

Рожкова Л.Д.

Персидская Л.В.

**Методы и приемы работы с электронной
версией учебника «Курс делового
английского языка фирмы PONDS».**

учебно-методическое пособие

Санкт-Петербург

Свое издательство

2023

Рожкова Л.Д., Персидская Л.В.

Методы и приемы работы с электронной версией учебника «Курс делового английского языка фирмы PONDS».: учебно-методическое пособие. — Санкт-Петербург: Свое издательство, 2023. — 26 с.

ISBN 987-5-4386-2300-7

Учебно-методическое пособие составлено в соответствии с направлениями государственной политики и современными нормативными документами федерального и регионального уровня в сфере образования, а также локальными актами ДДТ.

В данном пособии раскрывается преимущество электронного издания перед полиграфическим и важность использования в учебном процессе информационно-коммуникационных технологий. Раскрывается содержание программы, методы и приемы, а также результативность из опыта работы.

Учебно-методическое пособие предназначено учителям основного образования в рамках урочной и внеурочной деятельности. Носит рекомендательный характер.

Материалы публикуются в авторской редакции

ISBN 987-5-4386-2300-7

Содержание

Введение.....	4
Пояснительная записка.....	5
Содержание программы.....	8
Примерное тематическое планирование.....	9
Примерный план урока на тему «Время подумать о будущей карьере» в 9 классе.....	10
Результативность опыта.....	17
Литература для учащихся.....	23
Литература для учителя.....	23

Введение

Эффективность современного школьного образования во многом определяется инновационными процессами, происходящими в российском обществе. В условиях информатизации образования трансформируется образовательное пространство в целом и усиливается влияние информационно-коммуникационных технологий.

Развитие системы открытого образования, акцент на индивидуализацию учебного процесса, изменение мотивации учебной деятельности требуют изменения организации процесса обучения, и в первую очередь, расширение учебно-методического и информационного обеспечения образования, основу которого составляют образовательные электронные издания.

Преимущество электронного издания перед полиграфическим состоит в следующем:

- компакт-диск может содержать десятки сотен страниц «бумажной информации»;
- информация, поступающая к читателю(пользователю), располагается на сайте образовательного учреждения, предполагает свободный доступ, возможность в любой момент получить её и использовать в учебных целях;
- информация может быть собрана в справочную систему, банк данных, электронную библиотеку, которые имеют удобный интуитивно-понятный интерфейс, возможности быстрого поиска и обработки информации, а это оказывает положительное влияние на познавательную активность и способствует лучшему усвоению материала;
- возможность интерактивного просмотра информации. При такой подаче учебный материал поступает по трём каналам восприятия и уровень усвоения информации повышается в несколько раз, такова психология человека;
- мультимедийная обучающая система позволяет гармонично объединить лекцию с демонстрацией учебного материала, практикум в виде компьютерного имитатора, тестирующую систему и все дополнительные материалы в едином интерактивном компьютерном учебнике;
- внедрение информационно-коммуникационных технологий даёт возможность учителю быстро менять содержание учебных элементов, а

также структуру учебного занятия в зависимости от изменения содержания предметной области.

Таким образом, использование в учебном процессе информационно-коммуникационных технологий повышает качество преподавания. Применение персонального компьютера, мультимедийной обучающей системы и другого современного интерактивного оборудования является естественным продолжением линии использования различных средств обучения (схем, таблиц, иллюстративного материала) в новых технических условиях.

В настоящее время существует множество образовательных электронных изданий по различным учебным дисциплинам, которые учитель может использовать в своей практической деятельности. Однако творчески работающий педагог сегодня имеет возможность самостоятельно создавать образовательные программные продукты по предмету и внедрять в практику, тем самым повышая эффективность воспитательно-образовательного процесса школы.

Пояснительная записка

Интерактивные упражнения и тесты по курсу предпрофильной подготовки «Деловой английский» *ориентированы на учеников старших классов*, которые будут полезны обучающимся для совершения осознанного выбора филологического профиля обучения в старшей школе.

Данные упражнения и тесты разработаны при помощи языка программирования Borland Delphi и нестандартного компонента Fastreport. Единицей подачи материала является интерактивное упражнение, в основе которого лежат вопросы и выбор ответов, материалы содержат:

- шрифтовое и цветовое выделение;
- иллюстрации

Электронный продукт имеет следующие *характеристики*:

- по функциональному признаку-обучающее;
- по структуре-однотомное электронное издание;
- по характеру представляемой информации-учебное пособие;
- по форме изложения учебного материала- комбинированное;
- по целевому назначению-образовательное электронное пособие для школьников;
- по наличию печатного эквивалента-имеет печатный аналог;
- по природе основной информации-текстовая информация, интерактивные упражнения;
- по организации текста-сборник глав.

