуткові товари. 10. Насамкінець, розглянути можливість укрупнення, але не погоджуватися на поглинання. 11. Наш основний конкурент вже оголосив наміри захопити 50 відсотків ринку та пропозиції про поглинання щодо кількох компаній, які змушені розпродавати свої активи. 12. Зміст таких заяв зрозумілий: такі дії становлять величезну загрозу і для нас.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Complete the second sentence in each pair so that it means the same as the first sentence:

We are going to finish the project in time and meet the deadline.

Definitely

We will definitely meet the deadline.

- China will most probably become the dominant world power.

Certain

China _____ the dominant world power.

- There's a good chance that people in the West will do most of their shopping online.

Probably

People in the West _____ most of their shopping online.

- Updating their computers will increase the efficiency of our admin staff.

Highly likely

The efficiency of our admin staff _____ we update their computers.

- I'm sure the number of people who work from home won't increase significantly.

Definitely

There _____ increase in the number of people who work from home.

Ex. 2 Put in articles where necessary:

___ Enzo Ferrari's death in August 1988 was ___ sad occasion. However, it did release ___ Ferrari from ___ grip of his idiosyncratic ways and enabled ___ firm to move into ___ new era.

___ appointment of Luca di Montezernolo in December 1991 was ___ beginning of ___ series of ___ changes. His aim was to invest in ___ research and ___ development and to bridge ___ gap between ___ racing and production car businesses. He also introduced ___ sponsorship, although ___ constructor still has fewer names on its cars than ___ other teams. ___ CEO is steering ___ narrow course between modernizing ___ company while trying to avoid diluting ___ mystique that makes ___ marque so great.

Discussion Point.

Give your opinion about the chosen speaking point. Use the words and word combinations from the box:

1. People will have fewer and fewer children worldwide, and also in our country.
2. People will be far less dependent on oil for fuel.
3. There will be a far greater number of female politicians in our country.
4. Our country will become increasingly important in the international market.
5. China and India will be the world's economic giants, governing the global market.
6. The standard of living will improve for some people in our country, but the gap between the rich and the poor will grow.
7. Hundreds of languages will die, as the use of English grows even more.

A 50/50 chance, (highly) unlikely/likely (that...), definitely, possible, might, not much chance, almost certain, could, a good chance, a (good/remote) possibility, fully expect, may

UNIT 8 INTERNATIONAL TRADE

Subject background. Read the text. Write a short summary using the following expressions:

the text (article) is devoted to ...; the text (article) deals with ...; the main goal is ...; ... is (are) presented (studied; discussed; the major attention is paid to ...; it is shown that ... / it is demonstrated that ...; ... provide key information for ...

Why export? The two most important reasons are likely to be under-used capacity (exporting will allow you to increase production, reduce unit costs and increase profits) and diversity (relying on just your own domestic market is risky because the market may decline; there may be seasonal factors, etc. Selling in other countries allows you to spread the risk and develop opportunities abroad).

Before getting started, there is a lot of initial research to be done on the foreign market. The main concerns will include:

- background information (economic situation, political stability, currency risk).
- market size and likely product demand.
- competitors' products already in the market.
- tariffs or import restrictions (duties, quotas, taxes).
- distribution channels and methods (agents, distributors, wholesalers, retailers).
- technical, safety, environmental and other standards required by law.
- packing and packaging issues (climate and time in transit, handling methods, need for different packaging to suit local market).
- sales literature and support material (translations needed).
- servicing arrangements (if needed).
- customer satisfaction policy (money back / replacement schemes).

A major question is then going to be the nature of the distribution channel. Options to consider will include:

1. Direct selling from manufacturer to customer without an intermediary.
2. Domestic export firms operating in foreign markets (with their own agents, local offices, etc). These firms will take your goods on a wholesale basis and do all the sales and paperwork. However, you have no control over the market and your products may receive little attention compared to others.
3. Agents working exclusively for you in the foreign market. An agent receives a commission for sales made on your behalf. The advantages of using agents are that you gain the services of an experienced local person with contacts and market experience. The disadvantages are that the agent will take a high commission and may lose interest quickly if sales do not arrive quickly.
4. Distributors – a distributor is different from an agent. A distributor is a customer – they have rights (usually exclusive) to purchase your products and resell them in their market. They are like a foreign wholesaler. An agent is just an intermediary and never actually buys any products on their own account.

With agents and distributors there will be many issues to discuss and negotiate on an ongoing basis. These include:

- which products are to be sold.
- prices in the foreign market.
- performance targets.
- payment of local marketing costs.
- transportation (taking into account speed, cost, security and efficiency).
- getting paid (cash in advance, letters of credit, bill of exchange, open account, etc.).