Предлагаемый продукт разбит на несколько законченных взаимосвязанных фрагментов, каждый из которых обладает определённой функцией и визуально представлен отдельным блоком:

- блок-заставка-является титульным листом электронного учебника;
- блок изучения теоретического материала;
- блок-практическая часть. В нём находятся упражнения, позволяющие провести тренировку и контроль знаний обучающихся;

В основу интерактивных упражнений и тестов положены следующие *методические принципы*:

- нелинейность (каждая тема в определённой степени самодостаточна и автономна);
- избыточность предлагаемого материала, проблемность заданий;

- минимум репродуктивности, который, тем не менее необходим для формирования алгоритма за счёт усиления рефлексивного и творческого начала.

Электронный продукт поможет овладеть всеми формами письменного общения на английском языке, также повторить или найти необходимые правила применительно к конкретной ситуации делового общения. Основой служит курс делового английского языка всемирно известной фирмы PONS. Материал дан в чётком разделении на темы (назначение встречи, запрос информации, благодарственное письмо, резюме, разговор по телефону и т.д.) Каждая тема, представленная в упражнениях, даётся в логической последовательности с учётом проблемного подхода. Изложение материала начинается с общих правил оформления современного делового письма. Объяснение общих правил оформления современного делового письма на английском языке может происходить на примере письма-образца, выведенного на экран проектора или персонально каждому ученику. После этого следует этап тренировки или практики письма с помощью интерактивного общения: компьютер-ученик в виде теста-упражнения, который может быть использован и для контроля письменной речи, так как компьютер выдаёт результат по количеству правильных и неправильных ответов. В верхнем углу даются условия и тема данного письма. Также три варианта слов и выражений, которые необходимо вставить в письмо. Пройдя весь тест, ученик получает свой результат, то есть количество верных ответов (по каждой теме отдельно и общий результат). Приступая к освоению различных форм корреспонденции на английском языке, обратите внимание на следующее:

- Прочитайте сначала введение-Общие правила.

В последующих главах вы узнаете, как формулировать письма на английском языке. Вы познакомитесь с понятиями «официальное» и «неофициальное», что часто, но не всегда совпадает с категориями «деловое письмо» и «личное письмо».

Вы можете пользоваться настоящим электронным продуктом и как справочником:

- В главе «Общие правила» вы можете ознакомиться с формальными правилами корреспонденции на английском языке.
- Письма-образцы могут послужить вам основой для составления почтового или электронного письма определённой тематической области.
- В рубрике «Сокращения и примечания» даны наиболее употребительные сокращения, используемые в деловой корреспонденции на английском языке.

- Небольшая электронная шпаргалка поможет вам быстро подобрать нужные слова, чтобы не приходилось замирать в молчании у телефонной трубки.

Мы предоставляем обучающимся возможность самим выбирать темп смены изображения, при этом они могут в любое время повторно вывести на экран необходимую информацию.

Структурирование упражнений и тестов основывается на таких предположениях:

- среди обучающихся можно выделить лиц, сориентированных на относительно разные цели и уровень овладения материалом;
- материал должен быть подобран так, чтобы у каждого ребёнка была возможность выбора индивидуальной схемы обучения.

Основу содержания упражнений и тестов составляют идеи развивающего и личностно-ориентированного обучения, исследовательского метода, направленные на формирование познавательной самостоятельности, творческого развития и саморазвития личности обучающегося. Высокая эффективность такого подхода связана с возможностью сконцентрировать учебный процесс и материалы электронного издания вокруг некоторых стержневых, обобщённых идей. При этом одним из важнейших дидактических принципов должен стать принцип интеграции разнопредметных знаний и способов познания, реализация которого способствует гармонии интеллектуальной, чувственно-волевой и деятельностной сфер личности.

Представленная работа может быть использована учителем в качестве обучающей готовой программы к курсу предпрофильной подготовки «Деловой английский», либо в качестве дополнительного ресурса на уроках английского языка в старших классах.

Содержание программы

Тема 1. Общие правила оформления писем.

Тема 2. Правила оформления электронных писем и факсов.

Тема 3. Предварительный заказ.

Тема 4. Назначение встречи, брони.

Тема 5. Подтверждение.

Тема 6. Подтверждение договорённости о встрече.

Тема 7. Запрос информации.

Тема 8. Размещение заказов.

Тема 9. Ответ на заказ.

Тема 10. Условия платежа.

Тема 11. Благодарственное письмо.

Тема 12. Предложения и приглашения.

Тема 13. Ответ на приглашение.

Тема 14. Личная корреспонденция.

Тема 15. Предложение о работе и поступление на работу.

Тема 16. Резюме.

Тема 17. Разговор по телефону.

Примерное тематическое планирование

№ п\п	Тема	Количество часов		Форма контроля
		лекция	практика	
1	Общие правила оформления писем.	1	1	Анализ писем
2	Правила оформления электронных писем и факсов.	1	1	Анализ писем
3	Предварительный заказ.	1	1	Заполнение бланка ответов
4	Назначение встречи.	1	1	Тест
5	Подтверждение брони.	1	1	Разбор задания
6	Подтверждение договорённости о встрече.	1	1	Тестовое задание
7	Запрос информации.	1	1	Заполнение бланка ответов
8	Размещение заказов.	1	1	Разбор задания
9	Ответ на заказ.	1	1	Заполнение бланка ответов
10	Условия платежа.	1	1	Тест
11	Благодарственное письмо.	1	1	Анализ писем
12	Предложения и приглашения.	1	1	Тестовые задания
13	Ответ на приглашение.	1	1	Анализ задания
14	Личная корреспонденция.	1	1	Разбор задания
15	Предложение о работе и поступление на работу.	1	1	Тест
16	Резюме.	1	1	Разбор задания
17	Разговор по телефону.	1	1	Тест
	ИТОГО:	17	17	34

Примерный план урока на тему «Время подумать о будущей карьере» в 9 классе.

Цель: формирование и совершенствование коммуникативных навыков и умений.

Задачи: 1) учить написанию автобиографии в виде CV по образцу; ознакомить с основными правилами написания резюме, заявления на работу.

2) развивать умение чтения на примере прагматичного текста; развивать умения письменной речи; развивать навыки диалогической речи (диалог-интервью).

3) расширить знания о современных тенденциях делового общения страны изучаемого языка.

4) развивать стремление учащихся стать современным деловым человеком.

Оборудование: интерактивная доска, компьютеры.

Ход урока:

1) Организационный момент.

Учитель обсуждает вопрос, что необходимо знать и уметь, чтобы стать успешным деловым человеком в современном мире.

2) Речевая разминка.

Выполняется упр. 21 на стр. 161 учебника, которое рассчитано на продолжение работы над прочитанными на прошлом уроке текстами «What to do after GCSEs...», с целью их более глубокого понимания и закрепления языкового материала путем перифраза по теме «Время подумать о будущей карьере».

3) Развитие навыков диалогической речи.

Упр. 22 обучает умению брать интервью. Канва разговора дается для обоих участников интервью, однако им предстоит дополнить и изменить предлагаемые вопросы и ответы

(на интерактивной доске выводятся заранее подготовленные фотографии известных людей или вымышленных литературных персонажей).

4) Развитие навыков чтения.

Учитель организует обсуждение того, что такое Curriculum Vitae (CV), для чего оно нужно работодателю и какие данные (с точки зрения учащихся) там должны быть. Затем предложения учащихся

проверяются с помощью резюме Анны Диксон и комментария к нему (упр. 23 стр 162).

5) Обучение написанию заявления о поступлении на работу.

Так как резюме прилагается к заявлению о поступлении на работу, обсуждается вопрос, как важно грамотно заполнять заявление.

Необходимо вспомнить общие правила оформления электронных писем и факсов при помощи первой главы электронного учебника «Общие правила» (выводится на интерактивную доску).

Адрес и получатель.

На фирменном бланке с товарным знаком фирмы и ее адресом, адрес получателя располагается с левой стороны. Дата указывается справа, на одном уровне с первой или последней строкой адреса получателя.

Обратите внимание: если письмо написано на фирменном бланке, то адрес получателя находится слева, а адрес отправителя справа. В таком случае дата ставится под адресом отправителя на уровне первой строки адреса получателя.

Обращение и адрес получателя.

Ms: по отношению к женщине, о которой неизвестно, замужем она или нет (из американского английского, обращение обретает популярность и в британском английском).

Mrs: по отношению к замужней женщине.

Miss: по отношению к незамужней женщине устаревает.

Mr: по отношению к мужчине.

Messrs: по отношению к двум или более мужчинам.

Если вам известно имя получателя, вы можете указать его должность или отдел, где он работает (например «Sales Department»).

Обращение в начале письма.

Официальные отношения:

Вы пишете фирме или лицу, чья фамилия и пол вам неизвестны.