There are other more specialized export options:

5. Licensing – this means selling or leasing some industrial or commercial expertise (for which you own the patent).
6. Franchising – this is a form of licensing for products which do not have patents.
7. Joint venture – this is a company owned jointly by two or more companies – for example a foreign company with a local partner.

VOCABULARY PRACTICE 1 (Student's Book pp. 100-103)

VOCABULARY

1. **adaptability** – пристосовність, здатність до пристосування /
2. **advance payment** – авансовий платіж
3. **to be covered** – мати гарантію, бути захищеним
4. **bill for collection** – вексель для інкасування, вексель на інкасо
5. **by sea** – морським шляхом, морським транспортом
6. **to chase** – добиватися; наздоганяти; полювати
7. **creditworthiness (credit worthiness)** – кредитоспроможність /
8. **credit agency** – агентство кредитної інформації
9. **credit insurance** – страхування кредитів
10. **credit policy** – кредитна політика
11. **credit rating** – кредитний рейтинг, оцінка кредитоспроможності
12. **credit risk** – кредитний ризик, ризик неплатежу
13. **discreet** – обачний, обережний; розсудливий, розумний, розсудливий;
стриманий
14. **discreetly** – обережно, обачно
15. **to file a claim** – подавати претензію, позов
16. **forwarder** – перевізник, експедитор
17. **fragile** – слабкий, незначний
18. **to get into difficulty** – потрапляти в скрутне становище
19. **to get behind with/ on/ in** – спізнюватися з (платежами)
20. **to go down** – відбуватися, траплятися
21. **to insure (against)** – страхувати
22. **lessons learned** – отримані уроки (накопичений досвід)
23. **letter of credit** – акредитив
24. **level playing field** – однорідне конкурентне середовище; рівні можливості
25. **marketing mix** – комплекс маркетингу, маркетинг-мікс
26. **negotiate** – вести переговори, домовлятися, погоджувати

27. **open account** – відкритий рахунок (форма розрахунково-кредитних стосунків між продавцем і постійним покупцем, при якій товари відвантажують без підтвердження оплати, а покупець в обумовлені терміни погашає свою заборгованість)
28. **pinball machine** – автомат для гри в пінбол
29. **premium** – страхова премія, страховий внесок; винагорода
30. **proactively** – упереджуюче, превентивно, заздалегідь
31. **providing** – за умови, якщо тільки; у тому випадку, якщо
32. **query** – питання, запит
33. **quote** – ціна продажу, цінова інформація; призначати ціну; встановлювати розцінки
34. **regular customer** – постійний клієнт
35. **regular order** – регулярне замовлення
36. **reminder** – нагадування
37. **risk-free** – безризиковий, надійний, стійкий
38. **slow** – в'ялий (про ринок, торгівлю, ділову активність)
39. **some** – біля, приблизно
40. **supporting document** – підтверджувальний документ
41. **to take on board** – враховувати, брати до відома
42. **to think outside the box** – мислити нестандартно
43. **without a trace** – без сліду, без залишку
44. **to vet** – досліджувати, вивчати, розглядати; перевіряти; перевіряти благонадійність
45. **virtually** – фактично, по суті
46. **wizard** – фахівець своєї справи

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

агентство кредитної інформації; оцінка кредитоспроможності; ризик неплатежу; подавати претензію; перевізник; спізнюватися з (платежами); фактично; мислити нестандартно; в'ялий (про ринок); запит; превентивно;

перевіряти благонадійність; винагорода; ламкий; рівні можливості; приблизно; фахівець своєї справи; погоджувати; вексель для інкасування; за умови, якщо

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – the potential risk that a borrower or counterparty will fail to meet its obligations in accordance with agreed terms, resulting in a loss
2. _____ – a letter issued by a bank to another bank (especially one in a different country) to serve as a guarantee for payments made to a specified person under specified conditions
3. _____ – on the condition or understanding that
4. _____ – the combination of marketing activities in order to promote a particular product or service.
5. _____ – think in an original or creative way
6. _____ – a letter sent to remind someone of an obligation, especially to pay a bill
7. _____ – a question, especially one expressing doubt or requesting information

Ex. 3 Replace the underlined words with their synonyms from active vocabulary:

1. The safety and environmental protocols were checked by experts.
2. Security is still extremely frail, and major problems remain.
3. If the biofuel market is slack, farmers can carry out arbitrage between that market and the traditional food product market.
4. Discounts apply to large groups, corporate and constant customers.
5. Most international trade is carried by means of a ship.
6. As we know, the conclusion of these agreements required years and even decades of cautious and arduous negotiations.
7. The website maintains a search function to provide responses to specific questions.