Обращение следующее:

Британский английский:

Dear sir/Madam

Dear Sir or Madam

Американский английский:

Dear Sir /Madam

Dear Sis or Madam

To whom is may concern

Вы пишете:

Женщине (незамужней или замужней), чья фамилия вам неизвестна:

Dear Madam

Мужчине, чья фамилия вам неизвестна:

Dear Sir

Лицу, чью фамилию вы знаете:

Dear Mr (соответственно Mrs/Ms/Miss) Brown

Не удивляйтесь, если ваш деловой партнер очень скоро обратится к вам по имени. Это не означает, что он принял вас в узкий круг своих друзей! В английском довольно быстро переходят к менее официальному тону общения.

Неофициальные, личные отношения.

Вы пишете лицу, чья фамилия вам известна:

Dear Mr (соответственно Mrs/Ms/Miss) Brown

Лицу, которое обращается к вам по имени:

Dear Susan/Dear David

Подруге/другу:

Dear Carol/Dear John

Эти обращения подходят для электронной почты.

Конец письма.

Официальные отношения.

Вы пишете фирме (Dear Sir or Madam/To whom it may concern) или лицу, чья фамилия и пол вам неизвестны (Dear Sir/Madam) или лицу, чья фамилия вам известна (Dear Sir/Madam):

Письмо вы заканчиваете словами:

Британский английский:

Yours faithfully

Американский английский:

Yours truly

Truly yours

Лицу, чью фамилию вы знаете (Dear Mr Brown):

Британский английский:

Yours sincerely

Американский английский:

Yours truly

Very truly yours

Sincerely (yours)

Неофициальные, личные отношения.

Вы пишете лицу, чья фамилия вам известна (Dear Mr Brown) или лицу, которое обращается к вам по имени (Dear Susan):

Письмо вы заканчиваете словами:

Британский английский:

(With) Best wishes

Regards

Американский английский:

Sincerely (yours) часто испо

Друге/другу:

Британский английский:

(With) best wishes

Yours

Love

Американский английский:

All the best

Kindest/Brst regards

Regards

(With) Best wishes

Обратите внимание: только первое слово пишется с прописной буквы.

Regards часто используется в факсах и электронных письмах.

Подпись.

Подпись всегда стоит между заключительными словами прощания и напечатанной фамилией отправителя, которая может сопровождаться титулом и его должностью в фирме:

Yours faithfully

R. Maskin (Mrs)

Sales Representative

Обратите внимание: если не указывается пол отправителя, то это почти всегда мужчина.

Стиль и оформление.

После обращения и в словах прощания все чаще отсутствуют знаки препинания. Важно единообразие: либо вы употребляете запятую в обоих случаях, либо ни в одном.

**Dear Mr Simpson,
Yours sincerely,**

**Dear Mr Simpson
Yours sincerely**

Основная часть письма начинается с первой после обращения строки и оформляется следующим образом:

-Все строки начинаются с левого края, абзацы маркируются с помощью интервала.

-первое слово основной части письма, т.е. после обращения, в корреспонденции на английском языке всегда пишется с прописной буквы. Поэтому старайтесь употреблять короткие предложения.

Не стоит слишком злоупотреблять местоимениями 1-го лица, но время от времени начать предложение с **I** или **We** вполне доступно. Таким образом избегают употребление сложных структур.

Избегайте сокращенных форм, таких как: «I`d, I`ll, won`t, don`t, can`t, haven`t »и т.д. Они характеризуют разговорную речь.

При возможности используйте 3-е лицо и страдательный залог, например: Your order is being processed (ваш заказ обрабатывается), вместо: Someone is processing your order(кто-то обрабатывает ваш заказ).

Эта техника дает возможность говорить от имени фирмы в приемлемом стиле. Из дипломатических соображений 3-е лицо используется также и в рекламации или отказе:

A mistake has been made in our order(В нашем заказе установлена ошибка) гораздо вежливее, чем: You have made a mistake in our order.

Электронные письма обычно формулируются совершенно свободно.

Адрес отправителя в той форме, в какой его принято указывать в бумажных письмах, иногда приводится в конце электронного письма (сигнатуры).

Конверт.

На конверте стоят те же фамилия и адрес, что и в письме, с той разницей, что возможно использование сокращений для **Road(Rd), Avenue(Av), Street(St).**

Название государства пишется целиком прописными буквами, почтовый индекс отдельной строкой:

**Mr T Simpson
Morvan Manufacturing
Bromsgrove Rd
Sheffield Yorkshire
SF2 5ST
UNITED KINGDOM**

На конверте возможны следующие отметки:

Airmail	Авиапочта
Express	Экспресс
Urgent	Срочно
Registered	Заказное
Private	Лично
Personal	Лично
Printed matter	Печатное издание
Confidential	Конфиденциально
To be called for	До востребования
Post restante	До востребования
Please forward	Просьба переслать
Sample	Опытный образец
Fragile	Бьющийся груз
Postage paid	Пересылка оплачена

Подобные отметки делаются в верхнем левом углу конверта.

Сокращения и примечания.

Они могут находиться в разных местах письма, например:

В левом углу сверху, под верхней частью бланка фрмы/над адресом или под ним:

Ref:- номер ела отправителя, который содержит инициалы составителя и его секретаря, а также номер дела, номер счета и номер клиента, например: SJG/AD 567.

Our ref:- номер дела отправителя

Your ref:- номер дела получателя, который отправитель отмечает в своем ответе.

После адреса получателя:

For the attention of Mr Shaw/ Attention: Mr Shaw- для того, чтобы подчеркнуть фамилию конкретного адресата.

To whom it may concern(надлежащему лицу)- незнакомому адресату.

После обращения:

Water supplies in India- тема письма

ACCOUNT No.556378- письмо касается соответствующего счета

Grant's &Co Ltd- письмо касается упомянутой фирмы

Между заключительными словами и подписью между подписью и напечатанной фамилией:

p.p.- исполняющий обязанности; подписавшийся уполномочен расписаться от имени фирмы или любого сотрудника фирмы.

Внизу слева, под подписью:

PS:- используется в неофициальных письмах для того, чтобы добавить то, что было упущено в основной части письма.

Enc(s) или Encl(s)- указывает, что к письму приложены документы(чеки, каталоги, предложения и др.)

Сс: или copy to:- означает фамилии тех, кто должен получить копию письма.

Электронные письма и факсы.

Электронные письма и факсы имеют то преимущество, что предоставляют возможность быстро и просто связаться с одним или несколькими адресатами. Они идеальны для коротких сообщений в ежедневном общении. Их не следует использовать в конфиденциальной корреспонденции. Однако если вы собираетесь выразить нечто личное или эмоциональное(например, жалобу или сочувствие), лучше использовать бумагу или конверт. Документы, которые требуют подписи, например, связанные с юридическими вопросами или касающиеся страхования, также лучше отправлять обычным письмом.

*В электронных письмах и факсах быстро переходят к делу, и они обычно отличаются лаконичностью, поэтому пишите ясно и по существу.

*Несмотря на то, что электронные письма и факсы обычно краткие и требуют слишком официального тона, их следует ясно формулировать, а стиль должен соответствовать взаимоотношениям между отправителем и адресатом.

* В электронных письмах, факсах и обычных письмах можно использовать одни и те же вступительные и заключительные формулы. В общении с хорошо знакомым человеком их можно даже опустить и начать прямо с главного.

* Очень часто используются сокращения, например:

tifn=that`s it fir now (пока это всё)

TIA=thanks in advance (заранее благодарю)