8. Reimbursement to a claimant can be delayed owing to insufficient justifying papers.

Ex. 4 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

Against, behind, down, into, of (2), on, outside, to (2), without

1. But amid austerity and the financial crisis of 2008, the concept disappeared almost _____ a trace.
2. If you take _____ board an idea or a problem, you begin to accept it or understand it.
3. Turkey is highly vulnerable _____ seismic activity, but most of its citizens cannot afford to insure _____ this risk.
4. So in the unlikely event of a large bank getting _____ difficulties, the risk is high that this individual institution's problems will rapidly spread _____ others.
5. His country owed approximately US\$ 9 billion in back payments on its foreign debt, and was also considerably _____ with domestic payments.
6. The contracts required that customers open a letter _____ credit in favour _____ the claimant prior to delivery.
7. In addition to trying to improve on the traditional approach, one could also "think _____ the box" and develop a new paradigm.
8. Well, if everything goes well _____ here, will you be buying me any new books?

Ex. 5 Make up word combinations with the word *credit* and use them in the following sentences:

1. Obtaining a _____ is necessary for a company which strives to confirm its transparency, reliability and financial strength.
2. The accumulation of assets facilitates access to formal credit and improves _____.
3. Advertisement of security interests may serve as the basis of private registers kept by _____.

4. Supplier _____ is a guarantee of payment given to exporters against the buyer's non-payment risks.
5. There's no one-size-fits-all _____--your policy will be based on your particular business and cash-flow circumstances, industry standards, current economic conditions, and the degree of risk involved.
6. You can't announce your intention to not pay your bills and then expect to keep your _____.

Ex. 6 Fill in the gaps with the words and word combinations from your active vocabulary:

1. The purpose of the *a* _____ *p* _____ is to facilitate certain activities which the contractor will need to carry out in the early stages.
2. Developing countries have continued to accumulate foreign reserves to *i* _____ *a* _____ financial shocks.
3. A *b* _____ *f* _____ *c* _____ is a useful instrument where the exporter is willing to dispatch goods based on an agreed period of credit to the importer. For the importer, this is a lower cost alternative than a *l* _____ *o* _____ *c* _____.
4. If you *c* _____ someone or something down, you manage to find them after searching for them.
5. The buyer *f* _____ *a* _____ *c* _____ for his losses in these proceedings.
6. If you *g* _____ *i* _____ *d* _____, don't hesitate to ask for advice.
7. We will respond to your e-mail *q* _____ within one working day.
8. Local authorities said nothing suspicious *w* _____ *d* _____.
9. Louis is the firm's financial *w* _____.
10. We have also updated our tax systems in accordance with an equation that would establish a *l* _____ *p* _____ *f* _____ for foreign investments.
11. There are encouraging signs of an emerging new work culture which puts a *p* _____ on initiative, creativity and flexibility.

12. With the large availability of liquidity internationally, so-called trade financing in "o_____ a_____" developed rapidly.

13. We have n_____ and implemented many agreements and continue to do so.

14. He is a person who handles a camera very well but he's not a businessman who n_____ and calculates.

15. This means that the overall budget has grown by s_____ 20% compared with 2001.

Ex. 7 Fill in the gaps with words or word combinations from the box:

Proactively, virtually, vetting, marketing mix, level playing field, forwarder, open account, discreetly, providing, chasing

1. They have found a formula for the optimization problem for choosing an enterprise's best _____: product, price, place and promotion.

2. He _____ inquired whether the position was still available.

3. Whilst all payment methods are covered the focus is on _____, reflecting an increasing trend towards the use of this payment method in international trade.

4. Managers report that they are not able to oversee performance _____ owing to a lack of time and competing priorities.

5. And I would be happy to tell you, _____ you can get a warrant based on information from a confidential informant.

6. A _____ is needed in order to enhance investments and develop markets for efficient energy systems.

7. The economy was _____ stagnating in 1993.

8. _____ late payments on invoices is one of the toughest and most awkward jobs for any small business owner.

9. The supply _____ offers cargo to transporters on behalf of the shipper.

10. Just routine _____ when you come on board, to make sure there's not a conflict of interest.

Ex. 8 Translate into English using your active vocabulary:

1. Міжнародний ринок надає рівні умови для всіх учасників, але треба особливо пильнувати, щоб зробити операції з іноземною валютою надійними (безризиковими). 2. Вам, можливо, знадобиться надіслати запити до агентств кредитної інформації, які є майстрами своєї справи, за що, зрозуміло, очікують винагороду. 3. Звернення до гарного кредитного агентства має чималі переваги, оскільки забезпечить перевірку кредитоспроможності клієнта та гарантію проти несплати, та не дозволить неплатнику зникнути безслідно. 4. Якщо ваш можливий клієнт з країни зі слабкою економікою, або ви не впевнені в його діловій репутації, треба підготуватися заздалегідь, наприклад, забезпечити підтверджувальні документи до усіх фінансових операцій. 5. До того ж ситуація на ринку постійно змінюється, тому усі учасники маркетингового ланцюгу повинні стежити за змінами, які можуть вплинути на комплекс маркетингу. 6. Щоб не потрапити у скрутне становище, ретельно домовляйтеся з перевізниками про покриття гарантією ваших товарів, особливо у разі перевезення морським транспортом. 7. Розглядайте кожен запит про розцінки окремо. 8. Але запропонуйте знижку, за умови, що ви співпрацюєте з постійним клієнтом. 9. Щоб запобігти проблем з потоком грошей, або подання позовів на тих, хто запізнився зі сплатою, команда з продажів має чітко усвідомлювати кредитну політику компанії та надсилати нагадування навіть за умови сплати відкритим рахунком. 10. Загалом, візьміть до уваги увесь досвід, надбаний в умовах внутрішнього ринку, розвивайте здатність до пристосування та мисліть нестандартно.

VOCABULARY PRACTICE 2 (Student's Book pp. 104-107)

VOCABULARY

1. **to adapt** (to) – пристосовувати; приладнувати
2. **angle** – аспект, ракурс
3. **apart from** – не говорячи (вже) про; окрім; не вважаючи

4. **aptitude** (for) – схильність; придатність; доцільність
5. **to comply** (with) – підкорятися (вимогам, правилам), відповідати (стандартам)
6. **consensus** – одностайність, згода; консенсус, вироблена загальними зусиллями думка
7. **to consent** – погоджуватися, давати згоду
8. **database** – база даних
9. **default** – невиконання (зобов'язань); недотримання (правил); неплатіж, дефолт; не виконувати своїх зобов'язань (за контрактом, угодою, боргом) /
10. **demanding** – вимогливий, непростий
11. **to drop off** – залишити, занести, закинути
12. **to explore** – з'ясовувати, встановлювати; досліджувати, розглядати, аналізувати
13. **ex-works** – франко-завод (умови постачання товарів, коли покупець повинен сплатити їх транспортування з підприємства-виробника)
14. **Food and Drug Administration** – Управління по санітарному нагляду за якістю харчових продуктів і медикаментів
15. **implication** – наслідок, умовивід; наслідки, результати; сенс
16. **inappropriate** – непридатний, непідходящий, невідповідний, недоречний /
17. **inclined** – схильний
18. **interest rate (rate of interest)** – процентна ставка, ставка відсотка (плата за кредит в процентному вираженні до суми кредиту)
19. **jet-lagged** – не акліматизований після перельоту / різниця в часових поясах / не акліматизировавшийся после перелёта
20. **mishap** – нещастя, невдача; нещасний випадок
21. **non-verbal** – невербальний
22. **to pick up** – забирати; навчитися (чомусь) швидко
23. **pitch** – рекламка (оголошення); рекламування, розхвалення
24. **to quit** – кидати, припиняти (щось робити)

25. **to rely (on)** – покладатися, сподіватися; довіряти
26. **to rephrase** – перефразувати
27. **return** – оборот; доход, прибуток
28. **shipping costs** – витрати на транспортування
29. **stock market** – фондова біржа
30. **stock price** – курс акцій
31. **turnover** – товарообіг
32. **verbal** – словесний
33. **withdraw** – відмовлятися; забирати; відкликати; відводити
34. **to work out** – спрацьовувати; бути успішним, реальним; розробляти (план), складати (документ)

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

франко-завод; невиконання (зобов'язань); погоджуватися; схильність; наслідок; ставка відсотка; невдача; припиняти (щось робити); прибуток; курс акцій; Управління по санітарному нагляду за якістю харчових продуктів і медикаментів; рекламка (оголошення); не акліматизований після перельоту; спрацьовувати; навчитися (чому) швидко; витрати на транспортування; відповідати (стандартам); аналізувати

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – direct from the factory or place of manufacture
2. _____ – a form of words used when trying to persuade someone to buy or accept something
3. _____ – a profit from an investment
4. _____ – failure to fulfil an obligation
5. _____ – the amount of interest that must be paid

Ex. 3 Replace the underlined words with their synonyms from active vocabulary:

1. There is a consensus that the considerable investment-savings gap must be filled by external resources.
2. We will help you make sure that your advertisement is effective and impressive.
3. Sometimes failures provide more compelling lessons than good practices.
4. Solutions applicable to one country might be unsuitable for others.
5. Some projects offer variable every-day profit based on the programs incomes.
6. I'm not injured, except for the air bag hitting me in the face.
7. Stable financial position, variety of the forms of work and constant increase in turnover make possible for enterprise to look through tomorrow steadily and to figure on your confidence.
8. There is an intention to correct "skew" in structure of commodity circulation gradually in favour of hi-tech production.
9. They are more creative and very often more disposed to innovation.
10. Paraphrase and summarize frequently to keep participants focused on a clear idea and to keep discussions on track.

Ex. 4 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

For, in, off, on (2), out, to, up, with (2)

1. But I have neither appetite nor aptitude ____ leadership
2. I just came by to drop _____ a couple more checks.
3. Sounds like your plan worked _____ perfectly.
4. I just had them picked _____ from the printers this morning.
5. Public policy in the country encourages individuals to rely _____ themselves and their families.
6. Obligations under the existing new legal order should be complied _____.
7. International law should be constantly adapted _____ changing realities.

8. For instance, while a large company might have an entire department dealing _____ complaints, small providers might be _____ touch directly with those who rely _____ their services.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. In the past three months, global asset prices have rebounded sharply: *s*_____ *p*_____ have increased by more than 30% in advanced economies, and by much more in most emerging markets.
2. Conflicts cannot be understood from only one *a*_____.
3. Vaccines and pharmaceuticals are purchased in the United States, as the *F*_____ *a*_____ *D*_____ *A*_____ prohibits the purchase of medicines elsewhere.
4. One can see perhaps a *n*_____ communication in the form of fashion, attitude, media, etc.
5. You have an *a*_____, a quality, a series of personality traits that we find very valuable here.
6. The use of lightweight materials has also reduced *s*_____ *c*_____, making it possible for five exhibits to travel to nine locations since June 1996 at minimal cost.
7. Yesterday *s*_____ *e*_____ reacted sharply to demonstrations throughout the Arab world.
8. Most investors expect *r*_____ significantly greater than the amounts invested.
9. It is therefore suggested that the present draft article should not be *r*_____.
10. *T*_ *q*_____ the eurozone would only increase their level of indebtedness.
11. The competition involved 120 university advertising students and seven energy themes, for which the students developed advertising *p*_____ as part of their coursework.
12. He was just *j*_____ from his trip so he stayed over.
13. Therefore, it is quite natural that *i*_____ *r*_____ of the credit has been decreased 0.25 per cent.

14. One State said that it regarded trade on an "e_____" basis to be a "red-flag" that would trigger additional scrutiny.
15. The process was long and d_____ but was yielding results.
16. Reminders are sent to all countries that d_____ on meeting the deadlines.
17. The d_____ also contained information from open sources and media reports.
18. We must translate this c_____ into action through an effective follow-up process.
19. Many public enterprises suffered because of over-staffing or i_____ pricing policies.
20. Last week its currency collapsed and s_____ m_____ plummeted.
21. Their company w_____ its claim for business transaction costs.

Ex. 6 Translate into English using your active vocabulary:

- 1) 1. У тебе є здібності як то швидко вчитися та особисті якості, які ми вважаємо дуже цінними. 2. На тебе завжди можна покластися, не кажучи вже про те, що плани, які ти розробляєш завжди спрацьовують. 3. І як тобі вдається після цілого дня роботи на фондовій біржі та перельоту не відчувати втоми!
- 2) 1. Давайте дійдемо згоди відносно того, як ми приспосовуємо політику нашої компанії до змін на ринку, оскільки низка рішень була непридатною щодо управління ризиками та інвестицій в ринок акцій. 2. За останні три місяці світові ціни на активи значно зросли: курс акцій збільшився більш ніж на 30% в розвинутих країнах та набагато більше у країнах з економікою, що розвивається. 3. Більшість інвесторів схильні думати, що прибутки будуть набагато більші за вкладені кошти.
- 3) 1. Мені здається, що нам знадобиться час, щоб дослідити усі наслідки того нешасливого випадку з базою даних та невиконання зобов'язань нашими партнерами. 2. Хоча вони не покинули проект, але через непорозуміння зі сплатою витрат на транспортування, наш товарообіг скоротився. 3. Але якщо поглянути з іншого ракурсу, добре, що ми не зіткнулися з проблемами через

вимоги управління по санітарному нагляду за якістю харчових продуктів і медикаментів, тому що наші товари завжди відповідають встановленим вимогам. 4. Дійсно, це управління дуже вимогливе і на них не можна вплинути жодними вербальними або невербальним засобами. 5. І все ж, щоб зробити наш проект успішним, треба перефразувати нове рекламне оголошення, де вказати нові умови постачання товарів, коли покупець повинен сплатити їх транспортування з підприємства-виробника.