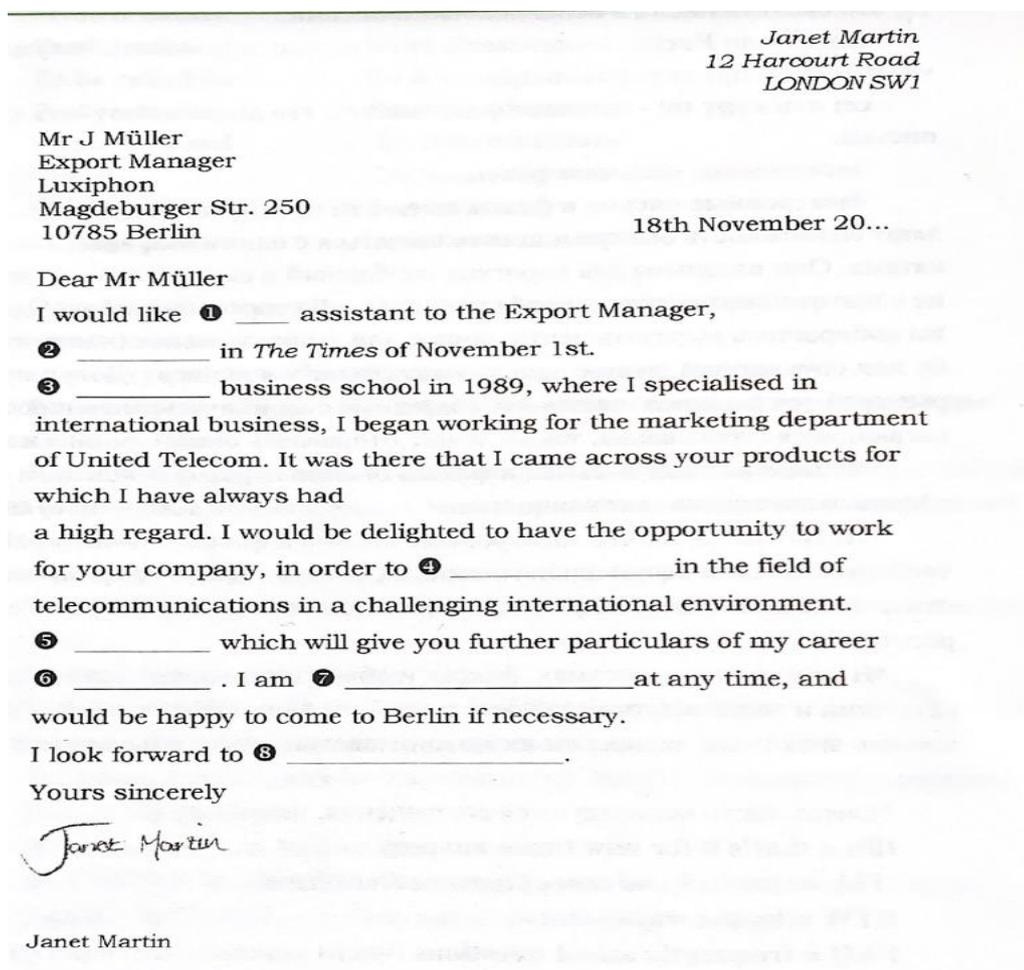
BTW=by the way (кстати)

FAQ=frequently asks questions (часто задаваемые вопросы)

***Snail mail** (обычная почта)- антоним электронной почты

Затем каждый ученик открывает 16 главу электронного учебника «Резюме», где ученику предлагается заполнить заявление о поступлении на работу в электронном виде. Условие и варианты

ответов учитель разбирает вместе с учениками. Затем учащимся дается время на заполнение заявления. В конце интерактивного упражнения каждый олучает количество правильных и неправильных ответов. Выявляется лучший по результату ученик. Проводится совместная работа над ошибками.



Итог урока.

Учитель предлагает учащимся изобразить свои выводы о том, что необходимо, чтобы стать успешным человеком в виде таблицы.



Домашнее задание:

Учащиеся должны заполнить резюме, при объяснении домашнего задания важно напомнить учащимся, что написание имен собственных производится по определенным правилам, что соответствия букв и буквосочетаний на русском и английском языках приводятся на стрю 200 учебника.

Результативность опыта.

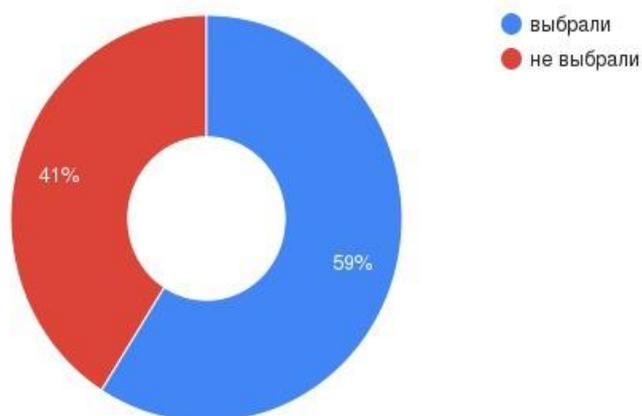
Электронное учебное пособие «Курс делового английского языка» применяется на внеурочных занятиях в 9 классе по курсу предпрофильной подготовки с 2020-2021 учебного года в рамках образовательного процесса.

По окончании опытно-экспериментального периода апробации пособия были поставлены вопросы:

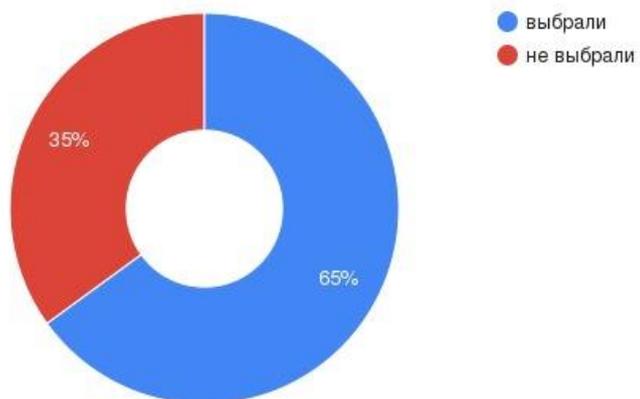
- 1) Способствовало ли оно активации деятельности обучающихся, развитию интереса к изучению дисциплин филологического профиля?
- 2) Помогло ли пособие самоопределиться в выборе профилирующего направления в старшей школе?
- 3) Повысилась ли речевая компетенция обучающихся?

2020-2021

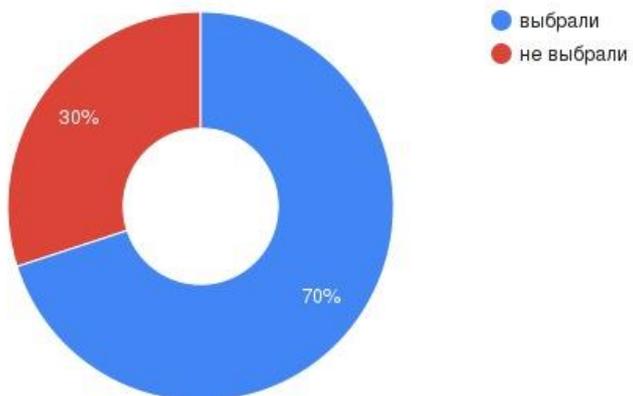
% обучающихся выбрали/не выбрали профиль



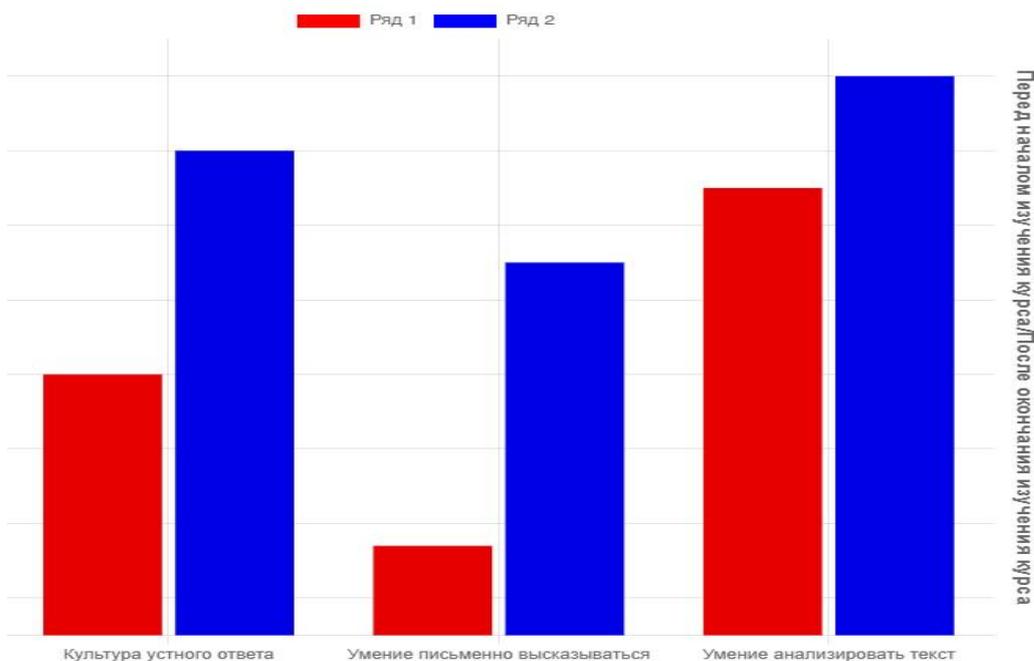
2021-2022



2022-2023



Изменение уровня речевой компетенции обучающихся показал рост культуры устного и письменного ответа, развитие лингвистического чутья, помогающего обучающимся создавать грамотно оформленные письма и факсы на современном деловом английском языке.



Использование электронного учебного пособия помогает решать и центральную педагогическую задачу школы- развитие активной личности, которая может самостоятельно восполнить определенный недостаток в каких-либо знаниях, если они действительно понадобятся в жизни.

Психологическими показателями эмоционального состояния ученика на учебном занятии, с нашей точки зрения, являются:

- *активность ориентировки в новых условиях;
- *инициатива в выборе необязательных заданий, самостоятельное обращение к более трудным заданиям;
- *настойчивость в достижении учебной цели, умение работать в ситуации помех, препятствий, монотонной деятельности.