VOCABULARY PRACTICE 3 (Student's Book pp. 108-111)

VOCABULARY

1. **armoury** – арсенал, засоби (сукупність ресурсів необхідних для вирішення конкретного завдання)
2. **to assure** – запевняти; завіряти кого-л.; переконувати; гарантувати, забезпечувати
3. **beyond one's control** – не залежний від, не в чийсь владі
4. **boutique** – бутик, невеликий магазин модних і дорогих товарів
5. **cash payment** – готівковий розрахунок
6. **commission** – комісійна винагорода
7. **competitive** – конкурентний, конкурентоздатний
8. **confident** – (of) упевнений в (чомусь); самовпевнений
9. **considering** – враховуючи, беручи до уваги; загалом, за обставин, що склалися
10. **credit limit** – кредитний ліміт, ліміт кредиту, ліміт кредитування
11. **disregard** – ігнорувати; не звертати уваги, не надавати значення
12. **to enclose** – вкладати (у конверт, лист); додавати
13. **to enquire** – робити запит
14. **exchange** – обмін (грошей)
15. **to exceed** – перевищувати; переступати межі; виходити за межі /
16. **to extend** – подовжувати

17. **factoring** – факторинг, факторингові операції
18. **fiercely** – люто, сильно
19. **firm** – твердий, непохитний, непорушний
20. **firm action** – рішучі заходи
21. **further to** – на додаток до
22. **golf course** – майданчик для гри в гольф
23. **indelicate** – неделікатний, нетактовний; нетактовний; грубий
24. **in-house** – внутрішній, внутріфірмовий, власний
25. **insufficient** – недостатній; неповний
26. **to intend** – мати намір; планувати
27. **in moderation** – помірно; стримано
28. **in view of** – зважаючи на; беручи до уваги
29. **to keep an eye on** – наглядати
30. **to look into** – вивчати, досліджувати, розглядати
31. **loyalty** – вірність, відданість
32. **to make oneself clear** – чітко висловитися
33. **mutual benefit** – взаємна вигода
34. **outstanding** – несплачений, неоплачений, прострочений
35. **overdue** – прострочений (про вексель, борг)
36. **oversight** – недогляд, помилка, упущення
37. **to owe** – бути належним (кому-небудь); бути у боргу (перед кимось) /
38. **to pass on** – передавати, залишати; продовжувати, йти далі, переходити /
39. **to pay up** – виплачувати повністю
40. **record company** – звукозаписна компанія
41. **to recur** – повторюватися, відбуватися знову
42. **regarding** – відносно; дотично
43. **refusal** – відмова, неприйняття
44. **to repay** – віддавати, повертати (борг і т. п.); погашати (заїм і т. п.); відшкодовувати (збиток, витрати), компенсувати

45. **revenue** – доход; виручка /
46. **to settle** – оплачувати (что-л.); розплачуватися; врегулювати, вирішити (суперечку, конфлікт)
47. **settlement** – розрахунок, сплата
48. **to speed up** – прискорювати
49. **to suspend** – призупиняти; відкладати; (тимчасово) припиняти /
50. **to trade** – вести справи, мати справи (з кимось)
51. **uncollectible** – безповоротний, безнадійний (про борги, які неможливо стягнути)
52. **vulgar** – грубий; вульгарний
53. **with regard to** – відносно; у відношенні; що стосується
54. **word of mouth** – чутки; сарафанне радіо

Ex. 1 Give English equivalents to the following words and word combinations:

Прискорювати, відмова, відбуватися знову, прохання, прострочений, в наслідок, ігнорувати, готівковий розрахунок, вести справи, додавати до листа, запевняти, чітко висловитися, упевнений в чомусь, високо цінувати, виплачувати повністю, взаємна вигода, конкурентний, арсенал, недогляд, розрахунок, збентежений, безнадійний борг, недостатній, внутрішній (власний)

Ex. 2 Find the right word or word combination for each definition:

1. _____ – a large number of things which someone has available for a particular purpose
2. _____ – a debt that is unlikely to be repaid
3. _____ – keep under careful observation
4. _____ – payment typically made in the currency of the country where the transaction takes place, either in paper currency, in coins or in an appropriate combination.
5. _____ – spoken communication as a means of transmitting information

6. _____ – the act of paying back money that you owe
7. _____ – an unintentional failure to notice or do something

Ex. 3 Replace the underlined words with their synonyms from active vocabulary:

1. Internal control weaknesses in cash management included cash disbursements, improper control of funds entrusted to an individual.
2. This partnership is expected to be prolonged for another year in 2019.
3. The credit ceiling shall be decided on the basis of mutual banking agreements.
4. According to the data from the Ministry of Commerce, Japanese companies quickened the construction of their manufacturing bases in China over the last 3 years.
5. China's regions learned to specialize by competing violently for foreign investors.
6. These countries alone had the debt of \$221 billion in 1998.
7. The recommendation concerning open account facilities was neglected.
8. The Department will investigate ways of maintaining adequate quality.