Одним из способов получения информации об эмоциональном состоянии учеников является «обратная связь». «Обратной связью» удобно заканчивать

занятие, подводить итг. У учеников возникает ощущение завершенности урока.

Для того, чтобы дать обратную связь, ученику так или иначе необходимо отразить свое состояние, чувства и мысли.

Обратная связь используется и для коррекции деятельности педагога.

Обратную связь можно получать разными способами, что делает окончание урока интересным и необычным, например:

***цветопись**- предлагаем выбрать цвет настроения до и после урока

*-восторг

*-радость

*- спокойствие

*-грусть

*-тревога

*-уныние

*-равнодушие

*- плохое самочувствие

*-нейтральность

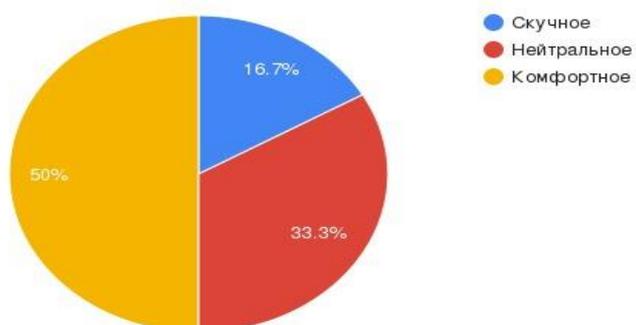
***рожицы**: из предложенных выбрать соответствующую настроению

		
скучное	нейтральное	комфортное

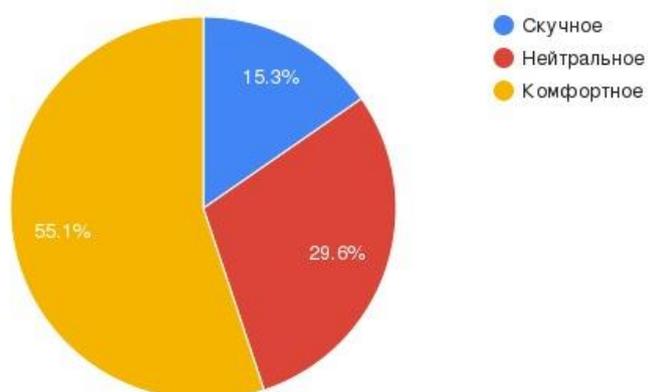
Исследовав уровень эмоционального состояния учащихся мы отметили определенную положительную динамику, которую отразили в диаграмме

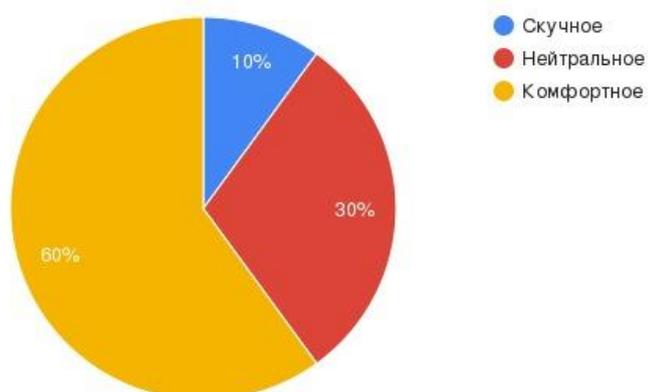
Динамика уровня эмоционального состояния учащихся при использовании электронного учебника на уроках английского языка.

2020-2021



2021-2022





Таким образом, включение в курс предпрофильной подготовки «Деловой английский» интерактивных упражнений и тестов представляется *актуальным*, так как учитывает современные требования в обучении, расширяет кругозор обучающихся, повышает информационно-коммуникационную культуру.

Литература для учащихся:

1. Курс делового английского языка.-М: ООО «ГД «Издательство Мир книги», 2007.-192стр.
2. Англо-русский и русско-английский словарь полезных выражений, слов, сокращений для делового общения с телефонной шпаргалкой.
3. Электронный учебник «Курс делового английского языка».
<https://cloud.mail.ru/public/eQWg/6Gte9DkwX>

Литература для учителя:

1. Курс делового английского языка.-М: ООО «ГД «Издательство Мир книги», 2007.-192стр.
2. Библия деловых писем, факс-сообщений, e-mail на английском языке. - Джон К. Уолден, «Дельта».
3. Oxford Business English Skills: Effective Telephoning – Oxford University Press.
4. «First steps in Business English» Злобина И.Г.
5. Электронный учебник «Курс делового английского языка».
<https://cloud.mail.ru/public/eQWg/6Gte9DkwX>