Ex. 4 Fill in the gaps with the prepositions from the box:

For (4), from, in (3), into, of (3), on (4), to (3), with, up

1. The measure should be used _____ moderation since it affected fundamental property rights.
2. If you trade goods or provide services for payment _____ open account, grant credits or render leasing services, you face up to risk and trouble _____ collection of payments.
3. A request _____ quotation is issued for purchases below \$25,000.
4. These high costs are eventually passed _____ to the shippers.
5. Few rural women ran businesses or applied _____ credit.

6. However, he was _____ a position to join the consensus _____ the other articles of the protocol.
7. The Commission had agreed _____ the terms of reference of the Working Group and the modalities of cooperation.
8. The report also reviewed developments _____ regard _____ overdue reports.
9. The liberalization _____ world markets and the globalization and comprehensiveness of the world economy have led to a noticeable increase _____ the volume _____ trade and financial flows.
10. This could cause conflicts _____ view _____ national legal requirements and procedures.
11. They have gone on _____ significant customs and fiscal reforms and sped _____ the process of removing the State from the management of companies.
12. Recruits were diligently vetted _____ qualifications, which included, among other things, successful completion of four years of secondary school education, a minimum age of 18 years, and medical fitness.
13. I gave her a second chance, but I also kept an eye _____ her.
14. It is also necessary to have reliable data and look _____ the logistical aspect of humanitarian assistance.

Ex. 5 Fill in the gaps with the words from your active vocabulary:

1. There was need not only for an in-depth analysis of the causes of the crisis, but also for *f* _____ *a* _____ on the part of the Governments of the developed countries to stimulate growth.
2. He would like to know whether the Finance Department needed to be reorganized *i* _____ *v* _____ *o* _____ its increased responsibilities.
3. The appeal concerning the difference between this amount and the *o* _____ balance of the sale price *o* _____ by company A was dismissed.
4. News of price increase enriches the early investors, creating *w* _____ stories about their successes, which stir envy and interest.

5. It was through an *o*_____ that you were not invited.
6. Reminders were written in all 14 cases where (former) staff members and consultants *o*_____ money to the Organization.
7. The firm will *r*_____ you for your travelling costs.
8. In addition, external balance-of-payments assistance was *s*_____ and debt-service payments rose.
9. One can only guess the motives of the sponsors or, ignoring the position of the Secretary-General, who has *m*____ *h*____ *c*____ in the relevant reports, conclude that such a step is impossible at this stage.
10. He *a*_____ the Executive Board that any associated risk was manageable.
11. Unfortunately, a situation that had been addressed in 2011 had *r*_____ in 2012: the bank accounts of some permanent missions to the United Nations had been closed and they had encountered problems when attempting to open new ones.
12. In our view, that is an essential element in the *a*_____ the international community needs to effectively combat corruption.
13. The lack of accurate information *r*_____ outstanding contributions might not support the Agency's decision-making *r*_____ its collection processes.
14. As stipulated in paragraph 32 above, no interest on *o*_____ payments is calculated during the repayment period.

Ex. 6 Fill in the gaps with words or word combinations from the box:

mutual benefit, outstanding, further to, uncollectible, exchange, record company, in-house, circumstances

1. Management believes that this policy results in a more transparent treatment of _____ accounts.
2. It offers countries the gains from increased international trade, faster diffusion of technologies to _____, and hopes for less cross-country violence and conflict.
3. Changes in inflation rates are due to _____ beyond the control of the Secretary-General or the General Assembly.

4. Thus, the Court ordered the buyer to pay the _____ sum to the seller.
5. The _____ wants me to tour in support of my new album.
6. A financial investigator has been recruited and _____ investigations are in progress.
7. _____ this, Conference participants welcomed the shared commitment to create the conditions to allow for transition as rapidly as possible.
8. The foreign _____ problem affects not simply the quality of facilities and networks but also the efficiency of transport equipment.

Ex. 7 Translate into English using your active vocabulary:

1. Сьогодні ми проведемо нараду з надання клієнтам нашого готелю послуг, які не обмежуються майданчиком для гольфу або бутіками розкішного одягу. 2. Це можуть бути додаткові послуги, за які клієнт розраховується внутрішньою готельною кредитною карткою. 3. Можу запевнити, що відмова від обов'язкового розрахунку готівкою не лише сприяє взаємній вигоді, але і зміцнює прихильність (вірність) клієнтів. 4. В той же час, я б хотів порадитися стосовно розміщення у готелі представників компаній звукозапису. 5. Звичайно, ми маємо намір відчайдушно боротися за клієнтів та ми цінуємо те, що такі компанії можуть зробити наш курорт конкурентноздатним завдяки сарафанному радіо, але знадобиться наглядати за трохи вульгарними музикантами. 6. Беручи до уваги те, що деякі клієнти зволікають з повним погашенням боргу, не дозволяйте клієнтам перевищувати кредитний ліміт, навпаки, намагайтеся прискорити розрахунки. 7. Керівництво готелю не може не звертати уваги на втрату доходу через недостатні дії працівників фінансового відділу, які лише роблять запити та працюють досить помірно. 8. Треба дослідити кожну справу, чи залишились борги неоплаченими через затримку, недогляд або відмову платити. 9. Якщо відмова платити повториться знову, на додачу до інших рішучих дій, як то звернення до практики факторінгу, ми не будемо підтримувати надалі ділові стосунки з цим клієнтом.

10. Але я впевнений, що через обставини, що не залежать від нас, навіть якщо ми застосуємо весь арсенал заходів, деякі неоплачені борги навряд чи повернемо. 11. Сподіваюсь, я ясно висловився.

GRAMMAR CORNER

Ex. 1 Which preposition (on, in, at, beyond, by) completes each set of three sentences.

1.

The error was due to circumstances ___ our control.

It started off good-humouredly but then went ___ a joke.

Roger Penrose is, ___ a doubt, one of the greatest minds of our time.

2.

___ law, you have to carry an identity card in many countries.

I met her quite ___ chance in the street in Munich.

Someone left the door open ___ mistake.

3.

I will be in touch ___ due course.

We're ___ luck; there's still one left.

The debt must be paid ___ full by 31 January.

4.

Mr Evans will meet you ___ your arrival.

I don't always use the car; I try to go ___ foot whenever possible.

The goods seemed all right but ___ closer inspection at least 30% were defective.

5.

Mrs Gonzales cannot see you ___ such short notice.

A chauffeur-driven car will be put ___ your disposal.

I attended the reception ___ the chairman's invitation.

Ex. 2 Choose one of the options to fill in the gaps.

1. Swift, ___ famous English writer, was travelling one day on ___ horseback with his servant.

- a) a, - b) the, the c) an, a d) -, -

2. He graduated from ___ University six years ago.

- a) a b) the c) an d) -

3. I am sorry, I don't know ___ way to ___ nearest cafe: I am ___ stranger here myself.

- a) a, the, the b) the, the, a c) an, -, the d) -, a, the

4. Who is ___ author of this book?

- a) a b) the c) an d) -

5. ___ quarter of ___ hour was left before ___ beginning of ___ concert.

- a) a, a, the, the b) the, the, -, a c) a, an, the, the d) -, an, the, the

6. We entered ___ hall and saw ___ group of ___ students of our university.

- a) a, a, - b) the, a, the c) an, a, - d) -, a, a

7. I am sure he won't stay in ___ town for ___ vacation.

- a) a, the b) -, the c) an, - d) the, the

8. Two weeks are left before ___ end of ___ second semester, ___ exams are coming.

- a) a, -, - b) the, the, the c) an, the, the d) -, the, a

9. On ___ first of ___ June we shall take ___ examination in ___ Maths.

- a) a, the, -, the b) the, -, the, - c) an, -, -, - d) -, the, the, a

10. Today is my day off. I am going to spend ___ day in ___ country.

- a) a, the b) the, the c) an, an d) a, the

11. When I looked at ___ title of the book, I was very glad: it was ___ book which I had wanted to get for ___ long time.

- a) a, the, the b) the, the, a c) an, -, - d) the, a, the

12. My sister is acquainted with ___ actor who played ___ leading part in ___ play you saw yesterday.

- a) a, the, - b) the, the, the c) an, a, the d) a, a, the

13. What ___ river is ___ longest in ___ Europe?

a) a, the, - b) the, the, - c) an, -, - d) -, the, -

14. Why, what ___ strange question to ask!

a) a b) the c) an d) -

15. I am afraid you will have ___ lot of ___ trouble with this business.

a) a, - b) the, the c) an, an d) -, -

16. What ___ lovely time we are having today!

a) a b) the c) an d) -

17. I want to know what ___ book you are reading.

a) a b) - c) an d) the

18. ___ Neva flows into ___ Gulf of ___ Finland.

a) a, -, - b) the, the, - c) an, the, - d) -, the, -

19. ___ Alps are covered with ___ snow.

a) a, - b) the, - c) an, an d) -, -

20. ___ Shetland Islands are situated to ___ north of ___ Great Britain.

a) the, the, the b) the, the, - c) an, the, the d) -, -, the

Discussion Point.

Telling anecdotes and stories is an important part of conversation. Think of an anecdote of your own to tell in the next lesson before the class.

